

**BILANCIO
SOCIALE**

**20
09**



2009 BILANCIO SOCIALE

INDICE

pag: 4		PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE
6		GLOSSARIO
7		INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA
8		L'ERDISU DI TRIESTE
9	1	IL RUOLO ISTITUZIONALE: LA MISSIONE
12	1.1	L'ACCORDO DI PROGRAMMA CON LA REGIONE FVG
12	1.2	IL PROTOCOLLO D'INTESA CON L'ERDISU DI UDINE
13	1.3	IL PROTOCOLLO D'INTESA CON IL SIR
13	1.4	LA CONVENZIONE QUADRO TRA L'ERDISU E L'UNIVERSITÀ DI TRIESTE
14	1.5	IL PARTENARIATO NELL'AMBITO DEL BANDO ANCI: IL PROGETTO "TRIESTE CITTÀ UNIVERSITARIA SENZA CONFINI"
14	1.6	IL PROTOCOLLO D'INTESA CON LA GUARDIA DI FINANZA
14	1.7	IL PROTOCOLLO D'INTESA CON GLI ENTI SCIENTIFICI
15	1.8	I PROTOCOLLI E LE CONVENZIONI RELATIVI AL SERVIZIO ABITATIVO
15	1.9	IL PROTOCOLLO D'INTESA PER L'ASSISTENZA PSICOLOGICA
15	1.10	I PROTOCOLLI D'INTESA PER FAVORIRE L'INCONTRO TRA DOMANDA ED OFFERTA DI LAVORO
16	1.11	L'ANDISU
17	2	L'ORGANIZZAZIONE INTERNA
19	2.1	GLI ORGANI
20	2.2	LA DOTAZIONE ORGANICA
23	2.3	LA FORMAZIONE DEL PERSONALE ERDISU
23	2.4	LE ESTERNALIZZAZIONI
25	3	LE RISORSE STRUMENTALI
27	3.1	LE STRUTTURE
33	3.2	LE RISTRUTTURAZIONI E LE MANUTENZIONI STRAORDINARIE DEGLI EDIFICI INTERVENTI 2009-2010
35	4	LE RISORSE FINANZIARIE
37	4.1	FONTI DI FINANZIAMENTO
38	4.2	SPESE DI GESTIONE
38	4.2.1	SERVIZIO DI RISTORAZIONE
42	4.2.2	SERVIZIO ABITATIVO
46	4.2.3	PRESTAZIONI FINANZIARIE INDIVIDUALI
50	4.2.4	ALTRI SERVIZI COMPLEMENTARI
52	4.2.5	SPESE GENERALI NON ATTRIBUIBILI AD ALTRE VOCI

53	5	ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI
54	5.1	LA BIBLIOTECA-EMEROTECA
54	5.2	INFOLAVORO: LO SPORTELLO DEL LAVORO
55	5.3	UN'AULA STUDIO ALL'APERTO: L'AREA VERDE PER GLI STUDENTI
55	5.4	LA NUOVA SALA STUDIO NEI LOCALI DELL'EX CENTRO MOVE
55	5.5	IL WELCOME OFFICE
56	5.6	IL SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA
56	5.7	SPORTELLO CASA: LOCAZIONE TRASPARENTE
56	5.8	LA RETE WIRELESS DEGLI AMBIANTI DELL'ERDISU
56	5.9	SALA TV
57	6	COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE ED IMMAGINE
58	6.1	IL SITO INTERNET
58	6.2	LA CARTA DEI SERVIZI
59	6.3	LA NEWSLETTER
60	6.4	GRAFFITI-ART: L'EVENTO "ARTE SENZA CONFINI"
61	6.5	LA PERCEZIONE DEGLI STAKEHOLDERS: IL QUESTIONARIO SUL LIVELLO QUALITATIVO DELLA MENSA
63	6.6	IL RECLAMO



Il **Bilancio Sociale** degli anni **2007, 2008, 2009** è disponibile sul sito www.erdisu.trieste.it nella sezione "chi siamo"

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE



Il 2009 può essere definito da diverse angolature un anno di sviluppo e crescita per l'Erdisu di Trieste.

Il ruolo assegnato all'Ente dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia nel quadro del sistema universitario nel campo specifico del diritto allo studio si è da un lato definito in modo sempre più netto e dall'altro concretizzato nella applicazione di direttive definite in ambito tipicamente politico e attuate, anche con prassi innovative, poi sul territorio dall'ente strumentale.

In questo senso la costruzione di una politica di respiro regionale nel campo del diritto allo studio universitario ha comportato per gli enti di Trieste e di Udine la definizione di strumenti di collaborazione e quindi di modalità operative che puntassero alla convergenza e integrazione nei servizi offerti e negli interventi attivati puntando non solo sull'ampliamento della gamma dei servizi, ma anche sul costante miglioramento qualitativo dell'offerta, così come richiesto e sostenuto negli indirizzi che la Regione ha ritenuto di trasmettere e condividere con gli attori coinvolti nella Conferenza regionale per il diritto allo studio universitario nella redazione ed approvazione del relativo Piano triennale.

In questo contesto, di politica regionale attiva sul diritto allo studio sia nella definizione di nuovi strumenti di intervento che nella loro attuazione congiunta da parte dei due enti operanti sul territorio regionale, va evidenziato, tra gli altri, per gli obiettivi anticongiunturali perseguiti in aggiunta alle misure previste a livello regionale di sostegno dell'economia in prospettiva antirecessiva, l'attivazione di strumenti a favore degli studenti che hanno visto aggravare la propria situazione economica per effetto della crisi in atto dal 2008, intervento esteso altresì a studenti coinvolti nel sisma che ha colpito l'Abruzzo nel corso del 2009.

In relazione a crescita e sviluppo il 2009 è stato anche l'anno che ha visto l'apertura di due cantieri importanti per l'Erdisu di Trieste, pur in presenza di altri interventi di natura edilizia e manutentiva in corso sul patrimonio dell'Ente.

Si tratta delle ristrutturazioni delle case dello studente E1-E2 e di quella prevista nell'immobile di via Gozzi; interventi

che risalgono a progetti preliminari del 2001 e che hanno scontato una lunga attesa per la definizione delle risorse regionali e statali necessarie e che, una volta conclusi, rappresenteranno un incremento significativo sia quantitativo che qualitativo dei servizi, in particolare abitativo, offerti agli studenti.

Nel 2009 il dinamismo che ha caratterizzato l'attività dell'Erdisu di Trieste ha comunque trovato impulso e sostegno nella volontà e sensibilità dimostrate dalla Regione, tramite il competente Assessorato, che ha reperito risorse aggiuntive per sviluppare gli interventi innovativi e gli indirizzi affidati agli enti, mantenendo forte l'attenzione sull'opportunità di rivedere il modello di governance, al fine di razionalizzare e rendere più efficace ed efficiente il sistema in un'ottica regionale; fattore, questo delle risorse economiche, che purtroppo non ha potuto trovare espansione l'anno successivo per l'aggravarsi del quadro economico generale.

La possibilità di perseguire gli obiettivi assegnati, talvolta ambiziosi, si basa comunque non solo sulle risorse economiche ma anche sull'impegno, che va riconosciuto al personale tutto, nel rispetto anche dei rispettivi ruoli di responsabilità, segnato da un forte spirito di collaborazione e partecipazione.

La necessità di porre limiti temporali precisi, l'anno solare, al periodo di riferimento del documento non rende giustizia alle iniziative e agli interventi che trovano origine nel 2009 e vengono sviluppati e portati a compimento nel corso del 2010.

In questo senso, a fine 2010, chi conosce le dinamiche interne all'Ente può sentire già in parte "vecchio" e "datato" questo bilancio sociale.

Si è infatti ritenuto opportuno segnalare l'evoluzione nel corso del 2010 solo di alcuni dei dati esposti e delle notizie raccolte, laddove necessario per maggiore chiarezza, rinviando gli approfondimenti al prossimo documento.

Il bilancio sociale rappresenta comunque qualitativamente e quantitativamente, per dati aggregati e con l'ausilio di grafici, gli interventi attuati dall'Erdisu di Trieste in merito al diritto

allo studio, a favore innanzitutto dei "capaci e meritevoli privi di mezzi" ma anche della generalità degli studenti.

Vuole essere quindi un rapido compendio che illustra origine delle risorse, prevalentemente regionali e statali, e loro destinazione, gli studenti, specificando le modalità di utilizzo: erogazione dei vari servizi e principalmente quello relativo ai contributi economici, il servizio di ristorazione e il servizio abitativo.

Il bilancio sociale risulta quindi uno strumento per rendicontare ai cosiddetti portatori di interessi, studenti, dipendenti, Regione ed Autonomie locali, Università, Istituzioni, famiglie e altri soggetti ancora, un'attività che non deve essere percepita solo come intervento assistenziale di nicchia, ma soprattutto al servizio della crescita sociale, economica e culturale della Regione e non solo del suo capoluogo.

Il Presidente
dott. Marco Vascotto

GLOSSARIO

a.a.	Anno Accademico
ANCI	Associazione Italiana dei Comuni Italiani
ANDISU	Associazione nazionale degli organismi per il diritto allo studio universitario
AOR	Azienda ospedaliera regionale
ASS	Azienda per i servizi sanitari
ATER	Azienda territoriale per l'edilizia di Trieste
CCL	Contratto Collettivo di Lavoro
CdA	Consiglio di Amministrazione
CdS	Casa dello Studente
CDDPP	Cassa depositi e prestiti spa
DCOPSI	Direzione Centrale Organizzazione, Personale e Sistemi informativi
DCLFUR	Direzione Centrale Lavoro, Formazione, Università e Ricerca
DGR	Delibera della Giunta regionale
DPR	Decreto del Presidente della Regione
DSU	Diritto allo studio universitario
FEST	Fiera dell'Editoria Scientifica di Trieste
FIMAA	Federazione italiana mediatori e agenti di affari
FVG	Friuli Venezia Giulia
LLPP	Lavori pubblici
LR	Legge regionale
MOVE	Mobilità e Orientamento Verso l'Europa
MIUR	Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
PO	Posizione Organizzativa
RU	Risorse Umane
SDSU	Servizio per il diritto allo studio universitario
SIR	Servizio Informativo Regionale
SISSA	Scuola internazionale di studi superiori avanzati
STAKEHOLDER	portatore di interessi
TT	Trieste Trasporti spa

INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA

L'esperienza del Bilancio sociale dell' Ente Regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario di Trieste (in seguito ERDISU) giunge alla terza edizione.

La Direttiva della Presidenza del Dipartimento per la Funzione Pubblica del Consiglio dei Ministri 17 febbraio 2006 "Rendicontazione sociale nelle Amministrazioni pubbliche", ha definito le linee guida per la redazione del bilancio sociale pubblico finalizzato a dar conto del complesso delle attività dell'amministrazione e a rappresentare in un quadro unitario il rapporto tra visione politica, obiettivi, risorse e risultati, tuttavia non esiste ad oggi una normativa che stabilisca in modo formale i principi per la stesura di tale documento.

Il Piano regionale degli interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario per l'anno 2009 –triennio 2008/2010 prevede che gli Enti Regionali per il diritto e opportunità allo studio universitario del Friuli Venezia Giulia predispongano un rapporto, su modello condiviso, riguardante l'andamento dei costi di gestione del triennio precedente, sulla base dei dati di consuntivo, recante osservazioni e valutazioni sui dati rilevati, con particolare riguardo ai più significativi scostamenti rispetto ai valori medi di riferimento regionale e alle più significative variazioni intervenute in ciascun anno rispetto al precedente, anche in previsione dell'adozione del bilancio sociale il quale, oltre ad essere uno strumento volto a delineare un quadro omogeneo, puntuale, completo e trasparente della complessa interdipendenza tra fattori economici e socio politici connaturati e conseguenti alle scelte fatte, si configura come un mezzo per migliorare l'organizzazione, la gestione e la comunicazione interna. Gli Enti si impegnano a definire uniformi criteri di predisposizione del bilancio sociale e a evidenziare nei suoi contenuti, le forme di collaborazione e di coordinamento attivate.

Il Bilancio Sociale rappresenta quindi lo strumento di rendicontazione volontaria che consente all'ERDISU di colmare le carenze comunicative tipiche dei documenti economico-finanziari obbligatori, illustrando le scelte operate nella gestione delle risorse e consentendo una facile lettura dei dati

anche ai non addetti ai lavori. Costituisce, pertanto, un valore aggiunto per gli stakeholders, ai quali l'Ente comunica le attività svolte e i servizi resi a fronte delle risorse utilizzate, esponendo le scelte decisionali ed operative, mettendo in evidenza le scelte future, in modo da consentire ai diversi interlocutori pubblici e privati di conoscere e formulare un proprio giudizio sulle scelte operate dall'amministrazione nell'interpretare e realizzare la propria missione istituzionale e il proprio mandato.

Inoltre, l'esame dell'attività amministrativa attraverso il Bilancio Sociale consente un'auto-analisi delle scelte compiute, in quanto è uno strumento efficace per migliorare l'organizzazione, la gestione e la comunicazione interna, consentendo di attuare una revisione dei processi di pianificazione, programmazione e controllo e di ripensare all'assetto organizzativo dell'Ente, al fine di ottimizzare il modello di governance e valorizzare le competenze e le professionalità interne.

Lo scopo quindi è quello di consentire una valutazione delle *performances* quali/quantitative in termini di servizi per il diritto allo studio universitario erogati dall'ERDISU, permettendo di verificarne l'economicità gestionale in termini di efficienza e l'efficacia dell'utilizzo delle risorse per l'erogazione dei servizi.

L'ERDISU DI TRIESTE

Il diritto allo studio universitario (DSU), nato con il decreto regio n. 1592 del 1933 e poi trasferito dalla competenza dello Stato a quella delle Regioni con il DPR n. 616 del 1977, fonda le sue basi sull'art. 34 della Costituzione, commi 3 e 4 che afferma il diritto degli studenti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, a raggiungere i gradi più alti degli studi attraverso l'erogazione di borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, da attribuire tramite concorso.

In FVG, il DSU è disciplinato dalla legge regionale 23 maggio 2005, n. 12 "Norme in materia di diritto ed opportunità allo studio universitario" e la sua gestione è demandata agli Enti per il diritto e le opportunità allo studio universitario, uno per ciascuna università all'interno della Regione, in applicazione della legge n. 390 del 1991 (legge quadro sul diritto agli studi universitari) e delle successive disposizioni di cui al DPCM 9 aprile 2001 recante "Uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari, ai sensi dell'art. 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390".

L'ERDISU di Trieste è dunque un ente strumentale alla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia che, tramite il Piano Regionale degli Interventi per il Diritto e le Opportunità allo Studio Universitario, ogni anno ne determina e riaggiorna gli obiettivi principali per il triennio successivo.

Gli utenti-clienti a cui si rivolge l'Ente sono principalmente studenti iscritti all'Università di Trieste come pure quelli del Conservatorio Tartini e della SISSA, nonché ricercatori e studenti in mobilità internazionale ERASMUS e ISEP.

il ruolo
istituzionale:
la missione





il ruolo istituzionale: la missione

L'attività dell'ERDISU ha come principale referente lo studente e la sua missione istituzionale è quella di organizzare e gestire un sistema integrato di servizi ed interventi affinché tutti gli studenti possano superare le difficoltà materiali e raggiungere i gradi più alti degli studi, anche attraverso la facilitazione delle modalità d'accesso e delle procedure di partecipazione.

L'ERDISU deve svolgere la sua attività in conformità alla programmazione regionale contenuta nel Piano triennale degli interventi che definisce gli indirizzi per l'attuazione del DSU nel territorio regionale, come previsto dalla LR n. 12 del 23 maggio 2005. Tale piano viene ridefinito di anno in anno attraverso la Conferenza DSU, che è presieduta dall'assessore regionale competente in materia di diritto allo studio universitario ed è composta dai presidenti e vicepresidenti degli Erdisu di Trieste e di Udine, dai rettori delle Università di Trieste e Udine, da 4 rappresentanti degli studenti, dai Presidenti dei Consorzi universitari di Gorizia e Pordenone, dai sindaci dei Comuni di Trieste e di Udine, da 4 rappresentanti della Regione, dai Direttori del Conservatorio di musica "G. Tartini" di Trieste e del Conservatorio di musica "Jacopo Tomadini" di Udine. Nel 2009 l'approvazione del Piano degli interventi è avvenuta con la DGR n. 1097 del 14 maggio 2009.

In particolare il Piano Regionale degli Interventi 2009 – triennio 2008-2010 sottolinea che la vigente normativa nazionale in materia di diritto agli studi universitari è stata ampiamente superata a seguito della modifica del Titolo V della Costituzione che configura il diritto allo studio universitario non come un mero principio generale, ma come un insieme di specifici e ben definiti diritti di singoli cittadini, che devono essere soddisfatti. Pertanto i dispositivi attualmente in vigore non sono più sostenibili in quanto prevedono un'assegnazione dei benefici (con particolare riferimento alla borsa di studio) ad una sola parte degli studenti idonei, con possibili-

tà di esclusione di un'altra cospicua parte degli aventi diritto. Si rileva in tal modo che nel diritto allo studio universitario oltre all'attuazione del diritto dei capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, a raggiungere i gradi più alti degli studi, nel rispetto degli articoli 3 e 34 della Costituzione, diventa fondamentale anche diritto di cittadinanza studentesca, da esercitare sull'intero territorio nazionale, aperto anche alla prospettiva di internazionalizzazione del sistema universitario italiano. Pertanto nell'individuare un quadro di diritti che, nel loro insieme e congiuntamente alle prestazioni fondamentali, caratterizzano il sistema del Diritto allo Studio Universitario è necessario operare una distinzione tra:

- prestazioni fondamentali, di cui lo Stato deve definire i livelli essenziali, che configurano diritti esigibili da tutti gli studenti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi in qualsiasi regione essi si trovino a frequentare l'Università (ed Istituzioni assimilate);
- interventi che sono destinati alla generalità degli studenti.

Pertanto, i principi fondamentali che permeano l'attività dell'Ente, enunciati nell'art. 2 della legge n. 12/2005 ed in linea con gli indirizzi espressi nel Piano regionale triennale degli interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario, sono:

- rimuovere gli effetti delle disuguaglianze economiche e sociali che limitano l'accesso all'istruzione superiore, intervenendo, in particolare, in favore degli studenti capaci e meritevoli privi di mezzi;
- contribuire a ridurre il fenomeno dell'abbandono degli studi universitari, promuovendo interventi atti a favorire il migliore inserimento degli studenti nell'attività universitaria e nella comunità ospitante;
- concorrere alla diffusione degli studi universitari e al miglioramento della qualità dell'offerta formativa anche attraverso servizi offerti alla generalità degli studenti.

Di conseguenza l'attività dell'Ente deve perseguire i seguenti fini:

- l'accesso ai servizi e ai benefici economici deve rivolgersi a tutti gli studenti, osservando parità di trattamento;
- l'accesso ai servizi deve comportare la partecipazione al costo dei servizi stessi, mentre la gratuità o particolari agevolazioni nella fruizione dei servizi sono attribuibili ai soli studenti capaci e meritevoli privi di mezzi da individuarsi per concorso;
- deve essere agevolato l'accesso ai servizi e ai benefici da parte degli studenti disabili ed è prevista la possibilità di maggiorazione dei benefici in relazione a condizioni di particolare disagio socio – economico o fisico;
- i servizi devono essere svolti in collaborazione con le Università nonché con gli enti e le istituzioni aventi comunque competenza nelle materie connesse all'attuazione del diritto allo studio universitario, mediante la regia della Conferenza regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario, diretta a limitare le duplicazioni di servizi e a ottimizzare l'impiego delle risorse disponibili.



Gli obiettivi richiamati nel Piano regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario spingono verso la *“creazione delle migliori condizioni affinché possano essere assicurati il diritto e le opportunità allo studio universitario, nel rispetto delle esigenze del territorio e della centralità della popolazione studentesca, favorendo l'innalzamento della capacità attrattiva del sistema universitario regionale”*, come previsto dalla DGR n. 2983 del 30 dicembre 2008 (Indirizzi per il Piano Strategico Regionale 2008-2013). Pertanto, già a partire dal 2008, nell'ottica di migliorare l'efficienza e l'efficacia della propria attività, l'ERDISU di Trieste, assieme a quello di Udine, si è impegnato a condividere l'analisi ai fini di una revisione dell'attuale modello di governance attraverso la realizzazione di forme di coordinamento sia tra i due Enti che con le Università, gli Enti territoriali di riferimento, gli Istituti di Alta Formazione e i Conservatori di musica.

1.1 L'accordo di programma con la Regione FVG

E' in vigore l'Accordo di programma per l'individuazione delle opere e degli interventi edilizi finalizzati al potenziamento del sistema universitario e dell'alta formazione nel FVG, approvato con DPR n. 100/Pres. Dd. 11/04/2008 stipulato, in data 08/04/2008, dall'ERDISU di Trieste e di Udine, dalle Università di Trieste ed Udine, dalla SISSA, dai Conservatori di musica G. Tartini e J. Tomadini e dai Consorzi universitari di Gorizia e Pordenone con la Regione FVG. Tale accordo prevede, ai sensi della LR n. 7 del 20 marzo 2000, l'impegno dell'Amministrazione regionale a concedere contributi pluriennali costanti, per il periodo di 20 anni (dal 2008 al 2027) ai soggetti firmatari, per la realizzazione di interventi ed opere edilizie specifici. Tale accordo di programma è stato modificato nel corso del 2009 tenuto conto dell'opportunità di rivedere le priorità degli interventi già inseriti nel programma triennale, assegnando la massima priorità agli interventi immediatamente cantierabili.

1.2 Il protocollo d'intesa con l'ERDISU di Udine

L'azione avviata nel 2008 mirata ad ottenere un uso efficiente delle risorse destinate ai servizi per il diritto allo studio universitario attraverso il coordinamento delle attività degli ERDISU di Trieste ed Udine come previsto dal Piano Regionale degli Interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario ha portato alla sottoscrizione, in data 03/03/2009, del Protocollo d'intesa per la collaborazione istituzionale relativa ad attività di comune interesse dei due Enti. In attuazione di tale protocollo, nel corso del 2009, gli ERDISU di Trieste ed Udine:

- hanno cooperato per realizzare in comune alcune procedure di affidamento dei contratti di servizi e forniture, in particolare:
 - la gara d'appalto per l'individuazione dell'Istituto di credito che svolge il servizio di erogazione di prestiti fiduciari per gli ERDISU di Trieste ed Udine;
 - la gara d'appalto per l'affidamento dell'incarico conferito al tecnologo alimentare per il servizio di svolgimento di attività di supporto specialistico al servizio di ristorazione universitaria per gli Erdisu;
 - la convenzione per il servizio di ristorazione presso la mensa universitaria di via Mantegna, a Pordenone stipulata dagli Erdisu di Trieste e Udine con il Consorzio di Pordenone per la Formazione Superiore, gli Studi Universitari e la Ricerca di Pordenone;
 - la convenzione con il Comune di Gorizia per la fornitura del servizio di ristorazione, presso il Centro "O. Lenassi" e l'accordo per l'utilizzo della pass lunch card Sodexo presso esercizi convenzionati a favore degli studenti delle università degli studi di Trieste e di Udine che frequentano le sedi di Gorizia.

- è stato nominato un referente con funzioni di collegamento stabile tra i due Enti al fine di coordinare e promuovere tutte le attività occorrenti per perseguire concretamente la collaborazione e l'integrazione delle attività dei due Enti;
- si è concretizzato l'impegno a predisporre i bandi di concorso per l'a.a. 2009/2010 in modo che le norme e le scadenze degli stessi risultino uniformi per i due ERDISU, fatte salve le esigenze organizzative derivanti da quanto precedentemente stabilito nei bandi 2008/2009;

1.3 Il protocollo d'intesa con il SIR

Nell'ambito della collaborazione istituzionale tra gli Erdisu di Trieste e Udine, in data 23/06/2009 è stato stipulato il protocollo d'intesa tra il Servizio SIR della Direzione centrale organizzazione, personale e sistemi informativi e gli Erdisu per la prosecuzione e l'organizzazione di servizi informatici per il periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2009. Il piano attuativo di tale intesa ha lo scopo di riorganizzare in modo coordinato i servizi informatici dei due Enti e giungere ad una maggiore integrazione funzionale nell'ambito dell'Amministrazione regionale e ad una condivisione delle procedure amministrative che possa migliorare l'erogazione dei servizi agli studenti.

1.4 La convenzione quadro tra l'Erdisu e l'Università di Trieste

Sottoscritta il 10/12/2007, con la convenzione in questione le parti si sono impegnate a:

- mantenere costanti rapporti di collaborazione fra i rispettivi organi di governo e gestione al fine di migliorare e innovare la rete dei servizi agli studenti, prioritariamente riferita all'attuazione del diritto allo studio universitario;
- incontrarsi, almeno semestralmente, alternativamente nella sede dell'Erdisu e dell'Università, in date calendarizzate;
- collaborare nei settori di comune interesse;
- elaborare e presentare progetti comuni di sviluppo;
- costituire un "Comitato d'indirizzo", composto dal Presidente dell'Erdisu, dal Rettore dell'Università, dal vice presidente e coordinatori delle commissioni dell'Erdisu, dal pro rettore e/o delegati rettorali per le materie di competenza e dai direttori amministrativi dei due enti.

Sono state trattate prevalentemente questioni comuni nei settori dell'edilizia, dell'informatica e dei servizi agli studenti. In particolare, nel corso del 2009 è stato stipulato un atto aggiuntivo a tale convenzione per l'attivazione del servizio wireless per le Case dello Studente E3 ed E4 per gli appartamenti di Urban e per la Casa dello Studente di Gorizia.

1.5 Il partenariato nell'ambito del Bando ANCI: il progetto "Trieste Città Universitaria senza confini".

Il progetto "Trieste Città Universitaria senza confini" presentato dall'Erdisu assieme a Comune di Trieste, quale capofila, Provincia di Trieste, Università di Trieste, Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati (SISSA), Centro internazionale di fisica teorica "Abdus Salam" (ICTP), Associazione RadioInCorso e alle due società Esatto Spa e Spin Srl, nel 2008, è risultato vincitore del bando ANCI "Servizi agli studenti nei Comuni sedi di Università", che prevedeva il cofinanziamento da parte del Dipartimento della Presidenza del Consiglio, di iniziative progettuali per la realizzazione, su base territoriale, di politiche di prossimità a favore dei giovani, con particolare riferimento agli studenti universitari, promosse dai Comuni italiani che ospitano appunto sedi universitarie.

Tale progetto ha lo scopo di promuovere azioni volte a supportare un'accoglienza qualitativamente migliore, per implementare la dimensione universitaria della città, sviluppare una maggiore concorrenzialità sul fronte dei servizi offerti agli studenti ed ai ricercatori e attrarre giovani provenienti da altre realtà regionali ed extraregionali, offrendo dei motivi in più per scegliere di iscriversi a corsi di laurea e post laurea istituiti presso gli atenei triestini. In tal modo, un territorio sempre più accogliente e ricco di opportunità può costituire un volano per un nuovo sviluppo economico della città, contribuendo a contrastare il calo demografico registrato dal capoluogo regionale in questi ultimi anni.

Nel corso del 2009 l'Erdisu, a fronte della previsione di un cofinanziamento nazionale di € 164.387,50 quale contributo assegnato, ha proseguito nell'attuazione delle azioni di propria competenza volte ad attrarre e migliorare i servizi riservati agli studenti della nostra università comprese nel progetto, in particolare, la realizzazione del progetto Agenzia Casa, la copertura con sistema wireless degli ambienti dell'ERDISU, il contributo per l'acquisto degli abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale per gli studenti dell'Università di Trieste e del conservatorio G. Tartini, la realizzazione del progetto "Graffiti Universitari" attraverso il concorso

di pitture murali incentrate sul tema "Senza Confini", la creazione di un servizio di assistenza psicologica per studenti disabili, studenti stranieri e ragazze madri, l'allestimento della biblioteca dell'Euroregione, l'aggiornamento del sito web, la predisposizione degli spazi dedicati alla web-radio dell'Università di Trieste, la distribuzione della card-studenti.

1.6 Il protocollo d'intesa con la Guardia di Finanza

È in vigore un Protocollo d'intesa con il Comando provinciale della Guardia di Finanza ai fini del coordinamento dei controlli sostanziali della posizione reddituale e patrimoniale dei nuclei familiari degli studenti relativamente alle dichiarazioni rilasciate all'Ente per l'erogazione dei benefici.

1.7 Il protocollo d'intesa con gli Enti Scientifici

Al fine di favorire un maggiore interscambio tra la città e gli enti scientifici, l'ERDISU, nel giugno 2008 ha siglato il Protocollo d'Intesa con il Comune di Trieste, l'Università degli Studi di Trieste, la SISSA (Scuola Superiore di Studi Avanzati), l'ICTP (Centro Internazionale di Fisica Teorica Abdus Salam), l'AREA di Ricerca, il Sincrotrone, il CBM (Centro di Biologia Molecolare), la Provincia di Trieste, la Camera di Commercio di Trieste, l'ERDISU, l'ICGEB (Centro Internazionale di ingegneria Genetica e Biotecnologie), il MIB School of Management e l'OGS (Istituto Nazionale di Oceanografia e Geofisica Sperimentale).

Tale convenzione prevede, attraverso l'utilizzo metodologico dei "tavoli tecnici", la gestione coordinata di alcune problematiche. In particolare l'ERDISU ha partecipato al tavolo tecnico "ACCOGLIENZA RICERCATORI E STUDENTI STRANIERI", coordinato dall'AREA di Ricerca, che ha portato, a maggio del 2009, alla concretizzazione del progetto "WELCOME OFFICE".

1.8 I protocolli e le convenzioni relativi al servizio abitativo

Tenuto conto che sono circa 7 mila gli studenti universitari provenienti da fuori regione, al fine di migliorare il servizio destinato a supportare gli studenti alla ricerca di alloggio presso proprietari privati, il 5 maggio 2009, l'Erdisu di Trieste ha stipulato con l'Università di Trieste e la Federazione italiana mediatori e agenti di affari (FIMAA) un protocollo d'intesa per l'attivazione dello sportello casa che punta a convogliare la domanda di locazioni immobiliari di studenti, ricercatori e borsisti verso una "selezionata" offerta di alloggi disponibile on-line attraverso il link "locazione trasparente" disponibile sul sito dell'Ente. Tale convenzione ha consentito la realizzazione del progetto Agenzia Casa all'interno di "Trieste Città Universitaria senza confini"

L'Erdisu ha inoltre sottoscritto una convenzione con il SUNIA (Sindacato unitario nazionale inquilini assegnatari) di Trieste che presta agli studenti consulenza legale sui contratti di locazione di immobili adibiti ad uso abitativo ed assistenza per la sottoscrizione e registrazione dei medesimi contratti. Il SUNIA inoltre svolge un ruolo di sportello informativo per gli studenti sulla disponibilità di locazione di immobili.

1.9 Il protocollo d'intesa per l'assistenza psicologica

È in vigore il Protocollo d'intesa stipulato nel 2008 dall'Erdisu di Trieste con l'Ordine regionale degli Psicologi, Università di Trieste e Udine, Erdisu di Udine al fine di favorire azioni integrate volte a promuovere e attivare servizi di consulenza psicologica per gli studenti universitari.

Con il servizio in questione si intende offrire uno spazio personale di ascolto e di aiuto, favorire l'elaborazione di scelte consapevoli, promuovendo e rafforzando le autonome capacità di adattamento, fornire un supporto emotivo e cognitivo agli studenti che stanno vivendo una situazione di disagio psicologico o un momento di difficoltà nell'ambito del proprio percorso di studi e di vita, ottimizzare e valorizzare capacità, abilità e risorse personali nello studio e nella vita socio-affettiva, nonché facilitare i percorsi di cambiamento e miglioramento individuale, centrati su capacità, abilità, risorse e desideri personali.

Tale protocollo ha condotto all'attivazione del servizio di consulenza psicologica a partire dal 1° giugno 2009.

1.10 Il protocollo d'intesa per favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro

Al fine di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro a favore degli studenti universitari è stato stipulato un protocollo di intesa biennale (rinnovato il 19 aprile 2010) con la Provincia di Trieste per l'attivazione del punto informativo "Infolavoro" al fine di favorire la diffusione di informazioni sul funzionamento dello Sportello del Lavoro della Provincia di Trieste. L'esperienza ha portato, nel 2010, alla firma di ulteriori protocolli d'intesa con la Confcommercio di Trieste e la Camera di Commercio di Trieste al fine di favorire la diffusione di informazioni sulla possibilità di lavoro occasionale sul territorio provinciale.

1.11 L'ANDISU

L'Ente è associato all'ANDISU (Associazione Nazionale degli Organismi per il diritto allo studio universitario) che raccoglie la maggioranza degli enti e/o Aziende per il DSU presenti nelle regioni italiane. Gli scopi di questa Associazione sono:

- promuovere e sviluppare contatti e scambi di informazioni tra gli organismi per il diritto allo studio, le Università, le istituzioni, le rappresentanze nazionali degli studenti e gli enti italiani e stranieri che operano nel campo del DSU e più ampiamente della formazione universitaria;
- elaborare indirizzi e linee strategiche di sviluppo per favorire la realizzazione degli interventi volti ad assicurare il diritto agli studi universitari;
- collaborare con le Regioni e le Istituzioni competenti per le politiche del DSU al fine di realizzare un maggior coordinamento nelle attività di programmazione e di indirizzo, nell'uso più efficace delle risorse disponibili e nella definizione dei criteri per l'erogazione dei servizi e dei benefici.

l'organizzazione
interna



2 l'organizzazione interna

L'organigramma dell'ERDISU, al 31/12/2008, è strutturato secondo lo schema che segue:



Nel corso del 2009 è stata definita, in accordo con l'Amministrazione regionale, la modifica della struttura organizzativa attraverso una diversa suddivisione dei compiti tra la Direzione e il Servizio interventi diritto e opportunità allo studio universitario dell'Ente. Il nuovo assetto organizzativo è stato avviato solo a partire dal 01/01/2010 e stabilisce che:

1) alla Direzione dell'Ente spettino:

- a) l'assistenza agli organi istituzionali dell'Ente, assicurando l'attuazione degli indirizzi e degli obiettivi da essi stabiliti;
- b) la programmazione e gestione delle risorse finanziarie e i relativi adempimenti;
- c) la predisposizione delle proposte dei Piani di attività dell'Ente;
- d) la trattazione degli affari giuridici, amministrativi, contabili e generali;
- e) la trattazione dell'attività concernente i contratti, la gestione del patrimonio immobiliare, dei beni mobili, la programmazione dei mezzi materiali e strumentali per il funzionamento dell'Ente, provvedendo al relativo approvvigionamento;
- f) il coordinamento e la verifica dell'attività connessa alla sicurezza, prevenzione e protezione dai rischi professionali, procedendo agli adempimenti previsti dalla normativa vigente con l'assunzione degli obblighi e oneri previsti in capo al datore di lavoro dalla normativa medesima;
- g) le attività e gli adempimenti previsti in materia di uso razionale dell'energia e di risparmio energetico (Energy manager) per l'Ente;
- h) l'attività concernente la comunicazione istituzionale dell'Ente;
- i) lo svolgimento di tutti gli altri compiti non attribuiti al Servizio interventi diritto e opportunità allo studio universitario;

2) al Servizio interventi diritto e opportunità allo studio universitario spettino:

- a) attuare le iniziative in materia di diritto e opportunità allo studio universitario e in particolare erogare i benefici di natura economica quali borse di studio, prestiti, premi per tesi di laurea, facilitazioni per il trasporto e sussidi straordinari per il superamento di gravi difficoltà, contributi per le locazioni e contributi per attività culturali, ricreative, turistiche e sportive;
- b) erogare i servizi abitativi e di ristorazione;
- c) curare le attività relative alla mobilità internazionale;
- d) curare le attività relative all'erogazione in campo editoriale, librario e audiovisivo da destinare agli studenti.

2.1 Gli organi

Gli **organi** dell'Ente sono:

- **il Presidente:** nominato con decreto del Presidente della Giunta Regionale, previa deliberazione della Giunta regionale, su proposta dell'assessore competente in materia di DSU, acquisito il parere del Rettore dell'Università. È il legale rappresentante dell'Ente, convoca e presiede il Consiglio di amministrazione.
- **il Consiglio di amministrazione:** nominato con decreto del Presidente della Giunta Regionale su conforme deliberazione della Giunta stessa, a seguito di proposta dell'Assessore competente in materia di DSU. Esercita le funzioni di indirizzo e verifica dell'attività amministrativa e di gestione ed è così composto:
 - il Presidente
 - il Rettore dell'Università degli Studi di Trieste
 - tre Rappresentanti degli studenti
 - quattro Rappresentanti della RegioneAl proprio interno il CdA elegge il vicepresidente.

Partecipano, inoltre, senza diritto di voto, alle riunioni:

- Il Direttore dell'Ente in qualità di Segretario
- Il Collegio dei Revisori contabili.

- **Il Collegio dei Revisori contabili:** esercita una funzione di controllo sulla contabilità dell'Ente, esprime un parere sul bilancio di previsione, sulle variazioni e sul rendiconto ed accerta, almeno ogni trimestre, la consistenza di cassa.
- **le Commissioni consiliari:** costituite all'interno del CdA e dotate di parere consultivo. Attualmente sono 5:
 - Commissione bilancio, programmazione e affari finanziari;
 - Commissione attività culturali;
 - Commissione affari generali e istituzionali;
 - Commissione edilizia;
 - Commissione di controllo dei servizi di ristorazione.

Nel 2009 il CdA si è riunito 14 volte, adottando complessivamente 73 delibere.

Le Commissioni consiliari sono state convocate complessivamente 30 volte, 22 volte in più rispetto al 2008 (6 sedute della Commissione attività culturali, 7 sedute della Commissione bilancio, programmazione e affari finanziari e 7 sedute della Commissione affari generali e istituzionali, 6 sedute della Commissione edilizia, 4 sedute della Commissione di controllo dei servizi di ristorazione).

Il Presidente ha adottato 10 decreti.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre adottati e registrati 1.783 decreti di cui 213 a firma del Direttore dell'Ente e delle Posizioni Organizzative da lui dipendenti e 1.570 a firma del Direttore di Servizio e delle Posizioni Organizzative da lui dipendenti.

2.2 La dotazione organica

Al 31 dicembre 2009 l'organico dell'Ente si compone di 63 unità, di cui una acquisita attraverso un contratto di somministrazione temporanea di lavoro ed è così composto:

N. UNITÀ	PROFILO PROFESSIONALE	CATEGORIA CONTRATTUALE
1	DIRETTORE DELL'ENTE	DIRIGENZIALE
1	DIRETTORE DI SERVIZIO	DIRIGENZIALE
4	POSIZIONE ORGANIZZATIVA (3 SPECIALISTA AMMINISTRATIVO ECONOMICO + 1 SPECIALISTA TECNICO)	D
9	SPECIALISTA AMMINISTRATIVO ECONOMICO	D
5	SPECIALISTA TECNICO	D
1	SPECIALISTA TURISTICO CULTURALE	D
19	ASSISTENTE AMMINISTRATIVO ECONOMICO	C
8	ASSISTENTE TECNICO	C
12	COLLABORATORE TECNICO	B
2	OPERATORE	A
1	ASSISTENTE AMMINISTRATIVO ECONOMICO – SOMMINISTRATO	C

Il personale dell'Ente appartiene al ruolo unico della Regione Friuli Venezia Giulia, pertanto, da un punto di vista organizzativo e disciplinare, il personale fa capo alla Direzione Centrale Organizzazione, Personale e Sistemi informativi. L'Ente non ha quindi il potere di decidere autonomamente sulla propria struttura organizzativa.

Il Contratto Collettivo di Lavoro (CCL) applicato è quello del Comparto unico della Regione FVG che disciplina inquadramento, concorsi, formazione, retribuzione, procedimenti disciplinari, etc. Da un'analisi delle risorse umane emergono elementi che trovano la loro ragion d'essere nelle vicende che in passato hanno interessato la struttura organizzativa dell'Ente, creando un rapporto ERDISU – Regione FVG caratterizzato da una scarsa mobilità del personale, tipica invece dell'Amministrazione Regionale, incentrata soprattutto sul passaggio di personale ERDISU alla Regione e non viceversa. Ciò ha determinato:



1. un'età mediamente elevata;



2. un'anzianità di servizio elevata (nel totale non vengono conteggiati i due dirigenti);



3. una prevalenza di categorie C e D che determina da un lato un affidamento di mansioni non sempre congruenti con la rispettiva previsione di inquadramento contrattuale e dall'altro un non corrispondente possesso dei titoli di studio attualmente necessari per l'accesso concorsuale alle rispettive categorie;

Nella tabella a fianco si mette in evidenza la variazione della dotazione organica al 31/12/2009 rispetto all'anno precedente. Si evidenzia una diminuzione di due unità di personale somministrato, mentre rimane costante il numero di personale di ruolo assegnato dalla Regione FVG all'Ente, seppur con un aumento di assistenti tecnici a scapito di specialisti amministrativi economici in relazione a pensionamenti e trasferimenti di personale nell'ambito dell'Amministrazione regionale. Tale numero è destinato a diminuire nel corso degli anni 2010 – 2011 a seguito di previsti pensionamenti che non necessariamente saranno supportati da nuove assegnazioni di personale da parte della Regione FVG, generando in tal modo delle criticità nell'organizzazione del personale in rapporto all'obiettivo dell'Ente di offrire servizi sempre innovativi.



CATEGORIA	PROFILO PROFESSIONALE	DOTAZIONE ORGANICA ASSEGNATA AL 31/12/08	DOTAZIONE ORGANICA ASSEGNATA AL 31/12/09	DIFFERENZA
D	SPECIALISTA AMMINISTRATIVO ECONOMICO	13	12	-1
	SPECIALISTA TECNICO	7	6	-1
	SPECIALISTA TURISTICO CULTURALE	1	1	-
TOTALE		21	19	-2
C	SPECIALISTA AMMINISTRATIVO ECONOMICO	19	19	-
	SPECIALISTA TECNICO	6	8	+2
TOTALE		29	25	+2
B	COLLABORATORE AMMINISTRATIVO	-	-	-
	COLLABORATORE TECNICO	12	12	-
TOTALE		12	12	-
A	OPERATORE	2	2	-
TOTALE		2	2	-
INTERINALI	COLLABORATORE TECNICO SOMMINISTRATO	1	0	-1
	ASSISTENTE AMM. ECONOMICO SOMMINISTRATO	2	1	-1
TOTALE		3	1	-2
DIRIGENZA	DIRETTORE DI SERVIZIO	1	1	-
	DIRETTORE CENTRALE	1	1	-
TOTALE		2	2	1
TOTALE COMPLESSIVO		65	63	-2

Il fatto che il personale appartenga al ruolo unico regionale determina l'attribuzione dei relativi costi all'Ente Regione e crea una dimensione contabile extra-bilancio della quale si deve tener conto nella definizione dei costi-servizi resi dall'Ente.

	2008	2009
STIPENDIO	2.824.604,63 €	2.846.216,43 €
COSTI ACCESSORI	317.459,85 €	267.919,07 €
TOTALE	3.142.064,48 €	3.114.135,50 €

Rispetto al 2008 si evidenzia una compressione dei costi accessori dovuta alla politica di contenimento della spesa in particolare con riferimento alla riduzione del lavoro straordinario.

2.3 La formazione del personale Erdisu

Tenuto conto che l'efficacia e l'efficienza dell'attività dell'Ente sono il frutto della qualità del servizio prestato dalle risorse umane, l'Ente, sostenendo il percorso di formazione avviato dalla DCOPSI, ha cercato di incentivare la partecipazione ai corsi di aggiornamento professionale. Le stesse norme del CCL, per le progressioni di categoria, impongono ai dipendenti della Regione FVG di partecipare con profitto ad un minimo di 64 ore di corso calcolate nell'arco di due annualità come elemento necessario al fine ottenere una progressione di carriera.

Il singolo dipendente ha la possibilità di creare autonomamente il piano formativo scegliendo i corsi da frequentare all'interno di un'ampia piattaforma, pur necessitando sempre della preventiva autorizzazione del rispettivo responsabile.

In totale nel 2009 sono stati autorizzati 104 corsi di cui 94 si sono conclusi positivamente (vi sono state 10 richieste annullate o mancate frequenze dei corsi per esigenze d'ufficio).

	NUMERO DIPENDENTI* 2008	NUMERO DIPENDENTI* 2009
NESSUNA RICHIESTA	4	19
A 1 CORSO	18	6
A 2 CORSI	14	15
A 3 CORSI	7	15
A 4 O PIÙ CORSI	17	5

* dal totale sono esclusi gli interinali per i quali non è prevista la partecipazione ai corsi di formazione organizzati dalla Regione FVG e i due direttori per i quali la Regione prevede un percorso formativo *ad hoc*.

I corsi di formazione sono stati ripartiti nelle seguenti aree di interesse:

AREA DI INTERESSE	NUMERO CORSI
INFORMATICA	30
SICUREZZA E PRIMO SOCCORSO	21
GIURIDICO-AMMINISTRATIVA-ECONOMICA	19
TRASVERSALE (COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI, SVILUPPO CAPACITÀ INDIVIDUALI E COMUNICAZIONE)	24

E' interessante notare che, rispetto al 2008, un numero maggiore di personale dell'Ente ha scelto di non partecipare ad alcun corso.

E' stata inoltre autorizzata la partecipazione a corsi esterni alla piattaforma formativa regionale, in particolare 2 corsi in materia di sicurezza e un master frequentato già a partire dal 2008 dalla P.O. Contributi e servizi agli utenti.

2.4 Le esternalizzazioni

Il Piano regionale per il triennio 2008-2010 degli interventi per il diritto e le opportunità allo studio universitario stabilisce che per quanto riguarda gli aspetti legati all'organizzazione, gli Erdisu devono operare un'attenta valutazione sulla tipologia delle attività poste in essere, da un lato orientando eventuali scelte di esternalizzazione di servizi in relazione all'esigenza di assicurare il migliore rapporto tra i costi degli stessi e la qualità dei servizi, tenendo anche conto dell'esigenza di tutelare gli interessi dei lavoratori e dall'altro valutando concretamente le modalità di convenzione con altri soggetti pubblici locali, quali gli ATER con l'obiettivo di valorizzare le competenze professionali dei soggetti esterni, ferma restando comunque la diretta ed esclusiva responsabilità degli Erdisu in ordine alla migliore gestione del patrimonio ed in particolare delle residenze universitarie.

Vista la diminuzione della dotazione organica dell'Ente, l'assenza di determinate professionalità interne e la tendenza generale della pubblica amministrazione all'esternalizzazione di alcuni servizi, l'ERDISU di Trieste ha optato per l'affidamento ad imprese esterne di numerosi prestazioni.

Con il contratto di Global service, attivato in data 31/10/2008 per la durata di tre anni oltre all'eventuale proroga di ulteriori 3 anni e stipulato con la ditta Manutencoop Facility Management S.p.A. in ATI con Cofely Italia S.p.A. e Servizi Ospedalieri S.p.A., è stato possibile ottenere una gestione integrata e coordinata per le sedi di Trieste e Gorizia dei servizi di pulizia, portierato, lavanderia, manutenzione e piccole riparazioni degli impianti idrici, elettrici, termici e di condizionamento, manutenzione delle attrezzature antincendio, degli impianti di rivelazione incendi e degli impianti antintrusione, degli impianti di elevazione e manutenzione delle aree verdi.

L'erogazione del servizio di ristorazione e prima colazione agli studenti universitari dell'Università degli studi di Trieste, presso la Mensa centrale e la Mensa di Palazzo Vivante, è affidata alla società Sodexo Italia S.p.A. il cui contratto, in seguito alla proroga necessaria per l'espletamento di una nuova gara d'appalto, scadrà in data 31/07/2011.

Altre Convenzioni sono state stipulate con diversi enti o aziende di ristorazione per offrire il servizio mensa agli studenti dell'Università di Trieste che frequentano le lezioni in luoghi distanti dalla Mensa centrale o dalla Mensa di Palazzo Vivante, in particolare nel corso del 2009 sono attive le seguenti collaborazioni:

- la ditta Avenance per la Mensa presso l'Area di Ricerca;
- la ditta Serenissima Ristorazione per la gestione delle mense ospedaliere;
- la ditta Camst per il servizio di ristorazione presso l'Itis di Trieste;
- la cooperativa Basaglia per la gestione del servizio di ristorazione per gli studenti della SISSA;
- l'International Center for Theoretical Physics (ICTP) Abdu Salam per la gestione del servizio mensa a favore degli studenti dello stesso ICTP;
- la ditta Julia Import-Export, il Convitto San Luigi, il centro "O. Lenassi" e esercizi convenzionati con la pass lunch card Sodexo per il servizio di ristorazione nelle sedi di Gorizia;

- la Casa dello Studente A. Zanussi e il Consorzio universitario di Pordenone per il servizio mensa per gli studenti dell'Università di Trieste che frequentano i corsi a Pordenone;
- il Portogruaro Campus per il servizio di ristorazione a favore degli studenti dell'Università di Trieste che frequentano i corsi a Portogruaro.

La Convenzione con l'ATER di Trieste, stipulata in data 30/09/2008 e in vigore fino al 01/03/2011, ha ad oggetto la gestione dei lavori e comprendente la consulenza e la gestione di eventuali gare d'appalto, tra cui quelle relative alle ristrutturazioni di palazzo Gozzi e alle Case dello Studente E1 ed E2 affidate nel corso del 2009.

E' in corso un contratto con un tecnologo alimentare che svolge un'attività di supporto specialistico per il servizio di ristorazione universitaria.

Il servizio del medico competente, così come previsto dalla normativa vigente (articolo 18, comma 1, lettera A), è stato affidato all'esterno all'A.S.S. n. 1/Triestina. Tale incarico ha valenza fino al 01/01/2013.

E' in vigore dal 1° giugno un contratto con uno psicologo per la gestione servizio di consulenza psicologica istituito presso il comprensorio Urban dell'Erdisu di Trieste in conformità con il protocollo d'intesa sottoscritto dagli Erdisu regionali e dalle Università di Udine e di Trieste con l'Ordine degli Psicologi, a favore degli studenti dell'Università di Trieste, della Sissa e del Conservatorio G. Tartini di Trieste.

Per la riorganizzazione di servizi informatici, l'ERDISU di Trieste, congiuntamente all'ERDISU di Udine, si serve del Servizio Informativo Regionale in attuazione del protocollo d'intesa citato in precedenza, mentre per le problematiche di carattere assicurativo, l'Ente si avvale di un broker.

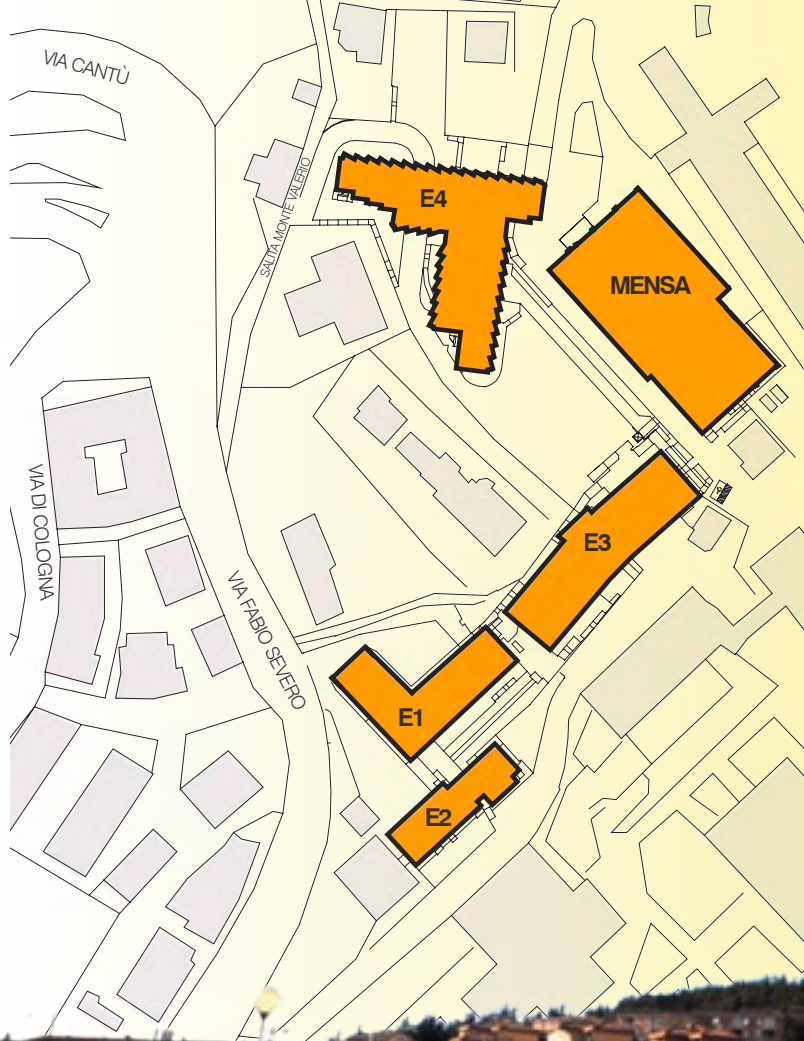
le risorse
strumentali





le risorse strumentali

L'Ente dispone di propri mezzi strumentali sia mobili che immobili, di cui parte in proprietà e parte in comodato d'uso o in affitto.



3.1 Le strutture

Le strutture a disposizione dell'Erdisu per svolgere la propria attività, escluse le mense in convenzione, attualmente sono:

Casa dello Studente Edificio E4

- di proprietà dell'ERDISU
- anno di costruzione 1979, parzialmente ristrutturata
- uffici dell'Ente
- alloggi per gli studenti: 131 posti letto
- tipologia alloggi: stanze singole con servizi e doccia, su 7 piani serviti da 2 ascensori
- accesso per disabili
- sale multifunzionali ai piani (sala tv; sale studio; biblioteca – emeroteca, etc.)
- servizio di portierato gestito prevalentemente da personale dell'ERDISU



Casa dello Studente Edificio E3

- in uso perpetuo e gratuito dell'ERDISU
- anno di costruzione 1973, completamente ristrutturata
- alloggi per studenti: 252 posti letto di cui 6 stanze attrezzate riservate a studenti con disabilità non inferiore al 66%
- tipologia alloggi: stanze singole con servizi e docce comuni ogni due stanze, su 9 piani serviti da 3 ascensori;
- accesso per disabili
- sale multifunzionali ai piani (sale tv con funzioni variabili nel corso dell'anno)
- salone multifunzionale al piano seminterrato (sala cinema, teatro, conferenze, corsi di ballo, etc.)
- servizio di portierato gestito prevalentemente da personale dall' ERDISU

Case dello studente E1, E2

- in uso perpetuo e gratuito dell'Ente
- anno di costruzione 1962, costituita da due palazzine comunicanti
- in corso di ristrutturazione
- al termine della ristrutturazione gli edifici costituiranno la nuova sede degli uffici dell'Ente, oltre ad ospitare 62 nuovi posti letto e spazi comuni tra cui cucine di piano, sale attrezzate per la palestra, aule studio e un'aula convegni da 90 posti





Mensa centrale in gestione ad una ditta appaltante

- di proprietà dell'ERDISU
- ristrutturata nel 2004, con sale divise ad aree griglia, pizzeria, pasta, self service tradizionale
- capacità di erogazione: 4.000 pasti al giorno su 7 punti di distribuzione
- capienza: 500 posti a sedere

Mensa di Palazzo Vivante in gestione alla medesima ditta appaltatrice della Mensa centrale

- di proprietà dell'Opera Figli del Popolo ed in affitto all'Erdisu di Trieste,
- con struttura monosala e saletta aggiunta
- dotazioni: una linea di distribuzione self service
- capacità di erogazione: max 1000 pasti completi al giorno
- capienza di 114 posti a sedere.

Palazzo di via Gaspare Gozzi n. 5

- di proprietà dell'Ente
- in corso di ristrutturazione
- al termine della ristrutturazione saranno disponibili 100 posti letto ed inoltre aule studio, sale TV, internet point e palestre.

Edificio di via Gaspare Gozzi n. 7 (Gozzino)

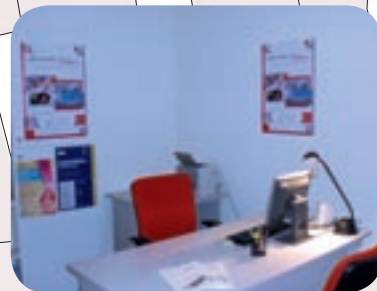
- di proprietà dell'Ente
- di prossima ristrutturazione
- al termine della ristrutturazione sarà destinato a sale musica e sale multifunzionali per attività ricreative degli studenti.



Comprensorio residenziale Urban

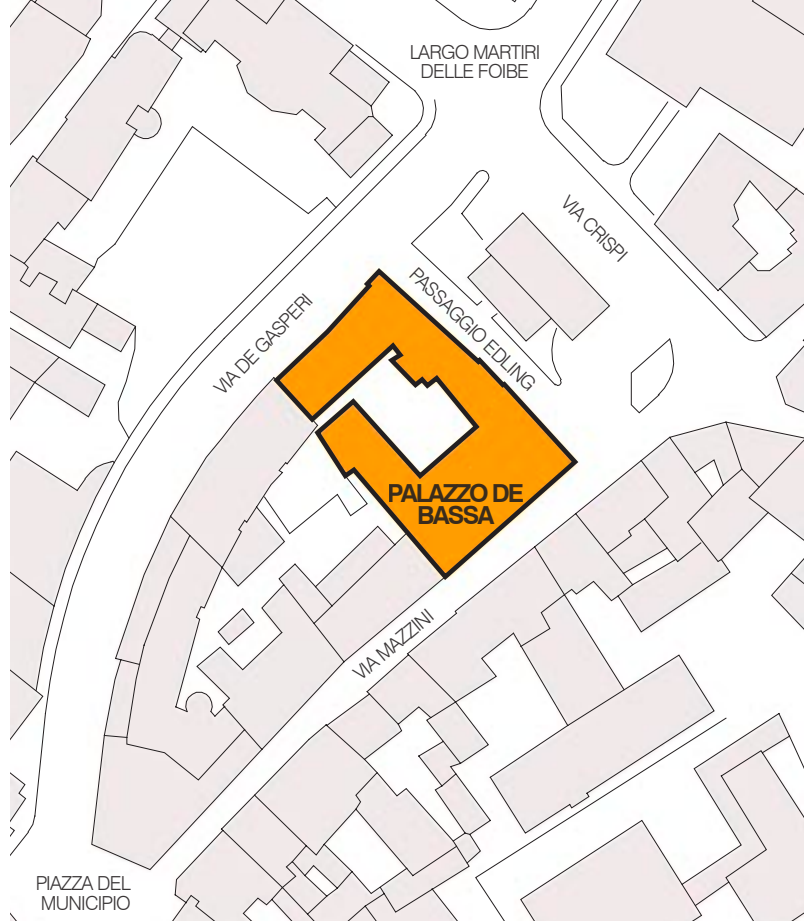
- in affitto dal Comune di Trieste
- 9 palazzine recentemente ristrutturate
- tipologia degli alloggi: 60 mini appartamenti strutturati come monolocali per una o due persone, oppure bilocali con stanze singole o doppie; termoautonomi, completamente arredati
- capienza: 90 posti letto, di cui 9 posti riservati a studenti con disabilità non inferiore al 66%, 4 sono riservati ai ricercatori della SISSA e 2 ai docenti universitari.





Palazzo De Bassa di Gorizia

- concesso in comodato gratuito dalla locale CCIAA all'ERDISU di Trieste che ne cura la gestione
- palazzo recentemente ristrutturato
- tipologia degli alloggi: 91 posti letto camere singole o doppie, completamente ristrutturate di cui 45 riservati agli studenti dell'ERDISU di Trieste e 46 riservati agli studenti assistiti dall'ERDISU di Udine che contribuisce alle spese
- 2 posti riservati a studenti disabili, con stanze adeguatamente attrezzate
- angoli cottura presenti ad ogni piano



3.2 Le ristrutturazioni e le manutenzioni straordinarie degli edifici interventi 2009-2010

Per quanto riguarda la programmazione fatta dall'Ente per il biennio 2009/2010, anche in relazione all'Accordo di programma con la Regione FVG, gli interventi di ristrutturazione e manutenzione straordinaria degli edifici, finanziati in parte dallo Stato, in parte dalla Regione e in minima parte con capitale proprio, sono i seguenti:

INTERVENTI	IMPORTO €	STATO DEI LAVORI AL 30/09/2009
Ristrutturazione delle Case dello studente E1-E2	6.074.601,71	Lavori in corso di esecuzione, prorogati per 219 giorni dal 28 settembre 2010
Ristrutturazione del complesso immobiliare di via G. Gozzi	6.384.096,57	Lavori in corso di esecuzione, ultimazione prevista il 16 febbraio 2011 salvo proroghe.
Completamento lavori di straordinaria manutenzione dei serramenti della Casa dello studente E4 – lotto 2	215.000,00	Lavori in corso di esecuzione, consegna lavori in data 4 novembre 2010
Lavori di straordinaria manutenzione dell'impianto di riscaldamento della Casa dello studente E4 – lotto 2	200.000,00	Lavori eseguiti nel corso del 2010
Lavori di adeguamento alla normativa per l'abbattimento delle barriere architettoniche dei servizi igienici ad uso uffici/collettività presso la C.d.S. "E4"	85.000,00	Progetto esecutivo approvato, termine di inizio dei lavori prorogato al 12 novembre 2011.
Realizzazione rete wireless presso le case dello studente di Trieste e Gorizia.	146.000,00	Lavori eseguiti e terminati nel corso del 2010
Realizzazione di locali per attività sportive ricreative e culturali degli studenti nello stabile di via Gaspare Gozzi,7.	550.000,00	E' stato approvato il progetto definitivo, finanziamento revocato su richiesta Erdisu con decreto regionale 985/lavfor/2010
Nuova asfaltatura del piazzale (parcheggio) per lo svolgimento di attività sportive.	23.500,00	Lavori eseguiti, terminati il 2 luglio 2010.
Rifacimento asfaltatura del manto stradale posto a perimetro dell'edificio mensa	80.000,00	Lavori affidati, inizio lavori il 31 gennaio 2011.
Realizzazione di locali idonei per una web radio nell'atrio sito a pianoterra dell'edificio mensa	20.000,00	Lavori eseguiti e terminati nel corso del 2010.

Realizzazione di un nuovo impianto antincendio e di rivelazione incendi presso la C.d.S."E3" e lavori complementari.	300.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2011-2013.
Fornitura degli arredi per gli edifici E1, E2	250.000,00	Trasmessa alla Regione Aut. FVG la documentazione per la concessione del finanziamento
Nuove serrature elettroniche per le porte di ingresso agli alloggi presso l'edificio E3	100.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2011-2013
Fornitura degli arredi per l'edificio di via G. Gozzi n. 5	300.000,00	Trasmessa alla Regione Aut. FVG la documentazione per la concessione del finanziamento
Potenziamento della cabina elettrica in costruzione per gli edifici E1/E2	350.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2011-2013
Manutenzione straordinaria e riqualificazione energetica dell'edificio E3	1.300.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2011-2013
Manutenzione straordinaria di alcuni locali presso l'edificio E4	65.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2011-2013
Attrezzature per l'allestimento di una caffetteria presso la mensa universitaria	20.000,00	Intervento previsto nel nuovo programma triennale LLPP 2011-2013

le risorse
finanziarie

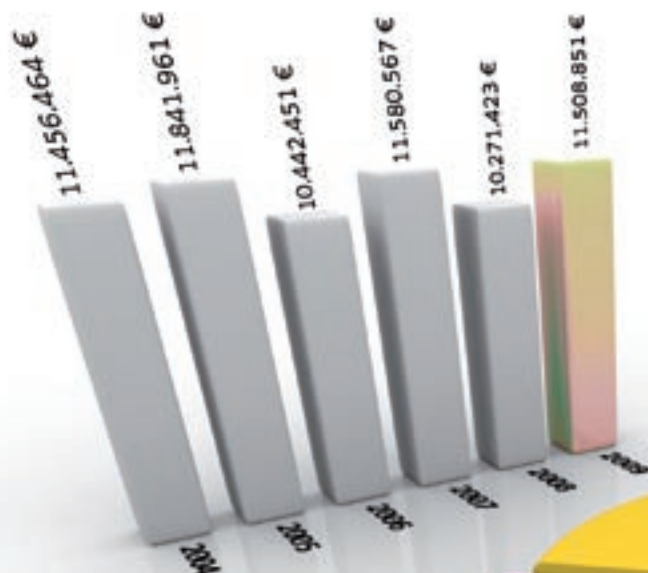


4 le risorse finanziarie

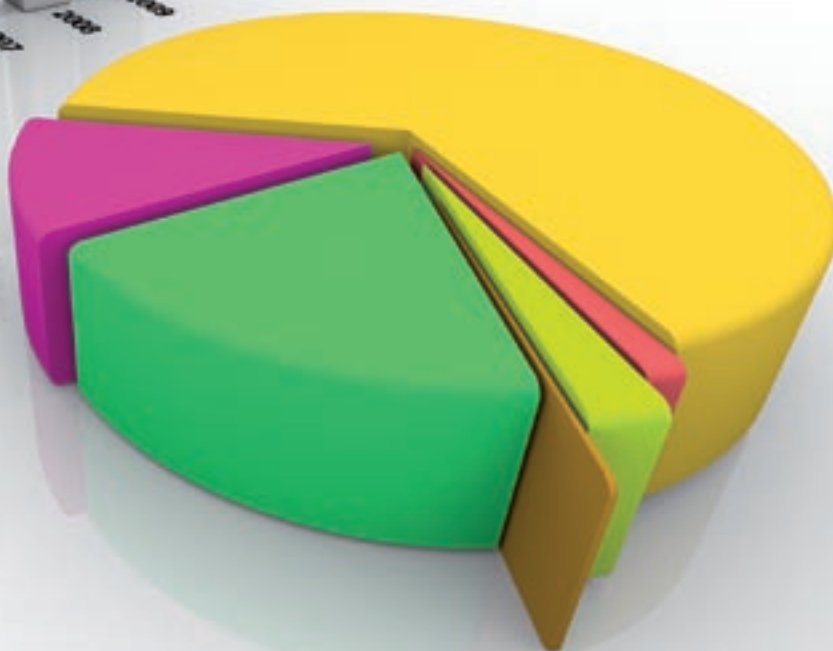
Nella seguente tabella sono indicate risorse finanziarie destinate allo svolgimento di tutte le attività proprie dell'Ente, ovvero le spese di gestione, degli ultimi 6 anni.

Va evidenziato il fatto che, essendo il personale inserito nel ruolo unico della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia, il relativo costo non risulta inserito nei costi dell'Ente.

Nell'anno 2009 queste risorse sono state ripartite tra le seguenti tipologia di spesa:



SERVIZIO DI RISTORAZIONE	2.058.963,61 €
SERVIZIO ABITATIVO	1.252.578,52 €
PRESTAZIONI FINANZIARIE	7.637.801,24 €
ALTRI SERVIZI COMPLEMENTARI	209.740,36 €
FUNZIONI GENERALI DI AMMINISTRAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO	338.767,54 €
TOTALE	11.497.851,27 €
ATTIVITÀ EXTRA	11.000,00
TOTALE SPESA CORRENTE	11.508.851,27 €



4.1 Fonti di finanziamento

Per poter svolgere la propria attività l'Ente utilizza sia entrate proprie che fondi trasferiti da altri enti, pertanto, il sistema di finanziamento è così articolato:

- Regione Friuli Venezia Giulia (fondo di finanziamento ordinario, fondo integrativo regionale per il pagamento delle borse di studio, contributo per la casa dello studente di Gorizia, contributi per le locazioni ed altri finanziamenti vincolati a specifiche attività);
- Università, SISSA e Tartini (tassa regionale per il diritto allo studio di cui all' art. 26 della L.R. 12/2005);
- Ministero dell'Università e della Ricerca (fondo integrativo nazionale per le borse di studio ed i prestiti d'onore);
- Eventuali contributi da altri Enti pubblici o privati;
- Entrate proprie.

In particolare, nell'ultimo triennio il flusso totale delle entrate può essere così dettagliato:

FONTE	2007	2008	2009
REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA	4.761.638,23 €	4.804.223,94 €	4.673.452,28 €
UNIVERSITÀ, SISSA E TARTINI	2.328.854,67 €	2.220.044,23 €	2.074.514,87 €
MINISTERO DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA	3.349.805,91 €	3.418.895,04 €	7.028.216,14 €
CONTRIBUTI DA ALTRI ENTI PUBBLICI O PRIVATI	277.260,63 €	-	8.758.772,08 €
ENTRATE PROPRIE	1.128.149,27 €	1.000.875,04 €	982.434,81 €
TOTALE	11.845.708,71 €	11.444.038,29 €	23.517.390,18 €

Il raddoppio delle risorse del 2009 rispetto a quelle degli anni precedenti è dovuto all'accensione di mutui con la Cassa Depositi e Prestiti di mutui (indicati nella categoria Contributi da altri Enti pubblici o privati per € 8.758.772,08), assistiti da contributi e finanziamenti del MIUR (per € 4.244.181,31) e della Regione (per € 344.475,55), per la ristrutturazione delle Case dello studente E1-E2 e del palazzo di via Gozzi. Inoltre, è da rilevare che, nonostante l'aumento della tassa regionale di euro 10,00



computata all'interno delle tasse universitarie pagate dagli studenti, le entrate derivanti da Università di Trieste, SISSA e Conservatorio G. Tartini sono diminuite nel 2009 rispetto agli anni precedenti a causa della riduzione del numero degli studenti iscritti.

La tempistica dell'attività dell'Ente è fortemente influenzata dalle Leggi che ne regolamentano l'attività e dalla tempistica degli Enti che la finanziano.

4.2 Spese di gestione

Il Bilancio dell'Ente, in base alla normativa vigente, è suddiviso in **Unità Previsionali di Base**, quali unità fondamentali del Bilancio, di conseguenza, i dati così ricavati sono omogenei e più facilmente confrontabili con quelli degli altri Enti per il Diritto allo Studio.

La contabilizzazione degli interventi per il DSU prevede una classificazione delle spese per centri di costo. I centri di costo prevedono che, per alcuni servizi, oltre alla contabilizzazione delle uscite e delle entrate, siano riportati anche i volumi di attività (numero di borse di studio, numero di pasti, numero di posti letto, ecc.). In questo modo è possibile calcolare, per ciascun servizio o attività, anche il costo unitario (ad es. costo per ciascun pasto erogato, costo per ciascun posto letto, ecc.); tali dati vengono trasmessi ogni tre anni alla Direzione Centrale competente della Amministrazione regionale.

Tale schema era stato concordato con la DCLFUR e l'ERDISU di Udine per avere una rappresentazione omogenea dei dati degli Enti. In realtà, i due ERDISU hanno in essere una contabilità di tipo finanziario, che dunque non prevede esplicitamente la determinazione di un "risultato d'esercizio".

Sono stati rilevati i costi relativi alle seguenti 5 attività:

- 1) Servizio di ristorazione
- 2) Servizio abitativo
- 3) Prestazioni finanziarie individuali
- 4) Altri servizi complementari
- 5) Spese generali non attribuibili alle singole voci

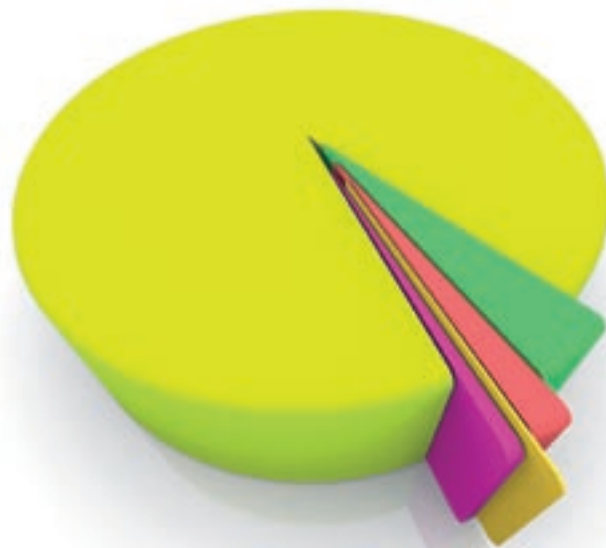
Per l'anno 2009 le spese sostenute per le sopra elencate attività sono ripartite come di seguito esplicitato.

4.2.1 Servizio di ristorazione

Il servizio mensa è rivolto alla generalità degli studenti, l'Ente garantisce il servizio agli studenti mediante contratti o convenzioni con le ditte appaltatrici e fornitrici. Presso le mense universitarie a gestione indiretta lo studente può scegliere se consumare un piatto unico, un pasto completo o singole componenti dello stesso.

a) SPESE PER LA GESTIONE INDIRETTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE (riferito alla Mensa Centrale e alla Mensa di Palazzo Vivante)

SPESE	
SPESE DI ASSICURAZIONE	414,87 €
SPESE VARIE E CASUALI	11.762,40 €
SPESE PER L'APPALTO DEL SERVIZIO - TRIESTE – MENSA CENTRALE	1.528.850,66 €
SPESE PER L'APPALTO DEL SERVIZIO - TRIESTE – MENSA PALAZZO VIVANTE	64.110,34 €
AFFITTO LOCALI	28.908,30 €
TOTALE	1.634.046,57 €



QUOTE PASTO A CARICO DELL'UTENZA ANNO 2008

FASCIA	PASTO COMPLETO	REQUISITI DA POSSEDERSI CONGIUTAMENTE
1	1,55 €	ISEE < 18.248,85 ISPE < 30.794,94
2	3,10 €	18.248,85 < ISEE < 30.000,00 30.794,94 < ISPE < 48.600,00
3	4,00 €	30.000,00 < ISEE 48.600,00 < ISPE

QUOTE PASTO A CARICO DELL'UTENZA ANNO 2009

FASCIA	PASTO COMPLETO	REQUISITI DA POSSEDERSI CONGIUTAMENTE
1	1,90 €	ISEE < 19.287,04 ISPE < 32.546,88
2	3,30 €	19.287,04 < ISEE < 30.000,00 32.546,88 < ISPE < 48.600,00
3	4,30 €	30.000,00 < ISEE 48.600,00 < ISPE

A partire dal 1° gennaio 2009, come stabilito dalla DGR n. 2257 dd. 30.10.2008, sono entrate in vigore le nuove tariffe del servizio mensa. Le variazioni sono state dettate dall'esigenza di adeguare le tariffe al tasso d'inflazione a cui sono stati legati, negli anni, gli aumenti dei costi fatturati dai fornitori.

Gli aumenti tariffari sono comunque inferiori rispetto agli aumenti percentuali degli importi delle borse di studio avvenuti costantemente e con cadenza annuale negli ultimi anni, come risulta da una recente analisi dei costi. La prima fascia è stata adeguata al tasso di inflazione del periodo compreso tra il 1999 ed il 2008, mentre la seconda e la terza fascia sono state adeguata al periodo 2005-2008. La terza fascia, infatti, è stata introdotta nel 2005, andando in parte ad assorbire gli utenti appartenenti alla seconda fascia, e pertanto è stato adottato per le due fasce lo stesso indice.

Per lo svolgimento del servizio di ristorazione indiretto, sono coinvolte 11 unità di personale dell'Ente (di cui n. 4 assistente amministrativo-economico, n. 5 specialista amministrativo-economico e n. 2 assistente tecnico) che prestano attività a tempo parziale occupandosi dell'organizzazione, delle pratiche amministrative, della rilevazione dei dati di informatici per l'accesso alle mense, della manutenzione e della sicurezza e il cui costo, come già evidenziato, è a carico del bilancio della Regione.

NUMERO DEI PASTI EROGATI

MENSA CENTRALE 549.432

PALAZZO VIVANTE 24.669

TOTALE 574.101



b) SPESE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE IN CONVENZIONE

Rileva il costo a carico dell'Ente. Corrisponde a quanto fatturato dalle ditte erogatrici del servizio, vale a dire la differenza tra il costo del pasto previsto dalla convenzione (corrispondente al prezzo del pasto) e la quota a carico dello studente.

SPESE

SPESE PER LE MENSE IN CONVENZIONE

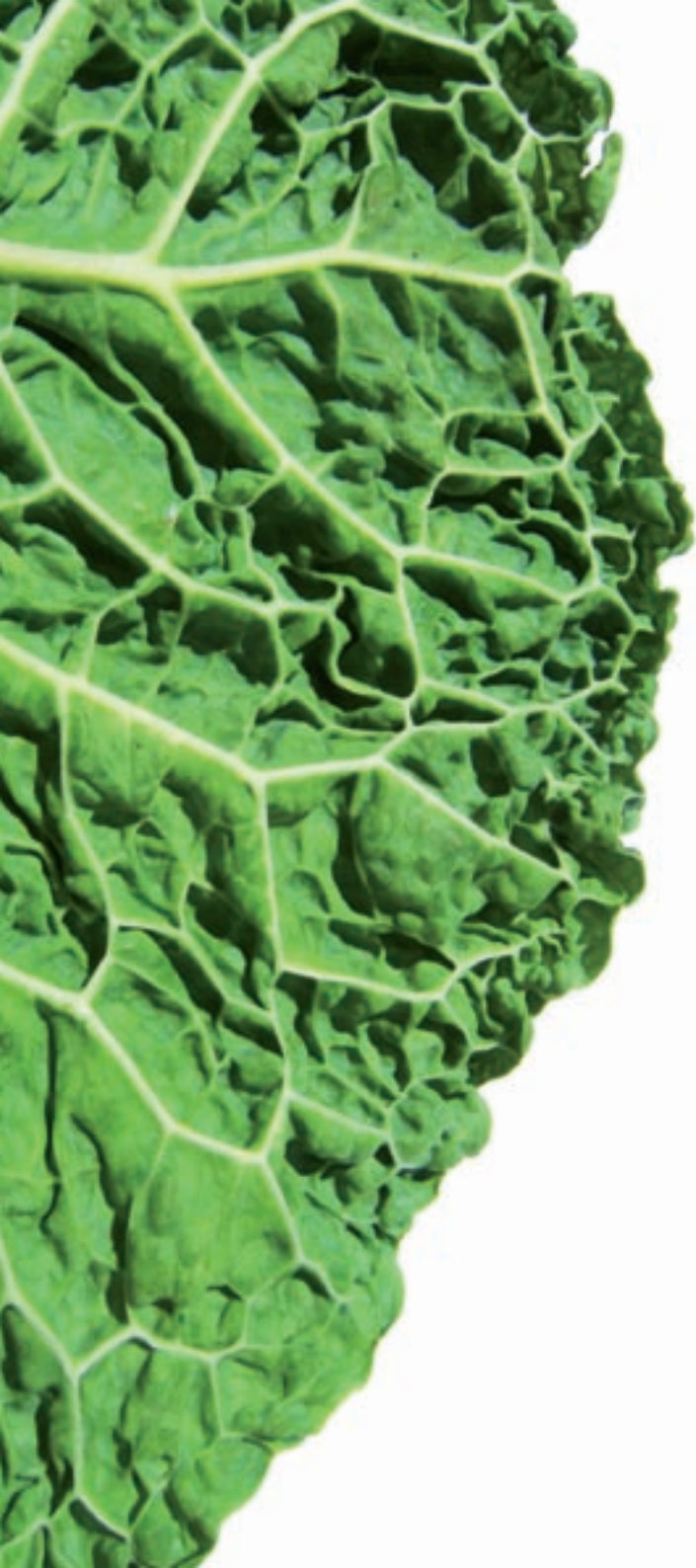
335.878,04 €

ENTRATE: recuperi e rimborsi sulla gestione in convenzione si riferiscono alla vendita, agli studenti aventi diritto, dei buoni pasto per la mensa attiva presso il centro "O. Lenassi" di Gorizia, mentre per le altre mense viene fatturata direttamente la differenza tra il prezzo del pasto in convenzione e la quota a carico dello studente incassata dalle ditte che erogano il servizio.

ENTRATE

**BUONI PASTO A PAGAMENTO
CONVENZIONAMENTO MENSE ESTERNE**

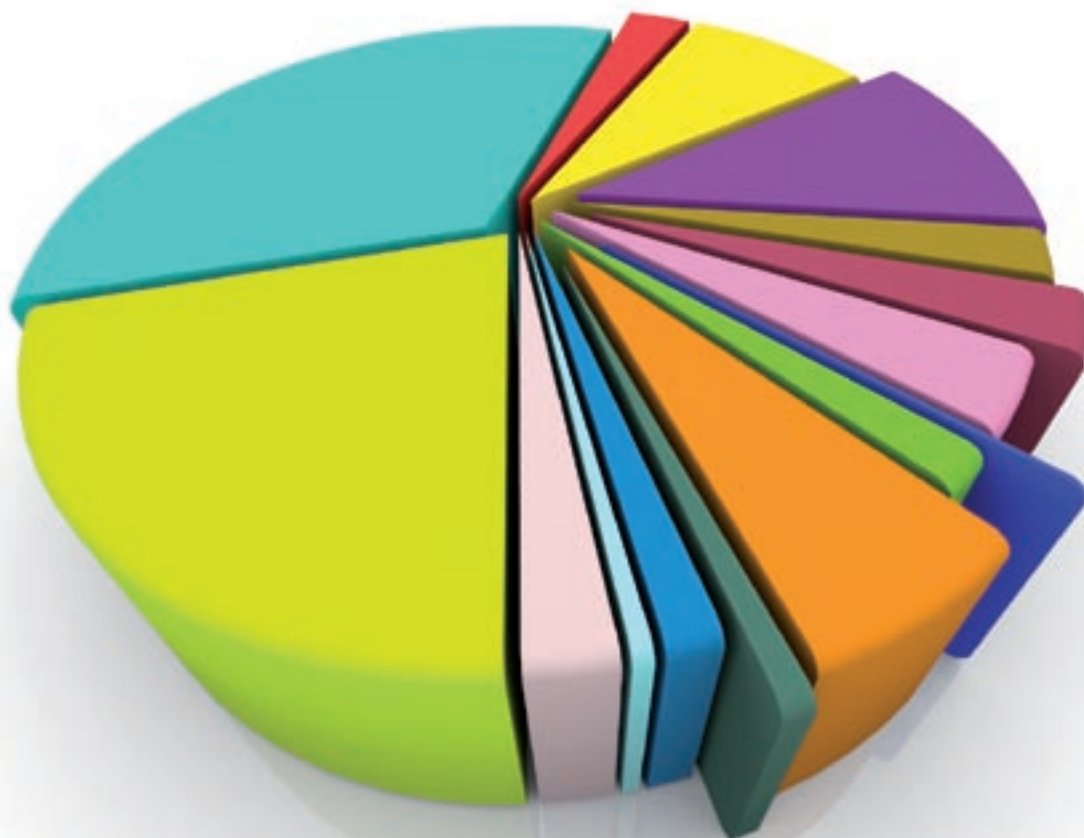
1.784,65 €



Per il servizio di ristorazione in convenzione svolgono attività a tempo parziale 8 unità di personale (di cui n. 3 assistente amministrativo-economico, n. 3 specialista amministrativo-economico e n. 2 assistente tecnico) che si occupano dell'organizzazione, delle pratiche amministrative, della rilevazione dei dati di informatici per l'accesso alle mense in convenzione, il cui costo, come già evidenziato, è a carico del bilancio della Regione.

MENSE IN CONVENZIONE	NUMERO PASTI
MENSA CATTINARA	19.429
MENSA PRESSO L'ICTP	28.076
MENSA PRESSO L'ITIS	2.306
MENSE PRESSO LA SISSA	7.593
MENSA AREA DI RICERCA	9.488
BAR OSPEDALE CATTINARA	2.024
BAR A GORIZIA	2.583
CONVITTO S.LUIGI GORIZIA	3.214
MENSA DI PORDENONE	158
MENSA PORTOGRUARO CAMPUS	1.502
CONSORZIO DI PORDENONE	5.159
CENTRO LENASSI	770
ESERCIZI VARI CONVENZIONATI (PASS LUNCH CARD GORIZIA)	1.209
LA TARANTELLA	632
ESERCIZI VARI CONVENZIONATI TRIESTE	1.921
TOTALE:	86.064

Si segnala un *trend* crescente delle spese per il Servizio di Ristorazione dovuto all'aumento dell'affluenza sia presso le mense a gestione indiretta, sia presso le mense in convenzione, passando da 460.064 pasti consumati nel 2006 a 550.779 nel 2007 fino a 627.968 nel 2008 con un aumento del 36,5% rispetto al dato 2006.



4.2.2 Servizio abitativo

Il servizio abitativo è destinato agli studenti residenti fuori sede universitaria in possesso, come per le borse di studio, dei requisiti di merito e di reddito fissati dal relativo bando di concorso che consiste nell'assegnazione di un posto alloggio all'interno delle residenze universitarie per un massimo di undici mesi a tariffe agevolate.

a) GESTIONE DEL SERVIZIO PRESSO LE C.d.S. DI TRIESTE (Edifici E3 ed E4)

SPESE DI FUNZIONAMENTO



SERVIZIO DI PORTIERATO	75.167,00 €
ACQUA LUCE E GAS	229.821,99 €
COMBUSTIBILE	60.000,00 €
SPESE DI PULIZIA E LAVANDERIA	146.440,97 €
TOTALE SPESE DI FUNZIONAMENTO	511.429,96 €

SPESE DI MANUTENZIONE



MANUTENZIONE ORDINARIA PER LE C.D.S.	72.326,50 €
MANUTENZIONE ORDINARIA AREE ESTERNE COMUNI	30.246,37 €
CANONI DI MANUTENZIONE ORDINARIA	42.746,24 €
TOTALE SPESE DI MANUTENZIONE	145.319,11 €

SPESE GENERALI



SPESE DI ASSICURAZIONE PER LE C.D.S.	3.368,85 €
ACQUISTO MATERIALE INVENTARIABILE DI FACILE LOGORIO	2.952,00 €
SPESE DI TRASPORTO, SGOMBERO FACCHINAGGIO	24.188,80 €
SPESE VARIE E CASUALI PER LE C.D.S.	7.853,85 €
ACQUISTO QUOTIDIANI, RIVISTE, PERIODICI ED AUDIOVISIVI	7.048,10 €
TOTALE SPESE GENERALI	45.411,60 €

TOTALE SPESE DI GESTIONE CASE DELLO STUDENTE 702.160,67 €

ENTRATE



RETTE ALLOGGIO STUDENTI ASSEGNATARI ALLE CASE DELLO STUDENTE	335.563,11
PERNOTTAMENTI DIVERSI	46.529,25
TOTALE ENTRATE	382.092,36

I dipendenti che svolgono attività a tempo pieno per le Case dello Studente E3 ed E4, suddivisi in personale impiegatizio, di portierato, di guardaroba ed addetti alla vigilanza, sono 15 (di cui n. 10 collaboratore tecnico, n. 2 assistente tecnico, 1 assistente amministrativo-economico e n. 1 specialista tecnico). Inoltre svolgono attività a tempo parziale ulteriori 17 unità di personale (di cui n. 2 collaboratore tecnico, n. 1 assistente tecnico, n. 6 assistente amministrativo-economico, n. 2 specialista tecnico e n. 6 specialista amministrativo-economico), che si occupano dell'organizzazione, delle pratiche amministrative, della manutenzione e della sicurezza. Il costo del personale è a carico del bilancio della Regione.

Posti letto assegnati presso le C.d.S. E3 ed E4 nell'anno accademico 2008/2009: n. 380

Costo medio del posto letto annuale:
 $\text{€ } 702.160,67 : 380 = \text{€ } 1.847,79$

Costo medio del posto letto mensile:
 $\text{€ } 1.847,79 : 11 \text{ mesi} = \text{€ } 167,98$

Entrata media per posto letto annuale:
 $\text{€ } 382.092,36 : 380 = \text{€ } 1.005,51$

Entrata media per posto letto mensile:
 $\text{€ } 1.005,51 : 11 \text{ mesi} = \text{€ } 91,41$

Differenza a carico dell'Ente:

annuale: € 842,28

mensile: € 76,57

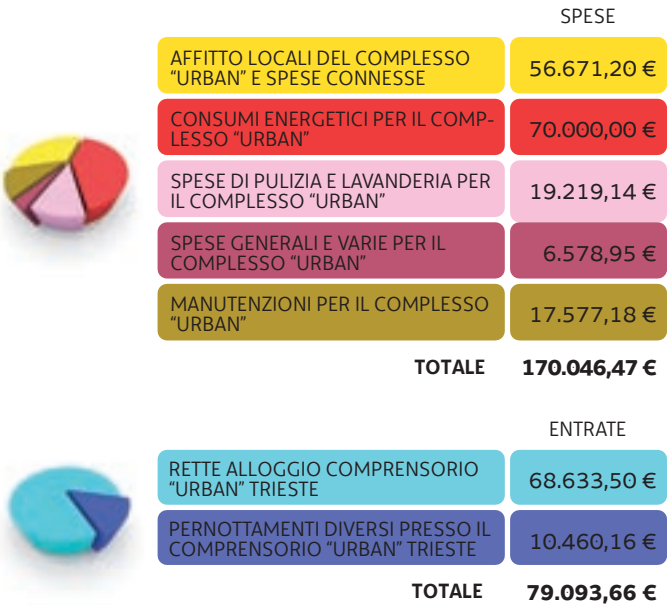
Tariffe mensili a.a. 2008/09:

prima fascia di reddito € 80,00

seconda fascia di reddito € 105,00

b) GESTIONE DEL COMPLESSO IMMOBILIARE “URBAN”

L’Ente gestisce la residenza universitaria sita nel complesso “Urban”, concessa in affitto dal Comune di Trieste e costituita da mini appartamenti e locali comuni per gli studenti iscritti prevalentemente alle facoltà umanistiche. Il complesso si compone di 60 appartamenti per un totale di 90 posti letto, dei quali 4 sono riservati ai ricercatori della SISSA e 2 ai docenti universitari.



Svolgono attività a tempo parziale 12 unità di personale (di cui n. 2 assistente tecnico, n. 6 assistente amministrativo-economico, n. 1 specialista tecnico e n. 3 specialista amministrativo-economico) che si occupano dell’organizzazione, delle pratiche amministrative, della manutenzione, della sicurezza e dell’igiene.
Posti letto assegnati presso il complesso immobiliare “Urban” nell’anno accademico 2008/2009: n.80 (non sono state assegnati tutti posti alloggio in quanto alcuni appartamenti risultavano inagibili a seguito di un incendio e di alcuni spandimenti).

Costo medio del posto letto annuale:
 $€ 170.046,67 : 80 = € 2.125,58$
Costo medio del posto letto mensile:
 $€ 2.125,58 : 11 \text{ mesi} = € 193,23$

Entrata media per posto letto annuale:
 $€ 79.093,66 : 80 = € 988,67$
Entrata media per posto letto mensile:
 $€ 988,67 : 11 \text{ mesi} = € 89,88$

Differenza a carico dell’Ente:
annuale: € 1.136,91
mensile: € 103,35

Tariffe mensili a.a. 2008/09:

REDDITO	MONOLOCALE	BILOCALE	DOPPIA
fascia 1°	€ 90,00	€ 75,00	€ 60,00
fascia 2°	€ 120,00	€ 100,00	€ 80,00

c) GESTIONE DEL SERVIZIO PRESSO LA CASA DELLO STUDENTE DI GORIZIA "PALAZZO DE BASSA"

Con la Camera di Commercio di Gorizia è stata stipulata apposita convenzione di comodato d'uso per la struttura denominata "Palazzo de Bassa" quale casa dello studente per gli studenti iscritti alle facoltà universitarie di Trieste ed Udine con sede in Gorizia per la durata di anni nove a partire da luglio 2003. L'Ente fa fronte alle spese derivanti dalla gestione della Casa dello Studente utilizzando il finanziamento regionale, che per il 2009 è stato pari a 200.000,00 Euro, nonché le entrate derivanti dal pagamento delle rette ed ogni ulteriore somma corrisposta per coprire tali oneri. E' stata stipulata un'apposita convenzione con l'Erdisu di Udine che prevede, qualora le spese di gestione risultino superiori all'importo delle entrate, che la spesa in eccedenza venga sostenuta in parti uguali tra i due Erdisu indipendentemente dal numero delle camere effettivamente assegnate a ciascun Ente.

La gestione di tale struttura è stata affidata tramite "Global Service" a ditta esterna.

I posti letto totali sono 99 di cui 8 destinati a uso foresteria, e dei rimanenti 91, 45 sono destinati a studenti iscritti all'Università di Trieste e 46 agli studenti iscritti all'Università di Udine.

Svolgono attività a tempo parziale 12 unità di personale che si occupano dell'organizzazione, delle pratiche amministrative, della manutenzione, della sicurezza e dell'igiene (di cui n. 2 assistente tecnico, n. 6 assistente amministrativo-economico, n. 1 specialista tecnico e n. 3 specialista amministrativo-economico).

Posti letto assegnati presso Palazzo De Bassa nell'anno accademico 2008/2009: n. 91

L'Erdisu di Udine ha comunicato di aver accertato nel 2009 € 43.640,93 per rette e pernottamenti.

Costo medio del posto letto annuale:

€ 351.571,38 : 91 = € 3.863,42

Costo medio del posto letto mensile:

€ 3.863,42 : 11 mesi = € 351,22

Entrata media per posto letto annuale:

€ 86.096,72 : 91 = € 946,12

Entrata media per posto letto mensile:

€ 946,12 : 11 mesi = € 86,01

Differenza a carico dell'Ente:

annuale: € 2.917,30

mensile: € 265,21

Tariffe mensili a.a. 2008/09:

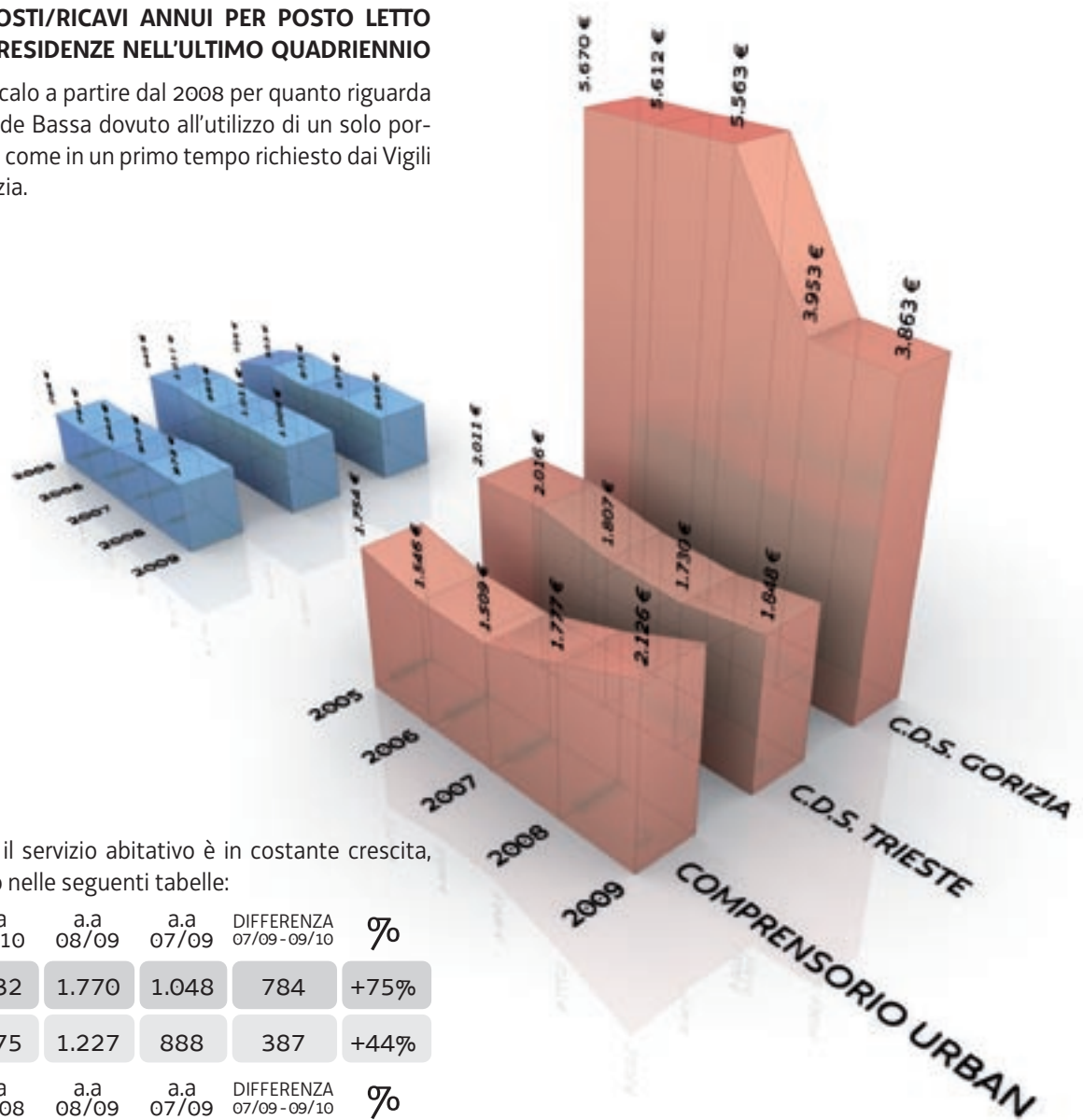
REDDITO	SINGOLA	DOPPIA
fascia 1°	€ 80,00	€ 52,00
fascia 2°	€ 105,00	€ 90,00



SPESE	
SPESE GENERALI DEL SERVIZIO IN GORIZIA	351.571,38 €
ENTRATE	
RETTE ALLOGGIO PRESSO PALAZZO DE BASSA GORIZIA	39.125,79 €
PERNOTTAMENTI DIVERSI PRESSO PALAZZO DE BASSA GORIZIA	3.330,00 €
TOTALE ENTRATE	42.455,79 €

**CONFRONTO COSTI/RICAVI ANNUI PER POSTO LETTO
NELLE DIVERSE RESIDENZE NELL'ULTIMO QUADRIENNIO**

Si noti l'evidente calo a partire dal 2008 per quanto riguarda i costi di Palazzo de Bassa dovuto all'utilizzo di un solo portiere, anziché due come in un primo tempo richiesto dai Vigili del Fuoco di Gorizia.



La domanda per il servizio abitativo è in costante crescita, come evidenziato nelle seguenti tabelle:

C.D.S. DI TRIESTE	a.a 09/10	a.a 08/09	a.a 07/09	DIFFERENZA 07/09 - 09/10	%
DOMANDE PRESENTATE	1832	1.770	1.048	784	+75%
DOMANDE ACCOLTE *	1275	1.227	888	387	+44%

C.D.S. DI GORIZIA	a.a 07/08	a.a 08/09	a.a 07/09	DIFFERENZA 07/09 - 09/10	%
DOMANDE PRESENTATE	120	102	74	46	+62%
DOMANDE ACCOLTE *	88	64	54	34	+63%

* Si precisa che con il termine accolte si intendono tutte le pratiche per le quali sono stati accertati i necessari requisiti di reddito e merito.

4.2.3 Prestazioni finanziarie individuali

Le prestazioni finanziarie individuali comprendono:

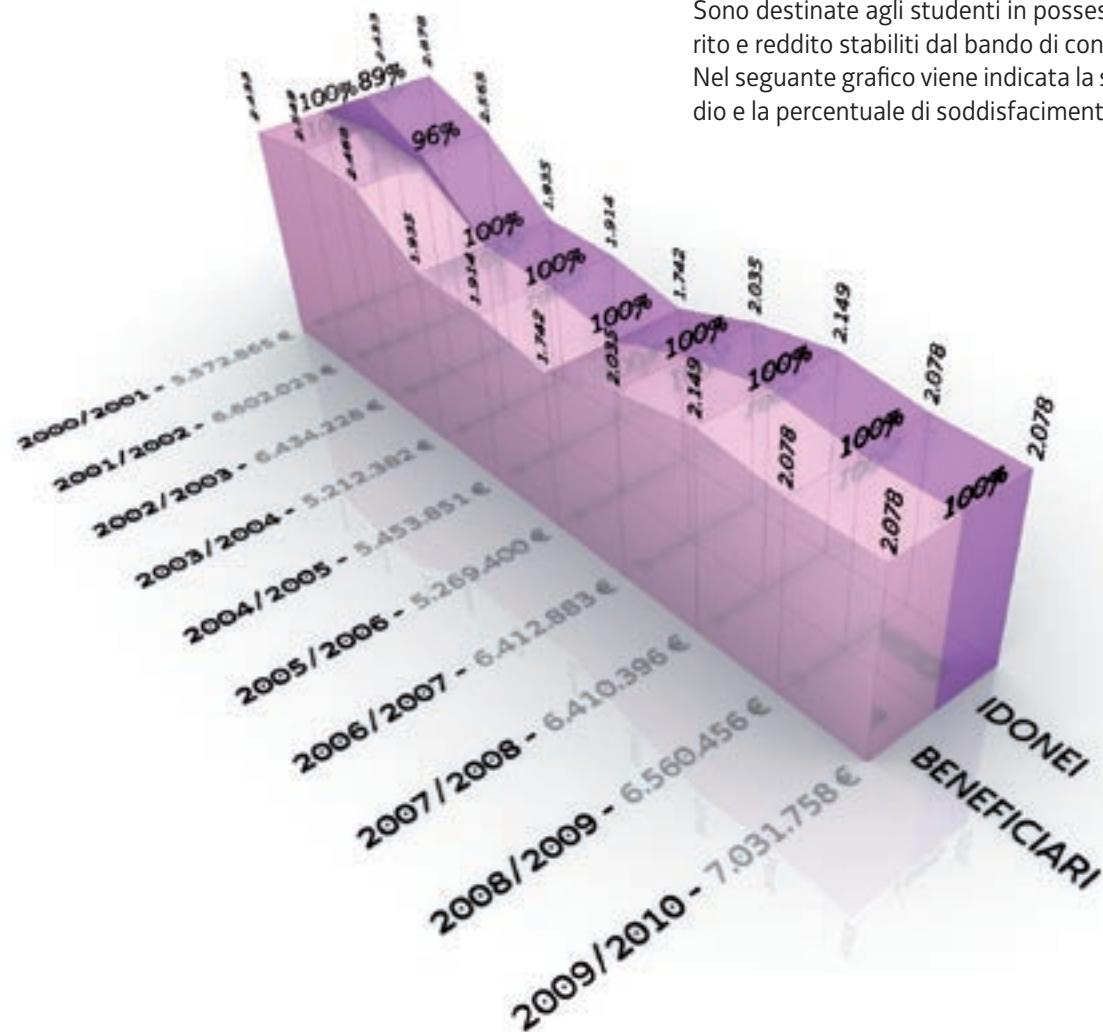
- a) borse di studio
- b) contributi agli studenti
- c) sussidi straordinari
- d) contributi per le locazioni
- e) facilitazioni per il trasporto
- f) restituzioni agli studenti

Al riguardo si segnala che il numero degli iscritti per l'anno accademico 2008/2009 presso l'Università degli Studi di Trieste, il Conservatorio Tartini e la SISSA è pari a 22.312 studenti.

a) BORSE DI STUDIO

Sono destinate agli studenti in possesso dei requisiti di merito e reddito stabiliti dal bando di concorso.

Nel seguente grafico viene indicata la spesa per borse di studio e la percentuale di soddisfacimento dal 2000 in poi.



Nell'a.a. 2009/2010 **gli studenti idonei per le borse di studio sono stati 2164**. Per assicurare il 100% della copertura della graduatoria sono stati stanziati ulteriori fondi nel corso dell'esercizio 2010.

La copertura delle borse di studio per l'a.a. 2009/2010 è ottenuta utilizzando i seguenti fondi:



DESCRIZIONE	IMPORTO
FONDI ERDISU	200.000,00 €
BORSE DI STUDIO VINCOLATE SU TASSA REGIONALE	1.875.000,00 €
BORSE DI STUDIO VINCOLATE AL FONDO INTERVENTO INTEGRATIVO	2.500.000,00 €
BORSE DI STUDIO VINCOLATE AL FONDO INTEGRATIVO REGIONALE	125.000,00 €
RIMBORSO TASSA REGIONALE VINCOLATA SU TRASFERIMENTO DALL'UNIVERSITÀ E DAL CONSERVATORIO TARTINI	100.000,00 €
TOTALE	4.800.000,00 €

Nel corso del 2009 sono stati stanziati, inoltre, ulteriori fondi per coprire la graduatoria 2007/2008 e 2008/2009:



DESCRIZIONE	IMPORTO
BORSE DI STUDIO (FONDI ERDISU)	477.631,44 €
BORSE DI STUDIO VINCOLATE SU TASSA REGIONALE	26.900,00 €
BORSE DI STUDIO VINCOLATE AL FONDO INTERVENTO INTEGRATIVO	1.164.106,56 €
BORSE DI STUDIO VINCOLATE AL FONDO INTEGRATIVO REGIONALE	537.094,05 €
TOTALE	2.205.732,05 €

Suddivisione per fonte di finanziamento aggregata:



DESCRIZIONE	IMPORTO
FONDI ENTE	677.631,44 €
TASSA REGIONALE	2.001.900,00 €
FONDO INTERVENTO INTEGRATIVO REGIONALE	662.094,05 €
FONDO INTERVENTO STATALE	3.664.106,56 €
TOTALE	7.005.732,05 €

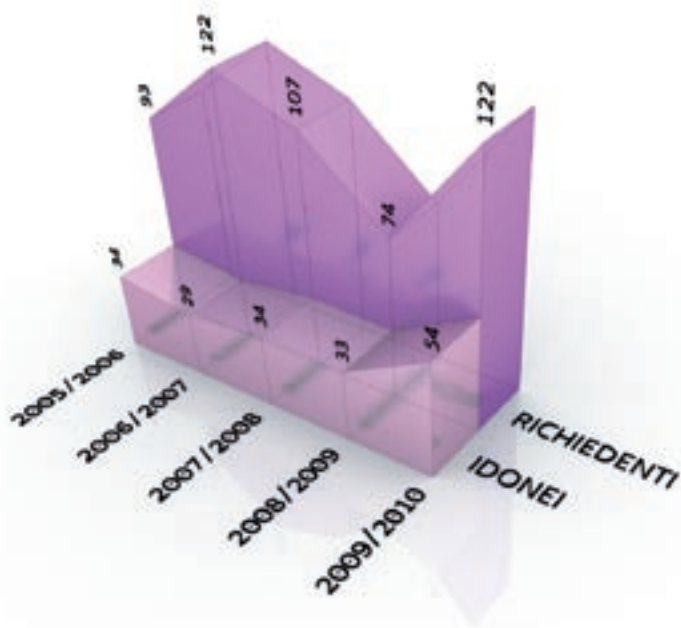
b) CONTRIBUTI AGLI STUDENTI

I contributi agli studenti si riferiscono a contributi straordinari per la realizzazione di tesi di laurea e contributi per la partecipazione ai programmi di mobilità a.a. 2009/2010.

DESCRIZIONE	IMPORTO
CONTRIBUTI AGLI STUDENTI	59.600,00
SOVVENZIONI A FAVORE DEGLI STUDENTI L.R. 10/80	0,00
TOTALE	59.600,00

Per l'a.a. 2009/2010 sono stati assegnati **3 contributi straordinari per sviluppare e approfondire la tesi di laurea all'estero ed 1 in Italia**.

Per il medesimo anno accademico sono stati assegnati **21 contributi per partecipare ai programmi di mobilità internazionale**. L'importo del contributo integrativo per programmi di mobilità è stato fissato dal bando di concorso in €. 500,00 mensili per la durata del periodo di permanenza all'estero sino ad un massimo di 10 mesi. Da tale importo viene dedotto l'ammontare della borsa concessa a valere sui fondi dell'Unione Europea (€. 200,00) e di quella concessa dall'Università. Viene inoltre concesso il rimborso di €. 100,00 per le spese di viaggio per i paesi europei e di €. 500,00 per i paesi extraeuropei.



Il totale complessivo erogato non è rilevabile in quanto ancora in fase di definizione da parte dell'Università dell'importo di un'ulteriore integrazione alla borsa Erasmus da erogare per l'a.a. 2008/2009 e dell'importo della borsa Erasmus da erogare per l'a.a. 2009/2010 con eventuali integrazioni.

Erogazione di borse di stage

Con il progetto di mobilità internazionale MOVE (Mobilità e orientamento verso l'Europa), finanziato principalmente dalla Regione FVG e dalla Fondazione CRTrieste, molti studenti e laureati degli atenei del Friuli Venezia Giulia hanno avuto la possibilità di effettuare ogni anno, a partire dal 2000 e fino al 2009, tirocini formativi presso prestigiose realtà economiche, scientifiche e culturali europee.

Nell'ambito del progetto sono state stipulate **260 convenzioni** con enti, aziende e altre strutture in Europa in cui si sono svolti i tirocini formativi. Le borse sono state assegnate su bando di concorso e la durata dei tirocini poteva variare da tre a sei mesi. Al termine del tirocinio l'Erdisu di Trieste, accreditato presso l'ISFOL di Roma, ha rilasciato ad ogni tirocinante l'Europass mobilità, una certificazione rico-

nosciuta a livello europeo per la mobilità internazionale. Nel corso dell'esercizio 2009, con l'ultimo stanziamento di Euro 11.000,00, è stata conclusa l'attuazione del progetto. Grazie al progetto Move, l'Erdisu di Trieste ha ricevuto una menzione sul sito www.nonsolofannulloni.it.

c) SUSSIDI STRAORDINARI

Vengono concessi in caso di eventi eccezionali, una tantum nel corso degli studi di ogni singolo beneficiario, agli studenti che si trovino in condizioni di sopravvenuto disagio economico e che non abbiano potuto usufruire di altri benefici. In particolare nell'a.a. 2009/2010 al fine di superare la grave crisi economica che ha colpito il territorio nazionale e sostenere le famiglie degli studenti universitari, alcuni sussidi straordinari sono stati riservati agli studenti i cui genitori o le altre persone di cui sono a carico IRPEF siano state collocate in mobilità o in cassa integrazione a partire dal 2008, nonché agli studenti dei comuni dell'Abruzzo colpiti dal terremoto dell'aprile 2009.

DESCRIZIONE	IMPORTO
SUSSIDI STRAORDINARI (IMPORTO STANZIATO NEL 2009)	120.000,00 €

In particolare tale stanziamento per € 100.000,00 è stato destinato agli studenti dei comuni dell'Abruzzo colpiti dal terremoto e dalla crisi economica e per i rimanenti € 20.000,00 è stato destinato agli altri studenti che si trovino in stato di disagio economico.

Nell'anno 2009 sono stati concessi 25 sussidi straordinari di cui 10 agli studenti dell'Abruzzo colpiti dal terremoto e 15 agli altri studenti in particolari situazioni di disagio.

d) CONTRIBUTI PER LE LOCAZIONI

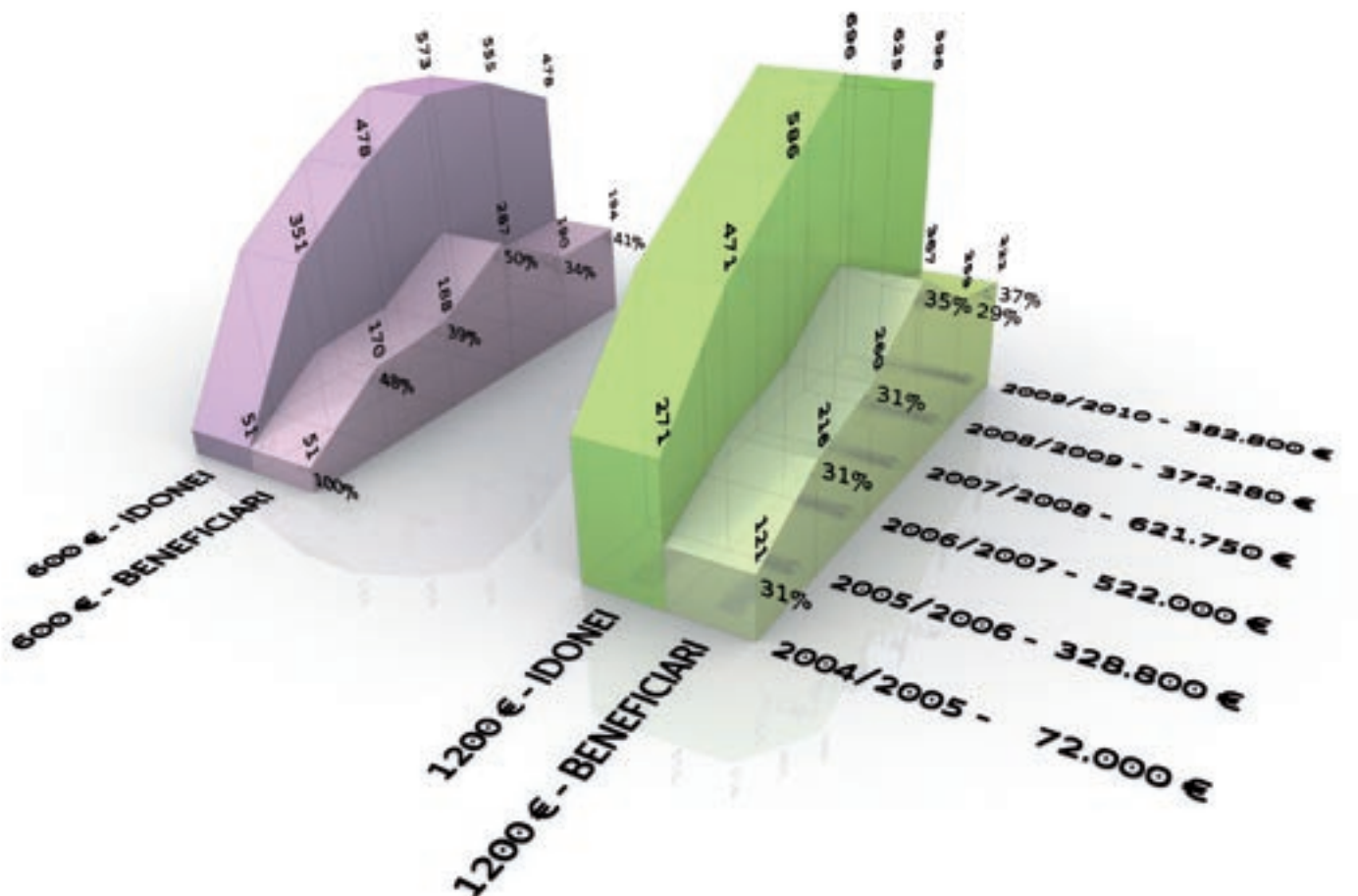
L'Erdisu eroga dei contributi alloggio da € 1.200,00 e da € 600,00 agli studenti fuori sede che, non potendo accedere all'assegnazione di un posto alloggio presso le case dello studente dell'Erdisu, devono necessariamente ricorrere

all'affitto di un'abitazione. Un elemento necessario, oltre ai requisiti di merito e di reddito, è che lo studente stipuli un regolare contratto d'affitto di almeno 8 mesi.

Per l'a.a. 2009/2010 **sono stati stanziati fondi per n. 222 locazioni da € 1.200,00 e n. 194 da € 600,00.**

Nel seguente grafico sono riportati gli importi dei contributi per le locazioni erogati negli ultimi 5 anni e la percentuale di soddisfazione.

DESCRIZIONE	IMPORTO
CONTRIBUTI PER LE LOCAZIONI	279.485,22 €
CONTRIBUTI SUI COSTI DEI CONTRATTI LOCAZIONI VINCOLATI SU FINANZIAMENTO REGIONALE	155.194,78 €
TOTALE	434.680,00 €



Sono inoltre erogati **contributi a favore delle attività convittuali**:

	a.a. 2007/08	a.a. 2008/09	a.a. 2009/10
STUDENTI OSPITI PRESSO I CONVITTI	240	207	219
STUDENTI IDONEI	28	24	27
IMPORTO TOTALE EROGATO/DA EROGARE	33.600,00 €	28.800,00 €	32.400,00 €

e) FACILITAZIONI PER IL TRASPORTO

Questi contributi sono concessi agli studenti, meritevoli ma privi di mezzi, assegnatari degli alloggi presso le Case dello Studente dell' Ente, che seguono corsi di laurea al di fuori del comprensorio universitario, cui viene rimborsato il 50% del costo dell'abbonamento mensile al trasporto pubblico.

DESCRIZIONE	IMPORTO
FACILITAZIONI PER IL TRASPORTO	6.447,09 €

f) RESTITUZIONI AGLI STUDENTI

Si riferiscono a somme indebitamente versate dagli studenti e che vengono restituite dall'Ente a richiesta.

DESCRIZIONE	IMPORTO
RESTITUZIONI E RIMBORSI AGLI STUDENTI	11.342,10 €

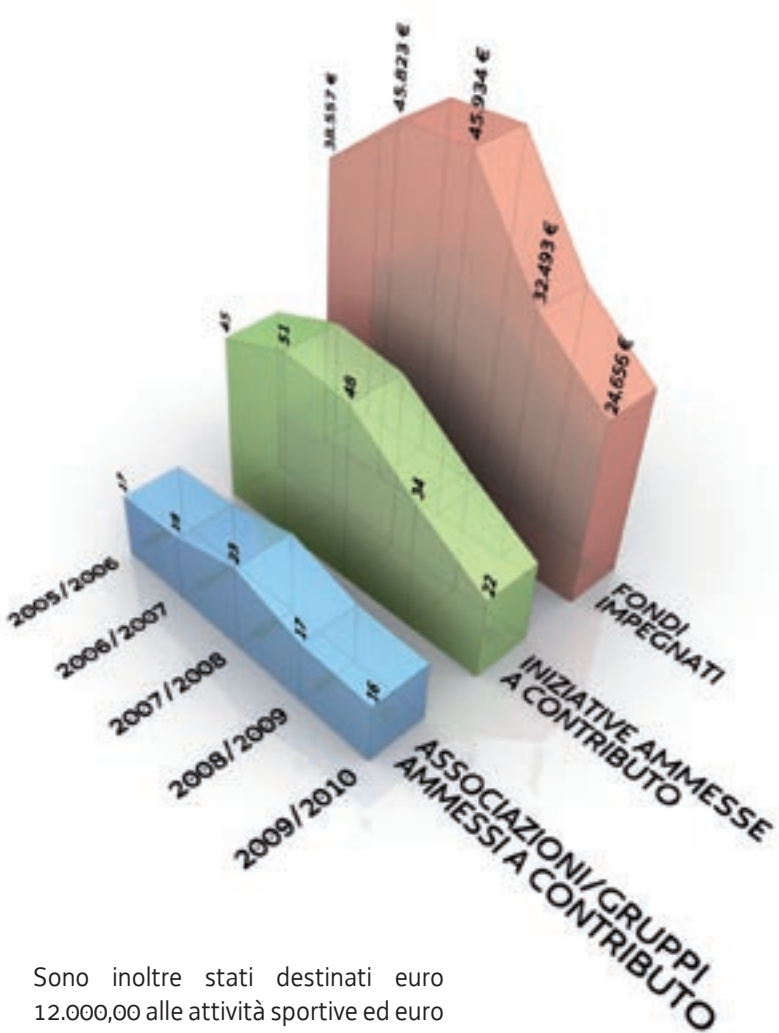
4.2.4 Altri servizi complementari

Le prestazioni relative a servizi complementari comprendono:

- a) Contributi per attività culturali, ricreative, turistiche e sportive
- b) Altre forme di intervento tese a favorire l'attuazione del diritto allo studio universitario

a) SERVIZI PER ATTIVITÀ CULTURALI, RICREATIVE, TURISTICHE E SPORTIVE

DESCRIZIONE	IMPORTO
CONTRIBUTI PER ATTIVITÀ CULTURALI, RICREATIVE, TURISTICHE E SPORTIVE	37.624,86 €



Sono inoltre stati destinati euro 12.000,00 alle attività sportive ed euro 968,00 euro all'abbattimento del 50% del costo relativo all'acquisto di abbonamenti teatrali.

**b) ALTRE FORME DI INTERVENTO TESO A FAVORIRE
L'ATTUAZIONE DEL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSI-
TARIO**

DESCRIZIONE	IMPORTO
INTERVENTI PER LO SVILUPPO DI SERVIZI RIVOLTI ALLA GENERALITÀ DEGLI STUDENTI UNIVERSITARI	172.000,00 €

In particolare, nel corso del 2009, tale stanziamento è stato utilizzato per i seguenti interventi:

- Associazione 040 per la realizzazione del video "The Roommate: study and fun in Trieste" all'interno del progetto "Trieste: città universitaria senza confini" € 3.000,00;
- Servizio di erogazione di card studenti € 24.000,00;
- Rimborso trasporto pubblico urbano: – n. 351 rimborsi per un totale di € 37.505,96 rispetto a € 50.000,00 stanziati;
- Gli Erdisu hanno assegnato, mediante procedura concorsuale e in via sperimentale per l'anno accademico 2009/2010, contributi sui costi del trasporto ferroviario a favore degli studenti iscritti per la prima volta al primo anno di tutti i corsi di studio: – n. 65 rimborsi per un totale di € 2.414,21 rispetto a € 75.000,00 stanziati;
- Attuazione del servizio di consulenza psicologica € 20.000,00.

4.2.5 Spese generali non attribuibili alle singole voci

DESCRIZIONE	IMPORTO
SPESE PER GLI ORGANI DELL'ENTE	62.718,37 €
SPESE PERSONALE E PRESTATORI D'OPERA	21.840,00 €
QUOTE ASSOCIATIVE	1.600,00 €
SPESE LEGALI ED ALTRI INCARICHI ESTERNI	24.711,56 €
SPESE GENERALI DI GESTIONE	113.578,66 €
CENTRO ELABORAZIONE DATI	82.100,00 €
ONERI FINANZIARI E TRIBUTARI	28.219,58 €
RESTITUZIONI VARIE E SPESE IMPREVISTE	3.999,37 €
TOTALE	338.767,54 €



altri servizi
agli studenti



5 altri servizi agli studenti

5.1 La biblioteca - emeroteca

La biblioteca dell'ERDISU di Trieste è situata al 5° piano dell'edificio E4 ed è a disposizione degli studenti alloggiati presso le strutture dell'Ente.

L'attività della Biblioteca – Emeroteca consiste nel fornire un servizio di consultazione e prestito di libri e materiali affini, nonché di lettura di vari quotidiani e periodici, nazionali e locali.

La Biblioteca è dotata di circa 5.000 volumi che spaziano dalla letteratura, alle scienze, alla storia, alla filosofia, alla geografia ed altro, inoltre vi si trovano quasi 1.000 fra VHS, CD audio e CD-ROM.

La dotazione della Biblioteca proviene da acquisti effettuati periodicamente, ma anche da donazioni di varia provenienza.

Per quanto riguarda l'acquisizione nuovi volumi, è stata posta particolare attenzione alla conoscenza ed all'informazione sulla dimensione culturale, sociale ed economica dell'Euroregione. A tale scopo, oltre ad un contributo della Regione FVG, il "Progetto Biblioteca ERDISU per l'Euroregione" è stato finanziato anche attraverso i fondi per il progetto "Trieste Città Universitaria senza confini" all'interno del bando Anci. In attuazione del "Progetto Trieste Città Universitaria Senza Confini", nel corso del 2010, si è provveduto all'acquisto di 312 libri, molti dei quali di attualità fra i più letti e richiesti.

Nel 2010 si è ritenuto opportuno non acquistare periodici e riviste in quanto generalmente di scarsa richiesta da parte di utenti frequentatori, nonché ai fini del contenimento della spesa corrente, mentre si è continuato a mettere alla lettura degli studenti delle CdS i principali quotidiani di interesse locale e nazionale.



5.2 Infolavoro: lo sportello del lavoro

Continua la collaborazione con la Provincia di Trieste, iniziata nel 2008, per il punto informativo "Infolavoro" che in attuazione del progetto "Trieste Città Universitaria senza confini" è stato potenziato creando uno Sportello, a disposizione di studenti e laureandi dell'Università di Trieste che intendono usufruire del servizio di incrocio domanda-offerta di lavoro e saperne di più sui tirocini formativi e di orientamento, sulle forme di incentivazione per l'assunzione di personale ad elevata qualificazione e sulle modalità di accesso al lavoro per i disabili con distribuzione di materiale informativo dedicato (depliant, brochure, eccetera) e modulistica, con particolare riferimento agli studenti extracomunitari, alle studentesse madri ed agli studenti diversamente abili.

Infolavoro ha lo scopo di favorire la diffusione di informazioni sul funzionamento dello Sportello del Lavoro della Provincia di Trieste e inoltre costituisce un punto di raccolta di curricula di studenti universitari interessati a svolgere prestazioni occasionali di tipo accessorio.

Lo sportello è aperto una volta alla settimana (giovedì dalle 10.00 alle 12.00) con personale della Provincia, mentre negli altri giorni è garantita comunque l'opportunità di ottenere informazioni generiche sulle opportunità di lavoro e stage.

5.3 Un'aula studio all'aperto: l'area verde per gli studenti

L'area verde adiacente la casa dello studente Edificio E4, bonificata e riqualificata con percorsi e spazi ricreativi nel 2008, è a disposizione degli studenti che, in primavera e in estate, possono utilizzarla per studiare all'aperto o semplicemente per una pausa all'ombra di faggi e abeti.

Lo spazio è dotato di due piazzali con impianto di illuminazione, sei tavoli, dodici panche in legno di pino, e cestini raccoglitori. Ben ombreggiata da abeti e faggi, quest'area di verde era stata inclusa nel progetto architettonico originale, inglobando una parte del bosco adiacente. Un piccolo contributo, dunque, per preservare con la dovuta cura l'ambiente naturale, garantendo allo stesso tempo il miglioramento della qualità dell'aria e del clima.

5.4 La nuova sala studio nei locali dell'ex Centro MOVE

Accanto all'area verde, è stata ricavata, nei locali dell'ex Centro MOVE, al secondo piano dell'edificio E4, una sala studio aperta tutti i giorni, sabato e domenica inclusi, dalle 08.00 alle 23.00 a tutti gli studenti.

Lo scopo è quello di aggiungere alle sale studio, presenti in ogni piano e riservate a coloro che alloggiano presso gli edifici E3 ed E4, un'ulteriore sala da 30 posti a disposizione della generalità degli studenti che studiano e frequentano i corsi dell'Università di Trieste o eventualmente anche di altre Università. L'intera ala dell'ex Centro MOVE è dedicata a chi intende concentrarsi nell'approfondimento delle diverse materie universitarie.

5.5 Il Welcome Office

Il Welcome Office FVG, che a Trieste ha il proprio ufficio presso il comprensorio Urban dell'ERDISU, assiste studenti e ricercatori stranieri e in mobilità provenienti da Paesi Membri dell'UE, Paesi dello SEE e da Paesi Terzi, prima e durante il loro soggiorno in Friuli Venezia Giulia.

L'iniziativa, nata dal Protocollo d'intesa con gli enti scientifici, è stata lanciata come progetto pilota nel maggio 2009, appunto con l'inaugurazione dell'Infopoint Welcome Office, gestito da AREA Science Park in collaborazione con l'ERDiSU Trieste ed è stata estesa successivamente all'intera regione con la creazione di un ufficio anche a Udine, gestito dall'Università degli Studi di Udine.

Il Welcome Office FVG, guidato dal Coordinamento degli Enti di Ricerca regionali (CER), è sostenuto dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed è in linea con le più recenti iniziative europee in tema di mobilità internazionale.

Il Welcome Office opera attraverso una rete di servizi integrati volti a migliorare la qualità del soggiorno di studenti e ricercatori in mobilità presso le istituzioni scientifiche e accademiche della Regione e a potenziare ulteriormente la capacità di attrazione internazionale nei confronti di risorse umane qualificate con una conseguente ricaduta positiva per l'intero territorio. Si tratta, dunque, di un modello organizzativo *integrato* per la gestione e l'erogazione di servizi di accoglienza, a supporto di quelli attualmente offerti dalle singole istituzioni. Oltre all'assistenza *on-site* negli Infopoint di Trieste ed Udine, dove viene fornito un aiuto personalizzato, è possibile ottenere informazioni e notizie utili attraverso il sito www.welcomeoffice.fvg.it che garantisce l'assistenza *pre-arrival*. I servizi offerti da Welcome Office Friuli Venezia Giulia hanno lo scopo di dare assistenza a studenti e ricercatori in mobilità, così come alle Istituzioni scientifiche e accademiche regionali in merito alle problematiche relative all'accoglienza, fornendo informazioni aggiornate rispetto alle procedure e agli adempimenti burocratici e garantendo un supporto in caso di problematiche specifiche, come ad esempio a richieste di permesso di soggiorno, ricerca di un alloggio in città, assistenza sanitaria, sistema fiscale e previdenziale italiano, corsi di lingua italiana, aspetti quotidiani, servizi per la famiglia, eventi e manifestazioni.

Nel corso del 2009 sono state fornite 207 consulenze e sono stati riscontrati 13.892 accessi al sito internet e nel 2010, i dati raccolti a novembre, dimostrano una forte crescita dell'operatività del Welcome Office, infatti sono state fornite 517 consulenze e gli accessi al sito sono stati 42.536.

5.6 Il servizio di consulenza psicologica

Dal 1° giugno 2009 è stato attivato uno sportello di assistenza psicologica, diretto da un responsabile iscritto nella sezione A dell'Albo degli Psicologi. Il servizio a favore in particolare di studentesse madri, studenti diversamente abili, studenti extracomunitari ed altri studenti universitari, della SISSA e del Conservatorio di musica G. Tartini con bisogni eventualmente rilevati, mira a individuare problematiche individuali e relazionali connesse con l'adattamento alla vita universitaria, prevenire i conflitti e i disagi tipici dell'età giovanile e migliorare le capacità degli studenti di comprendere se stessi, gli altri e di comportarsi in maniera consapevole. L'iniziativa si pone in attuazione del Protocollo di Intesa stipulato tra gli Erdisu e gli Atenei di Udine e Trieste e l'Ordine degli Psicologi del Friuli Venezia Giulia e del progetto "Trieste Città Universitaria senza confini" all'interno del bando Anci.

5.7 Sportello casa: locazione trasparente

Locazione Trasparente è un progetto voluto e realizzato dall'Università degli Studi di Trieste, dall'ERDISU e dalla Federazione italiana mediatori e agenti di affari (F.I.M.A.A.) che punta a convogliare la domanda di locazioni immobiliari di studenti, ricercatori e borsisti verso una "selezionata" offerta di alloggi.

Possono beneficiare dei servizi offerti dallo Sportello Casa studenti, ricercatori e borsisti, italiani e anche stranieri se connessi ad una delle istituzioni scientifiche aderenti al Welcome Office.

All'indirizzo www.locazione trasparente.com (il link è presente anche sul sito dell'Erdisu) si può trovare una bacheca informatica che consente di valutare le migliori offerte, certificate dalle agenzie immobiliari aderenti alla F.I.M.A.A.

La F.I.M.A.A. da un lato assiste i proprietari degli immobili nella pubblicizzazione on-line delle abitazioni, nelle fasi di consegna e nell'espletamento delle pratiche burocratiche e

dall'altro, a favore di chi cerca un alloggio, certifica l'idoneità degli immobili locati, in materia di sicurezza di impianti, controlla la qualità e il decoro dei mobili, fornisce assistenza per apertura utenze, aiuta nella stesura, stipula e registrazione contratto e assiste nella copertura assicurativa responsabilità civile, danni e incendi.

5.8 La rete wireless degli ambienti dell'ERDISU

Grazie ai fondi ottenuti attraverso il progetto "Trieste Città Universitaria senza confini", all'interno del bando Anci, è stato possibile realizzare il servizio di copertura tramite rete wireless per le case dello studente dell'Erdisu per consentire agli studenti una rapida connessione ad internet. Inizialmente il servizio è stato attivato presso gli edifici E3 ed E4 e successivamente è stato esteso anche alla casa dello studente di Gorizia e agli appartamenti del complesso Urban. Per quanto riguarda la casa dello studente di Gorizia, il servizio di connessione ad Internet che avviene tramite le credenziali dell'Università, da quest'anno riguarda non solo gli studenti iscritti a Trieste, ma anche quelli iscritti all'Università di Udine che alloggiano a Palazzo De Bassa.

5.9 Sala TV

Presso le sale TV situate al decimo piano dell'edificio E4 ed al secondo piano dell'edificio E3, negli ultimi mesi del 2009 l'Ente ha messo a disposizione degli studenti alloggiati presso le case dello Studente l'abbonamento a SKI per permettere agli studenti di rilassarsi nei momenti di pausa dalle lezioni universitarie e dagli studi.

Sono stati attivati i canali di informazione, di sport, di intrattenimento di scienza e di cultura.

comunicazione,
informazione ed
immagine



Nel 2009 è proseguito l'impegno dell'Erdisu per il miglioramento della funzione comunicativa dell'Ente sia interna che esterna grazie al diretto coinvolgimento del personale ed in particolare del Gruppo di comunicazione costituito nel 2008.

6.1 Il sito internet

Il sito internet, on-line nella doppia versione italiana ed inglese e migliorato nella grafica che nei contenuti dal 2008, è utilizzato dall'Ente in modo dinamico e pertanto viene costantemente aggiornato dal personale addetto con comunicati e novità relativi ai servizi offerti da Erdisu e dai suoi partners.



6.2 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi non dà prestazioni dirette, ma si configura come un vero e proprio patto tra l'ERDISU e gli studenti per offrire loro i servizi legati al diritto allo studio con un standard di qualità garantito.

I principi cardine della Carta sono qualità, partecipazione e miglioramento continuo, nell'ottica di garantire un costante quanto elevato livello di offerta di servizi agli studenti iscritti all'Ateneo giuliano.

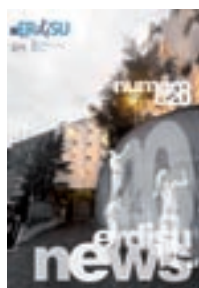
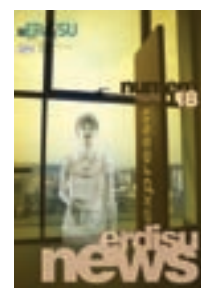
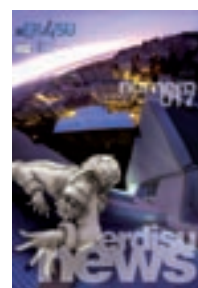
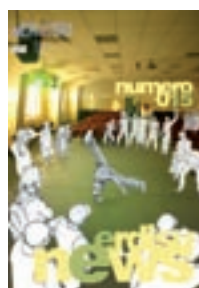
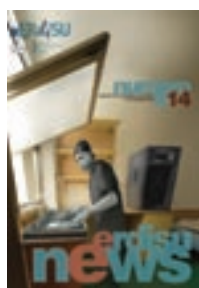
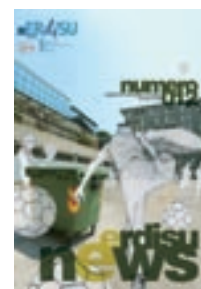
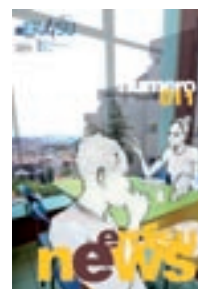
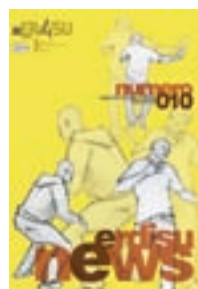
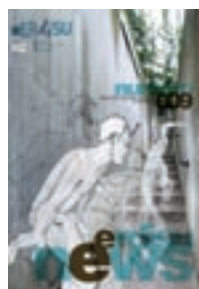
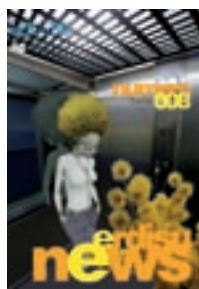
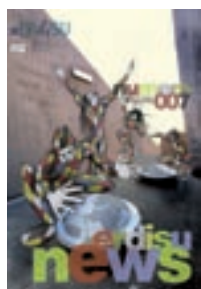
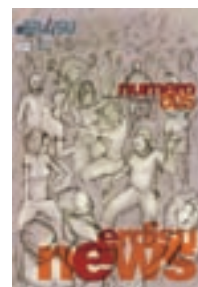


La Carta dei Servizi diviene così un riferimento puntuale, sia come canale di informazione istituzionale verso gli utenti e gli enti riferimento (Regione, Comune e Provincia, azienda sanitaria e azienda trasporti), sia come strumento di promozione e marketing. La Carta vuole infatti essere uno strumento utile, agile e diretto agli studenti, per concorrere al miglioramento dei servizi offerti in materia di diritto allo studio, per diffondere all'utenza studentesca le opportunità che la Pubblica Amministrazione offre, e per far conoscere i meccanismi di erogazione dei servizi oggetto della Carta. La prima edizione è stata diffusa nell'a.a. 2007/2008 e viene periodicamente aggiornata all'inizio di ogni anno accademico.

6.3 La Newsletter

Allo scopo di accrescere la trasparenza dell'azione amministrativa e di migliorare il livello di comunicazione l'Ente utilizza la newsletter "Erdisu news", curata dal dott. Tullio Grilli, per informare l'utenza studentesca sull'attività istituzionale dell'Erdisu.

Pubblicata per la prima volta il 05 luglio 2007, con il numero di luglio 2008 ha conquistando un prestigioso secondo posto alla quinta edizione di "Comunicare on line", il concorso promosso in occasione di COM-PA, il Salone Europeo della

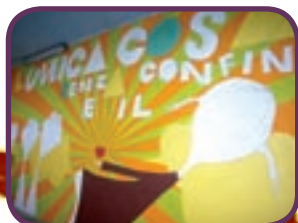


Comunicazione Pubblica, dei Servizi al Cittadino e alle Imprese. Il progetto della newsletter dall'Erdisu di Trieste è stato individuato dal Foromez, che svolge per conto del Dipartimento della Funzione Pubblica e nello specifico per l'iniziativa www.nonsolofannulloni.it, tra le 100 e più storie di buona pubblica amministrazione a livello nazionale, in

quanto si pone come caso di eccellenza e si presenta utile per suscitare "azioni di riuso" da parte di altre Amministrazioni.

La newsletter è distribuita on-line e può essere richiesta all'indirizzo e-mail newsletter@Erdisu.trieste.it oppure è reperibile sul sito web www.erdisu.trieste.it.

6.4 Graffiti art: l'evento "Arte senza confini 2009"



A giugno del 2009 è stato pubblicato il bando di concorso a premi "Arte senza confini 2009" per la realizzazione di "graffiti", tramite l'utilizzo di bombolette spray, sul tema "città senza confini", rivolto agli studenti iscritti all'Università di Trieste ed alle Scuole superiori della Provincia di Trieste.

Sono state messe a disposizione le pareti del porticato di collegamento tra gli edifici E3 ed E4 dell' Erdisu per la realizzazione delle opere, consentendo in tal modo di dare una nuova luce e una dimensione innovativa ad alcuni spazi dell'Ente. Un'apposita commissione ha selezionato, tra gli elaborati pervenuti, i bozzetti dei 10 artisti che hanno realiz-

zato il proprio graffito. La serata finale del concorso che ha avuto luogo il 10 luglio 2009 ha avuto un grande successo di pubblico.

Il graffito intitolato "L'unica cosa senza confini è il nostro cuore", realizzato da Darko Jovanovic, dell'Istituto Nordio, è risultato vincitore. Al secondo posto è giunta la coppia di "writers" Chiara De Maria e Alessio Iellini, sempre del Nordio, con il loro "No limits", mentre la terza piazza è stata conquistata da Paola Pisani del Conservatorio Tartini con "Pic nic".

Ai primi tre classificati sono andati dei "notebook", mentre agli altri finalisti sono stati assegnati dei lettori mp3.

Fuori concorso ha partecipato con una propria opera anche il grafico dell'Erdi-su di Trieste Marco Ghersinich.



L'evento ha visto, inoltre, la presenza del writer professionista Manuel Di Rita, in arte PEETA.



Alla premiazione è seguita una grande festa intitolata "Final party", organizzata dal Comitato delle associazioni universitarie (Cau), in collaborazione con i ragazzi della radio web di ateneo "Radio-InCorso" che hanno condotto la serata, caratterizzata da musica di ottimo livello e accompagnata dalla presenza dei banchetti etnici.

6.5 La percezione degli stakeholders: Il questionario sul livello qualitativo della mensa

Nel mese di giugno 2009 sono stati somministrati più di 1.000 questionari agli studenti dell'Università di Trieste per verificare il gradimento del servizio di ristorazione proposto dall'Ente regionale agli studenti dell'Ateneo giuliano. I questionari sono stati raccolti e analizzati dagli uffici dell'Ente in collaborazione con un professionista tecnologo alimentare che svolge attualmente un incarico di consulenza presso l'Ente.

E' stato elaborato dagli uffici dell'Ente un pacchetto di domande da cui trarre suggerimenti utili a garantire una maggiore compiutezza della mensa come luogo di ritrovo e di aggregazione. Dal questionario è risultato, tra l'altro, che presso la mensa centrale gli utenti mangiano per lo più dalle 4 alle 5 volte la settimana, e che più della metà dell'utenza non usufruisce del servizio alla sera.

Il 42% degli utenti risulta essere di I fascia, il 16% di II, il 37% di III e solamente il 3% degli intervistati risulta appartenere alla IV fascia.

Nel complesso gli utenti (83%) sono consapevoli che per evitare lunghe attese è necessario scegliere le fasce orarie meno frequentate e tuttavia la percentuale di coloro che ritiene i tempi di attesa accettabili è superiore a quella di coloro che considera tale aspetto uno dei punti deboli di una mensa così grande (9% rispetto al 7%).

La valutazione del livello di pulizia è buona in quanto il 67% degli utenti ha dato una risposta soddisfacente ed il 14% una valutazione ottimale (solo l'1% ritiene carente tale aspetto).



Se si valuta il gradimento dei brand in generale, i dati risultano soddisfacenti per quanto riguarda qualità, quantità e varietà delle pietanze proposte. Fa eccezione il terminale di somministrazione "Pane e Sapori" e Fresche Idee" dove vengono serviti i panini e le insalatone.

Le motivazioni addotte sono principalmente due:

1. la valutazione economica di un panino e/o di un'insalatona come piatto unico.
2. l'insalatona potrebbe essere un piatto molto richiesto ma le proposte sempre ripetute ed alcuni ingredienti presenti (ad esempio i fagioli) la fanno deprezzare ed indirizzano gli utenti verso gli altri brand.

Nella valutazione della "varietà", oltre ai brand sopracitati, anche il "grigliaria/barbecue" evidenzia una maggiore per-

centuale di insoddisfatti (51% di cui il 38% poco gradito ed il 15% non gradito) per la presentazione delle stesse pietanze nelle stesse giornate della settimana.

La valutazione della quantità risulta essere soddisfacente per tutti i brand anche se tale valore è da correlare al basso costo del pasto (riconosciuto da tutti gli utenti.)

E' stato inoltre richiesto agli studenti di indicare il livello di gradimento relativo al brand Punto Espresso, allestito all'entrata della mensa dalla società Sodexo Italia Spa per l'erogazione del caffè.

Dal questionario si rileva che gli studenti universitari non consumano caffè: solo il 6% ha l'abitudine di sorseggiarlo dopo i pasti, il 18% lo beve una volta al giorno e quasi il 40% non lo beve mai.

L'84% degli utenti che beve il caffè, lo consuma all'esterno della mensa.

6.6 Il reclamo

La gestione dei reclami consente la comunicazione con gli utenti ed è intesa dall'Ente come occasione di ascolto e partecipazione per meglio conoscere le aspettative degli stakeholders. Il reclamo deve essere indirizzato a Erdisu – Servizio interventi diritto e opportunità allo studio universitario, Salita Monte Valerio n. 3, 34127 Trieste e può essere inserito

nelle cassette reclami situate presso le portinerie degli edifici E3 ed E4, spedito per posta o inoltrato all'indirizzo di posta elettronica direttore@erdisu.trieste.it. In particolare, per i reclami relativi al servizio di ristorazione è disponibile una cassetta posizionata presso l'entrata della Mensa Centrale.

RECLAMO PRESENTATO DA:

cognome e nome _____

nato a _____ il _____

residente a _____ prov. _____ C.A.P. _____

via _____ n. _____

tel. abitazione _____ tel. cellulare _____

iscritto/a:

☐ Università degli Studi di Trieste

☐ Sissa

☐ Conservatorio di musica G.Tartini

☐ (altro) _____

facoltà _____ matricola _____ sede _____

recapito _____

MOTIVI DEL RECLAMO:

Data _____

Firma _____



GRUPPO	COMUNICAZIONE:
carta dei servizi	Cristiana Cattunar Linda Gorasso Tullio Grilli Gianni Franzutti Marco Gherlinich
bilancio sociale	Cristiana Cattunar Patrizia Fabbro Linda Gorasso Tullio Grilli Marco Gherlinich
sito web	Giorgio Sanson Dionisio Cignola
semplificazione	Gabriella Città
newsletter	Tullio Grilli
grafica	Marco Gherlinich

