



**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

# **RELAZIONE SULLA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE 2025**

## Indice

### PREMESSA

#### 1. IL QUADRO GENERALE

##### 1.1 **Attività 2025: I Principali Risultati Raggiunti**

Linee strategiche

##### 1.2 **La Rilevazione della Qualità percepita. I Risultati della Customer Satisfaction 2025 sugli studenti alloggiati**

Servizio comunicazione

Servizio interventi monetari e altri benefici

Servizio residenze

Servizio ristorazione

##### 1.3 **La struttura organizzativa dell'Azienda**

##### 1.4 **Le Risorse Umane e Finanziarie**

Risorse umane

Risorse finanziarie

##### 1.5 **Sintesi principali servizi agli studenti Anno 2025**

1.5.1 Il Concorso Borse Di Studio A.A. 2024/2025

1.5.2 Altri Concorsi e Servizi Aggiuntivi

1.5.3 Attività di accertamento

1.5.4 Altri Servizi agli Studenti: Cultura e Sport, Tutoraggio, Sportello supporto psicologico studenti

1.5.5 DSU Organismo Intermedio: le attività

1.5.6 Il Servizio Residenze

1.5.7 Il Servizio Ristorazione

#### 2. IL PROCESSO DI MONITORAGGIO FINALE DEGLI OBIETTIVI E I RISULTATI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

## **PREMESSA**

Per l'Azienda regionale per il Diritto allo Studio universitario, la presente Relazione sulla Qualità della Prestazione organizzativa (Relazione annuale sulla Performance) rappresenta al contempo uno strumento di miglioramento gestionale, mediante il quale riprogrammare obiettivi e risorse alla luce dei risultati ottenuti nell'anno precedente, perfezionando lo svolgimento e il funzionamento del ciclo della performance, nonché uno strumento di accountability, mediante il quale rendicontare a tutti gli stakeholders, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel periodo considerato e gli eventuali scostamenti – e le relative cause – rispetto agli obiettivi programmati.

La Relazione sulla Qualità della Prestazione organizzativa è disciplinata:

- dall'art. 60-ter del DPGRT 47/R dell'8 agosto 2003, recante il *"Regolamento di esecuzione della Legge RT 26 luglio 2002, n. 32"* e ss.mm.ii, laddove prevede che *"il Direttore, a conclusione dell'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione, predisponde una relazione sulla qualità della prestazione che evidenzia i risultati organizzativi, approvata entro il 30 aprile di ogni anno"*;
- dal *"Regolamento gestione della performance"* dell'Azienda DSU, approvato con Deliberazione del CdA n. 68/19 del 9 dicembre 2019, nel rispetto dei principi e dei vincoli contenuti nella normativa vigente e mediante il rinvio ai contenuti della disciplina regionale, in particolare alle Linee Guida regionali del Ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione, la cui ultima versione è contenuta nella Delibera GRT n. 229/2018, per la quale *"La relazione, predisposta dalla Direzione, evidenzia i risultati raggiunti nell'anno precedente, e il contesto nel quale sono maturati. Inoltre si potranno apportare le modifiche al sistema sulla base dell'andamento del ciclo di valutazione appena concluso"*;
- dal *"Regolamento Gestione della Performance: approvazione modifiche"* dell'Azienda DSU, approvato con Deliberazione del CdA n. 50/25 del 21 ottobre 2025, relativo alla definizione e precisazione dei ruoli e delle responsabilità nella gestione della performance, includendo i soggetti coinvolti nel ciclo di pianificazione, monitoraggio, valutazione e rendicontazione, nonché articolando i contenuti della programmazione in documenti distinti per la definizione degli obiettivi generali di cui al PQPO e delle Aree e dei Servizi, oltre che per adeguarne i contenuti alle nuove linee guida regionali.

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

Pertanto, la Relazione annuale sulla Performance è il documento attraverso il quale l'Azienda rendiconta i risultati raggiunti in relazione alle attività programmate e inserite nella Scheda degli obiettivi della performance dell'anno precedente, evidenziando le risorse impiegate e gli eventuali scostamenti registrati a consuntivo rispetto a quanto programmato, con particolare attenzione da dedicare al monitoraggio dello stato di avanzamento degli impatti attesi associati agli output specifici triennali, nella prospettiva della creazione di valore pubblico, ossia del miglioramento del livello di benessere degli utenti e stakeholders di riferimento, *in primis* degli studenti capaci e meritevoli ma privi di mezzi, tenendo conto della quantità e della qualità delle risorse disponibili.

Più precisamente, con riferimento all'anno 2025, la presente Relazione rappresenta la fase finale dell'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione delle prestazioni di tutta la struttura dell'Azienda DSU, iniziata con l'approvazione con Deliberazione n. 2/25 del 19 febbraio 2025 del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025-2027, in cui sono stati definiti gli obiettivi PQPO.

Nello specifico, gli obiettivi del PQPO sono stati determinati in coerenza con le linee strategiche definite nel Piano di Attività approvato con la Deliberazione n. 1/25 del 19 febbraio 2025 e rappresentano gli obiettivi di valenza strategica che descrivono i risultati che l'Azienda si è prefissa di raggiungere secondo gli indirizzi politico-programmatici.

Per completezza, si precisa che gli obiettivi del PQPO sono stati rimodulati in occasione del monitoraggio semestrale con Deliberazione del CdA n. 32/25 del 31 luglio 2025.

Per l'anno 2025 sono stati individuati i seguenti obiettivi strategici all'interno delle linee strategiche definite nel Piano di Attività:

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

<b>AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (ARDSU) – OBIETTIVI 2025</b>			
<b>AMBITO STRATEGICO</b>		<b>II</b>	<b>RISULTATI ATTESI</b>
			<b>Obiettivo</b>
Studenti	Garantire sul territorio i benefici del diritto allo studio universitario e il valore degli interventi	1	Garantire l'accesso ai benefici per i capaci e meritevoli privi di mezzi e diffondere la conoscenza degli interventi dell'Azienda
		2	Azioni Cittadinanza studentesca per i Residenti nelle residenze universitarie
Apprendimento e crescita	Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare	3	Avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"
	Rilevare la qualità dei servizi	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)
Processi organizzativi interni	Potenziare gli strumenti interni	5	Ottimizzare la struttura organizzativa ed i sistemi di controllo
		6	Adozione del Piano triennale dei fabbisogni di personale (PTFP) per il triennio 2025-2027 nell'ambito del PIAO di cui all'art. 6, c. 1 del D.L. n. 80/2021 entro il termine del 31 gennaio 2025
Economica Finanziaria	Garantire l'equilibrio economico finanziario	7	Ottimizzare la sostenibilità organizzativa ed economica
Processi interni	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza e avanzamento Agenda Digitale	8	Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)
		9	Avanzamento Agenda Digitale

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

Per esaustività, si ricorda anche che a seguito dell'approvazione del PQPO, sono stati approvati i Piani degli obiettivi delle Aree e dei Servizi, in ottemperanza al Regolamento Gestione della Performance di cui alla Deliberazione n. 68/19 sopra richiamata, entrato in vigore dal 1 gennaio 2020 e modificato con la Deliberazione del CdA n. 50/25 del 21 ottobre 2025 sopra citata.

# **1. IL QUADRO GENERALE**

## **1.1 ATTIVITÀ 2025: I Principali Risultati Raggiunti**

Di seguito si illustrano i principali risultati raggiunti nell'esercizio 2025, alla data della redazione del presente Piano, per ogni linea strategica:

### **Linea Strategica:**

#### **GARANTIRE SUL TERRITORIO I BENEFICI DEL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO E IL VALORE DEGLI INTERVENTI**

- **Revisionare il bando borse di studio e alloggio con particolare riferimento all'individuazione di criteri di priorità finalizzati a garantire la massima efficacia delle misure**
- **Diffondere la conoscenza dell'Azienda** (incremento dei followers dei social aziendali)
- **Analizzare la possibile "Assegnazione a studenti anche non borsisti privi di mezzi di posti letto con caratteristiche non funzionali alle normali modalità di gestione dei posti letto per borsisti" (Delibera GRT n. 814 dell'08/07/2024)** (redazione di uno studio di fattibilità e predisposizione di una bozza di avviso/bando)
- **Ottimizzare e rendicontare l'efficacia del servizio di tutoraggio nelle residenze universitarie** (messa a regime del servizio e monitoraggio del suo andamento)

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

- **Coinvolgere gli studenti nella gestione degli spazi aziendali, con particolare attenzione dell'usufruibilità da parte degli studenti residenti** (studio di fattibilità circa possibili realizzazioni)
- **Diffondere l'utilizzo dello "Sportello psicologico di ascolto per gli studenti alloggiati nelle Residenze"**(incremento numerico di accesso e di gradimento del servizio)

**Linea Strategica:**

**OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE**

- **Avanzamento Piano di Sicurezza Abitativa** (rispetto delle tempistiche del crono programma delle attività per la messa a norma delle strutture):
  - R.U. Caponnetto: completamento lavori e riapertura residenza avvenuta nel mese di dicembre;
  - R.U. Ater: riapertura residenza avvenuta nel mese di luglio 2025;
  - R.U. San Miniato lotto I: riapertura residenza avvenuta nel mese di aprile 2025;
  - Mensa Martiri: conclusione delle prove propedeutiche alla verifica di vulnerabilità sismica;
  - R.U. XXIV Maggio: verifica della vulnerabilità sismica e stima dei costi per l'adeguamento.

In buona sostanza e in continuità con il percorso tracciato negli anni precedenti, il 2025 ha segnato un ulteriore sviluppo del Piano di Sicurezza Abitativa, confermando la centralità strategica degli obiettivi di adeguamento antincendio e antisismico per l'Azienda.

Sotto il profilo della prevenzione incendi, il completamento degli interventi presso le residenze universitarie di San Miniato Lotto 1 e Lotto 2 a Siena e di Caponnetto e Ater a Firenze ha permesso di ripristinare la quasi totale disponibilità dei posti letto nelle due province, garantendo il pieno ritorno all'operatività delle strutture in sicurezza.

Parallelamente, sono proseguite le attività di monitoraggio e prevenzione sismica.

Nel corso del 2025 si sono concluse le verifiche di vulnerabilità presso gli edifici Calamandrei, Don Bosco e XXIV Maggio. Per quest'ultima struttura, a seguito degli esiti critici emersi, è già stato programmato per il 2026 un importante progetto di

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

ristrutturazione e consolidamento. Sono inoltre in fase di completamento le verifiche di vulnerabilità sismica sul complesso di Sant'Apollonia.

In sinergia con il Piano di Sicurezza Abitativa, l'Azienda ha operato sull'efficientamento energetico, focalizzandosi su due grandi appalti: la Residenza Fascetti a Pisa, (i cui interventi di riqualificazione si sono conclusi nei primi mesi del 2026) e la R.U. Tolomei a Siena, il cui cantiere, consegnato a maggio 2025, vedrà la conclusione delle opere nel corso del 2027.

Sono stati portati avanti sulle tre sedi numerosi interventi di manutenzione straordinaria necessari per fronteggiare l'obsolescenza delle componenti edilizie e soprattutto della parte impiantistica degli immobili; i principali lavori sono stati: sostituzione caldaie, relamping dei refettori, rifacimento lastrici solari, impianti di climatizzazione ed altro.

- **Misure di videosorveglianza e controllo accessi** (svolgimento indagine conoscitiva per programmazione attività realizzabili nell'annualità 2026)

### **Linea Strategica:**

#### **RILEVARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI**

- **Indice Medio di qualità percepita dagli studenti alloggiati** (Indice medio qualità percepita = 6,998: incremento della soddisfazione degli studenti rispetto all'anno precedente)
- **Strumenti per facilitare l'accesso ai servizi aziendali** (App MY DSU funzionante e implementata con riferimento ai servizi di ristorazione; attivazione POS alle casse mense)

### **Linea Strategica:**

#### **POTENZIARE GLI STRUMENTI INTERNI**

- **Sviluppare strumenti per la gestione del processo autorizzatorio della spesa integrata con il workflow passivo e la contabilità generale** (svolgimento del periodo di prova in ambiente di test)

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

- **Formazione:** (attivazione e implementazione: in particolare, prosecuzione della formazione ai sensi dell'art. 15 del Codice dei Contratti dedicato al personale coinvolto nel processo di acquisto di lavori, beni e servizi e della formazione in tema di anticorruzione e trasparenza, oltreché svolgimento attività formativa volta al conseguimento del livello intermedio delle competenze digitali da parte del 75% del personale)
- **Analizzare le potenzialità degli strumenti di intelligenza artificiale** per lo sviluppo degli strumenti di informazione e ottimizzazione delle funzionalità del Portale Studenti
- **Consolidamento Sistema Qualità attraverso la misurazione dei target associati alle procedure di qualità** (avanzamento del processo di integrazione della certificazione ISO9001 con la ISO 45001 "*Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro*": realizzazione della procedura di affidamento e redazione del Manuale delle procedure integrate)
- **Attivare l'interoperabilità tra il programma per la gestione del protocollo aziendale e la piattaforma SEND**

**Linea Strategica:**

**GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO**

- **Valutare le manifestazioni di interesse pervenute in risposta all'Avviso per il Partenariato Pubblico Privato (PPP - capital intensive) per gestione residenze DSU Toscana** (mancata presentazione di manifestazioni di interesse in risposta all'Avviso per il PPP per gestione residenze DSU Toscana)
- **Incremento dei controlli economico/patrimoniali sui beneficiari** (completamento del 75% dei controlli sul 35% degli idonei e beneficiari della borsa di studio e/o del posto alloggio)

**In merito alle attività programmate, preme evidenziare:**

- ✓ R.U. Rosellini: la verifica di legittimità edilizia e urbanistica dell'immobile ha evidenziato sicure irregolarità che necessitano di essere sanate prima di procedere con l'adeguamento alla normativa antincendio;

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

- ✓ R.U. Fascetti: interventi ancora in corso;
- ✓ R.U. Tolomei: interventi ancora in corso.

### **Ulteriori attività**

Assistenza Sanitaria: proseguono i servizi oggetto di convenzione per l'assistenza sanitaria degli studenti residenti fuori regione, che mantengono il medico di medicina generale nel proprio luogo di residenza, in collaborazione con le Università delle tre sedi, Firenze, Pisa e Siena e con le rispettive Aziende USL competenti per territorio.

Sistema di accesso a tariffa agevolata al trasporto pubblico locale: proseguono i servizi oggetto di accordo in materia di sistema di accesso a tariffa agevolata al Trasporto Pubblico Locale nelle tre sedi di Firenze, Pisa e Siena, oltreché di Arezzo.

Implementazione del sistema di ticketing e incremento dei canali di comunicazione: è stato potenziato e migliorato il sistema di ticketing, consentendo una più efficace interazione tra operatore e studente.

Inoltre, è stata adottata nel corso dell'esercizio una specifica policy aziendale sulla comunicazione sui social mediante la definizione delle Linee Guida per l'uso dei profili social dell'Azienda. Nel corso del 2025 è entrato in funzione il nuovo canale WhatsApp, che è risultato apprezzato dagli studenti come evidenziato dal numero di iscritti in costante crescita.

Sportello studenti: dal mese di dicembre 2025 è stato riaperto lo Sportello Studenti (con orario martedì e giovedì dalle ore 10 alle ore 13) in presenza nelle seguenti sedi:

- Firenze: c/o Residenza Calamandrei, Viale Morgagni 51;
- Pisa: c/o Sede Amministrativa, Piazza dei Cavalieri 6;
- Siena: c/o Sede Amministrativa, Via Paolo Mascagni 53.

Nel 2026, l'attività dello Sportello sarà implementata sempre più, sia con riferimento agli orari di apertura che al personale assegnato a questo servizio.

Rinnovo convenzione gestione della residenza universitaria via Romana: al fine di garantire un numero adeguato di posti alloggio all'interno del centro storico della città di Firenze, l'Azienda ha aderito alla proposta avanzata dall'Università degli Studi di



## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

Firenze di rinnovare per un anno l'accordo di gestione (1 ottobre 2025 – 30 settembre 2026) per la disponibilità di 54 posti letto.

Rinnovo convenzioni posti letto presso soggetti terzi: nel corso dell'anno 2025 l'Azienda ha rinnovato alcune convenzioni aventi ad oggetto circa 170 posti letto ubicati a Firenze presso soggetti terzi.

L'Indicatore di Tempestività dei Pagamenti per l'anno 2025, calcolato secondo le prescrizioni del D.P.C.M. 22 Settembre 2014 (ovvero 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) è pari a **-10,04** su un totale pagato nell'anno 2025 pari a Euro 44.316.827,40.

R.U. Campaldino: è stata realizzata la vendita e con essa la relativa plusvalenza

## **1.2 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA. I RISULTATI DELLA CUSTOMER SATISFACTION 2025 SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI**

Nel corso del 2025, al pari degli anni precedenti, è stata ripetuta la "*Customer Satisfaction Studenti Alloggiati*", al fine di indagare il livello di soddisfazione degli studenti alloggiati rispetto alla totalità dei servizi erogati dall'Azienda.

Il questionario verrà ripetuto anche nel corso del 2026, anche al fine di valutare l'apprezzamento delle azioni messe in atto per il miglioramento dei servizi aziendali.

L'Indice Medio di qualità percepita, pari alla media ponderata dei punteggi resi dai partecipanti ai quesiti dell'indagine su una scala da 1 a 10, è **6,998 contro 6,930 del 2024**. Un risultato che rappresenta un maggiore apprezzamento dei servizi erogati

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

dall'Azienda da parte degli studenti alloggiati rispetto a quello rilevato nel 2024, che preme evidenziare era già migliore rispetto a quelli del 2023 e 2022 quasi sovrapponibili tra loro.

All'indagine, somministrata tra il 29 maggio e il 13 giugno, hanno partecipato n. 657 studenti, che corrispondono al 17,53% degli studenti invitati a esprimersi (n. 3.748).

Di seguito si riportano sinteticamente gli esiti, rinviando per ogni dettaglio alla relativa reportistica dei risultati. Gli esiti della Customer, inclusi i numerosi suggerimenti raccolti, sono stati oggetto di analisi e hanno contribuito alla definizione delle azioni di miglioramento da parte dell'Azienda DSU per il futuro triennio.

### **SERVIZIO COMUNICAZIONE**

Come primo quesito, è stato chiesto di dichiarare il canale attraverso il quale gli studenti sono venuti a conoscenza del servizio alloggio. Nonostante anche quest'anno il passaparola si confermi il veicolo principale per la circolazione delle informazioni relative al servizio alloggio (34,55% degli studenti), il 33,18% degli studenti dichiara di aver ricevuto le informazioni dal sito web istituzionale [www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it). Ancora residuali invece vengono dichiarate le informazioni giunte tramite i canali social. Più del 70% degli studenti si dichiara soddisfatto o più che soddisfatto della comunicazione relativa sia al Servizio Alloggio che al Servizio Ristorazione, mentre circa il 15% esprime la propria insoddisfazione (dati comunque entrambi migliorati rispetto a quelli del 2024). In relazione a questa area di indagine, agli studenti è stato chiesto di formulare proposte e i suggerimenti più ricorrenti hanno riguardato l'incremento della comunicazione tramite mail e mediante social, il miglioramento delle risposte fornite tramite ticketing, la creazione di una community whatsapp, la reintroduzione degli sportelli fisici per gli studenti, il potenziamento delle informazioni relative a eventuali scioperi, una maggiore attenzione nei confronti degli studenti internazionali, un miglioramento del sito istituzionale).

### **SERVIZIO INTERVENTI MONETARI E ALTRI BENEFICI**

Anche per l'anno 2025, la maggioranza dei partecipanti all'indagine (83,86%) si dichiara soddisfatta o molto soddisfatta della procedura per la richiesta di borsa di

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

studio. Di poco meno netta appare la soddisfazione rispetto alla comprensibilità delle graduatorie, mentre più chiari appaiono i requisiti per l'accesso ai benefici. Il 73,52% degli studenti dichiara di non aver usufruito del contributo affitto prima di alloggiare nelle residenze universitarie: poco meno della metà di loro ha ricevuto subito l'alloggio, mentre gli altri erano impossibilitati per ragioni legate al contratto di affitto, oppure hanno preferito usufruire della possibilità di frequentare a distanza, come specificato spesso nel dettaglio della casistica "Altro". Significativo è il 18,84% degli studenti che dichiara di non essere informato in merito a tale opportunità: rispetto al 2024 si è registrato un incremento del 2%. Anche con riferimento a questa area di indagine, agli studenti è stato chiesto di avanzare suggerimenti e le proposte più ricorrenti hanno riguardato la possibilità di rimodulare le finestre di erogazione degli importi monetari dei benefici, monetizzare il servizio mensa, optare per il contributo affitto in luogo del posto alloggio. È chiaramente espresso il bisogno di maggiore chiarezza nella formulazione delle informazioni offerte dal testo del bando di concorso e della domanda di benefici. Emerge una fascia di studenti che non si esprime o si pone in modo indifferente rispetto ai temi proposti, che si attesta intorno al 17%. Ciò sembra riconducibile a un approccio superficiale ai benefici del DSU, che si può spiegare alla luce del fatto che, soprattutto per le matricole, l'interesse e la partecipazione sono, in buona parte, gestiti o delegati alla famiglia. Da un'analisi complessiva della Customer, traspare l'esigenza di una maggiore divulgazione dell'offerta di servizi del DSU e dell'opportunità di partecipazione al bando: infatti, è rilevante che il 34,55% degli intervistati sia venuto a conoscenza del servizio del posto alloggio tramite il passaparola nella comunità studentesca. La presenza dell'Azienda su piattaforme social universalmente utilizzate quali Facebook o Instagram già consente una diffusione capillare delle informazioni, ma evidentemente il loro utilizzo deve essere ancora più divulgativo delle attività e degli interventi messi in campo dall'Azienda.

## **SERVIZIO RESIDENZE**

La Customer svolta nel Maggio 2025 evidenzia un miglior risultato rispetto a quello registrato con riferimento all'anno 2024. Infatti, si è registrato un incremento del voto che lo studente alloggiato assegna all'esperienza complessiva vissuta all'interno di una

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

residenza universitaria (54,19%). Rispetto alla qualità dei servizi erogati, si segnala un miglioramento del servizio manutenzioni. Oltre il 76% degli studenti si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto dell'accoglienza ricevuta presso il Servizio Residenze, con particolare riferimento al Servizio Portineria. La soddisfazione per il Servizio Pulizie degli spazi comuni registra un punteggio superiore al 50% tra studenti soddisfatti e studenti più che soddisfatti. Anche il gradimento per l'operato del Servizio Manutenzioni circa le riparazioni dei guasti è pari al 50% circa, in linea con i dati riscontrati di cui all'anno precedente. Inoltre, un esito decisamente positivo (57,23% di studenti soddisfatti o molto soddisfatti) è stato attestato circa la disponibilità delle aule studio e delle sale svago. Purtroppo, non è ancora soddisfacente la procedura per i trasferimenti in camera singola/doppia (12% circa di studenti insoddisfatti), sebbene sia un argomento al quale il 34,86% degli studenti si mostra indifferente. Inaspettatamente, il 43,99% dei partecipanti alla Customer si dichiara indifferente agli eventi organizzati nelle residenze, il 53% si esprime per la non curanza delle modalità adottate per sopperire alla mancanza momentanea di posti letto e il 36,68% si disinteressa alla procedura online per la presentazione delle istanze. In lievissimo calo, si registra la percentuale di apprezzamento rispetto al sistema di sicurezza: 58,6% rispetto al 60% registrato l'anno scorso. Anche con riferimento alla gestione del Servizio Residenze, agli studenti è stato chiesto di esprimere suggerimenti e le proposte più ricorrenti hanno riguardato la possibilità di migliorare la connessione internet, migliorare la manutenzione degli impianti di lavanderia, aumentare gli spazi comuni, rivedere i criteri per la mobilità interna, migliorare la comunicazione, introdurre corsi di lingua inglese per il personale, migliorare la pulizia degli spazi comuni, sostituire gli arredi in cattivo stato di manutenzione e si è anche registrata la richiesta di un maggiore supporto medico-assistenziale per visite, esami, integratori alimentari o agevolazioni sui trattamenti.

## **SERVIZIO RISTORAZIONE**

Anche per l'anno 2025, la quasi totalità degli studenti alloggiati, nello specifico il 98,63%, ha frequentato la mensa, con una assiduità che per il 76,39% è "*spesso tutti i mesi*", a cui si aggiunge il 14,35% "*spesso durante i mesi in cui frequento le lezioni*". Si è registrato una diminuzione dei partecipanti all'indagine che non hanno fruito della

#### **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

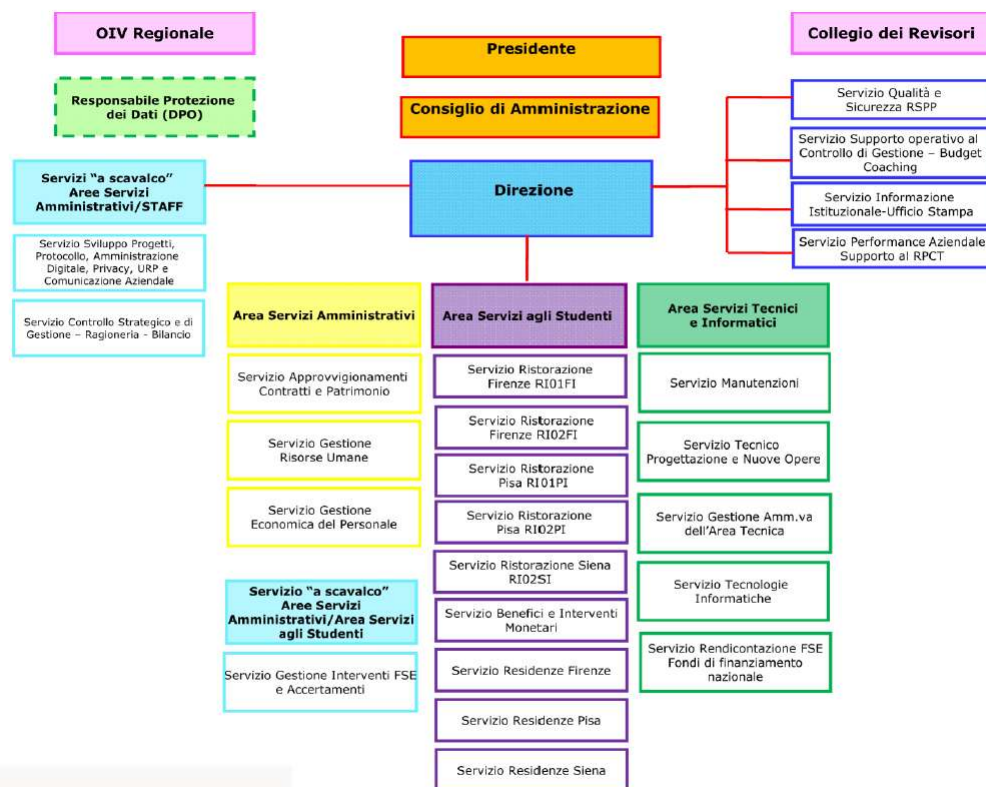
mensa universitaria (1,37% contro il 2,18% del 2024), adducendo come motivazioni di non apprezzare la cucina delle mense, di avere la possibilità di portare il pasto da casa, di non avere necessità di mangiare fuori casa o di avere esigenze alimentari particolari. Di contro, ma per ragioni diverse da quanto riscontrato nel 2024, coloro che usufruiscono del servizio ristorazione sono motivati dalla economicità/gratuità dei pasti (26,74%) e vicinanza alla residenza in cui sono alloggiati e alla sede in cui svolgono i corsi (19,84%). Altra motivazione ricorrente è la compagnia di amici e colleghi (10,71%). Circa il 26% dei partecipanti all'indagine sceglie di mangiare nelle mense per le caratteristiche del servizio (velocità, varietà del cibo, comodità degli spazi, qualità del cibo). La maggioranza si dichiara soddisfatto/più che soddisfatto dell'accoglienza dei locali, degli orari di apertura, della quantità delle porzioni servite, degli spazi per la consumazione dei pasti e della comunicazione dei menù. Permangono delle criticità nella percezione della qualità degli alimenti serviti e della varietà del menù. Una risposta decisamente positiva, in linea con l'anno precedente, è pervenuta circa la disponibilità e cortesia del personale (80% di soddisfazione), le particolari esigenze alimentari e religiose degli utenti, l'esplicitazione degli ingredienti, allergeni e menù, oltreché per l'accoglienza dei locali (73% di studenti soddisfatti o più che soddisfatti), gli orari di apertura (80%), l'adeguatezza degli spazi per la consumazione dei pasti (75%). Per quanto concerne i tempi di attesa, circa il 60% di studenti si ritiene soddisfatto o più che soddisfatto. Agli studenti è stato chiesto se usufruiscono del Servizio Prendi e Vai: circa il 57,10% degli studenti lo utilizza (valore in lieve aumento rispetto al 2024). Di contro, il 42,90% degli studenti dichiara di preferire mangiare a un tavolo e il 20,86% dichiara di non conoscere il servizio. Anche con riferimento alla gestione del Servizio Ristorazione agli studenti è stato chiesto di fare proposte e i suggerimenti più ricorrenti sono stati predisporre corsi di lingua inglese per il personale addetto alle mense, con relativi menù in inglese, aumentare la gamma dei condimenti, aumentare la varietà dei menù proposti, prevedere cibi halal, incrementare menù vegani/vegetariani, garantire sempre la presenza di alternative senza glutine e lattosio, fornire giornalmente lo yogurt, privilegiare la gestione diretta del servizio ristorazione e garantire maggiori controlli nei punti ristoro a gestione indiretta.

## 1.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'AZIENDA

Al 31 dicembre 2025, la struttura aziendale risultava organizzata in quattro Aree, giacché, con Deliberazione del CdA n. 33/24 del 22 luglio 2024, era stata approvata la modifica alla Macrostruttura aziendale, poi attuata con Provvedimento del Direttore n. 14/25 del 28 febbraio 2025, che prevede appunto le seguenti Aree:

- Area di Staff/Direzione
- Area Servizi agli Studenti
- Area Servizi Amministrativi
- Area Servizi Tecnici e Informatici

Di seguito, si rappresenta l'organizzazione aziendale al 31 dicembre 2025 mediante organigramma:



## 1.4 LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE

### RISORSE UMANE

Con atto del Consiglio di Amministrazione n. 83/21 del 14 dicembre 2021 è stato nominato il Dott. Enrico Carpitelli, Dirigente dell'Area Ristorazione e Residenze, quale Direttore dell'Azienda, in carica e in forza per tutto l'anno 2025.

Al 31 dicembre 2025, la dotazione organica dell'Azienda, suddivisa per Aree e Servizi, così come risultante dal Provvedimento del Direttore n. 106/24, era composta da **303 unità** totali, come di seguito sintetizzata e dettagliatamente descritta nella tabella posta sotto:

- n. 3 Dirigenti;
- n. 300 unità di personale del comparto, di cui n. 24 con conferimento di incarico di elevata qualificazione;
- n. 2 unità risultano in distacco sindacale.

AREA	SERVIZIO	TOTALE PARZIALE	TOTALE AREA
<b>DIRIGENTI</b>		<b>3</b>	<b>3</b>
<b>A-STAFF/DIREZIONE</b>	SERVIZIO INFORMAZIONE ISTITUZIONALE - UFFICIO STAMPA	1	<b>7</b>
	SERVIZIO PERFORMANCE AZIENDALE - SUPPORTO AL RESPONSABILE ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	3	
	SERVIZIO QUALITA' E SICUREZZA RSPP	2	
	SERVIZIO SUPPORTO OPERATIVO AL CONTROLLO DI GESTIONE	1	
<b>B- SCAVALCO AREA SERVIZI STUDENTI - AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	SERVIZIO GESTIONE INTERVENTI FSE E ACCERTAMENTI	8	<b>8</b>
<b>B- SCAVALCO STAFF - AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	SVILUPPO PROGETTI, PROTOCOLLO, AMMINISTRAZIONE DIGITALE, PRIVACY, URP - COMUNICAZIONE AZIENDALE	15	<b>23</b>
	CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE - RAGIONERIA - BILANCIO	8	
<b>C- AREA SERVIZI AGLI STUDENTI</b>	SERVIZIO BENEFICI E INTERVENTI MONETARI	10	<b>223</b>
	SERVIZIO RESIDENZE FIRENZE	19	
	SERVIZIO RESIDENZE PISA	14	
	SERVIZIO RESIDENZE SIENA	16	
	SERVIZIO RISTORAZIONE FIRENZE	63	
	SERVIZIO RISTORAZIONE PISA	83	
	SERVIZIO RISTORAZIONE SIENA	18	
<b>D- AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI, CONTRATTI E PATRIMONIO	8	<b>18</b>
	SERVIZIO GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE	3	
	SERVIZIO GESTIONE RISORSE UMANE	7	
<b>E- AREA SERVIZI TECNICI E INFORMATICI</b>	RENDICONTAZIONE FSE/ FONDI DI FINANZIAMENTO	1	<b>21</b>
	SERVIZIO TECNOLOGIE INFORMATICHE	8	
	SERVIZIO GESTIONE AMMINISTRATIVA DELL'AREA TECNICA	1	
	SERVIZIO MANUTENZIONI	7	
	SERVIZIO TECNICO, PROGETTAZIONE E NUOVE OPERE	4	
			<b>303</b>

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

Rispetto alla consistenza al 31 dicembre 2024 pari a n. 315 dipendenti, di cui n. 1 Direttore, n. 2 Dirigenti e n. 312 dipendenti del Comparto, si segnala che nel corso del 2025:

- sono state assunte n. 5 unità di personale Area "Operatori Esperti" e n. 1 unità categoria Funzionario e E.Q.;
- sono cessati n. 18 rapporti di lavoro di dipendenti del Comparto.

Di seguito, il dettaglio dei dipendenti al 31 dicembre 2025, suddivisi per categoria economica e per sesso, con il dettaglio delle entrate e delle uscite nel corso del 2025.

<b>CATEGORIA</b>	<b>IN FORZA AL 31/12/2024</b>	<b>ENTRATI</b>	<b>USCITI</b>	<b>IN FORZA AL 31/12/2025</b>
Operatore Esperto	175	5	13	167
Istruttore	69	0	4	65
Funzionario e EQ	68	1	1	68
Dirigenti	3	0	0	3
<b>TOTALE</b>	<b>315</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>303</b>

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**
**RISORSE FINANZIARIE**
**Gestione Corrente**

Nella tabella seguente, si riportano in sintesi i trasferimenti di parte corrente assegnati per la gestione dell'esercizio 2025 e per l'erogazione delle borse di studio A.A. 2024/2025.

DEFINIZIONE RISORSE F.I.S DA ISCRIVERE NEL CONTO ECONOMICO PREVISIONALE E RILEVAZIONE DELLE RISORSE RESIDUE DOPO LA COPERTURA DELLE GRADUATORIE DEI VINCITORI BORSA DI STUDIO	CHIUSURA 2024	BUDGET 2025	BUDGET 2025 1° VARIAZIONE	BILANCIO D'ESERCIZIO 2025
TRASFERIMENTI DA REG. TOSCANA PER TASSA DSU	16.276.612,73	16.200.000,00	16.586.669,70	16.586.669,70
TRASFERIMENTI BORSE DI STUDIO E CONTRIBUTI AGG.VI	5.500.000,00	11.100.000,00	11.100.000,00	11.100.000,00
TRASFERIMENTI FSE REGIONE TOSCANA	7.074.943,00	6.895.445,00	6.895.445,00	6.895.403,00
TRASFERIMENTI anno corrente FIS DA MIUR	20.574.024,05	36.825.315,81	36.825.315,81	36.825.315,81
FIS INTEGRAZIONE PNRR	17.936.673,97	17.754.209,95	17.754.209,95	17.754.209,95
risconto passivo FIS anno precedente	6.101.482,42	5.971.391,17	6.033.050,35	6.033.050,35
FONDO BORSE DI STUDIO	736.785,55	1.570.647,02	1.570.647,02	1.570.647,02
<b>TOTALE RISORSE GESTIONE BORSA DI STUDIO</b>	<b>74.200.521,72</b>	<b>96.317.008,95</b>	<b>96.765.337,83</b>	<b>96.765.295,83</b>
BORSE DI STUDIO compresa integrazione disabili dal 2019 registrata nello stesso conto delle borse di studio	66.142.375,00	75.377.617,13	76.939.956,50	76.781.500,50
BORSE SERVIZI				
MOBILITA' INTERNAZIONALE	1.110.710,67	1.300.000,00	1.250.000,00	1.107.335,09
BORSE STUDIO PER SPECIALIZ. E DOTTORANDI	272.231,00	350.000,00	227.783,00	227.783,00
70490 - CONTR STRAORDINARI PORTATORI HANDICAP	12.500,00	30.000,00	10.000,00	7.500,00
70510 - ALTRI SUSSIDI E CONTRIBUTI STRAORDINARI				
70966 - benefici a studenti anni precedenti	13.673,61	0,00	18.855,43	25.956,95
SERVIZI AGGIUNTIVI da indirizzi regionali così suddivisi:	<b>615.981,09</b>	<b>736.605,00</b>	<b>623.117,80</b>	<b>623.963,68</b>
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo FIRENZE - studenti borsisti (finanziato da FIS)	500.000,00	250.000,00	250.000,00	250.000,00
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo FIRENZE - studenti no tax area (finanziato da risorse regionali)		250.000,00	250.000,00	250.000,00
FINANZIATO SPESE CORRENTI DAL 2023				
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo PISA (finanziato da risorse regionali)	62.864,74	70.000,00	70.000,00	101.165,02
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo SIENA (finanziato da risorse regionali)	30.000,00	65.000,00	30.000,00	0,00
>> piattaforma servizio ricerca alloggio	22.873,55	31.605,00	22.875,00	22.555,86
SERVIZI ASSISTENZA SANITARIA FUORI SEDE (3 SEDI) (finanziato da risorse regionali)	242,80	70.000,00	242,80	242,80
<b>INTERVENTI FINANZIATI CON TRASFERIMENTI PER FUNZIONAMENTO</b>				
<b>TOTALE COSTI GESTIONE BORSA DI STUDIO</b>	<b>68.167.471,37</b>	<b>77.794.222,13</b>	<b>79.069.712,73</b>	<b>78.774.039,22</b>
<b>RISCONTO TRASFERIMENTI BORSE DI STUDIO DA FIS - da utilizzare l'anno successivo (OPPURE PERDITA DA SOSTENERE CON TRASFERIMENTI DI FUNZIONAMENTO)</b>	<b>6.033.050,35</b>	<b>18.522.786,82</b>	<b>17.695.625,10</b>	<b>17.991.256,61</b>

## **Gestione degli Investimenti**

Nell'approvare il Bilancio d'esercizio 2024 dell'Azienda DSU, con Delibera n. 11 del 28 gennaio 2026, il Consiglio Regionale ha destinato l'utile d'esercizio 2024 pari a €172.988,43 per il 20% a riserva legate (pari a € 34.597,69) e per l'80% (pari a € 138.390,74) ad accantonamento Fondo vincolato per Borse di studio.

Inoltre, per il 2025, la Regione Toscana, con D.G.R. n. 1183 del 21 ottobre 2024, ha assegnato all'Azienda la somma di € 2.128.834,00, che ha poi impegnato con Decreto Dirigenziale Regionale n. 24481 del 29 ottobre 2024.

## **1.5 SINTESI PRINCIPALI SERVIZI AGLI STUDENTI ANNO 2025**

Il bando per l'A.A. 2024/2025 è stato redatto in conformità con quanto disposto dalla Deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 814/24 dell'8 luglio 2024, recante gli "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari - A.A. 2024/25", che ha recepito i criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale n. 1320 del 17 dicembre 2021 "Incremento del valore delle borse di studio e requisiti di eleggibilità ai benefici per il diritto allo studio di cui al d.lgs. n. 68/2012 in applicazione dell'art. 12 del d.l. 6.11.2021 n. 152" all'interno delle misure strettamente economiche del PNRR.

Di seguito, si evidenziano gli elementi introdotti nel bando A.A. 2024/2025 con maggiori effetti da un punto di vista economico-finanziario:

- Nuovi importi minimi presi a riferimento per la definizione dei nuovi importi borsa (Fuori sede € 7.016, Pendolare € 4.100, In sede € 2.828), ai quali si aggiungono ulteriori maggiorazioni agli importi minimi previste per i seguenti casi:
  - ISEE dello studente inferiore al 50% del limite aumento del +15%;
  - Studentesse STEM +20%, applicando il "criterio degli importi da fuori sede" alle studentesse STEM indipendenti, generando un notevole incremento delle quote monetarie per le pendolari/in sede;

#### **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

- Studenti con disabilità al massimo +40% in funzione della disabilità;
  - Studenti con doppia iscrizione +20%.
- Agli studenti "indipendenti" è stato concesso lo stesso importo degli studenti fuori sede; pertanto agli studenti con status pendolare o in sede ai quali è applicata unicamente la trattenuta per il servizio mensa la quota monetaria è stata incrementata sensibilmente.
- L'importo mensile dell'integrazione della borsa di studio per lo svolgimento di programmi di studio all'estero è di 600 euro.
- Innalzamento limite ISEE e ISPE (ISEE € 27.000 e ISPE € 60.000) ed importi differenziati su tre fasce ISEE.
- Mantenimento del valore della gratuità del servizio ristorazione (€ 850 per in sede e pendolari, € 1.600 per fuori sede) e dell'alloggio (€ 3.000 solo per gli studenti fuori sede)
- In caso di indisponibilità di posto alloggio, ai borsisti fuori sede, vincitori di posto alloggio e percettori di contributo affitto, la possibilità di concedere un contributo monetario aggiuntivo forfettario pari a 100 euro mensili.

Nelle tabelle seguenti, si riportano gli esiti quantitativi ed economici del concorso principale borse di studio A.A. 2024/2025 a confronto con i concorsi precedenti, sia per quanto riguarda la graduatoria definitiva di cui alla Determinazione dirigenziale n. 754/24, sia per quanto riguarda la "graduatoria assestata" alla data di chiusura di Bilancio 2025.

Graduatorie Definitive (approvazione 29 novembre 2024) e Graduatorie Assestate alla data di chiusura di Bilancio

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

Vincitori Borsa di studio GRADUATORIA DEFINITIVA	A.A 2021/22	A.A 2022/23	A.A 2023/24	A.A 2024/25	Var. A.A. 2024/25 A.A. 2023/24	VAR %
FIRENZE	5320	5834	6460	6922	462	7,15%
PISA	5409	5347	5482	6143	661	12,06%
SIENA	3091	3048	3041	3122	81	2,66%
<b>TOTALI</b>	<b>13820</b>	<b>14229</b>	<b>14983</b>	<b>16187</b>	<b>1204</b>	<b>8,04%</b>

Vincitori Borsa di studio GRADUATORIA ASSESTATA CHIUSURA DI BILANCIO	A.A 2021/22	A.A 2022/23	A.A 2023/24	A.A 2024/25	Var. A.A. 2024/25 A.A. 2023/24	VAR %
FIRENZE	4763	5025	5579	6143	564	10,11%
PISA	4890	4849	4893	5559	666	13,61%
SIENA	2967	2849	2810	2881	71	2,53%
<b>TOTALI</b>	<b>12620</b>	<b>12723</b>	<b>13282</b>	<b>14583</b>	<b>1301</b>	<b>9,80%</b>

L'incremento del numero di borse di studio registrato dalla graduatoria definitiva A.A. 2024/2025 rispetto al concorso dell'anno precedente, pari all'8,04%, è aumentato con gli assestamenti in corso d'anno, registrando a consuntivo un incremento del 9,80% rispetto al dato registrato nel 2024.

Nel complesso, la minore riduzione si ritiene riconducibile:

- al maggior numero di accertamenti, che hanno avuto esito regolare: rispetto all'esercizio 2024, si è ridotto il numero di studenti che, a seguito di accertamento, sono stati oggetto di revoca o modifica dell'importo della Borsa di studio, nonostante l'incremento del numero di accertamenti effettuati dall'Azienda. Si conferma il raggiungimento dell'obiettivo assegnato, che aveva ad oggetto le analisi economico-patrimoniali del 75% degli studenti oggetto di campione.

Iscritti ai corsi di laurea	TOTALI 2024	TOTALI 2025	VAR. 2025/2024
Pratiche accertate	4516	4566	50
Regolari	3975	4069	94
<b>Revoche</b>	<b>209</b>	<b>177</b>	<b>-32</b>
<b>Variazione importo borsa</b>	<b>332</b>	<b>320</b>	<b>-12</b>
<b>Totale diminuzioni disposte con accertamento</b>	<b>558</b>	<b>497</b>	<b>-61</b>
<b>totali vincitori grad. Def.</b>	<b>14983</b>	<b>16187</b>	<b>1204</b>
<b>% revoche/variazioni</b>	<b>3,72%</b>	<b>3,07%</b>	<b>-0,01</b>

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

- alla maggiore presenza di studenti con status "sospeso" nella graduatoria definitiva, che hanno regolarizzato la propria posizione diventando vincitori, in particolare per quanto riguarda la sede di Pisa:

Iscritti ai corsi di laurea	Studenti con status sospeso in graduatoria def. A.A. 23/24	% rispetto alla graduatoria def. A.A. 23/24	Studenti con status sospeso in graduatoria def. A.A. 24/25	% rispetto alla graduatoria def. A.A. 24/25	var. A.A. 24/25-23/24
Firenze	956	14,80%	886	12,80%	-2,00%
Pisa	424	7,73%	608	9,90%	2,17%
Siena	201	6,61%	274	8,78%	2,17%
<b>Totale</b>	<b>1.581</b>	<b>10,55%</b>	<b>1.768</b>	<b>10,92%</b>	<b>0,37%</b>

## 1.5.2 ALTRI CONCORSI E SERVIZI AGGIUNTIVI

Nella tabella che segue, si riporta il costo degli altri interventi monetari erogati nel corso dell'A.A. 2024/2025, a confronto con gli esercizi degli anni accademici precedenti.

	A.A. 21/22	A.A. 22/23	A.A. 23/24	A.A. 24/25
BORSE DI STUDIO MOBILITA' INTERNAZIONALE	1.115.994,94	1.018.465,79	1.110.710,67	1.107.335,09
BORSE SPECIALIZZANDI E DOTTORANDI	250.900,00	281.210,00	272.231,00	227.783,00
CONTRIBUTI STRAORDINARI PORTATORI DI HANDICAP	14.000,00	25.500,00	12.500,00	7.500,00
BENEFICI A STUDENTI ANNI PRECEDENTI	4.957,35	4.421,56	13.673,61	25.956,95
ALTRI SUSSIDI E CONTRIBUTI STRAORDINARI	0,00	3.654,00	0,00	0,00
SERVIZI AGGIUNTIVI (TPL, PIATTAFORMA CERCO ALLOGGIO)	568.076,05	607.491,27	615.981,09	623.963,68

### **1.5.3 ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO**

Per l'A.A. 2024/2025, è stato completato il 75% dei controlli (sul 35% degli idonei e beneficiari della borsa di studio e/o del posto alloggio). Il campione approvato per l'A.A. 2024/2025 si componeva di 4.566 pratiche, di cui 2.470 del primo gruppo del campione approvato e 1.326 del secondo e terzo gruppo.

Si ricorda che, da Regolamento sui controlli delle dichiarazioni sostitutive, in caso di difformità è necessario estendere la verifica anche a eventuali fratelli/sorelle vincitori di borsa non presenti nel campione medesimo.

Di seguito si riportano gli esiti del concorso principale, aggiornati in ragione degli ultimi atti di annullamento, decadenze e riduzioni dell'importo borsa.

<b>Iscritti ai corsi di laurea</b>	<b>TOTALI 2024</b>	<b>TOTALI 2025</b>	<b>VAR. 2025/2024</b>
Pratiche accertate	4516	4566	50
Regolari	3975	4069	94
<b>Revoche</b>	<b>209</b>	<b>177</b>	<b>-32</b>
<b>Variatione importo borsa</b>	<b>332</b>	<b>320</b>	<b>-12</b>
<b>Totale diminuzioni disposte con accertamento</b>	<b>558</b>	<b>497</b>	<b>-61</b>
<b>totali vincitori grad. Def.</b>	<b>14983</b>	<b>16187</b>	<b>1204</b>
<b>% revoche/variazioni</b>	<b>3,72%</b>	<b>3,07%</b>	<b>-0,01</b>

### **1.5.4 ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI: Cultura e Sport, Tutoraggio, Sportello supporto psicologico studenti**

In continuità con l'anno 2025, col preciso intento di sviluppare attività volte a potenziare la "Cittadinanza studentesca" degli studenti alloggiati, il Servizio Residenze ha posto in essere molteplici iniziative al fine di creare situazioni di partecipazione attiva nelle residenze universitarie. In particolare, proprio nell'ambito delle residenze, sono state organizzate numerose attività culturali, ricreative, sportive e di tutoraggio,

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

con l'obiettivo di favorire l'accoglienza (serate di benvenuto e di inaugurazione dell'anno accademico), l'aggregazione (serate musicali, eventi sportivi), la conoscenza, la crescita e l'impegno civile, nonché la solidarietà verso le donne e contro la violenza di genere, l'arricchimento e lo scambio culturale, oltreché la socialità tra studenti e dipendenti (JTWIA e RUN 5.30). Particolare successo hanno incontrato anche i laboratori teatrali e i corsi di yoga.

### **TUTORAGGIO**

Nel corso del 2025 è proseguito il servizio di tutoraggio.

Si ricorda che il suddetto servizio è destinato agli studenti ospitati presso le residenze universitarie ed è realizzato mediante l'attivazione di una convenzione con l'associazione Must – Mutualità studentesca.

Il servizio è affidato ai Tutor dell'Accoglienza (n. 2 per ciascuna sede), studenti selezionati anch'essi tra gli alloggiati nelle residenze universitarie sulla base di specifiche attitudini e requisiti.

Nel corso del 2025, dopo una prima fase di sperimentazione impostata come sopra descritto, il servizio di tutoraggio è stato messo a regime coi dovuti accorgimenti che si sono resi necessari al termine della sperimentazione medesima.

Infatti, le attività realizzate nel periodo ottobre-dicembre hanno rappresentato una fase di progressivo consolidamento operativo del servizio, consentendo di mettere a regime il nuovo assetto organizzativo, rafforzare il ruolo dei tutor e sperimentare modalità di coordinamento più strutturate con i Servizi Residenze.

Nel periodo considerato, il servizio si è articolato principalmente in:

- eventi di accoglienza e socializzazione, con particolare attenzione alle nuove matricole;
- giornate informative e attività di presenza attiva dei tutor nelle residenze e in spazi ad alta frequentazione;
- azioni di promozione del servizio e di ascolto dei bisogni degli studenti alloggiati.

Nell'annualità successiva, la rilevata ampia disponibilità residua di ore di tutoraggio consentirà un utilizzo più esteso e strutturato del servizio, orientato a una collaborazione sistematica dei tutor alla realizzazione del programma di attività informative, ricreative e

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

sportive, condiviso nel Servizio Residenze delle tre sedi di Firenze, Pisa e Siena. Tale impostazione permetterà di rafforzare l'integrazione tra tutoraggio e programmazione residenziale, valorizzando il servizio come strumento stabile di supporto alla partecipazione, all'inclusione e alla qualità della vita nelle residenze universitarie, con iniziative volte anche e precipuamente all'accesso e all'inclusione degli studenti con disabilità.

### **SUPPORTO PSICOLOGICO**

In continuità con l'anno precedente, gli studenti universitari alloggiati nelle residenze universitarie hanno potuto usufruire gratuitamente di un servizio di supporto psicologico mediante l'accesso a sedute di ascolto on line con professionisti psicologi erogato tramite la piattaforma Sygmund.

Nello specifico, si tratta di un'iniziativa progettata per promuovere il benessere, tutelare la salute, prevenire e gestire lo stress, che gli studenti possono incontrare durante il loro percorso di studi. L'accesso è gratuito e avviene con procedure che garantiscono l'assoluto anonimato e la riservatezza.

Al termine dell'anno, quale esito di un'accurata osservazione dell'andamento del presente servizio, risulta evidente la sua efficacia in termini di incremento numerico di accesso e di gradimento da parte di coloro che hanno ritenuto opportuno/necessario fruirne.

### **INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Nel corso del 2025, l'Azienda ha partecipato alle seguenti iniziative di orientamento:

- saloni OPEN DAY FIRENZE (30/1-1/2), OPEN DAY UNISTRASI (26/2), GIORNATA METRICOLE UNISTRASI (6/11), OPEN DAY ABA FIRENZE (4/3), UNIPI ORIENTA (9-11/10), MATRICOLA DAY UNISI (7/10), OPEN DAY POLO GROSSETO (1/9)

#### **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

- webinar GIORNATE NAZIONALI DSU (aprile 2025), WELCOME WEEK FOR INCOMING STUDENTS UNISI (17/2 e 22/9)
- evento NEXT GENERATION FEST (2/6)

In attuazione della Delibera GRT n. 919/24 (FSE 2021/27 2.f.7) l'Azienda ha realizzato la campagna video "Noi Studenti DSU". I relativi video sono stati pubblicati in maniera cadenzata tra giugno e agosto 2025 sui canali Instagram, Facebook e Youtube del DSU Toscana e GiovaniSì.

In attuazione della stessa Delibera, l'Azienda ha curato la realizzazione di manifesti pubblicitari che hanno circolato su 43 mezzi di trasporto pubblico nel mese di agosto 2025 nei territori urbani ed extraurbani di aree della regione a minore vocazione universitaria.

Inoltre, l'Azienda ha acquistato gadget promozionali da distribuire in occasione di iniziative istituzionali.

### **SVILUPPO STRUMENTI DI ACCESSO AI SERVIZI**

Nei primi mesi dell'anno 2025, l'App MY DSU, ossia l'applicazione che consente la dematerializzazione degli strumenti di accesso al Servizio Ristorazione dell'Azienda (le tessere "*Studiante della Toscana*" e "*Card Dsu Toscana*") è stata implementata con le funzioni relative alla prenotazione dei pasti, alla visualizzazione dei menù con relativi ingredienti ed allergeni, alla ricarica del proprio borsellino elettronico. In particolare, nel corso del 2025, sono state avviate le attività di implementazione in termini di inserimento dati per la sua fruizione concreta da parte degli studenti per accedere alle mense e per consultare menù e ricette. Grazie all'App in oggetto è possibile ottenere un notevole risparmio di risorse. Inoltre, tramite questa App, il servizio mensa è divenuto fruibile già dal primo giorno di immatricolazione all'Università.

Inoltre, per rispondere alla richiesta degli studenti volta a un incremento dei servizi fruibili mediante App, nel corso del 2026 l'Azienda si muoverà in una direzione di sempre maggiore implementazione: infatti, sono in corso di introduzione nuove funzioni con riferimento ai servizi afferenti le residenze universitarie.

## **1.5.5 DSU ORGANISMO INTERMEDIO: LE ATTIVITÀ**

Per quanto riguarda le attività che l'Azienda pone in essere in qualità di organismo intermedio della Regione Toscana, tre sono le linee di intervento da considerare.

In primo luogo, l'orientamento verso l'Università, nella scelta dei corsi post laurea e all'uscita nel mondo del lavoro (attività C.2.1.1.a del POR FSE 2014/2020).

In secondo luogo, i tirocini curriculari (attività 2.f.4 del PR FSE+ 2021/2027) e, più precisamente, preme richiamare l'Avviso pubblico, a valere PR FSE+ 2021/2027, approvato con Provvedimento del Direttore n. 110 del 27 ottobre 2025, per il finanziamento di tirocini curriculari retribuiti A.A. 2025/2026, in esecuzione delle linee di intervento approvate dalla Regione Toscana.

In terzo luogo, i voucher per la frequenza di master in Italia (attività 2.f.5 del PR FSE+ 2021/2027) e, più specificamente, il bando, a valere PR FSE+ 2021/2027 della Regione Toscana, approvato con Provvedimento del Direttore n. 108 del 13 ottobre 2025, rivolto a giovani laureate e laureati, residenti in Toscana, per l'assegnazione di voucher Alta formazione finalizzati alla frequenza di master in Italia attivati nell'A.A. 2025/2026.

## **1.5.6 IL SERVIZIO RESIDENZE**

Nel corso dell'A.A. 2024/2025 sono state soddisfatte tutte le richieste di alloggio, in parte con le strutture proprie e in parte ricorrendo agli alloggi/strutture in convenzione presso soggetti privati per la sede di Firenze.

Nelle tabelle che seguono, si riporta l'andamento dei vincitori alloggi, del numero di posti letto gestiti dall'Azienda, nonché delle tempistiche di conclusione delle convocazioni per l'A.A. 2024/2025 a confronto con gli anni accademici precedenti.

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

	<i>Vincitori alloggi graduatorie definitive</i>				N. VINCITORI ALLOGGIO ASSESTATA A.A. 23/24	N. VINCITORI ALLOGGIO ASSESTATA A.A. 24/25
	A.A. 21/22	A.A. 22/23	A.A. 23/24	A.A. 24/25		
Firenze	2404	2678	3.156	3.233	2.501	2.703
Pisa	2479	2370	2.405	2.766	2.075	2.443
Siena	1688	1662	1.604	1.662	1.437	1.480
<b>Totale</b>	<b>6571</b>	<b>6710</b>	<b>7.165</b>	<b>7.661</b>	<b>6.013</b>	<b>6.626</b>

La graduatoria definitiva A.A. 2024/2025 evidenzia un numero di vincitori alloggi superiore a quello dell'anno accademico precedente per tutte e tre le sedi.

Tale incremento viene confermato in sede di graduatoria assestata: l'aumento dei vincitori alloggio per la sede Firenze è pari a +8,08%, quello di Pisa a +17,73% e Siena a +2,99%.

	<i>Posti letto disponibili</i>						POSTI LETTO COMPLESSIVI PROPRIETA'	POSTI LETTO AGGIUNTIVI IN CONVENZIONE
	2022	2023	2024	BUDGET 2025	PREC. 2025	2025		
Firenze	1542	1131	1243	1881	1701	1491	1782	170
Pisa	1298	1283	1374	1620	1446	1446	1783	0
Siena	1254	835	891	1284	1143	1143	1365	0
<b>Totale</b>	<b>4094</b>	<b>3249</b>	<b>3508</b>	<b>4785</b>	<b>4290</b>	<b>4080</b>	<b>4930</b>	<b>170</b>

<b>% SODDISFAZIONE DOMANDA= N. CONVOCATI PER ASSEGNAZIONE/N. VINCITORI POSTO ALLOGGIO (GRAD.ASS. BILANCIO)</b>						
SEDE	A.A. 22/23	MESE	A.A. 23/24	MESE	A.A. 24/25	MESE
<b>FIRENZE</b>	86,64%	settembre	100,00%	settembre	100,00%	Settembre
<b>PISA</b>	100,00%	settembre	100,00%	maggio	100,00%	Settembre
<b>SIENA</b>	100,00%	aprile	100,00%	gennaio	100,00%	aprile

A seguito delle riaperture di alcune delle residenze per il termine dei lavori – Ater per la sede di Firenze riaperta a luglio con 70 posti letto; San Miniato Lotto 1 e Lotto 2 presso la sede di Siena riaperte rispettivamente a febbraio e aprile 2025 con 196 e 176 posti letto e la R.U. Fontebranda sempre a Siena riaperta il 10 febbraio 2025 con 53 posti letto – i posti letto gestiti dal DSU disponibili per l'anno 2025 sono in aumento

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

rispetto al 2024. Non è invece confermato il dato della programmazione 2025 a causa dei ritardi previsti nelle riaperture di alcune residenze.

Al fine di arginare la diminuzione dei posti letto a causa degli interventi di messa a norma, l'Azienda ha reperito sul mercato ulteriori disponibilità di posti letto per un totale di 170 posti alloggio al 31 dicembre 2025. Le convenzioni sono state confermate solo per la sede di Firenze.

Rispetto all'andamento delle assegnazioni, si evidenzia l'aumento del tasso di accettazione da parte dei convocati rispetto ai due anni precedenti:

<b>TASSO DI ACCETTAZIONE</b>		
<b>a.a. 22/23</b>	<b>a.a. 23/24</b>	<b>a.a. 24/25</b>
47,85%	44%	52%
48,20%	45%	53%
44,53%	42%	55%
<b>46,86%</b>	<b>44%</b>	<b>53%</b>

Preme evidenziare che, nell'anno 2025, l'Azienda è riuscita a concludere l'ambizioso risultato di messa in sicurezza antincendio di alcune delle Residenze che al 31 dicembre del 2021 si trovavano sprovviste di C.P.I. (San Miniato Lotti 1 e 2, Ater, Fontebranda).

## **LA PROCEDURA A EVIDENZA PUBBLICA PER GESTIONE IN PPP**

Con l'Avviso approvato con Provvedimento del Direttore n. 89/24 del 3 ottobre 2024, è stata avviata la procedura ad evidenza pubblica per la gestione in Partenariato Pubblico Privato dell'aggregato R.R.U.U. Firenze (Calamandrei, Sassoli Ater, Cipressino) – Pisa (San Cataldo, Don Bosco, Fascetti, Nettuno) – Siena (Sperandie, Mattioli, San Marco), identificato a seguito dell'analisi condotta nel 2023.



#### **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

Tuttavia, nonostante un'iniziale interesse da parte di alcuni operatori, nel corso del 2025, non sono state presentate proposte di manifestazione di interesse in risposta all'Avviso per il PPP per gestione residenze DSU Toscana da parte di operatori intenzionati ad aderire all'Avviso.

Pertanto, dopo aver accordato alcune proroghe, attesa la mancata presentazione delle manifestazioni di interesse attese, con Provvedimento del Direttore n. 120/25 del 9 dicembre 2025, l'Azienda ha preso atto della chiusura dell'indagine esplorativa in questione.

Preme evidenziare che la mancata adesione all'Avviso ha avuto un impatto anche sulla eventuale realizzazione di attività connesse o conseguenti al Partenariato. In particolare, non è stato possibile valutare l'opportunità di inserire all'interno del Progetto PPP i lavori di ammodernamento della mensa/bar pizzeria presso la R.U. Calamandrei, che allora nel 2026 sarà trasformato in un luogo per promuovere l'inclusione sociale e lavorativa di persone con disabilità e nel 2027 verrà ristrutturato.

Inoltre, atteso l'esito dell'indagine esplorativa, nell'anno 2026, l'Azienda dovrà porre in essere una riflessione circa l'individuazione di una strategia alternativa a quella ideata mediante il Partenariato Pubblico Privato, che comporterà però inevitabilmente una scelta tra gli interventi inizialmente programmati, dopo un'ulteriore valutazione aziendale di opportunità/necessità.

### **IMMOBILE DI VIA BANDINI A SIENA**

Per quanto riguarda l'immobile di Via Bandini a Siena, si ricorda che con Deliberazione n. 45/24 del 17 ottobre 2024, il Consiglio di Amministrazione, sulla scorta delle verifiche istruttorie compiute, nonché dell'acquisizione di apposita perizia giurata di stima, ha deciso di avviare le procedure finalizzate all'alienazione del bene in oggetto, fissando già in tale atto l'importo di vendita da porre a base d'asta.

A seguito dell'acquisizione del parere obbligatorio del Collegio dei Revisori e dell'invio alla Giunta Regionale della Toscana della richiesta della preventiva autorizzazione ai sensi dell'art. 7, comma 2, lett. C) della Legge RT 22 febbraio 2024, n. 7,

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

quest'ultima, con Delibera della Giunta Regionale Toscana n. 676 del 26 maggio 2025 recante "*Alienazione immobile di Via Bandini Siena - Autorizzazione all'Azienda DSU (art. 7 comma 2 lett. C. della LR 7/2024)*", ha autorizzato l'Azienda all'alienazione dell'immobile in questione, richiamando la necessità del rispetto degli obblighi pubblicistici previsti per l'alienazione di beni immobili del patrimonio pubblico, nonché delle disposizioni di cui all'art. 58 del D.L. 25 giugno 2008, n. 112, convertito nella L. 6 agosto 2008, n. 133 e tenuto conto della definizione del prezzo da porre a base d'asta della procedura di vendita dell'immobile.

Pertanto, negli ultimi mesi del 2025 sono stati predisposti l'avviso di procedura a evidenza pubblica per alienazione di immobile, nonché i documenti costituenti la modulistica prevista dall'avviso medesimo, per poter procedere, nei primi mesi del 2026, con l'indizione della procedura di asta pubblica per l'alienazione dell'immobile di proprietà aziendale posto in via Bandini, in esecuzione della Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 43/25 del 30 settembre 2025 e ai sensi dell'art. 5 del Regolamento di Disciplina della gestione delle alienazioni e delle acquisizioni del patrimonio immobiliare dell'Azienda, approvato con Deliberazione del CdA n. 30/25 del 31 luglio 2025.

**RICHIESTE DI CONVENZIONAMENTO DA PARTE DI SOGGETTI PRIVATI AI SENSI DEL DM n. 481/24 E S.M.I. E SUCCESSIVO NUOVO BANDO CASSA DD.PP. PNRR HOUSING STUDENTESCO**

In data 26 febbraio 2024, in attuazione della Riforma 1.7 "*Alloggi per gli studenti e riforma della legislazione sugli alloggi per gli studenti*", prevista dalla Missione 4, Componente 1, del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), il Ministero dell'Università e della Ricerca ha pubblicato l'Avviso Housing Universitario di cui al D.M. n. 481/2024, successivamente modificato e integrato con il D.M. n. 765 del 31 maggio 2024 e con le Ordinanze Commissariali n. 3, 5 e 6 del 2025.

Tale Avviso, rivolto a soggetti pubblici e privati interessati alla realizzazione e gestione di Residenze Universitarie, è finalizzato alla messa a disposizione di 60.000 posti letto entro la data del 15 luglio 2026.

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

Nello specifico, l'articolo 8 del D.M. n. 481/2024 prevede, al comma 2, l'obbligo per i soggetti gestori di riservare almeno il 30% dei posti letto a studenti capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, individuati tramite graduatorie predisposte dagli Organismi regionali competenti per il diritto allo studio.

Inoltre, il Decreto prevede che l'assegnazione di tali posti sia effettuata sulla base di apposite Convenzioni.

Preme evidenziare che nel corso dell'anno 2025 sono stati avviati diversi interventi nel territorio della Regione Toscana che l'Azienda DSU è stata contattata da diversi soggetti che hanno presentato domanda di ammissione, ma per i quali è ancora pendente il procedimento ministeriale di ottenimento del Decreto.

Si anticipa che l'Azienda ha nel frattempo formulato al Ministero e a Cassa DDPP richieste scritte di chiarimenti in ordine ad alcuni aspetti qualificanti la natura e il contenuto del vincolo giuridico di cui l'Azienda verrebbe a farsi carico con la sottoscrizione della convenzione con il soggetto gestore, che non risultano del tutto chiari e la cui definizione è idonea ad orientare l'istruttoria delle richieste già pervenute e di quelle che dovessero sopraggiungere.

## **LA PERFORMANCE ECONOMICA DEL SERVIZIO RESIDENZE**

Il rilevato decremento del costo medio unitario rispetto all'anno precedente per la sede di Firenze -13,41% è legato alla riapertura della Residenza Ater; per la sede di Pisa, la riduzione rispetto all'anno precedente pari a -4,61% è principalmente riconducibile all'assenza dei posti letto in convenzione; per la sede di Siena il decremento del CMU rispetto all'esercizio precedente -3,11% è legato alla riapertura delle residenze San Miniato lotti 1 e 2 e Fontebranda, che hanno consentito di rinunciare al ricorso di posti letto in convenzione per l'intero esercizio. La lieve differenza dei CMU rispetto al Budget 2025 è legata principalmente ai ritardi avuti nelle riaperture delle residenze rispetto a quanto previsto in sede di programmazione.

L'eterogeneità delle strutture, in particolare rispetto alla loro capienza, alla qualità e all'obsolescenza degli impianti, alla modalità di finanziamento del loro acquisto rendono il costo medio unitario molto variabile fra le residenze universitarie. Rispetto

## ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025

al Budget 2025, la differenza per la sede di Siena è legata ad una stima della Manutenzione programmata e degli interventi a richiesta più alta rispetto a quanto realizzato a consuntivo.

Tale eterogeneità è molto marcata tra i tre territori aziendali: quello di Siena, caratterizzato da molteplici residenze che hanno oltre 100 posti alloggio, registra il minore dei costi a posto letto.

COSTO MEDIO POSTO ALLOGGIO	2023	2024	BUDGET 2025	PRECONSUNTIVO 2025	BILANCIO 2025	VAR. 2025/2024	VAR. 2025/BUDGET 2025	VAR. 2025/PREC. 2025
<b>CMU POSTO LETTO</b>	<b>5.598</b>	<b>5.378</b>	<b>4.865</b>	<b>4.954</b>	<b>4.921</b>	<b>-8,50%</b>	<b>1,15%</b>	<b>-0,65%</b>
FIRENZE	6.172	6.183	5.119	5.354	5.378	-13,02%	5,06%	0,45%
PISA	5.459	5.137	4.699	4.901	4.746	-7,62%	1,00%	-3,16%
SIENA	5.007	4.567	3.943	4.425	3.794	-16,91%	-3,77%	-14,24%

Con riferimento all'incidenza delle principali voci sul "costo posto letto", si veda la tabella che segue, che espone il decremento generalizzato delle voci, principalmente determinato dall'incremento dei posti letto disponibili, salvo per le manutenzioni delle sedi di Pisa e Siena e per il servizio pulizia per la sede di Pisa, che risulta leggermente incrementato.

INCIDENZE UNITARIE MEDIE DEI COSTI PRINCIPALI	FIRENZE					PISA					SIENA				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
PERSONALE	436,64	458,16	506,28	489,81	442,10	501,44	402,44	1.060,57	461,84	401,38	506,04	529,12	857,61	815,81	558,26
PORTINERIA E VIGILANZA	1.021,57	1.168,50	1.656,05	1.269,47	1.072,88	1.445,24	1.657,48	1.931,07	616,17	571,97	1.067,69	1.103,25	1.084,84	995,19	940,10
PULIZIA BIANCHERIA E LAVANDERIA	429,72	491,61	510,91	474,54	439,47	162,46	386,24	435,83	135,72	139,00	324,46	380,10	364,16	331,98	252,82
UTENZE	1.077,83	2.180,21	1.531,92	1.248,98	1.158,46	983,36	2.238,21	1.349,31	409,61	406,19	574,58	1.299,71	993,47	948,37	791,70
MANUTENZIONI	685,23	764,47	1.029,01	1.302,07	1.133,34	1.005,89	1.128,03	1.335,26	431,66	446,79	531,96	595,86	866,46	355,11	393,46
AMMORTAMENTI AL NETTO	446,35	599,25	876,44	821,30	630,36	141,05	311,30	908,57	450,90	261,84	284,72	322,80	564,31	1.170,42	516,25
<b>CMU GESTIONE DSU (ESCLUSO AGGIUNTIVI)</b>			<b>6.340,02</b>		<b>5.466,09</b>				<b>5.151,31</b>	<b>4.745,90</b>				<b>4.578,99</b>	<b>3.794,34</b>
<b>CMU GESTIONE ALLOGGI "AGGIUNTIVI"</b>			<b>5.052,98</b>		<b>4.604,36</b>				<b>4.623,78</b>	-				<b>4.449,93</b>	-
<b>CMU COMPLESSIVO</b>			<b>6.182,77</b>		<b>5.377,90</b>				<b>5.137,48</b>	-				<b>4.566,55</b>	-

### 1.5.7 IL SERVIZIO RISTORAZIONE

Di seguito, si illustra l'andamento dei pasti 2025 a confronto con gli esercizi precedenti:

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

PASTI	2023	2024	BUDGET 2025	PRECONSUNTIVO 31/08/25	BILANCIO 2025	VAR. 2025/2024
FI diretta	615.348	628.547	779.478	704.270	688.769	9,58%
FI indiretta	509.687	434.542	482.692	431.525	439.917	1,24%
PI diretta	975.314	930.195	1.040.981	959.564	953.594	2,52%
PI indiretta	421.583	414.674	442.656	407.961	403.506	-2,69%
SI diretta	170.732	166.901	199.979	202.281	200.450	20,10%
SI indiretta	565.363	488.135	520.953	469.934	480.200	-1,63%
<b>TOTALE</b>	<b>3.258.027</b>	<b>3.062.994</b>	<b>3.466.739</b>	<b>3.175.535</b>	<b>3.166.436</b>	<b>3,38%</b>
TOTALE DIRETTA	1.761.394	1.725.643	2.020.438	1.866.115	1.842.813	6,79%
TOTALE INDIRETTA	1.496.633	1.337.351	1.446.301	1.309.420	1.323.623	-1,03%

I dati consuntivi 2025 evidenziano un lieve incremento delle affluenze rispetto all'esercizio 2024, pari a +3,38%. Inoltre, rispetto al Budget 2025 risulta un decremento del -8,66%.

Del totale pasti erogati, il 66% è stato erogato ai Borsisti: tale dato è la conseguenza di due differenti fattori. Il primo è legato appunto all'aumento del numero dei borsisti e al numero di pasti erogati agli stessi su tutto il territorio regionale, con maggiore impatto sulle mense a gestione diretta che sono fisicamente presenti presso le case dello studente con maggior numero di borsisti frequentanti il servizio; il secondo fattore è determinato dall'effetto dell'ultima modifica del sistema tariffario in vigore dal 1° settembre 2023 (Deliberazione del CdA n. 35/23 del 31 luglio 2023).

Preme evidenziare che nel corso del 2025 è proseguito l'impegno aziendale in materia di "sostenibilità ambientale" del Servizio Ristorazione. A questo proposito, tra maggio e settembre sono state pubblicate sul sito dell'Azienda le Linee guida sulla ristorazione universitaria sostenibile, elaborate da un gruppo di lavoro coordinato dal responsabile delle mense del DSU Toscana in collaborazione con ANDISU, e successivamente adottate da ANDISU medesima per applicazione su tutto il territorio nazionale al fine di promuovere capitoli green, più piatti *plant based*, prodotti bio a Km 0 e taglio agli sprechi alimentari.

Inoltre, l'Azienda ha organizzato il 18 e 19 novembre, insieme all'Associazione Nazionale degli Organismi per il Diritto allo Studio Universitario (ANDISU) e l'European Council for Student Affairs (ECSTA), un convegno internazionale dedicato alle *best practices* per l'erogazione dei servizi di supporto agli studenti universitari, focalizzato, in particolare, sul tema della sostenibilità sia nell'offerta alimentare e di

#### ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025

produzione dei pasti dei servizi mensa, che di risparmio ed efficientamento energetico nell'housing.

Per esaustività e per l'importanza dell'attività, si fa presente che nell'anno 2025 il Servizio Ristorazione, per la prima volta, ha elaborato un metodo in grado di costificare le ricette dei menù offerti dalle mense universitarie. Tale risultato è decisamente significativo, in quanto la costificazione, intesa come strumento di lavoro, è in grado di far conoscere puntualmente la corrispondenza tra una componente del menù e il suo costo: ciò permette agli operatori del settore di compiere scelte informate e maggiormente consapevoli.

Nella tabella seguente si riporta il ricavo medio da tariffe 2025 a confronto con gli esercizi 2024 e 2023:

	2023	2024	2025
PROVENTI RISTORAZIONE	5.338.436,63	4.725.514,56	4.304.805,68
TOTALE PASTI	3.258.027	3.062.994	3.166.436
RMU	1,64	1,54	1,36
TOTALE PASTI VS. UTENZA PAGANTE	1.434.323	1.115.415	1.073.344
RMU PAGANTI	3,72	4,24	4,01

### LA PERFORMANCE ECONOMICA DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

Nell'anno 2025, si registra un aumento generalizzato dei CMU del Servizio Ristorazione, a seguito dell'aumento dei costi per alcuni fattori produttivi, *in primis* i generi alimentari. Il livello delle affluenze minore rispetto a quanto previsto e programmato ha determinato l'incremento del costo medio unitario registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto in sede di programmazione iniziale, che risulta tuttavia inferiore rispetto a quanto stimato in sede di preconsuntivo 2025, fatta eccezione per la gestione indiretta.

### ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025

COSTO MEDIO DEL PASTO	2022	2023	2024	BUDGET 2025	PRECONSUNTIVO 2025	BILANCIO 2025	VAR PREC. 2025/2024	VAR PREC 2025/ BUDGET 2025
<b>TOTALE DSU</b>	<b>8,01</b>	<b>7,62</b>	<b>8,20</b>	<b>7,79</b>	<b>8,58</b>	<b>8,55</b>	<b>4,63%</b>	<b>10,14%</b>
<b>COSTO MEDIO UNITARIO GESTIONE DIRETTA</b>	<b>9,28</b>	<b>8,54</b>	<b>9,44</b>	<b>8,67</b>	<b>9,88</b>	<b>9,61</b>	<b>4,70%</b>	<b>13,99%</b>
GESTIONE DIRETTA FIRENZE	8,84	8,20	8,61	7,58	8,82	9,02	2,44%	16,36%
GESTIONE DIRETTA PISA	9,67	8,68	9,51	8,68	10,04	10,02	5,57%	15,67%
GESTIONE DIRETTA SIENA	8,73	8,94	10,20	9,76	10,79	9,78	5,78%	10,55%
<b>COSTO MEDIO UNITARIO GESTIONE INDIRETTA</b>	<b>6,18</b>	<b>6,52</b>	<b>6,85</b>	<b>6,98</b>	<b>7,04</b>	<b>7,05</b>	<b>2,82%</b>	<b>0,86%</b>
GESTIONE INDIRETTA FIRENZE	6,67	6,72	7,05	7,23	7,16	7,34	1,56%	-0,97%
GESTIONE INDIRETTA PISA	6,41	6,56	6,66	6,76	7,01	6,89	5,26%	3,70%
GESTIONE INDIRETTA SIENA	5,68	6,31	6,83	6,95	6,95	6,93	1,76%	0,00%
<b>COSTO MEDIO UNITARIO SEDE FIRENZE</b>	<b>8,03</b>	<b>7,53</b>	<b>7,97</b>	<b>7,45</b>	<b>8,18</b>	<b>8,36</b>	<b>2,63%</b>	<b>9,80%</b>
<b>COSTO MEDIO UNITARIO SEDE PISA</b>	<b>8,86</b>	<b>8,04</b>	<b>8,63</b>	<b>8,11</b>	<b>9,14</b>	<b>9,09</b>	<b>5,91%</b>	<b>12,70%</b>
<b>COSTO MEDIO UNITARIO SEDE SIENA</b>	<b>6,45</b>	<b>6,92</b>	<b>7,69</b>	<b>7,73</b>	<b>8,11</b>	<b>7,77</b>	<b>5,46%</b>	<b>4,92%</b>

(costi diretti, ripartizione costi ufficio ristorazione in base al n. dei pasti)

Altresì, come si evince dalla tabella sotto, l'incidenza unitaria dei costi del personale, unitamente al costo dei generi alimentari, rappresenta la variabile determinante il livello di efficienza.

INCIDENZA UNITARIA COSTI PRINCIPALI	FIRENZE					PISA					SIENA				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
generi alimentari e free beverage	2,07	2,13	2,35	2,70	3,07	1,93	2,00	2,29	2,57	3,02	1,96	2,21	2,34	2,68	2,82
generi non alimentari	0,17	0,20	0,26	0,19	0,19	0,12	0,09	0,06	0,07	0,08	0,60	0,34	0,30	0,32	0,54
personale	4,36	2,85	2,74	2,88	2,75	5,74	2,97	2,68	2,96	3,02	4,18	2,99	3,10	3,78	3,24
multiservizi e pulizie	2,11	1,65	1,52	1,39	1,40	2,06	1,61	1,61	1,63	1,65	1,20	1,72	1,90	1,90	1,75
utenze	0,68	1,02	0,41	0,42	0,42	1,58	1,92	1,02	1,07	1,04	0,52	0,82	0,49	0,52	0,47
manutenzioni	0,41	0,33	0,18	0,27	0,26	0,66	0,44	0,21	0,45	0,45	0,24	0,14	0,19	0,20	0,28
costi ufficio e dirigenza	0,81	0,39	0,29	0,34	0,57	0,93	0,51	0,41	0,43	0,42	0,47	0,26	0,16	0,31	0,27
altri oneri	0,34	0,28	0,46	0,43	0,37	0,74	0,13	0,41	0,33	0,35	0,56	0,24	0,46	0,49	0,41
<b>totale ristorazione</b>	<b>10,95</b>	<b>8,84</b>	<b>8,20</b>	<b>8,61</b>	<b>9,02</b>	<b>13,76</b>	<b>9,67</b>	<b>8,68</b>	<b>9,51</b>	<b>10,02</b>	<b>9,73</b>	<b>8,73</b>	<b>8,94</b>	<b>10,20</b>	<b>9,78</b>

### **3. IL PROCESSO DI MONITORAGGIO FINALE DEGLI OBIETTIVI E I RISULTATI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

I risultati esposti nella presente Relazione rappresentano l'esito del processo di monitoraggio, posto in essere attraverso una sistematica interazione durante tutto l'anno tra Direzione, Dirigenti e Coordinatori dei Servizi, condiviso almeno trimestralmente con la Direzione regionale di riferimento.

Le informazioni riportate di seguito per il monitoraggio finale consentono, per quasi la totalità dei casi, un riscontro oggettivo e valutabile da parte di terzi dell'effettiva realizzazione degli indicatori (per i quali infatti sono specificate modalità di calcolo e fonte dati), in quanto spesso collegato all'adozione di atti amministrativi o documenti registrati agli atti.

Invece, nei casi in cui il risultato non sia collegato o collegabile all'adozione di atti amministrativi o di documenti depositati al protocollo aziendale, la documentazione di supporto per la relativa validazione del risultato è stata comunque sottoposta all'attenzione del Direttore.

Di seguito, la sintesi del numero e della tipologia degli indicatori collegati agli obiettivi:

- 9 obiettivi;
- 10 indicatori (6 procedurali con cronoprogrammi analitici e 4 quantitativi).

**Pertanto, il monitoraggio consente di rappresentare lo stato di avanzamento al momento conclusivo del processo di conseguimento degli obiettivi strategici 2025, con riferimento al complesso dei risultati attesi (obiettivi, indicatori, ecc.), che hanno interessato l'intera struttura organizzativa dell'Azienda.**

In particolare, per ognuno degli indicatori contenuti nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2025, sono state rappresentate, in conformità a quanto previsto dagli schemi forniti dalla Regione Toscana, le seguenti informazioni:

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

- il valore conseguito dall'indicatore, come risultante dal monitoraggio;
- le note di monitoraggio, con le quali si è descritto sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2025;
- per gli indicatori procedurali, è presente un rinvio al relativo cronoprogramma sul quale è stato effettuato un monitoraggio dettagliato delle singole attività;
- la fonte dati, con la quale si è specificata la fonte dalla quale sono state tratte le informazioni relative ai precedenti due punti;
- la percentuale di conseguimento dell'obiettivo a livello di "indicatore" e di "obiettivo" (per gli obiettivi composti da più indicatori, la percentuale esprime la media dei relativi valori, a meno che non sia indicato diversamente) determinata a seguito di un'analisi tecnica effettuata in base ai seguenti criteri (tratti per analogia da quelli contenuti nelle Delibere GRT n. 207 e n. 247, rispettivamente, del 25 febbraio 2019 e del 4 marzo 2019):
  1. gli indicatori conseguiti in ritardo sono decurtati di una percentuale che è proporzionale all'entità del ritardo: la percentuale è calcolata come rapporto tra il tempo teorico necessario come da valore target e il tempo effettivo occorso per il conseguimento dell'indicatore; nel caso in cui il compimento di alcune fasi di un cronoprogramma evidenzia un ritardo rispetto alla data di fine prevista, se il ritardo è stato successivamente riassorbito e il procedimento si è comunque concluso entro la data finale prevista, lo stesso è da considerarsi in linea con le scadenze assegnate;
  2. in presenza di un valore non quantificabile, la percentuale di conseguimento dell'indicatore è calcolata con riferimento al ritardo (in analogia con quanto fatto al punto precedente) da stimarsi sulla base delle informazioni contenute nella nota di monitoraggio, a fronte dell'eventuale cronoprogramma approvato; qualora nella nota di monitoraggio non vi siano elementi utili per stimare il ritardo, la percentuale di conseguimento dell'indicatore è posta pari a zero;
  3. per gli indicatori numerici, è attribuita la % di conseguimento in base alla seguente formula:  $\text{valore conseguito 2025} / \text{valore target 2025} \times 100$ , salvo non vi sia specificata, fin dall'origine, una metodologia di calcolo differente;
  4. nella colonna note sono presenti specifiche sui criteri utilizzati per la determinazione delle percentuali, specialmente se difformi a quanto sopra riportato ai punti 1, 2 e 3.

**ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2025**

Laddove il ritardo e/o il mancato raggiungimento dell'output programmato non sia stato ritenuto imputabile all'operato dell'Azienda, è stata inserita specifica informativa all'interno delle note di monitoraggio e, a seguito di specifica condivisione con la Direzione regionale, si è proceduto alla non valutabilità (e, pertanto "rettificata" la percentuale di conseguimento).

**A seguito della realizzazione del monitoraggio finale (si veda la Scheda obiettivi di cui alle pagine seguenti), gli obiettivi strategici (organizzativi) per l'esercizio 2025, posti con il PQPO 2025, sono stati ritenuti complessivamente conseguiti nella percentuale del 93,64%**

**La percentuale di conseguimento pari al 93,64% è avvalorata a seguito dell'approvazione del Budget d'esercizio 2025, con specifico riferimento alla conferma del risultato di cui all'obiettivo n. 7 del Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2025, in particolare per la valorizzazione dell'indicatore "Costo unitario medio pasto 2025/costo unitario medio pasto 2024" per la misurazione del risultato conseguito per l'obiettivo n. 7 "Ottimizzare la sostenibilità organizzativa ed economica dei Servizi".**

**Tale percentuale sarà utilizzata quale valore di conseguimento della performance organizzativa per la dirigenza e i dipendenti del comparto, secondo quanto previsto dai sistemi di misurazione e valutazione delle prestazioni in vigore.**

**All'Allegato di cui alla lett. B) è descritto lo schema di monitoraggio degli Obiettivi del Piano della Performance.**

Infine, per completezza, si precisa che la presente Relazione, a differenza delle precedenti, non illustra il monitoraggio finale dei Piani di Area, giacché – a seguito dell'approvazione delle modifiche apportate con la Deliberazione n. 50/25 al Regolamento Gestione Performance approvato con Deliberazione del CdA n. 68/19 – gli esiti del monitoraggio finale degli obiettivi di performance organizzativa di diretta responsabilità dei Dirigenti devono essere accertati con apposito provvedimento del Direttore.