



**Azienda Regionale per il
Diritto allo Studio Universitario della Toscana**

PIANO DI ATTIVITA' 2024 – 2026

INDICE

PREMESSA

1. IL QUADRO GENERALE

1.1 ATTIVITA' 2023: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

1.2 VINCOLI E RISORSE

1.2.1 Vincoli nazionali e regionali della spesa

1.2.2 Il quadro delle risorse trasferite

1.2.3 Risorse per investimenti

1.3 LINEE STRATEGICHE PER LA DEFINIZIONE DEL PQPO 2024

2. IL PATRIMONIO IMMOBILIARE E LA SICUREZZA

3. I SERVIZI AZIENDALI - "I RISULTATI DELLA CUSTOMER 2023 SATISFACTION SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI"

3.1 BENEFICI E INTERVENTI MONETARI E SERVIZI AGGIUNTIVI

3.1.1 Il concorso A.A 2022/23

3.1.2 Il concorso A.A. 2023/24

3.1.3 Altri servizi aggiuntivi finanziati con trasferimenti regionali per borse di studio

3.1.3 Altri servizi a studenti non finanziati da trasferimenti borsa di studio

3.1.4 Effetti economici previsti interventi 2024

3.1.5 DSU organismo intermedio: le attività

3.1.6 Indirizzi per gli obiettivi 2024-26

3.2 RESIDENZE

3.2.1 L'andamento delle convocazioni dell' A.A. 2022/23

3.2.2 Il servizio per l'A.A. 2023/24

3.2.3 Indirizzi per gli obiettivi 2024-26

3.3 RISTORAZIONE

3.3.1 L'andamento 2023 e la previsione 2024/26

3.3.3 Indirizzi per gli obiettivi 2024-2026

4. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E LE RISORSE UMANE

CONCLUSIONI

PREMESSA

L'esercizio 2023 vede il prorompente ingresso delle misure previste dal D.M. 1320 sull'erogazione delle Borse di Studio mediante l'aumento della soglia ISEE di accesso e l'innalzamento delle quote monetarie da corrispondere per singolo intervento.

I maggiori costi che ne derivano assommano a oltre 10 milioni di euro cui il DSU Toscana deve far fronte fin dall'anno suddetto e per il futuro pur essi determinino effetti benefici certi e stabili per la platea di riferimento. Tale novità post pandemica viene assorbita in prima battuta dallo stanziamento PNRR che accompagna le misure fino all'anno 2023/2024 e per gli anni successivi, considerando anche l'adeguamento dei suddetti valori monetari al tasso di inflazione corrente che incrementa il fabbisogno per nuovi livelli di intervento a circa 17 milioni di euro, mediante misure governative dirette e impegni regionali finanziari straordinari.

Nonostante l'impegno costante di Regione Toscana e DSU nel mantenere i livelli di intervento monetario progressivi, il Governo per la prima volta dopo molti anni diminuisce di oltre quattro milioni il contributo a Regione Toscana per il raggiungimento dell'obiettivo riducendo in sede di riparto del FIS la quota parte al DSU destinata.

Se tale contesto comunque a fatica ottenuto può ritenersi positivo per gli studenti universitari della Regione Toscana, di contro, la parallela crisi economica mondiale incide sulla gestione economica aziendale e sulle capacità di sostentamento dello studente medesimo. Il 2023 infatti, registra ovunque, non solo in Italia ma in tutta Europa, un innalzamento diffuso del costo degli affitti del posto letto ed una conseguente carenza di questi ultimi sulle tre città sedi di Ateneo.

Il DSU continua anche nel 2024 la sua opera di messa in sicurezza delle strutture con buoni risultati rispetto a quanto programmato (Gantt) ma soffre ancora la scarsità di alloggi disponibili per i propri destinatari. Ciononostante riesce ad esaurire le graduatorie di Pisa e Siena con una particolare sofferenza sulla sede Fiorentina, continuando peraltro a svolgere la propria parte di esperto gestore sui vari tavoli che le città Toscane istituiscono per quella che oramai sembra cronicizzarsi come l'emergenza più importante per lo studente fuori sede.

Giova a tutti a tal proposito ribadire quale sia la funzione istituzionale e "costituzionale" delle Aziende per il Diritto allo Studio Universitario (delle Regioni, sic!), vale a dire provvedere agli alloggi dei "capaci e meritevoli ma privi di mezzi" e non ai posti letto di tutti i fuori sede degli Atenei (i Toscana più di 60.000).

1. IL QUADRO GENERALE

1.1 ATTIVITA' 2023: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Di seguito si illustrano i principali risultati raggiunti nell'esercizio 2023, alla data di stesura del presente Piano, per ogni linea strategica:

LINEA STRATEGICA: Garantire sul territorio i benefici del diritto allo studio universitario e il valore degli interventi

- **Attivazione Assistenza Sanitaria Sede Siena A.A. 2023/24** (*servizio pubblico di assistenza a studenti residenti fuori regione, senza assegnare loro un medico di medicina generale di cui dispongono già nel proprio luogo di residenza, contribuire a dare una maggiore assistenza sanitaria agli studenti che per una parte dell'anno accademico si trovano ad abitare nel territorio di Siena per poter partecipare alla vita studentesca*);
- **Condivisione del Servizio per la ricerca di alloggi per la generalità degli studenti con Università degli Studi di Firenze, Università degli Studi di Pisa, Università degli Studi di Siena e Università per Stranieri di Siena ed sviluppo del servizio per la ricerca di alloggio per borsisti in attesa di assegnazione** (*Prelazione per studenti idonei in graduatoria DSU Toscana nella visione degli appartamenti/posti letto della base dati, possibilità di destinare alla copertura totale o parziale del canone di locazione, l'eventuale contributo affitto concesso dall'Azienda*);
- **Attivazione azioni di orientamento in entrata in condivisione con Regione Toscana** (*avviso pubblico Fondo di Sviluppo e Coesione (FSC) 2014-2020*);
- **Attivazione "Sportello inclusivo"** dedicato agli studenti assegnatari di posto alloggio presso le residenze universitarie.

LINEA STRATEGICA: Ottimizzare la gestione del patrimonio immobiliare

- **Apertura della Residenza Universitaria S. Cataldo Pisa** (56 posti, completa attivazione prevista entro primo semestre);
- **Avanzamento Piano di Sicurezza Abitativa:** rispetto delle tempistiche del crono programma delle attività per la messa a norma delle strutture (*inizio e completamento lavori RU La Tognazza, RU Fontebranda, RU San Marco, inizio lavori Ru Calamandrei, RU San Miniato II lotto*);
- **Attivazione del nuovo contratto di manutenzione integrata.**

LINEA STRATEGICA: Incrementare la qualità dei servizi

- **Indice Medio di qualità rilevata dagli studenti alloggiati** sostanzialmente invariata rispetto all'anno 2023;
- **Revisione dell'infrastruttura di navigazione** presso le varie strutture residenziali e ridondanza apparati critici;
- **Riqualificazione delle strutture adibite a mense universitarie** S. Agata e Sesto Fiorentino.

- **Incremento della sostenibilità dei ristoranti a gestione diretta** (*eliminazione bottiglie di plastica di asporto, relamping mensa Martiri, misurazione emissioni di anidride carbonica (CO2) equivalente per ogni ricetta*);
- **Consolidamento Sistema Qualità attraverso la misurazione dei target associati alle procedure di qualità;**
- **Strumenti per facilitare l'accesso ai servizi aziendali** (*Razionalizzare i sistemi di pagamento attuali per il pagamento alle casse delle mense finalizzati all'eliminazione dei pagamenti in contanti, progettazione per la dematerializzazione Carta Studente della Toscana*);
- **Avanzamento procedure assunzionali Piano dei Fabbisogni 2023-2025;**
- **Informatizzazione del sistema di monitoraggio degli obiettivi assegnati in smart working;**

LINEA STRATEGICA: Garantire l'equilibrio economico finanziario

- **Valutazione degli impatti economici patrimoniali per la gestione di alcune Residenze e definizione delle procedure per la gestione del Servizio attraverso progetti di Partenariato Pubblico Privato;**
- **Incremento dei controlli di reddito su beneficiari;**
- **Attivate forme di sponsorizzazione degli spazi fisici e virtuali;**
- **Revisione sistema tariffario per l'accesso al Servizio Ristorazione.**

In merito alle attività programmate preme evidenziare:

- ✓ il ritardo nell'allestimento della Residenza S. Cataldo, Varlungo e Ater a causa dei ritardi nel completamento delle attività da parte del fornitore (*risoluzione in danno del precedente contratto*);
- ✓ la mancata stipula delle convenzioni A.A. 2022/23 per l'attivazione Assistenza Sanitaria Studenti Fuori Sede per le sedi di Pisa e Firenze (*per Pisa si registra una non disponibilità dell'Ateneo mentre per Firenze è stata avviata una interlocuzione formale con gli enti coinvolti ed è stata condivisa un'ipotesi di convenzionamento*);
- ✓ la mancata stipula di convenzione per l'agevolazioni al Trasporto Pubblico Locale presso la sede di Siena (di cui tuttavia è già stata predisposta e condivisa con gli enti coinvolti una bozza di convenzione).

1.2 VINCOLI E RISORSE

1.2.1 VINCOLI NAZIONALI E REGIONALI DELLA SPESA

Il Documento di economia e finanza regionale 2024 come aggiornato dal Consiglio RT con Proposta di deliberazione n. 371 del 18 dicembre 2023, " *Nota di aggiornamento al documento di economia e finanza regionale (DEFER) 2024. Approvazione.*" nella sezione *Indirizzi agli enti dipendenti* dispone i vincoli di spesa per il futuro triennio, per quanto d'interesse aziendale, sostanzialmente invariati rispetto a quanto disposto per il triennio 2023-2025. Per ogni dettaglio si rimanda alla Relazione al conto economico previsionale 2024-2026.

1.2.2 IL QUADRO DELLE RISORSE TRASFERITE

I nuovi criteri introdotti DM 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”* comportano un notevole fabbisogno aggiuntivo per la copertura degli interventi monetari a partire dall’A.A. 22/23.

Per l’a.a. 23/24 in particolare l’incremento è connesso all’innalzamento della soglia ISEE ed al maggior importo unitario della borsa previsti dal Decreto direttoriali MIUR n. 203/204 del febbraio 2023 come recepiti dagli *“Indirizzi all’Azienda DSU Toscana per l’assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari – A.A. 2023/24”* di cui alla DGRT n. 806/2023 ed in coerenza dei quali è stato approvato il Bando di Concorso borse di studio e posti alloggio 2023-2024

Tale fabbisogno aggiuntivo trova copertura nelle risorse trasferite regionali.

Infatti la deliberazione della Giunta Regionale n. 1441 del 4 Dicembre 2023 *“Azienda DSU – Quadro delle risorse per il bilancio 2024/26 - Assegnazione risorse per le annualità 2024, 2025 e 2026”* integrando le risorse già assegnate ad ARDSU con DGR 1559/2022, DGR 76/2023 e DGR 1288/2023 e prevedendo per il futuro triennio risorse regionali vincolate a borse di studio, controbilancia la riduzione significativa della quota di riparto dei Fondi Nazionali a favore Regione Toscana per l’A.A. 2023/24 : FIS - € 3.056.744,44, pari al -13%, PNRR - € 1.642.364,95, pari al -9%.

Le risorse complessive per le borse di studio e servizi aggiuntivi risultano :

RISORSE REGIONALI BORSE DI STUDIO	A.A. 2023/2024	A.A 2022/2023	Variazioni
risorse regionali borse di studio e servizi aggiuntivi	5.500.000		5.500.000
POR FSE 2021/27	7.075.000	3.000.000	4.075.000
Tassa regionale DSU	16.000.000	16.301.628	-301.628
F.I.S. (anno corrente)	20.574.024,05	23.630.768,49	-3.056.744,44
PNRR (anno corrente)	16.531.504,71	18.173.869,66	-1.642.364,95
FONDO BORSE DI STUDIO	736.785,55	2.954.619,85	- 2.217.834,30
F.I.S. (eccedenze anno precedente-risconto)	5.513.833,31	3.501.395,04	2.012.438,27
TOTALE RISORSE PER BORSE DI STUDIO	71.931.147,62	67.562.281,04	4.368.866,58

Per il dettaglio degli atti di assegnazioni si rimanda alla Relazione al Conto Economico previsionale 2024-2026.

Il complesso delle risorse vincolate a borse di studio permette di finanziare tutte le graduatorie del bando A.A. 2023/24, i servizi aggiuntivi per il trasporto pubblico destinati ai borsisti, l’eventuale attivazione di interventi per la contribuzione per l’assistenza sanitaria, e prevedere risorse FIS eccedenti da destinare all’anno accademico 2024/25 per 2.524.345,95 così come previsto dal Decreto di assegnazione risorse FIS 1899/23.

Di seguito si illustra il quadro delle risorse per borse di studio annualità 2025 e 2026 ipotizzando costanti al livello 2024 le risorse provenienti dal riparto FIS-PNRR. Sul punto si evidenzia che gli stanziamenti PNRR, pari a 250 milioni l’anno, terminano con l’ A.A. 2023/24 (FIS 2023) e che la L. n. 197 del 29 dicembre 2022 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2023 e bilancio pluriennale per il triennio 2023-2025”* ha integrato il FIS per pari importo per gli A.A. A.A 2024/25 e 2025/26.

RISORSE REGIONALI BORSE DI STUDIO	A.A. 2024/2025	A.A. 2025/2026
risorse regionali borse di studio e servizi aggiuntivi	11.100.000	11.500.000
POR FSE 2021/27	6.895.445,00	-
Tassa regionale DSU	16.000.000	16.000.000
<i>Hp. F.I.S. (anno corrente)</i>	<i>20.574.024,05</i>	<i>20.574.024,05</i>
<i>Hp. F.I.S. L. n. 197 del 29 dicembre 2022 (anno corrente)</i>	<i>16.531.504,71</i>	<i>16.531.504,71</i>
FONDO BORSE DI STUDIO	852.815	-
F.I.S. (eccedenze anno precedente-risconto)	2.524.345,95	4.401.415,03
TOTALE RISORSE PER BORSE DI STUDIO	74.478.134,71	69.006.943,79

Le risorse assegnate, unitamente ai residui FIS ed agli accantonamenti effettuati in sede di chiusura di bilancio, permettono di coprire gli interventi relativi alla annualità A.A. 2024/25. Per l'A.A. 2025/26 le risorse invece non risultano sufficienti alla copertura del costo dei concorsi. Si ipotizza l'utilizzo per la copertura del costo delle borse di studio oltre € 1,7 milioni di risorse per il funzionamento dei servizi (*trasferimenti destinati alla gestione, recuperi borse e ricavi tariffari*) che si stimano in surplus rispetto al fabbisogno considerata l'ipotesi di incremento delle affluenze di studenti paganti progressivo nel triennio, nonché la previsione di riduzione dei costi per alloggi in convenzione, considerato il ripristino dei posti letto a seguito della conclusione dei lavori di messa a norma.

Con deliberazione GRT n. 1559 del 27 dicembre 2022 sono state assegnate per l'anno 2024 **trasferimenti relativi alle spese di funzionamento dei servizi** pari ad € 14.900.000, alle quali si aggiungono € 515.062 assegnate con Deliberazione n. 1441 del 4 Dicembre 2023. Rispetto all'esercizio 2023 si registra un decremento pari ad € 4.059.938. Si ricorda che l'assegnazione per il 2023 teneva conto dell'incremento dei costi energetici registrato dal secondo semestre 2022 e attenuato nel corso dell'anno 2023. Per il funzionamento l'Azienda potrà contare per l'esercizio 2025, oltre che sui propri ricavi commerciali, sulle trattenute borse di studio per servizi mensa e alloggio. Per quanto riguarda le trattenute da servizio ristorazione si prevede un significativo incremento per l'anno 2024 sia per l'incremento del numero dei vincitori borse di studio e alloggio sia per la previsione di riduzione dei contributi affitto a seguito dell'incremento dei posti alloggio disponibili.

Per le annualità 2025-2026 i trasferimenti relativi alle spese di funzionamento assegnati sono pari ad € 15.300.000. La conferma dei contributi FIS/PNRR, la riapertura delle strutture secondo la programmazione unitamente all'incremento delle affluenze da parte degli studenti paganti sono le ipotesi da verificare nel corso del futuro triennio al fine di verificare l'effettivo equilibrio di bilancio per il biennio 2025-26.

1.2.3 RISORSE PER INVESTIMENTI

Ad oggi il Consiglio Regionale non ha approvato il Bilancio d'esercizio 2022 del DSU Toscana, adottato dall'Azienda con deliberazione n. 17/23 e con il quale il Consiglio di Amministrazione ha proposto la destinazione dell'utile, al netto degli accantonamenti dovuti per legge, ad attività di investimento.

In merito alle risorse per investimento per il triennio 2024-2026 l'Azienda non ha ricevuto alcuna informazione in merito a potenziali trasferimenti aggiuntivi rispetto alle risorse disponibili o a recenti disposizioni per trasferimenti vincolati a specifici interventi. Preme evidenziare che dalla primavera 2023 l'Azienda ha intrapreso numerosi contatti con la direzione regionale di riferimento per esplicitare il proprio ingente fabbisogno di risorse per investimenti, in ultimo formalizzato per il triennio 2024-2026 con lettera prot. n. 32320/23 del 20 ottobre in € 11.910.000 di cui € 2.470.000 per manutenzione straordinaria conservativa, €

4.000.000 per lavori urgenti per messa a norma struttura (cpi e antisismica), € 5.440.000 per Ammodernamento strutture destinate a Residenze e Ristorazione, loro efficientamento energetico e adeguamento digitale (Arredi, attrezzature, relamping, impianti).

Tale fabbisogno evidenziato per le annualità 2024-2026 è aggiuntivo alle richieste di assegnazione risorse per investimenti relativo agli interventi di efficientamento energetico della RU Fascetti, Pisa, (-€ 669.569,52) e all' intervento di manutenzione straordinaria della RU Tolomei, Siena, (- € 596.120) di cui alle domanda di cofinanziamento ex L.338/2000 presentate nel primo semestre 2022.

L'assenza di risorse trasferite da R.T. per investimenti 2024-2026 pone numerosi vincoli alle attività di manutenzione e messa a norma delle strutture e della manutenzione conservativa del patrimonio e sviluppo della strumentazione funzionale ad approntare i servizi aziendali. Nella programmazione degli investimenti 2024-2026 le risorse proprie della Riserva ammortamenti 2024 (*autofinanziamento previsto "Direttive agli enti dipendenti in materia di documenti obbligatori che costituiscono l'informativa di bilancio, principi contabili, modalità di redazione e criteri di valutazione" di cui alla Deliberazione della Giunta R.T. n. 496 del 16 aprile 2019*) riescono infatti a coprire il fabbisogno solo degli interventi di messa in sicurezza ritenuti prioritari per l'anno 2024 e solo minima parte degli interventi della ciclica manutenzione straordinaria.

L'assenza di risorse trasferite per investimento registra ultimi anni (dall'anno 2020) pone numerosi "vincoli" a tutte le attività relative alla gestione del patrimonio aziendale funzionale all'erogazione dei servizi (*dalla manutenzione al loro sviluppo come il miglioramento delle condizioni di vivibilità all'interno delle Residenze Universitarie*), che anche per il superamento del quale, l'Azienda ha intrapreso durante lo scorso anno la valutazione di forme di Partenariato Pubblico Privato Capital Intensive per la gestione integrata delle Residenze Universitarie.

1.3 LINEE STRATEGICHE PER LA DEFINIZIONE DEL PQPO

Di seguito, si enunciano gli ambiti strategici entro i quali saranno definiti gli obiettivi del Piano della Qualità della Prestazione per l'anno 2024 e che dovranno essere pertanto trasformati in risultati attesi in termini di soddisfazione degli *stakeholders* e di qualità percepita.

Per il triennio 2024-2026 in continuità con l'anno precedente la definizione degli obiettivi è fortemente indirizzata ad incrementare i livelli di soddisfazione degli utenti e i livelli di sicurezza dei servizi erogati. Contemporaneamente l'Azienda è impegnata a recuperare l'efficienza della gestione, ed assicurarne la sostenibilità economica e del sistema "amministrativo-gestionale" nel medio-lungo periodo.

Il raggiungimento di tali indirizzi comporta necessariamente il completamento di una serie di interventi di investimento nonché lo sviluppo di nuovi modelli organizzativi flessibili al mutare degli scenari esterni.

Con riferimento alle linee strategiche e più in generale ai contenuti del presente documento il Consiglio di Amministrazione definirà gli obiettivi strategici PQPO e per ogni Area aziendale, ed "a cascata" saranno definiti ed assegnati gli obiettivi di ogni Servizio funzionali al raggiungimento della strategia.

Nello schema seguente, si riporta una schematizzazione delle Linee Strategiche 2024-2026:

LINEE STRATEGICHE 2024-2026

N	PROSPETTIVA	DEFINIZIONE	
1	STUDENTI	GARANTIRE SUL TERRITORIO I BENEFICI DEL DSU E IL VALORE DEGLI INTERVENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi aggiuntivi: Garantire agevolazioni per trasporto pubblico agli studenti borsisti della Toscana e per l'assistenza sanitaria agli studenti borsisti residente fuori regione • Revisione del bando borse di studio e alloggio con particolare riferimento all'individuazione di criteri di priorità finalizzati a garantire la massima efficacia delle misure ed alla verifica della congruenza delle scadenze previste con l'effettiva disponibilità delle risorse economiche trasferite • Sviluppo residenzialità mediante interventi volti alla maturazione di una "cittadinanza" studentesca e attivazione di percorsi di tutoraggio all'interno delle Residenze Universitarie e valorizzazione degli spazi comuni mediante una partecipazione attiva da parte degli studenti alloggiati • Diffondere l'utilizzo "Sportello psicologico di ascolto per gli studenti alloggiati nelle Residenze" e rendicontare il primo anno di attività <ul style="list-style-type: none"> • Potenziare la comunicazione istituzionale e l'informazione relativa ai benefici e ai servizi dell'Azienda attraverso canali di comunicazione aggiuntivi a quelli attivati (radio, stampa mobile, sito internet)
2	APPRENDIMENTO E CRESCITA	OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziamento controllo accessi Residenze Universitarie, avvio procedure per aggiornamento ed implementazione degli impianti • Avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa" – Completamento dei lavori di adeguamento alla normativa antincendio • Inizio cantieri interventi cofinanziati L. 338/00: Ru Tolomei e RU Fascetti;
		QUALITÀ DEI SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> • Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione) • Rilascio versione 1.0 APP MY DSU (versione digitale dello strumento di accesso, al Servizio Ristorazione)
3	PROCESSI ORGANIZZATIVI INTERNI	POTENZIARE GLI STRUMENTI INTERNI	<ul style="list-style-type: none"> • Ottimizzare la struttura organizzativa ed i sistemi di controllo (in particolare delle attività esternalizzate e delle risorse) • Consolidamento Sistema Qualità: rispetto target programmati, integrazione certificazione ISO 9001 con la ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"
4	ECONOMICA FINANZIARIA	GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione integrata delle attività funzionali al servizio abitativo: avviare le procedure ad evidenza pubblica per gestione in PPP dell'aggregato Residenze identificato a seguito dell'analisi condotta nel 2023 • Incremento controlli di reddito su beneficiari • Sperimentazione Sistemi tariffari innovativi e valutazioni di impatto quantitativo e qualitativo • Riduzione costi generali e amministrativi (attraverso l'ottimizzazione dei costi per utilizzo sedi)

2 IL PATRIMONIO IMMOBILIARE E LA SICUREZZA

Il piano straordinario di adeguamento degli edifici aziendali alle normative di prevenzione incendi sta procedendo, l'andamento è costantemente monitorato dal CdA.

Nel corso del 2023 sono stati ottenuti i certificati di prevenzione incendi delle RU: San Marco, Tognazza, San Cataldo e mensa San Miniato 2. Sono stati consegnati i lavori per le RU: Mariscoglio, Calamandrei, Fontebranda. Sono stato ottenuti pareri favorevoli per RU: San Miniato 1, San Miniato 2, XXIV Maggio, Fascetti.

Per il 2024 si prevede di completare i cantieri in corso (RR.UU. Mariscoglio, Calamandrei e Fontebranda) con ottenimento Scia edi consegnare i lavori per le RR.UU. Caponnetto, XXIV Maggio San Miniato 1 e 2 e Fascetti, portando a termine i cantieri entro l'anno.

Durante la predisposizione della progettazione definitiva in diverse strutture sono emerse difformità dal punto di vista edilizio urbanistico che hanno portato alla necessità di un'ulteriore attività tecnica non prevedibile in fase iniziale (pratiche di accertamento di conformità in sanatoria) ma comunque indispensabile per la presentazione delle pratiche per la realizzazione dei lavori di adeguamento alle norme di prevenzione incendi.

Questo ulteriore impegno ha interessato le seguenti strutture: San Miniato Lotto 1, San Miniato Lotto 2, Fontebranda, XXIV Maggio e Fascetti.

Nel 2023 l'Azienda ha aderito all'accordo quadro di gestione e manutenzione degli immobili di Regione Toscana portando compimento le fasi di start up per i lotti di Firenze e Pisa ed aderendo a lotto di Siena. Nel 2024 si prevede di portare a regime la manutenzione programmata ed a guasto per i primi 2 lotti e di terminare la fase di start up ed avviare la fase a regime per il lotto di Siena. Si attende che RT implementi gli ultimi moduli della piattaforma telematica di gestione dell'accordo quadro in maniera tale che anche la manutenzione programmata, così come avviene per quella a guasto, possa essere monitorata puntualmente attraverso il sistema informativo appropriato.

Si prevede anche di integrare la manutenzione ordinaria con alcuni interventi mirati di manutenzione straordinaria in maniera da poter rimuovere criticità, quali ad esempio quelle dell'eccessiva rumorosità di alcuni componenti di impianto oppure eliminare gravi obsolescenze di altri apparati. Si intendono ammodernare impianti, componenti edili ed arredi delle strutture del patrimonio al fine di migliorare la qualità percepita della vivibilità interna alle RR.UU.

Si prevede inoltre una standardizzazione ed implementazione del controllo accessi presso le RR.UU al fine di migliorare la sicurezza degli ospiti e agevolare la gestione informatizzata delle residenze.

La manutenzione delle attrezzature di cucina, data la loro specificità, è stata invece affidata ad altro operatore economico con una gara separata e si prevede la prosecuzione di tale modello organizzativo.

Si prevede nel 2024 l'inizio dei lavori per gli interventi co-finanziati dal V Bando L.338/2000 sulle RU di Fascetti Pisa (efficientamento energetico) e Tolomei Siena (ristrutturazione edile).

Nel corso del 2024 si intende anche avviare la procedura di consultazione del mercato finalizzata alla ricerca di un potenziale proponente privato interessato ad un Progetto di Partenariato Pubblico Privato da attuarsi ad alcune residenze in fase di individuazione che dovrà apportare del capitale privato per la riqualificazione delle strutture e gestire in maniera unitaria gli immobili senza dover far ricorso alla attuale pluralità di contratti (manutenzione, portierato, pulizie ecc.)

L'Azienda è stata inoltre individuata da Regione Toscana come destinataria di un finanziamento di 6.000.000 di FSC, finalizzato alla realizzazione del piano di valorizzazione del complesso monumentale di Santa Apollonia, al termine del quale l'Azienda potrà spostare la propria sede legale in quell'immobile. Nel corso del 2024 sarà necessario quindi redigere la convenzione per la definizione dei compiti, ruoli e titolarità degli interventi necessari alla realizzazione di tale intervento.

In merito all'immobile denominato "mensa Bandini" l'attività prevista per il 2024 sarà in coerenza alle note intercorse fra il Comune di Siena e l'Azienda finalizzate al recupero della struttura.

INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2024-26

OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

Avanzamento "Piano Sicurezza Abitativa" - Completamento Gantt lavori di adeguamento normativa antincendio

Completamento allestimento S. Cataldo

Inizio Lavori cofinanziati L. 338/00 (Ru Tolomei, Ru Fascetti)

Potenziamento Misure di videosorveglianza e controllo accessi

Ottimizzare il monitoraggio della manutenzione integrata

Riduzione costi generali e amministrativi (ottimizzazione dei costi per utilizzo sedi)

3 I SERVIZI AZIENDALI

I RISULTATI DELLA CUSTOMER 2023 SATISFACTION SUGLI STUDENTI ALLOGGIATI

Nel corso del 2023 è stata ripetuta, al pari dello scorso anno, la "CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ALLOGGIATI" al fine di indagare il livello di soddisfazione degli studenti alloggiati rispetto alla totalità dei servizi erogati dall'Azienda (obiettivo 6 *Customer Satisfaction* degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione). Il questionario verrà ripetuto anche nel corso del 2024, 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 **6,381 contro 6,384 del 2022**. Un risultato praticamente sovrapponibile. All'indagine, somministrata nel mese di maggio, hanno partecipato n.778 studenti, che corrispondono al 25,31% degli studenti invitati a partecipare.

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, hanno contribuito alla definizione delle azioni di miglioramento per il futuro triennio.

SERVIZIO COMUNICAZIONE

Come primo quesito è stato chiesto di dichiarare il canale attraverso il quale sono venuti a conoscenza del servizio alloggio. Nonostante anche quest'anno il PASSAPAROLA si conferma il veicolo principale per la circolazione delle informazioni relative al servizio alloggio (37,50% degli studenti), il 36,50% 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 50% degli studenti si dichiara soddisfatto o più che soddisfatto della comunicazione relativa sia al Servizio Alloggio che al Servizio Ristorazione, mentre oltre il 26% esprime la propria insoddisfazione. Con riferimento a questa area di indagine agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e le proposte più ricorrenti riguardano l'introduzione di monitor informativi presso le Residenze, favorire la formazione di lingue straniere del personale, attivare sistema di notifiche per interventi di manutenzione e in generale per qualsiasi tipologia di allerta, incrementare la disponibilità di slot per appuntamenti fisici e telefonici.

SERVIZIO INTERVENTI MONETARI E ALTRI BENEFICI

Anche per l'anno 2023 la maggioranza dei partecipanti all'indagine (71%) si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto 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 72.37% degli studenti dichiara di non aver usufruito del contributo affitto prima di alloggiare nelle Residenze Universitarie: la 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 14,21% degli studenti che dichiara di non essere informato in merito a tale opportunità: rispetto al 2022 si è registrato un incremento del 4%. Anche con riferimento a questa area di indagine agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e le proposte più ricorrenti riguardano la possibilità di anticipare il pagamento della borsa di studio per sostenere le spese universitarie e di monetizzazione del servizio mensa ed del servizio alloggio attraverso l'opzione del

contributo affitto. E' chiaramente espresso il bisogno di maggiore comprensibilità delle informazioni divulgate tramite il sito aziendale e del testo del bando di concorso. Riguardo al sito istituzionale e, soprattutto ai canali social, è possibile ridefinire le modalità di comunicazione in modo da rendere anche più chiari e accessibili i requisiti di accesso ai benefici e le modalità di partecipazione ai concorsi. Emerge una fascia di studenti che si pone in modo neutro o indifferente rispetto ai temi proposti che si attesta intorno al 15/20%. Ciò sembra ricondotto ad un approccio superficiale ai benefici del DSU che si può desumere associato al fatto che, soprattutto per le matricole, l'interesse e la partecipazione siano, 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, è infatti significativo il 37% di intervistati che è 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 il loro utilizzo deve essere ancora di più di natura divulgativa delle attività e degli interventi messi in campo dall'Azienda.

SERVIZIO RESIDENZE

La customer svolta nel maggio 2023 evidenzia un miglior risultato rispetto a quello registrato nel corso dell'anno 2022. Infatti, si registra un incremento del voto che lo studente alloggiato assegna all'“esperienza complessiva” vissuta all'interno di una residenza universitaria. Rispetto alla qualità dei servizi erogati si segnala un miglioramento del servizio manutenzioni. Oltre il 65% degli studenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'accoglienza ricevuta presso il Servizio Residenze con particolare riferimento al Servizio Portineria. Registra un punteggio insufficiente la soddisfazione delle procedure di mobilità interna per l'assegnazione delle camere singole per le quali si evidenzia che a seguito delle sollecitazioni provenienti dalle rappresentanze studentesche, sono state già apportate modifiche al disciplinare migliorandone la trasparenza e le tempistiche di assegnazione. Non raggiunge la maggioranza la quota degli studenti che si dichiarano almeno soddisfatti del servizio manutenzione (44%), lavanderia (30%) e della connessione internet (28%). Molti degli interventi attivati nel corso del 2023 per il miglioramento dei servizi in questione hanno dato i propri esiti a partire dal secondo semestre 2023 e saranno pertanto valutati in relazione alla qualità percepita degli stessi con la customer 2024. Anche con riferimento alla gestione del servizio residenze agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e le proposte più ricorrenti riguardano la possibilità di migliorare il servizio lavanderia incrementando il numero di lavatrici e asciugatrici, di migliorare la connessione internet, introdurre la possibilità di optare per il contributo affitto, rivedere in termini meritocratici l'assegnazione degli alloggi di categoria superiore, migliorare la pulizia degli spazi comuni e sostituire gli arredi in cattivo stato di manutenzione.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Anche per l'anno 2023 La quasi totalità degli studenti alloggiati ha frequentato la mensa con una frequenza che per il 76% è “spesso tutti i mesi”, a cui si aggiunge il 16% “spesso durante i mesi in cui frequento le lezioni”. Solo l'1% dei partecipanti non usufruisce della mensa universitaria, adducendo come motivazione di non aver necessità di mangiare fuori casa, di avere esigenze alimentari particolari o perché l'ubicazione e gli orari di apertura non ne consentono la frequentazione. Di contro, in maniera analoga al 2022, coloro che usufruiscono del servizio ristorazione sono motivati dalla vicinanza alla residenza in cui sono alloggiati e alla sede in cui svolgono i corsi (48%). Altra motivazione ricorrente è la compagnia di amici e colleghi (14%). L'11% frequenta la mensa per l'economicità ed il 28% 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, della comunicazione

dei menù e della disponibilità e cortesia del personale. Permangono delle criticità nella percezione della qualità degli alimenti serviti, della varietà del menù e dei tempi di attesa. Agli studenti è stato richiesto se usufruiscono del servizio Prendi e Vai: circa il 58% degli studenti lo utilizza e fra questi la motivazione è da ricondurre alla vicinanza all'Ateneo e alla velocità del servizio. Di contro la stragrande maggioranza del restante 42% degli studenti dichiara di preferire mangiare ad un tavolo. Anche con riferimento alla gestione del servizio ristorazione agli studenti è stato chiesto di esprimere proposte o suggerimenti e le proposte più ricorrenti sono state garantire la disponibilità del menù per tutta la durata del turno di apertura, prevedere cibi halal, incrementare menù vegani/vegetariani individuare soluzioni per ridurre drasticamente le code inserire prodotti gluten-free anche per il delivery, migliorare l'informazione sugli allergeni, garantire l'effettiva disponibilità dei prodotti riportati sul menù, migliorare la qualità degli alimenti e la possibilità di decidere la quantità di ciascun piatto per evitare sprechi.

3.1 BENEFICI E INTERVENTI MONETARI E SERVIZI AGGIUNTIVI

Dal giugno 2021 l'Azienda si è impegnata ad implementare le novità normative legate alle *milestone* del PNRR sul Diritto allo Studio Universitario.

Con la distribuzione di risorse aggiuntive destinate all'incremento della platea dei beneficiari di borse di studio e all'aumento degli importi erogati è stato approvato il nuovo DM n. 1320/21 che ha ridefinito i livelli essenziali delle prestazioni e nuovi requisiti e modalità di accesso ai benefici.

Per questo motivo a partire dal bando di concorso valevole per l'a.a. 2022/2023 sono state introdotte tutte le novità del DM e predisposte le procedure di rendicontazione dei fondi PNRR stanziati e affidati al DSU Toscana.

In particolare per l' A.A. 2023/24, nonostante la significativa riduzione delle risorse statali derivanti dal riparto del FIS/PNRR, l'impegno finanziario aggiuntivo di Regione Toscana è stato fondamentale per raggiungere l'obiettivo di soddisfare al 100% le graduatorie degli idonei.

3.1.1 IL CONCORSO A.A. 2022/23

Di seguito si riportano gli esiti del concorso borse di studio a.a. 22/23 con riferimento alla graduatoria definitiva ed ai successivi assestamenti fino al 2 novembre 2023.

Vincitori di borsa di studio GRADUATORIA DEFINITIVA	anno 2018/19	anno 2019/20			Anno 2020/21	Anno 2021/22	Anno 2022/23	Var. a.a. 22/23- 21/22
		1° bando (scad. 30/8)	2° bando (scad. 30/12)	totale				
FIRENZE	5.300	5.201	465	5.666	5.482	5.320	5.834	514
PISA	5.845	5.722	404	6.126	5.939	5.409	5.347	-62
SIENA	3.457	3.370	370	3.740	3.483	3.091	3.048	-43
TOTALE	14.602	14.293	1.239	15.532	14.904	13.820	14.229	409

Vincitori di borsa di studio GRAD. ASSESTATA CHIUSURA DI BILANCIO	anno 2018/19	anno 2019/20			Anno 2020/2021	Anno 2021/2022	Anno 2022/23	Var. a.a. 2022/23-a.a. 2021/22
		1° bando (scad. 30/8)	2° bando (scad. 30/12)	totale				
FIRENZE	4.813	4.758	444	5.202	4.961	4.763	5.024	261
PISA	5.302	5.129	378	5.507	5.341	4.890	4.847	-43
SIENA	3.287	3.255	356	3.611	3.361	2.967	2.849	-118
TOTALE	13.402	13.142	1.178	14.320	13.663	12.620	12.720	100

La graduatoria assestata al 2 novembre 2023 registra un tasso di rinunce e revoche pari al 12,23% rispetto alla graduatoria definitiva.

Nelle tabelle di seguito si riporta lo sviluppo della graduatoria A.A. 2022/23 assestata al 2 novembre (a seguito della conclusione dei processi di revoca).

totale grad. definitiva 22/23	MONETARIO	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	12.879.505	7.339.375	7.588.500	27.807.380
Pisa	11.604.855	6.754.225	6.679.500	25.038.580
Siena	6.244.745	4.135.075	4.591.500	14.971.320
TOTALE	30.729.105	18.228.675	18.859.500	67.817.280
ultima proiezione novembre 22/23	MONETARIO	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	11.035.325	6.205.300	6.043.500	23.284.125
Pisa	10.395.285	6.081.275	5.908.500	22.385.060
Siena	5.787.995	3.853.100	4.212.000	13.853.095
ultima proiezione novembre 22/23	27.218.605	16.139.675	16.164.000	59.522.280
variazione ultimo assestamento Novembre 22/23- definitiva	MONETARIO	MENSA	ALLOGGIO	TOTALE
Firenze	-14,32%	-15,45%	-20,36%	-16,27%
Pisa	-10,42%	-9,96%	-11,54%	-10,60%
Siena	-7,31%	-6,82%	-8,27%	-7,47%
TOTALE	11,42%	11,46%	14,29%	12,23%

La maggiore riduzione della sede Firenze è connessa alla maggiore presenza di studenti con status "sospeso" nella graduatoria definitiva:

- Firenze 742 (57,71%)
- Pisa 377 (29,32%)
- Siena 167 (12,97%)

Inoltre l'incremento del 5% della percentuale del campione degli studenti sottoposti ad accertamento economico ha ulteriormente influito sulla riduzione, infatti le decadenze dal beneficio a seguito di accertamenti sono passate dallo 0,78% nell'a.a. 2021/2022 al 1,06% nell'a.a. 2022/2023.

3.1.2 IL CONCORSO A.A. 23/24

Caratteristiche principali del Bando

Il bando per l'a A.A. 2023/24 è stato redatto in conformità con quanto disposto dalla deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 806/2023 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari – A.A. 2023/24", che ha recepito i criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale n. 1320 del 17-12-2021 "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".

Rispetto al bando del precedente anno si sintetizzano di seguito le principali novità:

1. Adeguamento Istat importi borsa di studio

Il DM 203 del 23/02/2023 stabilisce nuovi importi minimi di base che sono stati recepiti in toto con i necessari adeguamenti agli importi previsti per le diverse categorie di studenti (generalità, STEM, autonomi, disabili) e fasce ISEE di riferimento con le relative maggiorazioni previste dal DM 1320/21.

Nuovi importi minimi
Fuori sede € 6.656,52
Pendolare € 3.889,99
In sede € 2.682,77

2. Definizione nuovi parametri ISEE e ISPE

Il DM 204 del 23/02/2023 innalza i limiti ISEE e ISPE rispettivamente a € 26.306,25 e € 57.817,53 da 24.335,11 e 52.902,43 (+8,1%).

Il DM 1320/21 consente una possibile variazione in riduzione fino al massimo del 30% per entrambi gli indicatori.

Con DGR 806/2023 sono stati stabiliti i limiti ISEE e ISPE per la concessione della borsa di studio rispettivamente a € 25.000 e € 53.000.

3. Il DM 204 del 23/02/2023 innalza i limiti ISEE e ISPE rispettivamente a 26.306,25 e 57.817,53 da 24.335,11 e 52.902,43 (+8,1%).

Il DM 1320/21 consente una possibile variazione in riduzione fino al massimo del 30% per entrambi gli indicatori.

Con DGR 806/2023 sono stati stabiliti i limiti ISEE e ISPE per la concessione della borsa di studio rispettivamente a € 25.000 e € 53.000.

4. Introduzione di agevolazioni per la partecipazione agli studenti "careleavers"

Al fine di agevolare la partecipazione al concorso per la concessione delle borse di studio agli studenti che vivono fuori dalla famiglia di origine sulla base di un provvedimento di tutela dell'Autorità Giudiziaria, per essere stati collocati in struttura residenziale per minorenni ovvero in affidamento etero familiare (**care leavers**) è stato consentito di presentare la dichiarazione ISEE 2023 con il nucleo familiare composto dal solo studente.

5. Pagamento anticipato a novembre 20% prima rata a matricole

In base a quanto previsto dal DM 1320/21 è stato introdotto il pagamento anticipato a novembre a titolo di prima rata del 20% della quota monetaria della borsa di studio agli studenti aventi diritto iscritti al primo anno dei corsi di studio triennale e ciclo unico.

Esiti del Concorso A.A. 23/24

Rispetto all'A.A. precedente i vincitori borsa di studio A.A. 2023/24 incrementano di oltre il 5% mentre i vincitori alloggio di oltre il 7%.

Vincitori di borsa di studio GRAD. DEFINITIVE	anno 2018/19	anno 2019/20			Anno 2020/2021	Anno 2021/2022	Anno 2022/23	Anno 2023/24	Var. a.a. 2023/24-a.a. 2022/23	
		1° bando (scad. 30/8)	2° bando (scad. 30/12)	totale						
FIRENZE	5.300	5.201	465	5.666	5.482	5.320	5.834	6.460	626	10,73%
PISA	5.845	5.722	404	6.126	5.939	5.409	5.347	5.482	135	2,52%
SIENA	3.457	3.370	370	3.740	3.483	3.091	3.048	3.041	-7	-0,23%
TOTALE	14.602	14.293	1.239	15.532	14.904	13.820	14.229	14.983	754	5,30%

Vincitori alloggio GRAD. DEFINITIVA	anno 2018/19	Anno 19/20 (I° e II° bando)	Anno 2020/2021	Anno 2021/2022	Anno 2022/23	Anno 2023/24	Var. a.a. 2023/24-a.a. 2022/23	
FIRENZE	1.997	2.570	2.436	2.404	2.678	3.156	478	17,85%
PISA	2.718	2.862	2.705	2.479	2.370	2.405	35	1,48%
SIENA	3.457	2.090	1.938	1.688	1.662	1.604	-58	-3,49%
TOTALE	8.172	7.522	7.079	6.571	6.710	7.165	455	6,78%

L'andamento complessivo conferma la tendenza in aumento registrata dall'a.a. precedente, principalmente determinata dalla sede di Firenze. Sul punto si ricorda l'importante campagna di comunicazione a partire dall'anno 2022 effettuata in collaborazione con Regione Toscana – Giovanisì, sui canali social di Giovanisì e sui canali social Aziendali finalizzata alla promozione degli interventi.

I maggiori importi del monetari della borsa di studio, unitamente all'incremento degli idonei determino un incremento del fabbisogno di risorse per la copertura dei concorsi borse di studio A.A. 2023/24 di quasi 8 milioni di Euro.

Alla luce di quanto sopra e in considerazione dell'incertezza relativa alle fonti di finanziamento statali e regionali, appare indispensabile procedere ad una revisione complessiva del bando di concorso A.A. 2024/25 che dovrà necessariamente tener conto della possibilità che le risorse economiche non siano sufficienti a coprire l'intero fabbisogno. Per le medesime motivazioni, si prevede la necessità di intensificare le verifiche sulle dichiarazioni sostitutive presentate dai richiedenti oltre che l'elaborazione di una proposta per la verifica della situazione patrimoniale degli studenti stranieri che non presentano dichiarazioni sostitutive.

Contributo Affitto A.A. 2023/24

Per l' A.A. 2022/23 sono stati concessi n.1202 contributi affitto a fronte di n.1379 richieste presentate e 7566 mesi di affitto coperti dal beneficio. L'importo complessivo monetizzato è di poco superiore ad € 2.700.000, di cui circa € 772.000 relativi al contributo straordinario ai sensi del bando borse di studio a A.A. 2022/23 che prevede *"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"*.

Anche per l' A.A. 2023/24 il bando prevede il contributo monetario aggiuntivo considerata l'indisponibilità degli alloggi per lavori di messa a norma.

Per l'a.a. 2023/2024 la campagna di presentazione delle domande si è conclusa il 15/12/2023 per gli studenti iscritti ai corsi di laurea e rimane attiva fino al 31/01/2024 per gli studenti iscritti ai corsi specializzazione e dottorato di ricerca.

Le domande presentate per l' A.A. 2023/24 sono:

A.A. 2023/24 Sede	Domande contributo affitto corsi di laurea
FIRENZE	439
PISA	390
SIENA	225
Totali 23/24	1054
Totali 22/33	1379
Var.	-23,6%

la prima rata del contributo sarà erogata nel mese di gennaio 2024. Rispetto alle domande presentate al 15/12/2022 si registra un diminuzione rispetto all'a.a.22/23 che sfiora il 24%.

Altri Interventi Monetari

Le stime degli altri interventi monetari, che verranno erogati con riferimento all'a.a. 23/24, sono state effettuate con principale riferimento all'a.a. precedente. In fase di monitoraggio infrannuale tali importi saranno adeguati agli esiti dei concorsi e alle domande pervenute.

	2021/2022	2022/2023	2023/24
MOBILITA' INTERNAZIONALE	1.115.995	1.300.000	1.300.000
BORSE DI STUDIO SPECIALIZZANDI E DOTTORANDI	250.900	281.210	350.000
CONTRIBUTI STRAORDINARI PORTATORI DI HANDICAP	14.000	30.000	30.000

Attività di Accertamento

Per l' A.A. 2022/2023 sono stati soggetti a controllo il 30% dei vincitori di borsa di studio iscritti ai corsi di laurea per un totale di 3932 studenti (con un incremento del 5% della percentuale del campione rispetto all' A.A. 2021/2022).

Il campione è stato approvato per il primo gruppo a febbraio 2023 e per il secondo ad agosto 2023 e le verifiche si sono concluse a ottobre 2023 con i seguenti esiti:

Iscritti ai corsi di laurea	TOTALI 2022	TOTALI 2023
Pratiche accertate	3.204	3932
Regolari	2.925	2446
Revoche	108	151
Variazione importo borsa	171	335

Il 30% dei vincitori di borsa di studio iscritti a corsi di Dottorato e Specializzazione per un totale di 17 studenti (con un incremento del 5% della percentuale del campione rispetto all' A.A. 2021/2022). Il campione è stato approvato ad agosto 2023 e le verifiche si sono concluse a settembre 2023 con i seguenti esiti:

Iscritti Dott/Spec	TOTALI 2022	TOTALI 2023
Pratiche accertate	15	17
Pratiche regolari	11	12
Revoche del beneficio	3	1
Variazione importo borsa	1	4

Il 15% dei beneficiari di riduzione tariffaria mensa per un totale di 56 studenti (con un incremento del 5% della percentuale del campione rispetto all' A.A. 2021/2022).

Il campione è stato approvato a ottobre 2023 e le verifiche si sono concluse a dicembre 2023 con i seguenti esiti:

Riduzione tariffa mensa	TOTALI 2022	TOTALI 2023
Pratiche accertate	26	56
Pratiche regolari	25	56
Revoche del beneficio	1	
Variazione importo borsa	-	

Il 25% dei beneficiari di Voucher per l'alta formazione per un totale di 36 studenti (con un incremento del 5% della percentuale del campione rispetto all' A.A. 2021/2022). Il campione è stato approvato a ottobre 2023 e concluso nel corso dello stesso mese con i seguenti esiti:

Beneficiari Voucher	TOTALI 2022	TOTALI 2023
Pratiche accertate	20	36
Pratiche regolari	20	36
Revoche del beneficio		
Variazione importo borsa		

Per l' A.A. 2022/23 si sono altresì intensificati i controlli pre-graduatoria concentrati in particolare sulla categoria degli studenti autonomi, considerato l'elevato numero di irregolarità riscontrate negli anni nelle loro DSU: la loro verifica anticipata consente di non erogare la borsa a studenti che non ne hanno diritto o comunque di non riconoscere la maggiorazione della quota monetaria prevista per gli studenti autonomi dal DM 1320 del 17/12/2021.

3.1.3 ALTRI SERVIZI AGGIUNTIVI FINANZIATI CON TRASFERIMENTI REGIONALI PER BORSE DI STUDIO

In continuità con l'anno precedente la deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 806/23 "Indirizzi all'Azienda regionale DSU per l'erogazione di servizi ed interventi a favore degli studenti universitari – A.A. 2023/24" prevede:

- il rinnovato coinvolgimento dell'Azienda sul sistema di **accesso a tariffa agevolata al trasporto pubblico locale** "L'Azienda continuerà in generale ad essere parte attiva nella definizione e nel mantenimento di soluzioni per garantire l'accesso a tariffa agevolata per gli studenti delle università del polo fiorentino, senese e pisano, provvedendo a sostenere i costi spettanti, determinati sulla base degli specifici meccanismi di ripartizione fra gli enti sostenitori previsti dalle opportune convenzioni";
- *Nell'ambito della promozione di nuovi servizi agli studenti universitari toscani, l'Azienda DSU potrà contribuire allo sviluppo di progetti, in collaborazione con le Università, la Regione, gli enti locali e le Usl competenti per territorio, per l'**assistenza sanitaria** a studenti fuori sede con un'particolare attenzione per i vincitori di borsa di studio.*
- "Al fine di supportare gli studenti fuori sede, borsisti e non, nella ricerca e nel reperimento di un alloggio sul mercato privato a costi congrui ed in regola con le norme fiscali, di sicurezza e qualità, l'Azienda cura il funzionamento, nell'ambito delle proprie disponibilità di bilancio, di un apposito servizio a ciò dedicato, mediante l'implementazione di una specifica **piattaforma di interfacciamento fra domanda ed offerta abitativa rivolta agli studenti**. Trattandosi di un servizio utile alla generalità degli studenti fuori sede iscritti agli Atenei toscani, ARDSU insieme a Regione Toscana si impegneranno affinché anche le Università diventino parte attiva in tale progetto, al fine di garantirne continuità e sviluppo nel tempo".

IL SERVIZIO TRASPORTO

Convenzione sede di Firenze

Con delibera n. 38 del 16/10/2023 il CdA dell'Azienda ha approvato la "CONVENZIONE TRA REGIONE TOSCANA, UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI FIRENZE, DSU TOSCANA, COMUNE DI FIRENZE E AUTOLINEE TOSCANES SPA PER UN SISTEMA DI TARIFFA AGEVOLATA AL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NELL'AREA URBANA DI FIRENZE PER GLI STUDENTI UNIVERSITARI NELL'ATENEIO FIORENTINO. A.A. 2023/2024".

La convenzione prevede come costi di esecuzione unicamente le somme da corrispondere al titolare del contratto di esercizio del trasporto pubblico locale a titolo di differenza tra l'importo del titolo di viaggio e il corrispettivo versato dagli studenti. Riguardo alla verifica in

termini numerici ed economici delle convenzioni a.a. 20/21 e 21/22 (la convenzione per l'A.A 2019/20 è stata rendicontata con d.d. 140 del 28 dicembre 2021) in data 21/04/2023 è stata inviata una nota al Direttore Generale dell'Università degli studi di Firenze con cui sono stati richiesti i dati utili alla rendicontazione finale dei due accordi e la determinazione delle eventuali somme a conguaglio degli oneri di esecuzione. In data 04/07/2023 l'Università di Firenze ha risposto alla nota dell'Azienda fornendo dati parziali che non consentono la determinazione delle somme da erogare a conguaglio e pertanto in data 06/11/2023 è stata trasmessa una richiesta di integrazione poi sollecitata in data 30/11/2023. Alla data del presente documento non è stato ricevuto alcun cenno di riscontro alle richieste di integrazione dei dati.

Convenzione sede di Pisa

In continuità con l'anno precedente la convenzione per la vendita dei titoli di viaggio emessi da autolinee toscane agli studenti iscritti all'università degli studi di Pisa è stata approvata anche per l'A.A 2023/24 (deliberazione Cda n. 29/23 del 14/06/2023).

Dall'avvio della convenzione a partire dal mese di novembre 2022 sono stati acquistati da circa 1000 studenti, di cui oltre 1/3 borsisti, oltre 5500 abbonamenti mensili.

Convenzione sede di Siena

In data 14/07/2023 è stata trasmessa una nota all'Università degli studi di Siena, all'Università per Stranieri di Siena e al Comune di Siena con la quale è stato chiesto il ripristino del tavolo di confronto sul tema dell'accesso al servizio di trasporto pubblico locale a tariffa agevolata per gli studenti iscritti alle due Università senesi. Il confronto si era interrotto a seguito dell'ultimo incontro tra le parti del novembre 2022. A seguito di tale sollecito si è svolto un primo incontro il 23/10/2023 con i referenti degli enti coinvolti nel quale è stata data la disponibilità da parte dell'Azienda di proporre una bozza di convenzione. In data 30/10/2023 è stata trasmessa per le vie brevi una prima bozza di convenzione che è stata analizzata durante l'incontro che si è tenuto in data 02/11/2023. In questo secondo incontro i referenti dell'Università di Siena di concerto con Unistrasi hanno preso l'impegno ad una revisione del testo proposto dall'Azienda anche a seguito dell'incontro programmato con le rappresentanze studentesche. In data 22/12/2023 l'Università di Siena ha condiviso con l'Azienda e Unistrasi una nuova versione della bozza di convenzione che, a fronte dei costi degli abbonamenti, effettua una prima ipotesi del contributo degli studenti e la conseguente integrazione a carico degli Enti. Nella bozza si fa riferimento ad un possibile avvio della convenzione dal 1 febbraio 2024.

ASSISTENZA SANITARIA

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

In data 22/06/2023 è stata trasmessa una nota all'Università degli Studi di Firenze con la quale è stata manifestata la volontà da parte dell'Azienda ad aderire alla convenzione in essere con Comune, Città Metropolitana e USL Toscana Centro per ampliare il servizio di assistenza sanitaria agli studenti fuori sede e residenti fuori regione. A seguito di tale comunicazione sono stati effettuati due incontri con i rappresentanti degli Enti coinvolti in data 06/10/2023 e 17/11/2023 in cui sono state valutate le possibili ipotesi di ampliamento del servizio quali l'implementazione di un nuovo punto di assistenza, l'estensione al sabato e alla domenica tramite il servizio di continuità assistenza o l'ampliamento dell'orario di apertura dell'ambulatorio attivato con la convenzione in essere. In ultima analisi è stato stabilito di includere l'Azienda con un addendum all'accordo per poi rinnovare la

convenzione in scadenza prevedendo l'ampliamento dell'orario di servizio attualmente erogato con l'ambulatorio attivato in Viale Morgagni. In data 22/12/2023 è stato dato seguito a quanto concordato durante l'ultimo incontro del 17/11/2023 confermando a tutti gli Enti coinvolti la volontà dell'Azienda ad aderire alla convenzione per l'assistenza sanitaria agli studenti fuori sede.

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 a seguito degli incontri intercorsi con i referenti dell'Università, dell'Usl toscana sud est e dell'Ordine dei Medici di Siena è stato stipulato l'Accordo di collaborazione tra Università degli Studi di Siena, Azienda Usl Toscana Sud-Est, Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario della Toscana e Ordine dei Medici chirurghi e degli odontoiatri di Siena sull'assistenza sanitaria a studenti universitari residenti in altre regioni" approvato con delibera del CdA n. 21 dell'8 maggio 2023.

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

In data 26/06/2023 è stata inviata per le vie brevi una nota ai referenti dell'Università degli Studi di Pisa con la quale è stato manifestato l'interesse dell'Azienda ad attivare una forma di collaborazione finalizzata a ampliare l'assistenza sanitaria già offerta agli studenti universitari fuori sede residenti fuori Regione. Alla data del presente documento non sono stati ricevuti cenni di riscontro.

SERVIZIO DI SUPPORTO AGLI STUDENTI PER IL REPERIMENTO DI UN ALLOGGIO SUL MERCATO

Con Deliberazione n. 30/23 l'Azienda ha approvato il *protocollo d'intesa tra il Dsu, l'Università degli studi di Firenze, l'Università di Pisa, l'Università di Siena e l'Università per stranieri di Siena per l'erogazione di un servizio di ricerca alloggio destinato agli studenti universitari degli atenei toscani.*

Prendendo le mosse dall'esperienza maturata dal "Cercio Alloggio", una piattaforma informatica web-based per la ricerca di alloggio destinata agli studenti universitari della Toscana avviata a giugno 2019 resa pubblica, con finalità sperimentale e tramite il sito del DSU Toscana, dal mese di agosto del 2019, l'Azienda sulla scorta degli indirizzi regionali, ha promosso la realizzazione di un servizio volto a mettere in contatto in modo bidirezionale studenti universitari e locatori privati di unità abitative, al fine di agevolare la ricerca di un posto alloggio per gli studenti fuori sede. La gestione della procedura di gara per l'individuazione dell'operatore economico affidatario del servizio oggetto del presente accordo è stata curata dall'Azienda e gli oneri sono ripartiti tra gli Enti.

Come programmato, al fine di offrire un supporto specifico ai vincitori alloggio in attesa di assegnazione il Servizio di supporto alla ricerca alloggio prevede una specifica *Prelazione per studenti idonei in graduatoria DSU Toscana.* Tali studenti infatti godono di una prelazione nella visione degli appartamenti/posti letto della base dati e possono delegare il proprietario dell'appartamento in affitto alla riscossione per suo conto dell'eventuale contributo affitto concessogli dall'Azienda per la copertura totale o parziale del canone di locazione.

3.1.4 ALTRI SERVIZI A STUDENTI NON FINANZIATI DA TRASFERIMENTI BORSA DI STUDIO –CULTURA E SPORT - TUTORAGGIO- SPORTELLO INCLUSIVO COMUNICAZIONE STUDENTI.

Le attività culturali, ricreative, sportive e di tutoraggio a seguito della riorganizzazione aziendale 2022 sono state assegnate al Servizio Residenze con il preciso intento di sviluppare attività volte a potenziare la "*cittadinanza studentesca*" degli studenti alloggiati.

Tra le attività svolte nelle residenze un notevole successo hanno incontrato i laboratori teatrali organizzati nella residenza Calamandrei, Fascetti e Sperandie (confermati recentemente per una II° edizione), le serate di benvenuto ed inaugurazione e dell'anno accademico, le serate musicali in residenza e le iniziative rivolte a dare spazio alla creatività ed all'impegno civile degli studenti, alcuni esempi: l'esposizione temporanea di opere pittoriche curata da uno degli studenti alloggiati presso la residenza Calamandrei oppure le iniziative di solidarietà alle donne iraniane oppure contro la violenza di genere, come la adesione alla iniziativa Just the woman I Am, con una corsa podistica non competitiva, organizzata in ciascuna delle tre sedi.

Per favorire l'aggregazione e la conoscenza della letteratura dei diversi autori provenienti dagli stessi continenti di provenienza dei nostri studenti alloggiati è stato offerto un ciclo di incontri interattivi, divertenti e itineranti nelle diverse residenze delle tre sedi (Lectures senza Frontiere) in collaborazione con l'associazione di promozione sociale Il Museo della Narrazione (MUNAR). Sempre a favore degli studenti alloggiati sono state attivate convenzioni con tre palestre, una per ciascuna delle tre sedi, per offrire pacchetti di ingressi gratuiti agli studenti alloggiati e favorire la loro salute psicofisica ed offerti ingressi gratuiti a concerti di musica rock/pop di grande attrattività (Achille Lauro, Elisa, Gabbani) oppure al cinema multisala The Space.

Sono state promosse attività culturali e ricreative rivolte gratuitamente anche alla generalità degli studenti universitari. A tale scopo sono stati stipulati accordi con il Teatro Verdi, il Teatro della Pergola, il Teatro dei Rinnovati e l'Antico Teatro Pagliano per offrire ingressi gratuiti per gli spettacoli più interessanti della stagione teatrale. Sono stati stipulati accordi per offrire ingressi gratuiti e visite guidate alla mostra di Escher presso il Museo degli Innocenti di Firenze ed alla mostra dei Macchiaioli presso il Palazzo Blu di Pisa. Sono in essere accordi con il cinema Odeon di Pisa, La Compagnia di Firenze e Nuovo Pendola di Siena e con la NexoDigital per offrire biglietti gratuiti per le proiezioni cinematografiche sulle tre sedi e promosso le convenzioni in essere con il Maggio Musicale Fiorentino e l'Accademia Minima e Scuola di Ballo MG di Siena.

A partire da maggio 2023 gli studenti universitari alloggiati nelle residenze universitarie possono usufruire gratuitamente di un servizio di **supporto psicologico**. Grazie a tale iniziativa lo studente è meno solo. Egli ha la possibilità di accedere a sedute di ascolto on line con professionisti psicologi. Il servizio è erogato tramite la piattaforma Sygmund ed è stato pensato 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 ed avviene con procedure che garantiscono l'assoluto anonimato e riservatezza. Lo Sportello Psicologico prevede l'accesso ad un numero illimitato di sedute singole. Se dovesse emergere la necessità di proseguire con un percorso, DSU Toscana mette a disposizione uno psicologo psicoterapeuta interno. Dopo appena sei mesi di attività lo Sportello di Supporto Psicologico ha registrato centinaia di contatti che si sono trasformate in altrettante sedute auto concludenti. Mentre 45 studenti hanno avvertito la necessità di intraprendere un vero e proprio percorso con lo psicologo che hanno prodotto oltre 174 ore di colloqui.

L'attività dello Sportello Psicologico nel corso dell'anno 2024 verrà implementato con ulteriori iniziative finalizzate ad una maggiore conoscenza tra gli studenti ed a rilevare il suo gradimento.

Tutoraggio per il 2024 – implementazione

Nel corso dell'anno 2023 è stata condotta un'indagine sui vincitori posto alloggio a.a. 2021/2022 che non hanno ripresentato domanda per l'anno accademico successivo al fine di capire quali sono gli ostacoli che uno studente incontra nella conferma dei benefici.

Pur se i dati raccolti non sono numerosi, è emerso che le difficoltà sono eterogenee: la lingua per diversi studenti stranieri, la mancanza di informazioni circa l'organizzazione dell'attività didattica, l'assenza di un adeguato metodo di studio, gli ostacoli di natura psicologica come l'ansia e lo stress, etc.

ARDSU, dopo avere già avviato lo Sportello di Supporto Psicologico di cui al punto precedente, intende attivare degli ulteriori strumenti a sostegno degli studenti alloggiati al fine di contenere e/o ridurre la "perdita" dei benefici. Nello specifico si propongono di attivare due tipi di Azioni: "Azioni preventive" ed "Azioni di supporto" per la cui puntuale descrizione si rinvia ad apposita relazione predisposta dal Servizio Residenze.

Tra le "Azioni preventive" si propone l'attivazione dello *Sportello di Ascolto* in seno a quello dedicato al *Supporto Psicologico*, che avrà come principale finalità quella di raccogliere segnalazioni sulle difficoltà che uno studente incontra durante il percorso di studi. Sulla base di tali informazioni lo studente sarà indirizzato verso una delle "Azioni di supporto": a) *Counseling e supporto psicologico*; b) *Circoli di studio*; c) *Tutoraggio per lo studio in collaborazione con gli atenei*.

Avvisi gestioni spazi comuni delle residenze

Quasi tutte le residenze universitarie prevedono spazi dedicati ad ospitare servizi ed attività comuni. Al fine di rafforzare l'interazione tra gli studenti alloggiati ed alimentare il loro legame con la comunità residenziale di cui fanno parte, si propone nel corso dell'anno 2024 di avviare specifici progetti che coinvolgano attivamente gli alloggiati nella gestione e valorizzazione di questi spazi comuni. Saranno elaborati degli avvisi aventi ad oggetto specifici spazi che ARDSU intende valorizzare e su cui lo studente alloggiato sarà chiamato a sviluppare un'idea-progetto. Con appositi atti saranno definiti tutti i criteri per l'attribuzione dei punteggi e relativa selezione nonché l'individuazione dei "premi" da riconoscere agli alloggiati che hanno formulato la proposta più valida.

Tale azione si inserisce nella più ampia attività promossa da alcuni anni dall'Azienda ovvero la Banca delle Idee.

Per l' A.A 2023/24 per tali attività si stanziavano per tali attività € 125.000.

COMUNICAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

Informazione all'utenza

Nel secondo semestre 2023 è stata attivata una campagna (su Facebook ed Instagram) di orientamento e informazione avente come target i giovani interessati a intraprendere un percorso di studi universitari, in attuazione della Delibera della Giunta Regionale 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".

Nel corso del 2023 l'Azienda ha partecipato ai seguenti iniziative di orientamento:

- 10 marzo 2023 - partecipazione con slides e breve presentazione a "Didacta" - Salone dedicato al mondo della scuola e della formazione – Firenze;
- 20 aprile 2023 - partecipazione al *Main Event*, Giornate nazionali del Diritto allo Studio organizzate da Andisu mediante evento on line (diretta facebook);
- 27 maggio 2023 - partecipazione al Salone Orienta Unipi mediante stand e gadget;
- 18 settembre 2023 - partecipazione alla welcom week for exchange students UNISI;
- ottobre 2023 - partecipazione al Matricola Day UNISI con stand e gadget.

Sempre in tema di orientamento da segnalare la partecipazione dell'Azienda alle iniziative promosse oltre che dagli Atenei toscani anche dalla Regione Toscana con particolare riferimento alla seconda edizione del "Next Generation Fest" tenutasi a Firenze il 21 ottobre 2023.

Sono state realizzate diverse dirette Facebook che hanno raggiunto migliaia di visualizzazioni dove si è finalmente ristabilito un contatto visivo con gli studenti. Le dirette sono state apprezzatissime ed hanno consentito agli operatori di migliorare la percezione delle proprie competenze e del proprio ruolo all'interno del sistema DSU. Particolare menzione va al tutorial per la compilazione della domanda di borsa di studio che ha superato ogni aspettativa in termini di visualizzazioni e di condivisioni. Tali occasioni di incontro web sono state replicate ogni venerdì attraverso una nuova iniziativa "Incontri in videoconferenza": gli studenti prenotano uno slot ed attivano all'orario previsto un canale di comunicazione webex diretto con l'operatore DSU che lo assiste in italiano o in inglese. Sono stati creati reels, brevi video, migliorando la qualità dei prodotti multimediali, transitando verso una modalità di interazione basata più sulle immagini in movimento che su quelle statiche. E' stato rivisto il linguaggio utilizzato nei post e nelle risposte. L'impronta caratterizzante di questo nuovo corso è l'umanizzazione della Pubblica Amministrazione, attraverso un rapporto tra pari seppur nel rispetto dei ruoli, adottando un atteggiamento empatico. Se Facebook è attualmente il canale più utilizzato per le dirette, Instagram assume il ruolo di principale veicolo delle informazioni e delle comunicazioni aziendali. Lo testimoniano la numerosità delle reazioni e dei commenti. Nel 2024 prevediamo di rafforzare l'aggiornamento di Telegram e di X (il vecchio Twitter) e di aprire un account sulla Piattaforma TikTok sulla quale sono già in progettazione alcune attività per le quali ANDISU ha dato la sua disponibilità a darne evidenza in fase di attuazione, e precisamente:

- Le pillole del DSU: brevi video dove i colleghi spiegano aspetti particolari del bando di concorso o istruzioni sulla compilazione delle istanze;
- Iniziativa "Io e il DSU – Studenti": ex studenti borsisti, divenuti personalità nel campo della scienza, della tecnica, della politica, della cultura, si raccontano davanti alle telecamere del DSU parlando di quanto l'Azienda sia stata fondamentale per la costruzione del proprio percorso professionale;
- "Iniziativa "Io e il DSU – Dipendenti": i dipendenti del DSU vengono intervistati facendo emergere le competenze nel settore di riferimento. Si parlerà di sicurezza informatica, sicurezza alimentare e delle strutture aziendali, di risorse umane, di sostenibilità alimentare e ambientale, di management, di gestione alberghiera delle residenze.

Continua lo sviluppo del Servizio Relazioni con il Pubblico (URP), "cantiere" sempre attivo che mira a perfezionare le sue competenze per offrire un servizio di qualità a tutti gli stakeholder, che per il 2024 si pone l'obiettivo di realizzare una serie di strumenti a supporto della rete interna di flussi informativi mirati alla condivisione di conoscenze (*Manuale di Comunicazione Interna, Definizione dei referenti aziendali per la comunicazione interna, Piattaforma informatica di condivisione delle informazioni, Gamification Aziendale, House Organ*).

Sviluppo strumenti di accesso ai servizi

Nel corso dell'anno 2023 sono state redatte le linee guida per la realizzazione di un'applicazione che consentirà nel 2024 di dematerializzare gli strumenti di accesso al servizio ristorazione dell'Azienda (le tessere "Studente della Toscana" e "Card Dsu Toscana"), prenotare i pasti, visualizzare i menù con relativi ingredienti ed allergeni, ricaricare il proprio borsellino elettronico). L'APP produrrà un notevole risparmio di risorse: - zero tessere stampate (meno plastica nell'ambiente) - zero spese per manutenzione stampanti, materiale di consumo, acquisto card Non sarà più necessario rimanere in attesa della tessera "fisica" potendo usufruire del servizio mensa già dal primo giorno di immatricolazione all'Università.

Per il 2024 è prevista la realizzazione di un chat-bot all'interno del sito aziendale che consentirà di offrire supporto all'utenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 fornendo informazioni generiche riguardanti ad es. i benefici erogati dall'azienda, gli orari di apertura dei servizi

aziendali e delle sedi amministrative, le procedure concorsuali in essere. La chat sarà predisposta per l'intervento eventuale dell'operatore umano.

3.1.5 EFFETTI ECONOMICI PREVISTI INTERVENTI 2024

PREVISIONI	2024
Contributi regionali per borse di studio e servizi aggiuntivi agli studenti	5.500.000
Tassa Regionale	16.000.000
Trasferimenti regionale del "Fondo Integrativo Statale" (FIS)	20.574.024,05
Trasferimenti regionale del PNRR	16.531.504,71
FONDO BORSE DI STUDIO vincolato a.a. 23/24	736.785,55
F.I.S. (eccedenze anno precedente-risconto in sede preconsuntivo 2023)	5.513.833,31
Trasferimenti Risorse PR-FSE (misura borse di studio	7.075.000
TOTALE TRASFERIMENTI CORRENTI DESTINATI A INTERVENTI	71.931.147,62
CONCORSO BORSE DI STUDIO	66.991.801,66
BORSE STUDIO PER SPECIALIZ. E DOTTORANDI	350.000
BORSE DI STUDIO PER MOBILITA'	1.300.000
CONTRIBUTI STRAORDINARI PORTATORI HANDICAP	30.000
TRASPORTO SERVIZI AGGIUNTIVI A STUDENTI (FIRENZE)	500.000
TARIFFE AGEVOLATE TRASPORTO (PISA E SIENA)	133.395
PIATTAFORMA ALLOGGIO (al netto contribuzioni Università)	31.605
ASSISTENZA SANITARIA	70.000
TOTALE COSTI DA INTERVENTI	69.406.801,66
AVANZO RISORSE FIS DA DESTINARE A.A. 24/25	2.524.345,95
RICAVI DECADENZA DEBITI VS STUDENTI ANNI PREC	950.000
RECUPERO BORSE ANNI PRECEDENTI	780.000
SANZIONI PER REVOCHE	110.000
INTERVENTI A STUDENTI RESIDENTI PER ATTIVITA' CULTURALI, SPORTIVE ETC.	125.000
ACCANTONAMENTO PERDITE PRESUNTE SU CREDITI (STUDENTI)	150.000

3.1.6 DSU ORGANISMO INTERMEDIO: LE ATTIVITA'

Per quanto riguarda le attività in qualità di organismo intermedio della Regione Toscana l'Azienda segue tre linee di intervento:

- 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);
- Tirocini curriculari (attività 2.f.4 del PR FSE+ 2021/2027);
- Voucher per la frequenza di master in Italia (attività 2.f.5 del PR FSE+ 2021/2027).

Per quanto riguarda l'attività di Orientamento è stato approvato nel mese di febbraio 2023 il nuovo avviso a valere sul FSC 2014/2020 per il finanziamento di progetti di orientamento verso l'Università in una prospettiva connessa all'uscita nel mondo del lavoro ed alle specificità del tessuto economico produttivo regionale, realizzati con particolare attenzione alle realtà dove è minore la prosecuzione degli studi dopo la scuola secondaria superiore. Le risorse disponibili ammontano ad euro 700.000 per la realizzazione di diverse attività rivolte agli

studenti delle classi III, IV e V delle scuole superiori nel corso degli anni accademici 2023-2024 e 2024- 2025. Il progetto è stato avviato dal mese di settembre 2023 e da gennaio 2024 dovrebbero iniziare le attività di orientamento in aula rivolte agli studenti.

La seconda linea prevede il finanziamento dei tirocini curriculari che possono essere richiesti da aziende che attivano appunto tirocini curriculari retribuiti a studenti "giovani" iscritti agli Atenei Toscani con i quali vengono stipulate apposite convenzioni. Ad aprile 2023 è stato approvato l'avviso pubblico per il finanziamento di tirocini curriculari a.a. 2022/2023, le risorse disponibili ammontano ad euro 170.000 a valere sul PR FSE+ 2021/2027, l'avviso non è stato ancora chiuso e rendicontato, sono stati ammessi al finanziamento 23 tirocini per un totale di euro 32.100. A novembre 2023 è stato approvato l'avviso pubblico per il finanziamento di tirocini curriculari a.a. 2023/2024 le risorse disponibili ammontano ad euro 170.000 a valere sul PR FSE+ 2021/2027 del quale sono in valutazione le prime domande presentate.

La terza linea prevede l'erogazione di Voucher per la frequenza di master in Italia a favore di "giovani" studenti residenti in Toscana. A marzo 2023 è stato approvato l'avviso per l'a.a. 2022/2023, le risorse disponibili ammontano a 468.000 euro a valere sul PR FSE+ 2021/2027. La graduatoria dei beneficiari è stata approvata a luglio 2023 con l'ammissione di 145 domande su 210 presentate per un totale di euro 410.140; l'avviso non è stato ancora chiuso e rendicontato in quanto non sono ancora pervenute tutte le richieste di pagamento. A novembre 2023 è stato approvato l'avviso per l'a.a. 2023/2024, per il quale sono disponibili risorse pari ad euro 500.000 a valere sul PR FSE+ 2021/2027, sull'avviso scaduto il 31/12/2023 sono state presentate 158 domande attualmente in fase di valutazione, la graduatoria dei beneficiari sarà pubblicata entro il 31 marzo 2024.

Si evidenzia che nel conto economico previsionale 2024-26 non sono esposti i valori degli interventi in argomento in quanto le attività finanziate con risorse POR FSE sono al momento gestite esclusivamente a livello di Stato Patrimoniale. I valori trovano pertanto evidenza, oltre che negli atti di programmazione, gestione e rendicontazione propria, all'interno della Nota Integrativa al Bilancio d'esercizio.

3.1.7 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2024-26

GARANTIRE SUL TERRITORIO I BENEFICI DEL DSU E IL VALORE DEGLI INTERVENTI

Sviluppo servizi aggiuntivi: Garantire agevolazioni per trasporto pubblico agli studenti borsisti della Toscana e per l'assistenza sanitaria agli studenti borsisti residente fuori regione

Revisione del bando borse di studio e alloggio con particolare riferimento all'individuazione di criteri di priorità finalizzati a garantire la massima efficacia delle misure ed alla verifica della congruenza delle scadenze previste con l'effettiva disponibilità delle risorse economiche trasferite.

Sviluppo residenzialità mediante interventi volti alla maturazione di una "cittadinanza" studentesca e attivazione di percorsi di tutoraggio all'interno delle Residenze Universitarie e cogestione degli spazi.

Diffondere l'utilizzo "Sportello psicologico di ascolto per gli studenti alloggiati nelle Residenze" e rendicontare il primo anno di attività

Potenziare la comunicazione istituzionale e l'informazione dei benefici e dei servizi del DSU attraverso canali di comunicazione aggiuntivi a quelli attivati (radio, stampa mobile, sito internet)

QUALITA' DEI SERVIZI

Misurare la soddisfazione degli studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)

Rilascio versione 1.0 APP MY DSU (versione digitale dello strumento di accesso, al Servizio Ristorazione)

GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

Incremento controlli di reddito su beneficiari

3.2 RESIDENZE

3.2.1 L'ANDAMENTO DELLE CONVOCAZIONI DELL' A.A. 22/23

Nella Tabella che segue, si riportano le tempistiche di conclusione delle convocazioni posto alloggio nei precedenti anni accademici.

% SODDISFAZIONE DOMANDA= N. CONVOCATI PER ASSEGNAZIONE /N. VINCITORI POSTO ALLOGGIO (GRAD. ASS. BILANCIO)						
SEDE	A.A. 20/21	MESE	A.A. 21/22	MESE	A.A. 22/23	MESE
FIRENZE	100%	settembre	94,26%	settembre	86,64%	settembre
PISA	80,83%	settembre	84,575	settembre	100%	settembre
SIENA	100%	aprile	100%	aprile	100%	aprile

Nel corso dell'anno accademico 2022/2023, a seguito della forte riduzione dei posti letto oggetto di interventi di manutenzione straordinaria per la messa in sicurezza (Certificazione Prevenzione Incendi), solo in parte compensata dal convenzionamento di alloggi/strutture presso soggetti privati, inevitabilmente si è registrato una maggiore difficoltà sulle tempistiche di assegnazione. Ciò nonostante va evidenziato che presso le sedi di Pisa e Siena nonostante tali riduzioni, tutti gli aventi diritto sono stati convocati mentre sulla sede fiorentina gli studenti vincitori a cui non si è riusciti a dare l'alloggio sono stati circa 200. Nel corso dell'anno accademico 2022/2023 l'Area Residenze - a fronte di oltre 6.000 studenti aventi diritto all'alloggio - ha effettuato oltre 5.700 assegnazioni, ovvero circa il 95% degli aventi diritto.

3.2.2 IL SERVIZIO PER L'A.A. 23/24

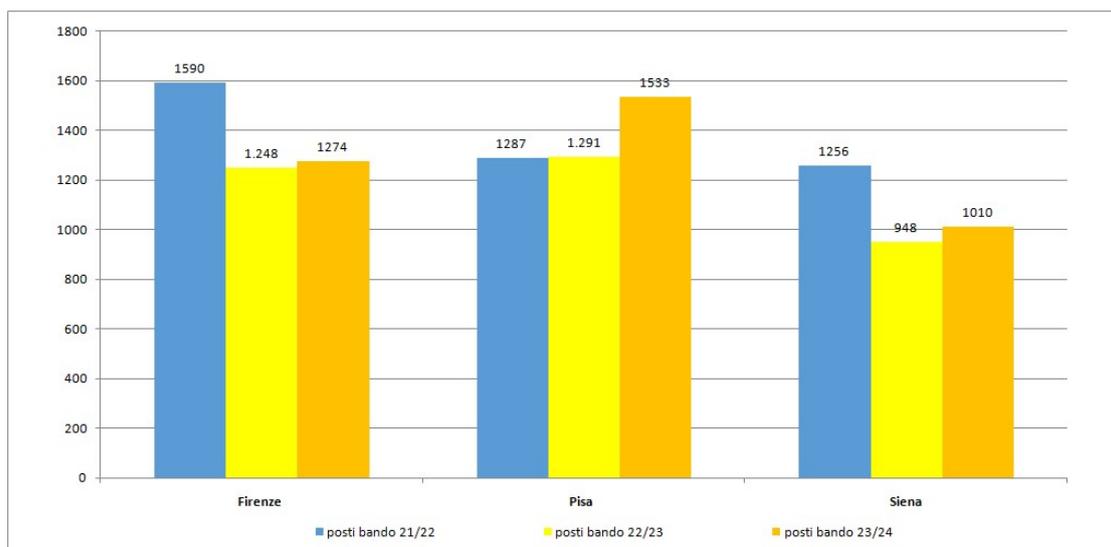
Il livello del numero dei richiedenti e, quindi, vincitori alloggio, per l'a A.A. 2023/24 è in incremento rispetto all' A.A. precedente.

Vincitori alloggio GRAD. DEFINITIVA	Anno 19/20 (I° e II° bando)	Anno 2020/2021	Anno 2021/2022	Anno 2022/23	Anno 2023/24	Var. a.a. 2023/24- a.a. 2022/23	
FIRENZE	2.570	2.436	2.404	2.678	3.156	478	17,85%
PISA	2.862	2.705	2.479	2.370	2.405	35	1,48%
SIENA	2.090	1.938	1.688	1.662	1.604	-58	-3,49%
TOTALE	7.522	7.079	6.571	6.710	7.165	455	6,78%

Di seguito il numero dei posti letto "disponibili" per l'anno 2024 (ponderati su base annua con i periodi di apertura). Si riporta inoltre per ogni sede il numero dei posti letto complessivi di proprietà e/o in gestione dall'Azienda e il numero dei posti letto attivati presso soggetti terzi, attraverso ricerche dirette sul mercato presso i partner istituzionali e terze strutture, ai fini di contenere l'impatto sulla riduzione dei posti alloggi. Tra i posti aggiuntivi si segnala le convenzioni per l'utilizzo dei posti letto con Camplus Firenze e Campus X Firenze (rispettivamente 40 posti e 46 posti) i cui immobili hanno goduto del finanziamento ex L. 338/00; trattasi di accordi il cui orizzonte temporale sorpasserà il periodo di chiusura delle strutture per gli interventi di messa a norma.

	POSTI LETTO "DISPONIBILI ANNUI"								POSTI LETTO COMPLESSIVI - PROPRIETA' E/O GESTIONE DSU	POSTI LETTO AGGIUNTIVI IN CONVENZIONE (a seguito chiusura strutture per messa a norma)
	2019	2020	2021	2022	c.e. prev. 2023	PRECONSUNTI VO 2023	C.E. PREV. 2024	Var. C.E. PREV. 2024/PRECONSUNTIVO 2023		
Firenze	1.692	1.692	1.636	1.542	1.281	1.197	1.518	26,76%	1.785	193
Pisa	1.567	1.531	1.314	1.298	1.445	1.310	1.500	14,50%	1.694	64
Siena	1.435	1.433	1.341	1.254	910	889	1.103	24,07%	1.406	163
Totale	4.694	4.656	4.291	4.094	3.636	3.396	4.121	21,33%	4.885	420

Nel grafico di seguito si evidenzia il numero dei posti letto previsti nel bando di concorso A.A. 2023/24 a confronto con i due bandi precedenti. Complessivamente per le tre sedi per l' A.A. 23/24 i posti messi a concorso sono 3.817 ovvero n. 330 in più rispetto al bando A.A. 2022/23 e 316 in meno rispetto A.A. 2021/2022 (per il quale a inizio anno i posti letto non erano chiusi per ristrutturazione).



Come si può evincere mettendo a paragone i dati della domanda (idonei alloggio) e il differenziale fra posti letto complessivi e posti letto disponibili, nell'anno 2024 il piano dei lavori straordinari impatta principalmente sulla sede di Firenze.

Infatti per la sede di Pisa il completamento della RU San Cataldo (previsto entro il primo semestre il completo allestimento), unitamente al rinnovo della convenzione con il Pensionato Toniolo oltre alla piena occupazione del Campus Praticelli permetterà di procedere allo scorrimento della graduatoria idonei alloggio con maggiore tempestività rispetto all'a.a. precedenti.

Anche per la sede di Siena si prevede di soddisfare la graduatoria in tempi più celeri rispetto all' A.A. precedente, considerato il decremento del numero dei vincitori alloggio, le riaperture delle strutture San Marco e La Tognazza avvenute nell'ultimo trimestre 2023, la previsione di riapertura della RU Fontebranda entro il primo trimestre 2024 e la riapertura completa del Complesso S. Miniato (382 posti) entro settembre 2024.

Per la sede di Firenze l'incremento del numero degli idonei potrebbe neutralizzare, almeno in parte, gli effetti positivi della riapertura completa del Complesso Calamandrei (435 posti), prevista entro il primo trimestre 2024. La riapertura della Residenza Caponnetto, prevista a fine anno 2024, potrà arginare la carenza di offerta per la sede Fiorentina, che potrebbe comunque non essere sufficiente al pieno soddisfacimento della graduatoria nel caso si confermasse il trend in incremento degli idonei. Sulla base dell'osservazione dell'andamento delle graduatorie A.A. 2023/24 al mese di dicembre 2023 si osserva un tasso di rinuncia al posto alloggio superiore rispetto allo scorso anno (presumibilmente connesso ad una presenza superiore di studenti con stato "sospeso" in graduatoria), che determina al mese di Dicembre un maggior grado di soddisfazione della domanda rispetto all' A.A. precedente anche per la sede di Firenze. Nella tabella di seguito si riportano gli esiti sintetici dell'andamento delle convocazioni A.A. 2023/24 al 15 di dicembre 2023 a confronto con i due anni precedenti.

	vincitori 23/24	di cui conferme	convocati 15/12/23	assegnatari e rinvii	% di accettazione	studenti ancora da convocare al 15/12/2023	% soddisfazione 15 dicembre 2023	% soddisfazione 31 dicembre 2022	% soddisfazione 31 dicembre 2021
FIRENZE	3156	839	806	327	40,57%	1511	52,12%	44,32%	70,08%
PISA	2405	865	954	407	42,66%	586	75,63%	62,28%	66,82%
SIENA	1604	650	801	315	39,33%	153	90,46%	63,06%	97,97%

Analizzare e identificare le determinanti del tasso di accettazione risulta ad oggi una variabile chiave sia per la valutazione dell'efficacia del Servizio sia per la definizione del fabbisogno di posti alloggio rispetto alla domanda "teorica" (richiedenti e idonei posti alloggio).

Nonostante la rimodulazione dell'organizzazione dei servizi pulizia e portineria, la riduzione dei posti letto nelle strutture determina un significativo incremento dell'incidenza dei costi fissi con conseguente perdita di efficienza del Servizio. Con il preciso scopo di contenere i costi di gestione (*costo medio unitario del posto letto*) e contemporaneamente migliorare il livello qualitativo del servizio, con particolare attenzione all'ammodernamento e razionalizzazione degli spazi delle strutture abitative, e considerate le scarse risorse per investimento, si è valutato nel corso del 2023 la possibilità di gestire le strutture attraverso forme di Partenariati Pubblici Privati. A tal fine è stata attivata una consulenza con fornitore esterno per avere supporto qualificato nelle attività di analisi e predisposizione di un Piano Economico Finanziario e nella individuazione di un operatore di mercato in possesso di specifici requisiti. Tale lavoro è in itinere ed impegnerà l'Azienda anche nel corso dell'anno 2024.

Sulla base delle determinazioni assunte con deliberazione n. 37/23, sulla base delle risultanze della prima fase del procedimento di revisione periodica del Contratto di finanza di progetto per la progettazione, costruzione e gestione del Campus Praticelli, condotta unitamente dall'Azienda con il supporto di un fornitore esterno e dalla società concessionaria, si confida di addivenire entro il primo semestre 2024 al riequilibrio della concessione in termini idonei e a ristabilire il corretto sinallagma contrattuale e l'aggiornamento del piano economico finanziario al contesto fattuale e giuridico di riferimento garantendo al contempo il mantenimento dell'efficacia della concessione medesima.

Infrastruttura di rete, fonia e connettività e navigazione studenti varie RR.UU

Nell'ultimo biennio è stata avviata una profonda revisione sia in termini di infrastruttura fisica generale, di copertura wifi interna che di banda complessiva di uscita su internet al fine di potenziare il servizio offerto agli alloggiati. E' stato pertanto stilato un progetto di revisione infrastrutturale complessivo; il progetto ha previsto una revisione fisica di tutti gli apparati attivi e passivi (*AP, switch, radio, rack, patch panel, cablaggi, ecc.*) di ogni struttura residenziale e centrale. L'altra parte del progetto ha previsto la revisione di tutte le linee dati attive presso le varie strutture e conseguente migrazione a tipologie di linee più performanti (fibra); sono state prese in considerazione tutte le strutture residenziali ma anche tutte le

altre sedi aziendali nei vari poli di Siena, Firenze e Pisa e riviste in una ottica di potenziamento globale dell'intera infrastruttura aziendale. Entrambi i progetti sono già stati affidati ed in corso di completamento.

Per quanto attiene alle struttura di connettività delle Residenze pisane è in corso un confronto con l'Ente proprietario della rete (UNIPI) per la definizione delle condizioni di utilizzo.

3.2.1 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2024-26

GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

Gestione integrata delle attività funzionali al servizio abitativo: avviare le procedura ad evidenza pubblica per gestione in PPP dell'aggregato Residenze identificato a seguito dell'analisi condotta nel 2023.

3.3 RISTORAZIONE

3.3.1 ANDAMENTO 2023 E LA PREVISIONE 2024-26

PASTI	CONSUNTIVO 2019	CONSUNTIVO 2020	CHIUSURA 2021	CHIUSURA 2022	C.E. PREV. 2023	PRECONSUNTIVO 2023	CHIUSURA 2023	PREVISIONE 2024	PREVISIONE 2025-2026
FI diretta	791.058	370.525	394.834	618.287	727.905	682.340	615.348	684.712	702.582
FI indiretta	574.682	189.957	221.140	369.940	598.991	561.808	509.731	534.526	532.955
PI diretta	1.081.576	353.760	463.366	929.114	1.107.530	1.021.231	975.314	941.622	1.006.451
PI indiretta	405.233	285.506	248.356	308.191	512.890	482.466	421.525	542.985	556.686
SI diretta	274.310	114.387	129.080	170.821	204.428	191.721	170.732	180.886	180.886
SI indiretta	696.742	363.654	363.824	501.970	533.457	528.856	565.363	616.081	659.254
TOTALE	3.823.601	1.677.789	1.820.600	2.898.323	3.685.199	3.468.421	3.258.013	3.500.812	3.638.814
TOTALE DIRETTA	2.146.944	838.672	987.280	1.718.222	2.039.863	1.895.292	1.761.394	1.807.220	1.889.919
TOTALE INDIRETTA	1.676.657	839.117	833.320	1.180.101	1.645.337	1.573.129	1.496.619	1.693.592	1.748.895

I dati consuntivi di fine dicembre 2023 evidenziano un incremento delle affluenze 2023 rispetto all'esercizio 2022 di oltre il 12%. Gli utenti del servizio ristorazione sono quasi 70.000 studenti, su circa 117.000 iscritti agli atenei toscani (di cui più di 25.000 hanno scelto i pasti da asporto). L'incremento maggiormente marcato per la ristorazione indiretta è connesso alla gestione indiretta della mensa "Faculty" avviata a fine 2022 presso Sesto Fiorentino, al potenziamento del servizio nel centro città di Siena (caffetterie San Niccolò e San Francesco, Mattioli, e da novembre 2023 è stato attivato il servizio con l'asporto serale presso il bar S. Francesco) ed all'attivazione del punto ristorazione Le Piagge a Pisa.

Dal mese di settembre 2023 sono entrate in vigore le nuove tariffe di accesso al servizio deliberate dal Cda con atto n. 35/23 del 31 luglio delle quali si fornisce un sintetico prospetto delle variazioni.

Tipologia di utenti	tariffe in vigore fino al 31 agosto 2023			nuove tariffe in vigore dal 1 settembre 2023		
	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	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)	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio € 1,80 (fino ISEE borsa di studio)	PASTO GRATUITO per vincitori borsa di studio € 2,30 (fino ISEE borsa di studio)
	€ 3,00 (ISEE > € 23.626 ≤ € 30.000)	€ 2,00 (ISEE > € 23.626 ≤ € 30.000)	€ 2,50 (ISEE > € 23.626 ≤ € 30.000)	€ 3,00 (oltre ISEE) borsa di studio fino a € 30.000)	€ 2,00 (oltre ISEE) borsa di studio fino a € 30.000)	€ 2,50 (oltre ISEE) borsa di studio fino a € 30.000)
	€ 3,50 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)	€ 2,30 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)	€ 2,90 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)	€ 4,50 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)	€ 3,00 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)	€ 3,50 (ISEE > € 30.000 ≤ € 45.000)
	€ 3,80 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)	€ 2,50 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)	€ 3,20 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)	€ 5,50 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)	€ 3,60 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)	€ 4,20 (ISEE > € 45.000 ≤ € 60.000)
Studenti in mobilità	€ 4,00 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)	€ 3,00 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)	€ 3,50 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)	€ 6,50 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)	€ 4,20 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)	€ 4,90 (ISEE > € 60.000 ≤ € 75.000)
	€ 4,00 (ISEE > € 75.000)	€ 3,50 (ISEE > € 75.000)	€ 4,00 (ISEE > € 75.000)	€ 7,50 (ISEE > € 75.000 ≤ € 100.000)	€ 4,80 (ISEE > € 75.000 ≤ € 100.000)	€ 5,60 (ISEE > € 75.000 ≤ € 100.000)
				€ 8,50 (ISEE oltre € 100.000)	€ 5,40 (ISEE oltre € 100.000)	€ 6,30 (ISEE oltre € 100.000)
Studenti TFA	€ 4,50	€ 3,50	€ 4,00	€ 8,50	€ 5,40	€ 6,30
Utenti on line	€ 7,00	€ 6,00	€ 6,50	€ 9,90	€ 6,90	€ 7,90
Studenti in formazione/lavoratori e iniziative studentesche	€ 5,00	€ 4,00	€ 4,50	€ 8,50	€ 5,40	€ 6,30
Dipendenti ARDSU, Organi Aziendali DSU	€ 1,65	€ 1,20	€ 1,40	€ 1,65	€ 1,20	€ 1,40
Istituzioni universitarie, Regione Toscana e Enti/Agenzie RT	€ 5,50	€ 4,50	€ 5,00	€ 9,90	€ 6,90	€ 7,90
Studenti di scuole primarie/secondarie e docenti accompagnatori				€ 8,50	€ 5,40	€ 6,30
Studenti con disabilità e accompagnatori	€ 2,80	€ 1,80	€ 2,30	€ 2,80	€ 1,80	€ 2,30
Convenzionati esterni	€ 7,00	€ 6,00	€ 6,50	€ 9,90	€ 6,90	€ 7,90

Si evidenzia che non sono stati incrementati i costi per gli studenti con ISEE sino a € 30.000.

L'impatto negativo sulle affluenze da parte degli studenti paganti afferenti alle fasce con Isee più elevato osservato nei primi mesi di applicazione delle nuove tariffe, si presume in progressivo decremento nel futuro triennio. Tale ipotesi è basata sull'osservazione delle serie storiche delle affluenze che mostrano una minore elasticità della domanda nel lungo periodo rispetto al breve periodo, dall'osservazione delle tariffe sul mercato dell'offerta alternativa al servizio mensa, oltre che dalla stima degli effetti delle programmate azioni finalizzate ad incrementare il ricavo medio unitario. A questo si aggiunge la previsione di riapertura a pieno regime, nel corso del 2024-2025, di residenze universitarie di grandi dimensioni all'interno dei quali plessi e/o nelle immediate vicinanze si trovano i ristoranti universitari (Torri Calamandrei e Ater, RU Novoli, RU San Miniato I e II, RU Fascetti).

Resta quindi alta l'attenzione al livello qualitativo del servizio, quale determinante chiave per l'attrattività degli studenti.

In tale ambito si ricorda l'impegno aziendale in materia di "sostenibilità ambientale" del Servizio Ristorazione che hanno comportato modifiche significative delle procedure gestionali e dei processi produttivi del servizio. Nel corso del 2023 sono state riviste 485 distinte del ricettario, secondo i criteri di sostenibilità individuati nel corso dell'anno 2022 e sono state inserite più di 100 nuove ricette per la composizione dei nuovi menù. Nel corso del 2023 è stato implementato il software gestionale del servizio per permettere il calcolo di CO2 prodotta per singola pietanza ed è stato aggiornato tutto il database degli articoli: a breve sui monitor informativi sarà 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. A partire da novembre 2023, sono state eliminate anche dalla composizione del pasto di asporto le bottiglie di acqua in plastica completando così l'eliminazione della plastica dalle mense della Toscana.

Preme evidenziare che sono stati riconosciuti due importanti premi per le azioni sulla sostenibilità del servizio: a maggio 2023 premio COMPRVERDE BUYGREEN - MENSA VERDE; a giugno 2023 vincitori premio internazionale U-DINE award (DSU Toscana).

Al fine di velocizzare le operazioni di pagamento e contribuire quindi alla diminuzione dei tempi di attesa, da ottobre 2023 è stato abbandonato il contante presso le casse delle mense, rendendo obbligatorio l'utilizzo della carta dello studente come borsellino elettronico. È iniziata l'installazione di POS ai monetometri per permettere la ricarica del borsellino anche con bancomat e carte di credito. Le ricariche effettuate tramite moneta elettronica hanno definitivamente superato quelle in contanti e sono in costante crescita (ad oggi, 18/12/2023, rappresentano il 66,57% del totale). Nel 2024 verrà introdotto un nuovo strumento di pagamento (Satispay) e verrà valutata l'integrazione con la Piattaforma PagoPA.

L'accesso al servizio è stato agevolato anche grazie alla creazione di tessere virtuali per le matricole, in attesa della carta definitiva consegnata dagli atenei toscani.

E' attesa per il 2024 il rilascio dell'Applicazione My DSU quale versione digitale dello strumento di accesso al Servizio Ristorazione.

Da ottobre 2023 è stato attivato in via sperimentale un servizio di "food-locker" presso il PIN di Prato, dove gli studenti possono prenotare un pasto entro le 15 del giorno prima, ritirarlo presso gli stessi locali del Pin e consumarlo nella sala studio attrezzata con forni a microonde: questo servizio è il primo a livello nazionale che applica questa tecnologia nell'ambito della ristorazione Universitaria.

3.3.3 INDIRIZZI PER GLI OBIETTIVI 2024-26

QUALITÀ DEI SERVIZI

Rilascio versione 1.0 APP MY DSU (versione digitale dello strumento di accesso, al Servizio Ristorazione)

GARANTIRE L'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

Sperimentazione Sistemi tariffari innovativi e valutazioni di impatto quantitativo e qualitativo

4. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E LE RISORSE UMANE

A distanza di circa un anno dal varo della struttura macro-organizzativa deliberata nel primo trimestre 2022, è stato necessario apportare talune modifiche macro-strutturali, sia per tener conto dell'esperienza condotta in sede di prima applicazione sia, e soprattutto, per tenere conto delle rilevanti direttrici di carattere programmatico che si sono delineate nel corso dell'anno 2022. E' pertanto emersa l'esigenza di rafforzare l'assetto aziendale per consentire un'efficace risposta e *reazione* – sotto il profilo organizzativo – alle problematiche emerse in tema di patrimonio immobiliare, servizi alloggiativi destinati agli studenti, servizi amministrativi di supporto, affari legali e contenzioso. La nuova struttura organizzativa è stata approvata con deliberazione n. 8/23 del 21 febbraio 2023 ed ha previsto:

- l'unificazione delle attuali Aree dirigenziali denominate "Residenze" e "Ristorazione", onde concentrare su di un'unica articolazione i servizi a domanda destinati agli studenti;
- la costituzione di un'Area dirigenziale "Affari legali", chiamata a governare la materia vertente sugli appalti aventi ad oggetto la fornitura di beni e servizi, lavori e l'affidamento di incarichi esterni, sulla gestione e controllo interno atti e sulla Trasparenza/Anticorruzione/Privacy.

Con Delibera del C.d.A. n. 9 del 30 marzo 2023 è stato approvato il PIAO 2023/2025.

Con riferimento alle attività 2023 avviate e concluse non in precedenza specificate si evidenzia:

in tema di agenda digitale

- la creazione di un gruppo di lavoro inter-area costituito da dipendenti con competenze specialistiche sul tema *Open Data* "Linee Guida recanti regole tecniche per l'apertura dei dati e il riutilizzo dell'informazione del settore pubblico" che consentirà nell'anno 2024 di pubblicare i primi set di dati aperti.
- In aderenza alle "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici pubblicate dall'Agenzia per l'Italia Digitale" è stato costituito un gruppo di lavoro aziendale al fine di migliorare la rispondenza alle linee guida degli strumenti informatici nonché la piena accessibilità dei documenti informatici pubblicati sul sito web istituzionale e sugli altri Portali aziendali;
- Informatizzazione della performance individuale lavoro agile: nel corso del 2023 è definitivamente entrata in funzione la piattaforma informatica di misurazione della performance del personale del comparto. In prima applicazione, la piattaforma ha trovato impiego nella rendicontazione degli obiettivi di lavoro agile.

in tema di organizzazione risorse umane

- sono state avviate tutte le procedure di assunzione programmate per il 2023 per un totale di 31 assunzioni dall'esterno, 11 potenziamenti e 1 mobilità per interscambio. Nel corso del 2023 sono state inoltre effettuate – come nuove assunzioni – n. 3 riammissioni in servizio (personale dimessosi per assumere incarico presso altra pubblica amministrazione che ha optato per il rientro in Azienda);
- è stato introdotto un sistema permanente e "a regime" di lavoro agile (nella forma sia del lavoro da remoto sia del lavoro agile).

in tema di Approvvigionamenti e Contratti

- l'Azienda ha ottenuto la qualificazione di Stazione Appaltante ai sensi del D.Lgs. 36/2023, con conseguimento del massimo livello di qualificazione previsto sia in ambito di appalti di lavori che di appalti di forniture e servizi.

in tema di "Trasparenza e Anticorruzione"

- sono state attivate tutte le misure programmate per il 2023, con particolare attenzione alla formazione interna sulla materia e sono stati adempiuti gli obblighi di pubblicazione senza riscontro di rilievi e/o criticità da parte dell'Organismo di Controllo.

in tema di "Formazione"

- sono oltre le 6.000 le ore di formazione erogate nel biennio 2022-2023 per una spesa complessiva di circa 90.000 Euro. Il gradimento medio delle iniziative formative, supera nel 2023 il dato dell'esercizio precedente, superando i 4 punti (su 5 max).

in tema di "Sistema Qualità"

- è stato implementata la gestione informatizzata del Sistema Sicurezza;
- è stato implementato lo sportello psicologico di ascolto per i dipendenti quale misura attivata a seguito della rilevazione del lavoro stress correlato;
- è stato redatto il protocollo di comportamento per la gestione delle situazioni di emergenza che possono interessare intere aree territoriali o singole strutture gestite dall'Azienda DSU Toscana.

POTENZIARE GLI STRUMENTI INTERNI

Ottimizzare la struttura organizzativa ed i sistemi di controllo (in particolare delle attività esternalizzate e delle risorse)

Consolidamento Sistema Qualità: rispetto target programmati, integrazione certificazione ISO 9001 con la ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"

CONCLUSIONI

Mantenendo i proponenti dello scorso Bilancio d'esercizio, Regione Toscana soprattutto con la Legge Regionale n. 50/23 del 28 dicembre che approvando il Bilancio di previsione finanziario 2024-2026, provvede alle necessarie "coperture" a livello nazionale ma non scontate, per il DSU Toscana con particolare riguardo agli Interventi Monetari (*Borse di Studio*), consente di guardare al prossimo triennio con sufficiente ottimismo e positività di intenti.

Il DSU dalla sua parte ha intrapreso e continua a percorrere operazioni di riassetto e revisione delle attività ed erogazione dei servizi agli studenti, cercando di impattare in maniera attenuata (sistema tariffario della Ristorazione senza incrementi sulle prime tre fasce ISEE) sull'utenza nonostante la grave crisi inflazionistica ed economica subita nel corso dell'anno appena trascorso, dimostrando al contempo disponibilità alla modernizzazione dei propri processi produttivi (Residenze e Ristorazione) e flessibilità di intervento rispetto alle nuove esigenze di servizio emerse nell'ultimo decennio: si pensi alla mobilità pubblica, all'assistenza sanitaria, allo sforzo teso verso la "cittadinanza studentesca".

Rimangono sullo sfondo alcune ombre quali la scarsità di risorse per investimenti non destinati a nuove acquisizioni ma alla messa in sicurezza, ammodernamento, ecc. dell'enorme patrimonio disponibile e alla scarsa flessibilità normativa in capo agli Enti per il Diritto allo Studio ad una gestione delle risorse che trovi sbocchi remunerativi sui mercati di riferimento (alloggi, ristorazione).

L'operazione sperimentale da concludere nel primo trimestre del 2024 sul Partenariato Pubblico/Privato per la ristrutturazione/gestione di alcune residenze toscane, come lo studio commissionato e agli atti sulle modalità gestionali del servizio ristorazione, non sono altro che i corollari di considerazioni ormai sviluppate da anni e che confidiamo trovino al più presto i risultati nei prossimi bilanci dell'Azienda.