



# **BILANCIO SOCIALE 2018**

# INDICE

## PARTE PRIMA: IDENTITA', STRATEGIE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

1.1	Missione e valori di riferimento dell'ARDSU Toscana .....	5
1.2	La struttura organizzativa .....	8
1.3	Le strategie aziendali .....	12
1.4	I servizi erogati dall'azienda.....	14
1.5	L'ARDSU nel contesto nazionale dell'erogazione delle borse di studio .....	16
1.6	Stakeholder aziendali .....	17

## PARTE SECONDA: I SERVIZI EROGATI AI PRINCIPALI PORTATORI DI INTERESSE "GLI STUDENTI"

2.1	Benefici e interventi monetari .....	20
2.1.1	I servizi erogati .....	20
2.1.2	I vantaggi economici derivanti dall'attribuzione della borsa di studio .....	26
2.1.3	Alcune considerazioni sulla strategia di Regione Toscana e ARDSU in relazione alla concessione della borsa di studio .....	33
2.1.4	La rappresentazione dei fruitori delle borse di studio.....	34
2.1.5	Attività di accertamento sulla veridicità delle dichiarazioni prodotte dagli studenti .....	40
2.2	Il Servizio Ristorazione.....	43
2.2.1	La struttura del servizio.....	43
2.2.2	Il servizio erogato.....	43
2.2.3	Risultati dell'indagine di customer sul servizio ristorazione .....	50
2.3	Il Servizio Residenze .....	54
2.3.1	La struttura del servizio.....	54
2.3.2	Il servizio erogato.....	56
2.3.3	Servizio di foresteria e periodo estivo.....	58
2.3.4	Risultati dell'indagine di customer sul servizio residenze .....	59
2.4	Le linee di intervento del Fondo Sociale Europeo .....	63
2.5	Il Servizio Informazione e accoglienza .....	65
2.6	Il Servizio Studente e Città .....	65
2.6.1	Contributi ad associazioni e gruppi studenteschi .....	66
2.6.2	Iniziative culturali, eventi e spettacoli .....	66
2.6.3	Altri servizi offerti .....	67
2.6.4	Servizi di orientamento .....	68

## **PARTE TERZA: LA RELAZIONE CON ALTRI PORTATORI DI INTERESSE**

3.1	Risorse umane .....	70
3.2	I rapporti con le imprese .....	76

## **PARTE QUARTA: L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE**

4.1	Ardsu Sostenibile.....	80
-----	------------------------	----

## **PARTE QUINTA: RISORSE ECONOMICHE**

5.1	La struttura patrimoniale dell'Azienda .....	90
5.2	La struttura economica dell'Azienda .....	90
5.3	Valore aggiunto.....	93
5.4	Analisi economico-patrimoniale dell'Azienda.....	97
5.4.1	Fonti di finanziamento dell'attività corrente.....	97
5.4.2	Fonti di finanziamento dell'attività di investimento.....	98
5.4.3	Investimenti realizzati.....	99
5.4.4	Investimenti futuri.....	101

<b>NOTA METODOLOGICA.....</b>	<b>103</b>
-------------------------------	------------

-

## **PARTE PRIMA**

# **IDENTITA', STRATEGIE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

## 1.1 MISSIONE E VALORI DI RIFERIMENTO DELL'ARDSU TOSCANA

L'attività e i valori che ispirano l'ARDSU Toscana sono riconducibili ad alcuni principi stabiliti dalla Costituzione Italiana che, in particolare agli articoli 3 e 34, definiscono i punti di riferimento per gli enti di diritto allo studio nello svolgimento del proprio mandato istituzionale.

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese”.*

*"[...] I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze che devono essere attribuite per concorso."*

*Costituzione Italiana, articoli 3 e 34*

E' necessario ricordare che per diversi decenni le Università hanno svolto le funzioni di sostegno nei confronti degli studenti universitari tramite le Opere Universitarie, già istituite con regio decreto del 31 agosto 1933 n. 1592, art. 198 e s.m.i, le quali erano organismi strumentali delle università stesse preposte allo svolgimento di attività di sostegno agli studenti bisognosi.

Solo nel corso del 1977 con il D.P.R. n. 616, è stata delegata alle Regioni la competenza in merito agli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per la concreta realizzazione del diritto allo studio universitario e, successivamente, con la Legge n. 390 del 2 dicembre 1991 dall'oggetto "Norme sul diritto allo Studio Universitario" vengono distribuiti gli interventi secondo il seguente schema:

- **ALLO STATO** spetta l'indirizzo, il coordinamento e la programmazione degli interventi in materia di Diritto allo Studio Universitario;
- **ALLE REGIONI** spetta l'attivazione degli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per la concreta realizzazione del diritto agli studi universitari;
- **ALLE UNIVERSITA'** spetta l'organizzazione dei propri servizi, compresi quelli di orientamento e di tutorato, in modo da rendere effettivo e proficuo lo studio universitario.

L'azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario della Toscana viene istituita il 1° luglio 2008, con L.R. n. 26/2008, dall'unificazione delle tre Aziende per il Diritto allo Studio

Universitario di Firenze, Pisa e Siena, istituite in precedenza dalla Regione Toscana nel 1994 in attuazione della Legge quadro statale del 1991.

L'Azienda, si configura come un ente strumentale della Regione Toscana, dotata di personalità giuridica, di autonomia amministrativa e gestionale, di proprio patrimonio e di proprio personale con sede legale a Firenze.

La sua missione, stabilita dalla normativa Regionale, mira all'attuazione di interventi per assicurare il diritto allo studio in ambito universitario, nonché per rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che di fatto limitano l'accesso all'istruzione superiore, con l'obiettivo di consentire anche ai più capaci e meritevoli, seppur privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti degli studi.

Gli interventi realizzati dall'ARDSU Toscana riguardano sia il momento di ingresso nel sistema universitario toscano, con azioni di informazione e di integrazione culturale, sia gli aspetti logistici e di possibilità di permanenza nelle sedi di studio, attivando appositi servizi di ristorazione, di alloggio, nonché di sostegno finanziario mediante le borse di studio o altre forme.

Gli interventi realizzati riguardano l'erogazione di benefici assegnati per concorso agli studenti capaci e meritevoli ma privi di mezzi economici e l'offerta di servizi rivolti alla generalità degli studenti universitari. I servizi di ARDSU Toscana sono rivolti agli iscritti a corsi di laurea, laurea specialistica o magistrale, dottorati di ricerca e scuole di specializzazione delle Università degli Studi di Firenze, Università di Pisa, Università degli Studi di Siena, dell'Università per Stranieri di Siena, della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, della Scuola Normale di Pisa, delle Accademie di Belle Arti di Firenze e Carrara, degli Istituti Superiori di Studi Musicali e Conservatori di Firenze, Livorno, Lucca e Siena, dell'Istituto Superiore per le Industrie Artistiche di Firenze, dell'Accademia Italiana di Arte Moda e Design di Firenze, della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Pisa, dell'IMT di Lucca, del Siena Jazz University Toscana, della Scuola di Musica di Fiesole e dell'Opificio delle Pietre Dure di Firenze.

Per quanto concerne le proprie attività, negli ultimi anni, l'Azienda ha cercato di incrementare i servizi offerti, con l'obiettivo di migliorare l'erogazione degli stessi attraverso una maggiore efficienza gestionale, con l'utilizzo quasi esclusivo di risorse statali e regionali.

Per quanto concerne lo svolgimento delle proprie funzioni, l'Azienda cerca di ispirarsi a principi concernenti la buona condotta gestionale, finalizzati ad una migliore erogazione dei servizi pubblici nei confronti dei propri stakeholders.

L'ARDSU Toscana persegue nella propria attività e nei suoi comportamenti il rispetto dei seguenti valori fondamentali quali:

- **Uguaglianza:** in generale tale valore è inteso in termini di parità di trattamento di tutti i beneficiari del servizio, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Inoltre deve essere garantita la parità di trattamento a parità del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce

di utenti. L'Azienda si impegna a garantire tale principio nell'erogazione di servizi in base a regole uguali per tutti, senza ingiustificate discriminazioni e nel garantire parità di trattamento a tutti gli studenti fruitori.

- **Imparzialità**: implica l'obbligo di ispirare i comportamenti a criteri di obiettività e giustizia. L'Azienda si impegna dunque a trattare gli studenti fruitori dei servizi nella fase di valutazione di idoneità e di erogazione dei servizi stessi in maniera equa e senza discriminazioni.
- **Partecipazione**: in generale deve sempre essere garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'Azienda, per migliorare la qualità dei suoi servizi, garantisce la partecipazione degli utenti in forma individuale ed associata, con particolare riferimento ai Consigli Territoriali degli Studenti.
- **Continuità**: l'Azienda si impegna a garantire la regolare fruizione dei servizi. L'interruzione del servizio sarà giustificata solo per motivi d'imprevedibilità nel funzionamento degli impianti e/o a cause di forza maggiore, con l'impegno di dare tempestiva informazione all'utenza, cercando di ridurre al minimo i tempi di disagio.
- **Efficienza ed efficacia**: l'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti.
- **Ascolto**: la soddisfazione e la qualità delle prestazioni erogate deve essere rilevata attraverso indagini e segnalazioni da parte dell'utenza; è data risposta entro 30 giorni dalle segnalazioni.
- **Tutela**: l'Azienda si impegna a tutelare gli utenti da eventuali sue inadempienze, definendo i propri standard di riferimento e gli eventuali indennizzi nella propria Carta dei Servizi.
- **Trasparenza**: l'Azienda rende pubbliche ed accessibili le informazioni, i dati e i documenti riguardanti la propria organizzazione e servizi, nel rispetto della tutela dei dati personali, al fine di favorire la conoscenza e il controllo sulle proprie attività, in attuazione dei principi costituzionali di buon andamento e imparzialità dell'azione pubblica.

## 1.2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'assetto organizzativo dell'Azienda viene definito dalla Legge Regionale 26 Luglio 2002, n. 32 e s.m.i. in cui si individuano quali organi di governo dell'Azienda il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Collegio dei Revisori.

- Il **Presidente** che è il rappresentante legale dell'ente, presiede il Consiglio di Amministrazione e sovrintende sull'andamento della gestione dell'Azienda e sulla rispondenza dei risultati alle direttive impartite. Nel mese di novembre 2015 l'Ing. Marco Moretti è stato rinominato Presidente del Consiglio di Amministrazione.
  
- Il **Consiglio di Amministrazione**, la cui durata coincide con quella della legislatura regionale, è nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale ed è composto:
  - da cinque componenti, di cui uno con funzioni di Presidente, scelti dal Presidente della Giunta Regionale;
  - dal Presidente del Comitato Regionale di Coordinamento delle Università Toscana (CORECO);
  - dai tre Presidenti dei Consigli Territoriali degli Studenti di Firenze, Pisa e Siena.

*Compiti:* definizione degli obiettivi e dei programmi da attuare, con l'indicazione delle priorità e l'emanazione di direttive generali per l'azione amministrativa e la gestione, nonché la verifica della rispondenza tra i risultati della gestione amministrativa e le direttive generali impartite.

Composizione del Consiglio Amministrazione al **31 dicembre 2018:**

- Marco Moretti (Presidente)
  - Giovanni Maria Aveva
  - Anna Maria Beligni
  - Simone Consani
  - Vincenzo Zampi
  - Guido Badalamenti
  - Claudio Cozzi Fucile (Presidente del Consiglio Territoriale degli Studenti di Firenze)
  - Francesco Di Bartolo (Presidente del Consiglio Territoriale degli Studenti di Pisa)
  - Francesco Sciortino (Presidente del Consiglio Territoriale degli Studenti di Siena)
- 
- Il **Collegio dei Revisori**, la cui durata anch'essa coincide con quella della legislatura regionale, è composto da tre membri effettivi, di cui uno con funzioni di Presidente, e sono nominati dal Consiglio Regionale. I compiti e le funzioni del Collegio ricadono



nell'esame di tutti gli atti approvati dall'Azienda ai fini del controllo di legittimità contabile e amministrativa.

Con Deliberazione del Consiglio Regionale della Toscana n. 74/15 del 17 novembre 2015 sono stati nominati i nuovi membri del Collegio dei Revisori Dott. Sgalippa Sandro (Presidente), Dott. Giraldi Stefano e Dott. Menichetti Marco.

L'attività gestionale dell'Azienda, dal punto di vista finanziario, tecnico e amministrativo è affidata al **Direttore**, nominato dal Consiglio di Amministrazione, mediante autonomi poteri di gestione, spesa e controllo, anche attraverso la collaborazione dei Dirigenti responsabili di area. Dal 12 ottobre 2014 il ruolo di Direttore è ricoperto dal Dott. Francesco Piarulli.

Per assicurare il controllo, da parte degli utenti, sulla qualità dei servizi erogati dall'Azienda sul territorio è istituito, per ogni ambito delle Università di Firenze, Pisa e Siena, un Consiglio Territoriale degli Studenti (composto da 7 membri ciascuno) per il controllo della qualità dei servizi. I **tre Consigli Territoriali degli Studenti** organizzano appositi incontri con i Dirigenti per verificare il corretto andamento dei servizi e per dialogare sulle questioni attinenti le prestazioni erogate dall'Azienda all'utenza.

### **Consigli territoriali degli studenti**

Firenze - [cts.fi@dsu.toscana.it](mailto:cts.fi@dsu.toscana.it)

Pisa - [cts.pi@dsu.toscana.it](mailto:cts.pi@dsu.toscana.it)

Siena - [cts.si@dsu.toscana.it](mailto:cts.si@dsu.toscana.it)

Al fine di garantire il coinvolgimento e l'effettiva partecipazione degli studenti alla realizzazione del sistema integrato degli interventi e dei servizi è istituito il **Consiglio Regionale degli Studenti**, composto dai membri dei Consigli Territoriali degli Studenti, il quale ha compiti di esprimere pareri e formulare proposte sia sugli atti di programmazione aziendale, sia sui criteri di erogazione dei servizi e sulla qualità degli stessi.

L'Azienda, inoltre, ha istituito **tre Commissioni Consultive del Consiglio di Amministrazione** con funzioni di supporto all'organo di indirizzo politico amministrativo, composte da alcuni membri del Consiglio di Amministrazione, dal Direttore, dai Dirigenti, da alcuni membri del personale aziendale e del Consiglio Regionale degli Studenti.

Le tre Commissioni riguardano:

- Commissione Ristorazione
- Commissione Residenze
- Commissione Benefici agli Studenti

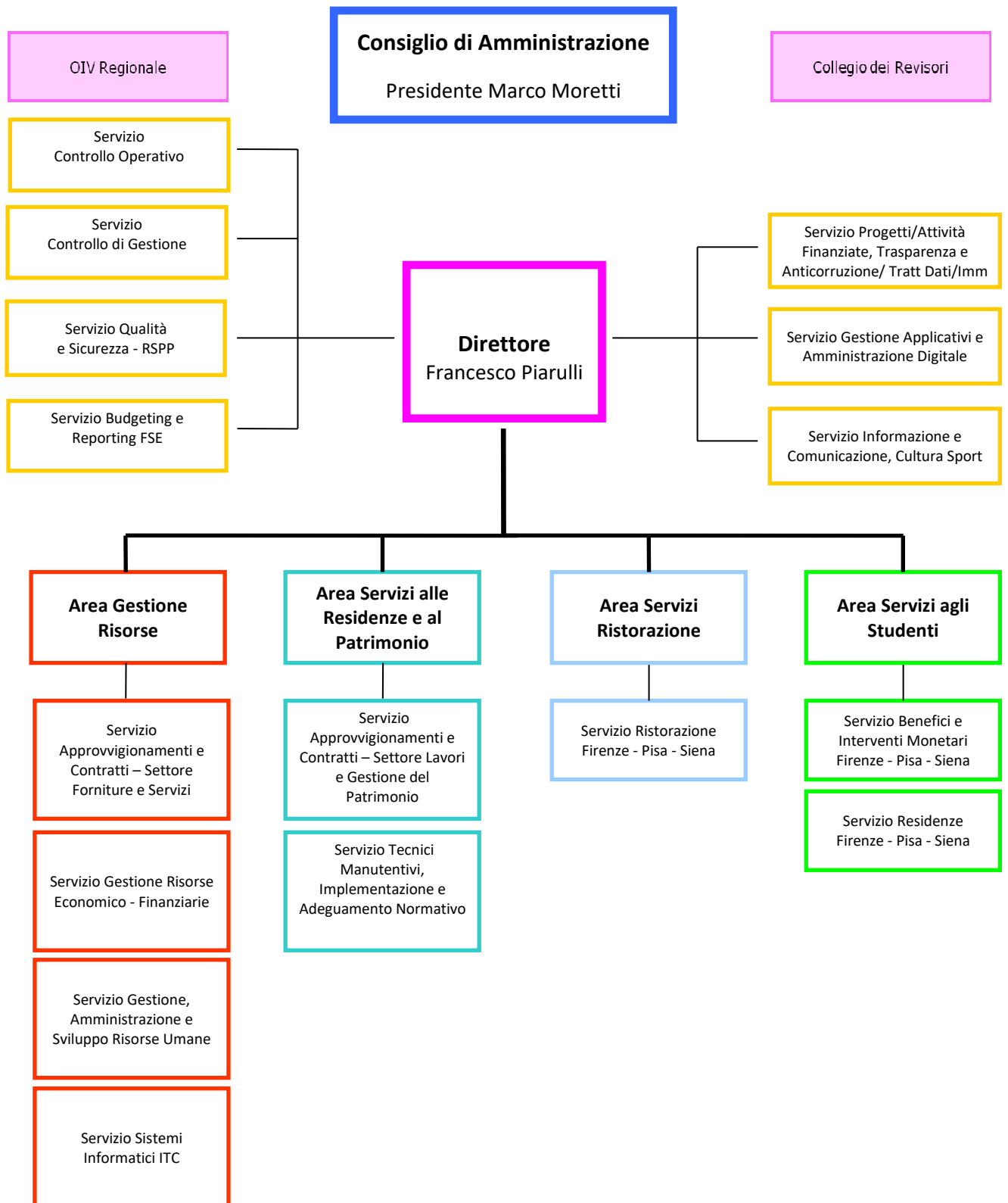
Secondo quanto previsto dalla legge 4 novembre 2010 n. 183 è stato costituito all'interno dell'Azienda il **Comitato Unico di Garanzia** (CUG) per le pari opportunità, la non discriminazione e il benessere di chi lavora. E' compito del CUG contribuire a realizzare un ambiente di lavoro libero da ogni forma di discriminazione, diretta e indiretta, fondata su genere, orientamento sessuale, razza, religione e lingua, origine etnica, disabilità e nel quale siano garantiti la parità di trattamento, le pari opportunità e il benessere di chi lavora.

Per quanto concerne la sua collocazione, l'Azienda ha sede legale a Firenze, ma attraverso le sedi territoriali garantisce l'erogazione dei servizi nelle città universitarie di Firenze, Pisa e Siena e nei distaccamenti di Carrara e Arezzo.

Nel corso del 2017 l'Azienda, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 31/17 del 19 giugno 2017, ha proceduto con l'approvazione del nuovo assetto macro-organizzativo aziendale, il quale si concluso a fine 2017 con l'assetto complessivo dell'area della dirigenza nonché delle posizioni organizzative. L'azienda è suddivisa in 5 aree dirigenziali, con i rispettivi servizi connessi, le quali sono:

- Area Staff alla Direzione;
- Area Gestione Risorse;
- Area Servizi alle Residenze e al Patrimonio;
- Area Servizi Ristorazione;
- Area Servizi agli Studenti.

L'organigramma aziendale al 31 dicembre 2018 risulta essere il seguente:



### 1.3 LE STRATEGIE AZIENDALI

Il complesso degli obiettivi strategici dell’Azienda per l’anno 2018 trova coerenza con le indicazioni adottate negli atti di programmazione regionale e confermano come obiettivo principale quello di continuare a garantire il beneficio della borsa alla totalità degli idonei, tra l’altro in aumento rispetto all’a.a. 2016/2017.

In primo luogo è possibile definire i principali obiettivi strategici aziendali all’interno dei tre ambiti specifici dei servizi/benefici agli studenti, come Benefici e Interventi Monetari – Residenze - Ristorazione, e in secondo luogo all’interno degli ambiti che supportano l’erogazione degli stessi servizi. Nell’elaborazione di tali obiettivi strategici l’Azienda tiene in considerazione lo stato di attuazione degli obiettivi assunti nel corso del 2017, nonché della complessità gestionale e della necessità di mettere in campo nuove azioni, o una revisione delle esistenti, finalizzate al mantenimento o allo sviluppo dei servizi erogati.

In relazione a quanto sopra indicato, il Consiglio di Amministrazione dell’Azienda con Deliberazione n.63/17 del 21 dicembre 2017 ha approvato il Piano di Attività 2018–2020 contenente gli obiettivi strategici aziendali.



Conseguentemente al Piano di Attività 2018-2020 l'Azienda, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.15/18 del 10 aprile 2018, ha approvato il Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa per l'anno 2018<sup>1</sup>, il quale documento rappresenta lo strumento finalizzato a sintetizzare le linee strategiche di intervento delineate nel Piano di Attività 2018-2020, attraverso una serie di obiettivi operativi assegnati alle diverse strutture organizzative aziendali. Tale Piano risulta predisposto sulla base dei documenti di programmazione strategica, al fine di illustrare le azioni e i risultati attesi delle politiche di intervento aziendali in una prospettiva di trasparenza, della conoscenza e dell'utilità dei benefici prodotti.

Per quanto concerne gli obiettivi strategici previsti per l'anno 2018, preme dare evidenza del raggiungimento delle principali azioni previste per tale anno, soprattutto in un'ottica orientata verso gli stakeholders esterni.

Per quanto concerne gli studenti, principali stakeholders aziendali, è stata confermata **l'erogazione delle borse di studio al 100% degli idonei** del concorso per l'a.a. 2017/2018, ed in un'ottica di funzionalità dell'intero servizio è stato realizzato e messo in funzione il **software unico per la gestione della borsa di studio e degli altri interventi monetari concessi**.

Sempre in tema di obiettivi riguardanti il miglioramento dei servizi nei confronti degli studenti, preme sottolineare che nell'esercizio 2018, è stata portata a conclusione la stampa e la distribuzione dall'ARDSU Toscana della **Carta Studente della Toscana**, carta universitaria unica a livello regionale, che rappresenta uno degli strumenti per superare la frammentazione e la mancanza di coordinamento fra DSU, Università, Enti regionali e altri fornitori di servizi così da aumentare altresì le funzionalità e le utilità a servizio degli studenti universitari. La carta dello studente unica a livello regionale non assolve al solo compito di "passepartout" per accedere a più servizi in più luoghi ma riveste e rivestirà sempre di più anche una funzione distintiva. Essa è uno strumento per riconoscere ad un giovane iscritto ad un ateneo lo status di Studente Universitario a cui possono essere garantite una serie di facilitazioni per il trasporto pubblico, per l'accesso ad alloggi turistici e residenziali, ma soprattutto per la fruizione di beni e servizi culturali, sportivi e ricreativi, contribuendo alla crescita culturale dei nostri giovani.

L'anno 2018 ha visto anche l'attivazione di un **numero unico telefonico regionale** che consente, per la prima volta agli studenti, di interagire con i nostri addetti attraverso un unico recapito telefonico, indipendentemente dalla reale e fisica destinazione del chiamante/chiamato. Uno sforzo particolare è stato dedicato all'implementazione dei canali social anche grazie all'attivazione di *Telegram*.

Per quello che riguarda gli altri obiettivi aziendali afferenti i servizi "core" dell'Azienda, nel corso del 2018, per quanto concerne il servizio residenze risulta completata la fase di progettazione degli arredi della nuova residenza Campus Birillo, della sede fiorentina, la cui apertura a pieno regime è prevista per l'anno 2020. Inoltre, al fine di aumentare nelle residenze studentesche

---

<sup>1</sup> Una consultazione completa del Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa per l'anno 2018 è possibile al seguente link <https://www.dsu.toscana.it/ente/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance/>

sia il grado di soddisfazione dell'utenza ospitata sia per riorganizzare le aperture ed incrementare il livello qualitativo dell'ospitalità estiva e/o in convenzione, è stata realizzata un'indagine di *customer satisfaction*.

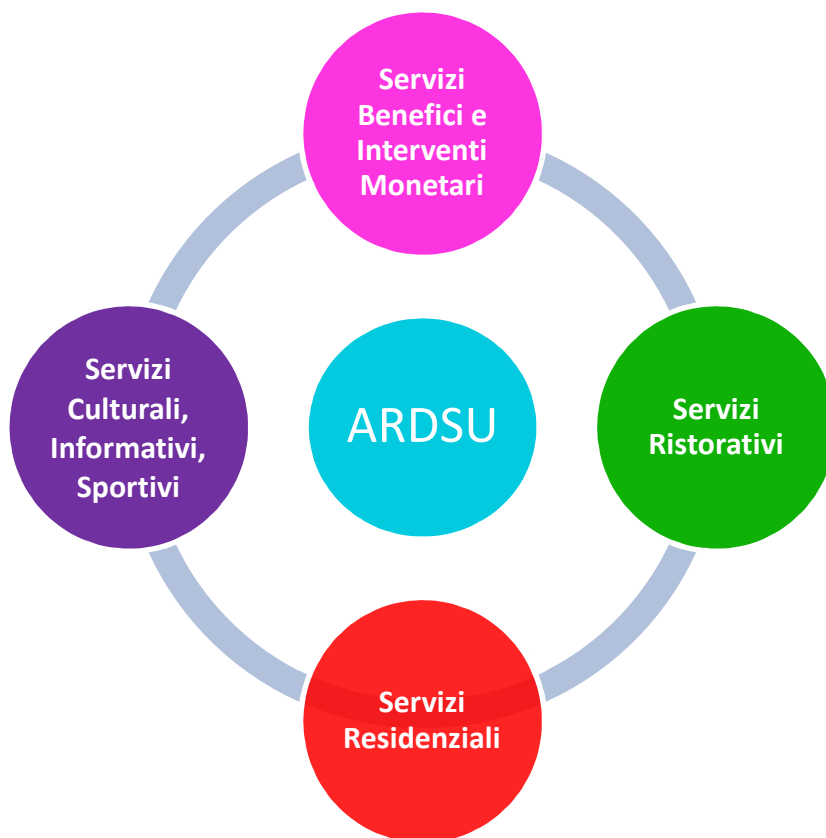
In merito al servizio ristorazione, nel corso dell'anno, al fine di mantenere i livelli di efficienza dei servizi a gestione diretta sono stati analizzati e revisionati i processi di programmazione, gestione e controllo e individuato un cruscotto di indicatori di produzione ed economici, il cui aggiornamento risulterà utile per le opportune comparazioni degli andamenti temporali e potrà costituire adeguato strumento di supporto alla fase di programmazione. Inoltre, al fine di rilevare dati significativi circa l'opinione dell'utenza sui servizi ristorativi resi dell'Azienda, sia a gestione diretta che indiretta, in collaborazione con Regione Toscana, IRPET e gli Atenei toscani, è stata messa a punto e somministrata un'apposita indagine di *customer satisfaction* con un campione di oltre 12.000 studenti.

Per quello che concerne la sicurezza dell'utenza studentesca, sono proseguiti gli interventi con riferimento sia agli adempimenti formali, come ad esempio la Prevenzione degli Incendi e CPI sulle residenze, che sostanziali come l'acquisto di attrezzature e arredamenti nelle mense. Nel corso del mese di maggio 2018 l'Azienda ha effettuato, inoltre, l'aggiornamento della certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità, rispetto ai requisiti della revisione della norma ISO 9001:2015.

## **1.4 I SERVIZI EROGATI DALL'AZIENDA**

I principali servizi su cui si articola l'attività dell'Azienda possono essere classificati essenzialmente in servizi "attributi per concorso", tra cui vi rientrano gli interventi caratteristici dell'ARDSU Toscana come l'erogazione delle borse di studio, il servizio abitativo, gli interventi economici a carattere straordinario e a favore di soggetti diversamente abili, nonché quelle attività rivolte alla "totalità degli studenti" tra le quali vi rientrano la ristorazione, le attività culturali e sportive, e quelle di informazione ed accoglienza.

In particolare nell'espletamento delle sue attività, l'Azienda è articolata nei seguenti servizi:



### **CARTA DEI SERVIZI**

I criteri, le modalità e i tempi di accesso ai servizi aziendali sono indicati e descritti nella Carta dei Servizi, la quale costituisce un importante strumento di trasparenza e informazione, sintetica, ma completa, per orientare gli utenti nelle numerose attività e nei servizi offerti.

Tale documento rappresenta principalmente un modello di gestione dei servizi incentrato sulla soddisfazione dello studente-utente, a conferma di un continuo impegno nella ricerca della qualità. A tale scopo l'Azienda si è dotata di un unico sistema di gestione della qualità rivolto all'analisi, al controllo e al miglioramento dei processi interni, che ha ottenuto la certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001.

La Carta infatti, fissa standard qualitativi e quantitativi da rispettare ed assicura la possibilità all'utente di svolgere un reclamo stabilendo un rapporto di trasparenza che viene attuato con la partecipazione degli utenti e sotto il loro controllo. Un rapporto fondato da una parte sulla consapevolezza degli utenti che tutte le energie sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità, e dall'altra sull'impegno del personale dell'Azienda all'ascolto di eventuali suggerimenti e osservazioni che possono concorrere a quel miglioramento sempre ricercato.

Tutti gli utenti pertanto possono presentare consigli e suggerimenti utilizzando il modulo on line presente sul sito **[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)**.

Le segnalazioni consentono all'Azienda di migliorarsi, di identificare eventuali criticità da eliminare con l'adozione di azioni correttive/preventive, di dare risposte tempestive e sempre

più coerenti ai reali bisogni degli studenti. L'Azienda, a tal proposito, si avvale anche della collaborazione del Consiglio Territoriale degli Studenti per la valutazione delle segnalazioni. Nella carta sono descritte le attività del DSU Toscana rivolte agli studenti universitari e per ciascuna di esse sono individuati gli standard qualitativi che l'Azienda si impegna a garantire e che, in caso di mancato rispetto, possono comportare un indennizzo.

## **LA CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA'**

L'Azienda DSU Toscana si è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità finalizzato a garantire un'erogazione uniforme dei servizi su tutto il territorio regionale, cercando di soddisfare le esigenze manifestate dai propri utenti. Il Sistema si estende anche alla gestione della sicurezza, in conformità con quanto previsto dalle Linee Guida UNI INAIL e Parti Sociali.

Il Sistema di Gestione della Qualità è stato oggetto di un processo di revisione delle procedure, indicatori e obiettivi improntato al Risk Based Thinking, in conformità ai requisiti previsti dalla revisione della norma ISO 9001:2015.

Il Sistema prevede, inoltre, una serie di strumenti rivolti a monitorare la soddisfazione degli utenti e a raccogliere in maniera organica i reclami e gli elementi non conformi rilevati internamente o tramite segnalazione esterna. Periodicamente, inoltre, vengono avviate indagini di Customer Satisfaction indirizzate a singoli eventi o servizi o alla generalità delle attività svolte dall'Azienda.

Gli esiti del programma di audit, l'analisi delle Non Conformità rilevate e i risultati delle indagini di gradimento, le valutazioni in merito all'andamento degli obiettivi aziendali e delle performance previste per ciascuna procedura confluiscono nel documento di analisi redatto come strumento guida della fase di riesame che prevede il coinvolgimento diretto della direzione. A seguito del riesame vengono individuate le azioni da avviare per favorire il miglioramento del Sistema e il raggiungimento della conformità là dove si siano evidenziate delle criticità.

## **1.5 L'ARDSU NEL CONTESTO NAZIONALE DELL'EROGAZIONE DELLE BORSE DI STUDIO**

Al fine di comprendere maggiormente le attività svolte dall'Azienda nell'erogazione di servizi, la tabella sotto consente di apprezzare come Regione Toscana consideri il diritto allo studio universitario quello strumento prioritario capace di garantire l'ascensore sociale a tutti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i più alti gradi degli studi. Questa particolare attenzione agli studenti ha permesso a Regione Toscana, tramite ARDSU appunto, di assicurare, nel corso degli anni, la totalità della borsa di studio agli studenti aventi diritto.



<b>BORSISTI SU IDONEI PER ANNO E PER REGIONE</b>						
	<b>2012/13</b>	<b>2013/14</b>	<b>2014/15</b>	<b>2015/16</b>	<b>2016/17</b>	<b>2017/18</b>
<b>ABRUZZO</b>	67,0%	70,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>BASILICATA</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>CALABRIA</b>	57,2%	42,1%	38,2%	61,1%	67,1%	96,3%
<b>CAMPANIA</b>	27,4%	52,8%	48,6%	80,6%	87,6%	100,0%
<b>EMILIA ROMAGNA</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>FRIULI VENEZIA GIULIA</b>	98,2%	99,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>LAZIO</b>	77,1%	77,0%	75,5%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>LIGURIA</b>	100,00%	100,00%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>LOMBARDIA</b>	87,00%	91,20%	96,4%	99,0%	99,7%	97,8%
<b>MARCHE</b>	96,50%	98,10%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>MOLISE</b>	84,10%	64,40%	72,7%	64,9%	93,9%	93,1%
<b>PIEMONTE</b>	60,90%	55,10%	85,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>PROV. BOLZANO</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>PROV. TRENTO</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>PUGLIA</b>	94,50%	73,30%	75,7%	99,9%	100,0%	100,0%
<b>SARDEGNA</b>	64,2%	56,0%	64,9%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SICILIA</b>	76,9%	32,3%	43,5%	70,1%	81,3%	77,3%
<b>TOSCANA</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>UMBRIA</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>VALLE D'AOSTA</b>	100,0%	100,0%	96,8%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>VENETO</b>	100,0%	100,0%	90,4%	98,8%	99,1%	100,0%
<b>ITALIA</b>	<b>80,3%</b>	<b>74,9%</b>	<b>78,9%</b>	<b>93,6%</b>	<b>95,7%</b>	<b>97,5%</b>

Fonte: Osservatorio regionale per l'università e per il diritto allo studio universitario del Piemonte su fonte Ufficio Statistica MIUR.

## 1.6 STAKEHOLDER AZIENDALI

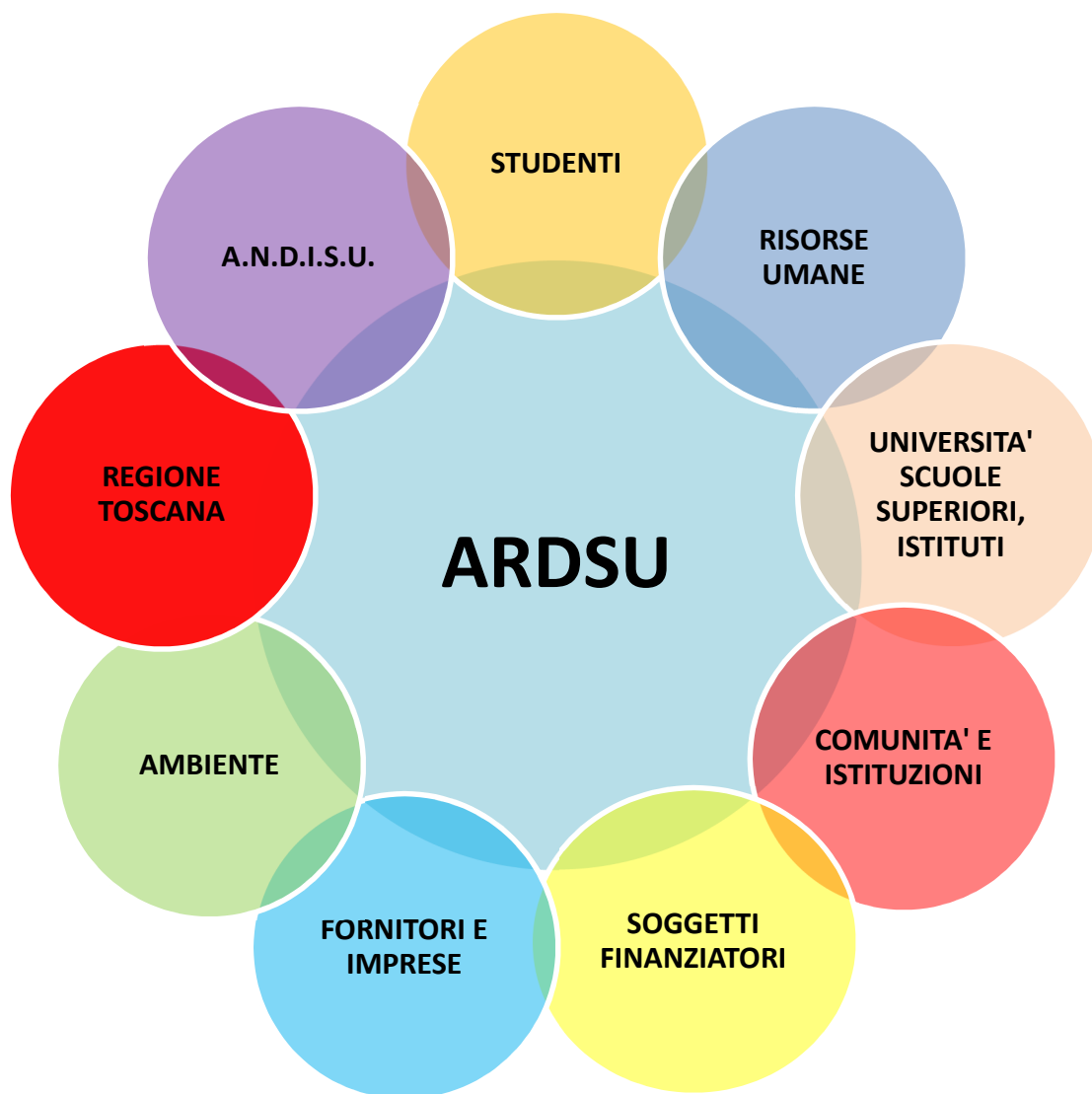
L'ARDSU Toscana nello svolgimento delle proprie funzioni si relaziona con una molteplicità di stakeholder, ovvero portatori di interesse, sia interni che esterni all'Azienda.

La prima definizione di stakeholder fu elaborata nel 1963 dal Research Institute dell'Università di Stanford il quale identificò con tale termine tutti coloro che hanno un interesse nell'attività di un'azienda e senza il cui appoggio un'organizzazione non è in grado di sopravvivere. Con il tempo prevale il filone etico di tale definizione, e a partire dal 1984 Freeman<sup>2</sup> definisce con il termine stakeholder tutti i soggetti che possono influenzare oppure che sono influenzati da un'impresa o da un'organizzazione. Tale definizione pertanto, apre la platea dei vari soggetti identificati come stakeholder aziendali, contribuendo a creare un nuovo concetto basato non solo su quanti hanno un potere diretto sui processi e profitti dell'azienda (impatto reciproco), ma anche per coloro che ne subiscono le conseguenze dalla sua attività.

Questa nuova definizione si adotta perfettamente alla redazione di un documento come il Bilancio Sociale, che vuole e cerca di misurare, nei limiti del possibile, gli effetti prodotti dall'Azienda nei confronti della società e dei vari interlocutori con cui si relaziona da un punto di vista economico, sociale e ambientale.

Sono identificati come categorie principali di stakeholder le seguenti:

<sup>2</sup> Freeman, R. Edward (1984) Strategic Management: a stakeholder approach.



Nelle successive sezioni viene approfondita la relazione intrattenuta dall'Azienda con i principali portatori di interesse, cercando di rappresentare, in modo abbastanza analitico, le varie attività svolte da ARDSU che vanno ad influenzare tali soggetti.

## **PARTE SECONDA**

# **I SERVIZI EROGATI AI PRINCIPALI PORTATORI DI INTERESSE “GLI STUDENTI”**

## 2.1 BENEFICI E INTERVENTI MONETARI

L'Azienda, come in precedenza ricordato, eroga una serie di servizi e contributi finalizzati a favorire il sostegno agli studenti capaci e meritevoli, le cui condizioni economiche precluderebbero loro di raggiungere i più alti livelli di studio e formazione. A tal proposito, il servizio aziendale "Interventi Monetari" svolge un ruolo fondamentale per l'erogazione dei contributi agli studenti meritevoli, in quanto gestisce tutte le attività di selezione, verifica e accertamento per l'accesso ai benefici, che comprendo la fase di predisposizione e pubblicazione dei bandi, l'organizzazione della raccolta delle domande, l'elaborazione delle graduatorie, le verifiche sul merito e sulla condizione economica.

I benefici sono destinati agli studenti che, in possesso dei requisiti di merito ed economici, frequentano l'Università di Firenze, Pisa, Siena e l'Università per Stranieri di Siena, la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e la Scuola Normale di Pisa ma anche altri istituti di formazione presenti sul territorio toscano quali l'Accademia di Belle Arti di Carrara e Firenze, gli Istituti Superiori di Studi Musicali e Conservatori di Firenze, Livorno, Lucca e Siena, l'Istituto di Industrie Artistiche di Firenze, l'Accademia di Arte, Moda e Design di Firenze, la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Pisa, l'IMT di Lucca, il Siena Jazz University, la Scuola di Musica di Fiesole e l'Opificio delle Pietre Dure di Firenze.

### 2.1.1 I Servizi erogati

In relazione alla tipologia di servizio degli interventi monetari, sono molteplici le forme di intervento<sup>3</sup> che vengono gestite direttamente dall'Azienda in favore degli studenti, tra le quali:

- **BORSA DI STUDIO:** consiste in un importo in denaro e in servizi gratuiti assegnati per concorso in base a determinati requisiti economici e di merito. Ai vincitori di borsa di studio viene concesso l'accesso gratuito al servizio ristorazione dell'Azienda e, per gli studenti fuori sede che ne hanno fatto richiesta e hanno i requisiti previsti, l'alloggio (nei limiti delle disponibilità dell'Azienda). Agli studenti vincitori spetta inoltre l'esonero dalla tassa regionale per il diritto allo studio universitario e l'esonero totale da tasse e contributi ove previsto.
- **BORSA SERVIZI:** consiste nel Servizio Mensa a titolo gratuito, oltre ad un contributo per l'abbonamento a mezzi pubblici di trasporto e dei buoni libro agli studenti in possesso dei requisiti generali e di merito previsti per la borsa di studio, ma con indicatori ISEEP e ISPEP entro limiti più alti stabiliti dal bando di concorso. Il servizio mensa a titolo gratuito consiste in un pasto/i giornaliero/i per la durata di 6 o 12 mesi, a seconda che lo studente risulti

---

<sup>3</sup> Riferimento a.a. 2017/2018.

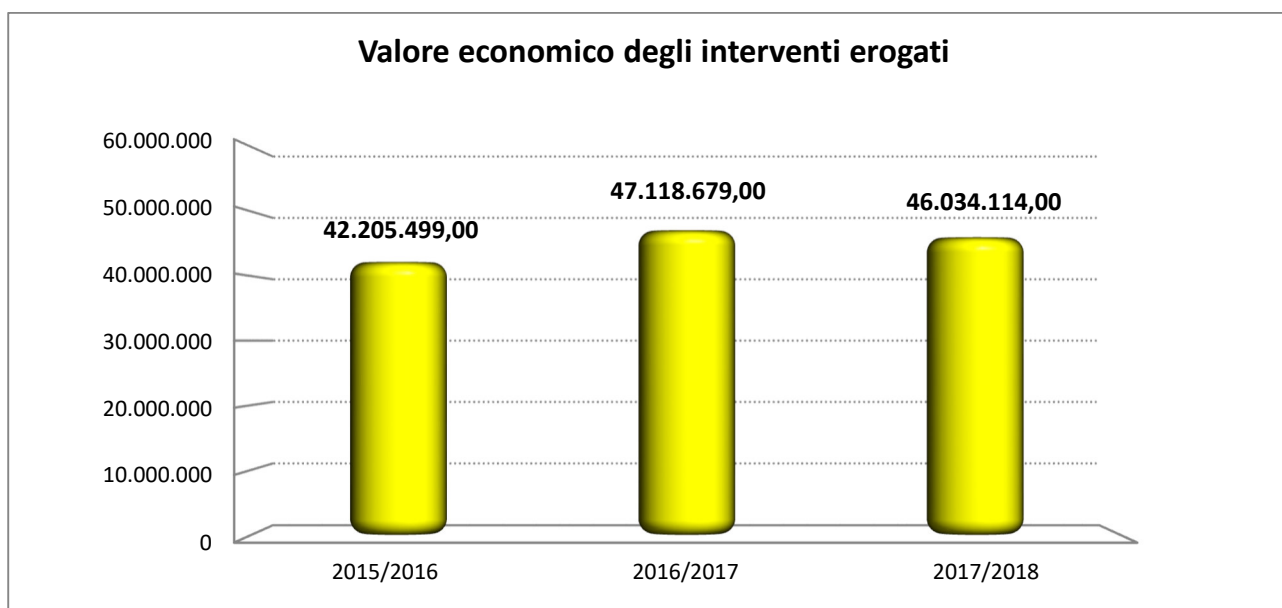
idoneo alla concessione della borsa semestrale o annuale.

- **CONTRIBUTO MOBILITÀ INTERNAZIONALE:** gli studenti vincitori di borsa di studio hanno diritto ad un'integrazione economica per partecipare a **programmi di mobilità internazionale riconosciuti** dal proprio corso di studi (es. programmi Socrates-Erasmus...). L'importo massimo è di € 1.900 per soggiorni di 10 mesi, ridotto in proporzione per soggiorni di durata inferiore. Per il periodo di permanenza all'estero tale importo è integrato con il valore dei servizi (mensa e/o alloggio) dei quali lo studente avrebbe usufruito gratuitamente in quanto vincitore di borsa di studio.
- **CONTRIBUTO STRAORDINARIO:** gli studenti che si trovano in **impreviste e improvvise condizioni di disagio economico** (per esempio cassa integrazione, disoccupazione di componenti del nucleo familiare, grave malattia dello studente o di un componente del nucleo familiare ecc...) possono fare richiesta di un contributo straordinario sulla base dei requisiti specificati in apposito bando di concorso.
- **CONTRIBUTO STUDENTI CON DISABILITÀ:** il contributo per studenti con disabilità prevede benefici economici e/o servizi gratuiti (mensa e alloggio) forniti dall'Azienda per gli studenti portatori di handicap riconosciuto ai sensi L.104/92 o con invalidità pari o superiore al 66%, che non siano beneficiari di altre provvidenze monetarie.
- **VOUCHER PER MASTER DI I E II LIVELLO:** su richiesta dei giovani laureati toscani l'Azienda può concedere un contributo pubblico (voucher) finalizzato a promuovere, tramite il rimborso totale o parziale delle spese di iscrizione al corso, l'accesso alla frequenza a master di I e II livello in Italia tesi all'accrescimento delle competenze professionali con l'obiettivo di facilitare l'inserimento o il reinserimento qualificato, nonché il miglioramento del posizionamento nel mercato del lavoro (interventi finanziati con risorse del Fondo Sociale Europeo).

Grazie al contributo ricevuto principalmente dai finanziamenti della Regione Toscana, del Fondo Integrativo Statale e dalla Tassa Regionale per il Diritto allo Studio, l'Azienda, nel corso degli anni, si è sempre dimostrata in grado di far fronte agli impegni economici per finanziare le molteplici attività e servizi nei confronti degli studenti. Il valore economico<sup>4</sup> complessivo degli interventi monetari a favore degli stessi, nel corso del triennio 2016-2018, è stato di 135.358.292,00 euro.

---

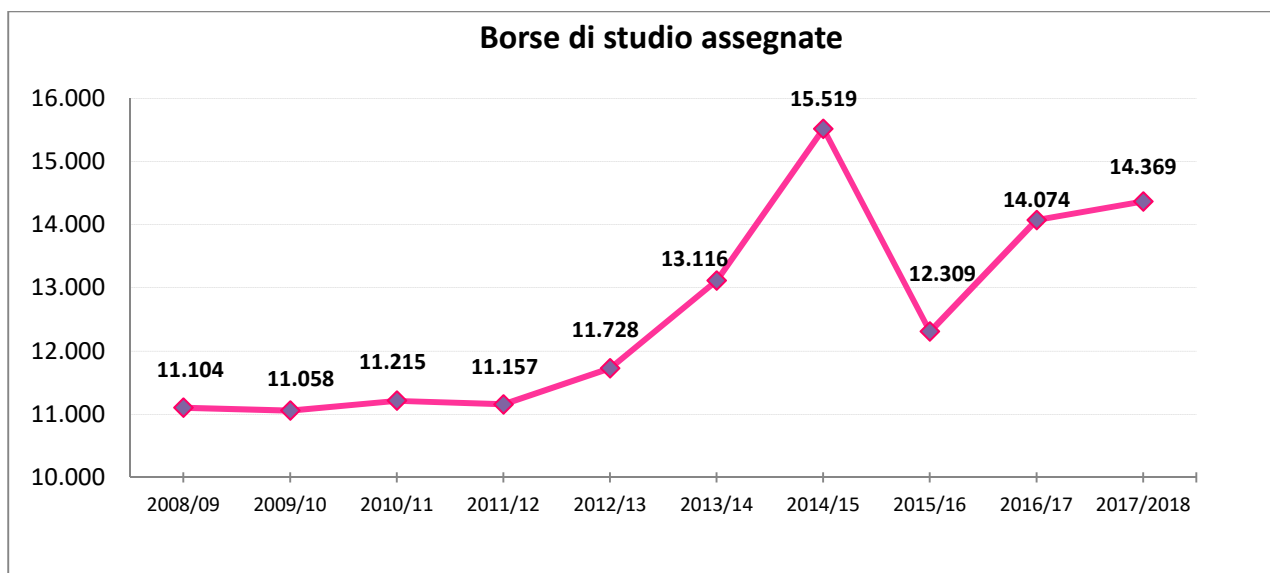
<sup>4</sup> La voce comprende il valore delle borse di studio per lauree e lauree specialistiche, le borse dottorandi e specializzandi area medica, la borsa servizi, la borsa per mobilità internazionale, altri sussidi e contributi straordinari. Il valore economico è al netto delle revoche, rimborsi ecc. attribuiti agli studenti; non tiene conto invece dell'erogazione dei voucher per master di I e II livello in quanto tale linea di intervento è totalmente finanziata con risorse del Fondo Sociale Europeo 2014-2020 (vedi rif. paragrafo 2.4).



Fonte: Bilancio consuntivo

Il principale intervento aziendale che costituisce la parte predominante in relazione al valore economico complessivamente distribuito agli studenti sono le borse di studio.

Analizzando brevemente il trend delle borse totali assegnate<sup>5</sup> dall'istituzione dell'Azienda Unica nel 2008, si può notare come i beneficiari delle borse fino all'a.a. 2014/2015 abbiano registrato una costante crescita, passando da 11.104 unità dell'a.a. 2008/2009 a 15.519 unità<sup>6</sup> del 2014/2015 (incremento di 4.415 borse pari ad un +39,7%). Negli ultimi due anni accademici, 2016/2017 e 2017/2018, le borse assegnate risultano stabilizzate sopra le 14.000 unità.

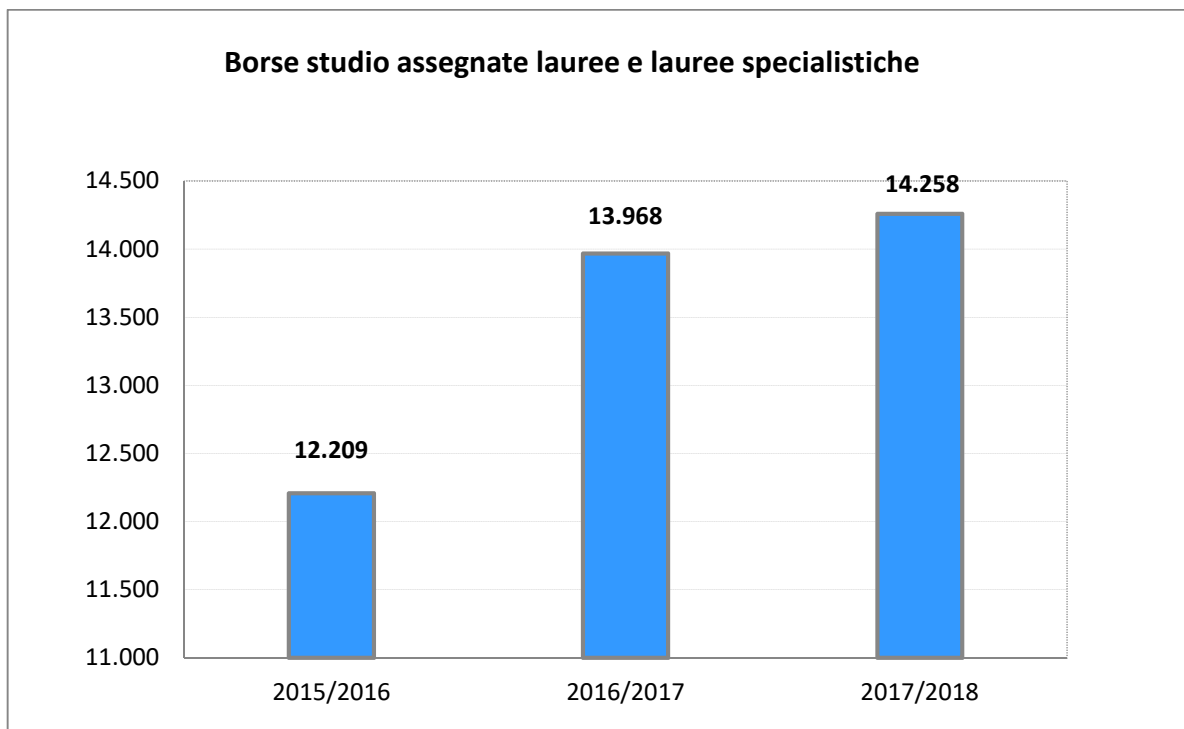


Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti "Graduatorie definitive"

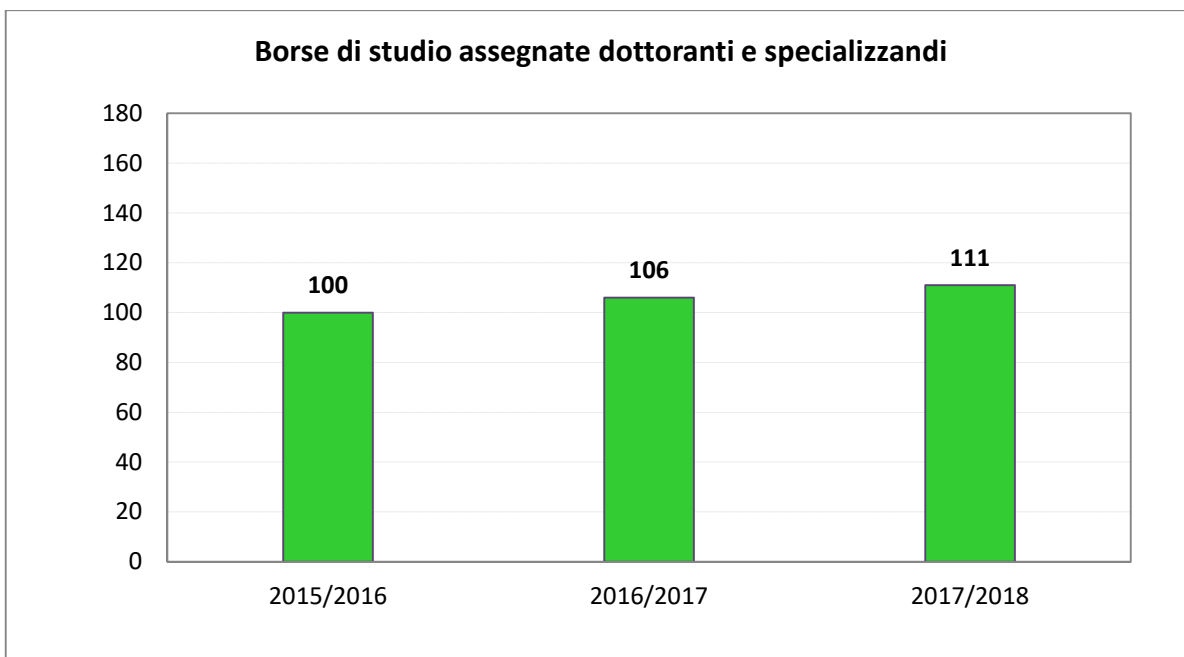
<sup>5</sup> Le borse di studio assegnate comprendono le borse per lauree, lauree specialistiche, dottorandi e specializzandi area medica da graduatorie definitive.

<sup>6</sup> Per quanto riguarda l'alto numero di borse di studio assegnate nell'anno accademico 2014/2015, rispetto agli altri anni, preme segnalare come quest'ultimo sia dovuto alla sperimentazione della "doppia scadenza" per la presentazione della domanda di borsa e servizi connessi (5 settembre 2014 e 10 ottobre 2014) che ha comportato un incremento importante di coloro che hanno avuto la possibilità di effettuare la domanda e contestualmente di coloro che sono successivamente risultati vincitori.

Per quanto concerne le borse assegnate per lauree e lauree specialistiche, nel corso dell'ultimo triennio, queste sono state complessivamente 40.435, con un incremento tra l'a.a. 2015/2016 e 2017/2018 pari a più 2.049 unità (+16,78%). Anche le borse attribuite a dottorandi e specializzandi subiscono un incremento che risulta pari a 11 unità (+11%).



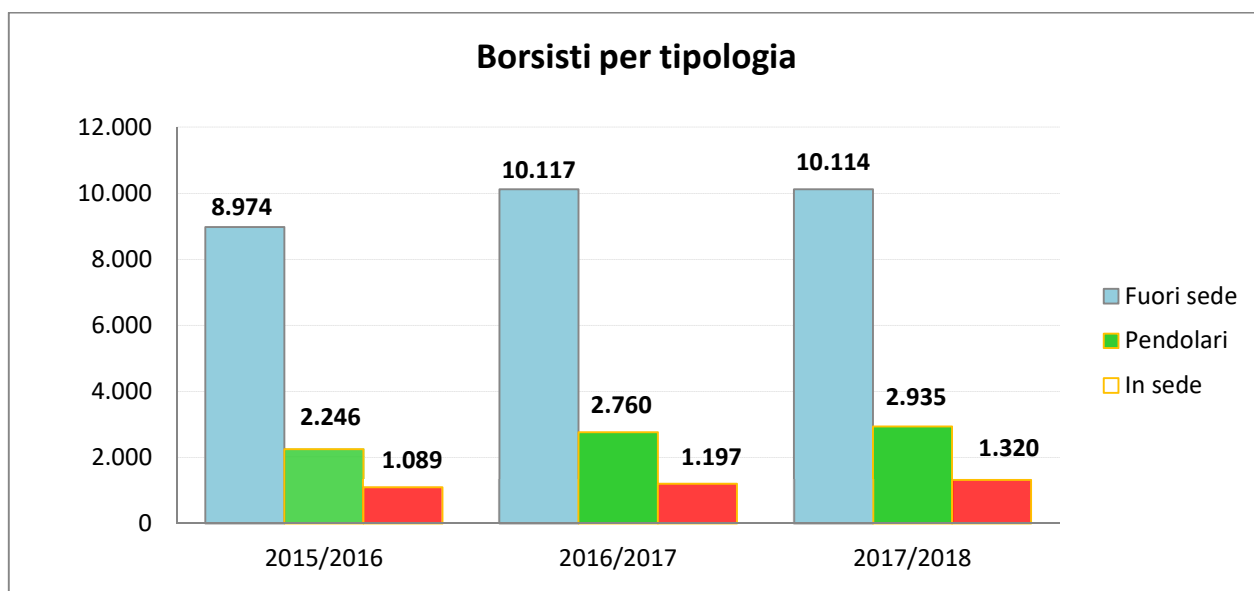
Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti "Graduatorie definitive"



Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti "Graduatorie definitive"

Sotto si da evidenza della composizione<sup>7</sup> dei borsisti nel corso del periodo in oggetto.

BORSISTI NEL TRIENNIO PER TIPOLOGIA			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018
<b>Fuori sede</b>	8.974	10.117	10.114
<b>Pendolari</b>	2.246	2.760	2.935
<b>In sede</b>	1.089	1.197	1.320
<b>Totale</b>	<b>12.309</b>	<b>14.074</b>	<b>14.369</b>



Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti "Graduatorie definitive"

L'ARDSU, oltre all'attribuzione delle borse di studio "ordinarie", eroga ulteriori servizi nei confronti degli studenti iscritti alle Università e Istituti della Toscana, con l'obiettivo di concedere una parte di sostegno nei confronti degli stessi che non riescono ad ottenere la borsa di studio. Gli interventi, per così dire "ulteriori", riguardano l'assegnazione di una borsa servizi, i contributi per la mobilità internazionale, i contributi per studenti che si trovano in particolari condizioni di disagio "contributo straordinario", e i contributi per studenti con disabilità.

<sup>7</sup> Per studente in sede si intende lo studente che risiede nel comune sede prevalente del corso di studi frequentato. Allo stesso modo si intende lo studente con sede prevalente del corso di studi frequentato nel comune di:

- Firenze, Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Lastra a Signa, Pontassieve, Rignano sull'Arno, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia se la residenza è in uno qualsiasi di questi Comuni;
- Pisa e residenza nei comuni di Cascina, San Giuliano Terme, Vecchiano e Calci;
- Siena e residenza nei comuni di Monteriggioni, Monteroni d'Arbia, Sovicille, Castelnuovo Berardenga e Asciano.

Per studente fuori sede si intende lo studente che risiede in comune diverso da quello sede prevalente del corso di studi frequentato, con tempi di percorrenza tra detti comuni, mediante mezzi pubblici di trasporto, superiori ad un'ora; Per studente pendolare si intende lo studente che non risulta né in sede, né fuori sede.



Relativamente alla borsa servizi, quest'ultima destinata a studenti che non possono, per requisiti economici, fare domanda della borsa ordinaria, prevede la possibilità di ricevere il servizio mensa gratuito, con un pasto giornaliero per gli studenti in sede e pendolari e due per quelli fuori sede, in aggiunta ad un contributo per il materiale didattico e un contributo forfettario per l'abbonamento a mezzi pubblici di trasposto. Nel corso del triennio si registra un trend in diminuzione del numero delle borse servizi assegnate, a causa dei mutati limiti ISEE e ISPE per l'accesso alla borsa di studio ordinaria che in molti casi hanno consentito agli studenti, che prima erano costretti a fare domanda di borsa servizi, di rientrare in tale beneficio. Preme comunque evidenziare che, nel corso del periodo, il controvalore economico erogato relativamente all'attribuzione della borsa servizi è stato pari a 2.331.228 euro.

Oltre alla borsa servizi, di particolare rilevanza, risulta essere un altro servizio erogato dall'Azienda, riguardante il contributo per la mobilità internazionale, attraverso il quale gli studenti che sono risultati vincitori di borsa di studi, hanno diritto a un'integrazione economica per partecipare a programmi di mobilità internazionale riconosciuti dal proprio corso di studi (es. programmi Socrates-Erasmus...). Per tale fattispecie viene riconosciuta un'erogazione di un importo massimo pari a 1.900 euro, per un soggiorno con durata di 10 mesi, il quale è integrato con il valore dei servizi (mensa e/o alloggio) dei quali lo studente avrebbe usufruito gratuitamente in quanto vincitore di borsa di studio.

Da un punto di vista sociale, molto importanti, risultano essere anche i contributi che l'Azienda mette a disposizione, attraverso specifici bandi, per gli studenti che si trovano in situazioni del tutto particolari ed impreviste di disagio economico (contributo straordinario), e per studenti che presentano una disabilità (contributo disabili).

TIPOLOGIA BENEFICIO	A.A. 2015/2016	A.A. 2016/2017	A.A. 2017/2018
Borsa servizi	981	720	227
Mobilità internazionale	360	477	512
Contributi straordinari	62	0	0
Contributo disabili	22	16	16

Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

Tipologia del beneficio	2015/2016 valore economico	2016/2017 valore economico	2017/2018 valore economico
Borsa servizi	1.284.548	831.594	215.086
Mobilità internazionale	474.291	1.103.700	1.016.373
Integrazione disabili	48.000	66.600	70.800
Contributi disabili	18.000	13.000	13.000
Altri sussidi	54.300	0	0

Fonte: Bilancio consuntivo

## 2.1.2 I vantaggi economici derivanti dall'attribuzione della borsa di studio

I costi che ogni anno le famiglie si trovano ad affrontare per mantenere i propri figli all'università continua ad essere un impegno oneroso dal punto di vista economico, che si può rilevare quasi insostenibile non solo per le famiglie a basso reddito ma anche per quelle a reddito medio, soprattutto se i giovani decidono di studiare in una città diversa da quella di origine, ovvero nel caso di studente fuori sede.

Secondo l'ultima ricerca effettuata nel corso del 2018 da *Federconsumatori*<sup>8</sup>, contenente dati e informazioni riferite all'anno 2017, sono stati rilevati i seguenti costi annui per il mantenimento dei propri figli all'università, ovvero:

- per gli studenti **fuori sede** che rientrano nella **II fascia di reddito** (quindi il cui reddito ISEE è pari o inferiore a 10.000 euro) la spesa di aggira in media su **7.769,09 euro** annui affittando una stanza doppia, mentre nel caso in cui lo studente scelga di affittare una stanza singola la cifra raggiunge i **9.330,13 euro** annui;
- se invece il reddito dello studente rientra nella **III fascia** (quindi reddito ISEE pari o inferiore a 20.000 euro) il costo medio annuo è di **8.083,58 euro** affittando una stanza doppia e di **9.644,62 euro** affittando una stanza singola.

I costi presi in esame da *Federconsumatori*, ai fini della propria ricerca, riguardano una molteplicità di spese che vanno dai costi per l'abitazione (in primis l'affitto ma anche i costi di energia elettrica, acqua, gas, rifiuti, telefono e spese condominiali), ai costi per i trasporti (sia l'abbonamento per il trasporto pubblico locale che i periodici rientri nella città di origine), ai costi per i libri e il materiale didattico, alle spese sostenute per le tasse universitarie, nonché ad altre spese quotidiane come quelle relative all'alimentazione e alla socialità (vedi tabella sotto).

Sempre basandosi sulle informazione della ricerca di *Federconsumatori*, invece, le famiglie dei ragazzi che intraprendono gli studi universitari continuando a vivere con i genitori spendono importi più contenuti, che variano da **1.183,60 euro** annui nel caso di famiglie che rientrano nella **fascia II di reddito**, mentre chi ha un reddito che rientra nella **III fascia** spende mediamente **1.551,50 euro** annui. I costi presi in oggetto comprendono le tasse universitarie, i libri, i costi del materiale didattico e il trasporto urbano.

---

<sup>8</sup> <https://www.federconsumatori.it/Showdoc.php?nid=20180924084139>

**SPESE DELLO STUDENTE FUORI SEDE**

	Media nazionale	Nord	Centro	Sud
<b>Tasse universitarie</b>				
II fascia <sup>9</sup>	334,04	309,47	321,57	371,08
III fascia <sup>10</sup>	648,53	608,84	527,98	808,77
Libri e materiale didattico <sup>11</sup>	697,60	697,60	697,60	697,60
Trasporti urbani	207,71	221,00	235,00	167,13
Trasporti per fuori sede <sup>12</sup>	410,00	410,00	410,00	410,00
Affitto stanza singola	4.058,00	4.363,20	4.792,80	3.018,00
Affitto stanza doppia	2.497,00	2.622,48	2.938,80	1.929,60
<b>Spese</b>				
per alimentazione	1.416,08	1.509,22	1.558,02	1.181,00
per socialità	1.316,76	1.493,60	1.360,17	1.096,52
per casa <sup>13</sup>	889,94	871,45	884,06	914,30
<b>TOTALE</b>				
II fascia in singola	9.330,13	9.875,54	10.259,22	7.855,63
in doppia	<b>7.769,09</b>	8.134,82	<b>8.405,22</b>	6.767,23
III fascia in singola	<b>9.644,62</b>	10.174,91	<b>10.465,63</b>	8.293,32
in doppia	8.083,58	8.434,19	8.611,63	7.204,92

Fonte: Federconsumatori

Partendo da questa analisi potrebbe essere utile comprendere l'importanza che può assumere, in termini economici, l'assegnazione della borsa di studio nei confronti degli studenti idonei, i quali, conseguentemente all'attribuzione della stessa, si vedono assegnare una componente monetaria, in aggiunta al servizio ristorazione e, nel caso di fuori sede se richiesto, al servizio alloggio.

Sotto sono riportati i vari importi della borsa di studio di ARDSU per l'a.a. 2017/2018 in funzione dell'ISEE e dello status di studente in sede, pendolare e fuori sede.

<sup>9</sup> Reddito ISEE pari o inferiore a 10.000 euro.

<sup>10</sup> Reddito ISEE pari o inferiore a 20.000 euro.

<sup>11</sup> Secondo la ricerca di Federconsumatori la voce di spesa relativa a libri e materiale didattico è la più ardua da quantificare tra quelle prese in considerazione, poiché i valori medi possono essere alterati da numerose variabili. In particolare, come indica la ricerca, sono tre i principali fattori che intervengono a determinare costi differenti:

- la facoltà: se per gli studenti di Scienze della Comunicazione, ad esempio il costo medio di un libro supera di poco i 20 euro, gli studenti di Medicina devono affrontare spese ben più consistenti con la cifra media di un volume che supera i 100 euro, mentre gli studenti di Giurisprudenza rappresentano un caso intermedio, con un costo medio per libro che sfiora i 40 euro;
- il numero dei corsi: lo studente a seconda del piano di studi, del tipo di percorso scelto e delle proprie esigenze, può decidere di seguire un diverso numero di corsi e di preparare i relativi esami. La ricerca prende a riferimento un numero medio di esami pari a 6 all'anno;
- fotocopie, dispense e prestiti: il ricorso alle fotocopie è molto diffuso da parte degli studenti per risparmiare sul costo dei libri e molto spesso sono gli stessi docenti che forniscono delle dispense che rappresentano una parte del materiale didattico su cui gli studenti preparano gli esami. Un'importante opportunità di risparmio è offerta, inoltre, dal prestito presso le biblioteche universitarie o comunali e da parte di amici o colleghi di Università.

Nella stima dei costi del materiale didattico è stato considerato anche l'acquisto di un pc/notebook (per una spesa di circa 580 euro) per una durata stimata di 4 anni, il cui costo medio annuo è di 145 euro.

In conclusione, secondo l'indagine Federconsumatori, i costi dei libri di testo si possono stimare attorno ai 122,80 euro per ogni esame, per i quali considerando un numero di 6 all'anno si spendono circa 736,80 euro. Ipotizzando un abbattimento del 25% grazie a prestiti e fotocopie si arriva a 552 euro annui, e sommando a questa cifra i 145 euro per l'acquisto del pc/notebook si arriva ad un totale di 679,60 euro.

<sup>12</sup> Nella ricerca Federconsumatori è stato calcolato il costo medio per gli studenti fuori sede che, periodicamente, rientrano nelle città di origine. Considerando una media di un rientro al mese ad un prezzo medio di 41 euro, la spesa totale per 10 mesi all'anno è pari a 410 euro.

<sup>13</sup> Comprendono utenze di elettricità, acqua, gas, rifiuti, internet, telefonia e condominio.

IMPORTI BORSA DI STUDIO A.A. 2017/2018			
ISEEP	STUDENTI IN SEDE	STUDENTI PENDOLARI	STUDENTI FUORI SEDE
da € 0 a € 9.000,00	€ 1.080 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.980 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.420 n.2 pasti giornalieri e posto alloggio gratuito
da € 9.000,01 a € 12.000,00	€ 1.020 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.630 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.030 n.2 pasti giornalieri e posto alloggio gratuito
da € 12.000,01 a € 22.000,00	€ 980 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 1.390 n.1 pasto giornaliero gratuito	€ 670 n.2 pasti giornalieri e posto alloggio gratuito

Per quanto concerne il valore annuo attribuito alla gratuità dei servizi risulta essere il seguente:

	STUDENTI IN SEDE	STUDENTI PENDOLARI	STUDENTI FUORI SEDE
Mensa	€ 850	€ 850	€ 1.600
Alloggio	non previsto	non previsto	€ 2.100

In considerazione di quanto riportato in tabella, pertanto, è possibile stabilire in **5.120 euro** il valore massimo della borsa di studio attribuibile ad uno studente fuori sede, con ISEE da 0 a 9.000,00 euro, che richiede anche il posto alloggio, mentre in **1.830 euro** il valore minimo della borsa di studio per uno studente in sede con un ISEE da 12.000,01 a 22.000,00 euro.

Detto ciò, volendo analizzare, in termini economici, i vantaggi riguardanti uno studente vincitore di borsa di studio, rispetto ad un suo equiparato non vincitore di borsa di studio, è necessario fare alcune considerazioni partendo dalle informazioni riportate nella ricerca effettuata da *Federconsumatori*.

Focalizzandoci sugli studenti fuori sede, come in precedenza già ricordato, la ricerca stabilisce, come **costo medio annuo nazionale per uno studente fuori sede**, una spesa che oscilla tra i **7.769,09 euro** e i **9.644,62 euro** a seconda della sistemazione in camera doppia o singola e in relazione alla fascia di appartenenza, II o III, di ISEE che influenza il pagamento delle tasse universitarie.

Analizzando nel dettaglio la ricerca, è possibile rilevare come, in base alle diverse aree geografiche italiane, il costo medio annuo per uno studente fuori sede sia diverso in funzione della dislocazione territoriale nord, centro e sud Italia. Per il **centro Italia**, regione dove si colloca la Toscana, tale costo oscilla infatti tra gli **8.405,22 euro** annui per uno studente alloggiato in camera doppia con un ISEE in fascia II e i **10.465,63 euro** annui per uno

studente alloggiato in camera singola con un ISEE in fascia III, e pertanto più alti rispetto a quanto rilevato dalla media nazionale.

Tali informazioni ci permettono, in via sperimentale, di ipotizzare, in termini economici, i relativi vantaggi provenienti dall'assegnazione della borsa di studio nei confronti degli studenti fuori sede, che richiedono anche il posto alloggio, non ricomprendendo nel costo medio annuo, rilevato da *Federconsumatori*, alcune voci di spesa che potrebbero non essere sostenute dallo studente stesso, in quanto tali servizi sono ricompresi all'interno dell'attribuzione della borsa di studio. Tali spese fanno riferimento alle tasse universitarie<sup>14</sup>, all'affitto<sup>15</sup> per una stanza singola/doppia, alle spese per l'alimentazione<sup>16</sup> e alle spese per la casa.

<b>SPESE DELLO STUDENTE FUORI SEDE</b>			
	<b>Media nazionale (euro)</b>	<b>Media Centro (euro)</b>	<b>Costo senza i servizi ricompresi nella borsa di studio per area Centro Italia (euro)</b>
<b>Tasse universitarie</b>			
<b>II fascia</b>	334,04	321,57	
<b>III fascia</b>	648,53	527,98	
<b>Libri e materiale didattico</b>	697,60	697,60	697,60
<b>Trasporti urbani</b>	207,71	235,00	235,00
<b>Trasporti per fuori sede</b>	410,00	410,00	410,00
<b>Affitto stanza singola</b>	4.058,0	4.792,8	
<b>Affitto stanza doppia</b>	2.497,0	2.938,8	
<b>Spese</b>			
<b>per alimentazione</b>	1.416,08	1.558,02	
<b>per socialità</b>	1.316,76	1.360,17	1.360,17
<b>per casa</b>	889,94	884,06	
<b>TOTALE</b>			
<b>II fascia in singola</b>	9.330,13	10.259,22	
<b>in doppia</b>	7.769,09	<b>8.405,22</b>	
<b>III fascia in singola</b>	9.644,62	<b>10.465,63</b>	<b>2.702,77</b>
<b>in doppia</b>	8.083,58	8.611,63	

<sup>14</sup> La ricerca *Federconsumatori* rileva che gli importi delle tasse universitarie inseriti nel calcolo delle spese del rapporto sono il risultato della media effettuata tra gli importi previsti per le matricole (quindi applicando gli sconti previsti dalla legge di bilancio 232/2016) e quelli previsti per gli anni successivi che invece non usufruiscono di alcuna agevolazione in merito. La legge di bilancio 232/2016 ha introdotto importanti novità al fine di favorire l'accesso all'istruzione universitaria, attraverso consistenti agevolazioni per gli studenti a basso reddito e meritevoli: gli iscritti al primo anno dei corsi di laurea triennali e magistrali con reddito ISEE inferiore a 13.000 euro non sono tenuti al pagamento dei contributi universitari (quindi devono corrispondere solo la tassa regionale e l'imposta di bollo). L'agevolazione vige anche per gli iscritti agli anni successivi (fino al primo anno fuori corso), che però devono soddisfare anche un requisito di merito, conseguendo un numero minimo di crediti formativi.

<sup>15</sup> La ricerca stabilisce che gli affitti riscontrano differenze importanti tra le macroaree geografiche del paese con il centro Italia che risulta essere l'area con il costo medio mensile più alto che sfiora 400 euro per una camera singola e quasi 250 euro per una doppia, mentre al nord i costi ammontano rispettivamente a 363,6 euro e 219 euro. Decisamente più contenute le spese per chi studia nelle città del sud: in media il costo è di 251,5 euro al mese per la camera singola e di quasi 161 euro per la doppia.

<sup>16</sup> Secondo la ricerca i valori medi riguardanti sia l'alimentazione che la casa (gas, acqua, energia elettrica, rifiuti, condominio ecc.) sono stati stimati in base alle rilevazioni dell'Osservatorio Nazionale *Federconsumatori* sulle spese delle famiglie italiane, tenendo in considerazione anche i dati ISTAT relative a queste voci. I valori in questione sono considerati indicativi in quanto tali voci sono suscettibili di importanti variazioni, non solo in base all'area geografica in cui si vive ma anche in base ai comportamenti individuali, come ad esempio la scelta di usufruire o meno delle mense universitarie.

Alla luce di quanto in precedenza indicato è possibile ipotizzare, per uno studente fuori sede con assegnazione del posto alloggio nella macroarea geografica del centro Italia, un costo pari a 2.702,77 euro annui, a fronte dei 8.405,22 euro nel caso di alloggio in camera doppia con fascia II di reddito e 10.466,63 euro annui con alloggio in camera singola e fascia III di reddito.

Se desideriamo completare l'analisi aggiungendo anche la quota monetaria erogata a fronte dell'attribuzione della borsa di studio, il vantaggio in termini economici risulta maggiore, come indica la tabella sotto, attestandosi per la fascia di reddito II, con un ISEE fino a 9.000 euro, tra i **7.122,45 euro** annui se prendiamo a riferimento la sistemazione in un alloggio in camera doppia e i **8.976,45 euro** annui rispetto ad un alloggio in camera singola. Per quanto riguarda, invece, la fascia III di reddito il vantaggio economico risulta più contenuto, a causa della minore erogazione monetaria attribuibile dalla borsa di studio, variando da **6.938,86 euro** annui in caso di sistemazione in camera doppia ai **8.792,86 euro** annui nel caso di un alloggio in camera singola, entrambi prendendo a riferimento un ISEE da borsa di studio tra i 9.000,01 euro a 12.000,00 che da luogo ad contributo monetario di 1.030 euro. Invece, considerando sempre la fascia III di reddito, ma assegnando un contributo da borsa pari a 670 euro, per gli studenti che presentano un ISEE tra i 12.000,01 euro e i 22.000,00 euro i vantaggi economici risultano essere pari a **6.578,86 euro** annui in relazione ad un alloggio in camera doppia e **8.432,86 euro** annui per un alloggio in camera singola.

POSSIBILI VANTAGGI ECONOMICI DERIVANTI DALL'ATTRIBUZIONE DELLA BORSA DI STUDIO PER UNO STUDENTE FUORI SEDE		
Tasse universitarie	II fascia	III fascia
	321,57	527,98
Affitto stanza singola	4.792,8	4.792,8
Affitto stanza doppia	2.938,8	2.938,8
Spese per alimentazione	1.558,02	1.558,02
Spese per casa	884,06	884,06
Totale minori spese per un borsista fuori sede anche vincitore di posto alloggio	In stanza singola 7.556,45	In stanza singola 7.762,86
	In stanza doppia 5.702,45	In stanza doppia 5.908,86
Contributo monetario da borsa per ISEE fino a 9.000 euro	1.420	
Totale vantaggio economico	In stanza singola <b>8.976,45</b>	
	In stanza doppia <b>7.122,45</b>	
Contributo monetario da borsa per ISEE fino da 9000,01 a 12.000,00 euro		1.030
Totale vantaggio economico		In stanza singola 8.792,86
		In stanza doppia 6.938,86
Contributo monetario da borsa per ISEE fino da 12.000,01 a 22.000 euro		670
Totale vantaggio economico		In stanza singola <b>8.432,86</b>
		In stanza doppia <b>6.578,86</b>

Spostando l'analisi nei confronti degli studenti in sede, i quali continuano a vivere con la famiglia durante gli anni universitari, è possibile rilevare come le spese si riducono in maniera notevole, a causa, come è logico, di alcune voci di spesa che non possono direttamente essere ricomprese all'interno del costo medio annuo. Come abbiamo già ricordato, secondo la ricerca *Federconsumatori*, il costo medio annuo nazionale per uno studente in sede oscilla tra i **1.183,60 euro** annui nel caso di famiglie che rientrano nella **fascia II di reddito**, mentre chi ha un reddito che rientra nella **III fascia** spende mediamente **1.551,50 euro** annui. I costi ricompresi, dalla ricerca, fanno riferimento alle tasse universitarie, ai libri, ai costi del materiale didattico e al trasporto urbano.

Analizzando il costo per aree geografiche è possibile rilevare, sempre in base allo studio, che il costo medio annuo per uno studente in sede nell'area del **centro Italia** è pari a **1.254,17 euro** annui in caso di fascia II di reddito ISEE, mentre risulta essere di **1.460,58 euro** annui nel caso di fascia III di reddito ISEE.

COSTO DELLO STUDENTE IN SEDE			
<b>II fascia</b>			
Media nazionale	Nord	Centro	Sud
1.183,60	1.228,07	<b>1.254,17</b>	1.068,68
<b>III fascia</b>			
Media nazionale	Nord	Centro	Sud
1.551,50	1.520,44	<b>1.460,58</b>	1.673,50

Volendo supporre, come già in precedenza fatto per gli studenti fuori sede, il vantaggio, in termini economici, per uno studente in sede vincitore di borsa di studio, rispetto ad un suo pari senza borsa, è necessario affrontare alcune riflessioni sulla composizione del costo stimato dalla ricerca di *Federconsumatori*, in quanto al suo interno non è contemplato parte del costo riferito all'alimentazione, come invece effettuato per lo studente fuori sede.

Ipotizzando, pertanto, in un pasto giornaliero, il costo da attribuire ad uno studente in sede, si potrebbe stimare, per tale voce, una spesa del 50% pari a 779,01 euro annui, del costo considerato per l'alimentazione di uno studente fuori sede che risulta essere dalla ricerca pari a 1.558,02 euro annui. Tale costo, tra l'altro, risulta essere molto simile al costo attribuito per il servizio mensa, riguardante la fruizione di un pasto giornaliero, riferito agli studenti vincitori di borsa di studio in sede il quale risulta pari a 850 euro annui.

Secondo le considerazioni in precedenza effettuate è possibile stimare quindi, aggiungendo il costo per l'alimentazione con un pasto giornaliero agli altri costi previsti per uno studente in sede, un costo pari a **2.033,18 euro** annui se appartenente alla fascia II di reddito e pari a **2.239,59 euro** annui se appartenente alla fascia III di reddito ISEE.

SPESE DELLO STUDENTE IN SEDE		
	Media Centro Italia (euro)	
<b>Tasse universitarie</b>		
II fascia	321,57	
III fascia		527,98
<b>Libri e materiale didattico</b>	697,60	697,60
<b>Trasporti urbani</b>	235,00	235,00
<b>Spese per alimentazione</b>	779,01	779,01
<b>TOTALE</b>	<b>2.033,18</b>	<b>2.239,59</b>

Come già fatto per gli studenti fuori sede è possibile ipotizzare, in via sperimentale, i relativi vantaggi in termini economici dell'assegnazione della borsa di studio nei confronti degli studenti in sede, eliminando dal costo medio annuo alcune voci di spesa attinenti ad alcuni servizi riconducibili all'attribuzione di una potenziale borsa di studio, nonché aggiungendo la quota monetaria erogata a seguito dell'attribuzione della borsa stessa. Per quanto concerne i costi si può fare riferimento alle tasse universitarie e ai costi sostenuti per l'alimentazione, in quanto lo studente borsista può usufruire di un pasto gratuito giornaliero nelle mense a gestione diretta o indiretta di ARDSU, nonché alle spese per le tasse universitarie.

POSSIBILI VANTAGGI ECONOMICI DERIVANTI DALL'ATTRIBUZIONE DELLA BORSA DI STUDIO PER UNO STUDENTE IN SEDE			
	Media Centro Italia (euro)		
<b>Spese per Tasse universitarie</b>			
II fascia	321,57		
III fascia		527,98	527,98
<b>Spese per alimentazione</b>			
	779,01	779,01	779,01
<b>Totale minori spese per un borsista in sede</b>	<b>1.100,58</b>	<b>1.306,99</b>	<b>1.306,99</b>
<b>Contributo monetario da borsa per ISEE fino a 9.000 euro</b>	<b>1.080</b>		
<b>Totale vantaggio economico</b>	<b>2.180,58</b>		
<b>Contributo monetario da borsa per ISEE da 9.000,01 euro a 12.000,00 euro</b>		1.020	
<b>Totale vantaggio economico</b>		<b>2.326,99</b>	
<b>Contributo monetario da borsa per ISEE da 12.000,01 euro a 22.000,00 euro</b>			980
<b>Totale vantaggio economico</b>			<b>2.286,99</b>

In conseguenza dell'analisi prodotta è possibile stabilire che il vantaggio economico di uno studente in sede vincitore di borsa di studio, rispetto ad un suo pari non vincitore, può oscillare tra i **2.180,58 euro** annui fino ad un massimo di **2.326,99 euro** annui, valori abbastanza in linea con il valore ipotetico della borsa di studio assegnata che va da 1.930 euro, per gli



studenti che presentano un ISEE da 0 a 9.000 euro, a 1.830 euro per gli studenti con ISEE da 12.000,01 a 22.000 euro.

Preme evidenziare come le risultanze ottenute da questa analisi hanno lo scopo di costituire una stima di massima dei possibili vantaggi economici che gli studenti, sia in sede che fuori sede, possono ottenere dall'assegnazione della borsa di studio rispetto ai suoi pari che non risultano vincitori di borsa. Tale elaborazione, infatti, non tiene in considerazione alcuni parametri che nello specifico potrebbero modificare in parte i risultati ottenuti, come la progressività in termini monetari delle tasse da corrispondere all'Università in base all'ISEE dello studente, o a causa di comportamenti individuali che ogni singolo studente potrebbe avere rispetto dai parametri utilizzati per l'indagine, i quali potrebbero influenzare ad esempio i costi relativi alla socialità, all'alimentazione, ai trasporti verso il paese di origine ecc.

### **2.1.3 Alcune considerazioni sulla strategia di Regione Toscana ed ARDSU in relazione alla concessione della borsa di studio**

Sulla base degli elementi emersi nel paragrafo precedente sorge opportuno procedere ad un'analisi, attraverso una visione più ampia e profonda, della strategia messa in atto da Regione Toscana ed ARDSU per l'assegnazione della borsa di studio e dei servizi ad essa connessi.

Partendo dalla valorizzazione della borsa di studio prevista dalle tabelle ministeriali nonché dal bando emanato da ARDSU relativo all'anno accademico 2017/2018 è possibile attribuire, come già ricordato in precedenza, un **valore nominale massimo di 5.120 euro** per uno studente fuori sede vincitore di borsa di studio, con un indicatore ISEE da 0 a 9.000 euro, che richiede anche il posto alloggio. Tale valore nominale massimo è il risultato della sommatoria riguardante il valore della quota monetaria pari a 1.420 euro, il valore del servizio ristorazione pari a 1.600 e il valore del servizio alloggio pari a 2.100 euro.

Come però in precedenza rilevato il valore nominale della borsa di studio risulta essere più basso del valore reale a prezzi di mercato relativamente ai due servizi ad essa connessi come l'alloggio e la ristorazione.

Partendo dall'alloggio, infatti, il valore nominale della borsa risulta essere di 2.100 euro molto più basso se paragonato con i prezzi e valori di mercato del centro Italia necessari per affittare una stanza singola, per la quale necessitano 4.792,8 euro, o per una stanza doppia, la cui spesa risulta essere pari a 2.938,84 euro. A questi costi è necessario aggiungere, inoltre, altre spese riguardanti la casa, come indicato dalla ricerca di *Federconsumatori*, per un totale di 884,06 euro annui comprendenti utenze di elettricità, acqua, gas, rifiuti, internet, telefonia e condominio.

Questo divario tra i prezzi di mercato reali e il valore nominale attribuito dalla borsa di studio al servizio aiuta maggiormente a comprendere le linee strategiche adottate negli anni

dall'Azienda, e condivise con Regione Toscana, sulla continua necessità di mettere in atto investimenti, e risorse economiche, necessari per ampliare l'offerta residenziale nei confronti degli studenti, al fine di garantire a tutti gli aventi diritto in posto alloggio nelle varie residenze. A tal proposito, come meglio evidenziato nel paragrafo 2.3.1, dall'anno di costituzione dell'Azienda unica, nel 2008, fino all'anno 2018 i posti alloggio sono notevolmente incrementati fino a raggiungere il numero di 4.706 unità, che colloca la Regione Toscana al secondo posto, a livello nazionale, per numero di posti letto totali dopo la Regione Lombardia.

Spostando l'attenzione sul servizio ristorazione, invece, rileviamo che il valore nominale della borsa di studio per tale servizio, pari a 1.600 euro, risulta molto simile a quello calcolato dalla ricerca di *Federconsumatori* per il centro Italia pari a 1.558,02 euro.

Partendo da tali costi è possibile ipotizzare, per la voce dell'alimentazione, un costo medio giornaliero per uno studente fuori sede intorno alle 5 euro<sup>17</sup> che oggettivamente sembra rilevarsi un po' sottostimato rispetto ai reali costi di mercato riguardanti tali spese giornaliere, anche nel caso di utenza studentesca molto attenta nello scegliere i posti più convenienti dove mangiare e fare la spesa. Sulla base di quanto ipotizzato risulta, pertanto, molto importante il ruolo svolto dall'aziende per il diritto allo studio volto a mettere in campo servizi attinenti all'erogazione di pasti sia attraverso mense a gestione diretta, che a gestione indiretta o tramite attività convenzionate.

Sulla base di tali considerazioni e venendo incontro alle esigenze dei numerosi studenti che frequentano le Università e gli Istituti scolastici, l'Azienda, nel corso degli anni, ha sempre messo in atto strategie incentrate sull'erogazione di pasti nei confronti degli studenti universitari, sia attraverso la somministrazione degli stessi attraverso strutture a gestione diretta, sia tramite strutture a gestione indiretta nonché attraverso altre attività in regime di convenzione.

Questa strategia oramai messa in atto da molti anni permette all'Azienda di collocarsi, a livello nazionale, al vertice delle graduatorie riguardanti l'erogazione dei pasti nei confronti degli studenti universitari, come risulta essere anche per l'anno 2018 dove la Regione Toscana si colloca a livello italiano al primo posto per il numero dei pasti erogati nei confronti degli studenti con 3.751.257 unità, dei quali oltre il 50% distribuiti nelle mense a gestione diretta (v. paragrafo 2.2.2).

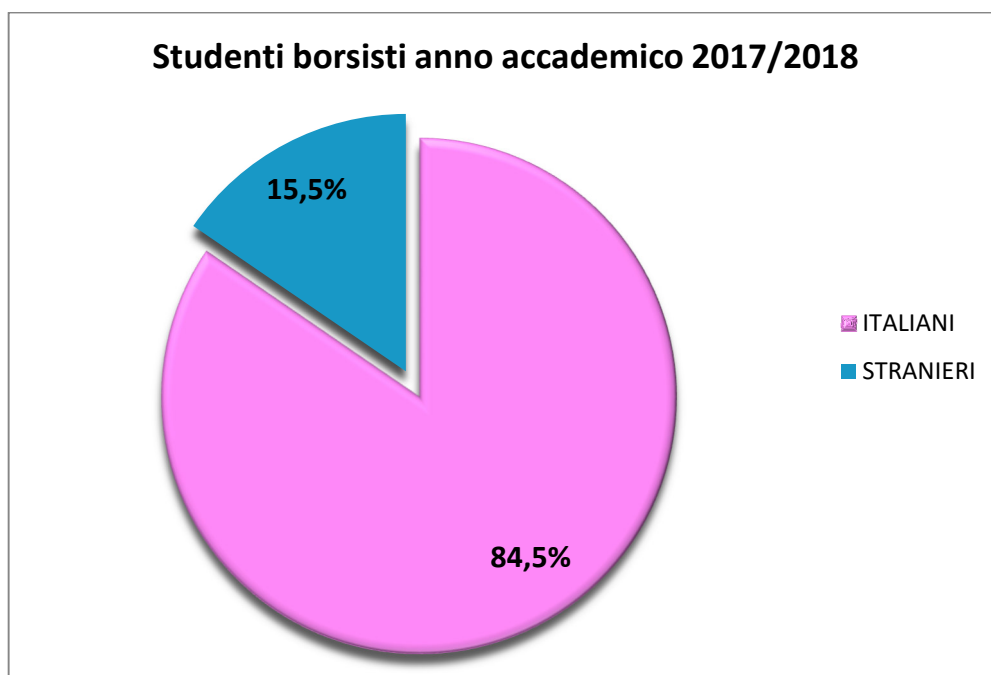
#### **2.1.4 La rappresentazione dei fruitori delle borse di studio**

Le politiche del diritto allo studio concorrono a realizzare nelle comunità territoriali e nelle Istituzioni universitarie una funzione di integrazione sociale molto importante, in quanto, analizzando la composizione dei borsisti, è possibile rilevare nel corso degli anni una buona

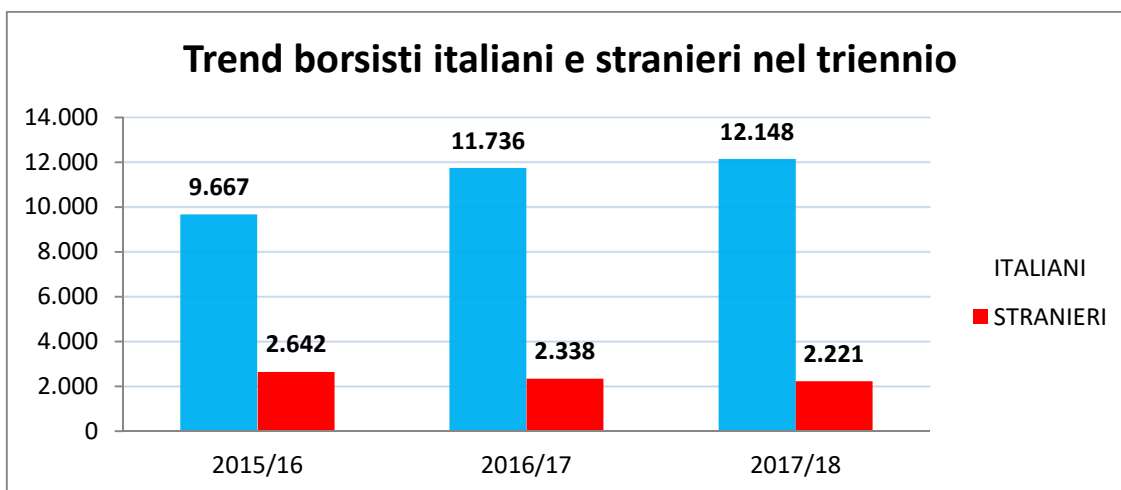
---

<sup>17</sup> Per il calcolo di tale costo è stato suddiviso l'importo di 1.558,02 euro/300 giorni solari che coincidono più o meno a 10 mesi di frequenza fuori sede dell'Università.

componente di studenti stranieri provenienti da molteplici nazionalità. Nel corso dell'a.a. 2017/2018<sup>18</sup> quest'ultimi risultano essere 2.221 unità (15,5%) mentre gli studenti italiani sono risultati 12.148 unità (84,5%).



Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti



Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

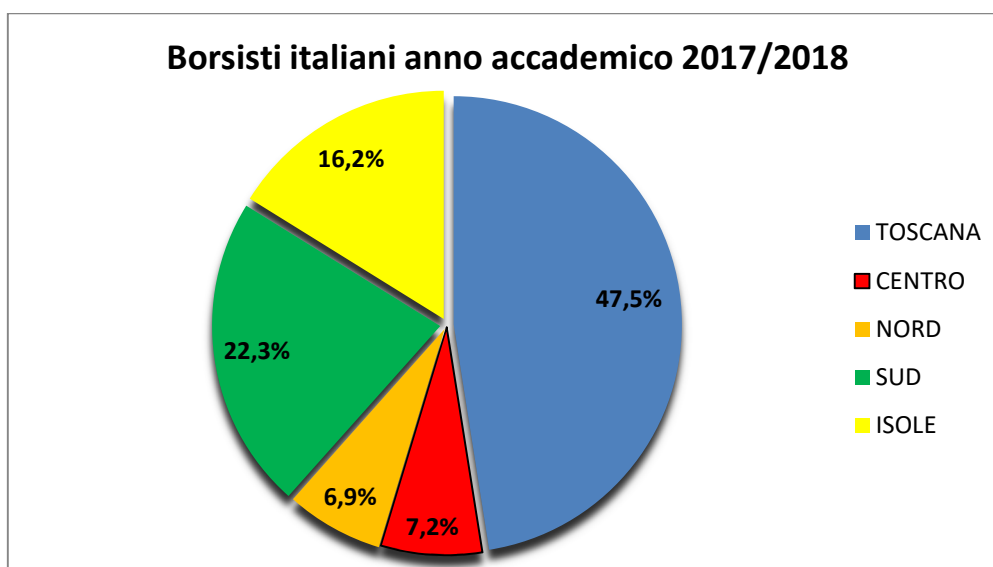
	A.A. 2015/16	A.A. 2016/17	A.A. 2017/2018
ITALIANI	9.667	11.736	12.148
STRANIERI	2.642	2.338	2.221
<b>TOTALE</b>	<b>12.309</b>	<b>14.074</b>	<b>14.369</b>

<sup>18</sup> Si riferisce ai Borsisti per lauree e lauree specialistiche, dottorandi e specializzandi area medica da graduatoria definitiva.

Per quanto riguarda la composizione dei borsisti italiani<sup>19</sup>, nell'a.a. 2017/2018, si registra una maggioranza di studenti provenienti dalla Regione Toscana con 5.771 unità (47,5%), seguiti dagli studenti provenienti dalle Regioni del Sud con 2.703 unità (22,3%) e quelli provenienti dalle Isole con 1.963 unità (16,2%). Minori, in termini numerici, risultano gli studenti provenienti dalle Regioni del Centro con 870 unità (7,2%) e dal Nord Italia con 841 unità (6,9%).

BORSISTI ITALIANI A.A. 2017/2018 DIVISI PER SEDI AZIENDALI								
	FIRENZE	%	PISA	%	SIENA	%	TOTALE	%
TOSCANA	2.235	54,4%	2.625	48,7%	911	34,3%	5.771	47,5%
NORD	268	6,5%	489	9,1%	84	3,2%	841	6,9%
CENTRO	296	7,2%	293	5,4%	281	10,6%	870	7,2%
SUD	834	20,3%	1.003	18,6%	866	32,6%	2.703	22,3%
ISOLE	476	11,6%	976	18,1%	511	19,3%	1.963	16,2%
<b>TOTALE</b>	<b>4.109</b>		<b>5.386</b>		<b>2.653</b>		<b>12.148</b>	

Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti



<sup>19</sup> La suddivisione per regioni è stata eseguita tenendo conto dei criteri Istat ovvero: Nord (Val d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna), Centro (Marche, Lazio, Umbria), Sud (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia), Isole (Sicilia, Sardegna).

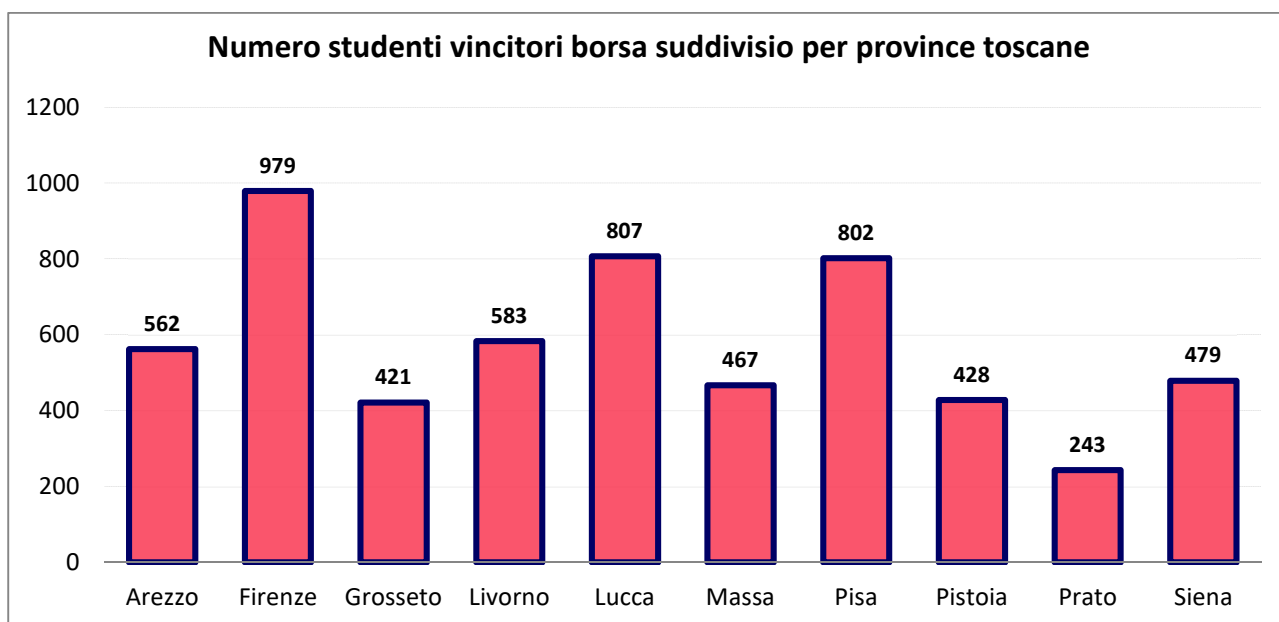
VINCITORI SUDDIVISI PER REGIONI ITALIANE					
Regioni	N° Vincitori	%	Regioni	N° Vincitori	%
<b>Abruzzo</b>	144	1,19	<b>Molise</b>	97	0,80
<b>Basilicata</b>	381	3,14	<b>Piemonte</b>	58	0,48
<b>Calabria</b>	785	6,46	<b>Puglia</b>	939	7,73
<b>Campania</b>	598	4,92	<b>Sardegna</b>	360	2,96
<b>Emilia R.</b>	134	0,10	<b>Sicilia</b>	1.603	13,20
<b>Friuli V.G.</b>	33	0,27	<b>Toscana</b>	<b>5.771</b>	<b>47,51</b>
<b>Lazio</b>	396	2,44	<b>Trentino</b>	26	0,21
<b>Liguria</b>	369	3,04	<b>Umbria</b>	193	1,59
<b>Lombardia</b>	109	0,90	<b>Veneto</b>	112	0,92
<b>Marche</b>	140	1,15			

Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

Sotto sono riportati i vincitori di borsa di studio per l'a.a. 2017/2018 in base alla provincia di provenienza della Regione Toscana.

PROVINCE	FIRENZE	%	PISA	%	SIENA	%	TOTALE	%
Arezzo	311	13,9%	26	1,0%	225	24,7%	562	9,7%
Firenze	779	34,9%	103	3,9%	97	10,6%	979	17,0%
Grosseto	90	4,0%	145	5,5%	186	20,4%	421	7,3%
Livorno	103	4,6%	460	17,5%	20	2,2%	583	10,1%
Lucca	130	5,8%	671	25,6%	6	0,7%	807	14,0%
Massa	55	2,5%	406	15,5%	6	0,7%	467	8,1%
Pisa	120	5,4%	658	25,1%	24	2,6%	802	13,9%
Pistoia	318	14,2%	101	3,8%	9	1,0%	428	7,4%
Prato	220	9,8%	17	0,6%	6	0,7%	243	4,2%
Siena	109	4,9%	38	1,4%	332	36,4%	479	8,3%
<b>TOTALE</b>	<b>2.235</b>		<b>2.625</b>		<b>911</b>		<b>5.771</b>	

Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti



Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

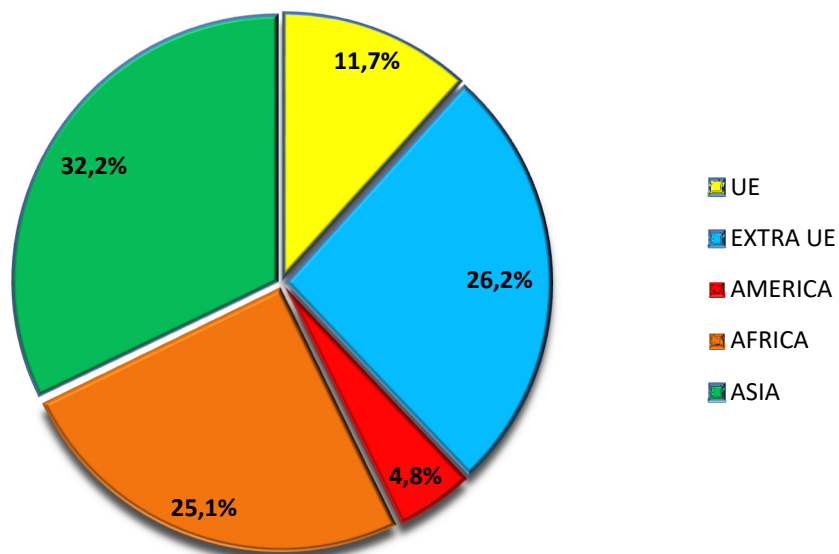
Spostando l'attenzione agli studenti stranieri, si rileva che la maggioranza di questi è composta da studenti provenienti dall'Asia con 715 unità (32,19%), seguiti dagli studenti provenienti da stati Europei non appartenenti all'Unione Europea con 582 unità (26,20%), dall'Africa con 557 unità (25,08%), dagli stati appartenenti all'Unione Europea<sup>20</sup> con 260 unità (11,71%) e dall'America con 107 unità (4,82%).

	FIRENZE	%	PISA	%	SIENA	%	TOTALE	%
<b>UNIONE EUROPEA</b>	151	12,77%	17	4,67%	92	13,63%	<b>260</b>	11,71%
<b>EXTRA UE</b>	385	32,57%	78	21,43%	119	17,63%	<b>582</b>	26,20%
<b>AMERICA</b>	71	6,01%	17	4,67%	19	2,81%	<b>107</b>	4,82%
<b>AFRICA</b>	241	20,39%	129	35,44%	187	27,70%	<b>557</b>	25,08%
<b>ASIA</b>	334	28,26%	123	33,79%	258	38,22%	<b>715</b>	32,19%
<b>TOTALE</b>	<b>1.182</b>		<b>364</b>		<b>675</b>		<b>2.221</b>	

Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

<sup>20</sup> Il dato è relativo ai 28 stati appartenenti all'Unione Europea, ad esclusione dell'Italia.

### Borsisti stranieri anno accademico 2017/2018

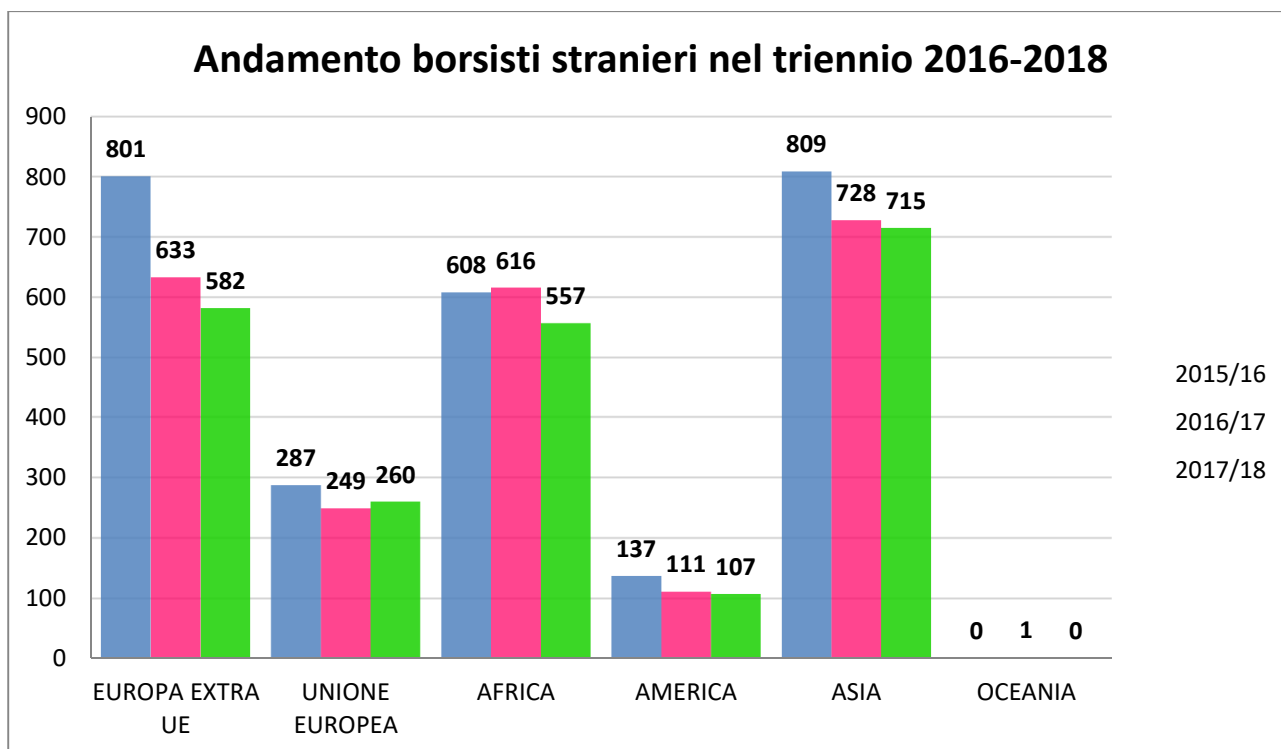


#### PRINCIPALI STATI DA CUI PROVENGONO I VINCITORI STRANIERI

<u>Unione Europea</u>	<b>N° Vincitori</b>	<b>%</b>	<u>Africa</u>	<b>N° Vincitori</b>	<b>%</b>
ROMANIA	154	10,51%	CAMERUN	187	12,76%
POLONIA	24	1,64%	TOGO	71	4,85%
OLANDA	22	1,50%	MAROCCO	59	4,03%
<u>Extra U.E.</u>	<b>N° Vincitori</b>	<b>%</b>	<u>Asia</u>	<b>N° Vincitori</b>	<b>%</b>
ALBANIA	373	25,46%	IRAN	289	12,36%
RUSSIA	46	3,14%	INDIA	137	5,86%
UCRAINA	45	3,07%	CINA	118	5,05%
<u>America</u>	<b>N° Vincitori</b>	<b>%</b>			
PERU'	38	2,59%			
ECUADOR	15	1,02%			
COLOMBIA	13	0,89%			

Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

Andamento, nel triennio, dei borsisti stranieri.



Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

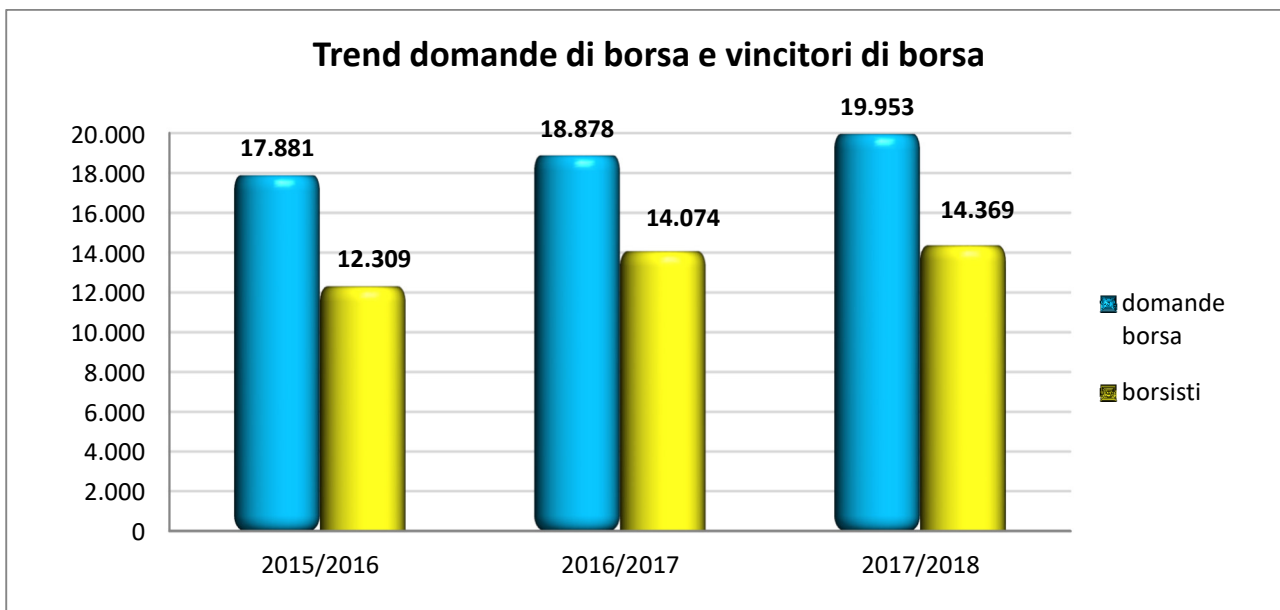
### 2.1.5 Attività di accertamento sulla veridicità delle dichiarazioni prodotte dagli studenti

Nel corso del triennio, l'Azienda, in relazione alle procedure per erogare le borse di studio, ha ricevuto e visionato complessivamente 56.712 domande di borsa di studio le quali hanno portato all'attribuzione di 40.752 borse.

	2015/2016	2016/2017	2017/2018	Variazione % periodo
N. domande borsa	17.881	18.878	19.953	11,58
N. vincitori borsa	12.309	14.074	14.369	16,73
% vincitori su domande	68,84%	74,55%	72,01%	

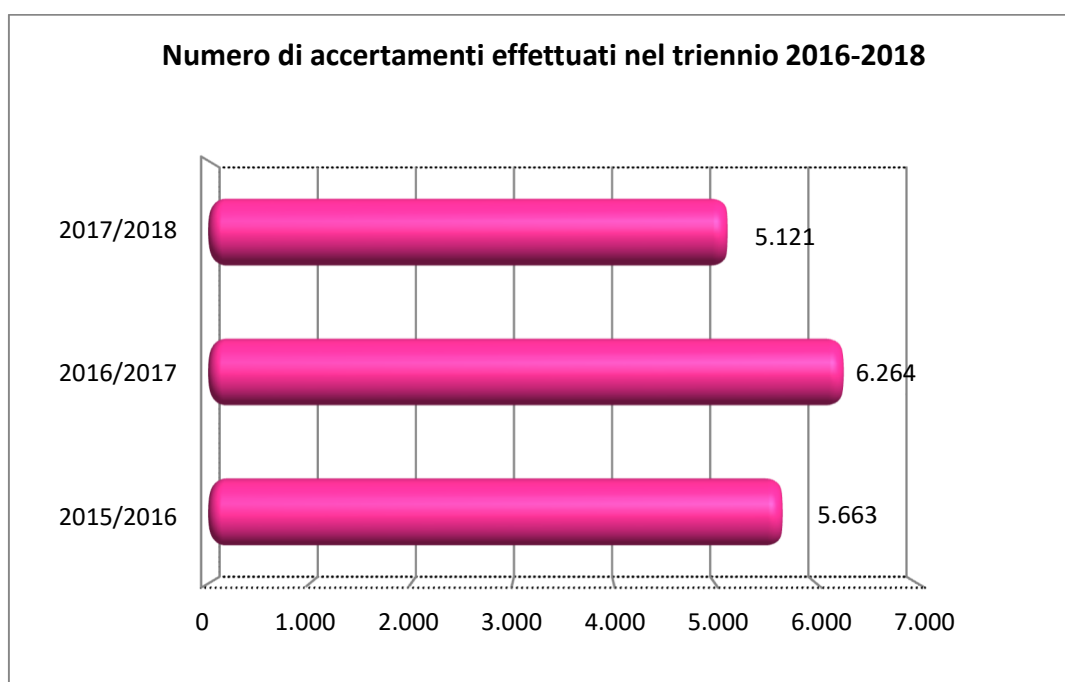
Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti





Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

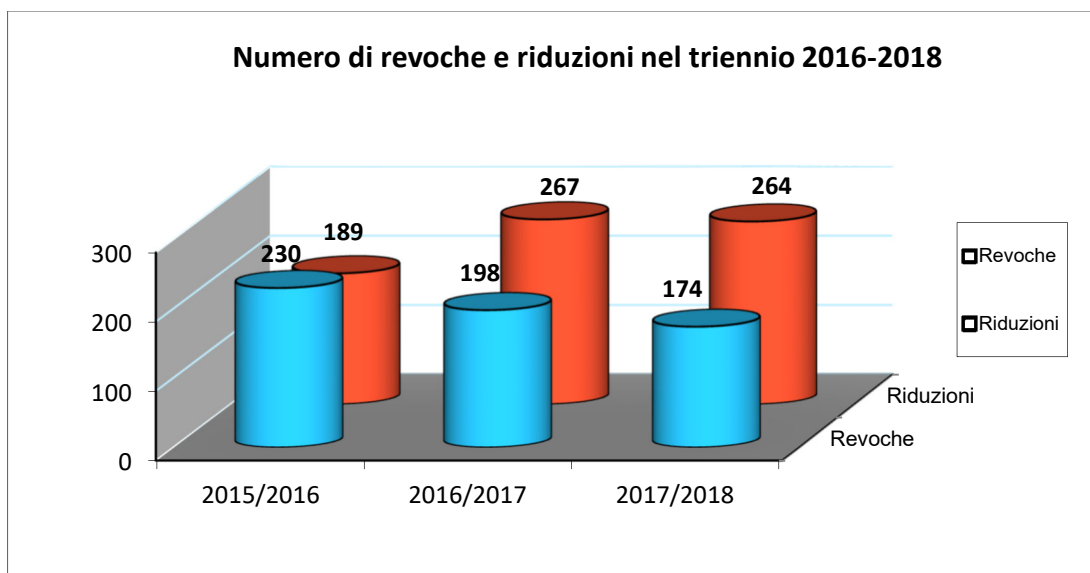
Nel corso degli ultimi anni ARDSU ha cercato di rendere sempre maggiormente efficiente il processo di restituzione della borsa per gli studenti che risultati idonei e vincitori non possiedono i requisiti per l'ottenimento della borsa stessa. Nel corso del periodo 2016-2018, tale attività, nel suo complesso, ha registrato 17.048 verifiche sulle autocertificazioni riguardanti il requisito economico presentate dagli studenti. In merito agli accertamenti effettuati, il numero totale delle revoche di borsa di studio e riduzioni della stessa sono state rispettivamente 602 unità nel primo caso e 720 unità nel secondo caso. Tale attività ha permesso l'ARDSU Toscana di recuperare 1.723.177 euro a cui vanno aggiunti 652.407 euro relativi alle sanzioni amministrative in forza delle revoche.



Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

	2016	2017	2018	Totale
<b>Recupero borse anni precedenti (Euro)</b>	726.559	490.984	505.634	<b>1.723.177</b>
<b>Sanzioni per revoche (Euro)</b>	250.001	232.485	169.920	<b>652.407</b>

Fonte: Bilancio consuntivo



Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

## **2.2 IL SERVIZIO RISTORAZIONE**

### **2.2.1 La struttura del servizio**

Con i molteplici punti ristoro distribuiti in prossimità delle varie sedi universitarie, il servizio ristorazione rappresenta importante intervento finalizzato al supporto del diritto allo studio universitario attraverso il quale gli studenti possono usufruire del servizio mensa sia a pranzo che a cena.

Tale servizio è assicurato da un sistema misto<sup>21</sup> di strutture che prevede 9 mense a gestione diretta dell'Azienda e 30 a gestione indiretta tra il servizio affidato in appalto ad un'impresa esterna o a punti ristoro in convenzione con imprese esterne. Il servizio viene garantito in una vasta parte del territorio toscano con punti di ristoro nelle città come Firenze, Pisa, Siena, Arezzo, Livorno, Pontedera, Cecina, Piombino (LI), Lucca, Prato, Pistoia, Grosseto, Empoli, Sesto Fiorentino (FI), Calenzano (FI). Nel suo complesso i vari punti ristoro sono dotati di circa 10.000 posti a sedere, dei quali 3.000 circa nelle strutture a gestione diretta, e 7.000 nei locali in appalto e attività commerciali in convenzione.

Il Servizio è rivolto alle seguenti categorie di persone:

- studenti della Regione Toscana;
- studenti in mobilità;
- studenti iscritti a tirocini formativi attivi;
- studenti in formazione, lavoratori e partecipanti ad iniziative promosse da studenti associati;
- dipendenti ARDSU Toscana;
- dipendenti delle Istituzioni Universitarie della Regione Toscana, partecipanti ad iniziative promosse da organismi non studenteschi e scolaresche;
- accompagnatori di studenti con disabilità con invalidità riconosciuta pari o superiore al 66%;
- convenzionati esterni.

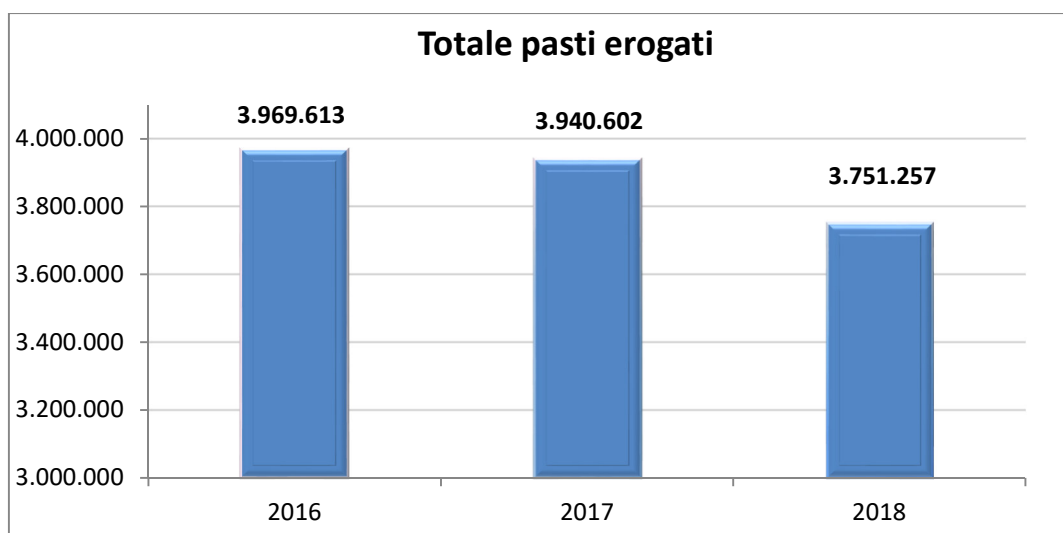
### **2.2.2 Il servizio erogato**

I pasti erogati dall'Azienda, nel corso di ogni anno solare, risultano essere poco inferiori ai 4 milioni di unità, fattispecie questa che rende il servizio erogato una pratica quasi unica a livello nazionale.

---

<sup>21</sup> I dati si riferiscono alla rilevazione Miur di novembre 2018.

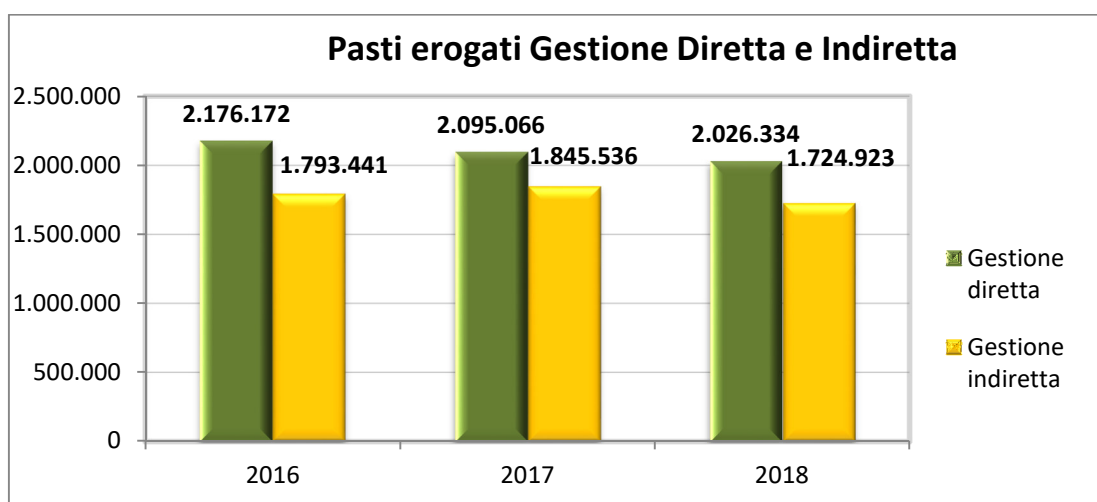
Per quanto riguarda la distribuzione dei pasti suddivisi tra le mense a gestione diretta e quelle a gestione indiretta, è possibile rilevare come la prima tipologia risulti sempre superiore rispetto alla seconda, con oltre 2 milioni di pasti erogati nel caso della gestione diretta, contro circa 1.8 milioni di quella a gestione indiretta.



Fonte: Bilancio consuntivo

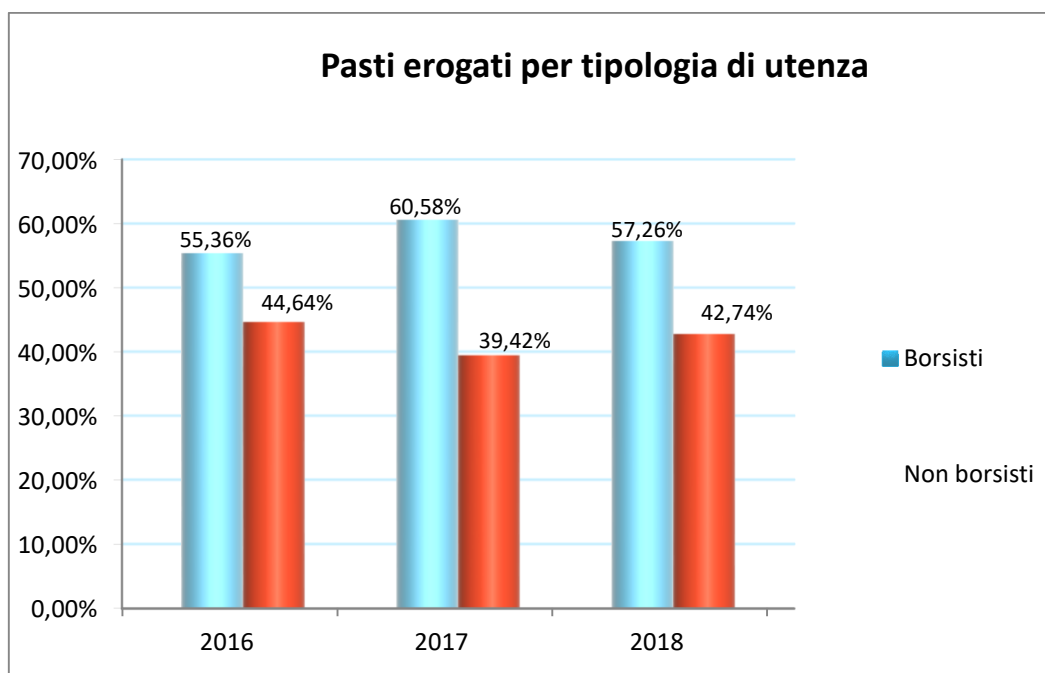
N. Pasti Erogati	2016	%	2017	%	2018	%
<b>Gestione diretta</b>	2.176.172	54,82	2.095.066	53,17	2.026.334	54,02
<b>Gestione indiretta</b>	1.793.441	45,28	1.845.536	46,83	1.724.923	45,98
<b>TOTALE</b>	<b>3.969.613</b>		<b>3.940.602</b>		<b>3.751.257</b>	

Fonte: Bilancio consuntivo



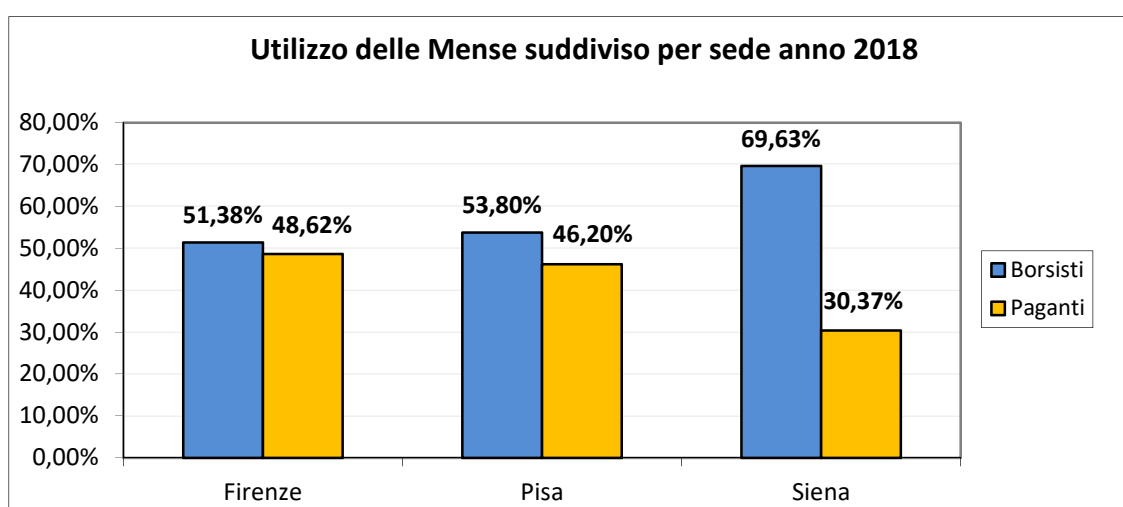
Fonte: Bilancio consuntivo

Da un punto di vista della composizione dell'utenza, in termini percentuali, nel triennio si registra una prevalenza degli studenti borsisti, con percentuali sopra al 55%, mentre l'utenza non borsista registra percentuali inferiori al 45%.



Fonte: Bilancio consuntivo

Analizzando la distribuzione geografica inerente il consumo dei pasti per sede, per l'anno 2018, è interessante constatare come presso la sede di Siena gli utilizzatori del servizio ristorazione siano composti per il 69,63% da studenti vincitori di borsa di studio, mentre il restante 30,37% da altra utenza pagante. Per quanto riguarda, invece, le altre due sedi di Pisa e Firenze, la percentuale di chi utilizza il servizio ristorazione come studente borsista risulta inferiore, con Pisa che registra un utilizzo del 53,80% da parte di studenti borsisti e un 46,20% da parte di utenza pagante, mentre a Firenze coloro che sono borsisti risultano essere il 51,38%, mentre i non borsisti sono il 48,62%.



Fonte: Bilancio consuntivo

All'interno delle mense sono previste numerose opzioni per andare incontro alle esigenze dell'utenza con oltre 500 ricette articolate su 4 menù stagionali. In relazione alla varietà dell'offerta esistono molteplici composizioni del vassoio che si dividono in:

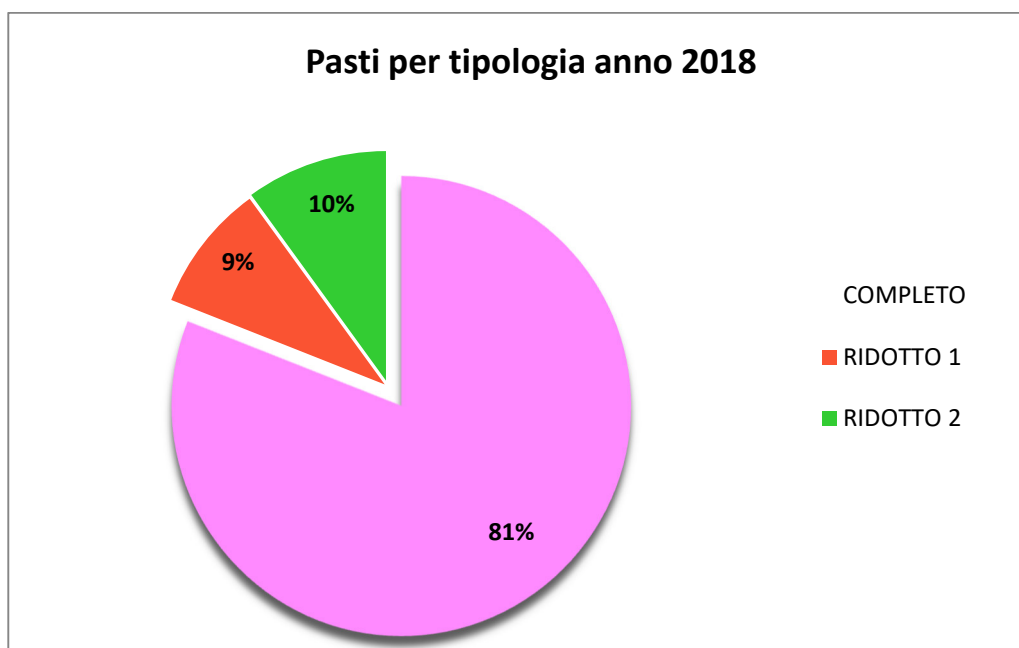
- pasto completo che prevede l'abbinamento di un primo, un secondo piatto ed un contorno nell'ambito di un menù classico con yogurt, frutta o dessert, pane e bevanda; in alternativa è possibile scegliere il piatto unico, che abbinato a yogurt o dessert, frutta, pane e bevanda costituisce un altro pasto con la tariffa del pasto completo;
- pasto ridotto che si compone di primo o secondo, contorno oppure insalatona, panini da asporto, frutta o yogurt o dessert, pane e bevanda.

Pasto completo	Pasto ridotto con primo (pasto ridotto 1)	Pasto ridotto con secondo (pasto ridotto 2)
1 primo	1 primo	1 secondo
1 secondo	1 contorno	1 contorno
1 contorno	1 frutto o yogurt o dessert	1 frutto o yogurt o dessert
1 frutto o yogurt o dessert	Pane	Pane
Pane	bevanda	bevanda
bevanda		

All'interno della composizione dei pasti indicata, l'Azienda, al fine di rendere ancora più flessibile l'offerta ed adeguarsi alle diverse esigenze degli studenti, propone 8 brands di menù che si caratterizzano in menù classico, piatto unico, piatto freddo, piatti vegetariani, insalatiera, pizza-piadin-focaccia, insalatone e prendi e vai. Proprio quest'ultima tipologia è molto utilizzata e apprezzata dagli studenti, che hanno la possibilità di prelevare ed asportare fino a due pasti giornalieri, composti da insalatone, panini e focacce farcite, pizza, primi o secondi piatti, contorni in vaschette monoporzion refrigerate. Inoltre, l'ARDSU Toscana riesce ad offrire agli studenti celiaci, sia a pranzo che a cena, pasti senza glutine preparati in loco oppure acquistati presso una ditta specializzata nel settore che dedica attrezzature e personale esclusivamente alla preparazione di questo tipo di alimenti; sono pietanze confezionate in monoporzion sigillata, sottoposte ad abbattimento rapido di temperatura, successivo congelamento e rigenerazione prima del consumo. Il pasto presso alcune sedi può essere prenotato con modalità differenti. Il servizio ristorazione presenta, inoltre, alcuni punti ristoro, la caffetteria che offre caffè, tè, cappuccino, cioccolata, succhi e spremute di frutta, pezzi di dolci e salati ecc. per una gradevole pausa. Sono previste inoltre, giornate di degustazione a base di prodotti tipici, biologici e da produzione locale che permettono di conoscere e scoprire particolari tradizioni culinarie.

Una gamma di offerta così ampia consente di venire incontro ad esigenze molteplici, sia rispetto alle diverse preferenze gastronomiche, sia riguardo alla differente disponibilità di

tempo da parte dei fruitori del servizio mensa, sia relativamente alla disponibilità economica degli studenti.



Fonte: Servizio Ristorazione

I menù vari e bilanciati somministrati presso le mense dell'Azienda presentano, tra gli altri, anche molti alimenti riguardanti:

- prodotti di agricoltura biologica;
- prodotti DOP (Denominazione di origine protetta) il marchio che viene attribuito dall'Unione Europea agli alimenti in cui tutte le caratteristiche qualitative dipendono essenzialmente o esclusivamente dal territorio in cui sono prodotti; affinché un prodotto sia DOP, le fasi di produzione, trasformazione ed elaborazione devono avvenire in un'area geografica delimitata e i produttori devono attenersi alle rigide regole produttive stabilite nel disciplinare di produzione;
- prodotti IGP (Indicazione geografica protetta) il marchio di origine che l'Unione Europea attribuisce ai prodotti agricoli e alimentari che hanno una determinata qualità, una reputazione o un'altra caratteristica collegata all'origine geografica, e la cui produzione, trasformazione e/o elaborazione avviene in un'area geografica determinata. Nel gruppo troviamo soprattutto prodotti agricoli come frutta, ortaggi, cereali e carni fresche. Per ottenere l'IGP quindi, almeno una fase del processo produttivo deve avvenire in una particolare area e il produttore deve attenersi alle rigide regole produttive stabilite nel disciplinare di produzione;
- prodotti tipici e tradizionali (PAT) che fanno riferimento al Decreto Ministeriale 8 Settembre 1999 n. 350, particolarmente tradizionali e legati ad un territorio e alla sua storia;

- prodotti FT di filiera corta coltivati in Toscana che si accompagnano a sistemi di produzione integrata;
- prodotti di pesca sostenibile (MSC) certificata da Marine Stewardship Council, un'organizzazione no-profit indipendente con un programma di certificazione ecolabel di pesca, la cui finalità è verificare il rispetto di pratiche di pesca eco sostenibili assegnando il marchio blu a chi rispetta i criteri di valutazione dell'organizzazione.

Nel corso del 2018 gli alimenti indicati hanno rappresentato circa l' 8% della spesa dei generi alimentari acquistati per la produzione dei pasti per le mense a gestione diretta dell'Azienda.

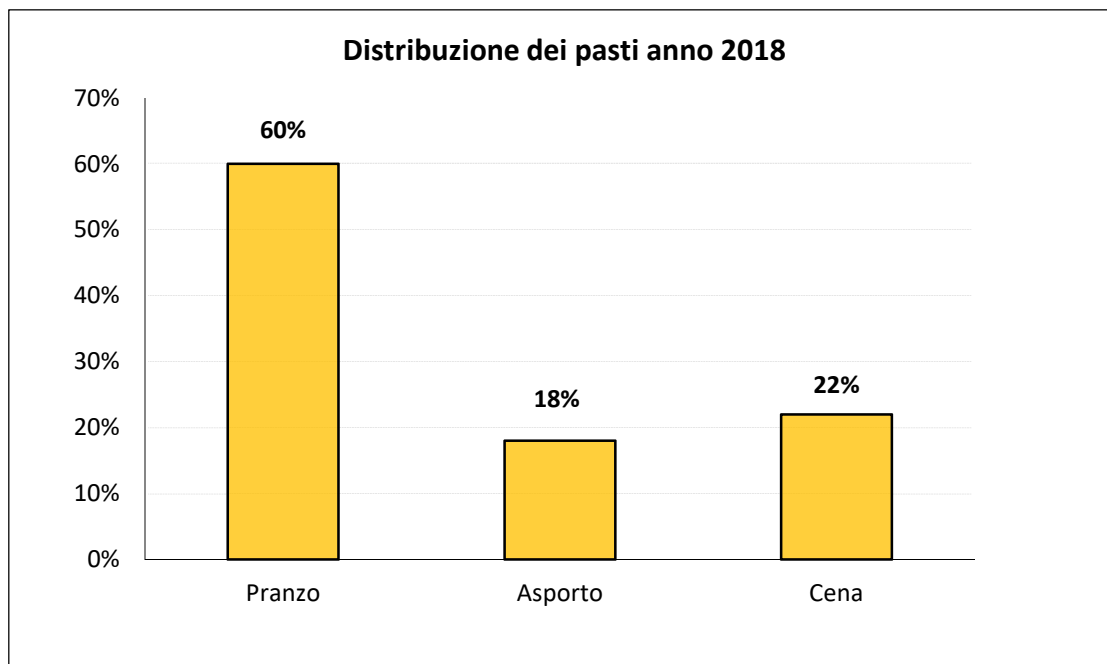
Prendendo in considerazione il consumo dei pasti nelle varie fasce orarie giornaliere tra pranzo, cena e asporto, quest'ultimo ideato da qualche anno per venire incontro alle esigenze degli studenti che desiderano consumare il pasto fuori dalle mense universitarie e in momenti diversi da quelli di apertura delle strutture, è possibile evidenziare come il 60% dei pasti consumanti avviene durante l'orario del pranzo, il 22% nell'orario della cena, mentre la tipologia asporto pesa per il 18%.

Nel corso del 2015, inoltre, l'Azienda ha deciso di aderire al programma della Regione "Guadagnare Salute in Toscana" attraverso un progetto denominato **Pranzo Sano Fuori Casa** che si pone come obiettivo di rispondere all'esigenza di conciliare nella pausa pranzo gusto e salute, offrendo l'opportunità di fare scelte alimentari sane anche fuori casa. Lo scopo di tale progetto è quello di offrire ai clienti del servizio ristorazione, oltre alle consuete proposte culinarie, piatti, panini e insalate preparate seguendo i principi della sana alimentazione, con preparazioni semplici e di qualità, con tanta verdura e frutta di stagione e un basso contenuto di grassi, in sintonia con quanto riportato nella Piramide Alimentare della Toscana (PAT) la quale indica gli alimenti da consumare per un'alimentazione corretta e varia



<b>ARTICOLO DI CIBO UTILIZZATO</b>	<b>U.M.</b>	<b>QUANTITA' UTILIZZATA ANNO 2018</b>
ACETO BALSAMICO	NUM	5.900,00
ACETO BALSAMICO IGP	NUM	1.355,00
AGLIO FT	KG	1.070,61
ALBICOCHE FT	KG	1.145,90
ALLORO FT	KG	4,17
ANGURIE FT	KG	1.962,80
ARANCE BIO	KG	346,87
BASILICO FT	KG	378,31
BURRO PAT	KG	4.385,00
CAROTE BIO	KG	5.452,62
CAVOLO CAPPUCCIO FT	KG	706,50
CAVOLO CRAUTO BIO	KG	285,00
CAVOLO NERO FT	KG	219,00
CAVOLO VERZA FT	KG	616,50
CAVOLOCRAUTO FT	KG	682,60
CETRIOLI FT	KG	1.030,66
CIPOLLA DORATA BIO	KG	5.728,00
CIPOLLA ROSSA FT	KG	1.231,20
KIWI BIO	KG	4.319,72
MAGGIORANA FT	KG	3,64
MELE BIO	KG	854,90
MELONE FT	KG	2.071,50
MERLUZZO SURG MSC	KG	1.342,00
MORTADELLA IGP	KG	782,00
PANE 2 FETTE BIANCO	KG	19.295,00
PANE 2 FETTE INTEG.	KG	19.896,00
PANINO IMBUSTATO	KG	28.400,00
PANINO INTEG.IMBUST	KG	14.417,00
PANINO SFUSO	KG	2.855,00
PASTA BIO	KG	912,00
PASTA INTEGRALE	KG	3.099,00
PATATE FT	KG	20,50
PECORINO TOSCANO DOP	KG	265,25
PECORINO TOSCANO DOP	KG	91,82
PEPERONI FT	KG	89,50
PEPERONI FT	KG	85,90
PERE IGP	KG	81,10
PESCHE FT	KG	3.019,00
PESCHE NOCI FT	KG	2.069,50
PIADINA IGP	NUM	7.730,00
PORRI FT	KG	1.075,60
RISO BIO O LOTTA INT.	KG	35.586,00
ROSMARINO FT	KG	135,79
SALVIA FT	KG	139,39
SEDANO FT	KG	523,90
SPECK IGP	KG	2.096,00
TALEGGIO DOP	KG	677,00
TIMO FT	KG	10,25
ZUCCA GIALLA FT	KG	53,40

Fonte: Servizio Ristorazione



Fonte: Servizio Ristorazione

### 2.2.3 Risultati dell'indagine di customer sul servizio ristorazione

Nel corso del 2018 l'Azienda e Regione Toscana, con il contributo tecnico professionale di IRPET e la fattiva collaborazione delle Università toscane, hanno realizzato un'indagine finalizzata a conoscere le motivazioni per le quali gli studenti degli atenei accedono o non accedono alle mense universitarie, al fine di migliorare il servizio di ristorazione e di individuare eventuali interventi di sostegno necessari.

L'indagine ha riguardato la somministrazione, con la collaborazione dei 4 atenei della Toscana, di un questionario a tutti gli studenti universitari potenziali fruitori del servizio pari ad una platea di 112.626 studenti.

Il questionario somministrato ha indagato i seguenti aspetti relativi a:

- tassi di accesso e motivi per cui si accede/non accede per pranzo nelle mense;
- tassi di accesso e motivi per cui si accede/non accede per cena nelle mense;
- tassi di utilizzo e motivi per cui si usufruisce/non usufruisce del servizio di asporto nelle mense;
- focus specifici: tempo, prezzo, mobilità e soddisfazione sui servizi offerti nelle mense.

Gli studenti sono stati invitati a rispondere al questionario, inviato via mail, attraverso una serie di incentivi messi a disposizione dall'Azienda.

Per quanto concerne il campione hanno risposto all'indagine 12.160 studenti universitari pari al 10,8% della popolazione complessiva universitaria (riguardanti 11,4% della popolazione

studentesca dell'Università di Firenze, 9,7% dell'Università di Pisa, 11,2% dell'Università di Siena, 15,8% dell'Università per Stranieri di Siena).

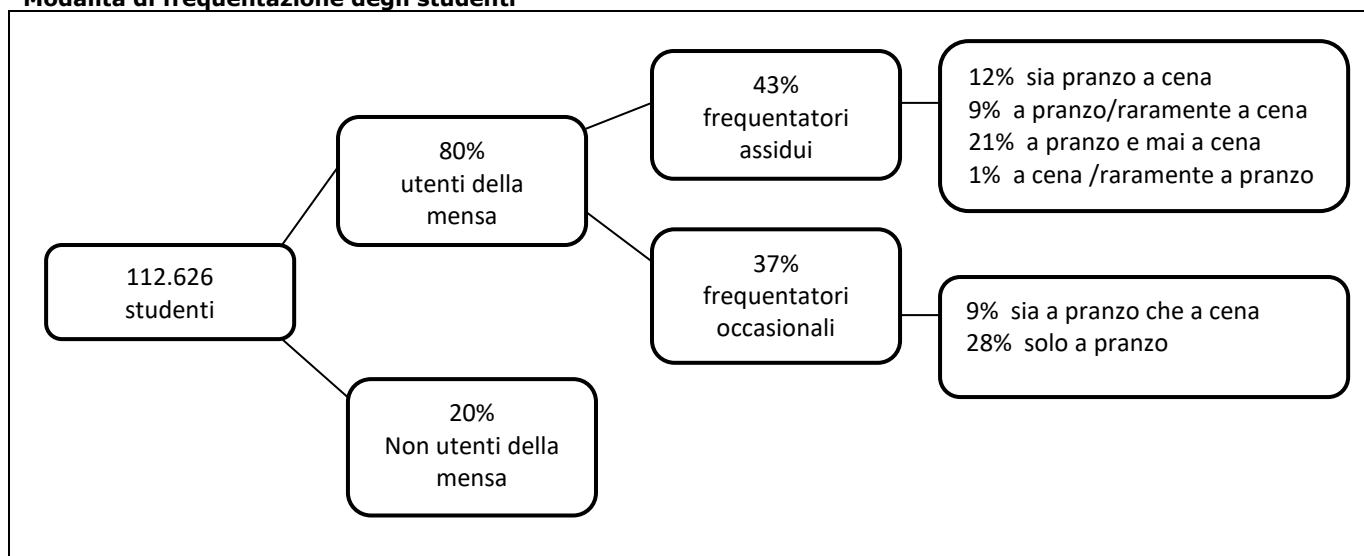
### Distribuzione percentuale degli studenti per caratteristiche

	CAMPIONE	POPOLAZIONE
Utente Mensa	44,8	48,4
Non utente mensa	55,2	51,6
Fuori sede/pendolare	77,7	82,3
In sede	22,3	17,7
Non presentata	22,9	31,7
ISEEU <=9000	9,5	9,0
9000<ISEEU<=12000	4,2	4,1
12000<ISEEU<=15000	5,4	4,7
15000<ISEEU<=22000	13,4	12,0
22000<ISEEU<=36000	22,7	20,0
ISEEU>36000	21,9	18,6
Immatricolato	29,8	15,5
Non Immatricolato	70,2	81,5
Non borsista	78,0	89,9
Borsista	22,0	10,1

Fonte: Indagine customer

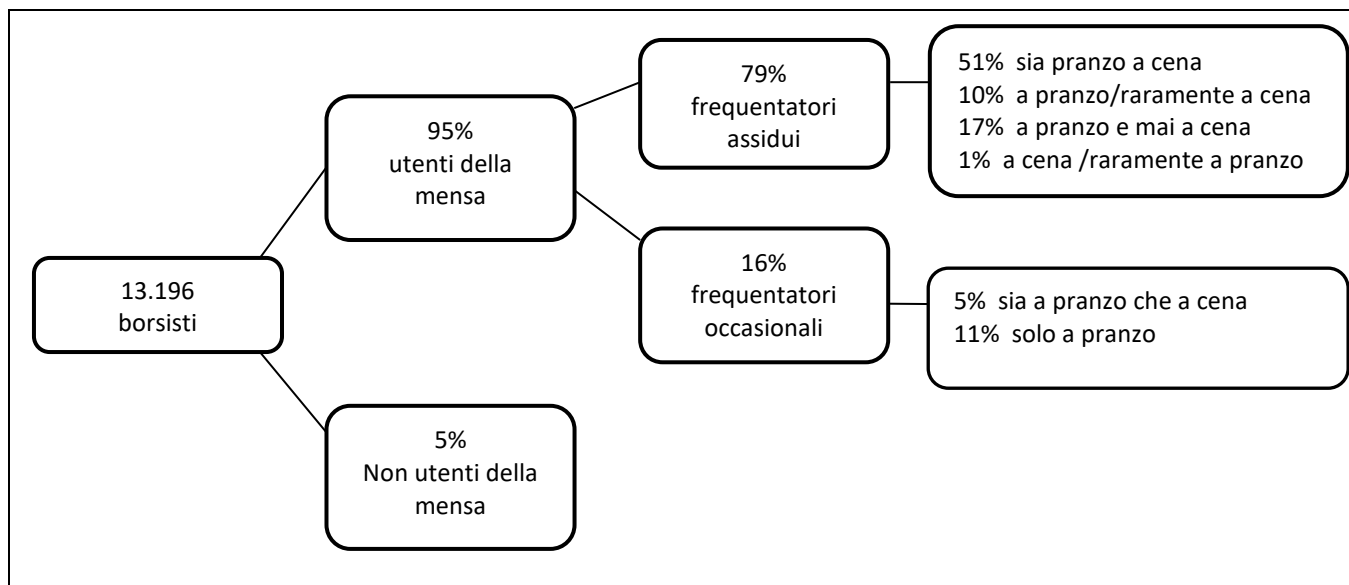
Relativamente ai tassi di accesso alle mense, l'indagine ha evidenziato che, per quanto concerne l'universo degli studenti, l'80% di questi risultano utenti del servizio mensa, dei quali il 43% risultano essere frequentatori assidui mentre 37% risultano essere frequentatori occasionali. In relazione alla frequenza degli studenti borsisti, la ricerca ha rilevato, invece, che il 95% di quest'ultimi utilizza le mense, con una percentuale sul totale del 79% che risultano essere frequentatori assidui, mentre il restante 16% risulta essere frequentatore occasionale.

### Modalità di frequentazione degli studenti



Fonte: Indagine customer

## Modalità di frequentazione degli studenti borsisti



Fonte: Indagine customer

Analizzando i motivi per cui gli studenti decidono di pranzare a mensa, l'indagine rileva che il 43% degli studenti dichiara che ciò è dettato dalla "vicinanza" della mensa alla sede universitaria, mentre un 26,8% indica nel "prezzo" la motivazione che lo spinge a frequentare la mensa, seguita da un 12,1% che indica le "abitudini", un 9,3% che esprime la "qualità", un 5,1% il "tempo" e infine un 3,7% che indicata "altro".

Per quanto riguarda, invece, i motivi rilevanti per cui gli studenti non pranzano a mensa quest'ultimi sono da ricercare nella "qualità" (23,7% dei rispondenti), nelle "abitudini" (21,6%), nel "tempo" (21,5%) e nel "prezzo" (16,3%). Le principali motivazioni, invece, che spingono la generalità degli studenti a non cenare a mensa sono da ricercare nelle "abitudini" (61,0% dei rispondenti), nella "distanza" da dove vivono (16,4%) e nella "qualità" (9,9%), mentre se l'analisi viene circoscritta solamente prendendo in considerazione i borsisti fuori sede le principali motivazioni per cui non cenano a mensa risultano le stesse degli studenti nella sua generalità ma con percentuali diverse relativamente alle "abitudini" (45,9%), alla "distanza" (20,5%) e alla "qualità" (18,9%).

Analizzando, infine, la causa che influisce sulle motivazioni degli studenti a non utilizzare il servizio di asporto rileviamo che la principale causa risulta essere legata alle abitudini (33,5% dei rispondenti), seguita dalla "mancanza di informazioni" (22,9%) e dalla "qualità" (15,9%).

L'indagine ha inoltre cercato di focalizzare l'attenzione sul gradimento di alcuni servizi offerti all'interno delle mense universitarie, come l'orario di apertura, prossimità della mensa, accoglienza del locale, tempi di attesa, varietà del menu ecc. evidenziando nel suo complesso un giudizio positivo da parte dell'utenza.

## Il gradimento per i servizi offerti (voto medio da 1 a 10)

	Calamandrei	Caponnetto	S. Apollonia	Martiri	Cammeo	Betti	Praticelli	S.Agata	Bandini	P.R. San Miniato
Orario di apertura	7,9	7,7	7,8	8,2	7,8	7,9	8,1	8,1	8,0	8,3
Prossimità della mensa	8,7	9,0	7,8	7,9	8,4	7,4	8,3	7,8	7,7	9,1
Disponibilità di Informazioni sul menù del giorno	7,0	7,1	7,4	7,1	6,8	7,1	7,2	6,7	7,3	7,9
Disponibilità e cortesia del personale	6,9	7,4	7,9	7,3	6,9	7,0	7,3	7,0	6,8	8,2
Accoglienza del locale	6,5	6,8	7,2	6,5	5,5	6,1	7,4	6,5	6,5	6,6
Tempi di attesa	5,6	6,4	6,6	6,4	5,3	7,1	6,5	6,1	6,3	5,2
Varietà dei menù	6,2	6,4	6,4	6,4	6,1	6,6	5,7	6,3	6,4	6,7
Quantità delle porzioni	6,8	7,2	7,0	6,8	6,9	7,3	6,6	6,1	6,8	7,0
Qualità dei menù	5,5	6,2	6,3	6,0	5,6	6,2	5,5	5,6	6,3	6,4
<b>Totale</b>	<b>6,8</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>6,6</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>

Fonte: Indagine customer

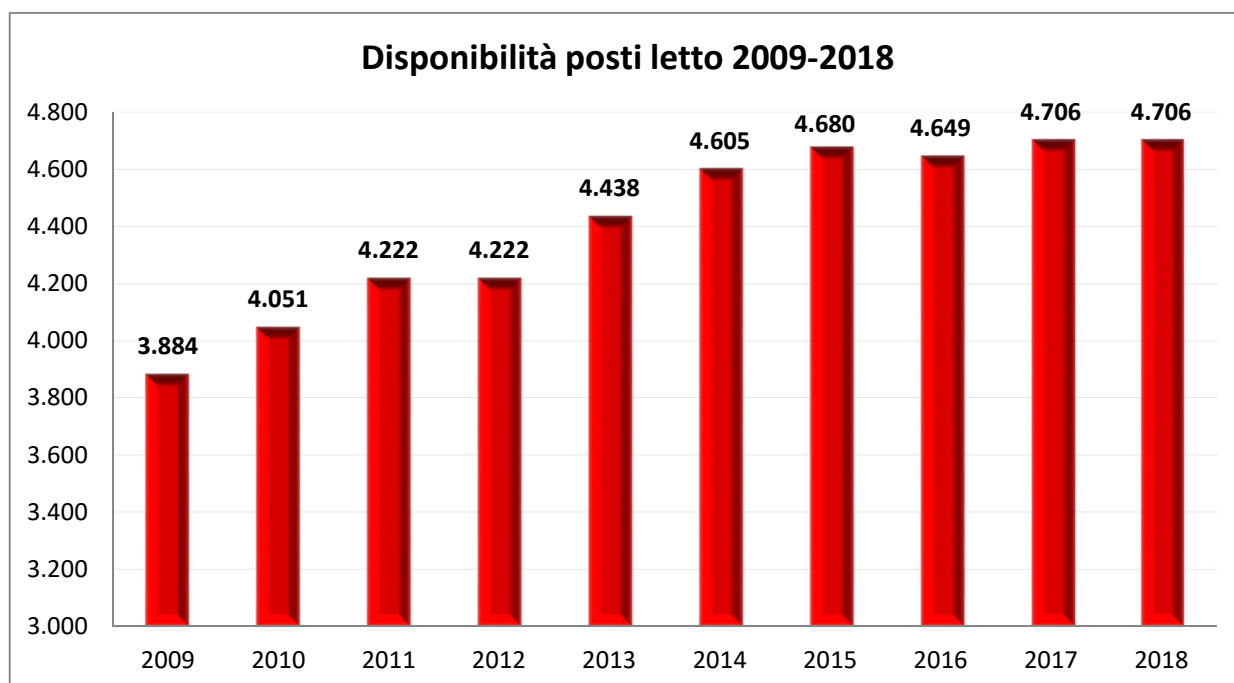
In conclusione, l'indagine ha evidenziato che il servizio mensa risulta essere utilizzato dalla maggior parte degli studenti anche se spesso in maniera occasionale, mentre tra gli utenti che decidono di non andare a mensa uno dei principali motivi è da ricercare nella qualità del cibo offerto. Per quello che riguarda la motivazione che impedisce a molti studenti di frequentare la mensa a pranzo, quest'ultima è da ricerca nella mancanza di tempo tra una lezione e l'altra mentre tra le cause che generano l'utilizzo delle stesse è la prossimità alla sede di svolgimento delle lezioni. Il fattore prezzo del pasto non risulta costituire un ostacolo all'accesso alla mensa in quanto tale aspetto risulta essere il secondo motivo per cui si sceglie di frequentarla, mentre per quanto concerne il servizio di asporto la mancanza di informazioni costituisce una limitazione al suo utilizzo.

## 2.3 IL SERVIZIO RESIDENZE

### 2.3.1 La struttura del servizio

Il servizio residenze viene assegnato agli studenti fuori sede sulla base dei requisiti economici e di merito stabiliti dal bando di concorso, e costituisce una delle principali missioni per assicurare il diritto allo studio. Le residenze sono dislocate sul territorio toscano nelle città di Firenze, Pisa, Siena, Carrara e Arezzo.

Dal 2009, anno di costituzione dell'Azienda unica, il numero dei posti letto è notevolmente aumentato passando da 3.884 posti alloggio del 2009 a 4.706 del 2018 (+21,16%), con l'obiettivo di procedere nei prossimi anni ad un incremento ulteriormente.



Fonte: Rilevazione MIUR al 31.12.2018.

POSTI ALLOGGIO PER SEDE	
SEDE	POSTI LETTO
FIRENZE	1.692
PISA	1.539
CARRARA	39
SIENA	1.410
AREZZO	26
<b>TOTALE</b>	<b>4.706</b>

Fonte: Rilevazione MIUR al 31.12.2018

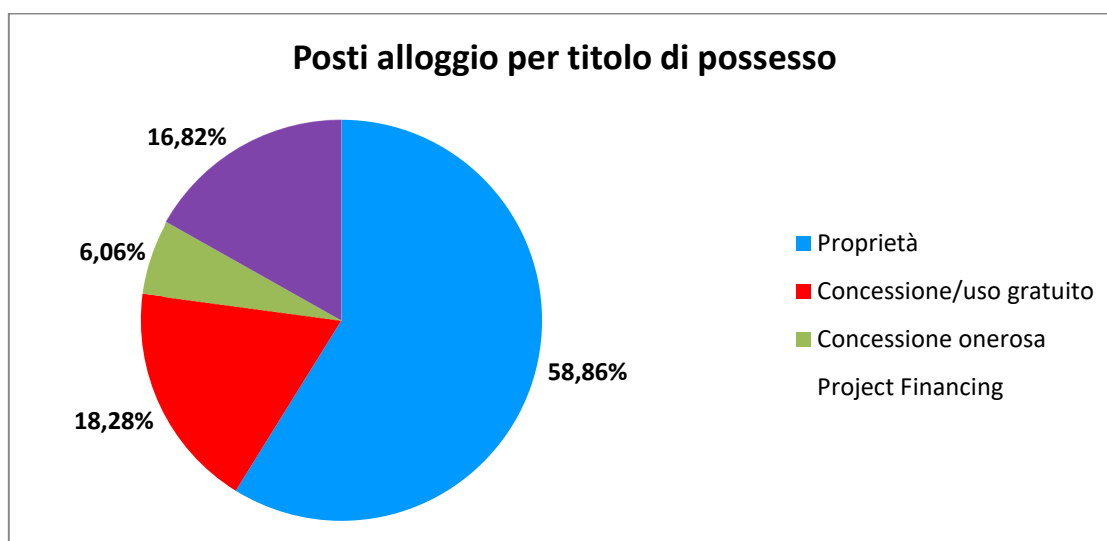
Per quanto riguarda la **disponibilità media** dei posti letto, in relazione al periodo di effettivo utilizzo, nel corso del triennio risulta essere la seguente:

	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Disponibilità media posti letto	4.661	4.660,50	4.601

Fonte: Bilancio consuntivo

Nel corso degli ultimi anni, la politica di investimento dell’Azienda, si è concentrata sia all’acquisto di nuove unità abitative, sia in alcuni casi ad attività in concessione o comodato d’uso al fine di incrementare il numero totale dei posti letto in possesso.

Alla data del 31 dicembre 2018 su 4.706 posti alloggio disponibili, 2.770 risultano essere di proprietà (58,86%), 1.145 sono invece quelli in Concessione o comodato d’uso (24,32%), dei quali 860 a titolo gratuito (18,28% del totale) e 285 a titolo oneroso (6,06% del totale), mentre 791 (16,82%) sono riconducibili al Project Financing “I Praticelli” a San Giuliano Terme a Pisa che diventeranno di proprietà dell’Azienda nel 2033.



Fonte: Servizio Residenze

In relazione alla tipologia<sup>22</sup> è possibile identificare tre macro categorie all’interno delle quali poter classificare le strutture abitative, che si distinguono in:

- tipologia **"Albergo"**: costituiscono tale categoria le strutture la cui organizzazione spaziale prevede lunghi corridoi su cui si affacciano le camere, dove ogni 2/3 posti letto

<sup>22</sup> La suddivisione delle strutture per tipologia è stata operata seguendo le linee guida della riclassificazione riportata nel libro "Gestire le Residenze Universitarie" del Prof. Giuseppe Catalano (Il Mulino, Bologna 2013) e di quanto esposto nella ricerca "Il Costo di gestione delle residenze universitarie: un’analisi comparativa" della Dott.ssa Federica Laudisa (2017) per la quale l’Azienda, oltre ad essere uno dei quattro enti oggetto dello studio, ha collaborato attivamente alla predisposizione della ricerca.

è presente un servizio igienico, e dove sono previste cucine collettive o mense, e servizi collettivi ben definiti come gli spazi comuni (aule studio, sale ricreative ecc.);

- tipologia "nucleo integrato/sistema misto": strutture organizzate in numero variabili di camere (singole/doppie), solitamente in grado di ospitare da 3 a 8 studenti, che sono dotate di spazi riservati come la cucina e il soggiorno. Vi rientrano in questa tipologia anche i minialloggi, costituiti da 2-3 posti letto, dotati di zona cottura, studio, servizio igienico ed eventuale soggiorno privato;
- tipologia "appartamenti": unità abitative in grado di ospitare uno o più utenti, dotati di servizi igienici, zona cottura e eventuale zona giorno. Tali appartamenti si differiscono dai nuclei integrati e dal sistema misto, in quanto non fanno parte di una residenza universitaria, come quest'ultimi, ma si trovano all'interno di veri e propri condomini.

In tale contesto il modello "alberghiero" comprende al proprio interno 2.029 posti alloggio (43,11%), il "nucleo integrato/sistema misto" 2.654 posti (56,42%) mentre i posti alloggio negli "appartamenti" risultano solo 23 unità (0,49%).

### 2.3.2 Il servizio erogato

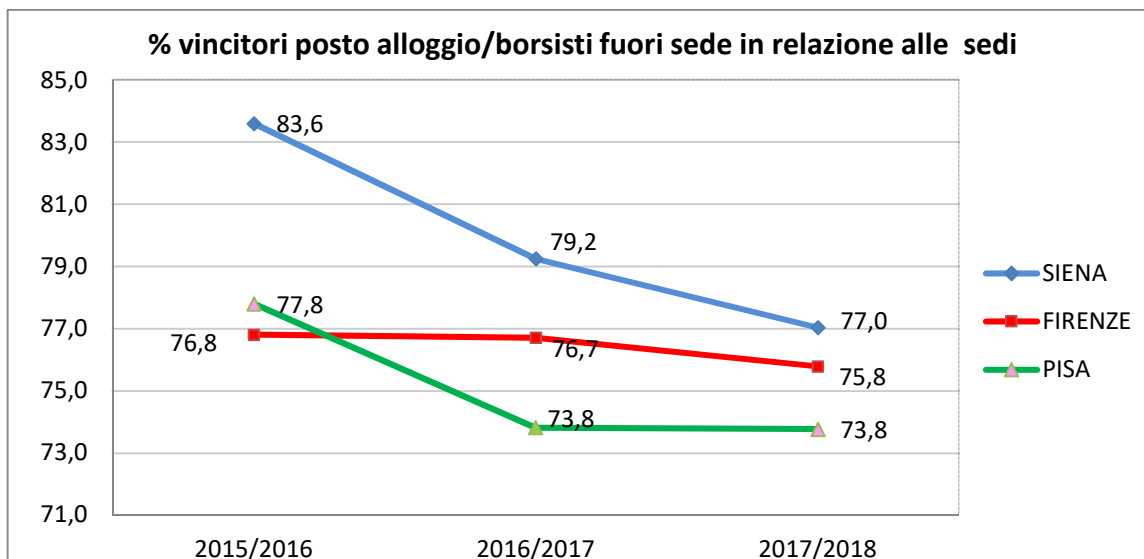
L'ARDSU Toscana attraverso le proprie strutture residenziali contribuisce in modo sostanziale al sostegno nei confronti degli studenti universitari fuori sede, in quanto il servizio permette a questi ultimi di vedersi assegnato un posto alloggio nelle molteplici residenze universitarie.

Analizzando il **numero degli studenti fuori sede in relazione al numero di studenti che hanno presentato domanda e sono risultati idonei per il posto alloggio**, nel corso del triennio, si registra un sostanziale mantenimento in termini percentuali dal 78,9% dell'a.a. 2015/2016 al 75,3% dell'a.a. 2017/2018.

BORSISTI FUORI SEDE E VINCITORI DI POSTO ALLOGGIO			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018
<b>Borsisti fuori sede</b>	8.974	10.117	10.114
<b>Vincitori posto alloggio</b>	7.089	7.705	7.618
<b>%</b>	78,9	76,1	75,3

Fonte: Bilancio Consuntivo





Fonte: Bilancio Consuntivo

Nel corso del triennio, a causa della diminuzione della disponibilità media dei posti letto e conseguentemente all'incremento dei vincitori di posto alloggio, il **grado di copertura teorica** dei posti letto è diminuito passando dal 65,74% dell'a.a. 2015/2016 al 60,40% dell'ultimo anno.

GRADO DI COPERTURA TEORICO			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018
<b>Posti letto<sup>23</sup></b>	4.661	4.661	4.601
<b>Vincitori posto alloggio</b>	7.089	7.705	7.618
<b>%</b>	<b>65,74</b>	<b>60,49</b>	<b>60,40</b>

Fonte: Bilancio consuntivo

In relazione al **grado di copertura effettivo del fabbisogno**, che mostra quanti borsisti sono stati convocati, considerando sia le conferme che le assegnazioni effettuate durante l'anno accademico, tra tutti coloro che risultano da graduatoria definitiva vincitori di posto alloggio, nel corso del triennio si registra una buona percentuale di copertura che varia dal 97,2% dell'a.a. 2015/2016 al 93,71% dell'a.a. 2016/2017.

Nel corso dell'anno accademico infatti, il servizio residenze provvede ad effettuare progressivamente le convocazioni, anche a seguito di posti che si rendono disponibili per coloro che nel contempo hanno conseguito il titolo di studio, o in conseguenza di rinunce, revoche, o per quelli che semplicemente non si sono presentati alla convocazione del posto alloggio.

<sup>23</sup> Disponibilità media (ponderata rispetto al periodo di effettivo utilizzo).

GRADO DI COPERTURA EFFETTIVO			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018
<b>Totale convocazioni + conferme</b>	6.891	7.220	7.285
<b>Vincitori posto alloggio<sup>24</sup></b>	7.089	7.705	7.618
<b>%</b>	<b>97,2</b>	<b>93,71</b>	<b>95,63</b>

Fonte: Bilancio consuntivo

### 2.3.3 Servizio di foresteria e periodo estivo

L'ARDSU all'interno delle proprie strutture destina, nel corso dell'anno, alcuni posti alloggio per gli ospiti che si trovano nelle città di Firenze, Pisa e Siena per motivi di studio, ricerca, percorsi formativi o altro, con l'obiettivo di agevolare tale utenza nella ricerca di una sistemazione per periodi medio-brevi.

Le tariffe di foresteria sono rimaste costanti e si differenziano in relazione alla tipologia di utenza che usufruisce del servizio e alla categoria della Residenza Universitaria.

La tipologia di utenza risulta essere così suddivisa:

- utenza A: docenti, ricercatori, convegnisti e soggetti che partecipano a progetti di formazione;
- utenza B: studenti stranieri che partecipano a programmi di mobilità internazionale, studenti presenti nelle città per motivi di studio, tirocinanti e stagisti;
- utenza C: genitori e parenti entro il terzo grado degli studenti alloggiati.

	UTENZA A		UTENZA B		UTENZA C	
	Monolocale o singola	Bilocale o doppia	Monolocale o singola	Bilocale o doppia	Monolocale o singola	Bilocale o doppia
<b>Categoria A</b>						
<b>giornaliera</b>	31 €	26 €	19 €	16 €	17 €	14 €
<b>mensile</b>	357 €	327 €	327 €	297 €	327 €	297 €
<b>Categoria B</b>						
<b>giornaliera</b>	26 €	21 €	17 €	14 €	17 €	14 €
<b>mensile</b>	327 €	307 €	297 €	277 €	297 €	277 €
<b>Categoria C</b>						
<b>giornaliera</b>	21 €	16 €	15 €	11 €	17 €	14 €
<b>mensile</b>	307 €	277 €	277 €	257 €	277 €	257 €
<b>Ospitalità<sup>25</sup></b>	12 €	10 €				

Fonte: Servizio Residenze

<sup>24</sup> Dato riferito alla graduatoria definitiva.

<sup>25</sup> Lo studente assegnatario di posto letto, in assenza di assegnatario e con il nulla osta di quest'ultimo può ospitare amici e parenti per brevi periodi.

Oltre al servizio di foresteria l’Azienda, soprattutto presso la sede di Siena, e in misura minore presso quella di Firenze, mette a disposizione i posti letto all’interno delle Residenze per l’utenza che durante il periodo estivo svolge corsi di lingua italiana e master attraverso un rapporto di collaborazione con le Università. Tale situazione permette di offrire un importante servizio in appoggio agli atenei, nonché di aumentare in parte l’efficienza gestionale degli alloggi.

Servizio	N. di ospiti	N. di pernottamenti anno 2018
Servizio Foresteria	1.970	7.934
Servizio Ospitalità Periodo Estivo	795	17.584

Fonte: Servizio Residenze

### 2.3.4 Risultati dell’indagine di customer sul servizio residenze

Il servizio residenze nel corso del 2018 è stato oggetto di un’indagine di customer finalizzata a migliorare il livello qualitativo dell’ospitalità nelle varie residenze universitarie. Partendo dai risultati dell’indagine di customer effettuata nel 2015, si è deciso di analizzare una serie di servizi riguardanti le residenze universitarie in parte confermando parte dei campi di indagine utilizzati nel corso del 2015, al fine di evidenziare gli elementi già indagati e di ricercare le motivazioni alle risposte con indice “scarso”, e in parte aggiungendo aspetti innovativi da porre sotto analisi.

L’indagine è stata realizzata attraverso due strumenti differenti identificati in:

- un’intervista ai rappresentanti delle residenze al fine di approfondire in maniera maggiormente possibile i vari servizi offerti e comprenderne al meglio il punto di vista degli studenti alloggiati;
- un questionario standardizzato per gli ospiti sulla base di convenzioni o in foresteria.

#### **INTERVISTA AI RAPPRESENTANTI DEGLI STUDENTI ALLOGGIATI NELLE RESIDENZE**

Le interviste ai rappresentati degli studenti alloggiati sono state condotte dal 1 aprile 2018 al 30 giugno 2018 ed hanno riguardato i rappresentanti di tutte le Residenze Universitarie ad esclusione di San Gallo e Dino Campana a Firenze, in quanto entrambe le strutture non hanno espresso alcun rappresentante, e le residenze di Varlungo a Firenze e di Laschi ad Arezzo per indisponibilità dei rappresentanti.

Per quanto concerne i campi di indagine, come in precedenza evidenziato, si è deciso di confermare parte dei campi di utilizzati nel corso del 2015, che avevano prodotto risposte con un indice di rilevanza "scarso", in aggiunta ad altri aspetti riguardanti il servizio residenze, che nella sua totalità hanno permesso di individuare un paniere composto da 13 aree tematiche su cui si è svolta l'indagine.

Le aree oggetto di indagine hanno riguardato:

1. l'accoglienza;
2. la funzionalità degli spazi;
3. gli arredi ed gli elettrodomestici;
4. la pulizia degli spazi comuni;
5. la manutenzione;
6. il servizio di lavanderia;
7. il servizio internet;
8. la mobilità di Trasporto Pubblico tra le residenze e i luoghi di studio;
9. il rapporto con gli uffici del DSU;
10. il rapporto con il personale del servizio residenze;
11. gli aspetti legati alla convivenza/vita di comunità;
12. la procedura di mobilità interna per l'assegnazione dei posti alloggio;
13. gli aspetti riguardanti la cultura della sicurezza.

I vari rappresentanti delle diverse residenze sono stati contattati attraverso una mail con la quale è stato illustrato l'obiettivo dell'indagine, i campi oggetto della stessa, nonché sono stati invitati a raccogliere suggerimenti e valutazioni anche fra gli studenti alloggiati. Con gli stessi rappresentanti è stato successivamente concordato il calendario delle interviste, le quali si sono svolte in un clima di cordialità con l'intervistatore.

Al termine delle interviste sono stati rielaborati i risultati utilizzando la scala di valutazione utilizzata nell'indagine 2015 al fine di poter confrontare parte delle nuove risultanze con quelle emerse nella precedente indagine. La scala utilizzata comprende valori da 1 a 5 con le seguenti valutazioni che si riferiscono a: 1-SCARSO, 2-MEDIOCRE, 3-SUFFICIENTE, 4-BUONO, 5-OTTIMO.

Gli elementi sono stati successivamente ricondotti a sintesi attribuendo i valori finali presenti nella seguente scala di valutazione:

- da 4 (buono) a 5 (ottimo): Elementi non emersi come criticità;
- 3 (sufficiente): Elementi emersi come discordanti fra le diverse residenze per i quali è necessario un ulteriore approfondimento;
- da 1 (scarso) a 2 (mediocre): Elementi emersi come criticità.

## **Risultati e Piano di miglioramento**

In linea generale, dai risultati dell'indagine, si evidenzia come nelle varie residenze delle 3 sedi di Firenze, Pisa e Siena ci sia una certa omogeneità di valutazione sulle domande poste agli intervistati.

Si collocano con valutazioni fra "**ottimo**" e "**buono**" i servizi afferenti alle domande come "il rapporto con gli uffici del DSU" e "il rapporto con il personale del servizio residenze", mentre riceve una valutazione di "**ottimo**" il "sistema adottato per la mobilità interna nell'assegnazione dei posti alloggio" che permette allo studente di selezionare camere singole.

Per quanto concerne gli aspetti che hanno ottenuto una valutazione "**sufficiente**" si segnalano quei servizi che negli ultimi anni sono stati oggetto di interventi migliorativi da parte dell'Azienda come il "servizio lavanderia" e il "servizio internet". Preme rilevare, comunque, che se, per tali servizi, viene riconosciuta l'azione migliorativa intrapresa dall'Azienda, per quanto concerne il wi-fi nelle aule studio risultano esserci ancora miglioramenti da compiere in alcune residenze universitarie. Per quanto riguarda la valutazione dei "servizi di pulizia" e degli "aspetti riguardanti la cultura della sicurezza" la valutazione è risultata complessivamente "**sufficiente**", anche se la prima ha ricevuto valutazioni diverse tra residenza e residenza in merito alla pulizia rilevata, mentre per gli aspetti riguardanti la cultura della sicurezza le risposte hanno rivelato una sensibilità diversa tra intervistato e intervistato nonché a volte una scarsa conoscenza delle specifiche norme in materia.

Per quanto riguarda le valutazioni ricomprese tra "**scarso**" e "**mediocre**" i giudizi hanno riguardato l' "accoglienza", la dotazione degli "arredi ed elettrodomestici", "il servizio manutentivo" e "la funzionalità degli spazi".

Valutazioni diverse sulle tre sedi aziendali si sono registrate, invece, sui "trasporti pubblici" con l'esito di "**sufficiente**" per le residenze di Firenze mentre per le residenze di Pisa e Siena la valutazione è risultata "**buona**". Le risultanze delle valutazioni ottenute sono probabilmente da imputare a diversi aspetti riguardanti le differenti organizzazioni territoriali dei trasporti, la conformazione del territorio, la distanza fra luogo di studio e residenza. Sulla sede di Firenze, inoltre, preme evidenziare come il giudizio inferiore rispetto alle altre sedi sia stato formulato precedentemente all'attuazione di due interventi molto importanti sulla mobilità ovvero l'attivazione della tessera regionale che consente l'utilizzo dei mezzi pubblici ad una tariffa molto agevolata e l'avvio del servizio tramvia.

Per quanto concerne, infine, le valutazioni legate alla "convivenza e alla vita di comunità" anche in questo caso si sono registrati risultati differenti tra sede e sede, con una valutazione "**mediocre**" nelle residenze di Firenze, mentre è risultata "**sufficiente**" per Pisa e Siena, anche se tale aspetto necessita sicuramente di un ulteriore monitoraggio.

In relazione alle risultanze dell'indagine, l'Azienda si è posta come obiettivo un **Piano di Miglioramento** inizialmente orientato alle aree di indagine che hanno riportato una valutazione collocata fra "scarso" e "mediocre", mentre per le aree dove le risposte sono state discordanti ed a cui è stato attribuito il valore "sufficiente", l'Azienda si adotterà per proseguire

con ulteriori indagini sulle situazioni evidenziate dalla customer, nonché per mettere in atto le proposte avanzate dai rappresentanti.

### **QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI OSPITI IN FORESTERIA/CONVENZIONE**

Relativamente all'indagine condotta sugli ospiti riguardanti convenzioni e foresteria è stato predisposto un questionario contenente, solamente, la valutazione di n. 7 servizi che riguardavano:

1. l'accoglienza;
2. la funzionalità degli spazi;
3. la pulizia degli spazi;
4. la dotazione degli arredi e degli elettrodomestici;
5. il servizio manutentivo;
6. il servizio lavanderia;
7. il servizio internet.

La somministrazione e consegna del questionario, avvenuta nel periodo 1 luglio-30 settembre 2018, ha visto la partecipazione di 262 persone alle quali sono state date tutte le informazioni necessarie circa l'utilità del questionario stesso nonché del suo trattamento in forma anonima. La scala utilizzata, come per l'indagine precedente, ha compreso valori da 1 a 5 con le seguenti valutazioni che si riferiscono a: 1-SCARSO, 2-MEDIOCRE, 3-SUFFICIENTE, 4-BUONO, 5-OTTIMO.

A causa della peculiarità delle strutture, le quali non tutte presentano posti alloggio adibiti a foresteria o a convenzioni, l'indagine si è svolta sulle seguenti strutture:

- sede di Siena: Residenze XXIV maggio, De Nicola, Fontebranda, Mattioli, Sperandie;
- sede di Firenze: Residenza Calamandrei;
- sede di Pisa: Residenze Fascetti, Nettuno, Mariscoglio, Praticelli.

### **Risultati e Piano di miglioramento**

In relazione alle diversità che accompagnano le varie strutture nelle tre sedi e anche a causa alla diversa composizione, in termini numerici, degli ospiti a cui risulta essere stato somministrato il questionario i risultati ottenuti sono stati suddivisi per sede territoriale.

Per quanto riguarda la sede di **Siena** le valutazioni sui servizi sono risultati per un generale apprezzamento per i servizi offerti. Un margine di miglioramento è da ricercare in quei servizi dove è stato registrato un gradimento inferiore alla media come per il "servizio internet" e la "dotazione degli arredi e degli elettrodomestici", con il primo il cui gradimento è risultato basso nelle Residenze di Sperandie, De Nicola, Mattioli e XXIV Maggio, mentre per quanto riguarda

la dotazione degli elettrodomestici una valutazione inferiore alla media si registra nelle Residenze di De Nicola e XXIV Maggio. Altro aspetto su cui gli ospiti lamentano alcuni fattori di criticità riguarda l'assenza di personale di portineria con la conoscenza della lingua inglese.

Anche sulla sede di **Firenze** le valutazioni sui servizi hanno fornito un generale apprezzamento per i servizi offerti, con aspetti di miglioramento, come per la sede di Siena, da ricercare nel "servizio internet" e nella "dotazione degli arredi ed degli elettrodomestici". Anche in questa sede alcuni ospiti hanno segnalato problemi con la connessione internet e la necessità di migliorare l'inglese del personale di portineria.

Per quanto concerne la sede di **Pisa**, nonostante i buoni risultati ottenuti sull'apprezzamento dei servizi, il numero ridotto di ospiti e questionari consegnati non ci permette di valutare a pieno il gradimento dei servizi offerti. Tra gli aspetti da migliorare, alcuni ospiti hanno segnalato il problema della mancanza di credenziali per accedere a internet nonché la presenza di personale di portineria senza la conoscenza della lingua inglese.

In base ai risultati dell'indagine l'Azienda intende realizzare un **Piano di Miglioramento** riguardante le aree di indagine che hanno riportato una valutazione bassa, tra "scarso" e "mediocre", che hanno interessato i servizi come l'accoglienza, la dotazione degli arredi e degli elettrodomestici e il servizio internet.

## **2.4 LE LINEE DI INTERVENTO DEL FONDO SOCIALE EUROPEO**

L'Azienda, in qualità di Organismo Intermedio della Regione Toscana, ha ottenuto, nell'ambito del POR CRO FSE 2014/2020, una dotazione complessiva di 3.735.768 euro per la gestione delle tre linee di intervento previste dal Provvedimento Attuativo di Dettaglio (PAD) della Regione Toscana del POR Obiettivo ICO FSE 2014/2020 concernenti l'ASSE C Istruzione e Formazione.

Le tre azioni in oggetto, nella fattispecie, riguardano:

1. Orientamento verso l'Università, nella scelta dei corsi post laurea e all'uscita dall'Università;
2. Tirocini curriculari, altre work experience e stage formativi;
3. Voucher per frequenza di corsi post laurea in Italia.

Per quanto riguarda la linea di ***Orientamento verso l'Università, nella scelta dei corsi post laurea e all'uscita dall'Università***, nel corso del mese di gennaio 2018 è stata disposta l'ammissione al finanziamento del Progetto denominato "Orienta il tuo futuro" presentato da un'ATS composta dalle quattro Università toscane e da un'agenzia formativa privata, in conseguenza dell'Avviso pubblico emanato nel mese di ottobre 2017.

Il Progetto, che prevede una durata di 36 mesi dal marzo 2018 al marzo 2021, risulta composto da una molteplicità di azioni che riguardano, tra le altre, attività di orientamento verso il mondo universitario nei confronti di circa 26.400 studenti delle classi IV e V superiori delle istituzioni scolastiche regionali, percorsi di formazione nei confronti dei docenti e delle funzioni strumentali delle scuole della regione toscana attraverso testimonianze e attività laboratoriali che forniscano elementi sul tessuto produttivo toscano e sui fabbisogni formativi e sui profili professionali di alta formazione, nonché eventi pubblici regionali di orientamento e comunicazione da realizzare sul territorio toscano con il coinvolgimento anche della Regione Toscana.

Per quanto attiene alle attività svolte nel corso del 2018, quest'ultime hanno riguardato la realizzazione di attività di orientamento nei confronti degli studenti delle classi IV e V superiori delle istituzioni scolastiche con la realizzazione di 78 percorsi di orientamento in 21 istituti scolastici con il coinvolgimento di oltre 1.500 studenti. In aggiunta di ciò, nella giornata del 14 dicembre 2018, presso la struttura di Spazio Reale a San Donnino (Campo Bisenzio-Firenze), si è svolto l'evento pubblico regionale di orientamento e comunicazione che ha visto la partecipazione di circa 800 studenti provenienti dalle varie province regionali che sono stati impegnati in attività laboratoriali di orientamento con alcune delle principali aziende del territorio toscano.

In riferimento alla linea di intervento sui **Tirocini curriculari retribuiti**, che prevede la copertura parziale o totale del rimborso spese erogato da enti ed aziende pubbliche o private a studenti impegnati in un'esperienza di tirocinio curricolare nell'ambito di un percorso di studio universitario, l'Azienda, nel corso del mese di ottobre 2018, ha provveduto all'approvazione dell'avviso pubblico per l'anno accademico 2018/2019, in continuità con quanto svolto nei quattro anni accademici precedenti durante i quali le domande di ammissione complessivamente presentate da parte delle aziende sono risultate pari a 382, di cui 326 ammesse al finanziamento per un importo già erogato di 382.500 euro.

Anno Accademico	Domande presentate	Domande Ammesse	Importo Impegnato	Importo Erogato
<b>2014/2015</b>	60	46	73.500	60.000
<b>2015/2016</b>	100	85	136.500	115.200
<b>2016/2017</b>	123	106	169.200	154.800
<b>2017/2018</b>	99	89	142.500	52.500
<b>Totale</b>	<b>382</b>	<b>326</b>	<b>521.700</b>	<b>382.500</b>

Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

L'altra linea di intervento attivata da parte dell'Azienda riguarda, invece, la gestione dei **Voucher Alta formazione finalizzati alla frequenza di master post laurea in Italia** che si pone come obiettivo quello di proporre azioni di rafforzamento dei percorsi di istruzione universitaria. L'azione è rivolta ai giovani laureati attraverso un contributo pubblico finalizzato



a promuovere, tramite il rimborso totale o parziale delle spese di iscrizione al corso, l'accesso a percorsi di accrescimento delle competenze professionali con l'intento di facilitare l'inserimento, o il reinserimento qualificato, nel mercato del lavoro e altresì il miglioramento della propria posizione lavorativa.

Nel corso del mese di agosto 2018 l'Azienda ha proceduto con la pubblicazione dell'avviso riguardante l'anno accademico 2018/2019, in un'ottica di continuità con quanto effettuato con i precedenti due avvisi attraverso i quali, complessivamente, sono state presentate 538 domande di finanziamento, di cui 335 ammesse al finanziamento per un importo impegnato pari a 1.071.586 euro.

Avviso Voucher	Domande presentante	Domande Ammesse	Importo Impegnato
<b>1° Avviso Voucher</b> (a.a. 2015/2016-2016/2017)	297	184	592.854
<b>2° Avviso Voucher</b> (a.a. 2017/2018)	241	151	478.732
<b>Totale</b>	<b>538</b>	<b>335</b>	<b>1.071.586</b>

Fonte: Servizio aziendale Benefici agli Studenti

## 2.5 IL SERVIZIO INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Il servizio organizza attività di informazione verso gli studenti, con lo scopo di favorire la conoscenza dei servizi dell'Azienda, agevolare l'accesso ai benefici a concorso, garantire coerenza e univocità dell'informazione, e riceve e valorizza i contributi e i suggerimenti degli studenti.

L'informazione e l'interazione con lo studente è assicurata attraverso la funzione **@contattaci** sul sito **www.dsu.toscana.it**, tramite la quale gli operatori rispondono alle richieste formulate dall'utenza e ricevono suggerimenti e segnalazioni. Per richiedere informazioni, gli studenti possono inoltre utilizzare i numeri dedicati. L'Azienda è inoltre presente sui maggiori **social network**: Facebook, Instagram, Telegram e Twitter per veicolare ulteriormente le informazioni.

## 2.6 IL SERVIZIO STUDENTE E CITTA'

L'ARDSU Toscana al fine di supportare gli studenti a vivere nelle città universitarie cerca di promuovere occasioni di socialità che accompagnano ed aiutano gli studenti stessi nel loro percorso di convivenza nel territorio toscano. In continuità con gli anni passati, si sono visti confermare i modelli organizzativi consolidati nelle diverse sedi locali per la gestione delle attività culturali e sportive che presentano diversi livelli di integrazione, specializzazione e collaborazione con le Istituzioni territoriali ed universitarie. Con questo obiettivo l'Azienda

cerca di favorire l'associazionismo studentesco quale strumento di integrazione culturale e sociale, mettendo a disposizione risorse per finanziare la realizzazione e la progettazione di attività in diversi campi della cultura, del cinema e del teatro.

### 2.6.1 Contributi ad associazioni e gruppi studenteschi

Tra le attività culturali si inserisce quella relativa all'erogazione di contributi finanziari alle associazioni e gruppi studenteschi, concessi a mezzo di concorso pubblico, per la realizzazione di proprie iniziative da presentare gratuitamente alla collettività studentesca. Nel corso dei tre anni sono state accolte e finanziate n. 34 domande, per un importo complessivo di 73.204 euro, a dimostrazione dell'importante interesse che tale attività riscuote sul territorio. I gruppi e le associazioni studentesche possono concorrere, inoltre, anche all'assegnazione annuale di spazi aziendali, attribuiti per svolgere le attività del gruppo e altre iniziative aperte alla partecipazione degli studenti.

	2016	2017	2018	Totale
<b>N. domande accolte e finanziate</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>34</b>
<b>Importo (euro)</b>	<b>34.458</b>	<b>24.266</b>	<b>14.480</b>	<b>73.204</b>

Fonte: Servizio Comunicazione Studenti, Cultura e Sport

### 2.6.2 Iniziative culturali, eventi e spettacoli

L'Azienda promuove accordi con operatori culturali e sportivi per fornire accessi a prezzi agevolati, o ingressi gratuiti, per gli studenti, al fine di favorirne l'integrazione culturale e sociale e arricchirne l'esperienza universitaria. Le agevolazioni, gli sconti e gli ingressi gratuiti riguardano la partecipazione ad eventi e spettacoli presenti sul territorio come concerti, festival, mostre nonché visite guidate alle città. Complessivamente nel corso del periodo 2016-2018, il totale di coupon agevolati messi a disposizione, per ottenere ingressi a prezzo ridotto o gratuito, sono stati circa 8.000, per un controvalore erogato di circa 25.000 euro, distribuiti su varie attività nel territorio, con le quali l'Azienda contribuisce a coprire il 50% del prezzo del biglietto agevolato, mentre il restante 50% viene coperto dello studente.

Sempre in ambito di eventi realizzati, di particolare interesse risulta la realizzazione dell'iniziativa promossa dalla Regione Toscana **"Giornata della memoria"** alla quale hanno partecipato circa 7.000 persone, tra cui 150 studenti universitari provenienti da Firenze, Pisa e Siena, con l'obiettivo di diffondere la conoscenza, tra i giovani, delle vicende storiche e dei luoghi legati alla deportazione ed allo sterminio nazista, nonché di favorire, attraverso la trasmissione della memoria di questa pagina buia del nostro '900, la costruzione di un'etica

della responsabilità civile e personale per combattere le ramificazioni del pregiudizio, del razzismo e dell'antisemitismo, in una società sempre più pluralista e multi-etnica.

### **2.6.3 Altri servizi offerti**

Tra le iniziative rivolte alla socializzazione e all'integrazione studentesca rientrano anche tutte quelle finalizzate a promuovere la pratica sportiva, dove l'Azienda collabora con i Centri Sportivi Universitari (CUS) per offrire accessi e corsi a prezzi ridotti.

Altro aspetto su cui l'Azienda, nel corso degli ultimi anni, si è dimostrata molto sensibile riguarda la mobilità, sia in relazione all'incentivazione dei mezzi pubblici per gli studenti sia per il rispetto dell'ambiente.

Con tale scopo, a partire dal gennaio 2013, sono stati stipulati appositi accordi con le società di trasporto pubblico locale di Siena e Pisa, con l'obiettivo di potenziare, dove necessario, il TPL attraverso corse aggiuntive in concomitanza di strutture aziendali come le residenze universitarie, e permettere agli studenti di acquistare abbonamenti ai mezzi di trasporto ad un prezzo più agevolato.

Gli accordi raggiunti hanno riguardato:

1. Accordo tra ARDSU Toscana, Università degli Studi di Siena, Università per Stranieri di Siena, Comune di Siena e Azienda di Trasporto Pubblico Locale, a partire dall'anno 2014, in merito ad agevolazioni tariffarie sugli abbonamenti per gli studenti universitari delle Residenze di Tognazza e Uopini, e potenziamento dei collegamenti degli autobus verso tali residenze. Per tale progetto l'ARDSU Toscana ogni anno finanzia l'Azienda TPL con 12.349,37 euro;
2. Convenzione tra ARDSU Toscana, Università di Pisa, Comune di Pisa e Consorzio Pisano Trasporti, a partire dall'anno 2017, per l'incentivo dell'uso del mezzo pubblico da parte degli studenti nell'ottica del progetto "Mobilità Sostenibile" attraverso un prezzo agevolato per la tariffa mensile di 12,50 euro, a fronte di un costo di 21,30 euro. L'ARDSU Toscana contribuisce ad un finanziamento annuale nei confronti dell'azienda di trasporto pari a 20.350 euro.

A partire dall'anno accademico 2018/2019 è stato siglato un protocollo di intesa estremamente rilevante anche per la sede di Firenze, che vede coinvolti, oltre al DSU Toscana, la Regione Toscana, l'Università di Firenze, il Comune di Firenze e l'Azienda di Trasporto Pubblico Locale che prevede la possibilità per gli studenti iscritti all'Ateneo fiorentino di utilizzare la Carta dello Studente della Toscana come titolo di viaggio al costo annuo di € 48,00, esonerando da tale spesa gli studenti vincitori di borsa di studio ed altre categorie svantaggiate espressamente previste dall'accordo.

## 2.6.4 Servizi di orientamento

Nel corso di ogni anno l'Azienda, promuove e mette in atto forme di collaborazione per attività a tempo parziale nei confronti di studenti universitari con la collaborazione delle Università. Tale intervento rientra nella casistica per la quale gli organismi regionali di gestione del Diritto allo studio Universitario possano realizzare con propri fondi e proprie modalità forme di collaborazione, per attività connesse ai propri servizi, con degli studenti universitari attingendo dalle graduatorie proposte dalle Università. L'Azienda, a tal proposito, collabora da anni con le Università di Firenze, Pisa e Siena, con lo scopo di contribuire all'accrescimento della formazione di ogni singolo studente ed avvicinarli dall'ambito accademico al mondo del lavoro. La collaborazione prevista per ciascuno studente può arrivare ad un massimo di 150 ore.

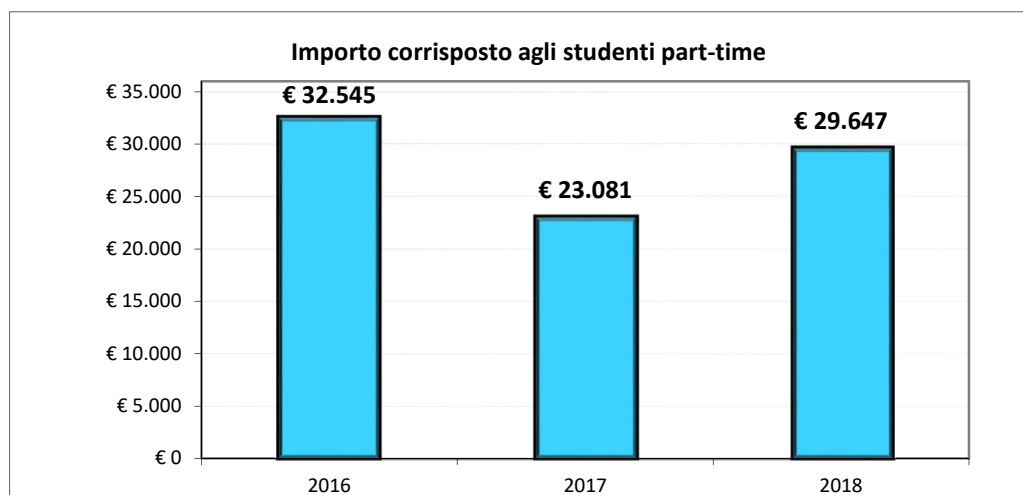
Nel corso del periodo 2016-2018 sono state attivate n. 92 collaborazioni per attività a tempo parziale con gli studenti universitari nei seguenti servizi aziendali:

- n. 44 presso il servizio interventi monetari;
- n. 15 presso il servizio informazione e comunicazione, cultura e sport;
- n. 15 presso il servizio residenze;
- n. 18 presso il servizio ristorazione.

In aggiunta alle attività di collaborazione part-time svolte con gli studenti universitari, l'Azienda, nel mese di gennaio 2017, ha stipulato una specifica Convenzione con l'Università degli Studi di Firenze per l'attivazione di tirocini di formazione e orientamento curriculari, con l'obiettivo di contribuire nei confronti degli studenti impiegati in attività di stage presso l'Azienda, ad una crescita formativa all'interno del percorso accademico.

	2016	2017	2018
<b>N. di collaborazioni studenti part-time</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>24</b>

Fonte: Servizi aziendali



Fonte: Bilancio consuntivo

## **PARTE TERZA**

# **LA RELAZIONE CON ALTRI PORTATORI DI INTERESSE**

### 3.1 RISORSE UMANE

Le risorse umane costituiscono una categoria molto importante per quanto attiene ai portatori di interesse aziendali, in quanto l'ARDSU presenta una dotazione di oltre 350 dipendenti che, attraverso le varie funzioni svolte, rendono possibile l'espletamento delle molteplici attività che sono alla base della mission aziendale.

Il personale aziendale di ruolo al 31 dicembre 2018 risulta composto da 352 unità, a cui si devono essere aggiungere n. 4 unità di personale comandato in entrata, di cui 1 unità di categoria D e n. 3 unità di categoria B, quest'ultime attivate all'interno del progetto di partenariato con l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi per l'assegnazione temporanea in comando di 3 unità di personale per il Servizio Ristorazione della sede di Firenze.

Per quanto riguarda l'organizzazione, la gestione e lo sviluppo del personale preme evidenziare, nel corso dell'anno 2018, il consolidamento dell'assetto organizzativo deliberato nel corso del 2017<sup>26</sup> nonché, conseguentemente all'approvazione del *Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale 2018/2020* e rispetto alla programmazione riportata nel *Piano Annuale 2018*, l'avvio di alcuni procedimenti selettivi autorizzati e la conclusione di alcuni interventi di reclutamento avviati nel corso del 2017, con l'assunzione a tempo indeterminato di n. 4 unità di personale con profilo di "Operatore Specializzato-Addetto alla Ristorazione" part time al 50%, a conclusione di un percorso di inserimento di personale ascritto in quota di riserva ex art. 1 della legge 8 marzo 1999 n. 68.

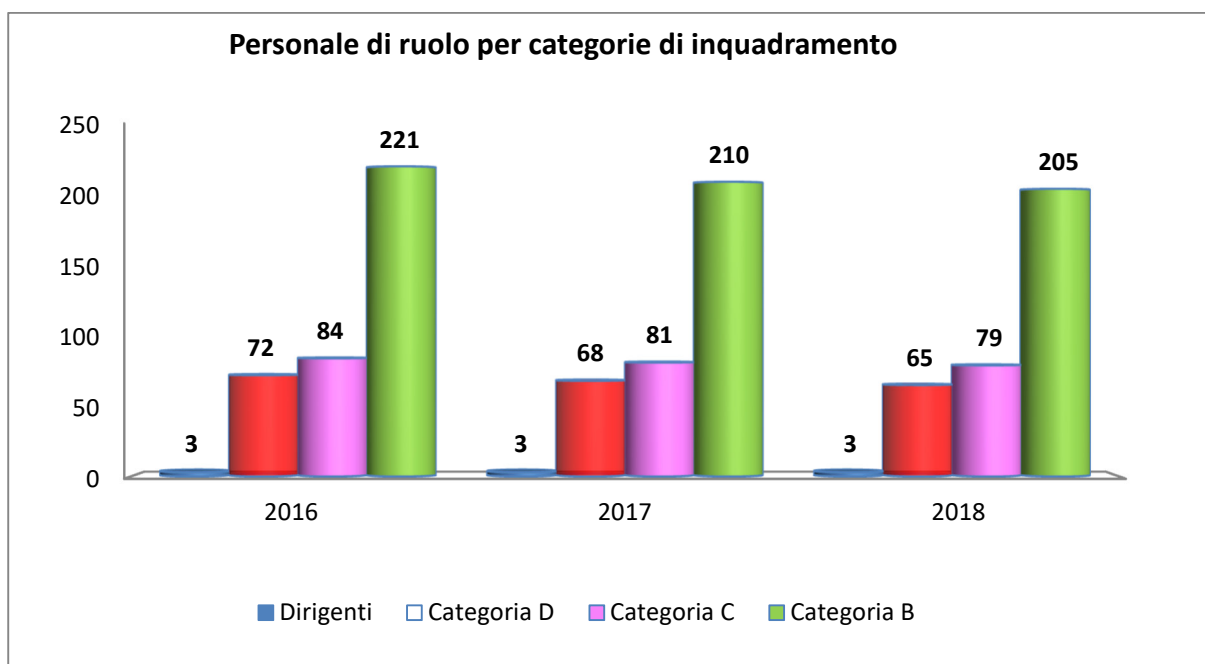
Sul versante delle relazioni sindacali l'anno 2018 risulta essere stato particolarmente intenso a causa del procedimento di rinnovo delle rappresentazione sindacali unitarie e per il varo del nuovo CCNL per il personale di categoria dopo un blocco di nove anni.

<b>PERSONALE DI RUOLO AZIENDALE PER CATEGORIA<sup>27</sup></b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
DIRIGENTI DI RUOLO	2	2	2
DIRIGENTI NON DI RUOLO	1	1	1
CATEGORIA D	72	68	65
CATEGORIA C	84	81	79
CATEGORIA B	221	210	205
<b>TOTALE</b>	<b>380</b>	<b>362</b>	<b>352</b>

Fonte Conto Annuale

<sup>26</sup> Nuova macro struttura organizzativa dell'azienda approvata con Deliberazione del C.d.A. n. 31/17 del 19.06.2017 a cui è seguito nel mese di novembre 2017 il riassetto complessivo dell'area delle posizioni organizzative e dell'area della dirigenza. Nel corso del 2018 l'area delle posizioni organizzative è stata integrata con l'inserimento di altre due posizioni.

<sup>27</sup> Fonte Conto Annuale 2018; informazioni al 31 dicembre di ogni anno.



Fonte Conto Annuale 2018

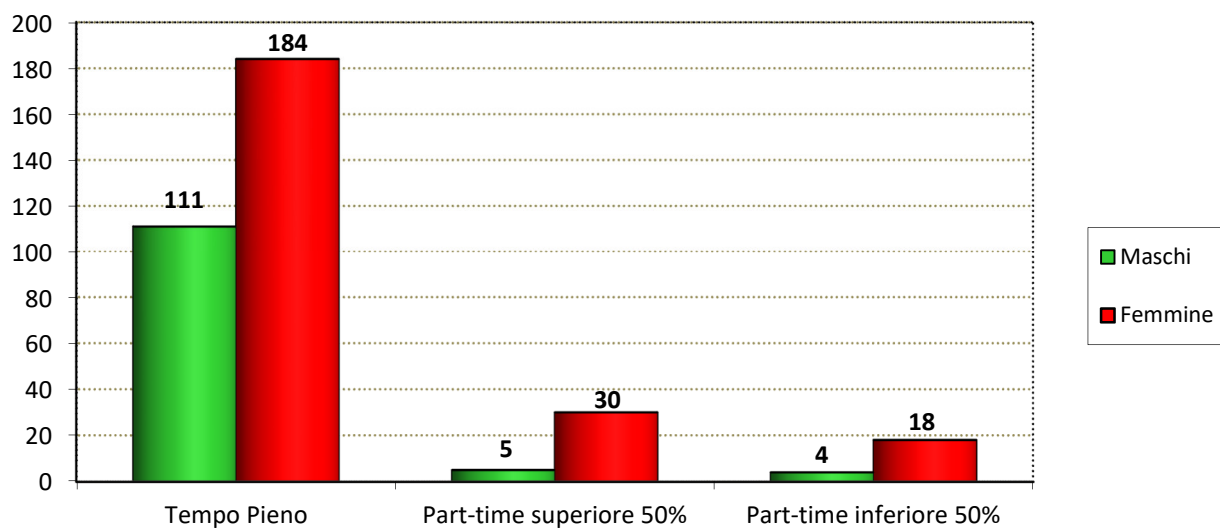
	2016	2017	2018
<b>Personale cessato</b>	12	18	15

Fonte Conto Annuale

Con riferimento all'anno 2018 la categoria giuridica B rappresenta il 58,23% del personale totale, la quale risulta principalmente impiegata nel servizio ristorazione e abitativo, mentre il personale con categoria C rappresenta il 22,44% e quello di categoria D il 18,46%.

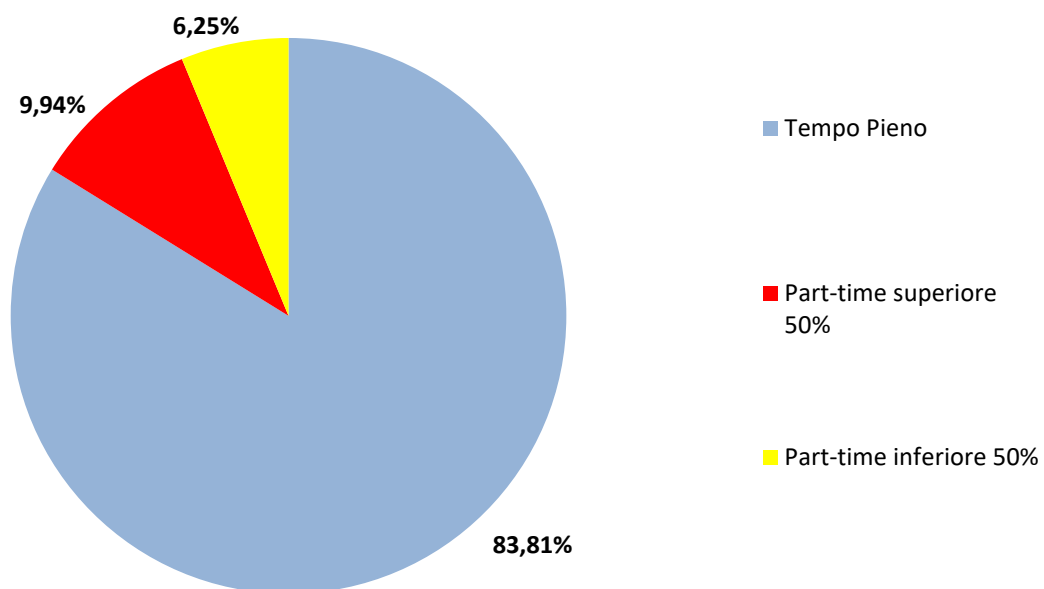
Il personale di ruolo suddiviso per tipologia contrattuale evidenzia una prevalenza del personale con contratto a tempo pieno (83,81%), seguito dalla tipologia di contratto part-time con orario superiore al 50% (9,94%) e dal part-time con orario inferiore al 50% (6,25%). Il personale di ruolo part-time è costituito in prevalenza da lavoratrici di sesso femminile.

### Personale di ruolo per tipologia contrattuale anno 2018



Fonte Conto Annuale 2018

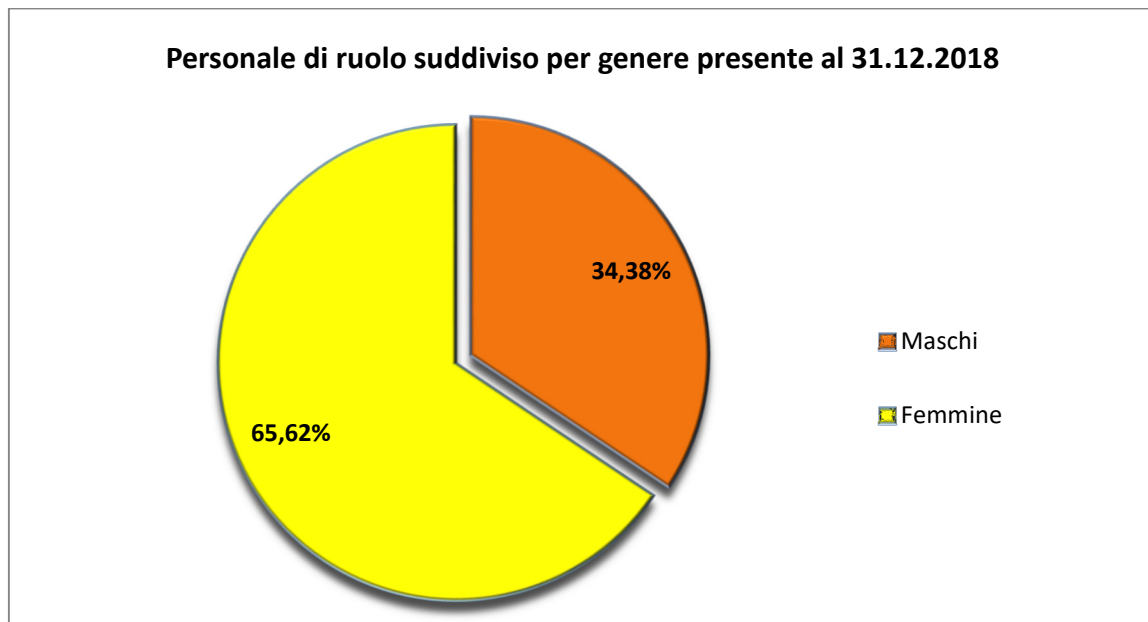
### Personale di ruolo per tipologia contrattuale in % anno 2018



Fonte Conto Annuale 2018



In relazione al personale di ruolo suddiviso per genere, in Azienda il 65,62% del totale dei lavoratori è costituito da personale femminile, mentre solamente il 34,38% è costituito da personale maschile.

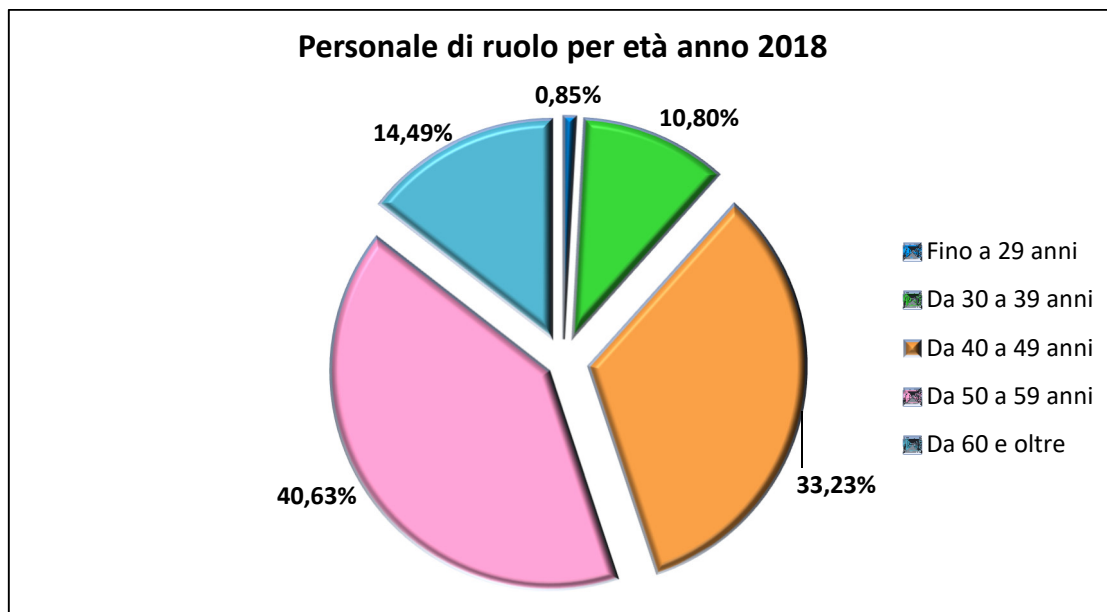


Fonte Conto Annuale 2018

Analizzando le informazioni relative al personale aziendale suddiviso per età, quello con età tra i 40 e i 49 anni rappresenta il 33,23% del totale, quello di età tra i 50 e 59 anni il 40,63%, quello oltre 60 anni il 14,49% mentre i dipendenti con fascia di età tra i 30 e 39 anni sono solo il 10,80% del totale e quelli sotto i 29 anni lo 0,85%.

PERSONALE DI RUOLO PER FASCE DI ETÀ'	Fino a 29 anni		Da 30 a 39 anni		Da 40 a 49 anni		Da 50 a 59 anni		Da 60 anni e oltre	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
DIRIGENTI DI RUOLO							1			1
DIRIGENTI NON DI RUOLO							1			
CATEGORIA D			3	2	6	21	7	23	0	3
CATEGORIA C			4	4	20	11	15	16	5	4
CATEGORIA B	2	1	12	13	16	43	19	61	9	29
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>73</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>37</b>

Fonte Conto Annuale 2018

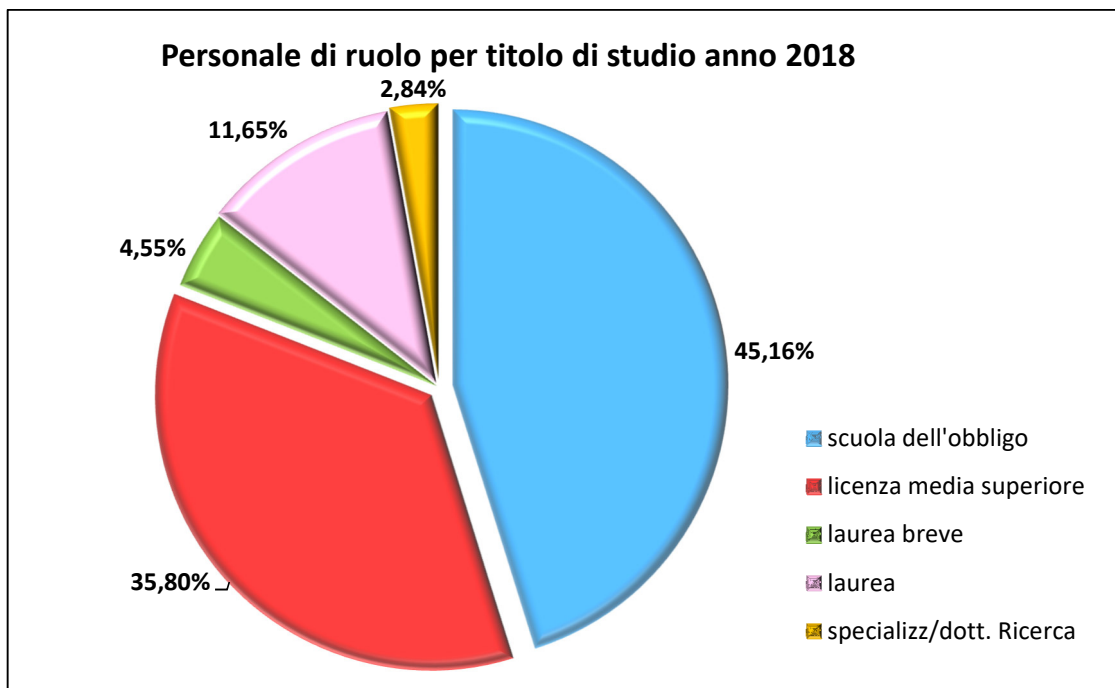


Fonte Conto Annuale 2018

In relazione al titolo di studio posseduto, quasi metà del personale aziendale presenta il titolo della scuola dell'obbligo (45,16%), seguito dalla licenza media superiore (35,80%), mentre in misura inferiore sono i dipendenti in possesso di una laurea (16,20%) o di una scuola di specializzazione post laurea o dottorato di ricerca (2,84%).

PERSONALE DI RUOLO PER TITOLO DI STUDIO	Scuola dell'obbligo		Licenza media superiore		Laurea Breve		Laurea		Specializzazione post laurea/ Dottorato di ricerca	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
DIRIGENTI DI RUOLO							1	1		
DIRIGENTI NON DI RUOLO							1			
CATEGORIA D	2		4	24	2	5	5	16	3	4
CATEGORIA C	22	8	17	18	1	2	2	7	2	0
CATEGORIA B	34	93	21	42	1	5	2	6		1
<b>TOTALE</b>	<b>58</b>	<b>101</b>	<b>42</b>	<b>84</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Fonte Conto Annuale 2018



Fonte: Conto Annuale 2018

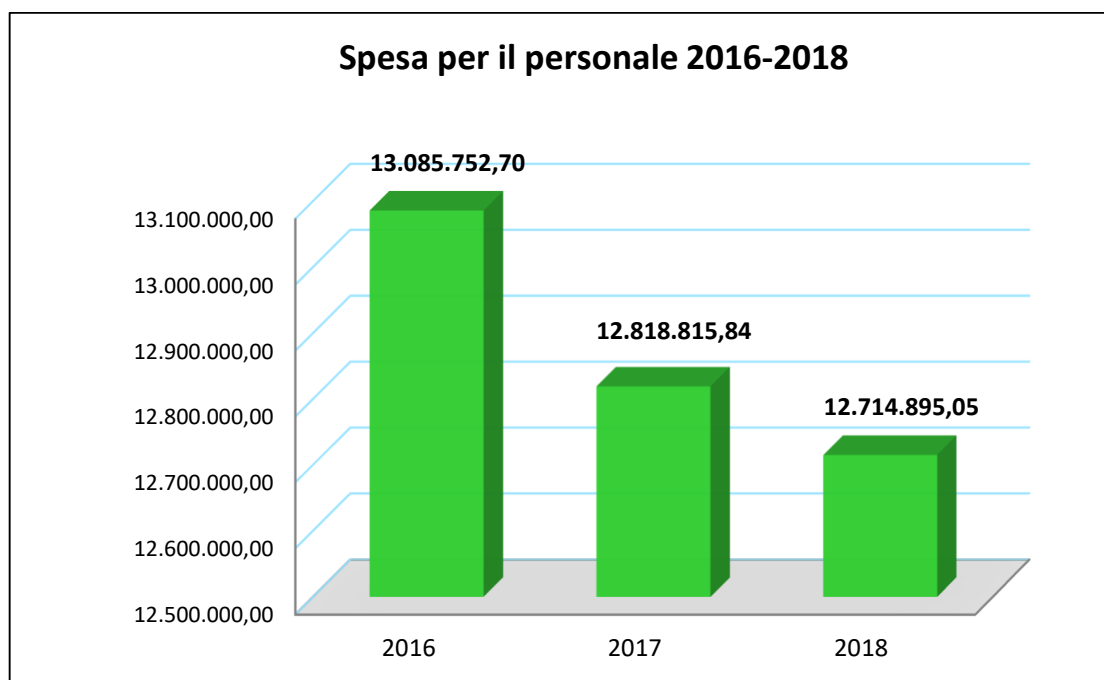
Numero giorni assenza per tipologia	2016		2017		2018	
	M	F	M	F	M	F
Malattia	1.073	2.734	1.033	2.811	826	2.328
Congedi retribuiti D.lgs. 151/2001	228	225	89	230	0	67
L. 104/92	166	750	208	757	242	594
Maternità, congedo parentale, malattia figlio	51	493	75	987	108	679
Altri permessi e assenze retribuite	809	1.547	493	1.099	440	727
Sciopero	37	93	16	48	1	12
Altre assenze non retribuite	428	311	14	87	15	51
<b>TOTALE</b>	<b>2.792</b>	<b>6.153</b>	<b>1.928</b>	<b>6.019</b>	<b>1.632</b>	<b>4.458</b>
<b>TOTALE MF</b>	<b>8.945</b>		<b>7.947</b>		<b>6.090</b>	

Fonte Conto Annuale

Numero di giorni per attività formativa	2016		2017		2018	
	M	F	M	F	M	F
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>98</b>	<b>171</b>	<b>140</b>	<b>324</b>
<b>TOTALE MF</b>	<b>38</b>		<b>269</b>		<b>464</b>	

Fonte Conto Annuale

Per quanto riguarda la spesa per il personale<sup>28</sup>, nel corso del triennio, quest'ultima diminuisce di 370.857,65 euro, principalmente come conseguenza del personale cessato nel periodo.



Fonte: Bilancio consuntivo

### 3.2 I RAPPORTI CON LE IMPRESE

Per adempiere alle proprie finalità istituzionali l'ARDSU Toscana intrattiene numerosi rapporti economici con imprese e fornitori, ai quali l'Azienda si rivolge per l'approvvigionamento di beni e materie prime o per la fornitura di servizi mediante l'affidamento di appalti, in vari servizi come le pulizie, il portierato nelle residenze universitarie, la vigilanza o per le attività ristorative.

I fornitori e le imprese vengono individuati mediante procedura ad evidenza pubblica che cambia a seconda degli importi di riferimento, nonché ricorrendo alle piattaforme come Consip, che è la centrale di committenza nazionale, oppure al sistema telematico di acquisti START della Regione Toscana.

Nel suo complesso le attività di approvvigionamento dell'Azienda presso il mercato consentono di stipulare ogni anno rapporti economici con i propri fornitori per un importo superiore ai 30 milioni di euro, coinvolgendo oltre 250 imprese ogni anno.

Tale ricaduta sociale sul territorio nazionale costituisce un elemento molto importante in questi anni di crisi economica, dove molte imprese si sono trovate molto spesso di fronte a periodi di

<sup>28</sup> Dati Bilancio d'Esercizio: Il costo per il Personale è riferito alla dotazione effettiva e comprende salari e stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza e simili, altri costi per il personale, accantonamento produttività e accantonamento incentivo funzioni tecniche solo per l'annualità 2017 pari a € 130.000. Tali importi non tengono conto della componente IRAP.

crisi che hanno portato a tagli di personale, importanti ristrutturazioni se non in alcuni casi a chiusure definitive. Anche la Regione Toscana, con il suo tessuto di imprese, nel corso degli anni ha beneficiato dell'operato l'ARDSU Toscana, considerando che solo nel corso del 2018 sono stati poco meno di 11 milioni di euro quelli ridistribuiti sul territorio toscano. Se allarghiamo l'orizzonte temporale al triennio 2016-2018, in Regione Toscana sono ricaduti circa 39.5 milioni di euro di rapporti economici con le imprese, seguita al secondo posto dall'Emilia Romagna con 33.6 milioni e dal Lazio con 15.7 milioni.

Sotto si riporta il numero di aziende, la loro collocazione geografica e il valore del rapporto economico intrattenuto con l'Azienda nel corso dei tre anni 2016, 2017 e 2018 e complessivamente nel triennio.

Provenienza Geografica Fornitori	Rapporti Economici con Fornitori anno 2016	Rapporti Economici con Fornitori anno 2017	Rapporti Economici con Fornitori anno 2018	Rapporti Economici con Fornitori nel triennio 2016-2018	%
<b>ABRUZZO</b>	50.663,46	86.679,59	88.755,75	226.098,80	0,22
<b>BASILICATA</b>		28.480,23		28.480,23	0,03
<b>CALABRIA</b>	126.312,42	78.764,40	2.700,00	207.776,82	0,20
<b>CAMPANIA</b>	431,27	7191,46	123.712,18	131.334,91	0,13
<b>EMILIA ROMAGNA</b>	10.496.944,02	11.205.148,76	11.943.749,29	33.645.842,07	33,14
<b>FRIULI VENEZIA GIULIA</b>	42.384,02	227.794,74	748,00	270.926,76	0,27
<b>LAZIO</b>	6.677.495,34	4.816.236,79	4.261.037,41	15.754.769,54	15,52
<b>LIGURIA</b>	7.222,81		9.936,29	17.159,10	0,02
<b>LOMBARDIA</b>	2.534.305,27	3.048.377,63	3.019.431,42	8.602.114,32	8,47
<b>MARCHE</b>	34.064,85	29.073,72	27.223,20	90.361,77	0,09
<b>PIEMONTE</b>	48.995,82	57.765,00	20.466,95	127.227,77	0,13
<b>PUGLIA</b>	11.190,05	23.361,07	22.446,10	56.997,22	0,06
<b>SARDEGNA</b>	4.270,00	8.200,00		12.470,00	0,01
<b>SICILIA</b>	1.099.760,09	2.672,57	761.309,85	1.863.742,51	1,84
<b>TOSCANA</b>	<b>15.117.984,73</b>	<b>13.611.368,42</b>	<b>10.799.082,88</b>	<b>39.528.436,03</b>	<b>38,93</b>
<b>TRENTINO ALTO ADIGE</b>			9.792,75	9.792,75	0,01
<b>UMBRIA</b>	47.683,88	36.036,67	22.296,58	106.017,13	0,10
<b>VENETO</b>	528.290,11	221.048,51	112.439,91	861.778,53	0,85
<b>Totale complessivo</b>	<b>36.827.998,14</b>	<b>33.488.199,56</b>	<b>31.225.128,56</b>	101.541.326,26	100,00

Fonte: Servizi aziendali

REGIONE	Numero Fornitori anno 2016	Numero Fornitori anno 2017	Numero Fornitori anno 2018
ABRUZZO	2	2	2
BASILICATA	0	1	0
CALABRIA	1	2	1
CAMPANIA	2	3	3
EMILIA ROMAGNA	11	13	15
FRIULI VENEZIA GIULIA	2	1	1
LAZIO	35	33	36
LIGURIA	1	0	3
LOMBARDIA	30	37	28
MARCHE	2	4	4
PIEMONTE	4	5	7
PUGLIA	3	5	4
SARDEGNA	1	1	0
SICILIA	14	3	3
<b>TOSCANA</b>	<b>134</b>	<b>192</b>	<b>138</b>
TRENTINO ALTO ADIGE	0	0	1
UMBRIA	3	0	3
VENETO	5	10	6
<b>TOTALE</b>	<b>250</b>	<b>312</b>	<b>255</b>

Fonte: Servizi aziendali

In aggiunta ai rapporti economici intrattenuti con le varie aziende erogatrici di servizi, forniture e lavori un ente pubblico deve porre particolare attenzione anche al tempo necessario con cui lo stesso paga le prestazioni rese alle varie imprese, in quanto molto spesso questo risulta molto dilazionato rispetto all'erogazione della prestazione.

In relazione a tale aspetto, nel corso del 2015 è stato introdotto per le pubbliche amministrazioni "l'indicatore di tempestività dei pagamenti"<sup>29</sup> il quale indicatore permette di verificare come un'amministrazione si rapporta in relazione al pagamento delle fatture, ovvero se paga in ritardo rispetto alla scadenza o se in paga in anticipo. L'ARDSU Toscana, ponendo particolare attenzione a tale aspetto, riesce a liquidare le somme dovute prima della scadenza, come dimostra l'indicatore di tempestività dei pagamenti che si attesta a -7,168 per il 2016, a -7,480 per il 2017 e a -2,980 per il 2018.

<sup>29</sup> L'indicatore è calcolato come la somma, per ciascuna fattura emessa a titolo di corrispettivo di una transazione commerciale, dei giorni effettivi intercorrenti tra la data di scadenza della fattura o richiesta equivalente di pagamento e la data di pagamento ai fornitori moltiplicata per l'importo dovuto, rapportata alla somma degli importi pagati nel periodo di riferimento; se l'indicatore riporta un numero positivo significa che un'amministrazione pubblica paga oltre il periodo di scadenza le fatture, viceversa se il numero è negativo vuol dire che paga in anticipo rispetto alla scadenza.

## **PARTE QUARTA**

# **L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE**

## **4.1 ARDSU SOSTENIBILE**

I vari temi legati alla sostenibilità ambientale rappresentano, negli ultimi anni, un dibattito sempre maggiore all'interno dell'opinione pubblica, e non solo, ed in tale ottica l'Azienda desidera dar conto dei vari aspetti legati all'ambiente che la vedono coinvolta nello svolgimento della propria mission aziendale.

I contenuti di seguito esplicitati costituiscono un primo importante elemento di partenza riguardante la rendicontazione sui temi legati alla sostenibilità ambientale che coinvolgono l'Azienda, i quali necessitano sicuramente di una maggiore implementazione e approfondimento nelle prossime edizioni del Bilancio Sociale.

### **FATTORI DI EMISSIONE PER FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO DEGLI EDIFICI**

Per la prima volta nella redazione del Bilancio Sociale, l'Azienda ha cercato di calcolare le emissioni di Co2 prodotte, in modo indiretto, legate ai consumi di energia elettrica, gas e gasolio riferiti ad un periodo di tempo temporale ben definito che è l'anno solare 2018.

Il lavoro effettuato, che ha riguardato, appunto, il calcolo delle emissioni prodotte legate ai consumi di energia elettrica, gas e gasolio rappresenta però, seppur in maniera prevalente, solamente una parte delle emissioni riconducibili all'Azienda, in quanto non sono state prese in considerazione le emissioni di Co2 provenienti da sorgenti di combustibili mobili, come ad esempio quelle derivanti dai veicoli aziendali che sono utilizzati per gli spostamenti tra le varie sedi o per trasferte, oppure le emissioni legate alla merce acquistata dall'Azienda, le emissioni provenienti dalla mobilità dei dipendenti da e verso il luogo di domicilio, o quelle legate allo smaltimento di rifiuti ecc.

In relazione alla classificazione adottata per il calcolo delle emissioni prodotte sono stati presi a riferimento i consumi ascrivibili all'energia elettrica, al gas e al gasolio riferiti ai consumi per singola struttura delle varie sedi amministrative, e alle residenze universitarie e delle mense per la generazione di energia elettrica, climatizzazione estiva, climatizzazione invernale, preparazione dell'acqua calda sanitaria ecc.

In merito alla metodologia utilizzata per effettuare una stima delle emissioni, questa si basa sul prodotto fra un indicatore dei consumi (kWh per l'energia elettrica, m3 per il gas e litri per il gasolio) e un fattore di emissione (FE) specifico per ogni tipo di vettore energetico, come indicato dalle più recenti documentazioni nazionali sui fattori di conversione.



<b>Struttura<sup>30</sup></b>	<b>Gas (sm<sup>3</sup>)</b>	<b>Energia. Elettrica (kWh)</b>	<b>Gasolio (litri)</b>	<b>Tep Gas<sup>31</sup></b>	<b>Tep EE<sup>32</sup></b>	<b>Tep Gasolio<sup>33</sup></b>
R.U. "P. Calamandrei"	6.305	1.955.232	0	5	366	0
Mensa "P. Calamandrei"	222.382		0	182		0
R.U. Ater	17.374		0	14		0
R.U. "A. Caponnetto"	68.731	1.200.668	0	56	225	0
Mensa "A. Caponnetto"	32.806	76.326	0	27	14	0
R.U. "M. Luzi"	27.445	846.564	0	23	158	0
R.U. "G. Salvemini"	14.292	240.504	0	12	45	0
R.U. "Varlungo"	28.006	79.459	0	23	15	0
R.U. "San Gallo"	17.226	51.382	0	14	10	0
R.U. "Il Cipressino"	28.931	116.879	0	24	22	0
R.U. "Samb Modou e Mop Dior"	26.893	335.782	0	22	63	0
R.U. "Dino Campana"	24.561		0	20	0	0
R.U. "M. Hack"	10.276		48.388	0	9	9
R.U. "Matteo e Teresa Mattei"	21.686	315.629	0	18	59	0
R.U. "Via Romana"	7.618	184.442	0	6	34	0
R.U. "Villino Bianca"	3.342	3.673	0	3	1	0
Sede Legale Gramsci	12.959	119.551	0	11	22	0
Comp. Santa Apollonia e Mensa S.Apollonia	55.923	671.999	0	46	126	0
Mensa "S. Marta"	0	0	4	0	0	0
Mensa Faculty Club	5.252	132.134	0	4	25	0
R.U. "La Tognazza"	19.295	175.875	0	16	33	0
R.U. "Sperandie"	38.316	111.406	0	31	21	0
R.U. "San Miniato Lotto 2"	50.333	350.398	0	41	66	0
R.U. "San Miniato Lotto 1"	71.464		0	59		0
R.U. "XXIV Maggio"	60.295	124.063	0	49	23	0
R.U. "Piccolomini"	32.336	82.302	0	27	15	0
R.U. "Laschi"	11.820	17.631	0	10	3	0
R.U. "Fontebranda"	19.497	81.769	0	16	15	0
R.U. "S. Bandini"	28.855	69.100	0	24	13	0
R.U. "P. Impastato"	55.109	131.045	0	45	25	0
R.U. "San Marco"	78.408	35.849	0	64	7	0
R.U. "Mattioli"	25.600	339.125	0	0	63	0
Sede Amministrativa Mascagni	0	79.528	15.000	0	15	13
Mensa "S. Bandini"	65.284	188.050	0	54	35	0
R.U. "Fascetti"	34.024	565.717	0	0	106	0
Sede Amministrativa Cavalieri						
R.U. "Rosellini"	15.969	89.840	0	0	17	0
R.U. "Campaldino"	14.392	34.322	0	0	6	0
R.U. "Ex Aedes"	13.170	31.073	0	0	6	0
R.U. "Buti"	3.914	72.777	0	3	14	0
R.U. "Bruschi"	0	100.758	0	0	19	0
R.U. "Magliacoglio"	43.448	85.523	0	36	16	0
R.U. "Nettuno"	44.575	98.327	0	37	18	0
R.U. "Don Bosco"	20.991	145.211	0	17	27	0
Mensa "Betti"	18.008	299.408	0	15	56	0
Mensa "Martiri"	223.046	1.260.798	0	183	236	0
Mensa "Cammeo"	47.569	464.707	0	39	87	0
Appartamento Lungarno Pisa	1.480	0	0	1	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>1.669.206</b>	<b>11.413.214</b>	<b>15.004</b>	<b>1.395</b>	<b>2.134</b>	<b>13</b>

Fonte: Servizi aziendali

<sup>30</sup> Per l'anno 2018 non è stato possibile rilevare alcuni consumi riferibili alle strutture afferenti la Mensa Santa Marta a Firenze, la Mensa Universitaria Sant'Agata a Siena e la Residenza universitaria Bruschi a Carrara.

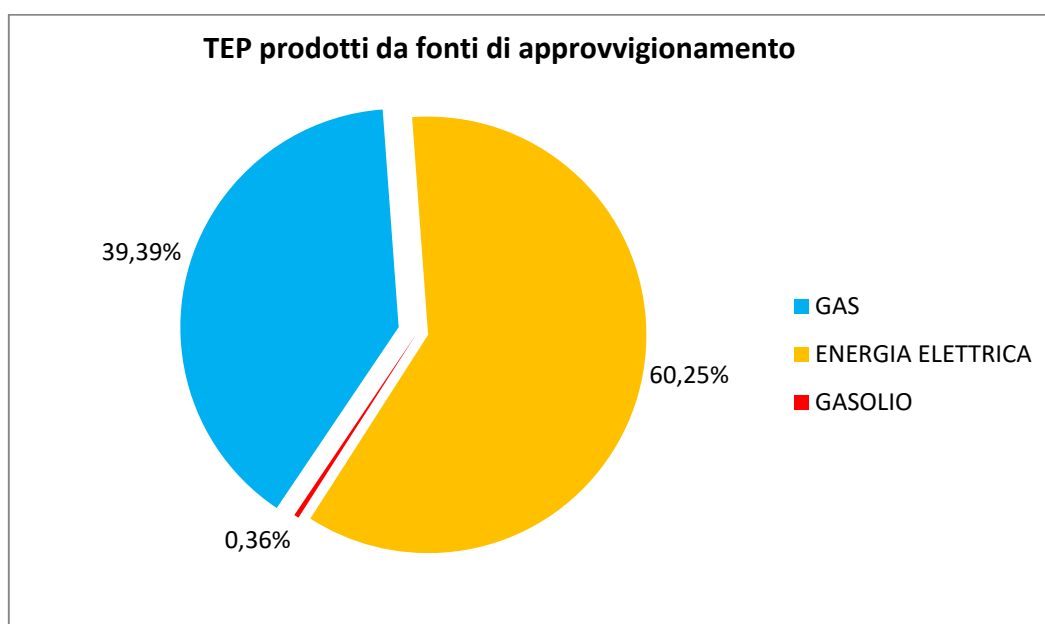
<sup>31</sup> Fattore di conversione da sm<sup>3</sup> a TEP 0,00083.

<sup>32</sup> Fattore di conversione da kWh a TEP 0,000187.

<sup>33</sup> Fattore di conversione da litri a TEP 0,000860.

In relazione ai vari consumi energetici suddivisi per edificio e fonte di approvvigionamento energetico è possibile convertire tali consumi in TEP<sup>34</sup> (tonnellate equivalenti di petrolio) da cui si evince un fabbisogno annuo di energia pari a 3.543 TEP.

Considerata la totalità di TEP prodotti da fonti di approvvigionamento è possibile rilevare che per la produzione di energia elettrica abbiamo una produzione di TEP pari 2.134 unità (60,25%), a fronte di una produzione di TEP provenienti da Gas naturale pari a 1.395 unità (39,39%) e una quasi irrilevante produzione di TEP pari a 13 (0,36%) proveniente dall'utilizzo del gasolio.



Oltre alla quantità di TEP prodotta, può apparire interessante procedere ad un calcolo delle emissioni di Co2 per fonte energetica, e in misura globale, con l'obiettivo di comprendere come le varie forme di approvvigionamento energetico contribuiscono all'emissione di Co2 stessa.

Per quanto concerne i fattori di trasformazione si fa riferimento ai seguenti parametri:

- Gas 1,972<sup>35</sup> tonnellate di Co2 per ogni 1000 sm<sup>3</sup>;
- Gasolio 2,641<sup>36</sup> tonnellate di Co2 per ogni 1000 litri;
- Energia Elettrica 0,361<sup>37</sup> tonnellate di Co2 per ogni Mwh.

<sup>34</sup> Per convenzione i consumi per fonte di energia vengono riportati in TEP (tonnellate equivalenti di petrolio) in relazione al tipo di fonte e della convenzione di normalizzazione tecnica adottata, che per il caso in oggetto si sono utilizzati coefficienti di conversione adottati da FIRE (Federazione italiana per l'uso razionale dell'energia) in base alla circolare MISE del 18.12.2014. A tal proposito i coefficienti sono: 1000 sm<sup>3</sup> di gas equivalenti a circa 0,836 TEP, Mwh di energia elettrica provenienti da rete equivalenti a circa 0,187 TEP, e 1000 litri di gasolio equivalenti a circa 0,860 TEP.

<sup>35</sup> Fonte Tabella parametri standard nazionali ISPRA 2018:

<sup>36</sup> Fonte Tabella parametri standard nazionali ISPRA 2018.

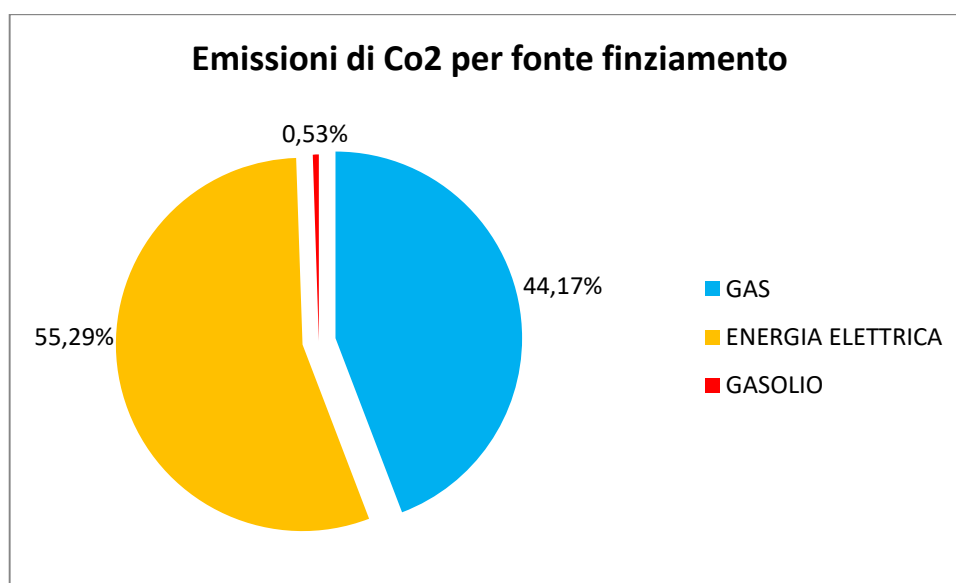
<sup>37</sup> Fonte GdL RUS con stima dei fattori forniti da ISPRA 2018. Il fattore di emissione (FE) dei consumi elettrici è calcolato considerando le perdite di rete e non considerando l'energia importata secondo la formula indicata da ISPRA.

Con i fattori di trasformazione identificati sono state calcolate le emissioni di Co2 per fonte energetica e globali che vengono riassunte nella tabella sotto.

In relazione a quanto elaborato risultano essere 7.451,47 le tonnellate totali di Co2 prodotte nel corso del 2018, con l'energia elettrica che ha contribuito con il 55,29% (4.120,17 tCo2), il gas con il 44,17% (3.291,68 tCo2) e il gasolio con il 0,53% (39,63 tCo2).

GAS	Quantità sm3 consumata	Fattore conversione (1000)	Conversione (1,972 tonnellate ogni 1000 sm3)
		<b>1.669.206</b>	<b>1.643,61</b>
ENERGIA ELETTRICA	Quantità Kw/h consumati	Fattore conversione 361 gCo2/Kwh	Trasformazione da gCo2/Kwh a tCo2/Kwh
		<b>11.413.214</b>	<b>4.120,17</b>
GASOLIO	Quantità litri consumati	Fattore conversione (1000 litri)	2,641 tonnellate di Co2 ogni 1000 litri
		<b>15.004</b>	<b>39,63</b>
<b>TOTALE Tonnellate di Co2 prodotte</b>			<b>7.451,47</b>

Fonte: Servizi aziendali



Tale elaborazione rappresenta certamente un primo elemento di partenza da cui l'Azienda può trarre spunto per mettere in atto alcuni interventi mirati all'efficientamento energetico e all'ammodernamento di molte strutture in suo possesso, che spesso sorgono su edifici abbastanza datati e poco performanti dal punto di vista del risparmio energetico.

## **MISURE DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE NELLE MENSE**

Le misure riguardanti la sostenibilità ambientale rivestono un aspetto di particolare importanza nella gestione ed erogazione del servizio ristorazione.

Già dal 2008 il DSU ha lanciato la campagna *"Una mensa che fa' la Differenza"*, dove gli studenti delle principali mense sono direttamente coinvolti e partecipi nella differenziazione dei rifiuti a fine pasto, secondo le disposizioni del gestore dei servizi ambientali, che rappresentano un gesto concreto per pesare meno sull'ambiente e migliorare la qualità della vita. Anche in fase di preparazione dei pasti gli operatori di mensa effettuano la raccolta differenziata di carta, cartone, organico, vetro, imballi nonché lo smaltimento dei rifiuti speciali come gli oli esausti.

Con uno sguardo alla popolazione in situazione di disagio economico l'Azienda collabora con associazioni, cooperative ed enti impegnati nel sostegno socio-assistenziale per il recupero dei pasti avanzati e la distribuzione a fasce di popolazione bisognosa soprattutto nei territori di Pisa e Firenze attraverso, solo nel corso del 2018, di circa 14.000 pasti recuperati e distribuiti. Per quanto riguarda la riduzione dell'utilizzo della plastica, la maggior parte delle mense, utilizza un sistema di erogazione delle bevande a libero consumo, ovvero impianti di erogazione di acqua, sia naturale che gassata, a libero consumo e impianti di tipo "free-beverage" che prevedono, oltre all'acqua, l'erogazione di altre tipologie di bevande al fine di ridurre i rifiuti derivanti sia dagli imballaggi delle bevande stesse, come bottigliette in PET e lattine, sia alle emissioni scaturenti dal loro relativo trasporto.

Da un punto di vista ambientale grazie alla sostituzione delle bottigliette con l'erogazione di acqua e bevande attraverso impianti "Free-beverage", l'Azienda ha ottenuto importanti risultati sia in termini di tonnellate di rifiuti di imballaggio risparmiati, sia in tonnellate di trasporto merci non effettuate, che hanno permesso la mancata emissione nell'atmosfera di tonnellate di Co2 prodotta nonché di un'importante quantità di petrolio non utilizzato indirettamente.

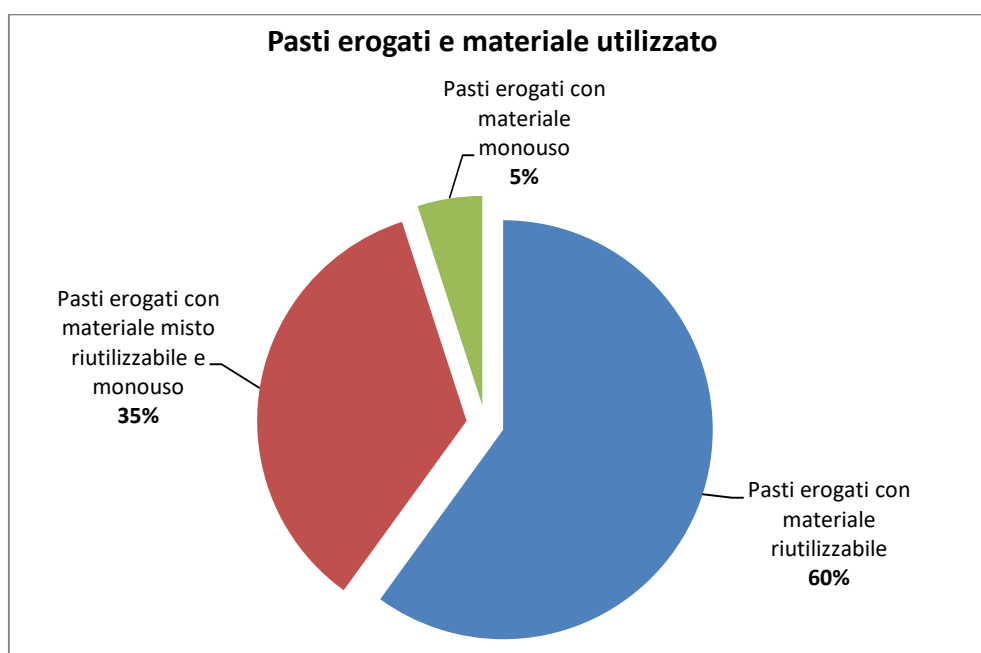
Inoltre, nei distributori automatici di bevande calde sono stati eliminati i bicchieri e le palette di plastica sostituiti con quelli in materiale biodegradabile al 100%.

Anno 2018 <sup>38</sup>	
Tonnellate di rifiuti da imballaggio risparmiati	113
Tonnellate annue di trasporto merci non effettuate	4.658
Tonnellate di co2 non prodotta	185
Tonnellate di petrolio risparmiate	144

Fonte: Servizio Ristorazione

<sup>38</sup> Fonte fornitore del servizio free beverage nelle principali mense del ARDSU.

Per quanto concerne l'utilizzo di materiale monouso l'ARDSU, da alcuni anni, ha intrapreso un'opera di riduzione significativa e progressiva dell'utilizzo degli stessi mediante importanti investimenti sulle attrezzature, macchine di lavaggio, materiale riutilizzabile, piatti in porcellana, posate in acciaio e bicchieri di policarbonato. Attualmente, su poco meno di 4 milioni di pasti erogati annualmente tramite le mense diffuse sul territorio e gestite direttamente dall'ARDSU oppure attraverso contratti di appalto o convenzione, circa il 60% dei pasti viene servito esclusivamente con materiale riutilizzabile, mentre il 35% circa è erogato utilizzando materiale misto riutilizzabile e monouso, mentre il restante 5% è servito utilizzando prodotti esclusivamente in materiale monouso.



Fonte: Servizio Ristorazione

Nelle mense aziendali le operazioni di pulizia e sanificazione dei locali cucina e refettorio sono effettuate utilizzando prodotti a basso impatto ambientale, mentre nelle principali mense a gestione diretta e in quelle a gestione indiretta sono presenti le cosiddette lavastoviglie "pluriuso" che permettono, attraverso un nastro trasportatore, il lavaggio contemporaneo di bicchieri, piatti, vassoi, posate con un notevole risparmio di energia elettrica e detersivi per il lavaggio al fine di ridurre ed evitare gli sprechi.

Negli ultimi anni l'Azienda ha partecipato ad iniziative nazionali e internazionali riguardanti sia il "Green Public Procurement" nonché gli approvvigionamenti in "filiera corta". Dal 2016 è stata attuata la normativa sui CAM "Criteri Ambientali Minimi" per il servizio di ristorazione collettiva e per la fornitura di derrate alimentari tramite i PAN (Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione) attraverso, appunto, il ricorso al GPP Green Public Procurement introducendo nei propri capitolati di gara, una parte premiante afferente ai "Criteri di sostenibilità energetica e ambientale" e ulteriori misure, soluzioni e metodologie che incidono sulla salute e sull'ambiente rispetto a quelle previste dai CAM, con lo scopo di

contenere l'impatto ambientale per le procedure di individuazione di punti ristoro. Nelle procedure di gara per la fornitura di generi alimentari, per le mense gestite direttamente dal DSU, sono stati inseriti, inoltre, ulteriori articoli per la sostenibilità dei menù erogati agli studenti. Sempre relativamente alle procedure di acquisto il DSU ha introdotto, inoltre, dei criteri di valutazione per la sostenibilità ambientale con particolare attenzione alla descrizione della tipologia dei mezzi di trasporto, degli imballaggi utilizzati e del possesso di certificazione ambientale con l'obiettivo di effettuare acquisti derivanti da processi di produzione a ridotto impatto ambientale.

Dando uno sguardo alla sostenibilità ambientale nel medio-lungo periodo l'Azienda sta orientando le proprie azioni da mettere in campo all'interno della più ampia strategia condotta dalla Regione Toscana denominata Toscana Carbon Neutral 2050, che ha l'obiettivo di azzerare il bilancio emissivo della Regione derivante dal carbone entro il 2050. A tal proposito la Regione Toscana ha demandato, a tutti gli enti dipendenti dalla stessa tra cui il DSU, l'indirizzo di eliminare l'utilizzo alcuni prodotti in plastica, tra cui posate, piatti e cannucce ecc., al fine di ridurre l'incidenza della plastica stessa sull'ambiente, nonché a sensibilizzare i fornitori degli enti stessi sui diversi temi quali ad esempio la diffusione di informazioni sui sistemi di riutilizzo dei beni, la disponibilità di alternative riutilizzabili, l'incidenza sull'ambiente, l'impatto dei metodi impropri di smaltimento dei rifiuti, ed assunzione dei relativi costi.

Risultano essere di particolare importanza, da un punto di vista sociale, le politiche messe in atto per il sostegno della popolazione in situazione di disagio economico, in quanto l'Azienda da anni collabora con associazioni, cooperative ed enti impegnati nel sostegno socio-assistenziale per il recupero dei pasti avanzati e la distribuzione a fasce di popolazione bisognosa. Preme evidenziare, come, soprattutto nei territori di Pisa e Firenze, grazie a tali politiche, solo nel corso del 2018 risultano essere circa 14.000 pasti recuperati e distribuiti alle persone bisognose.

## **MISURE DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE NELLE RESIDENZE**

La vita all'interno dei numerosi posti alloggio presenti nelle residenze universitarie è orientata al rispetto dell'ambiente ed a comportamenti virtuosi da parte degli studenti.

A tal proposito quest'ultimi, nell'accettare il posto alloggio, si impegnano al rispetto di alcuni comportamenti virtuosi nei confronti dell'ambiente che riguardano per esempio l'uso consapevole dell'acqua, la non dispersione di calore negli ambienti chiusi nonché l'utilizzare in modo razionale gli elettrodomestici. Tali regole di condotta da mantenere all'interno delle residenze ed incentrate ai principi di sostenibilità ambientale trovano ulteriore conferma nel Regolamento delle Residenze Universitarie attraverso norme di comportamento a cui gli studenti si devono necessariamente attenere.

Per quanto concerne la raccolta dei rifiuti, da qualche anno l'Azienda sta cercando di incrementare l'espletamento della raccolta differenziata all'interno delle residenze, dotando i vari appartamenti e posti alloggio di appositi contenitori per la raccolta differenziata nonché fornendo ai vari studenti, in collaborazione con le società che sulle varie sedi effettuano il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti urbani, anche del materiale informativo per una maggiore sensibilizzazione sulla materia.

A tal proposito, nel corso del 2017, l'Azienda insieme all'Università degli Studi di Siena, al Comune di Siena, l'Azienda 6 SEI Toscana s.r.l., alla Società Acquedotto del Fiora e alla Società TIEMME SpA, ha sottoscritto un protocollo d'intesa teso a mettere in atto buone pratiche ambientali. Nella fattispecie, tale protocollo, prevede la diffusione e l'attuazione di azioni legate alla raccolta differenziata dei rifiuti, all'uso consapevole della risorsa idrica e di altre risorse naturali, attraverso campagne di sensibilizzazione, formazione e coinvolgimento dell'utenza studentesca. In particolare l'Azienda pone particolare attenzione alla sensibilizzazione degli studenti alloggiati nel porre in essere comportamenti attenti alla riduzione dell'impatto ambientale e all'efficienza dei servizi.

Circa le buone pratiche che l'Azienda intende mettere in campo per migliorare la gestione delle strutture per quanto riguarda l'impatto ambientale, preme segnalare che nei prossimi mesi nelle varie residenze universitarie verranno rimossi dai distributori automatici le bottiglie di acqua in plastica sostituendole con altri prodotti fatti di materiali che hanno un impatto ambientale più contenuto. In alcune strutture fiorentine verranno installati inoltre i "c.d. beverelli", ovvero delle fontanelle di acqua, che oltre a consentire l'eliminazione della plastica dovuta alle bottigliette permetterà un accesso libero a tutti gli studenti nel poter usufruire di una risorsa importante come l'acqua. Oltre all'eliminazione delle bottiglie in plastica nei prossimi mesi in tutti i distributori di bevande calde saranno eliminati i contenitori di plastica sostituiti da contenitori biodegradabili.

Per quanto concerne invece la mobilità sostenibile con le due ruote, presso alcune residenze di Firenze sono disponibili delle biciclette da poter utilizzare liberamente senza costi di noleggio, con il solo obbligo di riconsegnarle alla fine dell'uso.

### **ALCUNE MISURE DI MOBILITA' SOSTENIBILE**

Nel corso del 2018 l'Azienda, su mandato e in condivisione con Regione Toscana, ha intrapreso una collaborazione con il Comune di Firenze, l'Università degli Studi di Firenze e One Scarl, società gestore del contratto-ponte per il TPL in Toscana, per l'individuazione di una soluzione tecnica che, nell'ambito della carta regionale dello studente universitario, consenta di attivare nell'area fiorentina una modalità operativa per l'accesso agevolato al trasporto pubblico locale di tutta la popolazione studentesca universitaria.

Tale percorso ha visto la sottoscrizione, tra i soggetti in precedenza indicati, di una Convenzione sul "Sistema di accesso a tariffa agevolata al Trasporto Pubblico Locale nell'Area Urbana di Firenze per gli studenti universitari dell'Ateneo Fiorentino" in ragione della quale gli studenti immatricolati ed iscritti, per l'a.a. 2018/2019, all'Università degli Studi di Firenze sono ammessi ad usufruire di una agevolazione che, su base volontaria attraverso il pagamento di 48 euro, consenta la libera fruizione del servizio di trasporto pubblico locale nell'area urbana fiorentina, sia negli autobus di linea che sul sistema tramviario. Suddetta Convenzione prevede la possibilità, per alcuni studenti, dell'esonero al pagamento del contributo di 48 euro se rientranti in alcune delle fattispecie previste dalla Convenzione stessa i cui costi sono coperti direttamente dall'Azienda e dall'Università degli Studi di Firenze.

Per quanto riguarda ARDSU, per l'a.a. 2018/2019, le risorse destinate a tale intervento ammontano a 500.000 euro per la copertura totale dei costi per gli studenti vincitori e idonei nella graduatoria della borsa di studio e per quelli immatricolati o iscritti all'Università con disabilità o con riconoscimento di handicap o con un'invalidità pari o superiore al 66%. Sempre l'Azienda procederà, congiuntamente all'Università, alla copertura del costo di 48 euro per gli studenti "attivi e regolari" con livelli di ISEE non superiori a 15.000 euro nonché alla parziale copertura delle spese sostenute dall'Università degli Studi di Firenze per la generazione e distribuzione della Carta degli Studenti.

Per quanto riguarda la sede di Siena, nel corso del 2018, è stato confermato l'Accordo, in vigore dal 2013, con la società di trasporto pubblico locale, in collaborazione con l'Università per gli Studi di Siena, l'Università per Stranieri di Siena e il Comune, finalizzato a risolvere le problematiche di trasporto per gli studenti alloggiati presso le Residenze Universitarie site in località La Tognazza e Uopini e il centro della città. L'Accordo prevede sia delle agevolazioni tariffarie per gli studenti sulle linee Uopini - Tognazza conseguenti alla collocazione nella fascia urbana A, invece che nella fascia B (extra urbana), con un risparmio sull'abbonamento trimestrale di € 5,00 sia il potenziamento dei collegamenti notturni alle ore 22:20 - 22:50 - 0:20 - 1:15 per un costo complessivo a carico di ARDSU pari a 12.349,37 euro da riconoscere all'azienda locale del trasporto pubblico locale.

Nel mese di dicembre 2017, l'Azienda, interessata ad incentivare la promozione di servizi volti allo sviluppo della mobilità sostenibile per gli studenti universitari ed in particolari degli studenti vincitori di borsa di studio e alloggio, ha rinnovato insieme all'Università di Pisa e al Comune di Pisa, un accordo con la società di trasporto pubblico locale al fine per ottenere agevolazioni sui prezzi dei biglietti in favore degli studenti con l'obiettivo di incrementarne l'utilizzo dei mezzi pubblici e incentivare pertanto la mobilità collettiva. Tale Accordo prevede la possibilità, per gli studenti iscritti all'Università di Pisa di sottoscrivere l'abbonamento mensile per l'intera rete urbana di Pisa al prezzo di 12,30 euro in luogo dei 21,30 euro previsti dalle tariffe ordinarie.



## **PARTE QUINTA**

# **RISORSE ECONOMICHE**

## 5.1 LA STRUTTURA PATRIMONIALE DELL'AZIENDA

Lo Stato patrimoniale aziendale consente di conoscere le principali categorie di beni e diritti che compongono il patrimonio e il rispettivo valore aziendale.

La sezione "Stato patrimoniale attivo" indica come sono state impiegate le risorse a qualsiasi titolo acquisite dall'Azienda, distinguendo da un lato il capitale che rappresenta la struttura dell'Azienda, dato dal valore di beni e diritti con un'utilità pluriennale (immobilizzazioni), e dall'altro il capitale necessario per l'attivazione della struttura dato dal valore delle risorse finanziarie a disposizione e dal valore di tutte quelle risorse che si tradurranno nel breve termine in risorse finanziarie. Mentre lo "Stato patrimoniale passivo" riporta tutte le fonti di provenienza delle risorse a disposizione dell'Azienda per l'acquisto di beni e servizi distinguendo quelle che provengono da soggetti esterni (debiti, ratei e risconti passivi) e quelle proprie dell'Azienda (Patrimonio netto, fondo rischi e oneri, fondo trattamento fine rapporto).

Di seguito viene rappresentata l'evoluzione e la composizione della struttura patrimoniale dell'Azienda nel corso del triennio 2016-2018.

<b>STATO PATRIMONIALE</b>			
<b>ATTIVO</b>			
	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Immobilizzazioni	86.835.788,77	88.373.940,70	86.270.022,54
Attivo Circolante	110.153.825,79	94.313.400,92	99.643.326,34
Ratei e risconti attivi	8.699.367,55	8.260.782,64	8.833.807,24
<b>TOTALE PATRIMONIALE ATTIVO</b>	<b>205.688.982,11</b>	<b>190.948.124,26</b>	<b>194.747.156,12</b>
<b>PASSIVO</b>			
	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Patrimonio Netto	77.036.756,34	78.012.508,85	69.827.218,42
Fondo Rischi e oneri	2.418.751,57	2.913.899,57	9.539.780,55
Fondo Trattamento fine rapporto	530.828,32	599.536,29	669.303,46
Debiti	15.101.688,53	14.498.200,53	16.522.194,44
Ratei e risconti passivi	110.600.957,35	94.923.979,02	98.188.659,25
<b>TOTALE PATRIMONIALE PASSIVO</b>	<b>205.688.982,11</b>	<b>190.948.124,26</b>	<b>194.747.156,12</b>

Fonte: Bilancio consuntivo

## 5.2 LA STRUTTURA ECONOMICA DELL'AZIENDA

L'andamento complessivo della gestione economica evidenzia il conseguimento di risultati di gestione positivi nell'arco del triennio 2016-2018. Anche le rilevanti modifiche al regime IVA

dell'Azienda intervenute nel corso del 2017<sup>39</sup>, e andate a regime nel corso del 2018 non hanno comunque comportato un impatto negativo sul conto economico.

<b>CONTO ECONOMICO<sup>40</sup></b>			
<b>RICAVI</b>			
	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
A. 1) Ricavi dalle Vendite e dalle Prestazioni	34.820.642,62	34.197.992,30	30.474.021,87
A.5.) Altri Ricavi e Proventi	66.086.791,17	72.432.214,45	68.421.715,38
<i>di cui A.5.a) Contributi in conto esercizio</i>	42.138.244,63	62.338.180,69	62.375.000,00
<i>di cui A.5.b) Contributi c/e altri Enti Pubblici<sup>41</sup></i>	17.913.869,37	0	0
<i>di cui A.5.d) Utilizzo contributi in C/Capitale</i>	3.239.349,72	3.409.569,19	3.057.138,28
<i>di cui A.5.e) Ricavi e proventi diversi</i>	2.795.327,45	6.684.464,57	2.989.577,10
<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>100.907.433,79</b>	<b>106.630.206,75</b>	<b>98.895.737,25</b>
<b>COSTI</b>			
	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
B.6) Acquisti di beni (incluse rimanenze)	4.006.586,65	3.820.483,95	3.758.914,44
B. 7) Acquisti di servizi	27.495.207,56	26.542.757,33	25.131.783,79
B. 8) Costi per godimento beni di terzi	709.589,62	744.575,89	703.917,06
B. 9) Costi per il personale (comprende B.13)	12.714.895,05	12.818.815,84	13.085.752,70
B. 10) Ammortamenti e svalutazioni	6.037.163,59	6.095.308,12	5.576.001,43
B. 12) Accantonamenti <sup>42</sup>	11.120,32	0	168.848,62
B. 14.a) Oneri diversi di gestione	1.395.326,21	1.098.814,18	7.633.316,26
B.14.b) Erogazioni monetarie a studenti	46.034.114,00	47.118.679,00	42.205.499,00
<b>TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>98.504.439,59</b>	<b>98.239.434,31</b>	<b>98.264.033,30</b>
<b>RISULTATO DELLA GESTIONE CARATTERISTICA</b>	<b>2.402.994,20</b>	<b>8.390.772,44</b>	<b>631.703,95</b>
C) Proventi e oneri finanziari	-48.517,15	15.696,58	-38.384,10
E) Partite Straordinarie			
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>2.354.477,05</b>	<b>8.406.469,02</b>	<b>593.319,85</b>
Imposte sul reddito d'esercizio	384.557,31	219.078,59	591.087,74
<b>UTILE DELL'ESERCIZIO</b>	<b>1.969.919,74</b>	<b>8.187.390,43</b>	<b>2.232,11</b>

Fonte: Bilancio consuntivo

<sup>39</sup> D.L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito in Legge 21 giugno 2017, n. 96, che ha disposto l'applicazione del regime IVA di esenzione, ai sensi dell'art. 10, comma 1, n.20 del DPR 633/72 e ss.mm.ii., per le attività connesse all'erogazione dei servizi di residenze e ristorazione da parte degli enti per il DSU.

<sup>40</sup> Risultati economici del triennio 2016-2018 sono stati fortemente influenzati dalla modifica all'IVA; per maggiori approfondimenti è possibile consultare le Relazioni sulla Gestione per gli anni 2016, 2017 e 2018:

Anno 2016 [https://www.dsu.toscana.it/it/ALL-D-D-RELAZIONE-SULLA-GESTIONE-2016\\_REVISORI\\_NEW.pdf](https://www.dsu.toscana.it/it/ALL-D-D-RELAZIONE-SULLA-GESTIONE-2016_REVISORI_NEW.pdf)

Anno 2017 <https://www.dsu.toscana.it/it/ALL-A-6-relazione-sulla-gestione.pdf>

Anno 2018 <https://www.dsu.toscana.it/it/ALL-6-Relazione-del-Direttore-sulla-gestione-dellAzienda.pdf>

<sup>41</sup> La presenza di questa voce per l'anno 2018 è imputabile solamente al diverso modo di contabilizzazione del Fondo Integrativo Statale (FIS) che a partire da quest'anno è erogato direttamente all'Azienda da parte del MIUR per la concessione delle borse di studio fino all'esaurimento delle graduatorie di idonei, ai sensi delle disposizioni della Legge n. 232/2016 art. 1 com. 272, rinviando la quota residua all'esercizio successivo, attraverso l'iscrizione del risconto passivo in contabilità).

<sup>42</sup> Per l'anno 2018 comprende anche la voce "acc.to incen. funz. tecniche D.lgs. 50/2016 per un importo pari a € 57.628,43, mentre per le altre annualità tale voce è ricompresa nella voce Costi per il personale.

## **PROVENIENZA DEI RICAVI E COSTI PER AREE AZIENDALI**

Lo schema seguente consente di comprendere la dinamica dei ricavi e costi per aree aziendali che concorrono alla formazione dell'utile di esercizio, con specifica evidenza della gestione caratteristica.

<b>PROVENIENZA DEI RICAVI E COSTI PER AREA GESTIONE CARATTERISTICA</b>			
<b><u>RICAVI PER AREA</u><sup>43</sup></b>	<b><u>2018</u></b>	<b><u>2017</u></b>	<b><u>2016</u></b>
<b>RESIDENZE</b> <sup>44</sup>	<b>13.344.733,42</b>	<b>12.276.201,64</b>	<b>10.780.180,71</b>
<b>RISTORAZIONE</b> <sup>45</sup>	<b>21.963.060,03</b>	<b>22.186.654,49</b>	<b>20.100.920,32</b>
<b>BENEFICI STUDENTI</b> <sup>46</sup>	<b>47.520.788,06</b>	<b>49.769.161,94</b>	<b>50.457.667,63</b>
<b>SPORTELLINO UNICO STUDENTI</b>			<b>36.020,95</b>
<b>SERVIZI GENERALI E STAFF</b>	<b>14.737.980,97</b>	<b>18.796.404,80</b>	<b>14.248.041,52</b>
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>97.566.562,48</b>	<b>103.066.625,83</b>	<b>95.622.831,13</b>
<b><u>COSTI PER AREA</u><sup>47</sup></b>	<b><u>2018</u></b>	<b><u>2017</u></b>	<b><u>2016</u></b>
<b>RESIDENZE</b>	<b>16.339.130,35</b>	<b>15.307.794,63</b>	<b>14.635.020,46</b>
<b>RISTORAZIONE</b>	<b>25.710.788,57</b>	<b>25.384.982,18</b>	<b>24.169.802,81</b>
<b>BENEFICI STUDENTI</b>	<b>47.009.948,28</b>	<b>48.017.533,24</b>	<b>43.147.084,31</b>
<b>SPORTELLINO UNICO STUDENTI</b>			<b>796.211,19</b>
<b>SERVIZI GENERALI E STAFF</b>	<b>5.375.425,00</b>	<b>3.766.309,90</b>	<b>4.870.510,51</b>
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>94.435.292,20</b>	<b>94.047.882,37</b>	<b>87.618.629,28</b>
ACCANTONAMENTI E SVALUTAZIONI <sup>48</sup>	<b>728.276,08</b>	<b>627.971,02</b>	<b>7.372.497,90</b>
<b>TOTALE</b>	<b>95.163.568,28</b>	<b>94.675.853,39</b>	<b>94.991.127,18</b>
<b>RISULTATO GESTIONE CARATTERISTICA</b>	<b>2.402.994,20</b>	<b>8.390.772,44</b>	<b>631.703,95</b>
<b>TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI</b>	<b>-48.517,15</b>	<b>15.696,58</b>	<b>-38.384,10</b>
<b>IMPOSTE SUL REDDITO</b>	<b>384.557,31</b>	<b>219.078,59</b>	<b>591.087,74</b>
<b>UTILE</b>	<b>1.969.919,74</b>	<b>8.187.390,43</b>	<b>2.232,11</b>

Fonte: Bilancio consuntivo

<sup>43</sup> Nella seguente tabella i ricavi per "utilizzo di contributi in conto capitale" e i ricavi per "rifatturazione costi a terzi" sono esposti in diminuzione dei costi.

<sup>44</sup> Sono inclusi i ricavi relativi alle trattenute borse di studio per l'alloggio (ovvero il recupero dalle borse di studio della quota per il servizio alloggio).

<sup>45</sup> Sono inclusi i ricavi relativi alle trattenute borse di studio per il servizio mensa (ovvero il recupero dalle borse di studio della quota per il servizio mensa).

<sup>46</sup> Sono inclusi i trasferimenti regionali per borsa di studio contabilizzati nell'area servizi generali.

<sup>47</sup> I dati di costo sono comprensivi della quota ammortamenti al netto delle quote sterilizzate per contributi in c/capitale e sono altresì corretti in diminuzione dei ricavi "per fatturazione a terzi".

<sup>48</sup> Dall'esercizio 2018 l'accantonamento per incentivi tecnici (ex art. 113 D.Lgs. 50/2016) non è più ricompresa nel costo complessivo del personale.

### 5.3 VALORE AGGIUNTO

Il valore aggiunto<sup>49</sup> rappresenta la ricchezza prodotta e distribuita dall'Azienda, in quanto si tratta di un valore economico-sociale che considera le remunerazioni del complesso dei portatori di interesse<sup>50</sup> che interagiscono con l'azienda.

Il valore aggiunto si determina riposizionando i valori del conto economico su due prospetti, ovvero di "determinazione" e "distribuzione".

Nella "determinazione" è possibile analizzare il dato del valore aggiunto globale generato dall'Azienda, rappresentato dalla contrapposizione tra ricavi e costi intermedi.

Per quanto concerne il prospetto di "distribuzione" del valore aggiunto rappresenta la remunerazione in termini economici alle principali categorie di portatori di interesse (studenti, risorse umane, soggetti finanziatori, pubblica amministrazione, fornitori, azienda).

---

<sup>49</sup> La metodologia adottata per il calcolo del valore aggiunto e per la sua distribuzione segue quella proposta dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS) con alcuni adattamenti derivanti dalla specificità dell'Azienda. Il Gruppo del Bilancio Sociale è il principale ente per lo studio del Bilancio sociale in Italia.

<sup>50</sup> Il prospetto del valore aggiunto non può ritenersi esaustivo per evidenziare il valore creato per gli stakeholder, in quanto evidenzia solo gli stakeholder principali rispetto ai quali l'Azienda ha creato valore economico.

PROSPETTO DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2018	2017	2016
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>			
<b>Ricavi delle vendite e prestazioni</b>	<b>34.820.642,62</b>	<b>34.197.992,30</b>	<b>30.474.021,87</b>
<i>di cui Ricavi quota servizi e recupero borsa</i>	28.766.073,50	28.073.503,79	24.151.621,42
<i>di cui Ricavi servizio ristorazione</i>	4.932.023,92	4.996.859,58	5.141.115,81
<i>di cui Ricavi servizio residenze</i>	1.120.007,80	1.125.111,07	1.176.022,73
<i>di cui Ricavi da prestazioni</i>	2.537,40	2.517,86	5.261,91
<b>Contributi in c/esercizio</b>	<b>60.052.114,00</b>	<b>62.338.180,56</b>	<b>62.375.000,00</b>
<i>di cui Trasferimenti spese per funzionamento</i>	14.000.000,00	14.000.000,00	14.000.000,00
<i>di cui Trasferimenti per borse</i>	46.034.114,00	48.338.180,56	48.375.000,00
<i>di cui Trasferimenti Regione Toscana per serv. infermieri</i>	18.000,00		
<b>RICAVI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>94.872.756,62</b>	<b>96.536.172,86</b>	<b>92.849.021,87</b>
<b>COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</b>			
Costi per materie prime, di consumo ecc.	4.049.394,81	3.820.493,95	3.758.914,44
Costi per servizi	4.949.225,46	4.437.952,57	4.469.198,45
Costi per godimento beni di terzi	709.589,62	744.575,89	703.917,06
Accantonamenti per rischi	659.527,33	627.971,02	743.813,28
Altri accantonamenti	11.120,32	0	6.628.684,62
Oneri diversi di gestione	1.027.440,22	897.742,70	891.899,60
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>83.466.458,86</b>	<b>86.007.436,73</b>	<b>75.652.594,42</b>
<b>Componenti accessori e straordinari</b>			
<i>+/- Saldo gestione accessoria</i>	2.647.375,92	6.615.330,60	2.866.146,25
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>86.113.834,78</b>	<b>92.622.767,33</b>	<b>78.518.740,67</b>
<b>- Ammortamenti della gestione</b>	<b>-2.138.286,54</b>	<b>-2.057.767,91</b>	<b>-1.943.898,49</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>83.975.548,24</b>	<b>90.564.999,42</b>	<b>76.574.842,18</b>

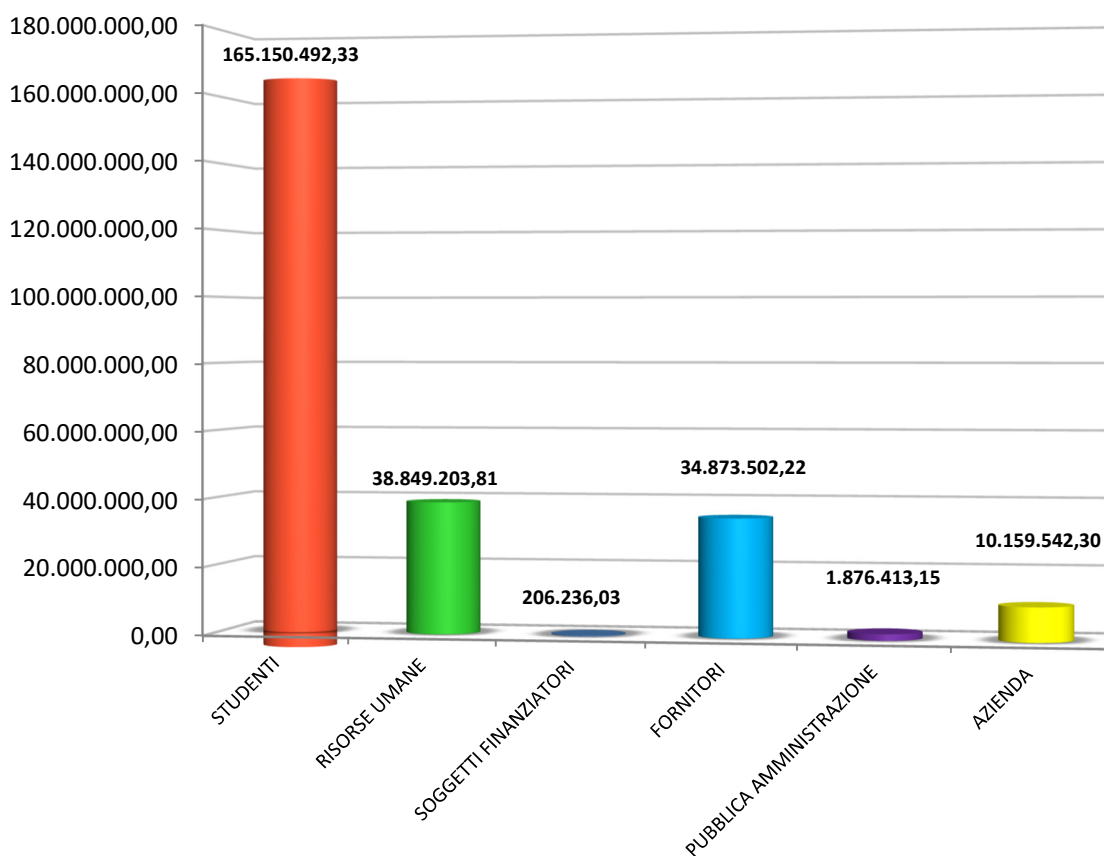
PROSPETTO DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2018	2017	2016
<b>REMUNERAZIONE DEGLI STUDENTI</b>	<b>55.655.306,11</b>	<b>57.383.383,22</b>	<b>52.111.803,00</b>
Interventi monetari a favore studenti (al netto di rimborsi, revoche ecc.) <sup>51</sup>	46.034.114,00	47.118.679,00	42.205.499,00
Altri servizi agli studenti	9.621.192,11	10.264.704,22	9.906.304,00
<b>REMUNERAZIONE RISORSE UMANE</b>	<b>12.834.827,05</b>	<b>12.875.185,91</b>	<b>13.139.190,85</b>
<i>Personale Dipendente:</i>			
Remunerazioni Dirette <sup>52</sup>	10.221.299,44	10.302.481,34	10.483.291,60
Remunerazioni Indirette	2.575.273,20	2.534.964,91	2.618.423,46
<i>Personale non Dipendente:</i>			
Compenso organi istituzionali	30.177,36	28.863,22	29.251,87
LSU - Tirocini			2.351,92
Consulenze - Commissioni	8.077,05	8.876,44	5.872,00
<b>REMUNERAZIONE AI SOGGETTI FINANZIATORI</b>			
Oneri per capitali a medio/lungo termine	55.715,36	69.181,18	81.339,49
<b>REMUNERAZIONE DEI FORNITORI</b>			
Servizi esternalizzati	12.707.336,68	11.629.708,61	10.536.456,93
<b>REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>			
Imposte, tasse e contributi versati	752.443,30	420.150,07	703.819,78
<b>REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>			
Utile	1.969.919,74	8.187.390,43	2.232,13
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>83.975.548,24</b>	<b>90.564.999,42</b>	<b>76.574.842,18</b>

<sup>51</sup> La voce "Interventi monetari a favore studenti" comprende il valore delle borse di studio per lauree e lauree specialistiche, la borsa servizi, la borsa mobilità internazionale, le borse dottorandi e specializzandi area medica, altri sussidi e contributi straordinari.

<sup>52</sup> Comprende anche la quota relativa all'accantonamento per la produttività.

Nel corso del periodo 2016-2018 gli studenti hanno beneficiato della maggior parte della ricchezza prodotta dall'Azienda sotto forma di erogazioni monetarie e altri benefici, con oltre 165 milioni di euro (65,77%). Di minore entità risulta essere la remunerazione ricevuta dalle Risorse Umane con oltre 38.8 milioni (15,47%) sotto forma di stipendi, oneri sociali, costi indiretti e compensi, dai fornitori per servizi esternalizzati con circa 34.8 milioni (13,87%), dall'Azienda stessa con oltre 10 milioni (4,05%) sotto forma di utile, dalla Pubblica Amministrazione con oltre 1.8 milioni (0,75%) sotto forma di imposte e dai soggetti finanziatori intesi come istituti di credito con poco più di 200 mila euro (0,08%).

### Prospetto distribuzione valore aggiunto 2016-2018





## 5.4 ANALISI ECONOMICO-PATRIMONIALE DELL'AZIENDA

### 5.4.1 Fonti di finanziamento attività corrente

Per quanto concerne le fonti di finanziamento dell'Azienda in relazione all'attività corrente, queste sono composte principalmente da 4 macro-voci che attengono a:

- Trasferimenti Regionali;
- Tassa Regionale per il Diritto allo Studio;
- Fondo integrativo statale per Borse di Studio (art. 4 della L.390/91);
- Entrate proprie dell'Azienda.

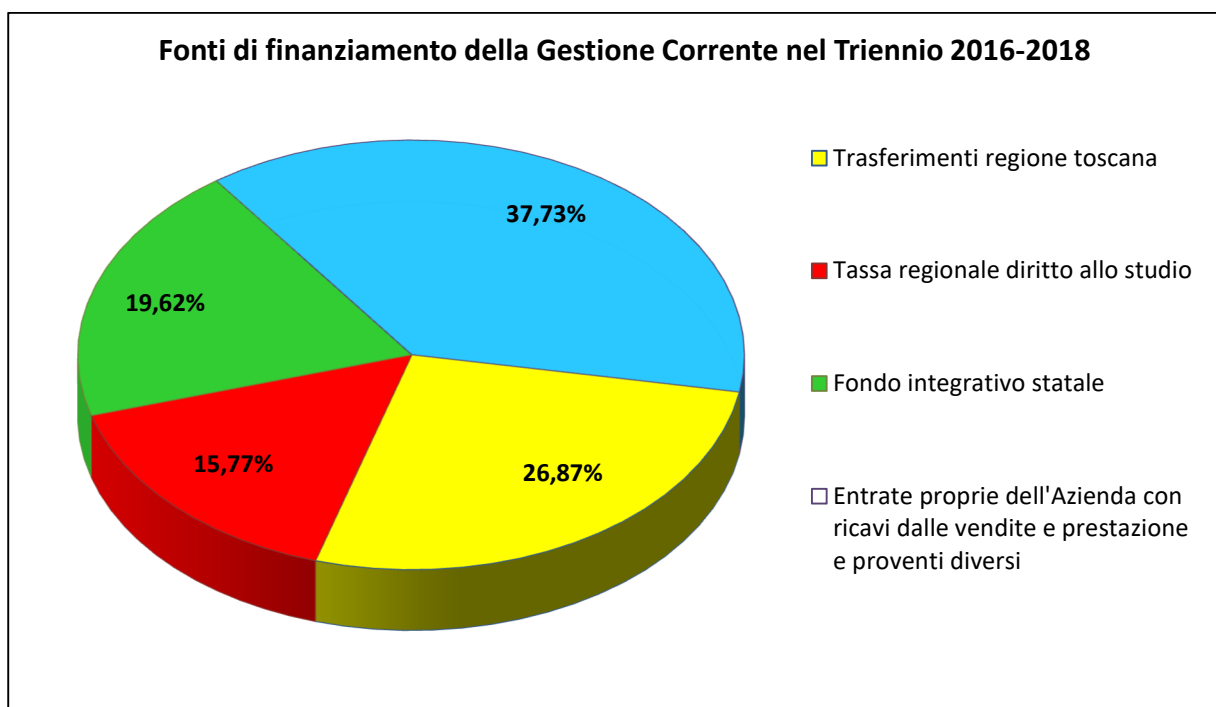
La Regione Toscana, nel corso del triennio, mantiene un ruolo centrale in termini di finanziamento nei confronti dell'Azienda, che tra spese per il funzionamento e quelle per le borse di studio, contribuisce con circa 26.5 milioni annui.

Un importante contributo in termini economici per il finanziamento risultano essere le risorse provenienti dal Fondo Integrativo Statale e dalla Tassa Regionale per il Diritto allo Studio. Di particolare importanza, in termini di finanziamento, risultano essere inoltre i proventi derivanti dalle entrate proprie dell'Azienda che sono composti dai ricavi dalle vendite e dalle prestazioni, costituiti dalle trattenute per i servizi di ristorazione e alloggio effettuate sui vincitori di borsa e dai proventi derivanti dalla vendita dei servizi di ristorazione e abitativo, e dai ricavi e proventi diversi.

FONTE DI FINANZIAMENTO	2018	2017	2016
<b>Trasferimenti Regione Toscana<sup>53</sup></b>	26.593.000,00	26.575.000,00	26.575.000,00
<b>Tassa Regionale Diritto allo Studio</b>	15.545.244,63	15.663.181,13	15.600.000,00
<b>Fondo Integrativo Statale</b>	17.913.869,37	20.099.999,56	20.200.000,00
<b>Entrate Proprie dell'Azienda</b>	37.615.970,07	40.882.456,87	33.463.598,99
<b>Totale</b>	<b>97.668.084,07</b>	<b>103.220.637,56</b>	<b>95.838.598,99</b>

Fonte: Bilancio consuntivo

<sup>53</sup> I trasferimenti da parte della Regione Toscana sono costituiti nel corso di ogni anno da € 14.000.000 per le spese di funzionamento e da € 12.575.000 riguardanti i trasferimenti per le borse di studio.



#### 5.4.2 Fonti di finanziamento attività di investimento

In relazione alle fonti di finanziamento per le attività di investimento, l'Azienda dispone sia di fonti interne che esterne in relazione alla sua provenienza, le quali fonti possono essere suddivise in:

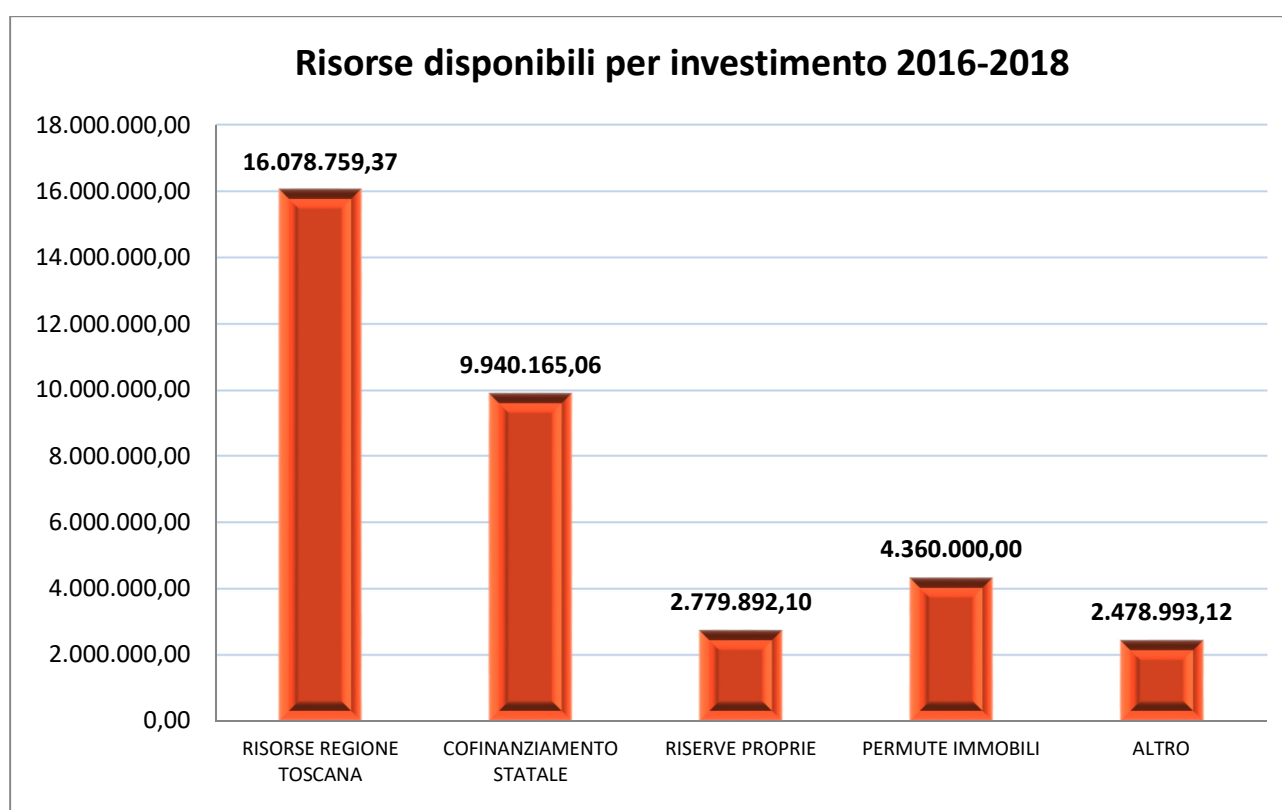
- trasferimenti regionali in conto capitale per investimenti in materia di DSU;
- trasferimenti del MIUR (Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca) per investimenti in materia di edilizia universitaria residenziale;
- risorse proprie mediante accantonamenti (riserva disponibile e riserva ammortamenti) o utili di esercizio;
- alienazione di immobili e permutate.

Con l'approvazione degli atti di Programmazione riguardanti gli investimenti<sup>54</sup> per il triennio 2016-2018, l'Azienda ha stanziato oltre 35 milioni di euro per gli interventi da realizzare provenienti, principalmente, da finanziamenti elargiti dalla Regione Toscana con 16.078.759,37 euro (45,12%), da cofinanziamenti statali MIUR pari a 9.940.165,06 euro (27,89%), da riserve proprie aziendali per 2.779.892,10 euro (7,80%), da possibili permutate di immobili per 4.360.000,00 euro (12,23%) e infine da risorse provenienti da altri enti per 2.478.993,12 euro (6,96%).

<sup>54</sup> Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 22/16 del 06.05.2016.

<b>RISORSE DISPONIBILI PER INVESTIMENTO 2016-2018</b>	
<b>RISORSE REGIONE TOSCANA</b>	16.078.759,37
<b>COFINANZIAMENTO STATALE</b>	9.940.165,06
<b>RISERVE PROPRIE</b>	2.779.892,10
<b>PERMUTE IMMOBILI</b>	4.360.000,00
<b>ALTRO</b>	2.478.993,12
<b>TOTALE</b>	<b>35.637.809,65</b>

Fonte: Bilancio consuntivo



Fonte: Bilancio consuntivo

### 5.4.3 Investimenti realizzati

L'Azienda, per lo svolgimento delle proprie attività, è in possesso di un importante patrimonio immobiliare costituito principalmente da residenze e mense universitarie, nonché da alcune sedi amministrative.

Tra i principali investimenti realizzati nel triennio 2016-2018, si registra, nel corso degli ultimi mesi del 2017, l'entrata in esercizio della residenza "Val di Rose" a Sesto Fiorentino (Firenze), per un totale di 91 posti alloggio, oltre ai lavori di ammodernamento di alcune strutture già

esistenti per l'adeguamento alla normativa antincendio. Gli investimenti hanno riguardato anche l'acquisto di parte degli arredi da destinare a strutture già esistenti, attività di manutenzione volte a migliorare la qualità e l'efficienza delle strutture, come ad esempio la realizzazione di aule studio presso la residenza "Nettuno" a Pisa, nonché la revisione complessiva della situazione relativa alla connettività degli studenti all'interno delle residenze universitarie per rilevare e risolvere le varie inefficienze. Proprio in relazione ad alcune problematiche presenti, per le residenze della sede di Pisa è stato necessario ripensare la connettività wi-fi in sette strutture, attraverso un collegamento con la rete dell'Università di Pisa che gestisce la connettività su tutta la sede.

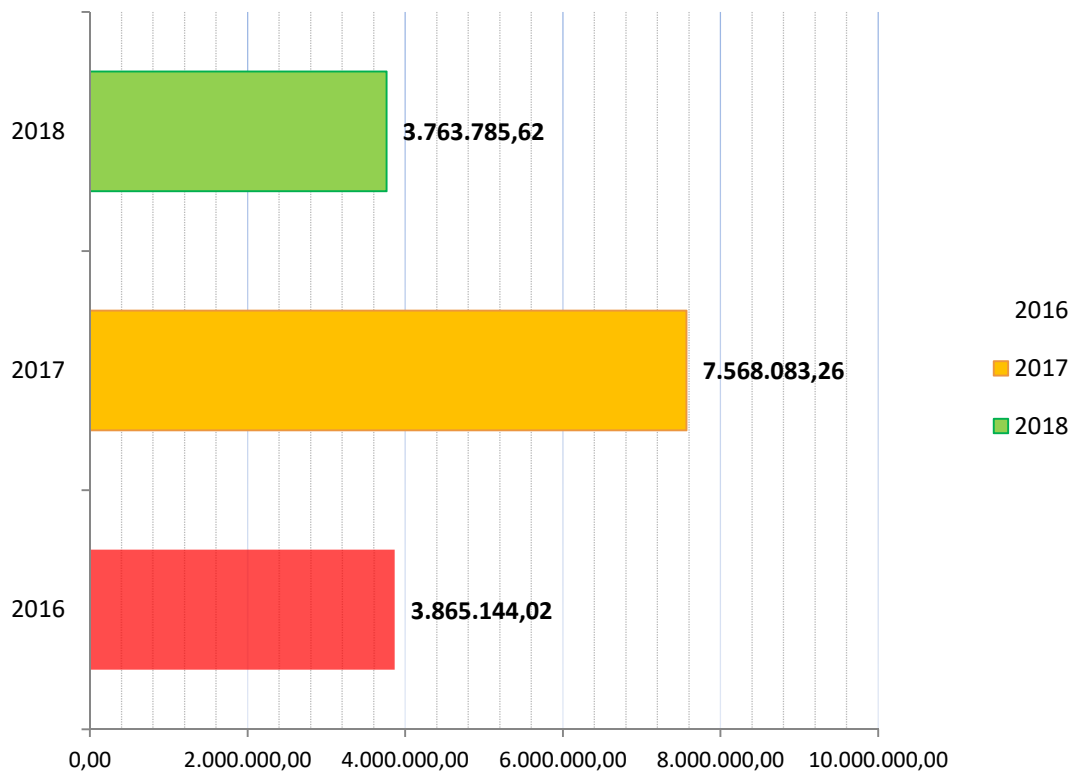
Anche sul lato delle mense universitarie sono stati realizzati importanti investimenti finalizzati soprattutto all'incremento del servizio offerto e al miglioramento della qualità delle strutture già in possesso dell'Azienda. Particolare importanza riveste la ristrutturazione della Mensa Martiri a Pisa, principale punto ristoro a gestione diretta dell'Azienda con oltre 1 milione di pasti prodotti all'anno, che nel corso del 2018 ha visto la conclusione dei lavori con la realizzazione di una struttura completamente rinnovata sia in relazione agli spazi che dal punto di vista di impatto ambientale. Altri interventi che hanno riguardato il servizio ristorazione sono riconducibili ad interventi manutentivi che si sono resi necessari al fine di migliorare la qualità e l'efficienza delle strutture già esistenti, in un'ottica migliorativa.

Nel corso del 2016-2018 l'Azienda ha registrato nella sua totalità 15.197.012,90 euro di spese per investimento.

<b>ANNO</b>	<b>RISORSE UTILIZZATE PER INVESTIMENTI (Euro)</b>
<b>2016</b>	3.865.144,02
<b>2017</b>	7.568.083,26
<b>2018</b>	3.763.785,62
<b>TOTALE</b>	<b>15.197.012,90</b>

Fonte: Bilancio consuntivo

## Spese per investimento realizzate nel periodo 2016-2018



### 5.4.4 Investimenti futuri

In un'ottica di continuità con gli investimenti realizzati nel corso dei precedenti anni, l'Azienda, per il prossimo triennio 2019-2021, ha l'obiettivo di proseguire importanti investimenti che riguarderanno sia l'attuale patrimonio immobiliare, con azioni di ammodernamento e ristrutturazione, sia l'acquisto di nuove unità immobiliari.

Per quanto concerne quest'ultimo punto, nel corso del 2016, con riferimento alla realizzazione dell'immobile denominato "Campus Firenze" in Viale Morgagni a Firenze, sono state definitivamente chiuse le controversie pendenti tra la società Birillo 2007 e l'Università degli Studi di Firenze ed è stato possibile riprendere l'iter di realizzazione della struttura. Per quanto riguarda la sede di Pisa, nel corso del 2016, si è proceduto alla cantierizzazione dell'intervento per la costruzione della nuova residenza universitaria "San Cataldo" in località San Cataldo, che prevede la realizzazione di una struttura che ospiterà 242 posti alloggio, spazi comuni di socializzazione e supporto logistico all'utenza, improntata all'utilizzo di energie rinnovabili.

Per quanto riguarda i lavori di ammodernamento delle strutture già esistenti, nel corso del triennio, sono continuati i lavori per l'adeguamento alla normativa antincendio all'interno delle

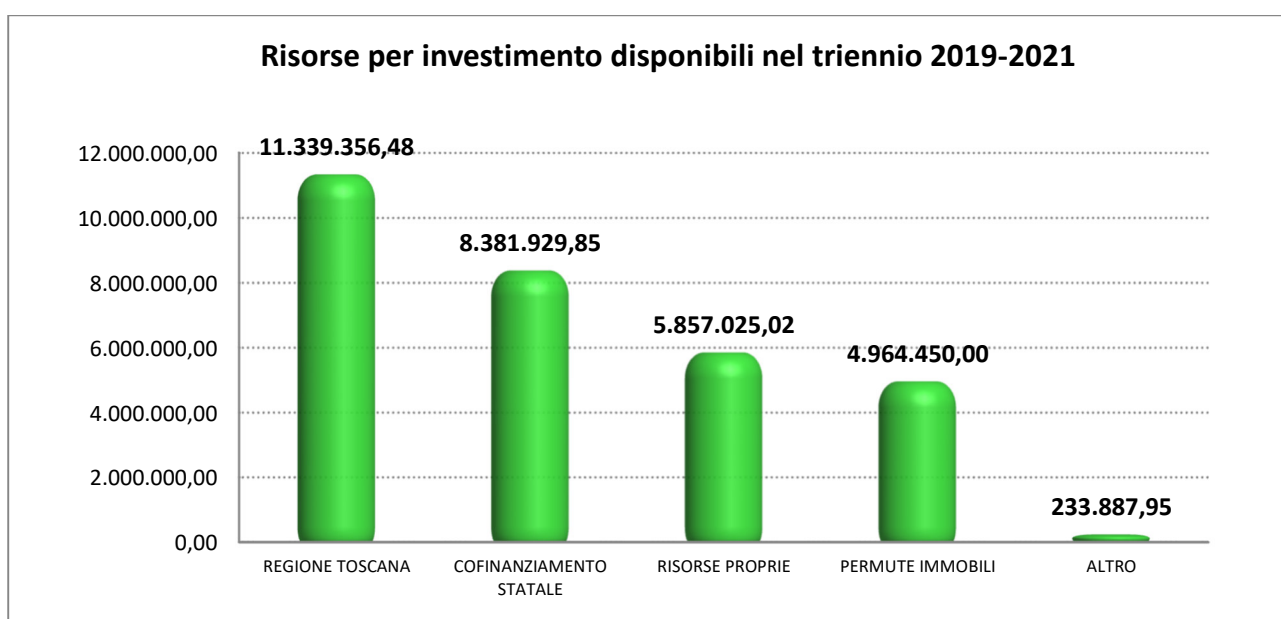
residenze universitarie nelle varie sedi, oltre ad alcuni lavori di manutenzione e miglioria in alcune strutture.

Per quanto concerne il servizio ristorazione, tra i principali investimenti programmati nel corso del prossimo triennio si segnala la ristrutturazione della mensa Bandini a Siena, oltre ad alcune azioni di miglioramento sulle strutture già esistenti al fine di aumentarne la funzionalità.

Per quanto concerne le risorse disponibili per gli investimenti previsti per il triennio 2019-2021<sup>55</sup>, l'Azienda si trova in dote circa 30.7 milioni di euro, di cui la maggioranza sono costituiti da contributi pubblici in circa 19.7 milioni di euro (64,07%), tra finanziamenti da parte di Regione Toscana con circa 11.3 di euro (36,84% del totale) e cofinanziamento del Ministero (MIUR) per circa 8.3 milioni di euro (27,23% del totale).

FONTI FINANZIAMENTO 2019-2021	EURO	%
<b>REGIONE TOSCANA</b>	11.339.356,48	36,84
<b>COFINANZIAMENTO STATALE</b>	8.381.929,85	27,23
<b>RISORSE PROPRIE</b>	5.857.025,02	19,03
<b>PERMUTE IMMOBILI</b>	4.964.450,00	16,13
<b>ALTRO</b>	233.887,95	0,76
<b>TOTALE</b>	30.776.649,30	

Fonte: Fonte "Prima variazione al Piano degli Investimenti 2019-2021"



Fonte: Fonte "Prima variazione al Piano degli Investimenti 2019-2021"

<sup>55</sup> Fonte "Prima variazione al Piano degli Investimenti 2019-2021" approvato con Deliberazione n. 18/19 del 02.05.2019.

## Nota metodologica

Il Bilancio Sociale vuole essere uno strumento di trasparenza e rendicontazione sociale che si pone l'obiettivo di rappresentare l'insieme delle attività svolte nei confronti dei vari portatori di interesse (stakeholder), in relazione al loro diritto di conoscere gli effetti dell'attività aziendale nel suo complesso.

Ai fini della redazione del Bilancio Sociale si è tenuto di principi e metodologie internazionali e nazionali di riferimento tra le quali:

- Progetto Corporate Social Responsabilità-Social Commitment (CSR-SC) del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali illustrati nel documento "Appendice Social Statement e Set di Indicatori" (2003);
- "Rendere conto ai cittadini" il Bilancio Sociale nelle Pubbliche Amministrazioni (2004) a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica;
- "Direttiva sulla rendicontazione sociale nelle Amministrazioni Pubbliche" e le linee guida allegata del Ministero della Funzione Pubblica del 17 febbraio 2006;
- "Linee guida per la rendicontazione sociale negli enti locali" del Ministero dell'interno approvato dall'Osservatorio per la finanza e la contabilità con seduta del 7 giugno 2007;
- "Principi di Redazione del Bilancio Sociale" del Gruppo di Studio del Bilancio Sociale (GBS);
- Linee Guida FORMEZ.
- [www.bilanciosociale.it](http://www.bilanciosociale.it); [www.gruppobilanciosociale.org](http://www.gruppobilanciosociale.org); [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org); [www.accountability.org](http://www.accountability.org)

Tali documenti definiscono i criteri e le modalità di redazione che sono alla base del presente documento. La qualità del processo di formazione del Bilancio Sociale e delle informazioni in esso contenute è garantita dal rispetto dei principi indicati nel documento "Principi di Redazione del Bilancio Sociale" elaborato dal Gruppo di Studio del Bilancio Sociale anno 2013 che comprendono:

**Responsabilità**: ovvero devono essere identificabili o possano identificarsi le categorie di stakeholder ai quali l'azienda deve rendere conto degli effetti della sua attività;

**Identificazione**: dovrà essere fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse. E' necessario sia evidenziato il paradigma etico di riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (missione);

**Trasparenza**: tutti i destinatari devono essere posti in condizione di comprendere il procedimento logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, nelle sue componenti procedurali e tecniche e riguardo agli elementi discrezionali adottati;

**Neutralità**: il Bilancio Sociale deve essere imparziale ed indipendente da interessi di parte o da particolari coalizioni;

**Comparabilità**: deve essere consentito il confronto fra bilanci differenziati nel tempo della stessa azienda o con bilanci di altre aziende operanti nel medesimo settore o contesto;

**Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità**: le informazioni contenute nel Bilancio Sociale devono essere chiare e comprensibili. Pertanto la struttura espressiva deve trovare un giusto equilibrio tra forma e sostanza. La struttura e il contenuto del bilancio devono favorire l'intelligibilità delle scelte aziendali e del procedimento seguito;

**Verificabilità dell'informazione**: deve essere verificabile anche l'informativa supplementare del Bilancio Sociale attraverso la ricostruzione del procedimento di raccolta e rendicontazione dei dati e delle informazioni.

Il Bilancio Sociale 2018 rendiconta le attività e il funzionamento dell'Azienda in riferimento all'anno 2018; per gli elementi di natura economico/contabile si è utilizzato il bilancio di esercizio e i suoi allegati che seguono l'anno solare, mentre per le informazioni sui servizi e le attività aziendali si è fatto riferimento all'anno accademico 2017/2018.

Al fine di facilitare una più chiara interpretazione dei dati, la maggior parte degli indicatori e dei valori più significativi è stata fornita in maniera comparata con riferimento all'ultimo triennio.

Il documento è frutto del lavoro di parte dei servizi aziendali, i quali hanno contribuito fornendo dati e informazioni che sono risultati necessari per la redazione del presente documento svolto a cura dal Coordinatore del Servizio Progetti/Attività Finanziarie, Trasparenza e Anticorruzione, Trattamenti Dati/Immagine Mirko Carli, con la collaborazione della collega Vanessa Mortolini. Il documento realizzato è giunto alla sua quinta edizione dopo quelli elaborati per gli anni 2013, 2014, 2015 e 2017.