

Digitalizzazione dei servizi negli Enti per il Diritto allo studio: l'esperienza di Opera Universitaria

Jacopo Patrone

Quaderni
di Opera
30 anni al servizio degli studenti

Collana a cura di Maria Laura Frigotto

GLI AUTORI

I 3 Quaderni di Opera sono stati realizzati da **Federica Laudisa** (autrice del rapporto “I numeri di Opera Universitaria: Borse di studio, servizio abitativo e ristorativo”), **Claudio Piferi** (autore del rapporto “La qualità dell’abitare a servizio del diritto allo studio”) e **Jacopo Patrone** (autore del rapporto “Digitalizzazione dei servizi negli Enti per il Diritto allo studio: l’esperienza di Opera Universitaria”). Le introduzioni ai Quaderni sono state realizzate dalla Presidente di Opera Universitaria, **Maria Laura Frigotto**.

Si ringrazia il Direttore di Opera Universitaria, **Paolo Fontana**, per aver contribuito fattivamente alla riflessione e fornito preziosi suggerimenti.

Si ringraziano, inoltre, i Responsabili di Area dell’Ente, **Elisabetta Busana, Susanna Defant, Giuditta Mazzi, Gianni Voltolini**, e tutti i dipendenti, per la costante collaborazione nella trasmissione dei dati.

Digitalizzazione dei servizi negli Enti per il Diritto allo studio: l'esperienza di Opera Universitaria

Jacopo Patrone

Indice

Introduzione	5
L'innovazione digitale per il diritto allo studio	
Capitolo 1	7
La digitalizzazione dei servizi pubblici	
Capitolo 2	19
La digitalizzazione degli Enti per il diritto allo studio italiani	
Capitolo 3	37
Opera Universitaria: la digitalizzazione dei servizi	
Capitolo 4	47
Opera Universitaria: i nuovi servizi Digital First	
Bibliografia e Sitografia	57
Appendice	63

L'innovazione digitale per il diritto allo studio

di *Maria Laura Frigotto*
Presidente di Opera Universitaria

I 30 anni di Opera sono stati l'occasione per celebrare il cammino di costruzione del diritto allo studio nella nostra Provincia, ma anche per riflettere sulle azioni concrete da mettere in campo per renderlo attuale anche rispetto alle sfide del futuro.

Dopo l'affondo sui servizi (primo Quaderno) e sulle residenze (secondo Quaderno), il terzo Quaderno di Opera presenta un'indagine sul tema della digitalizzazione, che è entrato a pieno titolo nella pubblica amministrazione, modificando profondamente organizzazioni e modalità di lavoro.

L'importanza di questo processo si evidenzia dall'enfasi che ha nel "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza", che pone la digitalizzazione della pubblica amministrazione come l'architrave del processo di riforma e modernizzazione della macchina pubblica finalizzato a trasformare la PA in quel motore della ripresa più volte evocato".¹ Tutto questo ha riguardato, ovviamente, anche Opera Universitaria. Dalla sua fondazione nel 1991 sono successe molte cose. I nostri studenti non avevano computer, né cellulari. Tutti i servizi richiedevano la presenza e ogni domanda veniva fatta per iscritto. 30 anni dopo è possibile fare quasi tutto con un click. Una vera e propria rivoluzione digitale che ha modificato profondamente il rapporto dell'Ente con i propri utenti, rendendolo più semplice, diretto ed efficace.

In questo rapporto, realizzato da Jacopo Patrone neolaureato dell'Università degli studi di Trento e tirocinante presso Opera Universitaria, sono descritti i passaggi storici e politici di questo processo di digitalizzazione, le soluzioni adottate dai vari Enti per il diritto allo studio, un confronto tra le diverse realtà nazionali e i riferimenti alle best practice internazionali.

¹ (ForumPA, forumpa.it/pa-digitale/pnrr-e-trasformazione-digitale-ecco-gli-investimenti-e-le-riforme-previste-per-la-digitalizzazione-della-pa/)

Da questo lavoro risulta che Opera ha raccolto negli anni le sfide del progresso e della digitalizzazione: pensiamo ad esempio alla possibilità di fare domanda per i nostri benefici, passaggio molto delicato che, grazie alla procedura digitale, è diventato più sicuro, diretto ed immediato. O al nostro sito internet, recentemente aggiornato, che permette a tutti di far conoscere chi siamo e cosa offriamo in maniera chiara e semplice.

Con la pandemia questo processo ha richiesto una profonda accelerazione, rendendo necessario uno sforzo di visione, la capacità di cercare ogni possibile soluzione per far sì che la pandemia non fosse una pausa nel percorso di studi dei nostri studenti, ma un ponte verso l'auspicato ritorno alla normalità ed occasione di miglioramento per l'Ente.

Da questo tentativo sono nate una app per accedere alle mense universitarie e agli sportelli, una bacheca virtuale per cercare alloggi, un sistema per comunicare con gli strumenti che permetta di orientare le domande, di verificare il tasso e i tempi di risposta. Un cruscotto di indicatori, sempre aggiornato, per valutare ed orientare le nostre politiche. Infine form per accedere alle palestre e per partecipare alle iniziative culturali.

In questo studio sono già evidenziati gli obiettivi futuri che intendiamo realizzare lungo questo processo: uniformare pratiche e procedure, attraverso un unico strumento con chiavi di accesso uniche; utilizzo di form e chat per comunicare sempre più rapidamente con gli uffici ed accorciare così le distanze tra utente e pubblica amministrazione; favorire la partecipazione attiva degli utenti al processo di miglioramento dei servizi, con indagini di soddisfazione periodiche, rapide e mirate.

Siamo consapevoli infatti che nel campo del digitale si diventa presto vecchi. È necessario cambiare continuamente e in fretta. Per questo dobbiamo continuare a guardare avanti, tenendo aperto il dialogo con i nostri utenti e cercando sempre di stare al passo con le loro esigenze, parlando la loro lingua ed essendo sempre pronti a cambiare, migliorare ed innovare.

Come è ben espresso, infatti, nel PNRR, "Una PA efficace deve saper supportare cittadini, residenti e imprese con servizi sempre più performanti e universalmente accessibili, di cui il digitale è un presupposto essenziale. La digitalizzazione delle infrastrutture tecnologiche e dei servizi della PA è un impegno non più rimandabile per far diventare la PA un vero 'alleato' del cittadino e dell'impresa, in quanto unica soluzione in grado di accorciare drasticamente le 'distanze' tra enti e individui e ridurre radicalmente i tempi di attraversamento della burocrazia".

La trasformazione digitale nella pubblica amministrazione

La trasformazione digitale è uno dei megatrend del nostro tempo (Weissman et al., 2020) sia nel settore privato, che in quello pubblico: si sta assistendo ad un graduale processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione, incentivato ancor di più dall'attuale situazione di emergenza sanitaria legata al Coronavirus, con l'obiettivo di aumentarne l'efficienza (Ruud, 2017).

L'idea di usare le tecnologie di comunicazione e di informazione per trasformare le modalità di gestione delle pubbliche amministrazioni non è nuova (Bannister e Connolly, 2011): come riportato da Siau e Long (2005) e da Ronaghan (2002), dalla metà del 1990 in vari Paesi i governi hanno iniziato ad utilizzare Internet e altre ICT per migliorare i propri processi. L'adozione delle tecnologie informatiche permette di rendere più moderno l'apparato pubblico (King e Cotterill, 2007), con effetti positivi sulla società nel suo complesso (Commissione Europea, 2016). L'utilizzo dei nuovi strumenti di informazione ha comportato delle variazioni non solo interne alle pubbliche amministrazioni, ma soprattutto nelle interazioni tra quest'ultime e i cittadini (Chun et al., 2010).

BOX DI APPROFONDIMENTO

Cosa significa digitalizzare

Digitalizzare non significa semplicemente informatizzare i procedimenti esistenti, ma cambiare in maniera radicale il modo di operare degli enti, attuare un'evoluzione culturale, organizzativa e strategica caratterizzata dalla centralità dei bisogni degli utenti, utilizzando le più recenti innovazioni informatiche. Una trasformazione digitale di successo, non è garantita dall'adozione di nuove tecnologie, ma dalla capacità di cambiare la propria organizzazione sfruttando

al meglio le possibilità che tali strumenti permettono di sviluppare (Westerman et al., 2011). È quindi fondamentale introdurre negli enti una cultura orientata all'innovazione e sviluppare le capacità e le abilità umane attraverso dei processi di formazione (Weerakkody et al., 2011; OECD, 2008). I cambiamenti organizzativi e di processo in chiave digitale devono riguardare sia le attività di front office, che di back office. Se la struttura organizzativa non viene adattata alle nuove tecnologie introdotte, il servizio fornito all'utente finale presenterà dei problemi (Aydinli et al., 2009). Come sostenuto da Barley (1986), il contesto in cui la digitalizzazione viene promossa è una variabile di cruciale importanza che influenza il raggiungimento dei risultati perseguiti: l'introduzione di una tecnologia identica, può portare a esiti differenti in due contesti diversi.

Digitalizzare nella pubblica amministrazione assume un duplice significato: da un lato, si intende la riprogettazione in chiave digitale di servizi già esistenti, seguendo il principio del "digital by default", secondo cui i servizi già esistenti devono essere erogati in via prioritaria digitalmente; dall'altro, si intende la creazione di nuovi servizi progettati direttamente in ottica digitale, seguendo il principio del "digital first", secondo cui in fase di progettazione di un nuovo servizio l'ente deve valutare in via prioritaria l'adozione di tecnologie digitali.

La digitalizzazione incrementa l'efficienza interna delle PA e riduce i costi nel lungo periodo

La digitalizzazione della pubblica amministrazione può portare a numerosi vantaggi, andando a risolvere alcune delle problematiche che tradizionalmente caratterizzano il sistema, spesso lento e complesso. L'introduzione delle tecnologie digitali obbliga le amministrazioni a rivedere i propri processi interni in un'ottica di efficienza (Weerakkody et al., 2011; Layne e Lee, 2001; Lee et al., 2005; Arpaia et al., 2016; Commissione Europea, 2016) e porta ad una graduale riduzione dei costi di gestione (Ronaghan, 2002; Arpaia et al., 2016; Golden et al., 2003; Altameem et al., 2006). La reingegnerizzazione dei processi (Commissione Europea, 2016) deve essere volta all'eliminazione di alcuni passaggi burocratici tra le amministrazioni e gli utenti resi inutili dalle nuove tecnologie e a minimizzare le duplicazioni di attività e controlli (Arpaia et al., 2016). A tal fine, è fondamentale connettere i vari enti pubblici, sia a livello locale che a livello statale (Chen, 2010), promuovendo la condivisione dei dati e delle informazioni in loro possesso (Misra, 2006), secondo il principio di interoperabilità: attraverso la presenza di infrastrutture tecniche, di standard e di regole comuni i vari soggetti pubblici devono poter connettersi tra loro, scambiandosi informazioni (Arpaia et al., 2016; Devies, 2015). Altri vantaggi derivanti dalla trasformazione digitale dei servizi sono la possibilità per gli enti pubblici di raccogliere, organizzare e ge-

stire in maniera efficiente ed efficace quantità elevate di informazioni e la possibilità di rafforzare e semplificare i rapporti con gli utenti (Moon, 2002).

Digitalizzazione: servizi personalizzati, rapidi e accessibili in qualunque momento e in qualsiasi luogo

Tra i vantaggi che derivano dalla trasformazione lato utente del settore pubblico vi è il conseguimento di una maggiore rapidità nell'erogazione dei servizi e nella risposta ai bisogni dei cittadini (Simonetti, 2003). L'utilizzo delle ICT, infatti può rendere più veloce l'erogazione dei servizi permettendo la riduzione di passaggi burocratici che tradizionalmente portano ad un rallentamento delle attività (Misra, 2006). Alla riduzione dei tempi contribuisce, inoltre, l'applicazione del principio "once only", che consiste nell'evitare che gli utenti si trovino a dover fornire alla pubblica amministrazione le stesse informazioni più di una volta (Devies, 2005). Altro elemento positivo è la possibilità di ottenere un maggiore coinvolgimento dei cittadini nella vita pubblica (King e Cotterill, 2007; Weerakkody e Dhillon, 2008). Gli utenti possono poi ottenere dei servizi maggiormente in linea con i loro bisogni (Simonetti, 2003). Inoltre, le tecnologie digitali permettono agli utilizzatori di accedere facilmente e rapidamente ai servizi da qualsiasi luogo (Misra, 2006), opportunità di fondamentale importanza per gli enti per il diritto allo studio, che spesso hanno a che fare con studenti fuori sede. In questo periodo di emergenza sanitaria gli strumenti digitali hanno assunto un'importanza aggiuntiva, diventando indispensabili per garantire un accesso programmato ai servizi e tracciare gli utenti.

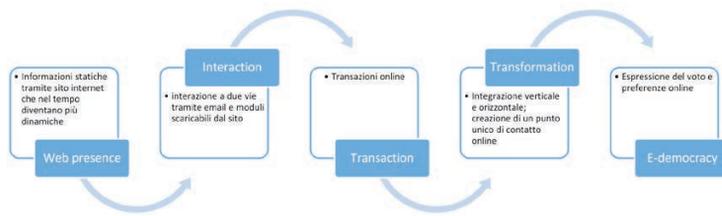
BOX DI APPROFONDIMENTO

Fasi della digitalizzazione della pubblica amministrazione

Sulla base degli studi teorici e dell'osservazione empirica dei processi di e-Government, Siau e Long nel 2005 elaborarono un modello di sviluppo della digitalizzazione nel settore pubblico, suddiviso in più stadi. I primi tre stadi prevedono cambiamenti di natura tecnologica (Reinwald e Kraemmergaard, 2012). Come descritto dai due autori, nel primo stadio, detto "Web presence", gli enti pubblici forniscono attraverso il proprio sito informazioni statiche, che con il tempo diventano sempre più dinamiche, specializzate e più frequentemente aggiornate. La seconda fase, "Interaction", introduce degli strumenti tecnici basilari, come e-mail o moduli scaricabili dal sito, che consentono una interazione tra l'ente pubblico e i suoi utenti. Nella fase successiva, denominata "Transaction", i cittadini e le imprese sono abilitati a compiere delle transazioni online. La quarta fase è detta "Transformation": vengono modificate radicalmente le modalità di erogazione dei servizi. Tale trasformazione si fonda su un'integrazione sia verticale che orizzontale: viene creato un singolo portale attraverso cui gli utenti

possono accedere a tutti i servizi erogati dalla pubblica amministrazione. Questa fase richiede quindi una reingegnerizzazione dei processi esistenti che consenta una riduzione dei colli di bottiglia e degli intermediari. L'ultimo stadio è definito "E-democracy": l'obiettivo è incoraggiare la democrazia e la trasparenza, favorendo una partecipazione politica attraverso l'offerta di strumenti di espressione del voto e di suggerimenti online.

Figura 1. Le fasi della digitalizzazione della PA



Fonte: rielaborazione da Siau e Long, 2005

L'esito dei processi di digitalizzazione dipende da fattori politici, tecnologici, organizzativi e sociali

Si possono individuare quattro categorie di fattori da cui dipende l'esito del processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione: fattori politici, tecnologici, organizzativi e sociali (Weerakkody et al., 2011; Van Veenstra et al., 2011).

Fattori politici

Dal punto di vista politico, la mancanza di chiarezza di leggi e regolamenti che dovrebbero supportare i processi di digitalizzazione può comportare l'insuccesso dei progetti di e-Government (OECD, 2008). Per guidare il cambiamento è fondamentale che venga sviluppato un nuovo sistema legislativo e regolamentare, con norme pensate ad hoc (Weerakkody et al., 2011; Altameem et al., 2006).

Altra problematica riguarda il fatto che gli alti costi immediati e i benefici osservabili nel lungo periodo, rendono i risultati della digitalizzazione dei servizi pubblici poco spendibili politicamente: di conseguenza i politici, soggetti a vincoli di mandato, sono poco inclini a stanziare gli investimenti necessari, poiché a beneficiarne potrebbero essere amministrazioni successive (Margheri, 2019).

Fattori tecnologici

L'inadeguatezza delle infrastrutture di informazione e telecomunicazione è uno dei maggiori ostacoli al processo di digitalizzazione nel settore pubblico, soprattutto a

livello locale (Nazioni Unite, 2020). Infrastrutture ICT capaci di supportare e abilitare la trasformazione digitale sono imprescindibili per il successo di un progetto di e-Government (Altameem et al., 2006).

Altro importante fattore critico di successo è l'adozione di sistemi con standard comuni all'interno dell'intero settore pubblico: sistemi con standard diversi non consentono ai vari software di comunicare tra loro, costituendo un'importante barriera all'interoperabilità tra i vari enti (Altameem et al., 2006; Weerakkody et al., 2011).

Fattori organizzativi

La struttura gerarchica verticale che tradizionalmente caratterizza la pubblica amministrazione costituisce un ostacolo nel processo di digitalizzazione (Devies, 2015). Infatti, questa rallenta i processi decisionali rendendo difficile dare risposte efficaci e tempestive (Margheri, 2019), fondamentali in un ambiente dinamico come quello digitale (Weissman et al., 2020). Spesso, inoltre, risulta difficile la diffusione di un cambiamento culturale e di mentalità all'interno degli enti pubblici, uno degli aspetti più delicati nella transizione verso la pubblica amministrazione digitale (Qian, 2010; Eggers e Bellman, 2015). È importante che la logica burocratica diffusa nel settore pubblico sia superata e sostituita da una più orientata alla coordinazione e alla condivisione di informazione tra enti diversi (Altameem et al., 2006; OECD, 2008).

Non riuscire a diffondere un nuovo paradigma culturale può portare ad un ulteriore ostacolo: la resistenza al cambiamento da parte dei dipendenti e manager pubblici che vedono la trasformazione dei processi tradizionali come una minaccia alla loro autorità e al loro potere (Weerakkody et al. 2011). In loro, infatti, si genera un'incertezza, dovuta alla messa in discussione delle competenze consolidate nel tempo, che si scontra con la preferenza per la stabilità e la continuità tipica della natura umana (Margheri, 2019). Per evitare l'incertezza, è necessario un impegno e una leadership forte da parte dei manager pubblici: sono loro che devono essere in grado di guidare il cambiamento (Weerakkody et al., 2011; Chen, 2010). Inoltre, la previsione di attività di formazione volte a implementare le abilità dei lavoratori della pubblica amministrazione in ambito digitale riveste un'importanza fondamentale (Altameem et al., 2006).

Proprio le competenze digitali presenti negli enti pubblici sono un altro importante fattore di successo (Arduini et al., 2010). È importante che vengano individuate le competenze necessarie e che vengano inseriti negli organici degli enti pubblici lavoratori dotati di tali abilità (Eggers e Bellman, 2015). Bisogna ricorrere, quindi, sia alla formazione del personale interno che, quando non possibile, all'assunzione di nuove figure professionali con competenze specifiche in ambito ICT (Corte dei conti – Sezione delle Autonomie, 2020)

Fattori sociali

Quando si progetta la digitalizzazione di servizi pubblici esistenti o la creazione di nuovi servizi digitali, bisogna tener conto del divario esistente tra coloro che sono in grado di usare le tecnologie informatiche e coloro che, per motivi diversi, tra cui poca competenza, difficoltà economiche e problemi infrastrutturali, non hanno tale possibilità (Weerakkody et al., 2011): il cosiddetto *digital divide*. Come riportato da Giacomini et al. (2017), la Commissione Europea ha evidenziato che circa il 60% degli Italiani ha uno scarso livello di alfabetizzazione informatica, cosa che comporta per tale porzione di popolazione una grande difficoltà nell'utilizzo dei servizi erogati dagli enti pubblici tramite il sito web o altre applicazioni informatiche. Per superare l'ostacolo del *digital divide*, gli amministratori pubblici devono mettere in atto azioni specificamente rivolte alla riduzione del gap tecnologico tra la popolazione (OECD, 2008).

Per agevolare le persone meno pratiche con gli strumenti digitali è importante dotare i siti web di contenuti fruibili in modo semplice e intuitivo e fornire un adeguato supporto agli utenti che dovessero incontrare delle difficoltà (Nazioni Unite, 2020).

Il tema della protezione dei dati personali degli utenti

La digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'offerta di servizi online hanno portato gli enti pubblici alla necessità di tutelare il diritto alla privacy degli utenti. Tra i cittadini vi è una diffidenza diffusa sulle questioni relative alla privacy e alla sicurezza dei propri dati personali (Mawela et al., 2016; Van Veenstra et al., 2011). Affinché i cittadini percepiscano i vantaggi della digitalizzazione, è importante che ricevano delle rassicurazioni sull'utilizzo dei nuovi strumenti informatici: a tal fine rafforzare l'infrastruttura di sicurezza e i meccanismi di tutela della privacy è cruciale (Simonetti, 2003). Sottostimare l'importanza del fattore fiducia può portare al fallimento delle iniziative di e-Government (Weerakkody et al., 2011).

L'ambito normativo di tale tutela è delimitato, da un lato, dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e, dall'altro, dal GDPR (General Data Protection Regulation approvato con Regolamento UE 2016/679) e dal Codice della Privacy. Il GDPR tutela, in primo luogo, il trattamento e la circolazione dei dati personali dei singoli soggetti e regola i trattamenti di tali dati. Con il termine dato personale si intende qualsiasi informazione, compresi l'ubicazione e gli identificativi online, riguardante una persona fisica identificata o identificabile. La tutela dei dati personali è strettamente collegata al principio di trasparenza della PA: il fruitore deve poter scegliere liberamente se acconsentire al trattamento dei propri dati personali da parte delle amministrazioni pubbliche. Per trattamento si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni - compiute anche mediante l'ausilio di processi automatizzati - applicate a dati personali o insiemi di dati personali (ad esempio la raccolta, la registrazione, l'organizzazione).

L'ordinamento prevede tutele particolari verso specifiche categorie di dati, detti sensibili, consistenti nelle informazioni personali idonee a rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale, i dati genetici e i dati biometrici, i dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

Il titolare del trattamento dei dati personali è la persona fisica o giuridica che decide quali dati personali trattare, con quali finalità e con quali modalità, adottando politiche e attuando misure idonee a garantire che il trattamento dei dati effettuato sia conforme al GDPR. Il responsabile del trattamento è la persona fisica o giuridica che tratta i dati personali per conto del titolare del trattamento e ne risponde giuridicamente insieme a quest'ultimo. In tempi recenti è stata introdotta la figura del responsabile della protezione dei dati (DPO, Data Protection Officer) con il compito di fornire al titolare e al responsabile del trattamento informazione e consulenza in merito al GDPR e, più in generale, alla normativa relativa al trattamento dei dati personali, nonché di controllarne l'osservanza.

Gli obblighi in tema di protezione dei dati personali degli utenti

Le PA devono adottare un modello organizzativo in materia di protezione dei dati che contenga un'accurata descrizione dei soggetti coinvolti e delle procedure adottate; devono nominare un responsabile del trattamento e un DPO; devono adottare un registro dei trattamenti, nel quale siano annotate le attività di trattamento, con l'indicazione del nome e dei dati di contatto del titolare del trattamento e del DPO, le finalità del trattamento, le categorie di interessati e di dati personali, le categorie di soggetti destinatari di comunicazione dei dati personali, l'indicazione delle misure di sicurezza tecniche e organizzative adottate dall'amministrazione. Il titolare del trattamento ha l'obbligo di fornire agli interessati, con modalità semplici e chiare, una apposita informativa, strettamente connessa all'obbligo di trasparenza della PA. L'informativa deve riguardare la finalità del trattamento, il suo fondamento giuridico, la natura del conferimento dei dati (se obbligatorio o meno, e in quali limiti, specificando le conseguenze del mancato conferimento), le modalità del trattamento, la eventuale necessità di acquisire dati sensibili, precisando il motivo di tale acquisizione e le modalità specifiche di trattamento, l'eventuale comunicazione a terzi dei dati acquisiti, i tempi di conservazione dei dati, nonché le indicazioni soggettive e di contatto del titolare del trattamento, del responsabile del trattamento e del responsabile della protezione dei dati. Infine, deve essere fornita adeguata informazione in ordine ai diritti esercitabili dagli utenti e alle loro modalità di esercizio.

Lo stato attuale della digitalizzazione della pubblica amministrazione in Italia

La trasformazione digitale è sulla carta una delle maggiori priorità della pubblica amministrazione italiana, ma nel concreto i progetti di semplificazione e sburocra-

tizzazione guidati dalle tecnologie digitali sono meno del dovuto (Deilotte, 2021). Secondo il Digital Economy and Society Index (DESI), un parametro elaborato dall'Unione Europea per misurare il grado di digitalizzazione delle Nazioni comunitarie (Osservatorio Agenda Digitale, 2018) l'Italia nel 2020 è risultata al 19° posto in Europa per servizi pubblici digitali, ultima per utilizzo di servizi pubblici digitali: soltanto il 32% degli utenti italiani online usufruisce concretamente dei servizi (rispetto alla media UE del 67%).

La strategia italiana

Alla base dell'attività di digitalizzazione del settore pubblico vi è il Codice dell'Amministrazione Digitale, istituito con il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82. Il CAD prevede esplicitamente che "le pubbliche amministrazioni facciano uso delle tecnologie informatiche nell'organizzare autonomamente la propria attività per raggiungere i propri obiettivi in termini di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione, rispettando i principi di uguaglianza e di non discriminazione".

All'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) spetta la redazione del Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione, in cui vengono fissati gli obiettivi da perseguire e individuate le azioni necessarie per lo sviluppo e la gestione dei processi volti alla trasformazione digitale del settore pubblico (D.lgs. 82/2005). Gli obiettivi del Piano sono individuati sulla base delle indicazioni derivanti dal Piano d'azione dell'UE per l'e-Government e delle azioni previste dalla Dichiarazione di Tallin sull'e-Government del 2017 (AgID, 2020).

BOX DI APPROFONDIMENTO

Principi per la digitalizzazione della P.A.

La Commissione Europea (2016) con il Piano d'azione per l'e-Government 2016 - 2020, ha formulato sette principi sulla base dei quali gli Stati membri sono impegnati a definire le proprie strategie di trasformazione digitale della settore pubblico:

- principio del "digital by default", secondo il quale le pubbliche amministrazioni devono erogare i servizi preferibilmente in formato digitale, attraverso un unico punto di contatto, pur mantenendo altri canali per chi non possa usufruire delle tecnologie informatiche;
- principio del "once only", il quale dispone che gli enti pubblici siano dotati di sistemi volti alla circolazione interna delle informazioni, evitando così di chiedere più volte tali informazioni ai cittadini e alle imprese;
- principio di "inclusività e accessibilità", secondo cui i servizi pubblici digitali devono essere sviluppati tenendo conto delle esigenze di categorie di persone differenti, assicurando l'accessibilità e l'inclusività per tutti;

- principio di “apertura e trasparenza”, per il quale i cittadini dovrebbero poter accedere ai propri dati, sorvegliare i processi amministrativi che li coinvolgono ed essere coinvolti nella realizzazione dei servizi digitali;
- principio del “transfrontaliero per definizione”, secondo il quale i servizi pubblici digitali dovrebbero essere disponibili anche al di fuori dei confini statali, all’interno dell’intero mercato unico;
- principio del “interoperabile per definizione”, per il quale vi deve essere libera circolazione dei dati e dei servizi digitali all’interno dell’Unione Europea;
- principio di “fiducia e sicurezza”, secondo cui elementi volti alla protezione dei dati personali e alla sicurezza informatica devono essere integrati fin dalla progettazione dei servizi.

A tali principi individuati in sede europea, i piani triennali per la pubblica amministrazione italiana hanno aggiunto:

- il principio del “digital identity only”, secondo cui le pubbliche amministrazioni devono favorire l’adozione di un unico sistema di identità digitale;
- il principio del “cloud first”, per il quale in fase di progettazione di un servizio l’ente pubblico deve valutare in via prioritaria rispetto a qualsiasi altra tecnologia l’adozione del paradigma clou;
- il principio del “mobile first”, secondo il quale i servizi pubblici digitali devono essere pensati per essere accessibili anche da dispositivi mobili;
- il principio di “centralità dell’utente”, per il quale i bisogni e l’esperienza dell’utente devono essere posti al centro di ogni processo di sviluppo di servizi digitali.

Differenze tra territori ed enti

Nel territorio italiano vi sono rilevanti differenze sia a livello territoriale, che a livello di singoli enti (Corte dei conti – Sezione delle Autonomie, 2020). I Comuni e gli enti di medie e grandi dimensioni sembrano in grado di gestire meglio il processo di digitalizzazione, mentre si incontrano maggiori difficoltà in enti di dimensioni più ridotte e localizzati prevalentemente al Sud e nelle isole (Osservatori.net, 2019), pur non mancando dei Comuni più virtuosi anche nel Meridione (Corte dei conti – Sezione delle Autonomie, 2020). Tra le ragioni alla base di questa differenza vi è il fatto che i benefici derivanti da una comunicazione tramite strumenti digitali sono maggiori laddove le distanze fisiche e sociali sono più elevate (Arduini et al., 2010). Altri fattori determinanti sono la disponibilità di risorse finanziarie, umane e tecnologiche, più facilmente reperibili in enti di dimensioni maggiori (Corte dei conti – Sezione delle Autonomie, 2020).

La digitalizzazione ha un ruolo centrale nel PNRR

La digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni ha un ruolo centrale nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza presentato dal governo italiano alla Commissione Europea nell'aprile 2021: nel piano si legge che "il pilastro digitale del PNRR deve comprendere la razionalizzazione e digitalizzazione della pubblica amministrazione e lo sviluppo dei servizi pubblici digitali". Il 27% delle risorse totali del PNRR resilienza sono dedicate alla transizione digitale. Tra gli obiettivi individuati nel Piano vi sono il supporto alla migrazione al cloud delle amministrazioni centrali e locali, l'interoperabilità tra i dati delle amministrazioni, la digitalizzazione delle procedure chiave e dei processi interni più critici delle amministrazioni, incentivando l'interoperabilità tra gli enti, l'offerta di servizi digitali per i cittadini e il miglioramento dell'interazione tra questi ultimi e la PA, rafforzando gli strumenti di identità digitale esistenti (SPID e CIE), migliorando le comunicazioni con la PA attraverso il Domicilio Digitale, la Piattaforma di Notifica e l'app "IO", nonché la gestione dei pagamenti (PagoPA). Inoltre, particolare importanza è data al rafforzamento dei sistemi di sicurezza informatica del paese e al rafforzamento delle competenze digitali di base dei cittadini. L'obiettivo ultimo è rendere la PA un vero e proprio "alleato" del cittadino e dell'impresa, in grado di accorciare drasticamente le distanze tra enti e individui e ridurre i tempi di attraversamento della burocrazia.

BOX DI APPROFONDIMENTO

Alcuni dati sulla digitalizzazione nel settore pubblico in Italia

Nell'ultimo anno l'adesione dei cittadini italiani ai principali strumenti digitali previsti dalla strategia governativa è incrementata vertiginosamente. Oltre al Covid, che ha dato un impulso alla digitalizzazione in ogni settore, le ragioni devono essere ricercate in una serie di politiche attuate dal governo centrale, con l'aiuto delle amministrazioni locali, che hanno incentivato i cittadini all'utilizzo di tali strumenti. Alcuni esempi sono il programma Cashback, promosso dal Governo a fine 2020 con il duplice obiettivo di educare la popolazione ad utilizzare meno il denaro contante e di conoscere e scaricare l'app "IO" o l'introduzione dell'obbligo di utilizzo dell'identità digitale Spid per l'accesso ai servizi di molte pubbliche amministrazioni. Confrontando i dati di ottobre 2020 con quelli attuali, si nota come i download dell'app IO siano passati da circa 4 milioni agli attuali 22 milioni, con più di 34 mila servizi attivi (www.io.italia.it). Il numero di identità digitali è passato dalle 5 milioni attive a gennaio 2020 a più di 25 milioni (www.avanzamentodigitale.italia.it). Sono inoltre 18 mila le PA aderenti al sistema di gestione dei pagamenti PagoPA, con 130 milioni di transazioni effettuate nel 2021, in crescita del 66% rispetto all'anno precedente

(www.pagopa.gov.it), e più di 60 milioni le persone presenti nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (www.avanzamentodigitale.italia.it). Tra gli obiettivi della Strategia Italia digitale 2026 vi sono l'erogazione entro tale anno dell'80% dei servizi pubblici online e l'adozione del paradigma cloud nel 75% delle amministrazioni pubbliche (www.innovazione.gov.it).

 **25 mln**
di identità digitali
attive

 **130 mln**
di transazioni nel
2021

 **22 mln**
di download

 **60 mln**
di persone
presenti

Gli utenti devono essere posti al centro delle attività di digitalizzazione

I servizi pubblici digitali si distinguono dai servizi erogati tradizionalmente per l'importanza che viene data in fase di progettazione alle esigenze degli utenti (Weerakkody et al., 2011). L'efficacia di un progetto di digitalizzazione della pubblica amministrazione nel lungo periodo passa anche dal coinvolgimento e dalla partecipazione di tutti i portatori d'interesse. L'obiettivo ultimo non deve essere esclusivamente il miglioramento delle procedure dal punto di vista dell'ente, ma rispondere adeguatamente ai bisogni di tutti gli stakeholder. Tra gli stakeholder un ruolo chiave è rivestito dagli utilizzatori finali del servizio. Secondo un recente report della Commissione Europea (2020) alla centralità dell'utente è riservata una grande attenzione nella maggior parte dei Paesi europei che hanno intrapreso un percorso di digitalizzazione della pubblica amministrazione: l'87% dei servizi pubblici digitali dei Paesi membri è stato progettato con un focus sull'esperienza dell'utente finale.

BOX DI APPROFONDIMENTO

Gli utenti al centro dei servizi pubblici digitali

Nelle Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione redatte da Designers Italia (2020) è possibile individuare i principi alla base del disegno dei servizi pubblici digitali:

- l'approccio *human-centered*, cioè il coinvolgere gli utenti nel corso della progettazione per individuarne i bisogni, generare nuove idee e valutare i risultati, creando servizi in linea con le esigenze dei cittadini;

- la facilità d'uso del servizio, che deve essere accompagnato da informazioni chiare e sintetiche;
- la standardizzazione dei sistemi tra pubbliche amministrazioni, anche appartenenti a territori differenti, che consente di accelerare i tempi per la realizzazione di un servizio sulla base delle esperienze passate e utilizzando delle componenti già definite;
- la semplificazione dei servizi digitali;
- la misurazione dei risultati, individuando gli obiettivi da perseguire e gli indicatori sintetici e specifici volti a valutare la soddisfazione degli utenti per il progetto.

A tali criteri si affiancano dei principi che guidano il coinvolgimento degli utenti nei progetti di digitalizzazione dei servizi pubblici, espressi dalla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica (2019):

- il principio di inclusione e accessibilità, secondo cui la partecipazione degli utenti deve essere la più ampia possibile ed espressione di tutti gli interessi esistenti;
- il principio di efficacia e tempestività, per il quale le opinioni degli utenti resi partecipi devono essere tenute in considerazione e il coinvolgimento deve avvenire lungo l'intero processo;
- il principio di trasparenza e di resoconto dei risultati, che prevede l'informazione adeguata degli utenti sull'oggetto, sugli obiettivi e sulla durata del progetto di digitalizzazione, nonché il resoconto sugli esiti del processo partecipativo.

Tabella 1. *Principi per il disegno dei servizi pubblici e per il coinvolgimento degli utenti in Italia.*

PRINCIPI PER IL DISEGNO DEI SERVIZI PUBBLICI	PRINCIPI PER IL COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI
Approccio utente-centrico	Inclusione e accessibilità
Facilità d'uso del servizio	Efficacia e tempestività
Standardizzazione dei sistemi delle PA	Trasparenza e resoconto dei risultati
Semplificazione dei servizi digitali	
Misurazione dei risultati	

Fonte: Designers Italia (2020), Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica (2019).

La digitalizzazione dei servizi degli enti per il diritto allo studio italiani

La tendenza a digitalizzare i propri servizi si evidenzia nella totalità degli enti per il diritto allo studio del territorio nazionale (i dati sono stati raccolti consultando i siti istituzionali degli enti). Ciò che cambia da ente a ente è il grado di pervasività della trasformazione digitale, più intensa in alcuni, ancora in uno stato iniziale in altri.

Borse di studio

Tra i servizi forniti dagli enti per il diritto allo studio italiani il più digitalizzato è l'erogazione delle borse di studio. La presentazione della domanda di partecipazione al bando è ormai da vari anni effettuata tramite strumenti digitali. Quasi tutti gli enti si sono dotati di specifici sistemi di presentazione della domanda online, attraverso la compilazione di form predefiniti. Solo Ardsu Basilicata ed Esu Molise non hanno ancora digitalizzato completamente la procedura: lo studente deve scaricare un pdf dal sito degli enti, compilarlo e inviarlo tramite pec o, addirittura, tramite raccomandata. Il vantaggio di una procedura totalmente digitale è evidente: i tempi per la ricezione di una domanda si accorciano sensibilmente, viene quasi azzerata la possibilità che alcune domande vadano perse e, talvolta, si opera una scrematura preventiva dei partecipanti al bando, non consentendo in automatico la presentazione di domande che non soddisfano i requisiti richiesti.

BOX DI APPROFONDIMENTO

Il sistema digitale per le borse di studio BAFöG in Germania

Il BAFöG è un aiuto economico introdotto nel 1971 in Germania per garantire pari opportunità nell'istruzione, indipendentemente dalla situazione sociale o finanziaria dello studente. Dal 2016 è stata creata un'applicazione digitale per accedere al sostegno finanziario, che nel tempo è stata aggiornata e mi-

giorata. L'elemento di maggior innovazione è l'eliminazione della procedura di download e scannerizzazione dei documenti per la firma: chi accede utilizzando le credenziali relative alla propria identità digitale, può svolgere l'intero processo online, firmando i documenti digitalmente. Inoltre, l'accesso tramite la propria identità digitale permette di usufruire del massimo livello di protezione dei dati personali. Altre caratteristiche del sistema sono un'interfaccia grafica gradevole ed intuitiva, con testi di aiuto alla compilazione che guidano passo passo l'utente; il sistema effettua una verifica sulla completezza della domanda prima di poter effettuare l'invio; è possibile riprendere la compilazione della domanda in un secondo momento, continuando da dove ci si era interrotti; i documenti necessari devono essere inseriti in appositi slot, senza dover mandare nulla via email; si può in ogni momento verificare lo stato della propria domanda (ad esempio sapere in quale ufficio si trova, quali documenti o informazioni devono essere reinserite...).

Figura 2. *Interfaccia del sistema per la richiesta di borsa di studio BAföG*

Konfiguration Ihres Antrags

Konfiguration bestätigen

Bitte überprüfen Sie, ob Ihre Angaben korrekt sind. Mit Klick auf "Angaben bestätigen" werden entsprechend Ihrer Auswahl die benötigten Formulare und Eingabefelder konfiguriert.

	Welche Ausbildung möchten Sie BAföG beantragen? Studium	Bearbeiten
	Sind Sie ledig? ja	Bearbeiten
	Haben Sie letztes Jahr bereits BAföG bezogen? nein	Bearbeiten
	Haben Sie Kinder? ja	Bearbeiten

Fonte: www.bafög-digital.de/ams/BAFOEG

BOX DI APPROFONDIMENTO

Il simulatore della borsa di studio di Crous in Francia

Il Crous, ente pubblico posto sotto la supervisione del Ministero dell'Istruzione Nazionale, dell'Istruzione Superiore e della Ricerca, volto all'erogazione di servizi per il miglioramento delle condizioni di vita degli studenti universitari francesi, ha sviluppato uno strumento digitale che permette la simulazione dell'importo

ottenibile tramite borsa di studio. Inserendo poche informazioni, il reddito familiare lordo relativo all'anno precedente, il numero di figli a carico della famiglia e la distanza dal luogo di studio, si può ottenere un'indicazione relativa al proprio livello e all'importo annuale della borsa di studio ottenibile stante la propria situazione sociale e finanziaria. Questo strumento permette agli studenti di sapere in anticipo se potranno o meno ottenere tale beneficio, evitando di perdere tempo nella compilazione di una domanda inutile.

Figura 3. *Interfaccia dello strumento per calcolare le borse di studio del Crous*

les Crous

Simulateur de bourse
Votre compte
Plus d'informations

Le simulateur de bourse

Calculez vos droits à la bourse et votre échelon

Le revenu de la famille

Les revenus brut global 2019 figurant sur l'avis fiscal 2020 déduit par la famille de l'étudiant *

*Champ obligatoire

Le nombre d'enfants à charge fiscale de la famille

Nombre de frères et sœurs du candidat boursier :

-dont frères et sœurs étudiant dans l'enseignement supérieur :

L'éloignement du lieu d'études

Candidat boursier dont le domicile familial (commune de résidence) est éloigné de l'établissement d'inscription à la rentrée universitaire :

- de 0 à 30 kilomètres
- de 30 à 249 kilomètres
- de 250 kilomètres et plus

Fonte: www.simulateur.lescrous.fr/

Alloggi

Anche la richiesta di un alloggio viene ormai gestita dalla gran parte degli enti tramite una piattaforma online, spesso attraverso la stessa procedura di richiesta di una borsa di studio. Fanno eccezione l'Ardsu Basilicata, che prevede l'inoltro della richiesta attraverso la pec, l'Adsu Teramo, l'Esu Molise e l'Assessorato Istruzione, Università, Politiche giovanili, Affari europei e Partecipate della Valle d'Aosta, che non gestiscono alcuno studentato. Tra queste, l'Adsu di Teramo sta costruendo una residenza universitaria, con lavori iniziati nel 2020. In Molise e in Valle d'Aosta, invece, gli studentati sono gestiti dalle Università.

Mentre alcuni enti si sono limitati a digitalizzare la procedura di richiesta e di assegnazione di un alloggio, altri hanno iniziato a fornire online anche servizi integrativi, quali la possibilità di segnalare un malfunzionamento (il Centro Residenziale per la realizzazione del diritto allo studio nell'Università della Calabria tramite pc; l'Universi-

tà degli studi di Milano Bicocca, che si occupa del diritto allo studio dei suoi studenti, tramite app; l'Esu Verona tramite app; l'Opera Universitaria di Trento tramite pc), la prenotazione di un appuntamento per il check-out (il Centro Residenziale per la realizzazione del diritto allo studio nell'Università della Calabria tramite pc), la gestione delle lavatrici (l'Opera Universitaria di Trento tramite app). Da questo punto di vista, l'ente che risalta per i servizi integrativi offerti è l'Università degli studi di Brescia, che ha sviluppato una piattaforma online, chiamata "Unicamp", dalla quale si possono gestire le lavatrici, segnalare i guasti alle strutture residenziali e prenotare le aule studio presenti nelle residenze universitarie.

BOX DI APPROFONDIMENTO

TSHLife, l'app olandese per gli studenti che crea comunità

Le app per la gestione degli studentati pubblici risultano ancora in una fase embrionale. I servizi offerti sono spesso limitati e viene prestata poca attenzione alla reale potenzialità di tali app: non devono essere viste solamente come uno strumento di gestione dei servizi dello studentato, ma possono essere un vero e proprio sostegno alla socialità, alla creazione di una comunità. Da questo punto di vista, l'app creata da The Student Hotel, catena olandese di residenze che si rivolge prevalentemente agli studenti universitari, è un'eccellenza. L'app è parte integrante dell'esperienza di soggiorno, a iniziare dal momento della prenotazione di una stanza e del check-in. Attraverso l'app si compiono alcune azioni basilari direttamente collegate alla vita quotidiana in residenza, come l'apertura delle porte delle stanze, la prenotazione del servizio di pulizia, il pagamento della retta e di ogni altra spesa effettuata all'interno della struttura - dotata di bar, palestra, ristorante - la prenotazione delle lavatrici o l'apertura del lucchetto delle biciclette. Ma il vero fine dell'app è la connessione tra loro di tutti gli utenti dell'hotel accomunati da interessi simili, incentivando la creazione di una forte comunità, alla base della mission aziendale. Ci si può quindi iscrivere a eventi sia interni all'hotel che esterni, connettersi con gli altri utilizzatori della propria cucina, creare dei club interni allo studentato e iscriversi, prenotare l'accesso alla palestra o al ristorante vedendo gli altri ospiti della struttura che hanno effettuato la prenotazione nello stesso orario, chattare con gli altri inquilini, scoprire la città in cui si alloggia attraverso degli itinerari suggeriti sulla base dei propri interessi. L'app TSHLife da un lato semplifica la vita dei residenti, dall'altro la arricchisce di esperienze.

I virtual tour delle residenze Crous in Francia

Il Crous francese dà la possibilità di effettuare dei tour virtuali delle proprie residenze. Selezionando la residenza di proprio interesse dal sito internet dell'ente, è possibile visitare l'intera struttura: si può esplorare l'esterno dell'edificio, le aree comuni, dare un'occhiata alle sale lavanderia, passeggiare per i corridoi ma anche ispezionare le singole stanze. Tale strumento è di forte impatto, consente di sentirsi realmente all'interno della residenza e di visitarla passo passo, come se ci si trovasse realmente lì. La tecnologia si basa sull'unione di fotografie panoramiche a 360° che permette una riproduzione degli spazi molto vicina alla realtà. Lo studente può quindi valutare la struttura preventivamente, senza spostarsi da casa: vantaggio non da poco considerando che chi alloggia in residenze universitarie è un fuori sede.

Ristorazione

Sul tema della digitalizzazione dei servizi relativi alla ristorazione, il panorama degli enti è più variegato. Come si nota dalla tabella 2, più di un terzo degli enti per il diritto allo studio non ha adottato alcun elemento digitale per l'erogazione del servizio. Il 20% degli enti ha digitalizzato soltanto la procedura per richiedere l'accreditamento alle mense universitarie. Si può dire, quindi, che circa il 50% degli enti per il diritto allo studio italiani siano indietro con la digitalizzazione del servizio di ristorazione. Nell'ultimo anno, anche per la spinta dettata dall'emergenza sanitaria, c'è stata una frequente adozione di sistemi di prenotazione dei posti nelle mense universitarie. Quasi il 40% degli enti, in particolare - Adsu Teramo, Adsu Chieti, Ardis Friuli-Venezia Giulia, DiSCo, Unibg, Edisu Pavia, Polimi, Ersu Palermo, Ersu Catania, Opera Universitaria, ADiSU Umbria, Esu Padova - ha sviluppato un'applicazione per gestire l'accesso alle mense, tramite tessera virtuale, e/o la prenotazione del posto. Spesso le app presentano anche servizi aggiuntivi, quali la possibilità di consultare il menù o di prenotare un pasto take away. Esu Venezia ed Ersu Cagliari, hanno invece deciso di sostituire la tessera fisica per l'accesso alle strutture di ristorazione con una tessera virtuale, senza appoggiarsi ad un'app. Ersu Sassari consente la prenotazione esclusivamente online da pc, mentre Dsu Toscana ha sviluppato un sistema di prenotazione dei pasti take away da pc e un sistema di ricarica della propria tessera, con funzione di borsellino elettronico, direttamente online.

Tabella 2. *Sistemi digitali per la gestione dei servizi di ristorazione adottati dagli enti per il DSU italiani*

SISTEMA DIGITALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE	NUMERO DI ENTI CHE HANNO ADOTTATO IL SISTEMA	PERCENTUALE DEGLI ENTI CHE HANNO ADOTTATO IL SISTEMA (SU 35 ENTI)
App per la prenotazione posto	7	20%
Tessera virtuale	7	20%
Prenotazione pasto online tramite pc	2	6%
Solo accreditamento online	7	20%
Nessun elemento di digitalizzazione	12	34%

Fonte: elaborazione propria tramite dati ricavati dai siti istituzionali degli enti per il DSU italiani

BOX DI APPROFONDIMENTO

Il CampusBOX dello Studentenwerk Oberfranken in Germania

Lo Studentenwerk Oberfranken, una delle 57 unioni studentesche tedesche che si occupano di ristorazione universitaria, alloggio, consulenza, cultura e collocamento, ha ideato una nuova modalità di fruizione dei pasti per i propri studenti. Nella città di Bayreuth gli alunni possono usufruire del nuovo servizio CampusBOX, facendosi consegnare gli ingredienti per cucinare uno specifico piatto in autonomia. Dopo essersi registrato e aver effettuato l'accesso al sito www.campusbox.shop, lo studente può scegliere il piatto di suo gradimento tra una serie di proposte, ordinabile per due o quattro porzioni, selezionare una data di consegna e un orario e pagare direttamente online. All'orario prestabilito riceverà una scatola contenente tutti i singoli ingredienti e una spiegazione passo passo del procedimento da seguire per cucinare il proprio pasto, corredata da alcune immagini. Il servizio online agevola la vita quotidiana degli studenti, consentendogli di risparmiare il tempo per fare la spesa senza rinunciare al piacere di cucinare in compagnia.

BOX DI APPROFONDIMENTO

Tessere virtuali, pagamenti e ricarica online negli enti per il dsu italiani

Per quanto riguarda i pagamenti, lo strumento più usato è la carta dello studente con funzione di borsellino elettronico. Oggi si nota una tendenza verso la trasformazione delle tessere fisiche in strumenti virtuali. Inoltre, molti enti stanno iniziando a introdurre la possibilità di ricarica della tessera online, che permette di ridurre le code davanti agli strumenti fisici tradizionalmente adibiti

a tale funzione e, talvolta, anche alle casse, anticipando il pagamento del pasto. Ardis Friuli-Venezia Giulia nell'anno accademico 2021/2022 ha iniziato il percorso di eliminazione delle smart card fisiche, cominciando da Trieste, sostituendole con delle tessere virtuali. Le tessere, sia fisiche che digitali, possono essere ricaricate accedendo alla propria area personale sul Portale dello studente. Il pagamento viene effettuato appoggiandosi ad un circuito bancario. Attraverso l'app dell'ente gli studenti possono prenotare l'accesso alle mense e pagare il pasto. Una volta effettuato il pagamento viene generato un QR code che permette di verificare l'avvenuto pagamento al momento dell'erogazione del pasto, eliminando le casse.

Anche Edisu Piemonte permette agli studenti di effettuare la ricarica delle proprie tessere attraverso lo Sportello online. Il pagamento può essere effettuato tramite Bancomat, Carte di credito o Carte prepagate. Al momento la procedura non è totalmente online: infatti, una volta effettuata la ricarica dallo Sportello Online bisogna passare da un box di ricarica fisico posizionato nelle mense per trasferire il credito sulla smart card fisica. Tuttavia, si tratta solo di una fase momentanea: Edisu Piemonte conta di digitalizzare completamente la procedura, eliminando quest'ultimo passaggio.

Adisurc Campania permette la ricarica della tessera pasti online attraverso il circuito PagoPA. Seppur più macchinoso rispetto agli altri sistemi adottati dagli altri enti, la scelta di appoggiarsi a PagoPA dà senza dubbio maggiori garanzie dal punto di vista della sicurezza della transazione.

Ersu di Cagliari ha dematerializzato la tessera dall'anno accademico 2019/2020, sostituendola con un QR code virtuale. Da ottobre 2021 la ricarica della tessera avviene accedendo al Portale dello studente ed è effettuata appoggiandosi al circuito PagoPA.

In maniera simile, Esu Venezia ha introdotto un QR Code in sostituzione delle tessere fisiche. Gli studenti possono ricaricare il proprio borsellino elettronico attraverso una piattaforma online a cui si accede tramite le credenziali Esu.

Dsu Toscana ha creato un portale attraverso cui offre agli studenti la possibilità di caricare la tessera online. Per ricaricare la tessera può essere utilizzata una carta di credito, PayPal o una carta prepagata acquistabile presso gli Sportelli di rilascio tessere. Per accedere al portale è necessario utilizzare nome utente e password della propria area riservata.

Un'altra tendenza è quella di trasformare le tessere studenti in carte prepagate, in collaborazione con istituti bancari. È il caso, ad esempio, di Esu Verona. La tessera studente è stata sostituita da una carta prepagata erogata da un istituto bancario, che svolge funzione di riconoscimento, ad esempio per l'accesso alle

mense. In questo caso il pagamento avviene tramite la prepagata, che può essere ricaricata online attraverso la piattaforma della banca. Si verifica, quindi, una digitalizzazione del servizio di ricarica della tessera, appoggiandosi ad un'organizzazione esterna. Questa soluzione permette di utilizzare la carta anche al di fuori del contesto universitario. Altri enti che utilizzano tale sistema sono Ersu Messina e Uninsubria.

Nuove modalità per gestire le relazioni con gli studenti

L'emergenza sanitaria ha dato un impulso alla nascita di sistemi digitali per programmare l'accesso alle strutture degli enti per il servizio allo studio. Molte organizzazioni – Unibg, Unimib, Unimi, Erdis Marche, Edisu Piemonte, Opera Universitaria - hanno elaborato strumenti per la prenotazione degli appuntamenti presso gli sportelli fisici, altre – Centro residenziale per la realizzazione del DSU Calabria, Aliseo, Uninsubria, Unibs, Polimi, Unimi, Erdis Marche, Esu Verona - hanno creato degli sportelli digitali, attraverso cui gli utenti possono interagire con il personale dell'ente tramite videochiamata. Inoltre, si è cercato di ridurre la richiesta di appuntamenti fisici, fornendo altri strumenti volti a garantire una risposta rapida alle domande degli utenti. Spesso gli enti hanno adottato un insieme di più sistemi.

I sistemi di ticketing stanno sostituendo le email

Uno degli strumenti più adottati è il ticketing. Un sistema di ticketing è un software che permette la gestione delle richieste degli utenti in maniera più efficiente e rapida rispetto alle email. Tale sistema permette di ridurre le perdite di tempo, raccogliendo tutte le richieste di un singolo utente in un unico posto; consente di assegnare una priorità alle diverse richieste e di raggrupparle a seconda dell'area a cui si riferiscono; permette la ricezione delle richieste anche in orari di chiusura; prevede degli automatismi volti a informare l'utente della ricezione della sua richiesta in modo rapido. Utilizzando le email, c'è il rischio che le richieste vadano perse. Inoltre, poter accedere facilmente alle domande già presentate da uno stesso utente può agevolare la risposta alle sue segnalazioni. Altro grande vantaggio rispetto alle email, è il gestionale interno all'ente, che permette di verificare lo stato di una richiesta, ovvero se è già stata presa in carico da un operatore, se è appena arrivata o se è già stata chiusa.

I sistemi di ticketing adottati dagli enti per il diritto allo studio italiani

Sono ben dodici gli enti per il diritto allo studio italiani che hanno deciso di sviluppare un sistema di ticketing per agevolare il contatto tra l'ente e gli studenti. La maggior parte degli enti – Adsu Teramo, Adisurc Campania, Unibs, Unimib, Ersu Cagliari, Dsu Toscana, Opera Universitaria e Adisu Umbria – permettono l'invio di ticket previa registrazione ad una piattaforma online dedicata agli studenti (non sempre la stessa attraverso cui è possibile fare domanda per la borsa di studio). Il vantaggio dell'accesso tramite registrazione è la possibilità di tenere traccia di tutte le richieste passate di un singolo utente. Inoltre, gli studenti non devono perdere tempo inserendo i propri dati personali, in quanto già conosciuti dal sistema.

Ersu Enna utilizza invece un form più elementare, che non permette l'invio di allegati, senza richiedere alcuna registrazione e pertanto disponibile anche per coloro che non si siano ancora accreditati all'ente. In questo caso lo studente, oltre a compilare i campi dedicati alla sua richiesta, deve inserire alcuni dati personali quali l'email e il nome e il cognome. Il form di Enna permette di selezionare tra una lista il settore di interesse per la propria domanda.

Altri enti – DiSCo Lazio, Unibg, Edisu Piemonte, Er.Go – permettono sia di inviare i ticket agli utenti registrati presso l'ente, sia ai non registrati. Nel caso di DiSCo Lazio il form dedicato agli utenti non registrati è più elementare e non permette di allegare dei file. Per inviare il ticket è richiesto l'inserimento di nome e cognome, email, anno di nascita e università di appartenenza. Unibg utilizza per gli utenti non registrati un sistema simile a quello per utenti registrati, richiedendo però dati personali quali email, nome e cognome, telefono, corso di laurea di riferimento. Rispetto al sistema utilizzato da DiSCo Lazio, Unibg permette di allegare dei file alla propria richiesta anche agli studenti non registrati. Dal punto di vista del sistema di ticketing Edisu Piemonte ed Er.Go dispongono del sistema più avanzato. Per inviare un ticket è necessario passare obbligatoriamente dalle FAQ, molto dettagliate e frequentemente aggiornate sulla base delle domande che arrivano via ticket. Solo nel caso in cui la risposta su un determinato argomento non sia soddisfacente per l'utente si può accedere al sistema di ticketing. L'accesso è permesso sia agli utenti accreditati, sia ad utenti esterni. L'Edisu Piemonte permette a entrambe le categorie di utilizzatori del servizio di allegare fino a quattro file alle loro domande. Il passaggio obbligatorio dalle FAQ e il livello di dettaglio molto approfondito di queste ultime permettono all'ente di ridurre al minimo le comunicazioni tra ente e utente, con vantaggi in termini di tempo e di efficienza.

A metà tra email e telefono: le chat degli enti per il DSU

Altri enti - Er.Go, Unibs, Ersu Palermo, Ersu Catania - hanno deciso di adottare dei sistemi di chat: i messaggi istantanei permettono uno scambio più rapido tra utente e organizzazione rispetto alle email e consentono di utilizzare un linguaggio meno formale, trasmettendo una sensazione di maggiore vicinanza all'utente, che percepisce una maggiore attenzione nei confronti dei propri bisogni.

BOX DI APPROFONDIMENTO

Chat e live chat con gli enti per il diritto allo studio italiani

Er.Go ha sviluppato un sistema di risposta a domande semplici in maniera rapida. Il servizio, denominato Assistenza live!, è disponibile accedendo alla piattaforma Dossier Utente, quindi solo per gli studenti registrati. La chat è attiva dal lunedì al venerdì per quattro ore nel corso della mattinata.

Unibs ha introdotto una chatbox nel proprio sito. Nella pagina relativa ai contatti è presente un pop up che permette l'accesso alla chat. Un assistente virtuale risponde a una serie di domande predefinite sia in italiano, che in inglese. In questo caso non si tratta di una live chat, ma si avvicina più ad un sistema di FAQ più avanzato, semplice e intuitivo da utilizzare. Il servizio è disponibile 24 ore su 24. Nella chat è presente un link diretto per l'apertura di un ticket da utilizzare nel caso in cui la risposta data dal bot non fosse soddisfacente.

Ersu Palermo utilizza un doppio sistema. Dalla piattaforma per le comunicazioni con gli utenti, Notify, si può utilizzare il servizio di live chat, attivo per quattro ore dal lunedì al venerdì in mattinata e per due ore pomeridiane una volta a settimana. Inoltre, è stata inserita la possibilità di chattare su WhatsApp con il contact center dell'ente in orari predefiniti.

Ersu Catania ha deciso di introdurre una chat sfruttando Messenger, la chat del social network Facebook. Cliccando su un pop up che compare in tutte le pagine del sito web si viene inviati direttamente alla chat del social, a cui bisogna accedere attraverso le proprie credenziali. Il limite di questo sistema è quindi la necessità di un account sul social per potere usufruire del servizio.

Lo sportello fisico diventa virtuale

Altro strumento frequentemente adottato è lo sportello virtuale: attraverso videochiamate si sono sostituiti gli appuntamenti presso lo sportello fisico. Questo strumento, molto utile nei periodi di chiusura degli sportelli dovuti all'emergenza sanitaria, presenta tutt'ora dei vantaggi, quali la possibilità di evitare spostamenti e la riduzione di tempi di attesa o legati allo spostamento stesso. Sempre con l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa, qualche ente ha preferito prevedere un sistema di prenotazione di appuntamenti telefonici.

Lo sportello virtuale degli enti per il diritto allo studio italiani

La gestione degli appuntamenti online presenta degli elementi di differenziazione tra gli enti che hanno deciso di adottare tale strumento. Alcuni enti utilizzano soluzioni estremamente basilari, che non prevedono alcun tipo di prenotazione degli appuntamenti virtuali. È questo il caso del Centro Residenziale per il diritto allo studio universitario della Calabria e dell'Esu Verona, che si limitano a indicare uno slot orario nel quale è possibile contattare gli operatori, attraverso Teams, il primo, e Skype, il secondo. Il rischio in questo caso è la creazione di "file virtuali", come avviene utilizzando il contatto telefonico, qualora gli operatori fossero tutti occupati.

Anche Unimib non ha adottato un sistema avanzato di prenotazione del servizio, limitandosi a fornire uno slot orario in cui effettuare un ricevimento in videoconferenza, previa prenotazione tramite email.

Altri enti hanno sviluppato dei sistemi di prenotazione più avanzati, per gestire al meglio il flusso di appuntamenti virtuali.

Uninsubria, Unimi e Polimi permettono la prenotazione degli appuntamenti virtuali accedendo alla propria area personale. Polimi dà la possibilità di utilizzare anche la propria app per prenotare l'appuntamento. Il servizio non è quindi utilizzabile da persone esterne all'organizzazione. Tutti e tre gli enti utilizzano Teams per effettuare le videochiamate.

Aliseo Liguria ed Erdis Marche utilizzano l'applicazione Microsoft Booking per gestire le prenotazioni per gli appuntamenti dello sportello virtuale. Dopo aver scelto il servizio di cui si necessita, si possono vedere gli appuntamenti giornalieri disponibili. Una volta selezionato il giorno e l'orario si devono inserire alcuni dati personali necessari per essere contattati, quali il nome e cognome e l'indirizzo email. Inoltre, è possibile inserire alcune informazioni sul motivo per cui si sta chiedendo un appuntamento, facilitando il lavoro dell'operatore dello sportello. Il sistema permette di utilizzare lo sportello online anche a utenti esterni all'organizzazione, magari futuri studenti che vogliono delle informazioni preventive.

Con l'obiettivo primario di ridurre gli assembramenti presso gli uffici degli enti, una volta riaperti gli sportelli fisici sono stati adottati sistemi di prenotazione online da pc o via app degli appuntamenti. Gli enti che hanno adottato questa soluzione sono: Aliseo, Unibg, Unimib, Unimi, Erdis Marche, Edisu Piemonte e Opera Universitaria. Questi sistemi rimangono utili anche con il finire dell'emergenza sanitaria, poiché la riduzione dell'attesa agli sportelli consente di offrire agli utenti un servizio che viene percepito di maggiore qualità.

È importante notare che ancora il 37% circa degli enti non ha adottato alcun sistema digitale avanzato per la gestione dei servizi di sportello, limitandosi all'utilizzo di email o numero di telefono per eventuali richieste non in presenza.

Tabella 3. *I sistemi digitali per la gestione del contatto con gli utenti degli enti per il DSU*

SISTEMA DIGITALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI SPORTELLO	NUMERO DI ENTI CHE HANNO ADOTTATO IL SISTEMA	PERCENTUALE DEGLI ENTI CHE HANNO ADOTTATO IL SISTEMA (SU 35 ENTI)
Ticket	12	34%
Form online per informazioni (sistema meno avanzato del ticket)	1	3%
Chat	4	11 %
Sportello virtuale	9	26%
Prenotazione online appuntamento fisico	7	20%
Prenotazione online appuntamento telefonico	3	9%
Nessun sistema	13	37%

NB: gli enti potrebbero aver adottato più di un sistema, quindi il totale delle percentuali non da 100%

Fonte: elaborazione propria tramite dati ricavati dai siti istituzionali degli enti per il DSU italiani

La digitalizzazione dei servizi accessori per agevolare gli studenti nella loro vita quotidiana

Alcune organizzazioni hanno digitalizzato altri servizi secondari cercando di agevolare gli studenti universitari. Tra i servizi erogati online diffusi in più di un ente, anche se con percentuali molto basse, vi sono la segnalazione di guasti nello studentato, la richiesta di contributi per i trasporti, la prenotazione delle aule studio gestite dall'ente e dei capi sportivi o palestre e la gestione delle lavatrici dello studentato. Quest'ultimo servizio, molto diffuso in studentati europei e privati, non è ancora molto sviluppato nelle residenze gestite dagli enti per il diritto allo studio italiani: solamente l'Unibs e, molto recentemente, l'Opera Universitaria di Trento hanno adottato dei sistemi che permettono di visionare lo stato delle lavatrici, ma non di prenotarne l'utilizzo.

Tabella 4. Altri servizi digitali erogati dagli enti per il DSU italiani

ALTRI SERVIZI ONLINE	NUMERO DI ENTI CHE HANNO ADOTTATO IL SISTEMA
Segnalazione guasti nello studentato	5
Richiesta contributo trasporti	3
Prenotazione aule studio gestite dall'ente	3
Prenotazione campi sportivi e sale eventi	3
Gestione lavatrici dello studentato	2
Prenotazione check-out alloggi	1
Prenotazione libri biblioteca gestita dall'ente	1
Prenotazione visite mediche con medici convenzionati con l'ente	1
Revisione curriculum	1

Fonte: elaborazione propria tramite dati ricavati dai siti istituzionali degli enti per il DSU italiani

BOX DI APPROFONDIMENTO

La segnalazione dei guasti digitale negli enti per il diritto allo studio italiani

Cinque enti per il diritto allo studio hanno sviluppato un sistema digitale per la segnalazione dei guasti all'interno degli studentati.

Il Centro Residenziale per la realizzazione del diritto allo studio nell'Unical dà la possibilità agli studenti che risiedono nelle residenze gestite dall'ente di segnalare i malfunzionamenti accedendo alla propria area personale del Portale dei servizi online. Dopo aver inserito i dati richiesti si riceve un'email di conferma con i dettagli della richiesta.

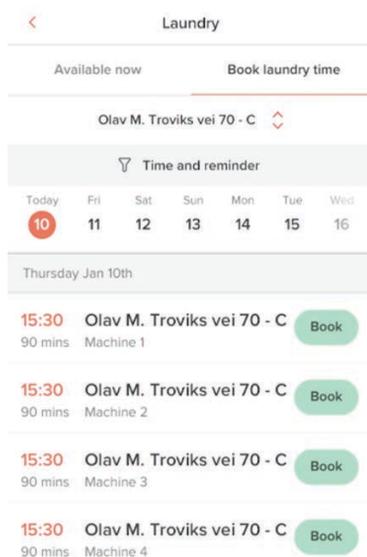
Gli studenti di Opera Universitaria possono accedere al portale di segnalazione dei guasti attraverso un link presente sulla pagina "Alloggi" del sito web istituzionale. Per accedere allo strumento è necessario inserire un nome utente e una password che vengono inviate tramite email allo studente al momento del check-in presso uno studentato.

Unibs ha sviluppato una piattaforma online da cui è possibile accedere a tutti i servizi di gestione delle residenze. È qui disponibile la possibilità di richiedere un intervento manutentivo compilando i campi richiesti e, eventualmente, allegando delle fotografie. Una volta inviata la richiesta il portale mostrerà lo stato della presa a carico della stessa e la data presunta di intervento.

Polimi e Esu Verona hanno invece scelto di sviluppare lo strumento di segnalazione guasto sulla loro app. L'app dell'ente lombardo dà la possibilità di allegare le foto del danno. L'app dell'Esu, dopo la segnalazione, permette di verificare lo stato di avanzamento della propria segnalazione e di visualizzare lo storico delle segnalazioni precedenti.

L'associazione studentesca norvegese SiO ha elaborato un sistema di gestione e prenotazione delle lavatrici tramite la propria app. Ogni giornata è suddivisa in diverse fasce orarie prenotabili, ognuna di un'ora e trenta minuti. Per non perdere la prenotazione, è necessario avviare la macchina entro 15 minuti dall'orario prescelto. Passati i 15 minuti, la macchina potrà essere utilizzata da altre persone, almeno fin quando rimane il tempo di concludere un lavaggio senza sforare nella fascia oraria successiva. È possibile annullare la prenotazione fino ad un'ora prima dell'orario selezionato. Per disincentivare la prenotazione immotivata delle macchine, se non si annulla il lavaggio entro l'ora prima o se non si avvia la lavatrice entro 15 minuti dall'orario selezionato, viene addebitato l'importo del lavaggio. L'app permette anche di inviare una notifica per ricordare la prenotazione effettuata e per segnalare la fine del ciclo di lavaggio.

Figura 4. *Interfaccia dell'app di SiO per la gestione delle lavatrici*



Fonte: <https://www.sio.no/en/housing>

Una nuova tendenza: la creazione di strumenti per agevolare la ricerca di alloggi per tutti gli studenti

Alcuni enti hanno sviluppato degli strumenti per la ricerca di un posto letto, destinati a tutti gli studenti, compresi quelli che non rientrano nei parametri per richiedere la borsa di studio. Tuttavia, al momento la gran parte di queste piattaforme sono molto limitate o si appoggiano a un operatore esterno.

Nel dettaglio, l'ADSU Teramo ha attivato uno sportello di ricerca alloggi gestito in proprio: si tratta di una pagina web del sito dell'ente, in cui vengono pubblicati annunci di proprietari privati. Il design della pagina è molto elementare, ma intuitivo. Gli annunci presentano brevi descrizioni, l'ubicazione dell'alloggio e il numero di telefono del proprietario.

Anche l'Università dell'Insubria ha creato una pagina sul proprio sito web dove vengono raccolte le offerte di posti alloggi di proprietari privati. Le offerte vengono presentate in una tabella in cui sono raggruppate le principali informazioni relative all'alloggio (ubicazione, breve descrizione, prezzo disponibilità e contatto del proprietario) e un link a cui sono disponibili le foto relative all'appartamento.

Uno stile ancor più basilico è utilizzato dall'Ersu di Cagliari, che ha lanciato nell'ottobre 2021 il servizio Cerco e Trovo casa. I proprietari di appartamenti possono scaricare il pdf di un modulo per la richiesta di pubblicazione di un annuncio e inviarlo compilato ad una email fornita dall'ente. Gli annunci accettati vengono pubblicati all'interno di una tabella pdf scaricabile dalla pagina del sito dell'ente dedicata a tale servizio.

L'Er.Go Emilia Romagna ha invece sviluppato un vero e proprio portale chiamato "Vetrina alloggi" a cui si accede attraverso un link presente sul sito istituzionale dell'ente. Il portale permette la ricerca di alloggi gestiti dall'Er.Go. per un breve periodo di tempo, destinati a studenti o ricercatori che hanno esigenze di permanenze occasionali, oppure la ricerca di alloggi messi a disposizione degli studenti da soggetti privati, per affitti di durata maggiore. Selezionando la città emiliana di proprio interesse, si può cercare l'alloggio più adatto alle proprie esigenze, utilizzando una serie di filtri. Ogni annuncio presenta una descrizione del posto letto, l'ubicazione, le caratteristiche, una serie di fotografie e la data di inserimento dell'annuncio. Registrandosi, l'utente può conoscere anche l'esatta localizzazione dell'immobile sulla mappa, i dati di contatto del proprietario e segnalare eventuali problemi. Seppur con un design molto minimal, il sito appare semplice e intuitivo da utilizzare e innovativo nei suoi contenuti, in particolar modo nella sezione per gli alloggi di breve periodo, in cui è permessa la prenotazione diretta del posto alloggio e il suo pagamento attraverso PagoPA.

Opera Universitaria di Trento ha da poco lanciato TRent, il proprio portale di ricerca di alloggi universitari che mette in contatto gli studenti con i proprietari privati, colleghi e grandi gestori immobiliari presenti sul territorio di Trento e Rovereto. L'elemento innovativo del portale sta nell'assegnazione di un bollino agli appartamenti di piccoli privati che, a seguito di un controllo operato dall'ente, risultino coerenti, nell'ubicazione e nei comfort, con quanto dichiarato nell'annuncio.

L'Adisu Puglia, l'Edisu Piemonte, il Dsu Toscana e l'Università di Brescia si appoggiano, invece, ad un operatore esterno, a fronte del pagamento di un corrispettivo: cercoalloggio.com. Cercoalloggio.com è un operatore che si occupa di mettere in contatto gli studenti universitari con proprietari di appartamenti privati. Gli appartamenti vengono verificati e inseriti sul portale con foto e un virtual tour. Il portale presenta un design accattivante e innovativo.

Tabella 5. *I sistemi per agevolare la ricerca di un alloggio sviluppati adottati dagli enti per il DSU*

ENTE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO	NOME DEL SISTEMA	TIPOLOGIA DEL SISTEMA
Adsu Teramo	Sportello ricerca alloggio	Pagina del sito istituzionale
Uninsubria	Vetrina immobili in offerta	Pagina del sito istituzionale
Ersu Cagliari	Cerco e trovo casa	Pagina del sito istituzionale
Er.Go Emilia-Romagna	Vetrina alloggi	Sito esterno gestito dall'ente
Opera Universitaria di Trento	TRent	Sito esterno gestito dall'ente
Adisu Puglia	Cercoalloggio.com	Sito esterno gestito da operatore esterno
Edisu Piemonte		
Dsu Toscana		
Unibs		

Fonte: elaborazione propria tramite dati ricavati dai siti istituzionali degli enti per il DSU italiani

Posizionamento degli enti per il DSU in ambito digitale

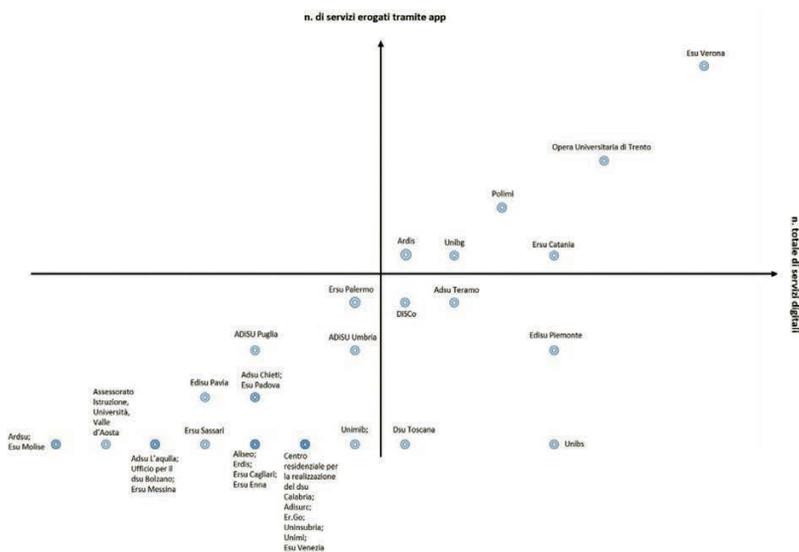
Nell'ultimo decennio il settore privato ha visto la crescita esponenziale delle app per dispositivi mobili. Gli smartphone sono una delle tecnologie cresciute più rapidamente nella storia: sono semplici da portare con sé e ormai integrati nella routine degli utenti (Epstein e Bequette, 2013). La navigazione tramite dispositivi mobili ha ormai superato quella da desktop: gli smartphone vengono utilizzati maggiormente nella vita quotidiana rispetto ai computer (www.gs.statcounter.com). Alcune ricerche mostrano come gli utenti passino circa il 90% del tempo d'uso di un telefono su delle app (Ganapati, 2015). La diffusione delle app permette di cogliere nuove opportunità, quali la possibilità per gli utenti di usufruire dei servizi in ogni momento e in ogni luogo, ancora più facilmente rispetto ai pc, non sempre portati con sé.

La pubblica amministrazione sta iniziando a sfruttare le potenzialità di tale tecnologia solo in tempi recenti. Il principio del *mobile first* è entrato a far parte delle raccomandazioni fornite da Agid per la digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni italiane. Tra i principali vantaggi delle app rispetto ai siti web, si possono citare:

- il target di utenti degli enti per il diritto allo studio è uno dei principali utilizzatori degli smartphone;
- maggiore rapidità nell'erogazione dei servizi e possibilità di usufruirne in ogni luogo e in ogni momento;
- sistemi intuitivi e facili da usare;
- nuove possibilità di interazione con gli utenti, utilizzando le notifiche push: si possono inviare comunicazioni, promemoria di eventi o scadenze;

• la maggiore interazione permette di fidelizzare gli utenti e renderli più partecipi. Considerati i vantaggi raggiungibili attraverso un'app, lo sviluppo di tale strumento sembra essere imprescindibile nel percorso di digitalizzazione degli enti per il diritto allo studio. Abbiamo visto come vi sia un panorama piuttosto variegato in merito alla digitalizzazione dei servizi tra i vari enti per il DSU. Lo stesso discorso vale per l'adozione delle app. Al momento sono tredici gli enti che hanno introdotto una propria applicazione: Adsu Teramo, Adsu Chieti, Ardis Friuli Venezia-Giulia, DiSCo Lazio, Unibg, Edisu Pavia, Polimi, Edisu Piemonte, Adisu Puglia, Ersu Palermo, Ersu Catania, Opera Universitaria di Trento, Adisu Umbria, Esu Venezia, Esu Verona. Spesso, tuttavia, i servizi erogati tramite il canale mobile sono limitati. L'obiettivo dovrebbe essere quello di far diventare l'app dell'ente l'unico punto di contatto con gli studenti, rapido, semplice e informale, mantenendo il sito web come strumento informativo e adibito alle comunicazioni più istituzionali.

Figura 5. Posizionamento strategico degli enti per il DSU italiani in relazione ai servizi erogati digitalmente in generale e i servizi erogati tramite app



NB nel caso di servizi DSU erogati dalle università, si è considerata la presenza di un'app solo se dalla stessa sono erogati servizi relativi al DSU. Quindi le app per servizi di competenza delle università non sono state considerate.

Fonte: elaborazione propria tramite dati ricavati dai siti istituzionali degli enti per il DSU italiani

Opera Universitaria: la digitalizzazione dei servizi

Una rapida digitalizzazione dei propri servizi

Negli ultimi anni, in particolare con il nuovo Consiglio di Amministrazione (2019), Opera Universitaria ha intrapreso un percorso di rinnovamento, ponendosi come obiettivo una digitalizzazione dei servizi esistenti e la proposta di ulteriori soluzioni innovative. Sono stati introdotti strumenti digitali per migliorare la qualità dei servizi erogati e l'esperienza degli studenti.

La pandemia ha reso necessario rivedere la funzione dello sportello fisico. Cogliendo questa urgenza Opera ha introdotto nuovi modi di erogare i servizi che includessero il digitale. In particolare, molte delle innovazioni sviluppate da Opera sono finalizzate a rendere sempre meno necessario il ricorso agli appuntamenti di presenza, laddove questo non è di valore per la resa del servizio. Attualmente, infatti, si reca allo sportello quasi esclusivamente chi ha la necessità di fare qualcosa di materiale, ad esempio ritirare la Tessera dello studente o firmare dei contratti. In prospettiva, anche questi servizi potranno passare alla modalità digitale, mentre resteranno in presenza quelli di mediazione o di supporto agli studenti.

Guardando al panorama italiano, Opera Universitaria risulta uno degli enti più all'avanguardia dal punto di vista della trasformazione digitale dei propri servizi. Tutti i principali servizi erogati, relativi alle borse di studio, agli alloggi e alla ristorazione, sono stati rivisti in ottica digitale. Opera ha recentemente rinnovato il proprio sito, rendendolo più adatto alle esigenze degli studenti. Ha aggiornato la procedura di contatto tra l'ente e gli studenti introducendo un sistema di ticketing. Ha introdotto un'app per l'utilizzo dei servizi di ristorazione, per la prenotazione degli appuntamenti agli sportelli e per l'ingresso nelle palestre. Ha previsto un sistema di segnalazione dei guasti nei propri alloggi e di gestione delle lavatrici nei propri studentati. Inoltre, Opera sta continuando a pensare e progettare nuove soluzioni e ad evolvere e migliorare gli strumenti digitali già messi a disposizione degli studenti.

Sono stati rispettati alcuni dei principi fondamentali per la digitalizzazione delle PA

Il lavoro di Opera rispetta i due principi cardine per la trasformazione digitale della pubblica amministrazione: il *“digital by default”* secondo cui i servizi già esistenti devono essere erogati in via prioritaria digitalmente e il *“digital first”*, secondo cui in fase di progettazione di un nuovo servizio l'ente deve valutare in via prioritaria l'adozione di tecnologie digitali. Un'attenzione particolare viene riservata anche al principio di *“inclusività e accessibilità”* dei servizi digitali: poiché le prestazioni di Opera sono indirizzate anche a una vasta platea di studenti stranieri, ogni sito internet o applicazione dell'ente prevede la possibilità di essere utilizzato anche in lingua inglese.

Semplificazione e innovazione del back-office

La recente introduzione di alcuni strumenti innovativi ha trasformato, in parte, le modalità di lavoro interne all'ente. L'app, come approfondito più avanti, non ha solo cambiato la modalità di accesso per gli studenti ai servizi erogati da Opera, ma ha anche rivoluzionato le modalità di contatto con gli utenti per il personale interno, rendendo possibile organizzare anticipatamente il lavoro in relazione alle specifiche necessità dello studente: ad esempio, ora è possibile preparare preventivamente un pasto o predisporre l'attivazione di una Tessera dello studente prima del suo arrivo, velocizzando di conseguenza i tempi del momento di contatto effettivo. Il sistema di ticketing ha trasformato la comunicazione con gli utenti.

Un cambiamento importante ha riguardato il software di gestione degli alloggi. Non esiste sul mercato un sistema per la gestione degli alloggi pensato specificatamente per gli enti per il diritto allo studio. Fino ad ora Opera si era dovuta adattare alle caratteristiche del sistema adottato. Da qualche mese si è deciso di sviluppare un software internamente, creando per la prima volta uno strumento che si adattasse alle esigenze dell'ente, non più viceversa. Il sistema è in uso da un paio di mesi: man mano che vengono fuori delle problematiche, lo sviluppatore lavora per risolverle. Lo sviluppo del software segue, quindi, un approccio iterativo, che consiste nel rilasciare una versione del software base ed evolverlo in relazione alle necessità dell'utente che emergono nel corso del suo utilizzo. Un sistema personalizzato incrementerà l'efficienza nella gestione degli alloggi dell'ente.

La standardizzazione comporta qualche resistenza al cambiamento

Nel percorso di digitalizzazione, mutando in parte le modalità con cui si svolge il proprio lavoro, è normale incontrare alcune resistenze interne verso il cambiamento. Anche in Opera Universitaria, seppur limitate, si rilevano delle difficoltà. La motivazione principale alla base dei contrasti è da ricercarsi nella riluttanza di alcuni membri del personale dell'ente ad accettare la maggior standardizzazione dei servizi erogati attraverso i nuovi strumenti digitali, preferendo rapportarsi con gli studenti in ma-

niera meno formale e più personalizzata. Con la digitalizzazione in Opera, tuttavia, non si vuole eliminare ogni forma di personalizzazione e di attenzione verso i bisogni differenti dei singoli utenti. Si vuole erogare in maniera più rapida ed efficiente quei servizi che, per loro natura, possono essere standardizzati, rimanendo sempre disponibili verso esigenze che richiedono attenzioni più personalizzate.

L'attenzione verso il trattamento dei dati personali degli utenti

Opera presta particolare attenzione al trattamento dei dati personali degli utenti che intendono usufruire dei servizi erogati attraverso i canali digitali. Come previsto dal GDPR, ogni sito gestito da Opera presenta un'informativa sul trattamento dei dati personali. Le finalità riguardano solitamente l'attuazione dei fini di Opera Universitaria previsti dalla sua norma istitutiva, la comunicazione con gli utenti relativamente al servizio richiesto, la richiesta di valutazione del servizio, la rilevazione di statistiche e la prevenzione di frodi e abusi a danno del sito. I dati sono raccolti e trattati presso la sede di Opera Universitaria di Trento, in appositi archivi documentali/server, e sono trattati utilizzando idonee misure di sicurezza tecniche e organizzative. Nelle informative viene sempre riportato il contatto del responsabile della protezione dei dati. Opera nell'erogazione di alcuni servizi tratta dati sensibili, garantendo all'utente che ciò avvenga con tutte le garanzie e i limiti previsti dal GDPR. Nelle informative vengono inoltre specificati i tempi di conservazione dei dati, la loro comunicazione, eventualmente anche a soggetti terzi, e i diritti degli interessati, che danno sempre la facoltà ai soggetti di revocare il loro consenso.

Il coinvolgimento degli utenti è parte integrante del percorso di digitalizzazione in Opera

Nei progetti di digitalizzazione Opera è attenta a coinvolgere attivamente gli stakeholder interessati. Particolare attenzione è rivolta agli studenti, principali utenti dei servizi dell'ente. I rappresentanti degli utenti nel CdA di Opera vengono costantemente aggiornati sulle proposte innovative e spesso vengono invitati a testare gli strumenti digitali prima della loro introduzione, dando dei feedback che vengono utilizzati per migliorare i servizi. Altro strumento utilizzato è il questionario, che permette a Opera di ascoltare le opinioni degli studenti e di correggere eventualmente le proprie decisioni per venire incontro alle esigenze emerse.

In molti progetti di Opera viene coinvolta attivamente anche l'Università di Trento, in virtù dei rapporti diretti tra le attività delle due organizzazioni.

Il nuovo sito istituzionale: semplice, fluido e responsivo

Nel dicembre 2020 è stato lanciato il nuovo sito istituzionale di Opera Universitaria. Il vecchio portale era ormai datato, poco funzionale e non facile da utilizzare. La nuova grafica, moderna e accattivante, e la nuova struttura del sito permettono una navigazione più fluida, snella e intuitiva, consentendo un semplice accesso a tutte le

informazioni legate al diritto allo studio e alle iniziative e ai progetti attivati dall'Ente. Inoltre, dal sito è possibile presentare tutte le domande di benefici e consultare le corrispondenti graduatorie.

Il nuovo sito web è costantemente aggiornato ed è in linea con alcuni dei principi e delle linee guida elaborati dalla Commissione Europea per guidare le strategie di trasformazione digitale della settore pubblico:

- è un punto unico di contatto per i principali servizi erogati dall'ente: dal portale è possibile presentare domanda per borse di studio e posto alloggio, richiedere informazioni a Opera attraverso il nuovo sistema di ticketing ed è presente il collegamento diretto alle pagine web relative alle strutture del complesso Sanbápolis gestite da Opera quali il Teatro, la Palestra di roccia e il Palazzetto dello sport, e al portale di ricerca alloggi per gli studenti dell'Università di Trento TRent;
- è stato ideato rispettando il principio di "centralità dell'utente", per il quale i bisogni e l'esperienza dell'utente devono essere posti al centro di ogni processo di sviluppo di servizi digitali: il sito è stato pensato in modo tale da renderlo facilmente intuitivo per gli utenti;
- è un sito web responsivo, cioè progettato per adattarsi facilmente ad ogni tipo di dispositivo, anche mobile: le immagini e i contenuti si adattano automaticamente in base alle esigenze. La responsività di un sito internet è importante per incrementare la facilità d'uso del sito indipendentemente dalle preferenze di utilizzo dei dispositivi dei singoli utenti;
- è un sito integrato con gli altri canali di comunicazione di Opera Universitaria, in particolare con i social: questo permette di ottenere una comunicazione organica e coordinata.

Figura 6. L'interfaccia del nuovo sito di Opera



Il sistema integrato di presentazione della domanda per la borsa di studio

Dal sito di Opera è possibile presentare la domanda per richiedere i benefici del diritto allo studio. Per far ciò è necessario entrare nella propria area personale, attraverso le credenziali di accesso ai servizi dell'Università di Trento. La scelta di utilizzare le credenziali Unitrn rispetta il principio di interoperabilità tra gli enti, fattore fondamentale per garantire una digitalizzazione effettiva. Secondo questo principio, gli enti pubblici devono condividere le proprie banche dati in modo tale da evitare di chiedere più volte le stesse informazioni agli utenti ("Once-only"). Si riduce così il numero di interazioni superflue e si permette all'utente di risparmiare tempo, migliorandone l'esperienza d'uso del servizio. L'integrazione con la banca dati dell'Ateneo trentino permette agli studenti di non dover fornire i propri dati anagrafici, recuperati automaticamente dal sistema. Come visto in precedenza, la previsione di una domanda online presenta numerosi vantaggi rispetto alla presentazione di una domanda cartacea spedita tramite raccomandata o una domanda in formato digitale inviata tramite email: i principali benefici sono senza dubbio la minimizzazione degli errori e della perdita di documenti.

Nuove modalità di contatto con gli utenti: il ticketing

Opera, anche in virtù della recente emergenza sanitaria legata al Covid-19, ha rinnovato le modalità di contatto tra ente e utenti, sviluppando un sistema di ticketing accessibile attraverso la sezione "Contatti" del sito web istituzionale, attivo da giugno 2021. Registrandosi al sito di Opera universitaria è possibile compilare un form per richiedere informazioni all'ente, rivolgendo la domanda al servizio di competenza. È possibile, inoltre, segnalare la priorità del messaggio ed allegare file. Questo sistema permetterà, anche al termine dell'emergenza sanitaria, di offrire un servizio qualitativamente superiore agli studenti: si eviteranno le code allo sportello o le attese per parlare telefonicamente con un operatore, nonché gli spostamenti per arrivare agli uffici di Opera.

Figura 7. *Interfaccia del sistema di ticketing lato utente*

The screenshot shows the user interface for the ticketing system. At the top, there is a navigation bar with three buttons: "I miei ticket", "Nuovo ticket", and "Esce". Below this, the form includes the following fields and options:

- "La tua email": email@tudente.it
- "Il tuo nome": Nome Cognome Studente
- "Servizio": Selection 3 Servizio (dropdown menu)
- "Priorità": Selection 3 priorità (dropdown menu)
- "Oggetto": (text input field)
- "Messaggio": (large text area for the message)

At the bottom of the form, there is a checkbox labeled "Non sono un robot" next to a CAPTCHA icon. Below the CAPTCHA, there is a link for "Accordo al trattamento dei miei dati personali - Privacy Policy". At the very bottom, there is a red button labeled "Invia".

Fonte: www.operauni.tn.it

Il gestionale interno all'ente assegna ogni ticket all'operatore di competenza per il servizio selezionato: questo permette di uniformare le risposte e di ridurre le domande perse tra indirizzi email sbagliati o tra un insieme di email inviate in un unico indirizzo, avente ad oggetto argomenti diversi. L'operatore, entrando nella sua area del portale, visualizza tutti i ticket di sua competenza. I ticket possono essere ordinati in base alla data, all'ultima risposta, al nome dell'utente e allo stato. Dal gestionale l'operatore può modificare la priorità assegnata al ticket dallo studente, qualora non la ritenga coerente con la domanda, e può cambiare l'assegnazione del ticket, nel caso in cui la richiesta non di sua competenza. I ticket sono divisi per colore a seconda dello stato in cui si trovano: verdi i ticket aperti, cioè a cui non si è data risposta, gialli i ticket in attesa, cioè a cui è stata data una risposta non esaustiva, rossi i ticket chiusi, cioè i ticket a cui è stata data una risposta esaustiva. Gli utenti possono riaprire un ticket chiuso da un operatore, qualora non ritengano sufficiente la risposta ricevuta. L'operatore dal gestionale ha accesso a tutti i ticket inviati in precedenza dallo stesso utente: ciò gli permette di dare risposte più adatte alla "storia" dello studente. Inoltre, la funzione "ricerca" permette all'operatore di cercare nelle richieste passate la soluzione a una problematica già risolta, risparmiando tempo e uniformando le risposte. Altra funzionalità utile per l'operatore è la possibilità di fare delle annotazioni personali in relazione ad ogni ticket.

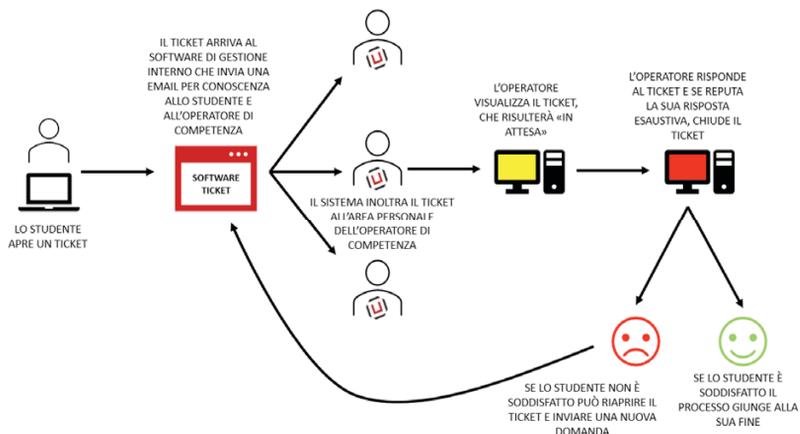
Le domande e le risposte avvengono tutte tramite il sistema. Tuttavia, per ogni azione eseguita sia dal lato utente, che dal lato operatore, viene inviata una email a entrambe le parti. Ad esempio, al momento dell'invio del ticket lo studente riceve un feedback immediato dell'avenuta consegna della sua richiesta, attraverso una email automatica.

La tempestività della risposta dei servizi di assistenza è fondamentale per garantire all'utente un'esperienza soddisfacente. I tempi di risposta rilevati nei primi mesi di attivazione del servizio confermano la bontà del sistema. La maggior parte dei ticket vengono chiusi già nel giorno seguente alla loro apertura.

Ulteriore vantaggio di un sistema di ticketing è la possibilità di implementare il proprio sistema di FAQ, aggiornandolo sulla base delle richieste che arrivano più frequentemente agli operatori. Un sistema di FAQ efficace consente di ridurre l'afflusso di domande, portando a numerosi benefici: meno richieste arrivano, infatti, più veloci saranno le risposte alle domande degli utenti.

I Servizi che ricevono un numero maggiore di ticket sono l'ufficio Borse di Studio e l'Ufficio alloggi, mentre il sistema risulta poco utilizzato per contattare gli uffici Cultura, Mediazione e 150 ore.

Figura 8. Il flusso dei ticket



Fonte: elaborazione propria

L' app Opera4U: una nuova modalità di accesso ai servizi quotidiani

La crisi sanitaria dovuta al Covid-19 ha fornito una spinta anche all'introduzione della nuova app Opera4U. È sorta, infatti, la necessità di dotarsi di un sistema informatico che permettesse da un lato di programmare l'accesso alle strutture di erogazione dei servizi di ristorazione e di sportello, garantendo un utilizzo dei servizi in sicurezza e nel rispetto delle misure per il contenimento del contagio, dall'altro di tracciare gli utenti. Tuttavia, le innovazioni introdotte permetteranno, anche alla fine del periodo emergenziale, di favorire un utilizzo meno caotico e, conseguentemente, di qualità superiore dei servizi di Opera.

L'app è stata creata con l'intenzione di diventare un unico punto di contatto attraverso cui accedere ai servizi di Opera, più vicino alle esigenze quotidiane degli studenti e più facilmente accessibile rispetto ad un sito web. App e sito web istituzionale non sono due strumenti sovrapposti: l'app è pensata per accedere ai servizi di uso più quotidiano, che si possono gestire in pochi click, andando ad affiancare il sito dedicato a servizi di uso meno frequente e che richiedono un tempo maggiore.

Opera4U permette la prenotazione di un posto nei ristoranti universitari, la prenotazione di un pasto take away, la visualizzazione del menu settimanale, la prenotazione di servizi di segreteria e dell'accesso alle palestre gestite dall'ente. Inoltre, fornisce alcuni servizi accessori quali il calcolo del proprio IMC.

Figura 9. L'interfaccia dell'app Opera4U



Fonte: app Opera4U

Prenotazione mense e servizio take away

La prenotazione dell'accesso ai ristoranti universitarie in fasce orarie predefinite, permette di rispettare il numero massimo di utenti presenti all'interno della struttura e la riduzione degli assembramenti in coda all'ingresso. Gli studenti, attraverso la prenotazione, possono evitare le lunghe attese che caratterizzavano l'erogazione di questo servizio e possono aver la certezza della consumazione del pasto prenotato. Una volta scelta una fascia oraria, l'utente riceve un barcode, sia per email, sia direttamente sull'app, nella sezione relativa alle proprie prenotazioni. All'ingresso dei ristoranti, si trova un lettore di codice a barre: lo studente per accedere al servizio di ristorazione deve autenticarsi tramite il barcode ricevendo uno scontrino di "ingresso consentito", che dovrà consegnare all'operatore per ricevere il proprio pasto. Conoscere in anticipo l'afflusso giornaliero ai servizi di ristorazione dà, inoltre, la possibilità al gestore di organizzare al meglio la preparazione dei pasti in relazione al numero di persone previste e di ottimizzare la gestione degli spazi.

Ogni utente può consultare il menu, verificando la composizione della ricetta di ogni pietanza, l'eventuale presenza di ingredienti che possono provocare allergie o intolleranze, come previsto dal Reg. UE 1169, e i valori nutrizionali. Inoltre, viene fornita la possibilità di calcolare il proprio indice di massa corporea (Imc).

Sempre nell'ottica di ridurre il flusso di accesso ai ristoranti universitari, è stata introdotta la possibilità di prenotare un pasto take away.

Appuntamenti segreteria

La prenotazione dei servizi di sportello nasce sempre nell'ottica della prevenzione dei sovraccollamenti. Gli studenti possono evitare di perdere tempo in coda agli sportelli. Il sistema permette anche una migliore organizzazione del lavoro agli uffici, sulla base dell'afflusso previsto e del servizio richiesto. Ad esempio, sapere in anticipo le prenotazioni per il ritiro della Tessera studenti può permettere ai dipendenti di preparare preventivamente le card, velocizzando il momento di contatto con l'utente. Da Opera4U è possibile prenotare un appuntamento per il rilascio della Tessera dello Studente, per i servizi di sportello, per i servizi destinati agli studenti internazionali e per la mediazione.

Accesso alle palestre

Recentemente, è stata introdotta la possibilità di prenotare l'ingresso alle palestre gestite dall'ente. Anche in questo caso il motivo principale alla base della decisione è consentire un ingresso contingentato e il tracciamento degli studenti. L'introduzione dell'app permetterà, inoltre, un incremento della qualità del servizio, evitando sovraccollamenti.

La gestione delle lavatrici dello studentato San Bartolameo tramite app

È stata rinnovata e digitalizzata anche la gestione delle lavatrici e delle asciugatrici dello studentato San Bartolameo, attraverso l'adozione di un'app sviluppata dall'azienda produttrice delle macchine. Attraverso l'app gli studenti possono programmare il proprio lavaggio, scegliendo le caratteristiche di cui necessitano, e effettuare il pagamento. L'app, infatti, permette di collegare una carta di credito al proprio account, rendendo agile e rapido il pagamento. Tra le principali funzionalità vi è la possibilità di controllare lo stato delle lavatrici e il tempo mancante alla fine del ciclo nel caso in cui siano occupate.

Gli studenti residenti negli alloggi di Opera possono segnalare i guasti attraverso un nuovo sistema digitale

Opera Universitaria ha introdotto un programma per la segnalazione online dei guasti alle apparecchiature elettriche, idrauliche o di altro genere presenti nei vari alloggi gestiti dall'ente. Gli studenti possono accedere alla piattaforma attraverso delle credenziali che ricevono al momento della sottoscrizione del "verbale di assegnazione". Il link per accedere alla piattaforma è disponibile sul sito istituzionale di Opera. Il form per segnalare il malfunzionamento è già precompilato con i dati dell'utente e il numero identificativo dell'alloggio in cui risiede. È possibile selezionare la categoria a cui il guasto appartiene selezionandola tra una serie di scelte predefinite. Questo permette ai tecnici di ricevere una richiesta dotata delle informazioni chiave per capire la tipologia di guasto ed organizzare al meglio la riparazione.

Il programma ha permesso di diminuire i costi relativi alla manutenzione, riducendo l'utilizzo di lavoratori a cottimo.

Iscrivere digitalmente ai concorsi organizzati da Opera

Opera annualmente organizza alcuni concorsi letterari e musicali. La domanda di iscrizione ai contest si effettua online attraverso dei form appositamente creati sul sito istituzionale dell'ente. I form consentono di allegare file, non solo di testo, ma anche audio. Il sistema effettua una verifica preventiva delle domande, che per essere inviate devono essere complete in ogni campo. Le domande arrivano in un gestionale interno all'ente. Il sistema rispetto all'iscrizione tramite email permette di non perdere nessuna domanda e di avere sempre a disposizione in un unico posto tutte le richieste.

Opera Universitaria: i nuovi servizi Digital First

Opera Universitaria nell'ambito del suo percorso di digitalizzazione, non ha solo deciso di convertire servizi tradizionali in servizi digitali, ma ha anche avviato dei progetti innovativi per la creazione di nuovi servizi, erogati direttamente tramite canali online.

TRent

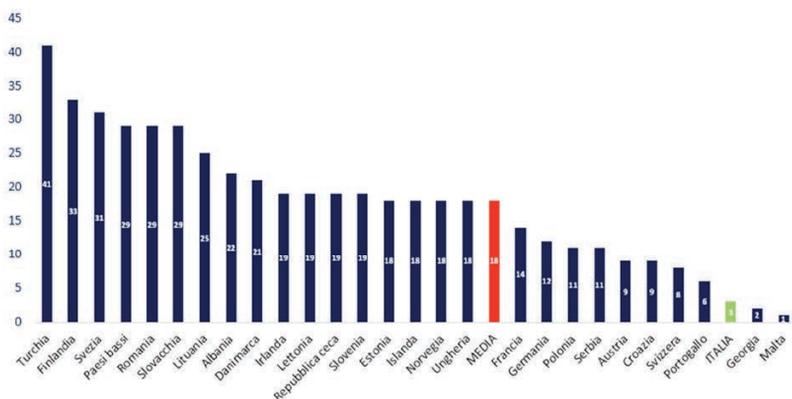
A luglio del 2021 è stato lanciato il portale TRent. TRent è una “bacheca virtuale” che semplifica l'incontro tra domanda e offerta per gli studenti che cercano un alloggio a Trento e Rovereto e i proprietari immobiliari. È il primo dei nuovi servizi digitali di opera, non esclusivamente destinato agli studenti più fragili economicamente, ma esteso a tutta la comunità studentesca.

L'Italia presenta delle difficoltà nel coprire la domanda di posti letto per studenti universitari

Nel nostro Paese l'offerta di posti letto in residenze universitarie è insufficiente. A fronte di una domanda potenziale di 490.000 posti letto (ANCE, 2019), i posti disponibili in studentati gestiti dagli enti per il diritto allo studio nel 2020 risultano 42.732 (Ministero dell'Istruzione – Gestione Patrimonio Informativo e Statistica, 2021).

Osservando i numeri relativi agli altri Paesi europei, dalla figura 10 si nota come l'Italia sia in una posizione critica. In media in Europa il 18% degli studenti alloggiano in residenze universitarie: in Italia solo il 3%. I Paesi più virtuosi sono Turchia, Finlandia e Svezia, con percentuali molto al di sopra del 30%. Il nostro Paese si trova in coda, “superato” solo da Georgia e Malta (Ministero dell'Istruzione – Gestione Patrimonio Informativo e Statistica, 2021)

Figura 10. Percentuale di studenti che alloggia in residenza universitaria per Paese europeo

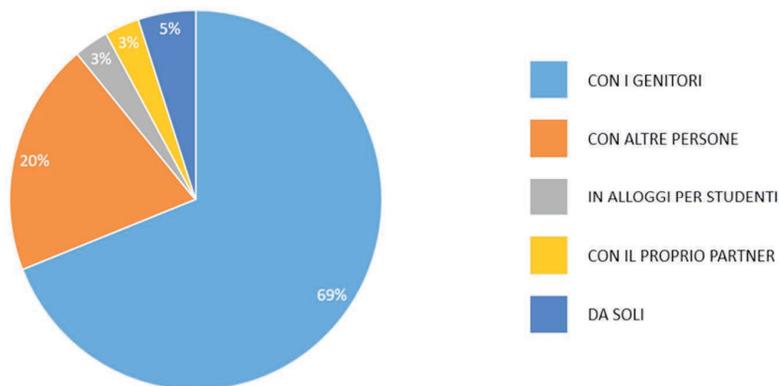


Fonte: elaborazione Opera Universitaria su dati Uff. Stat. MIUR – a.a. 2019/2020

Gli studenti italiani preferiscono restare in famiglia

Il 69% degli studenti italiani, come si vede dalla figura 11, trascorre il periodo universitario restando in famiglia (Hauschildt et al., 2018). Le ragioni di questo fenomeno, oltre a quelle di natura culturale, sono riconducibili a cause economiche, poiché i costi di mantenimento relativi all'alloggio per chi decide di vivere al di fuori della propria abitazione di famiglia sono elevati (Catalano, 2013). La disponibilità di un numero basso di posti letto in residenze universitarie, offerte ad una tariffa inferiore rispetto al prezzo di mercato, sicuramente contribuisce a giustificare tale fenomeno.

Figura 11. Dove alloggiano gli studenti italiani



Fonte: Hauschildt et al., 2018

L'offerta abitativa di Opera copre 1.150 posti alloggio

L'Opera Universitaria mette a disposizione degli studenti universitari fuori sede circa 1.150 posti alloggio, in residenze collettive o appartamenti. Gli alloggi sono assegnati con priorità agli studenti che hanno i requisiti previsti da uno specifico bando, pubblicato annualmente. In particolare, i requisiti si basano sulla condizione economica, individuata in base all'ISEE e all'ISPE, e sul merito degli studenti iscritti ad anni successivi al primo, valutato attraverso il numero di crediti conseguiti entro una data specificata nel bando. Inoltre, sono previsti dei posti destinati agli studenti della mobilità internazionale di UniTrento.

Nei prossimi anni si dovrà far fronte ad un numero di studenti in crescita

Gli iscritti all'Università di Trento sono in costante crescita. Nell'a.a. 2020/2021, su 16.704 studenti, 11.002, cioè il 66% circa, proveniva da fuori provincia. Questo vuol dire che, considerati i 1.150 posti letto che Opera riesce a fornire, altri 9.850 studenti devono rivolgersi al mercato privato per trovare un alloggio.

Figura 12: Il numero di studenti dell'Università di Trento dal 2017/2018 al 2020/2021



Fonte: elaborazione propria di dati dell'Ufficio studi e Processi dell'Università di Trento

Opera riesce a fornire un alloggio in residenza universitaria a circa il 7% della popolazione studentesca di Trento. Il dato è ampiamente al di sopra della media nazionale, che, come visto, si assesta intorno al 3%.

Il mercato residenziale studentesco sta andando verso soluzioni di co-housing flessibile

Oltre alla carenza di posti letto a tariffa agevolata per gli studenti, si sta assistendo a un'evoluzione del contesto del mercato residenziale studentesco: mentre prima si affittavano a studenti vecchie abitazioni, spesso ottenute in eredità, adattate alla buona mantenendo gli arredamenti originali, ora si stanno sviluppando nuovi format residenziali che meglio si adattano alle mutate esigenze culturali e sociali (ANCE, 2019). Si stanno diffondendo complessi abitativi con caratteristiche assimilabili a quelle di studentati universitari pubblici, ma gestiti da privati, con tariffe tutto incluso. È nato un vero e proprio business, già molto diffuso all'estero, in cui grandi gruppi internazionali prendono in gestione gli appartamenti da piccoli privati a fronte di un corrispettivo e li trasformano in alloggi per studenti, creando un nuovo modello abitativo di co-housing flessibile. Tra i motivi che spingono gli studenti a preferire soluzioni abitative di tale genere vi sono la possibilità di non dover preoccuparsi degli aspetti pratici connessi all'affitto di un appartamento e la possibilità di sentirsi parte di una vera e propria comunità, composta da culture diverse (Laudisa e Musto, 2021). Da un sondaggio condotto nei primi mesi del 2019 rivolto a giovani fuorisede, infatti, è emersa una forte domanda di socialità al di fuori dei perimetri dell'ambiente universitario: diventa quindi fondamentale per lo studente fuorisede risiedere in alloggi che possono offrire opportunità di condivisione e socializzazione, unite a un buon livello di libertà e autonomia (Scenari Immobiliari e Camplus, 2019).

Un portale online per facilitare l'incontro tra studenti e proprietari immobiliari del territorio

È evidente che la domanda di alloggi a Trento supera ampiamente l'offerta pubblica di Opera: la costruzione di nuove residenze universitarie è quindi un obiettivo perseguito dall'ente per il diritto allo studio trentino, che intende aumentare i posti letto da fornire agli studenti, anche in virtù del trend in crescita di iscritti all'Università di Trento. Tuttavia, la costruzione di nuove strutture richiede tempi lunghi. Inoltre, è impensabile poter coprire l'intera domanda di alloggi universitari solamente con posti in studentati. Occorre quindi trovare soluzioni più rapide che possano agevolare gli studenti nella ricerca di un alloggio, facilitando l'utilizzo del mercato privato. Con questo scopo, Opera Universitaria ha sviluppato TRent.

TRent è una "bacheca virtuale" creata con l'obiettivo di semplificare l'incontro tra domanda e offerta per gli studenti che cercano un alloggio a Trento e Rovereto e i proprietari immobiliari, veicolando in un portale unico l'offerta presente sul territorio. Si rivolge a studenti universitari, non solo borsisti, già iscritti o non ancora iscritti e a proprietari di alloggi, diretti e indiretti, presenti sul territorio trentino, in particolare piccoli proprietari privati, gestori immobiliari, intermediari e colleghi universitari.

Opera Universitaria ha deciso di sviluppare il portale per incentivare la residenzialità

studentesca: il DPCM 9 aprile 2001, al comma 9 dell'articolo 9 sancisce che Opera può infatti fornire un servizio di consulenza per i contratti di locazione agli studenti fuori sede non beneficiari di un alloggio, rilevare la domanda, fornire informazioni sulla disponibilità degli alloggi e aiutare nella ricerca di un alloggio. Inoltre, secondo l'articolo 13 comma 1 del D.L. 29 marzo 2012, Opera può stringere accordi con le parti sociali per favorire la programmazione integrata della disponibilità di alloggi pubblici e privati.

La situazione emergenziale che stiamo vivendo ha avuto un impatto molto forte sul mercato immobiliare, a seguito della sospensione e riduzione delle lezioni in presenza, causando una forte diminuzione del numero degli studenti nelle città di Trento e Rovereto. L'idea di creare uno strumento istituzionale che faciliti l'incontro tra la domanda alloggiativa e l'offerta trentina e roveretana è nata anche per ridare impulso alla presenza degli studenti, rivitalizzando dunque l'intero territorio. Opera Universitaria si propone quindi come un ponte tra la comunità studentesca e la comunità trentina.

Il portale è stato realizzato coinvolgendo diversi stakeholder e ascoltando le esigenze degli utenti

Per la realizzazione del sito web, Opera ha coinvolto diversi stakeholder operanti sul territorio trentino: fare sistema tra i diversi portatori di interesse è fondamentale per offrire un servizio efficace.

La creazione di un prototipo di interfaccia grafica del portale web è stata affidata ad un istituto per le arti grafiche trentino. Il progetto è stato realizzato a cura degli studenti dell'Istituto, attraverso un modello didattico definito Tag Lab, il quale permette agli alunni di apprendere lavorando.

Lo sviluppo del portale è stato poi affidato ad una società specializzata in web design. Nella progettazione del sito sono stati coinvolti alcuni operatori del mercato immobiliare sul territorio di Trento e Rovereto. È stato scelto di coinvolgere grandi operatori immobiliari per garantire un'offerta di posti letto in linea con l'evoluzione del mercato, riuscendo così ad offrire anche soluzioni di co-housing compatibili con le emergenti preferenze degli utenti universitari, ottenendo benefici sia in termini di quantità che di qualità degli alloggi.

Sono stati resi partecipi società di gestione immobiliare, collegi universitari, unioni di proprietari immobiliari e agenzie. A questi stakeholder è stata data la possibilità di testare le funzionalità del portale prima del suo lancio. I feedback raccolti sono stati utili per effettuare dei miglioramenti volti a risolvere le criticità segnalate. Ancora oggi, dopo il lancio del portale, questi stakeholder mantengono un canale preferenziale per segnalare criticità e dare suggerimenti volti a potenziare le funzionalità del sito. Il portale è stato fatto testare anche ai rappresentanti degli studenti all'interno del Cda di Opera. Anche in questo caso sono stati raccolti dei feedback che hanno

permesso di migliorare il sistema rendendolo più allineato agli interessi degli utenti. Conclusa la fase di test, il 14 luglio 2021 il portale è stato lanciato. Ma la realizzazione del portale non è finita lì. Infatti, il progetto viene continuamente monitorato e sviluppato, in un'ottica di miglioramento continuo. A tale scopo Opera prevede di effettuare delle analisi periodiche della soddisfazione degli utenti, raccogliendo segnalazioni di eventuali criticità e suggerimenti. È stata già effettuata una prima rilevazione che ha permesso di individuare alcuni elementi che necessitano di essere migliorati.

Il punto di forza del TRent: un alto grado di sicurezza agli studenti sulla veridicità degli annunci

La caratteristica principale del sito, che lo differenzia da altri servizi simili, sta nell'offrire un elevato grado di sicurezza nella ricerca di un alloggio. Infatti, quando un annuncio viene inserito da un proprietario privato, Opera Universitaria si impegna a contattare il locatore per effettuare un sopralluogo dell'alloggio. Con tale sopralluogo, Opera verifica che all'annuncio inserito dai proprietari privati corrisponda effettivamente un immobile sito all'indirizzo dichiarato e che abbia le dotazioni descritte. Se la verifica va a buon fine, l'annuncio ottiene un bollino OU. Opera non effettua tale verifica su annunci caricati da gestori immobiliari, agenzie e collegi universitari, ritenendo che ci si possa fidare di quanto dichiarato da tali soggetti.

Dialogo e comunità tra studenti e proprietari

Gli studenti possono navigare nel sito, quindi consultare gli annunci, senza effettuare alcuna registrazione. La registrazione permette, tuttavia, di avere un'esperienza più completa. Infatti, registrandosi gli studenti possono contattare un proprietario per richiedere informazioni su un posto letto, recensire l'immobile e ricevere un feedback dal proprietario dopo l'utilizzo di un alloggio. I proprietari registrandosi possono caricare i loro annunci, ricevere le richieste di informazioni, scrivere recensioni sugli utenti che hanno alloggiato presso il proprio immobile e ricevere feedback dagli stessi, consultare le recensioni sugli studenti.

Per registrarsi al sito è obbligatorio accettare le condizioni di utilizzo descritte nelle Linee guida.

Il sito permetterà di creare una community, dove si faciliti lo scambio di esperienze ed il dialogo tra studenti e proprietari di appartamenti. Per questo le recensioni rivestono un'importanza fondamentale. Gli studenti potranno esprimere un giudizio sullo stato iniziale dell'alloggio, sul rispetto delle regole e sulla conformità dell'annuncio. Il proprietario potrà pronunciarsi sullo stato in cui è stato lasciato l'appartamento, sulla disponibilità di dialogo dello studente e sul rispetto delle regole. Si tratta quindi di creare una raccolta di referenze digitali che incentivino da un lato gli studenti a tenere un comportamento consono, pregiudicandosi in caso contrario la possibilità di

trovare un altro posto letto, dall'altro i proprietari a rispettare gli accordi e a caricare annunci conformi con il reale stato dell'appartamento.

TRent si basa su alcuni principi fondamentali: la serietà degli utenti e il loro senso di responsabilità, la trasparenza delle informazioni, che devono essere veritiere, e la totale assenza di discriminazione. Le recensioni di studenti e proprietari vengono sottoposte a controlli volti a individuare e rimuovere eventuali post discriminatori e non rispettosi della diversità, informazioni non pertinenti e commenti offensivi.

Il servizio di consultazione degli annunci e di inserimento degli annunci da parte dei piccoli proprietari immobiliari sono e saranno gratuiti. Per il primo anno di sperimentazione del progetto l'inserimento degli annunci sarà gratuito anche per gli altri operatori. Superata la fase di avvio e test del progetto, si valuterà se richiedere un contributo agli operatori professionali per la gestione e l'aggiornamento del portale.

In quattro mesi si sono registrati al portale circa 1000 studenti

I numeri del TRent a quattro mesi dal suo lancio dimostrano che gli studenti avevano bisogno di uno strumento simile. Ad oggi sono circa mille gli studenti iscritti. L'offerta di affitti a Trento, per cause riconducibili al periodo pandemico, al momento non riesce a soddisfare pienamente la domanda. Anche sul sito è evidente la differenza tra il numero di studenti in cerca di una sistemazione e gli alloggi movimentati, nettamente inferiori, con picchi di posti letto presenti nel portale che hanno di poco superato le 300 unità. La visibilità raggiunta dal portale in termini di numero di studenti iscritti, che apprezzano l'esistenza di un canale istituzionale per la ricerca degli affitti, porterà con alte probabilità gli operatori del settore a utilizzare maggiormente il Trent per pubblicare i propri annunci, una volta che il mercato degli affitti si sarà ripreso.

Cruscotto

Opera Universitaria ha elaborato uno strumento volto a fornire informazioni relative all'efficacia dei benefici del diritto allo studio messi a disposizione dall'ente, denominato Cruscotto. È importante avere a disposizione degli indicatori di sintetici automatici per rendere più semplice il processo decisionale e indirizzare in maniera corretta le scelte dell'ente. In particolare, il cruscotto è costituito da sei indicatori che si basano sui dati raccolti dalle domande online, a partire dall'anno accademico 2017/2018, volti a rispondere a sei domande:

- quanti borsisti dell'anno precedente hanno mantenuto il merito nell'anno di riferimento?
- nell'anno di riferimento, in quale anno di corso si trovano i borsisti che hanno utilizzato i crediti bonus?
- tra i borsisti che hanno utilizzato i crediti nell'anno precedente, quanti hanno raggiunto il merito nell'anno di riferimento?
- quanti borsisti nell'anno di riferimento hanno chiesto anche l'alloggio?

- di quale anno sono i borsisti che hanno chiesto anche l'alloggio?
- da quanti anni sono in alloggio i borsisti che l'hanno chiesto nell'anno di riferimento?

L'utente che accede al cruscotto, dotato di specifici permessi, ha a disposizione una serie di filtri per rielaborare i dati a seconda del suo specifico interesse. Si può selezionare l'anno accademico di riferimento, il bando, lo specifico beneficio, la sede dell'alloggio, tra Trento e Rovereto, il tipo di borsa scegliendo tra "in sede", "pendolari" o "fuori sede" e il tipo di corso a cui è iscritto lo studente.

I dati sono rappresentati tramite grafici a ring e istogrammi, per rendere visivamente più semplice la loro lettura.

Progetti futuri

Opera ha in programma di introdurre nel breve periodo altri strumenti digitali innovativi e di migliorare i propri sistemi già esistenti con l'obiettivo primario di facilitare e rendere ancora più rapido il contatto tra l'ente e gli studenti.

Decongestionare le linee telefoniche tramite una live chat

Un primo progetto è lo sviluppo di una live chat. L'idea di Opera è una live chat come strumento alternativo e parallelo al telefono, che possa permettere di evitare il congestionamento delle linee telefoniche che si verifica in particolar modo in specifici periodi dell'anno, ad esempio in concomitanza con l'assegnazione dei posti alloggio e delle borse di studio. Abbiamo visto nell'analisi precedente che le live chat sviluppate dagli enti al diritto allo studio possono essere raggruppate in due tipologie: live chat funzionanti tramite intelligenza artificiale, quindi con risposte date da un bot, e live chat gestite da dipendenti. Le prime hanno il vantaggio di essere attive h24, ma, di fatto, non sono altro che sistemi di FAQ più avanzati. Le seconde hanno il limite di essere soggette ad orari ben definiti, gli stessi in cui è attivo il contatto telefonico. Rispetto ai ticket, le live chat sono adatte a domande che richiedono risposte più semplici e rapide.

Incrementare la rapidità nella risposta e l'efficienza dei ticket tramite una standardizzazione

Un altro obiettivo di Opera è utilizzare l'archivio dei ticket raccolti per creare delle risposte standardizzate alle domande più frequenti. In tal modo, da un lato si assicurerebbero agli studenti delle risposte coerenti, senza il rischio di ricevere indicazioni differenti a seconda dell'operatore che risponde al messaggio; dall'altro si renderebbero ancora più rapide le risposte. Inoltre, la standardizzazione delle risposte potrebbe consentire di affidare la risposta ai ticket ordinari a degli studenti che svolgono il servizio di 150 ore, andando in tal modo a snellire il lavoro degli operatori di Opera, che potrebbero occuparsi di altre attività.

Un'unica identità digitale per accedere ai servizi

Altra idea che Opera sta valutando è l'integrazione dei vari sistemi digitali in un unico punto di contatto, con delle uniche credenziali. Uno dei difetti della digitalizzazione in Opera è, infatti, la richiesta di username e password differenti per ogni servizio. Unificare le credenziali di accesso ai vari strumenti digitali è un intervento di semplificazione che permetterebbe di rendere più facile per gli studenti l'utilizzo dei servizi messi a disposizione dall'ente online.

L'app sempre più al centro

Opera sta lavorando per migliorare sempre più la propria app, cercando di farla diventare un punto di accesso per tutti i servizi dell'ente. In futuro è prevista un'integrazione tra l'app Opera4U e l'app per la gestione delle lavatrici: attraverso un pulsante posto nell'app si potrà accedere direttamente all'app relativa alle lavatrici. L'obiettivo è permettere l'accesso a tutti i servizi dell'ente attraverso un'unica piattaforma. L'app consentirà anche di rivoluzionare le modalità di pagamento dei ristoranti universitari, rendendo possibile acquistare il proprio pasto direttamente dal proprio smartphone. Una criticità importante del servizio di ristorazione è, infatti, la fila che si crea per il ritiro e il pagamento del pasto. Eliminando la fase di pagamento alle casse, si velocizzerebbe la procedura, con effetti positivi sia per il personale, che per gli utenti. La configurazione della funzione di borsellino elettronico è già predisposta nell'app ed ha influito nella scelta di acquistare questo specifico applicativo. Il progetto è ancora in fase di definizione poiché è necessario trovare una soluzione che tuteli anche coloro che non hanno uno smartphone.

Bibliografia

- AgID (agosto 2020), *Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 – 2022*.
- Altameem T., Zairi M., Alshawi S. (2006), *Critical Success Factors of E-Government: A Proposed Model for E-Government Implementation*, Proceedings of the IEEE Innovations in Information Technology Conference (2006), 19 - 21 November, Dubai, UAE.
- ANCE (aprile 2019), *Student Housing. Momento di riflessione sul mercato delle residenze per studenti, una della asset class con maggiori potenzialità di sviluppo in Italia*, Ance Servizi EdilStampa.
- Arduini D., Belotti F., Denni M., Giungato G., Zanfei A. (2010), *Technology adoption and innovation in public services the case of e-government in Italy*, Information Economics and Policy, vol. 22, 257-275.
- Arpaia C. M., Ferro P., Giuzio W., Ivaldi G., Monacelli D. (febbraio 2016), *L'e-Government in Italia: situazione attuale, problemi e prospettive*, in: Questioni di Economia e Finanza (Occasional Papers), Banca d'Italia-Eurosistema, n. 309.
- Aydinli A. M. F., Brinkkemper S., Ravesteyn P. (2009), *Business Process Improvement in Organizational Design of e-Government Services*, Electronic Journal of e-government, vol. 7, n. 2, 123-134.
- Bannister F., Connolly R. (2011), *Trust and transformational government: A proposed framework for research*, Government Information Quarterly, vol. 28, n. 2, 137-147.
- Barley S. R. (marzo 1986), *Technology as an occasion for structuring: evidence from observations of CT Scanners and the Social Order of Radiology Departments*, Administrative Science Quarterly, Vol. 31, No. 1, pp. 78-108.
- Catalano G. (2013), *Gestire le residenze universitarie. Aspetti metodologici ed esperienze applicative*, il Mulino.
- Chen Y. (2010), *Citizen-Centric E-Government Services: Understanding Integrated Citizen Service Information Systems*, Social Science Computer Review, vol. 28, n. 4, 427-442.
- Chun S. A., Shulman S., Sandoval R., Hovy E. (2010), *Government 2.0: Making connections between citizens, data and government*, Information Polity, vol. 15, n. 1/2, 1-9.
- Commissione Europea (2016), *Communication from the commission to the European parliament, the council, the european economic and social committee and the*

committee of the regions. *EU eGovernment Action Plan 2016-2020. Accelerating the digital transformation of government.*

Commissione Europea (settembre 2020), *EGovernment Benchmark 2020. EGovernment that works for the people*, Publications Office of the European Union, Lussemburgo.

Corte dei conti – Sezione delle Autonomie (2020), *Referto al Parlamento sullo stato di attuazione de Piano triennale per l'informatica 2017-2019 negli Enti territoriali*, deliberazione, vol. 1, n. 15, Roma.

Deloitte (Aprile 2021), *La semplificazione amministrativa. Come migliorare il rapporto tra PA e imprese.*

Deviés R. (settembre 2015), *Egovernment. Using technology to improve public services and democratic participation*, European Parliamentary Research Service.

Designers Italia (marzo 2020), *Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione.*

Eggers W. D., Bellman J. (2015), *The journey to government's digital transformation*, Deloitte University Press.

Epstein J., Bequette A. (2013), *Smart phone applications in clinical practice*, Journal of Mental Health Counseling, vol. 35, n. 4, 283-295.

Flak L. S., Rose J. (2005), *Stakeholder governance: Adapting stakeholder theory to e-government*, *Communications of the Association for Information Systems*, vol. 16, n. 1, 31.

Ganapati S. (2015), *Using mobile apps in government*, Washington DC: IBM Center for The Business of Government.

Giacomini G., Honsell F., Fortunati L. (2017), *L'esperienza di ePart. Note sulla digitalizzazione della PA tra partecipazione dei cittadini e trasformazioni della burocrazia*, *Comunicazione politica*, vol. 18, n. 1, 77-98.

Golden W., Hughes M., Scott M. (2003), *The role of process evolution in achieving citizen centered e-government*, *Proceeding of The 8th Americas Conference on Information Systems*, 4-6 Agosto, Tampa, USA, 801-810.

Hauschildt, K., Vögtle, E. M., Gwosc, C. (2018). *Social and Economic Conditions of Student Life in Europe: Eurostudent VI 2016-2018| Synopsis of Indicators*, German Centre for Higher Education Research and Science Studies, Wbv Publikation.

King S., Cotterill S. (2007), *Transformational Government? The role of information technology in delivering citizen-centric local public services*, *Local Government Studies*, vol. 33, n. 3, 333-354.

- Laudisa F., Musto D. (2021), *Qual è la domanda abitativa degli studenti universitari in Piemonte? Una stima del fabbisogno di posti alloggio*, Ires Piemonte.
- Layne K., Lee J. (2001), *Developing fully functional E-government: A four stage model*, Government Information Quarterly, vol. 18, 122-136.
- Lee S. M., Tan X., Trimi S. (2005), *Current practices of leading e-government countries*, Communications of the ACM, vol. 48, n. 10, 99-104.
- Margheri A. (2019), *Temi di management delle amministrazioni pubbliche*, dispensa del corso di Management Pubblico, Università degli Studi di Trento.
- Mawela T., Ochara N. M., Twinomurinzi H. (2016), *Missed opportunities for introducing transformational government*, Transforming Government: People, Process and Policy, vol. 10, n. 1, 168-188.
- Ministero dell'Istruzione – Gestione Patrimonio Informativo e Statistica (aprile 2021), *Il diritto allo Studio Universitario nell'anno accademico 2019-2020*.
- Misra D. C. (2006), *Defining e-government: a citizen-centric criteria-based approach*, Proceeding of the 10th National conference on e-governance (2006), 2- 3 February, Bhopal Madhya Pradesh, India.
- Moon M. J. (2002), *The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?*, Public administration review, vol. 62, n. 4, 424-433.
- Nazioni Unite (2020), *E-Government Survey 2020. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*, New York.
- OECD (2008), *Implementing e-government in OECD countries: experiences and challenges*.
- Osservatorio Agenda Digitale (2018), *Italia digitale: come evitare l'anno zero*, Politecnico di Milano – Dipartimento di Ingegneria Gestionale.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica (dicembre 2019), *Linee guida sulla consultazione – bozza per la consultazione*.
- Qian H. (2010), *Global perspectives on e-governance: from government-driven to citizen-centric public service delivery*, Proceedings of the 4th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, 25-28 ottobre, Pechino, Cina, 1-8
- Reinwald A., Kraemmergaard P. (2012), *Managing stakeholders in transformational government - A case study in a Danish local government*, Government Information Quarterly, vol. 29, n. 2, 133-141.

- Ronaghan S. A. (2002), *Benchmarking e-government: a global perspective. Assessing the progress of the UN member states*, United Nations Division for Public Economics and Public Administration & American Society for Public Administration, New York.
- Ruud O. (2017), *Successful digital transformation projects in public sector with focus on municipalities (research in progress)*, Proceedings of the Central and Eastern European eDem and eGov Days 2017, 4-5 maggio 2017, Budapest, Ungheria.
- Scenari Immobiliari, Camplus (novembre 2019), *Secondo osservatorio sulle nuove forme di residenza per studenti, giovani e lavoratori*.
- Siau K., Long Y. (2005), *Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach*, Industrial Management & Data Systems.
- Simonetti E. (2003), *Guida alla comunicazione istituzionale online, per gli URP e gli altri servizi di comunicazione pubblica*, Dipartimento della Funzione Pubblica Regione Emilia-Romagna.
- Tan C. W., Pan S. L., Lim E. T. (2005), *Managing stakeholder interests in e-government implementation: Lessons learned from a Singapore e-government project*, Journal of Global Information Management, vol. 13, n. 1, 31-53.
- Van Veenstra A. F., Klievink B., Janssen M. (2011) *Barriers and impediments to transformational government: insights from literature and practice*, Electronic Government, an International Journal, vol. 8, n. 2/3, 226-241.
- Weerakkody V., Dhillon G. (2008), *Moving from e-government to t-government: A study of process reengineering challenges in a UK local authority context*, International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), vol.4, n. 4, 1-16.
- Weerakkody V., El-Haddadeh R., Al-Shafi S. (2011), *Exploring the complexities of e-government implementation and diffusion in a developing country. Some lessons from the State of Qatar*, Journal of Enterprise Information Management, vol. 24, n. 2, 172-196.
- Weissman A., Wegerer S., Rainer A., Weishaupt M. (2020), *Strategia di trasformazione digitale. Il manuale operativo per PMI e aziende familiari*, Milano, FrancoAngeli.
- Westerman G., Calm ejane C, Bonnet D., Ferraris P., McAfee A. (2011), *Digital Transformation: A roadmap for billion-dollar organizations*, MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting, vol. 1, 1-68.

Sitografia

www.avanzamentodigitale.italia.it - Consultato il 25/10/2021

www.bafoeg-digital.de - Consultato il 20/09/2021

www.crous-paris.fr - Consultato il 20/09/2021

www.innovazione.gov.it - Consultato il 25/10/2021

www.io.italia.it - Consultato il 25/10/2021

<https://gs.statcounter.com/platform-market-share/desktop-mobile-tablet/worldwide>
- Consultato il 01/10/2021

www.osservatori.net/it/ricerche/comunicati-stampa/digitalizzazione-in-italia-lento-miglioramento-grazie-a-infrastrutture-e-pa-digitale-ma-ce-ancora-da-fare.
Osservatori.net (2019), Digitalizzazione in Italia: lento miglioramento grazie a infrastrutture e PA digitale, ma c'è ancora da fare. - Consultato il 11/09/2020

www.pagopa.gov.it - Consultato il 25/10/2021

www.sio.no/en - Consultato il 20/09/2021

www.studentenwerk-oberfranken.de/startseite.html - Consultato il 20/09/2021

www.thestudenthotel.com/it - Consultato il 24/10/2021

Appendice 1: servizi erogati digitalmente dagli enti per il DSU italiani per categoria

REGIONE	NOME ENT	ALLOGGI	RISTORAZIONE	BORSE DI STUDIO	ALTRI SERVIZI ONLINE	SERVIZI SPORTELLO	APP	RICERCA ALLOGGIO
Abruzzo	Adsu Teramo	NON GESTISCE ALLOGGI [residenza in costruzione, iniziata nel 2020]	Accreditamento online per accesso; utilizzo app ADSU-Te.EAT per accesso; prenotazione e pagamento	online da pc	Richiesta rimborso spese trasporto urbano ed extraurbano online da pc	ticket online	"ADSU-Te.EAT"	Sportello ricerca alloggio
	Adsu Chieti	online da pc	iscrizione al servizio online; accesso tramite qr code su app	online da pc	/	/	AdsuCh.eat	
	Adsu L'Aquila	online da pc	/	online da pc	/	/	/	
Alto Adige	Ufficio per il diritto allo studio universitario provincia di Bolzano	online da pc	/	online da pc	/	/	/	
Basilicata	Ardsu	online via pec	/	online via pec	/	/	/	
Calabria	Centro Residenziale Per la realizzazione del diritto allo studio nell'Università della Calabria	online da pc	/	online da pc	segnalazione guasti studentato online da pc; prenotazione check-out alloggi	Online tramite Teams	/	
Campania	Adisurc	online da pc	Attivazione smart card per accesso online; Ricarica tessera pasti online	online da pc	/	ticket online		
Emilia Romagna	Er.Go	online da pc	/	online da pc	/	Live chat; ticket	/	"Vetrina alloggi"
Friuli Venezia Giulia	Ardis	online da pc	App prenotazione pasti, accesso e pagamento; web app (non su store digitali) per consultazione menu (solo Trieste)	online da pc	Ricarica online borsellino elettronico per mensa	/	"bookAmeal"; "Mysodexo"; web app	
Lazio	DISCo	online da pc	Accesso tramite app, invio foto e documenti per richiedere accreditamento alle mense tramite app	online da pc	Prenotazione aule studio regione lazio da pc; controllo stato avanzamento pratiche via app	ticket online	"Mensa Card"	
Liguria	Aliseo	online da pc	/	online da pc	/	Sportello virtuale con prenotazione via pc, appuntamento fisico o telefonico con prenotazione tramite pc	/	

Lombardia	Università degli studi dell'Insubria	online da pc	domanda online da pc (mensa solo per vincitori borsa di studio)	online da pc	/	Prenotazione online da pc per appuntamento virtuale (Teams)	/	Vetrina di immobili in offerta
	Università degli studi di Bergamo	online da pc	Prenotazione posto, visualizzazione menu, take-away e valutazione del servizio via app	online da pc	/	ticket online, prenotazione appuntamento sportello fisico su pc	"App Fresh and Natural"	
	Università degli studi di Brescia	online da pc	domanda online da pc per accedere	online da pc	"Unicamp" piattaforma online per la gestione delle lavatrici, la segnalazione dei guasti e la prenotazione della aule studio nelle residenze universitarie	online da pc per videochiamata con operatore, ticket e chatbox		Cercoalloggio .com
	Edisu Pavia	online da pc	accesso tramite qr code su app, attivabile da sportello online su pc	online da pc	/	/	"Edisu-pavia.EAT"	
	Università degli studi di Milano Bicocca	online da pc	accertamento idoneità a utilizzo servizio ristorazione su sportello online	online da pc	/	prenotazione online appuntamento fisico e virtuale; ticket	/	
	Politecnico Milano	online da pc	attivazione tesserin online da pc; prenotazione e visualizzazione menu tramite app *	online da pc	Segnalazione guasti attraverso app	Sportello online con prenotazione attraverso app; prenotazione residenze fuori bando tramite portale online	Polimi app e My lunch	
	Università degli studi di Milano La Statale	online da pc	richiesta online per accesso con tariffe ridotte	online da pc	/	prenotazione online da pc, per appuntamento in presenza o telematico	/	
Marche	Erdis	online da pc	/	online da pc	/	online da pc per prenotazione appuntamenti sia online (via Teams) che in presenza	/	
Molise	Esu	NON GESTISCE ALLOGGI [STUDENTATO GESTITO DALL'UNIVERSITÀ]	/	domanda inviata via pec o raccomandata	/	/	/	
Piemonte	Edisu	online da pc	registrazione per accesso online	online da pc	Presentazione reclami tramite sportello online; ricarica smart card; prenotazione sale studio edisu tramite app; prenotazione online da pc campi sportivi e sale eventi edisu	Form online per domande, ticket, prenotazione online per appuntamento fisico	"Campus Piemonte"	Cercoalloggio .com
Puglia	ADISU	online da pc	/	online da pc	Prenotazione libri di testo online da pc e app; verifica dei pasti fruiti, delle graduatorie pubblicate e consultazione dei propri dati anagrafici via app	/	"MyAdisu"	
Sardegna	Ersu Cagliari	online da pc	Accesso tramite tessera virtuale dotata di qr e borsellino elettronico (in non è un'app ma bisogna accedere al portale studente da telefono)	online da pc	/	ticket	/	
	Ersu Sassari	online da pc	prenotazione online da pc	online da pc	/	/		
Sicilia	Ersu Palermo	online da pc	Accesso, prenotazione pasto e visualizzazione menu tramite app	online da pc	/	live chat e FAQ avanzate	"Myuniapp"	

	Ersu Catania	online da pc	Accesso, prenotazione pasto, pagamento e visualizzazione menu tramite app	online da pc	contributo trasporti online da pc, richiesta prenotazione online da pc visite mediche con medici convenzionati	Prenotazione online da pc di appuntamenti telefonico. Chat via Facebook con bot su sito	"Easy Campus"
	Ersu Messina	online da pc	Accesso tramite "Genius card" in convenzione con università (anche funzione pagamento)	online da pc	/	/	/
	Ersu Enna	online da pc	/	online da pc	richiesta ersucard online da pc	form online per domande	/
Toscana	Dsu	online da pc	Ricarica tessera mensa online da pc, prenotazione pasti take away online da pc	online da pc		ticket per informazioni online; prenotazione online da pc di appuntamenti telefonici	Cercolloggio .com
Trentino	Opera Universitaria	online da pc	Prenotazione pasti, visualizzazione menu, prenotazione posto tramite app	online da pc	Segnalazione guasti studentato online da pc; gestione lavatrici studentato da app, prenotazione palestra via app	ticket e app per prenotazione appuntamento fisico	"Opera4U" e "Speed Queen" TRent
Umbria	ADISU	online da pc	tessera virtuale su app, prenotazione menu mensa e prezzi tramite app	online da pc		ticket	"BuonAPP" e "ADISU Umbria Card" Cercalloggio .umbria.it
Valle d'Aosta	Assessorato Istruzione, Università, Politiche giovanili, Affari europei e Partecipate	NON GESTISCE ALLOGGI [STUDENTATO GESTITO DALL'UNIVERSITÀ]	/	online da pc	/	/	/
Veneto	Esu Verona	online da pc	accesso tramite carta prepagata Esu, consultazione del menu via app	per studenti accademia e conservatorio online da pc (per studenti universitari gestite da università)	domanda online da pc per contributo trasporti, stato carta prepagata, prenotazione eventi sport e tempo libero, segnalazione guasti residenze, mappa residenze, info su ristorazione, alloggi e borse di studio, segnalazione disservizi, revisione curriculum, attività di sportello online, notifiche push per eventi, scadenze bandi... via app	Sportello virtuale senza prenotazione	"Esu App"
	Esu Venezia	online da pc	online da pc richiesta accesso mensa; ricarica tessera e prenotazione mensa take away online da pc, accesso tramite qr code	per studenti accademia e conservatorio online da pc (per studenti universitari gestite da università)	/	/	/
	Esu Padova	online da pc	accreditamento online da pc per l'accesso, accesso tramite tessera virtuale via app	per studenti conservatorio online da pc (per studenti universitari gestite da università)		/	App per generazione qr code accesso mensa

Appendice 2: servizi erogati online e via app dagli enti per il DSU italiani

REGIONE	NOME ENTE	SERVIZI DIGITALI ONLINE	SERVIZI DIGITALI TRAMITE APP	N.SERVIZI DIGITALI TOT.	N. SERVIZI DIGITALI TRAMITE APP
Abruzzo	Adsu Teramo	accreditamento per accesso ristorazione, domanda borsa di studio, rimborso spese trasporto urbano, ticket, ricerca alloggio	accesso ristorazione, prenotazione pasti, pagamento pasti	8	3
	Adsu Chieti	domanda alloggio, accreditamento per accesso ristorazione, domanda borsa di studio,	accesso ristorazione	4	1
	Adsu L'Aquila	domanda alloggio, domanda borsa di studio		2	0
Alto Adige	Ufficio per il diritto allo studio universitario provincia di Bolzano	domanda alloggio, domanda borsa di studio		2	0
Basilicata	Ardsu	\		0	0
Calabria	Centro Residenziale Per la realizzazione del diritto allo studio nell'Università della Calabria	domanda borsa di studio, domanda alloggio, segnalazione guasti studentato, prenotazione check-out alloggi, sportello virtuale		5	0
	Adisurc	domanda alloggio, attivazione smart card ristorazione, ricarica tessera ristorazione, domanda borsa di studio, ticket		5	0
Emilia Romagna	Er.Go	domanda alloggio, domanda borsa di studio, live chat, ricerca alloggio, ticket		5	0
Friuli Venezia Giulia	Ardis	domanda alloggio, domanda borsa di studio, ricarica tessera ristorazione	accesso ristorazione, prenotazione pasti, consultazione menu, pagamento pasti	7	4
Lazio	DISCo	domanda alloggio, domanda borsa di studio, prenotazione aule studio, ticket	accesso ristorazione, invio foto e documenti per accreditamento mensa, controllo stato avanzamento pratiche	7	3
Liguria	Aliseo	Domanda alloggio, domanda borsa di studio, sportello virtuale, prenotazione appuntamento fisico o telefonico		4	0
Lombardia	Università degli studi dell'Insubria	domanda alloggio, accreditamento per accesso ristorazione, domanda borsa di studio, sportello virtuale, ricerca alloggio		5	0
	Università degli studi di Bergamo	domanda alloggio, domanda borsa di studio, ticket, prenotazione appuntamento fisico	prenotazione pasti, consultazione menu, take away, valutazione servizio ristorazione	8	4
	Università degli studi di Brescia	domanda alloggio, accreditamento per accesso ristorazione, domanda borsa di studio, gestione lavatrici studentato, segnalazione guasti studentato, prenotazione aule studio, sportello virtuale, ticket, chatbox, ricerca alloggio		10	0
	Edisu Pavia	domanda alloggio, domanda borsa di studio	accesso ristorazione	3	1
	Università degli studi di Milano Bicocca	domanda alloggio, accreditamento per accesso ristorazione, domanda borsa di studio, prenotazione appuntamento fisico, sportello virtuale, ticket		6	0
	Politecnico Milano	domanda alloggio, attivazione smart card ristorazione, domanda borsa di studio, sportello virtuale	prenotazione pasti, consultazione menu, segnalazione guasti studentato, prenotazione appuntamenti sportello virtuale, prenotazione residenze fuori bando	9	5

	Università degli studi di Milano La Statale	domanda alloggio, accreditamento per accesso ristorazione, domanda borsa di studio, prenotazione appuntamento sportello, sportello virtuale	5	0
Marche	Erdis	domanda alloggio, domanda borsa di studio, prenotazione appuntamento sportello, sportello virtuale	4	0
Molise	Esu	\	0	0
Piemonte	Edisu	domanda alloggio, domanda borsa di studio, accreditamento per accesso ristorazione, presentazione reclami, ricarica tessera ristorazione, ticket, prenotazione appuntamento sportello, ricerca alloggio	10	2
Puglia	ADISU	domanda alloggio, domanda borsa di studio,	4	2
Sardegna	Ersu Cagliari	domanda alloggio, tessera virtuale per accesso a ristorazione, domanda borsa di studio, ticket	4	0
	Ersu Sassari	domanda alloggio, prenotazione pasto, domanda borsa di studio	3	0
Sicilia	Ersu Palermo	domanda alloggio, domanda borsa di studio, live chat	6	3
	Ersu Catania	domanda alloggio, domanda borsa di studio, contributo trasporti, richiesta prenotazione visite mediche, prenotazione sportello telefonico, chat	10	4
	Ersu Messina	domanda alloggio, domanda borsa di studio	2	0
	Ersu Enna	domanda alloggio, domanda borsa di studio, form online per domande, accreditamento per accesso ristorazione	4	0
Toscana	Dsu	domanda alloggio, ricarica tessera ristorazione, take away, domanda borsa di studio, ticket, prenotazione sportello telefonico, ricerca alloggio	7	0
Trentino	Opera Universitaria	domanda alloggio, domanda borsa di studio, segnalazione guasti, ticket, ricerca alloggi	11	6
Umbria	ADISU	domanda alloggio, domanda borsa di studio, ticket, ricerca alloggio	6	2
Valle d'Aosta	Assessorato Istruzione, Università, Politiche giovanili, Affari europei e Partecipate	domanda borsa di studio	1	0
Veneto	Esu Verona	domanda alloggio, domanda borsa di studio, contributo trasporti, sportello virtuale, emissione smart card	13	8
	Esu Venezia	domanda alloggio, tessera virtuale per accesso a ristorazione, ricarica tessera ristorazione, take away, domanda borsa di studio	5	0
	Esu Padova	domanda alloggio, accreditamento per accesso ristorazione, domanda borsa di studio	4	1

Finito di stampare
nel mese di novembre 2021
Nuove Arti Grafiche - Trento

Edizioni Opera Universitaria
www.operauni.tn.it

Quaderni di Opera

30 anni al servizio degli studenti

I. I numeri di Opera Universitaria

Borse di studio, servizio abitativo e ristorativo

Federica Laudisa

II. La qualità dell'abitare

a servizio del diritto allo studio

Claudio Piferi

III. Digitalizzazione dei servizi negli Enti

per il Diritto allo studio:

l'esperienza di Opera Universitaria

Jacopo Patrone