

RELAZIONE SULLA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE 2024

Indice

PREMESSA

1. IL QUADRO GENERALE

1.1 Attività 2024: I Principali Risultati Raggiunti

Linee strategiche

1.2 La Rilevazione della Qualità percepita. I Risultati della Customer Satisfation 2024 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 2024

1.5.1 Il Concorso Borse Di Studio A.A. 2023/2024

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, predispone 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"*.

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

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

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 2024, 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'adozione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026, in cui sono stati definiti gli obiettivi PQPO e di Area (Deliberazione di adozione n. 4/24 del 30 gennaio 2024 e Deliberazione di approvazione n. 5/24 del 26 marzo 2024).

Più precisamente, gli obiettivi del PQPO e dei Piani di Area sono stati determinati in coerenza con le linee strategiche definite nel Piano di Attività approvato con la Deliberazione n. 5/24 del 26 marzo 2024 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 e dei Piani di Area sono stati rimodulati in occasione del monitoraggio semestrale con Deliberazione del CdA n. 28/24 del 22 luglio 2024.

Per l'anno 2024, sono stati individuati i seguenti obiettivi strategici all'interno delle linee strategiche definite nel Piano di Attività:

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO (ARDSU) – OBIETTIVI 2024								
AMBITO STRATEGICO		II	RISULTATI ATTESI					
			Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2024	Valore target 2025 – 2026
Studenti	Garantire sul territorio i benefici del diritto allo studio universitario e il valore degli interventi	1	Garantire i benefici per i capaci e meritevoli privi di mezzi e realizzare interventi e misure aggiuntive per gli studenti	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
		2	Azioni Cittadinanza studentesca per i Residenti nelle residenze universitarie	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
Apprendimento e crescita	Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare	3	Avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa"	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
	Rilevare la qualità dei servizi	4	Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	5,00%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita	6,38 dato finale 2022	>= dato finale anno precedente	>= dato finale anno precedente
Processi organizzati vi interni	Potenziare gli strumenti interni	5	Ottimizzare la struttura organizzativa ed i sistemi di controllo	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
		6	Consolidamento Sistema Qualità	10,00%	Consolidamento indice sintetico della Qualità	93,69% dato settembre 2022	>=90%	>= dato finale anno precedente
Economica Finanziaria	Garantire l'equilibrio economico finanziario	7	Ottimizzare la sostenibilità organizzativa ed economica	15,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	-
					Costo unitario medio pasto 2024/costo unitario medio pasto conto economico previsionale 2024 (budget)	-	<=100%	<=100%
					Costo unitario posto letto 2024/costo unitario medio posto letto 2023	-	<=100%	<=100%
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)	5,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	100,00% dato finale 2022	100,00%	100,00%
		9	Avanzamento Agenda Digitale	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma	-	100,00%	100,00%
				100,00%				

Nella presente Relazione, è inserito il monitoraggio finale e la valutazione dei Piani di Area, che contengono gli obiettivi organizzativi di diretta responsabilità dei Dirigenti, che contribuiscono al raggiungimento dei risultati della performance organizzativa aziendale.

Per eshaustività, si ricorda anche che, a seguito dell'approvazione del PQPO e dei Piani di Area 2024-2026, sono stati approvati i Piani degli obiettivi dei Servizi, in ottemperanza al Regolamento gestione della performance di cui alla Deliberazione n. 68/19 sopra richiamata, che è entrato in vigore dal 1 gennaio 2020.

1. IL QUADRO GENERALE

1.1 ATTIVITÀ 2024: I Principali Risultati Raggiunti

Di seguito si illustrano i principali risultati raggiunti nell'esercizio 2024, 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

- **Garantire agevolazioni per il trasporto pubblico locale agli studenti borsisti di tutte le sedi** (servizio pubblico di trasporto a studenti borsisti, per contribuire a facilitare i loro spostamenti e renderli maggiormente partecipativi della vita studentesca)
- **Garantire agevolazioni per l'assistenza sanitaria agli studenti borsisti fuori sede non residenti** (servizio pubblico di assistenza a studenti residenti fuori regione, per contribuire a dare loro una maggiore assistenza sanitaria nella parte dell'anno in cui si trovano ad abitare in un territorio diverso da quello di residenza, nel quale mantengono il loro medico di medicina generale)
- **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**
- **Implementare il sistema di ticketing attualmente in uso quale unico canali di comunicazione efficace** (dal 30 settembre 2024 unico canale di comunicazione)
- **Garantire una corretta gestione dei social aziendali** (adozione di una specifica policy aziendale sulla comunicazione sui social, mediante la definizione delle Linee Guida per l'uso dei profili social dell'Azienda)
- **Implementare canali di comunicazione oltre a quelli attivati** (avvio a regime del canale Threads, nonché redazione di un documento esplicativo del nuovo canale di comunicazione Eventbrite)
- **Organizzare il servizio di tutoraggio nelle residenze universitarie**
- **Diffondere l'utilizzo dello "Sportello psicologico di ascolto per gli studenti alloggiati nelle Residenze"**

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. San Miniato lotto II: termine dei lavori per l'adeguamento alla normativa antincendio;
 - R.U. San Miniato lotto I: consegna lavori per l'adeguamento alla normativa antincendio;
 - R.U. Calamandrei: ottenimento CPI;
 - R.U. Fontebranda: riapertura della struttura a seguito della realizzazione dei lavori di prevenzione incendi, della parziale sostituzione degli arredi e delle manutenzioni straordinarie;
 - R.U. Fascetti: al contempo svolgimento dei lavori di adeguamento alle norme di prevenzione incendi e dei lavori di efficientamento energetico;
 - R.U. Tolomei: aggiudicazione dei lavori di ristrutturazione con Determinazione dirigenziale n. 672/24 del 30 ottobre 2024;
 - R.U. Mariscoglio: interventi in svolgimento;
 - RR.UU. Fascetti – XXIV Maggio – San Miniato I: svolgimento delle attività tecniche propedeutiche ai lavori, quali verifiche di conformità edilizie-urbanistiche con ottenimento della conformità in sanatoria laddove necessaria.
- **Misure di videosorveglianza e controllo accessi** (verifica della corretta funzionalità della conservazione dati e implementazione di misure idonee per proteggere la conservazione dei dati)

Linea Strategica:

RILEVARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI

- **Indice Medio di qualità percepita dagli studenti alloggiati** (Indice medio qualità percepita = 6,930: incremento della soddisfazione degli studenti rispetto all'anno precedente)
- **Creare strumenti di partecipazione attiva nelle residenze universitarie** (iniziative volte al coinvolgimento degli studenti al fine di favorire l'accoglienza, l'aggregazione e lo scambio culturale)
- **Incremento della sostenibilità ambientale della ristorazione a gestione diretta** (perfezionamento di un servizio di consultazione on line dei menù giornalieri delle mense a

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

gestione diretta col dettaglio per ogni singola portata di ingredienti, allergeni, informazioni nutrizionali, schede tecniche e produzione di CO2)

- **Strumenti per facilitare l'accesso ai servizi aziendali** (accessibilità ai servizi digitali mediante l'adeguamento del sito istituzionale agli standard contenuti nella norma UNI EN 301549:2018; rilascio dell'app MY DSU; aggiornamento del sito web aziendale)

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** (predisposizione e condivisione del progetto esecutivo)
- **Offrire strumenti per migliorare la comunicazione interna** (Manuale di comunicazione interna)
- **Formazione** (attivazione e implementazione, con particolare riferimento al piano di formazione ai sensi dell'art. 15 del Codice dei Contratti dedicato al personale coinvolto nel processo di acquisto di lavori, beni e servizi e al piano di formazione in tema di anticorruzione e trasparenza dedicato al personale neo assunto nel corso dell'anno 2024)
- **Consolidamento Sistema Qualità attraverso la misurazione dei target associati alle procedure di qualità** (coordinamento delle attività di monitoraggio dei target associati alle procedure del SGQ, con identificazione di n. 15 indicatori chiave finalizzati alla misurazione di fattori maggiormente cruciali per le prestazioni aziendali e concorrenti all'elaborazione dell'indice sintetico della Qualità delle Prestazioni Aziendali; avanzamento del processo di integrazione della certificazione ISO9001 con la ISO 45001 "*Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro*" attraverso uno studio di gap-analysis, finalizzato a valutare il grado di preparazione dell'Azienda all'integrazione dei due sistemi, con particolare attenzione alle valutazioni specifiche inerenti gli aspetti legislativi di conformità che devono essere assicurati per tutte le strutture aziendali e alla definizione degli aspetti relativi alla sicurezza da garantire per ogni struttura)

Linea Strategica:

GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

- **Avviare la procedura ad evidenza pubblica per la gestione in Partenariato Pubblico Privato (PPP - capital intensive) degli aggregati R.R.U.U. Firenze – Pisa – Siena identificati a seguito dell'analisi condotta nell'anno 2023** (valutazione degli impatti economico-patrimoniali per la gestione di alcune R.R.U.U. e definizione delle procedure per la

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

gestione del servizio attraverso progetti di Partenariato Pubblico Privato: con Provvedimento del Direttore n. 89 del 3 ottobre 2024 è stato approvato l'Avviso per manifestazione di interesse alla partecipazione al Partenariato da parte di soggetti privati)

- **Incremento dei controlli economico/patrimoniali sui beneficiari** (il campione degli studenti vincitori di borsa oggetto del campione è stato portato al 35% e nel corso dell'anno è stato attuato il Protocollo d'intesa sottoscritto nel 2024 con il Comando Regionale della Guardia di Finanza)
- **Revisione sistema tariffario relativo a ospitalità e foresteria** (elaborazione delle proposte circa la revisione tariffaria)

In merito alle attività programmate preme evidenziare:

- ✓ R.U. Caponnetto: ritardo dei lavori di adeguamento alla normativa antincendio (accordata una variante in corso d'opera ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. c) e comma 7 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., ma completamento lavori e riapertura previsti nella prima metà del 2025);
- ✓ R.U. San Miniato lotto I: ritardo dei lavori di adeguamento alla normativa antincendio (termine lavori e riapertura nel mese di aprile 2025);
- ✓ R.U. Rosellini: mancata indizione della gara per l'affidamento dei lavori di adeguamento alla normativa antincendio (successiva all'ottenimento dell'accertamento di conformità urbanistica non ancora richiesto);
- ✓ R.U. Fascetti: termine dei lavori di adeguamento alla normativa antincendio previsto entro luglio 2025;
- ✓ R.U. Ater: completamento dei lavori di adeguamento alla normativa antincendio, degli arredi e riapertura previsti entro la prima metà dell'anno 2025;
- ✓ sperimentazione sistemi tariffari innovativi e valutazioni di impatto quantitativo e qualitativo: nel corso del 2024 è stato osservato e monitorato l'impatto del nuovo sistema tariffario introdotto a settembre 2023, i cui esiti hanno portato a una revisione nel mese di marzo 2025.

1.2 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA. I RISULTATI DELLA CUSTOMER SATISFATION 2024 SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI

Nel corso del 2024, 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 2025, 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 **6,930 contro 6,381 del 2023**. Un risultato che rappresenta un maggiore apprezzamento dei servizi erogati dall’Azienda da parte degli studenti alloggiati rispetto a quello rilevato nel 2023, che preme evidenziare era quasi sovrapponibile a quello dell’anno 2022.

All’indagine, somministrata nel mese di maggio (16-31 maggio), hanno partecipato n. 1.011 studenti, che corrispondono al 31,11% degli studenti invitati a esprimersi (n. 3.250). Pertanto, dato il tasso di partecipazione al questionario dell’anno precedente pari al 25,31%, si sottolinea anche la maggiore adesione da parte degli studenti invitati.

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 (35,81% degli studenti), il 33,83% degli studenti dichiara di aver ricevuto le informazioni dal sito web istituzionale 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

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

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 2023, rispettivamente pari a circa 50% e 20%). 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 2024, la maggioranza dei partecipanti all'indagine (80,81%) si dichiara soddisfatta o molto soddisfatta della procedura per la richiesta di borsa di 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 69,44% 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 17,38% degli studenti che dichiara di non essere informato in merito a tale opportunità: rispetto al 2023 si è registrato un incremento del 4%. 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 16/17%. 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

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

dell'offerta di servizi del DSU e dell'opportunità di partecipazione al bando: infatti, è rilevante che il 35,81% 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 2024 evidenzia un miglior risultato rispetto a quello registrato con riferimento all'anno 2023. Infatti, si è registrato un incremento del voto che lo studente alloggiato assegna all'esperienza complessiva vissuta all'interno di una residenza universitaria (54%). Rispetto alla qualità dei servizi erogati, si segnala un miglioramento del servizio manutenzioni. Oltre il 70% 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, con un miglioramento rispetto al riscontro di cui all'anno precedente (44%). Inoltre, un esito decisamente positivo (52% 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 (8% circa di studenti insoddisfatti), sebbene sia un argomento al quale il 36% degli studenti si mostra indifferente. Inaspettatamente, il 46% dei partecipanti alla Customer si dichiara indifferente agli eventi organizzati nelle residenze, il 48% si esprime per la non curanza delle modalità adottate per sopperire alla mancanza momentanea di posti letto e il 44,6% si disinteressa alla procedura online per la presentazione delle istanze. Invece, un apprezzamento netto si è registrato rispetto al sistema di sicurezza (più del 60% degli studenti che hanno risposto). 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 condizionamento, aumentare le attività culturali e le occasioni di socializzazione, rivedere i criteri per la mobilità

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

interna, migliorare la comunicazione interna, migliorare la pulizia degli spazi comuni e sostituire gli arredi in cattivo stato di manutenzione.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Anche per l'anno 2024, la quasi totalità degli studenti alloggiati, nello specifico il 97,8%, ha frequentato la mensa, con una assiduità che per il 78,4% è *"spesso tutti i mesi"*, a cui si aggiunge il 14,9% *"spesso durante i mesi in cui frequento le lezioni"*. Si è registrato un aumento dei partecipanti all'indagine che non hanno fruito della mensa universitaria (2,18% contro l'1% del 2023), 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 2023, coloro che usufruiscono del servizio ristorazione sono motivati dalla economicità/gratuità dei pasti (30%) e vicinanza alla residenza in cui sono alloggiati e alla sede in cui svolgono i corsi (34%). Altra motivazione ricorrente è la compagnia di amici e colleghi (11%). Circa il 23% 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 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 (69% di studenti soddisfatti o più che soddisfatti), gli orari di apertura (81%), l'adeguatezza degli spazi per la consumazione dei pasti (74%). Preme evidenziare un significativo incremento della soddisfazione circa i tempi di attesa (60% di studenti soddisfatti o più che soddisfatti). Agli studenti è stato chiesto se usufruiscono del Servizio Prendi e Vai: circa il 55% degli studenti lo utilizza (valore in lieve calo rispetto al 2023). Di contro, il 56% degli studenti dichiara di preferire mangiare a un tavolo e il 19% 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, aumentare la gamma dei condimenti, aumentare la varietà dei menù proposti,

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

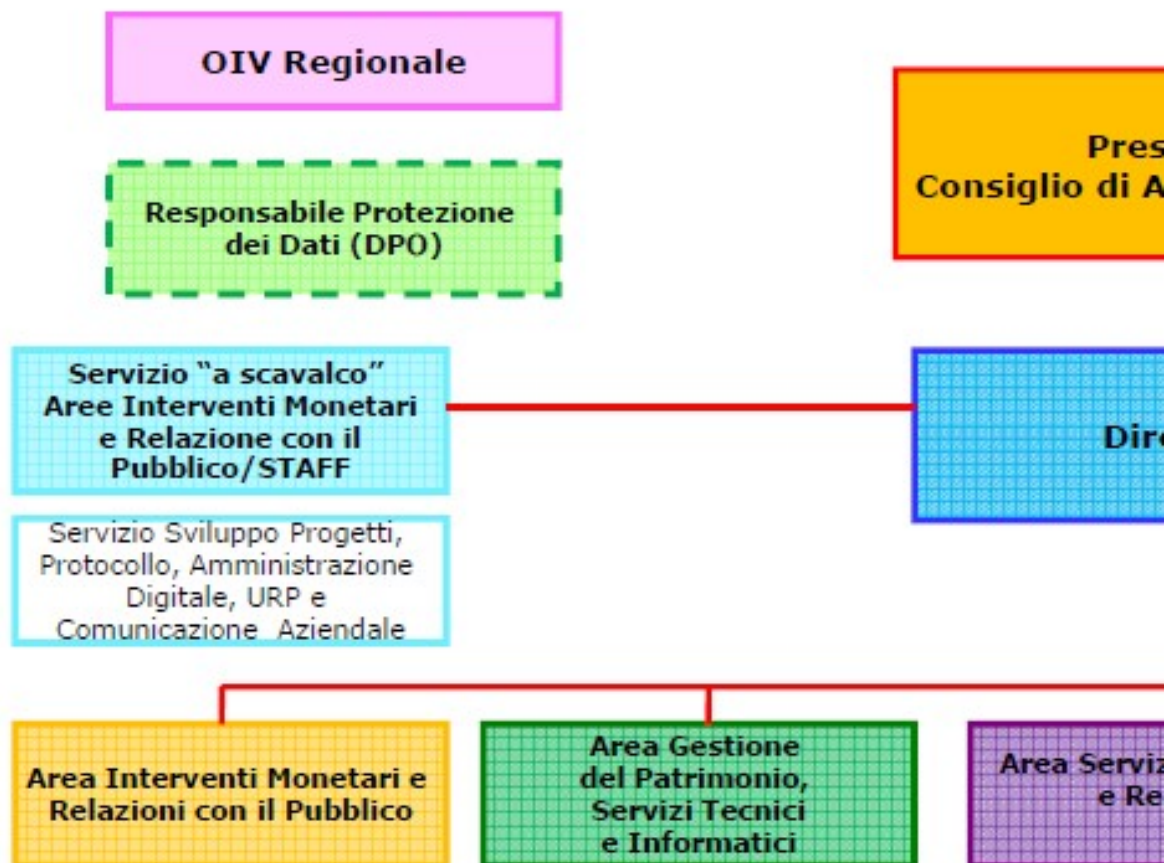
prevedere cibi halal, incrementare menù vegani/vegetariani, garantire sempre la presenza di alternative gluten-free anche per il delivery, migliorare la qualità degli alimenti e ridurre le porzioni per evitare sprechi, aprire punti di ristoro anche per la colazione, aumentare le informazioni sugli allergeni.

1.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'AZIENDA

Al 31 dicembre 2024, la struttura dell'Azienda risulta composta dalla Direzione Generale e da 5 aree funzionali, come illustrato nell'organigramma di seguito:

- Area Servizi Ristorazione e Residenze
- Area Interventi Monetari e Relazioni con il Pubblico
- Area Gestione del Patrimonio, Servizi Tecnici e Informatici
- Area Affari Legali
- Area Gestione Risorse

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024



All'inizio dell'anno 2024, coi Provvedimenti del Direttore n. 3/24 del 16 gennaio 2024 e n. 13/24 del 14 febbraio 2024, è stata ridefinita l'articolazione dei Servizi all'interno delle Aree individuate con Deliberazione del CdA n. 8/23.

Inoltre, preme evidenziare che, con Deliberazione del CdA n. 33/24 del 22 luglio 2024, è stata approvata la modifica alla Macrostruttura aziendale, poi attuata con Provvedimento del Direttore n. 14/25 del 28 febbraio 2025, che prevede le seguenti Aree:

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

1.4 LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE

RISORSE UMANE

Con atto del CdA n. 83/21 del 14 dicembre 2021, è stato nominato il Dott. Enrico Carpitelli, Dirigente dell'Area Ristorazione e Residenze, quale Direttore dell'Azienda, attualmente in carica e in forza per tutto l'anno 2024.

Al 31 dicembre 2024, la dotazione organica dell'Azienda, suddivisa per Aree e Servizi, così come risultante dal Provvedimento del Direttore n. 106/24, era composta da **315 unità** totali, come di seguito sintetizzata e dettagliatamente descritta nella tabella posta sotto:

- n. 3 Dirigenti;
- n. 312 unità di personale del comparto, di cui n. 21 con conferimento di incarico di elevata qualificazione;
- n. 1 unità risulta nella posizione di comando in uscita e n. 2 unità risultano in distacco sindacale.

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

ORGANICO ARDSU CONSOLIDATO 2024 DIVISO PER AREA ORGANIZZATIVA E SERVIZIO	
AREA ORGANIZZATIVA - SERVIZIO	ORGANICO
0- DIRIGENZA	3
1- STAFF (DIREZIONE)	6
SERVIZIO CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE	2
SERVIZIO INFORMAZIONE ISTITUZIONALE UFFICIO STAMPA	1
SERVIZIO QUALITA' E SICUREZZA RSPP	2
STAFF (Area di Direzione)	1
2- AREA A SCAVALCO STAFF - INTERMONETARI	14
SERVIZIO SVILUPPO PROGETTI, PROTOCOLLO, AMMINISTRAZIONE DIGITALE, URP E COMUNICAZIONE AZIENDALE	14
3-AFFARI LEGALI	11
SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI E CONTRATTI	9
SERVIZIO GESTIONE ATTI E PRIVACY	2
4-GESTIONE RISORSE	20
RENDICONTAZIONE FSE/ FONDI DI FINANZIAMENTO NAZIONALE E EUROPROGETTAZIONE	1
SERVIZIO GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE	2
SERVIZIO GESTIONE RISORSE UMANE	8
SERVIZIO RAGIONERIA	9
5-INTERVENTI MONETARI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	18
SERVIZIO BENEFICI E INTERVENTI MONETARI	10
SERVIZIO GESTIONE INTERVENTI FSE E ACCERTAMENTI	8
6-RISTORAZIONE E RESIDENZE	221
SERVIZIO RESIDENZE FIRENZE	18
SERVIZIO RESIDENZE PISA	15
SERVIZIO RESIDENZE SIENA	19
SERVIZIO RISTORAZIONE FIRENZE	61
SERVIZIO RISTORAZIONE PISA	86
SERVIZIO RISTORAZIONE SIENA	22
7-GESTIONE DEL PATRIMONIO, SERVIZI TECNICI E INFORMATICI	22
SERVIZIO APPLICATIVI	4
SERVIZIO MANUTENZIONE E PATRIMONIO	10
SERVIZIO SISTEMI INFORMATICI (ICT)	4
SERVIZIO TECNICO, PROGETTAZIONE E NUOVE OPERE	4
TOTALE	315

Rispetto alla consistenza al 31 dicembre 2023, pari a n. 302 dipendenti, di cui 3 Dirigenti e n. 299 dipendenti del Comparto, si segnala che nel corso del 2024:

- sono state assunte n. 13 unità categoria Operatore Esperto e n. 11 unità categoria Funzionario e E.Q.;
- sono cessati n. 11 rapporti di lavoro di dipendenti del Comparto.

Di seguito il dettaglio dei dipendenti al 31 dicembre 2024, suddivisi per categoria economica e per sesso, con il dettaglio delle entrate e delle uscite nel corso del 2024.

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

CATEGORIA	IN FORZA AL 31/12/2023	ENTRATI	USCITI	IN FORZA AL 31/12/2024
Operatore Esperto	167	13	5	175
Istruttore	72	0	3	69
Funzionario e EQ	60	11	3	68
Dirigenti	3	0	0	3
TOTALE	302	24	11	315

RISORSE FINANZIARIE**Gestione Corrente**

Nella tabella seguente, si riportano in sintesi i trasferimenti di parte corrente assegnati per la gestione dell'esercizio 2024 e per l'erogazione delle borse di studio A.A. 2023/2024.

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

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 2023	BUDGET 2024	I° VARIAZIONE BUDGET 2024	CHIUSURA 2024
TRASFERIMENTI DA REG. TOSCANA PER TASSA DSU	16.301.628,00	16.000.000,00	16.276.612,73	16.276.612,73
TRASFERIMENTI BORSE DI STUDIO E CONTRIBUTI AGG.VI		5.500.000,00	5.500.000,00	5.500.000,00
TRASFERIMENTI FSE REGIONE TOSCANA	2.999.740,00	7.075.000,00	7.075.000,00	7.074.943,00
TRASFERIMENTI anno corrente FIS DA MIUR	23.630.768,49	20.574.024,05	20.574.024,05	20.574.024,05
FIS INTEGRAZIONE PNRR	18.173.869,66	16.531.504,71	17.936.673,97	17.936.673,97
risconto passivo FIS anno precedente	3.501.395,04	5.513.833,31	6.101.482,42	6.101.482,42
<i>FONDO BORSE DI STUDIO</i>	<i>2.954.619,85</i>	<i>736.785,55</i>	<i>736.785,55</i>	<i>736.785,55</i>
TOTALE RISORSE GESTIONE BORSA DI STUDIO	67.562.021,04	71.931.147,62	74.200.578,72	74.200.521,72
BORSE DI STUDIO compresa integrazione disabili	59.523.450,00	66.991.801,66	66.129.160,55	66.142.375,00
MOBILITA' INTERNAZIONALE	1.018.465,79	1.300.000,00	1.162.000,00	1.110.710,67
INTEGRAZIONI PER DISABILI				
BORSE STUDIO PER SPECIALIZ. E DOTTORANDI	281.210,00	350.000,00	270.000,00	272.231,00
70490 - CONTR STRAORDINARI PORTATORI HANDICAP	25.500,00	30.000,00	30.000,00	12.500,00
SERVIZI AGGIUNTIVI da indirizzi regionali così suddivisi:	607.491,27	735.000,00	634.605,00	615.981,09
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo FIRENZE - studenti borsisti (finanziato da FIS)	500.000,00	250.000,00	500.000,00	500.000,00
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo FIRENZE- studenti no tax area (finanziato da risorse regionali) FINANZIATO SPESE CORRENTI DAL 2023		250.000,00		
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo PISA (finanziato da risorse regionali)	39.887,99	68.395,00	45.000,00	62.864,74
>> tariffa agevolata al trasporto pubblico ateneo SIENA (finanziato da risorse regionali)		65.000,00	30.000,00	30.000,00
>> piattaforma servizio ricerca alloggio	67.603,28	31.605,00	31.605,00	22.873,55
SERVIZI ASSISTENZA SANITARIA FUORI SEDE (3 SEDI) (finanziato da risorse regionali)		70.000,00	28.000,00	242,80
BENEFICI A STUDENTI ANNI PRECEDENTI				13.673,61
TOTALE COSTI GESTIONE BORSA DI STUDIO	61.460.538,62	69.406.801,66	68.229.187,55	68.167.471,37
RISCONTO TRASFERIMENTI BORSE DI STUDIO DA FIS - da utilizzare l'anno successivo	6.101.482,42	2.524.345,95	5.971.391,17	6.033.050,35

Gestione degli Investimenti

Nell'approvare il Bilancio d'esercizio 2023 dell'Azienda DSU, con Delibera n. 85 del 13 novembre 2024, il Consiglio Regionale ha destinato l'utile d'esercizio 2023, pari a € 3.298.929,27 per il 20% a riserva legate e per l'80% (pari a € 2.639.143,42) a investimenti e, in particolare, come richiesto dall'Azienda stessa quale contributo pubblico per l'attivazione del PPP descritto nella trattazione di seguito.

Inoltre, per il 2024, la Regione Toscana, con D.G.R. n. 677 del 3 giugno 2024 ha assegnato all'Azienda la somma di € 2.128.343,00, che ha poi impegnato con Decreto Dirigenziale Regionale n. 14331 del 18 giugno 2024.

1.5 SINTESI PRINCIPALI SERVIZI AGLI STUDENTI ANNO 2024

1.5.1 IL CONCORSO BORSE DI STUDIO A.A. 2023/2024

Il bando per l'A.A. 2023/24 è stato redatto in conformità con quanto disposto dalla Deliberazione GRT n. 806 del 12 luglio 2023, recante gli *"Indirizzi all'Azienda regionale DSU per l'erogazione di servizi ed interventi a favore degli studenti universitari – A.A. 2023/24"*, 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.

Alla luce e in linea con gli indirizzi di cui alla Deliberazione GRT n. 806 del 12 luglio 2023 sopra richiamati, nel Bando A.A. 2023/2024 sono stati introdotti significativi elementi di novità, che si riassumono di seguito:

- Nuovi importi minimi presi a riferimento per la definizione dei nuovi importi borsa (Fuori sede € 6.657, Pendolare € 3.890, In sede € 2.683), 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%;

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

- 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;
- Studenticondisabilitàal massimo+40%infunzione delladisabilità;
- Studenticondoppiaiscrizione+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 pari a 600 euro.
- Innalzamento limite ISEE e ISPE (ISEE € 25.000 e ISPE € 53.000) 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. 2023/2024, a confronto con i concorsi precedenti, sia per quanto riguarda la graduatoria definitiva di cui alla Determinazione dirigenziale n. 747/23 del 6 dicembre 2023, sia per quanto riguarda la "graduatoria assestata" alla data di chiusura di Bilancio.

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

Graduatorie Definitive (approvazione 30 novembre 2023) e Graduatorie Assestate alla data di chiusura di Bilancio

Vincitori Borsa di studio GRADUATORIA DEFINITIVA	A.A. 2020/2021	A.A. 2021/2022	A.A. 2022/2023	A.A. 2023/2024	Var. A.A. 2023/2024 - A.A. 2022/2023
FIRENZE	5.482	5.320	5.834	6.460	626
PISA	5.939	5.409	5.347	5.482	135
SIENA	3.483	3.091	3.048	3.041	-7
TOTALI	14.904	13.820	14.229	14.983	754

Vincitori Borsa di studio GRAD. ASSESTATA CHIUSURA DI BILANCIO	A.A. 2020/2021	A.A. 2021/2022	A.A. 2022/2023	A.A. 2023/2024	Var. A.A. 2023/2024 - A.A. 2022/2023
FIRENZE	4.961	4.763	5.025	5.579	554
PISA	5.341	4.890	4.849	4.893	44
SIENA	3.361	2.967	2.849	2.810	-39
TOTALI	13.663	12.620	12.723	13.282	559

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

L'incremento del numero di borse di studio registrato dalla graduatoria definitiva A.A. 2023/2024 rispetto al concorso dell'anno precedente, pari al 5,3%, si assottiglia con gli assestamenti in corso d'anno, registrando a consuntivo un incremento del 4,26% rispetto al dato registrato nel 2023.

Nel complesso, la maggiore riduzione si ritiene riconducibile:

- al numero maggiore di accertamenti (a seguito del raggiungimento dell'obiettivo programmato d'incrementare il campione dei vincitori da sottoporre al controllo del 5%)

Iscritti ai corsi di laurea	TOTALI 2023	TOTALI 2024	VAR. 2024/2023
Pratiche accertate	3932	4516	584
Regolari	2446	3975	1529
Revoche	151	209	58
Variazione importo borsa	335	332	-3
Totale diminuzioni disposte con accertamento	486	558	72
totali vincitori grad. Def.	14229	14983	754
% revoche/variazioni	3,42%	3,72%	0,30%

- alla maggiore presenza di studenti con status "sospeso" nella graduatoria definitiva, in particolare per quanto riguarda la sede di Firenze

Iscritti ai corsi di laurea	Studenti con status sospeso in graduatoria def. A.A. 22/23	% rispetto alla graduatoria def. A.A. 22/23	Studenti con status sospeso in graduatoria def. A.A. 23/24	% rispetto alla graduatoria def. A.A. 23/24	var. A.A. 24/23-22/23
Firenze	752	12,72%	956	14,80%	2,08%
Pisa	377	7,05%	424	7,73%	0,68%
Siena	167	5,48%	201	6,61%	1,13%
Totale	1.296	9,04%	1.581	10,55%	1,51%

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.2023/2024, a confronto con gli esercizi degli anni accademici precedenti.

	A.A. 20/21	A.A. 21/22	A.A. 22/23	A.A. 23/24
BORSE DI STUDIO MOBILITA' INTERNAZIONALE	580.247,20	1.115.994,94	1.018.465,79	1.110.710,67
BORSE SPECIALIZZANDI E DOTTORANDI	321.750,00	250.900,00	281.210,00	272.231,00
CONTRIBUTI STRAORDINARI PORTATORI DI HANDICAP	12.000,00	14.000,00	25.500,00	12.500,00
BENEFICI A STUDENTI ANNI PRECEDENTI	103.540,97	4.957,35	4.421,56	13.673,61
ALTRI SUSSIDI E CONTRIBUTI STRAORDINARI	42.192,00		3.654,00	
SERVIZI AGGIUNTIVI (TPL, PIATTAFORMA CERCO ALLOGGIO)	567.908,91	568.076,05	607.491,27	615.981,09

SERVIZI AGGIUNTIVI

Convenzione TPL sede di Firenze

Prosegue l'impegno del DSU Toscana nell'offerta di significative agevolazioni per gli studenti iscritti all'Ateneo Fiorentino. Infatti, con Deliberazione n. 38/24 del 22 luglio 2024, il CdA dell'Azienda ha approvato e ratificato la sottoscrizione della "Convenzione tra Regione Toscana, Università degli Studi di Firenze, DSU Toscana, Comune di Firenze e Autolinee Toscane S.p.A. per un sistema di tariffa agevolata al trasporto pubblico locale nell'area urbana di Firenze per gli studenti universitari nell'ateneo fiorentino. A. A. 2024/2025".

Convenzione TPL sede di Pisa

In continuità con gli anni precedenti, anche per l'A.A. 2024/2025, con Deliberazione del CdA n. 37/24 del 22 luglio 2024 è stata approvata la "Convenzione tra Università degli Studi di Pisa, DSU Toscana, Comune di Pisa e Autolinee Toscane S.p.A per la vendita dei titoli di viaggio emessi da Autolinee toscane agli studenti iscritti all'Università degli Studi di Pisa.

Convenzione TPL sede di Siena

Nel corso del 2024 è proseguito il confronto con l'Università degli studi di Siena, l'Università per Stranieri di Siena e il Comune di Siena sul tema dell'accesso al servizio di trasporto pubblico locale a tariffa agevolata per gli studenti iscritti alle due Università senesi, all'esito del quale, con Deliberazione del CdA n. 9/24 del 15 aprile 2024 è stata approvata la *"Convenzione tra Università degli Studi di Siena, Università per Stranieri di Siena, DSU Toscana, Comune di Siena e Autolinee toscane S.p.A. per un sistema di tariffa agevolata al trasporto pubblico locale nell'area urbana di Siena per gli studenti universitari negli atenei"*, per il periodo dall'1 luglio 2024 al 30 aprile 2025. Alla luce degli incontri svolti, si presume e si confida nella disponibilità degli Enti coinvolti a sottoscrivere una nuova convenzione per il futuro.

ASSISTENZA SANITARIA

Assistenza sanitaria a studenti universitari fuori sede e residenti in altre regioni iscritti all'Università degli Studi di Firenze

Dopo un percorso volto ad ampliare il servizio di assistenza sanitaria agli studenti fuori sede e residenti fuori regione (sia in termini di orario dell'ambulatorio già attivato sia per l'implementazione di un nuovo punto assistenza), con la Deliberazione del CdA n. 17/24 del 15 aprile 2024, l'Azienda ha approvato l'Accordo quadro di collaborazione tra Università degli Studi di Firenze, Azienda USL Toscana Centro, Città Metropolitana di Firenze, Comune di Firenze e DSU Toscana *"sull'assistenza sanitaria a studenti universitari residenti in altre regioni"*. Si auspica intervenga a breve anche il relativo accordo attuativo.

Assistenza sanitaria a studenti universitari fuori sede e residenti in altre regioni iscritti all'Università degli Studi di Pisa

A seguito della manifestazione di interesse da parte del DSU Toscana all'Università degli Studi di Pisa per l'attivazione di una forma di collaborazione finalizzata a ampliare l'assistenza sanitaria già offerta agli studenti universitari fuori sede residenti fuori regione, con la Deliberazione n. 52/24 del 28 novembre 2024, il CdA ha approvato l'Addendum alla *"Convenzione tra l'Azienda USL Toscana Nord Ovest e*

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

l'Università di Pisa per l'assistenza sanitaria primaria agli studenti universitari e ai dottorandi residenti fuori sede (2024-2025)".

Assistenza sanitaria a studenti universitari fuori sede e residenti in altre regioni iscritti all'Università degli Studi di Siena

Riguardo all'assistenza sanitaria per studenti fuori sede e residenti fuori regione iscritti all'Università degli Studi di Siena, con Deliberazione del CdA n. 47/24 del 21 ottobre 2024 è intervenuta la proroga dell'Accordo di collaborazione tra Università degli Studi di Siena, l'Azienda USL Toscana Sud-Est, il DSU Toscana e l'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Siena, a copertura dell'intera annualità 2024.

1.5.3 ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO

Per l'A.A. 2023/2024, il campione degli accertamenti è stato incrementato del 10% ed è stato quindi pari al 35% degli idonei e beneficiari della borsa di studio e/o del posto alloggio, come programmato con Determinazione di approvazione n. 93/24 del 13 febbraio 2024. Il campione approvato per l'A.A. 2023/2024 si componeva di 4.514 pratiche, divenute poi 4.516, poiché 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.

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

Iscritti ai corsi di laurea	TOTALI 2023	TOTALI 2024	VAR. 2024/2023
Pratiche accertate	3.932	4.516	584
Regolari	2.446	3.975	1.529
Revoche	151	209	58
Variazione importo borsa	335	332	-3
Totale diminuzioni disposte con accertamento	486	558	72
totali vincitori grad. def.	14.229	14.983	754
% revocche/variazioni	3,42%	3,72%	0,30%

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

In continuità con l'anno 2023, 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, con l'obiettivo di favorire l'accoglienza (serate di benvenuto e di inaugurazione dell'anno accademico), l'aggregazione (serate musicali, spazi di co-working in ogni sede), 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. Inoltre, nel mese di giugno, è stata avviata l'indagine per la raccolta delle idee e dei progetti, mediante la pubblicazione dei relativi avvisi sul sito aziendale, all'esito della quale sono state selezionate tre proposte avanzate dagli studenti medesimi poi realizzate: l'allestimento di un'area fitness all'aperto presso la residenza Calamandrei (Firenze); l'installazione di biliardini e giochi da tavolo presso la residenza San Cataldo (Pisa); la disponibilità di una sala multifunzionale presso la residenza Impastato (Siena).

TUTORAGGIO

In ragione e in risposta all'esito dell'indagine condotta nel 2023, volta a comprendere quali fossero le difficoltà degli studenti rispetto alla conferma dei benefici, nel corso del 2024 è stato necessario e opportuno attivare un servizio di tutoraggio, allo scopo di apprestare un'azione di supporto, insieme al potenziamento dello Sportello Psicologico.

In particolare, per lo svolgimento del suddetto servizio destinato agli studenti ospitati presso le residenze universitarie, è stata attivata una convenzione con l'associazione Must – Mutualità studentesca. Il servizio è affidato ai Tutor dell'Accoglienza, studenti selezionati anch'essi tra gli alloggiati nelle residenze universitarie sulla base di specifiche attitudini e requisiti. La cooperativa ha selezionato n. 2 tutor per ciascuna sede.

Nel corso del 2025, dopo una prima fase di sperimentazione impostata come sopra descritto, il Servizio di Tutoraggio sarà messo a regime coi dovuti accorgimenti che si renderanno necessari al termine della sperimentazione medesima.

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.

Inoltre, i risultati complessivi dell'attività dello sportello psicologico sono stati raccolti e analizzati attraverso la somministrazione di un questionario, oltreché mediante momenti di storytelling realizzati il 18 ottobre a Firenze (Calamandrei), il 24 ottobre a Pisa (Martiri) e il 3 dicembre a Siena (De Nicola), ai quali hanno partecipato alloggiati ed esperti, raccontando la propria esperienza.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Nel corso del 2024, in attuazione della Delibera GRT n. 593 del 23 maggio 2022, avente per oggetto *"POR FSE 2014/20 – Attività C.2.1.1.a - Approvazione Indirizzi all'Azienda DSU per l'attivazione di una campagna informativa"*, è proseguita la campagna di orientamento e informazione su Facebook e Instagram, avente come target i giovani interessati a intraprendere un percorso di studi universitari. Inoltre, è stato avviato a regime il canale Threads.

Nel corso del 2024, l'Azienda ha partecipato alle seguenti iniziative di orientamento:

- Open Day UNIFI (Università di Firenze): Firenze, 2 marzo 2024
- Open Day Unistrasi (Università per Stranieri di Siena): Siena, 13 marzo 2024
- Open Day Accademia (Accademia di Belle Arti): Firenze, 16 aprile 2024
- Open Day UNISI (Università di Siena): Siena, 11 luglio 2024
- Next Generation Fest (Regione Toscana): Firenze, 12 ottobre 2024
- Unipi Orienta (Università di Pisa): Pisa, 10 - 11 e 12 ottobre 2024

SVILUPPO STRUMENTI DI ACCESSO AI SERVIZI

Nel mese di dicembre 2024, è stata rilasciata l'App MY DSU, ossia l'applicazione che consente la dematerializzazione degli strumenti di accesso al Servizio Ristorazione dell'Azienda (le tessere *"Studente della Toscana"* e *"Card Dsu Toscana"*), prenotazione dei pasti, visualizzazione dei menù con relativi ingredienti ed allergeni, ricarica del proprio borsellino elettronico). Tuttavia, sebbene l'App sia funzionante, nel corso del 2025 dovranno essere compiute 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: zero tessere stampate (meno plastica nell'ambiente); zero spese per manutenzione stampanti, materiale di consumo, acquisto card. Inoltre, tramite questa App il servizio mensa sarà fruibile già dal primo giorno di immatricolazione all'Università.

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. 113 del 9 dicembre 2024, per il finanziamento di tirocini curriculari retribuiti A.A. 2024/2025, 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. 96 del 30 ottobre 2024, 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. 2024/2025.

1.5.6 IL SERVIZIO RESIDENZE

Nel corso dell'A.A. 2023/2024 sono state soddisfatte tutte le richieste di alloggio, in parte mediante le strutture proprie dell'Azienda che hanno riaperto a seguito del termine dei lavori di manutenzione straordinaria per la messa in sicurezza (CPI) e in parte ricorrendo agli alloggi/strutture in convenzione presso soggetti privati.

Nella tabella che segue, si riporta l'andamento dei vincitori alloggi, a confronto con quello degli anni precedenti.

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

	vincitori alloggi graduatorie definitive				N. VINCITORI ALLOGGIO ASSESTATA A.A. 22/23	N. VINCITORI ALLOGGIO ASSESTATA A.A. 23/24
	A.A. 20/21	A.A. 21/22	A.A. 22/23	A.A. 23/24		
Firenze	2436	2404	2678	3.156	2145	2.501
Pisa	2705	2479	2370	2.405	2104	2.075
Siena	1938	1688	1662	1.604	1526	1.437
Totale	7079	6571	6710	7.165	5775	6.013

La graduatoria definitiva A.A. 2023/2024 evidenzia un numero di vincitori alloggi superiore a quello dell'anno accademico precedente solo per la sede di Firenze. Tale incremento viene confermato in sede di graduatoria assestata: infatti, la riduzione dei vincitori alloggio per la sede di Siena (-5,83%) e per la sede di Pisa (-1,38%) non annulla l'aumento dei vincitori della sede di Firenze (+16,6%).

L'OFFERTA DI POSTI ALLOGGIO

Nelle tabelle riportate di seguito, viene data evidenza del numero di posti letto gestiti dall'Azienda, nonché delle tempistiche di conclusione delle convocazioni per l'A.A. 2023/2024, ancora una volta a confronto con quelle degli anni accademici precedenti.

	Posti letto disponibili						POSTI LETTO COMPLESSIVI PROPRIETA'	POSTI LETTO AGGIUNTIVI IN CONVENZIONE (a seguito chiusura strutture per messa
	2021	2022	2023	c.e. prev. 2024	prec. 2024	2024		
Firenze	1636	1542	1131	1352	1215	1243	1785	173
Pisa	1314	1298	1283	1452	1383	1374	1774	37
Siena	1341	1254	835	976	885	891	1420	95
Totale	4291	4094	3249	3780	3483	3508	4979	305

% SODDISFAZIONE DOMANDA= N. CONVOCATI PER ASSEGNAZIONE/N. VINCITORI POSTO ALLOGGIO (GRAD.ASS. BILANCIO)						
SEDE	A.A 21/22	MESE	A.A. 22/23	MESE	A.A. 23/24	MESE
FIRENZE	94,26%	settembre	86,64%	settembre	100,00%	settembre
PISA	84,57%	settembre	100,00%	settembre	100,00%	maggio
SIENA	100,00%	aprile	100,00%	aprile	100,00%	gennaio

Com'è noto, dal settembre 2022 numerose strutture residenziali sono interessate dai lavori di messa a norma (CPI) e ristrutturazione per miglioramenti strutturali.

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

In particolare, quattro strutture sono state chiuse per tutto l'anno (Caponnetto, Ater, Fascetti e XXIV Maggio).

Il numero dei posti letto gestiti dal DSU e disponibili per l'anno 2024 si è rivelato maggiore rispetto a quello indicato al momento della stima effettuata in sede di programmazione, ma il dato è da riferire principalmente alla sede di Firenze, con l'apertura a pieno regime della residenza Calamandrei dal giorno 1 settembre 2024 (434 posti letto). Pisa è in linea con la programmazione, mentre per Siena, nonostante la riapertura delle R.R.U.U. San Marco e La Tognazza nel corso del 2023, il dato è più basso a causa dell'apertura a capienza ridotta delle R.R.U.U. San Miniato lotti I e II e Fontebranda.

Al fine di arginare la diminuzione dei posti letto a causa degli interventi di messa a norma, l'Azienda ha reperito sul mercato nuove disponibilità per un totale di 305 posti alloggio al 31 dicembre 2024 (oltre la completa occupazione del Campus Praticelli).

Per le città di Pisa e Siena, le convenzioni sono rimaste attive fino a circa luglio/settembre 2024. Per l'anno 2025 sono state confermate solo le convenzioni della sede di Firenze per complessivi 173 posti letto. Tra le varie, è opportuno un breve cenno alla felice collaborazione con Santa Maria degli Angeli.

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

	TASSO DI ACCETTAZIONE		
	a.a. 21/22	a.a. 22/23	a.a. 23/24
FIRENZE	51,72%	47,85%	44%
PISA	52,19%	48,20%	45%
SIENA	47,61%	44,53%	42%
media Toscana	50,51%	46,86%	44%

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.

Lo scopo del suddetto Avviso è identificabile con la volontà di implementare un modello di collaborazione pubblico-privata che, attraverso l'affidamento a uno o più partner contrattuali nella gestione unitaria e integrata dei servizi alle residenze universitarie, possa garantire un livello alto della gestione, dell'accoglienza e della vivibilità delle residenze medesime, oltreché l'adeguamento degli immobili alle normative, l'efficientamento energetico e la mitigazione e il contenimento dei costi gestionali.

Inoltre, l'Avviso è diretto a sollecitare gli operatori economici interessati ad avanzare proposte in finanza di progetto, ai sensi dell'art. 193 del D.Lgs. n. 36/2023, aventi a oggetto la gestione di residenze universitarie, unitamente alla realizzazione di lavori di efficientamento energetico, adeguamento sismico, ristrutturazione e ammodernamento dei relativi immobili.

Nel corso del 2025, laddove vengano presentate, verranno valutate le proposte di manifestazione di interesse degli operatori che aderiranno all'Avviso.

IMMOBILE DI VIA BANDINI A SIENA

Per esaustività della trattazione, è opportuno un riferimento alla definizione, nell'anno 2024, della situazione riguardante l'immobile di Via Bandini a Siena.

Infatti, 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. In attuazione di tale atto, poi è stata inoltrata al Collegio dei Revisori la richiesta del parere obbligatorio previsto dall'articolo 6, comma

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

4, lett. G) del Regolamento organizzativo aziendale per gli atti di gestione straordinaria del patrimonio, al cui rilascio seguirà l'invio alla Giunta Regionale della Toscana della richiesta della preventiva autorizzazione, contemplata per tali operazioni degli enti strumentali regionali dall'art. 7, comma 2, lett. C) della Legge RT 22 febbraio 2024, n. 7.

LA PERFORMANCE ECONOMICA DEL SERVIZIO RESIDENZE

Come previsto, nel corso del 2024, le strutture interessate dagli interventi di messa a norma e ristrutturazione sono state aperte con un numero ridotto di posti letto disponibili al fine di mitigare gli effetti negativi sulla domanda di posto alloggio. L'apertura delle strutture a posti letto ridotti, unitamente al forte incremento dei costi dovuto alle utenze, ha determinato una copiosa perdita di efficienza del Servizio Residenze. Nello specifico, il rilevato decremento del costo medio unitario rispetto all'anno precedente per la sede di Pisa (-5,89%), è legato all'apertura della R.U. San Cataldo a pieno regime nel corso dell'esercizio in commento (+242 posti al 31 dicembre 2024); per la sede di Firenze, il lieve incremento rispetto all'esercizio 2023 (+0,17%) è determinato principalmente dall'incremento del costo per ammortamenti legato alla capitalizzazione dei lavori per il CPI della R.U. Calamandrei, finanziato in parte con risorse proprie dell'Azienda, che assorbono il decremento del costo legato alla riapertura della residenza a partire dall'1 settembre 2024; per la sede di Siena, il decremento del CMU rispetto all'esercizio precedente (-8,79%) è legato alla riapertura a fine 2023 e per tutto il 2024 della R.U. San Marco e della R.U. La Tognazza. La differenza dei CMU rispetto al Budget 2024 è riconducibile principalmente alla mancata riapertura di alcune R.R.U.U. prevista nel corso dell'esercizio 2024, avvenuta o in procinto di realizzarsi invece nei primi mesi del 2025 (San Miniato lotti I e II e Fontebranda).

Ai fini dell'analisi che si conduce, appare opportuno sottolineare l'eterogeneità delle strutture, per quanto riguarda la loro capienza, la qualità e l'obsolescenza degli impianti, oltreché la modalità di finanziamento del loro acquisto: tali caratteristiche rendono il costo medio unitario molto variabile fra le residenze universitarie. Inoltre, tale eterogeneità è molto marcata tra i tre territori aziendali e, a questo proposito, si pone l'accento sul fatto che con riferimento agli oltre 100 posti alloggi delle residenze che si trovano nel territorio senese si registra il minore dei costi a posto letto.

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

COSTO MEDIO POSTO ALLOGGIO	2022	2023	BUDGET 2024	PRECON. 2024	BILANCIO 2024	VAR. 2024/2023	VAR. 2024/ BUDGET 2024	VAR. 2024/ PREC. 2024
CMU POSTO LETTO	5.213	5.598	5.114	5.554	5.378	-3,93%	5,17%	-2,71%
FIRENZE	5.713	6.172	5.786	6.302	6.183	0,17%	6,86%	-1,10%
PISA	5.235	5.459	4.737	5.149	5.137	-5,89%	8,45%	0,19%
SIENA	4.577	5.007	4.702	5.080	4.567	-8,79%	-2,88%	-10,10%

1.5.7 IL SERVIZIO RISTORAZIONE

Nel 2024, gli utenti del servizio ristorazione sono stati quasi 55.024 studenti, su circa 115.395 iscritti agli atenei toscani (47,68%). Del totale pasti erogati, il 61% è stato erogato ai Borsisti. I dati consuntivi 2024 evidenziano un decremento delle affluenze rispetto all'esercizio 2023 quantificato nel -5,99%, mentre rispetto al Budget 2024 il decremento è del -12,51%.

PASTI	2020	2021	2022	2023	BUDGET 2024	C.E. PREC. 2024 al 30/11/24	2024	VAR. 2024- 2023
FI diretta	370.525	394.834	618.287	615.348	684.712	622.597	628.547	2,14%
FI indiretta	189.957	221.140	369.940	509.687	534.526	444.942	434.542	-14,74%
PI diretta	353.760	463.366	929.114	975.314	941.622	930.323	930.195	-4,63%
PI indiretta	285.506	248.356	308.191	421.583	542.985	416.180	414.674	-1,64%
SI diretta	114.387	129.080	170.821	170.732	180.886	165.731	166.901	-2,24%
SI indiretta	363.654	363.824	501.970	565.363	616.081	488.947	488.135	-13,66%
TOTALE	1.677.789	1.820.600	2.898.323	3.258.027	3.500.812	3.068.719	3.062.994	-5,99%
TOTALE DIRETTA	838.672	987.280	1.718.222	1.761.394	1.807.220	1.718.651	1.725.643	-2,03%
TOTALE INDIRETTA	839.117	833.320	1.180.101	1.496.633	1.693.592	1.350.069	1.337.351	-10,64%

Il decremento maggiormente marcato è da associare alla ristorazione indiretta di Firenze e di Siena.

Sicuramente, il dato delle affluenze sopra riscontrato trova il suo fondamento nell'entrata in vigore, nel mese di settembre 2023 e per tutta l'annualità 2024, delle nuove tariffe di accesso al servizio, che hanno lasciato invariate le tariffe applicate a

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

studenti con ISEE fino a € 30.000, deliberate dal CdA con atto n. 35/23 del 31 luglio 2023, delle quali si fornisce un sintetico prospetto delle variazioni.

		tariffe in vigore fino al 31 agosto 2023			nuove tariffe in vigore dal 1 settembre 2023		
Tipologia di utenti		TARIFFA PASTO COMPLETO	TARIFFA PASTO RIDOTTO A	TARIFFA PASTO RIDOTTO B	TARIFFA PASTO COMPLETO	TARIFFA PASTO RIDOTTO A	TARIFFA PASTO RIDOTTO B
Studenti Regione Toscana	Corsi di laurea o diplomi accademici: Università, Accademie, Conservatori musicali, Scuole musicali, Scuola superiore per Mediatori Linguistici, Istituto Superiore per le Industrie Artistiche, Opificio delle Pietre Dure, Libera Accademia di Belle Arti di Firenze, Istituto Modartech di Pontedera, Fondazione Siena Jazz, Corsi singoli, Corsi singoli di transizione, Corsi di dottorato di ricerca, Scuole di specializzazione, Tirocinanti curriculari	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio € 2,80 (ISEE ≤ € 23.626)	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio € 1,80 (ISEE ≤ € 23.626)	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio € 2,30 (ISEE ≤ € 23.626)	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio € 2,80 (fino ISEE borsa di studio) € 3,00 (oltre ISEE borsa di studio fino a € 30.000)	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio € 1,80 (fino ISEE borsa di studio) € 2,00 (oltre ISEE borsa di studio fino a € 30.000)	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio € 2,30 (fino ISEE borsa di studio) € 2,50 (oltre ISEE borsa di studio fino a € 30.000)
		€ 3,00 (ISEE > € 23.626 ≤ € 30.000)	€ 2,00 (ISEE > € 23.626 ≤ € 30.000)	€ 2,50 (ISEE > € 23.626 ≤ € 30.000)	€ 4,50 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)	€ 3,00 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)	€ 3,50 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)
		€ 3,50 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)	€ 2,30 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)	€ 2,90 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)	€ 5,00 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)	€ 3,60 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)	€ 4,20 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)
		€ 3,80 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)	€ 2,50 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)	€ 3,20 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)	€ 6,50 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)	€ 4,20 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)	€ 4,90 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)
		€ 4,00 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)	€ 3,00 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)	€ 3,50 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)	€ 7,50 (ISEE > € 75.000 ≤ € 100.000)	€ 4,80 (ISEE > € 75.000 ≤ € 100.000)	€ 5,60 (ISEE > € 75.000 ≤ € 100.000)
Studenti in mobilità	Mobilità internazionale; Università altre regioni	€ 4,50	€ 3,50	€ 4,00	€ 8,50	€ 5,40	€ 6,30
Studenti TFA	Studenti iscritti a tirocini formativi attivi	€ 4,50	€ 3,50	€ 4,00	€ 8,50	€ 5,40	€ 6,30
Uditori on line	Uditori	€ 7,00	€ 6,00	€ 6,50	€ 9,90	€ 6,90	€ 7,90
Studenti in formazione/lavoratori e iniziative studentesche	Borsisti, destinatari di assegno di ricerca, Collaboratori progetti di ricerca, Master, Corso di formazione/alta formazione/perfezionamento. Tirocinanti extracurriculari, formazione e lavoro. Partecipanti ad iniziative culturali artistiche sportive musicali promosse da studenti associati	€ 5,00	€ 4,00	€ 4,50	€ 8,50	€ 5,40	€ 6,30
Dipendenti ARDSU, Organi Aziendali DSU	Dipendenti DSU a tempo determinato e indeterminato aventi diritto. Presidente, Consiglio di Amministrazione e Collegio Revisori DSU	€ 1,65	€ 1,20	€ 1,40	€ 1,65	€ 1,20	€ 1,40
Istituzioni universitarie, Regione Toscana e Enti/Agenzie RT	Docenti, Ricercatori e Personale tecnico amministrativo delle istituzioni universitarie. Dipendenti della Regione Toscana e degli Enti/Agenzie RT. Dipendenti di Istituzioni aderenti a programmi di ricerca e mobilità internazionale. Partecipanti ad iniziative culturali artistiche sportive musicali promosse da altri organismi associativi non studenteschi. Personale dipendente di aziende con contratti di servizio con DSU Toscana	€ 5,50	€ 4,50	€ 5,00	€ 9,90	€ 6,90	€ 7,90
Studenti con disabilità e accompagnatori	Studenti di scuole primarie/secondarie e docenti accompagnatori. Studenti con disabilità con invalidità riconosciuta pari o superiore al 66% ed eventuali accompagnatori previamente individuati	€ 2,80	€ 1,80	€ 2,30	€ 2,80	€ 1,80	€ 2,30
Convenzionati esterni	Dipendenti altri Enti e altri soggetti	€ 7,00	€ 6,00	€ 6,50	€ 9,90	€ 6,90	€ 7,90

Nel corso del 2024, l'impegno aziendale in materia di "sostenibilità ambientale" del Servizio Ristorazione ha comportato l'incremento delle modifiche delle procedure gestionali e dei processi produttivi del servizio, già avviate nel 2023. È proseguito l'utilizzo della funzione all'interno del gestionale del Servizio per permettere il calcolo di CO2 prodotta per singola pietanza, così come implementata nel 2023 ed è stato aggiornato tutto il database degli articoli: sui monitor informativi è possibile sapere oltre alle Kcal per pietanza anche la CO2 prodotta, così da orientare la scelta del proprio pasto verso un consumo sempre più sostenibile.

Per le azioni sulla sostenibilità del servizio, preme evidenziare che a maggio 2024 è stato attribuito all'Azienda un importante premio, dedicato alle Pubbliche Amministrazioni che si sono contraddistinte per la sistematica introduzione dei criteri ecologici negli appalti pubblici, ossia COMPRAVERDE BUYGREEN - MENSA VERDE.

Al fine di semplificare l'accesso al Servizio Ristorazione e migliorare l'esperienza degli utenti per il pagamento e la ricarica del borsellino elettronico, nell'anno 2024 si sono realizzati diversi interventi. Innanzitutto, è stata completata in tutte le strutture l'installazione di POS ai monetometri per permettere la ricarica del borsellino anche con bancomat e carte di credito, con l'unica eccezione di Caponnetto, dove avverrà a seguito della conclusione dei lavori che interessano attualmente la struttura. Le

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

ricariche effettuate tramite moneta elettronica, in perfetta continuità con l'annualità precedente, sono in costante crescita. Inoltre, nel mese di dicembre 2024, la ditta Ristocloud, affidataria del servizio, ha reso disponibile in versione di test la prima release dell'App MY DSU, ossia l'applicazione già descritta sopra, che consente la dematerializzazione degli strumenti di accesso al servizio ristorazione dell'Azienda, la prenotazione dei pasti, la ricarica del borsellino elettronico, la consultazione delle informazioni nutrizionali. Preme evidenziare anche il raggiungimento di una percentuale molto alta relativa alla disponibilità di ricette vegetali-vegetariane, pari al 78,8% del numero totale delle ricette menù.

Infine, merita di essere citata la redazione delle Linee Guida ANDISU per la Ristorazione Universitaria Sostenibile, che rappresentano il risultato finale del lavoro svolto dal gruppo di lavoro coordinato dal Responsabile del Servizio Ristorazione dell'Azienda e uno strumento gestionale di immediata applicazione senza vincoli territoriali, finalizzato a facilitare l'attuazione del Servizio Ristorazione con il miglioramento dell'offerta e delle scelte di sostenibilità in funzione delle risorse e dell'organizzazione di cui dispone il singolo organismo DSU, con conseguenti possibilità di declinare lo schema base adattandolo al concreto quotidiano.

LA PERFORMANCE ECONOMICA DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

Nell'anno 2024, si registra un aumento generalizzato dei CMU del Servizio Ristorazione, a seguito del decremento delle affluenze e dell'aumento dei costi per alcuni fattori produttivi, *in primis* i generi alimentari. Il livello delle affluenze minore rispetto a quanto programmato determina l'incremento del costo medio unitario registrato a consuntivo in relazione a quanto previsto in sede di programmazione iniziale, che risulta comunque inferiore rispetto a quanto stimato in sede di preconsuntivo 2024. Quanto appena affermato trova illustrazione nella tabella di seguito.

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

COSTO MEDIO DEL PASTO	2020	2021	2021	2022	2023	BUDGET 2024	PREC. 2024	BILANCIO D'ESERCIZIO 2024	VAR 2024/2023	VAR 2024/BUDGT 2024	VAR 2024/PREC 2024
TOTALE DSU	10,08	9,53	7,99	8,01	7,62	7,59	8,30	8,20	7,58%	8,04%	-1,20%
COSTO MEDIO UNITARIO GESTIONE DIRETTA	13,64	12,11	9,15	9,28	8,54	8,68	9,33	9,44	10,54%	8,76%	1,18%
GESTIONE DIRETTA FIRENZE	11,19	10,95	8,98	8,84	8,20	8,10	8,77	8,61	4,98%	6,30%	-1,82%
GESTIONE DIRETTA PISA	17,04	13,76	9,05	9,67	8,68	8,97	9,43	9,51	9,52%	6,02%	0,85%
GESTIONE DIRETTA SIENA	11,04	9,73	10,64	8,73	8,94	9,37	10,93	10,20	14,10%	8,86%	-6,68%
COSTO MEDIO UNITARIO GESTIONE INDIRETTA	6,53	6,48	6,31	6,18	6,52	6,44	7,00	6,85	5,02%	6,37%	-2,19%
GESTIONE INDIRETTA FIRENZE	7,5	7,57	6,77	6,67	6,72	6,52	7,04	7,05	4,88%	8,13%	0,14%
GESTIONE INDIRETTA PISA	6,83	6,54	6,36	6,41	6,56	6,37	6,56	6,66	1,51%	4,55%	1,52%
GESTIONE INDIRETTA SIENA	5,78	5,77	5,88	5,68	6,31	6,42	7,35	6,83	8,32%	6,39%	-7,07%
COSTO MEDIO UNITARIO SEDE FIRENZE	9,82	9,74	8,11	8,03	7,53	7,41	8,04	7,97	5,83%	7,56%	-0,87%
COSTO MEDIO UNITARIO SEDE PISA	12,58	11,24	8,34	8,86	8,04	8,02	8,54	8,63	7,30%	7,61%	1,05%
COSTO MEDIO UNITARIO SEDE SIENA	7,04	6,81	7,02	6,45	6,92	7,09	8,22	7,69	11,18%	8,46%	-6,45%

Inoltre, 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				
	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024
generi alimentari e free beverage	2,04	2,07	2,13	2,35	2,70	1,92	1,93	2,00	2,29	2,57	2,06	1,96	2,21	2,34	2,68
generi non alimentari	0,28	0,17	0,20	0,26	0,19	0,09	0,12	0,09	0,06	0,07	0,38	0,60	0,34	0,30	0,32
personale	4,83	4,36	2,85	2,74	2,88	7,50	5,74	2,97	2,68	2,96	5,35	4,18	2,99	3,10	3,78
multiservizi e pulizie	1,57	2,11	1,65	1,52	1,39	2,42	2,06	1,61	1,61	1,63	1,10	1,20	1,72	1,90	1,90
utenze	0,69	0,68	1,02	0,41	0,42	2,02	1,58	1,92	1,02	1,07	0,51	0,52	0,82	0,49	0,52
manutenzioni	0,49	0,41	0,33	0,18	0,27	0,88	0,66	0,44	0,21	0,45	0,39	0,24	0,14	0,19	0,20
costi ufficio e dirigenza	0,92	0,81	0,39	0,29	0,34	1,20	0,93	0,51	0,41	0,43	0,51	0,47	0,26	0,16	0,31
altri oneri	0,37	0,34	0,28	0,46	0,43	1,02	0,74	0,13	0,41	0,33	0,73	0,56	0,24	0,46	0,49
totale ristorazione	11,19	10,95	8,84	8,20	8,61	17,04	13,76	9,67	8,68	9,51	11,04	9,73	8,73	8,94	10,20

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:

PQPO	9 OBIETTIVI	11 INDICATORI (7 procedurali con cronoprogrammi analitici e 4 quantitativi)
PIANI di AREA	93 OBIETTIVI	107 INDICATORI

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

Pertanto, il monitoraggio consente di rappresentare lo stato di avanzamento al momento conclusivo del processo di conseguimento degli obiettivi strategici 2024, 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 2024, sono state rappresentate, in conformità a quanto previsto dagli schemi forniti dalla Regione Toscana, le seguenti informazioni:

- 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 2024;
- 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

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

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: $\text{valore conseguito 2024} / \text{valore target 2024} \times 100$, 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 difforni a quanto sopra riportato ai punti 1, 2 e 3.

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 all'All. A), gli obiettivi strategici (organizzativi) per l'esercizio 2024, posti con il PQPO 2024, sono stati ritenuti complessivamente conseguiti nella percentuale del 93,89%

La percentuale di conseguimento pari al 93,89% è avvalorata a seguito dell'approvazione del Budget d'esercizio 2024, con specifico riferimento alla conferma del risultato di cui all'obiettivo n. 7 del Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2024, in particolare per la valorizzazione dell'indicatore "Costo unitario medio pasto 2024/costo unitario medio pasto 2023" 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.

Per ognuno degli indicatori contenuti nei Piani di Area 2024, sono state rappresentate le seguenti informazioni:

- il valore conseguito dall'indicatore, come risultante dal monitoraggio;

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2024

- le note di monitoraggio, con le quali si è descritto sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2024;
- la percentuale di conseguimento dell'obiettivo determinata a seguito di un'analisi tecnica effettuata in base ai medesimi criteri usati per il PQPO.

A seguito della realizzazione del monitoraggio finale dei Piani di Area, sono stati ritenuti conseguiti, nelle seguenti percentuali, gli obiettivi di performance organizzativa di diretta responsabilità dei Dirigenti:

PIANO OBIETTIVI	% di CONSEGUIMENTO
AREA STAFF DI DIREZIONE	94,12%
AREA SERVIZI RISTORAZIONE E RESIDENZE	89,41%
AREA GESTIONE DEL PATRIMONIO, SERVIZI TECNICI E INFORMATICI	74,80%
AREA INTERVENTI MONETARI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	98,46%
AREA GESTIONE RISORSE	95,00%
AREA AFFARI LEGALI	100,00%

Agli allegati di cui alle lett. B) e lett. C) sono descritti gli schemi di monitoraggio degli Obiettivi del Piano della Performance e dei Piani di Area.