



# ***Relazione sulla qualità della prestazione 2021***



## **INDICE**

### **PREMESSA**

#### **1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

##### **1.1 LE INIZIATIVE IN "EMERGENZA COVID"**

##### **1.2 LE ATTIVITA' 2021: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI**

###### **1.2.1 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA**

##### **1.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'AZIENDA**

##### **1.4 LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE**

##### **1.5 SINTESI PRINCIPALI SERVIZI AGLI STUDENTI ANNO 2021**

###### **1.5.1 IL CONCORSO A.A. 20/21 BORSE DI STUDIO**

###### **1.5.2 IL SERVIZIO RESIDENZE**

###### **1.5.3 IL SERVIZIO RISTORAZIONE**

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



## **PREMESSA**

La presente Relazione sulla Qualità della Prestazione organizzativa (Performance) è disciplinata:

- dall'art. 60 ter del DPGRT 47/R 2003 e ss.mm.ii1, dove è previsto che *"il direttore, a conclusione dell'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione, predisponde una relazione sulla qualità della prestazione che evidenzia i risultati organizzativi.....approvata entro il 30 aprile di ogni anno..."*;
- dal *"Regolamento gestione della performance"* approvato con deliberazione del Cda n.68/19 del 9 dicembre 2019, nel rispetto dei principi e dei vincoli contenuti nella Legge e rimandando ai contenuti della disciplina regionale, in particolare alle linee guida regionali del ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione la cui ultima stesura è contenuta nella delibera G.R. n. 229/2018, che prevede che *"La relazione, predisposta dalla Direzione, evidenzia i risultati raggiunti nell'anno precedente, e il contesto nel quale sono maturati. Inoltre si potranno apportare le modifiche al sistema sulla base dell'andamento del ciclo di valutazione appena concluso"*.

La presente relazione rappresenta, pertanto, con riferimento all'anno 2021, la fase finale dell'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione delle prestazioni di tutta la struttura dell'Azienda DSU Toscana, che ha visto il suo inizio con l'approvazione del PQPO e dei Piani degli obiettivi di Area con la delibera del 29/21 del 30 aprile 2021. Gli obiettivi del PQPO e dei Piani di Area sono stati definiti in coerenza con le linee strategiche definite nel Piano di Attività approvato con la deliberazione n. 58/20 del 29/12/2020.

A seguito dell'approvazione degli PQPO e Piani di Area, sono stati approvati i Piani degli obiettivi dei Servizi, in ottemperanza al Regolamento gestione della performance di cui alla deliberazione n. 68/19, che è entrato in vigore dal 1 gennaio 2020. Nella presente Relazione è inserito il monitoraggio finale e la valutazione dei Piani di Area che contengono gli obiettivi organizzativi di diretta responsabilità dei dirigenti che contribuiscono direttamente al raggiungimento dei risultati della performance organizzativa aziendale.

Gli obiettivi del PQPO e dei Piani di area sono stati rimodulati in occasione del monitoraggio semestrale ed al 30 settembre: deliberazione del Cda n. 51/21 del 5/08/2021 e n. 81/21 dell'8/08/2021. Le modifiche apportate sono in parte collegati all'inasprimento della situazione emergenziale intervenuto sia nei primi mesi dell'anno 2021 e nell'ultimo trimestre 2021, non previsto in fase programmatica: in particolare si evidenzia la dei target associati ai seguenti Indicatori:

- *N1. "Realizzare interventi e misure aggiuntive vs. studenti"*;
- *N.2 "Garantire l'apertura RU S. Cataldo Pisa"*;
- *N.3 "Revisione modalità di gestione attuale dei presidi delle Residenze Universitarie"*.

## **1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Nel corso del 2021 l'emergenza sanitaria ha imposto uno sforzo di adattamento per poter mantenere i servizi nel nuovo contesto.

L'Azienda ha approntato le misure necessarie ed opportune per affrontare la pandemia, confrontandosi anche con le altre realtà nazionali attraverso l'Andisu (associazione nazionale degli organismi per il diritto allo studio universitario) e predisponendo nel contempo delle misure immediate, a questo proposito è opportuno ricordare:

- la garanzia di mantenimento dei servizi "essenziali" ristorazione e residenze per i vincitori di borsa di studio, commisurati all'utenza ridotta per la sospensione/riduzione della didattica "tradizionale" in presenza;
- l'adozione delle misure di sicurezza sanitaria, anche attraverso l'applicazione di protocolli generali e specifici per i vari ambiti operativi e contesti aziendali conformi alle disposizioni in vigore, per la salvaguardia della salute dei lavoratori, degli studenti e, più in generale, di tutti i potenziali utenti;
- l'erogazione, sulla base di specifici indirizzi formulati da Regione Toscana, di un contributo monetario straordinario aggiuntivo alla borsa per € 2,5 milioni ;
- l'erogazione di contributi monetari una tantum "disagio mensa" (operando minori trattenute per il servizio mensa dalla borsa), sulla base di specifici indirizzi formulati da Regione Toscana, a parziale

<sup>1</sup>Decreto del Presidente della Giunta Regionale 8 agosto 2003, n. 47/R recante *"Regolamento di esecuzione della L.R. 26 luglio 2002, n. 32"* e ss.mm.ii.;



## ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2021

compensazione dei disagi conseguenti alla riduzione e limitazione del servizio mensa per circa € 6 milioni, pari a 4 mensilità del valore da trattenere per il servizio dalle borse di studio.

### 1.1 LE INIZIATIVE IN "EMERGENZA COVID"

A giugno 2020, con l'avvio della Fase 2 dell'Emergenza Sanitaria da CovidSars 2019 e la graduale ripartenza della maggior parte delle attività economiche, l'Azienda ha definito una serie di Protocolli volti a garantire la riapertura in sicurezza dei servizi di ristorazione e residenziali.

L'autunno 2020 è purtroppo stato caratterizzato da una terza ondata di contagi che ha portato alla classificazione del territorio nazionale in zone di rischio identificate da diversi colori, cui corrispondono vari livelli di restrizioni imposte allo scopo di favorire il contenimento del contagio. Seguendo le ordinanze che hanno interessato i territori di interesse, l'Azienda ha tempestivamente adeguato i propri Protocolli per consentire, nel rispetto delle prescrizioni normative, l'erogazione dei servizi agli studenti universitari.

In particolare è stato consentito l'accesso alle sale ristorazione garantendo un distanziamento minimo di 1,8 metri grazie alla modifica degli arredi e all'utilizzo della segnaletica: ciò anche in virtù della maggior apertura consentita anche in zona arancio o rossa alle attività classificabili come mense rispetto alle altre attività di ristorazione.

Come misura di prevenzione rispetto all'insorgenza di eventuali focolai all'interno delle Residenze Universitarie è stato fortemente raccomandato agli studenti universitari di accedere alle strutture solo dopo essersi sottoposti a test sierologico messo a disposizione dall'Azienda grazie alla Convenzione stipulata con Croce Rossa italiana. In occasione di eventuali casi di positività sono stati tempestivamente attivati presidi straordinari per l'individuazione precoce di eventuali contagiati.

In virtù di quanto previsto dalla Circolare Ministero della Salute n. 705 del 08/01/2021 oggetto "*Aggiornamento della definizione di caso COVID-19 e strategie di testing*", in merito all'opportunità di utilizzare tamponi antigenici rapidi per le attività di screening di comunità, è stato attivato un canale per il rifornimento di test antigenici rapidi da parte di ESTAR destinati agli screening degli studenti, in sostituzione dei test sierologici. Il Servizio Qualità e Sicurezza in collaborazione con il Servizio Residenze ha garantito l'attivazione di un presidio almeno bisettimanale a disposizione degli studenti fino a fine giugno 2021.

Parallelamente, a seguito dell'approvazione della Delibera Giunta Regione Toscana n°1645 del 21/12/2020 oggetto "*Emergenza COVID-19. Sistema di monitoraggio per le infezioni da SARS-CoV-2 "Scuole sicure" Programma di screening per il monitoraggio delle infezioni da SARS-CoV-2 "Territori sicuri" e programmi di screening della popolazione lavorativa utilizzando test antigenici rapidi. Approvazione*" è stato avviato un programma di screening mensile rivolto ai dipendenti dell'Azienda, ancora facendo ricorso alla Convenzione stipulata con CRI. Questa attività ha permesso di individuare tempestivamente eventuali casi di positività: nei pochi casi che si sono riscontrati il RSPP ha garantito costante collaborazione con le ASL territoriali a supporto delle azioni di tracciamento.

Con l'avvio della campagna vaccinale il Servizio Qualità e Sicurezza si è fatto portavoce delle informazioni trasmesse da Regione Toscana. Durante tutto il 2021 il Servizio Qualità e Sicurezza l'Azienda ha provveduto al rifornimento delle mascherine a protezione dei dipendenti, adattando la fornitura alle fasce di rischio associate ai territori. Le attività di Sorveglianza Sanitaria hanno dovuto tener conto della presenza di lavoratori che potevano vantare lo status di lavoratore fragile e che necessitavano di particolari misure organizzative per consentirne il rientro.

A partire dall'entrata in vigore del DECRETO-LEGGE 23 luglio 2021, n. 105 oggetto "*Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 e per l'esercizio in sicurezza di attività sociali ed economiche*", con il quale è stato introdotto l'obbligo della Certificazione Verde per usufruire di alcuni servizi, fra i quali quelli di ristorazione al chiuso, è stata adottata una Procedura per il controllo della Certificazione a tutti gli studenti e dipendenti che accedono alle Mense Universitarie e consumano il pasto nei refettori. Parallelamente, in stretta collaborazione con gli altri Enti per il Diritto allo Studio Universitario, grazie al tramite di Andisu, è stato avviato un acceso dibattito in merito all'opportunità di richiedere la Certificazione Verde per accedere alle Residenze Universitarie: poiché non è stato individuato un valido supporto normativo per l'imposizione di tale obbligo, il possesso della Certificazione è stato previsto solo per l'accesso



## ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2021

agli spazi comuni che sono stati progressivamente riaperti, in risposta alle richieste degli studenti universitari, nel rispetto delle misure per il contenimento del contagio.

Con l'entrata in vigore del DECRETO-LEGGE 21 settembre 2021, n. 127 Misure urgenti per assicurare lo svolgimento in sicurezza del lavoro pubblico e privato mediante l'estensione dell'ambito applicativo della certificazione verde COVID-19 e il rafforzamento del sistema di screening l'Azienda ha definito analoga procedura per la verifica del possesso della Certificazione Verde da parte dei dipendenti, in concomitanza con il progressivo rientro in presenza di tutto il personale a seguito delle modifiche alla disciplina dell'accesso allo Smart Working come da Il DPCM 23 settembre 2021.

Con Decreto Legge 24 dicembre 2021, n. 221 è stato prorogato lo Stato di emergenza nazionale fino al 31 marzo 2022 stante il perdurante rischio sanitario connesso al protrarsi della diffusione degli agenti virali da COVID-19.

### 1.2 LE ATTIVITA' 2021: I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Di seguito, quindi si illustrano i principali risultati raggiunti nell'esercizio 2021, alla data di stesura del presente Piano, o ad una data percentuale di realizzazione:

- Attivazione del **sistema di "ticketing"** per comunicazione vs. Studenti, integrato al software "Gestione Studenti" che ne consenta la piena tracciabilità, (Obiettivo PQPO 2021 n. 1. raggiunto al 100%);
- **Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine di assicurare lo stato manutentivo delle strutture:** affidati gli incarichi professionali per lavori finalizzati all'ottenimento del Certificato di prevenzione incendi per Fascetti, Mariscoglio e Fontebranda, e mensa Calamandrei, conclusi i lavori per la sostituzione delle centrali termiche delle RU Sperandie e Calamandrei Torre A. Indette le gare per arredi e attrezzature RU ATER e RU Varlungo, (Obiettivo PQPO 2021 n. 4, crono 4 raggiunto al 39,3% e crono 4 raggiunto all'80%);
- **Trasferimento gestione diretta sede Siena da via S. Bandini ai locali di San Miniato** (Obiettivo PQPO 2020 n. 7 raggiunto al 100%);
- **Realizzazione nuovo sito web** (Obiettivo PQPO 2020 n. 11 raggiunto al 100%);
- **Sviluppo del sistema salute e sicurezza** con l'implementazione di uno strumento informatico a disposizione dei dirigenti aziendali per la gestione e il monitoraggio costante del Sistema salute e sicurezza (Obiettivo PQPO 2020 n. 12 raggiunto al 100%);

In merito alle attività programmate preme evidenziare il ritardo nella fine lavori della Residenza San Cataldo a causa della richiesta, al 30/12/2021, da parte della Società Edificatrice di prorogare i lavori di completamento per 120 giorni aggiuntivi relativi alla difficoltà di approvvigionamento.

Si evidenzia inoltre la mancata stipula delle convenzioni a.a. 21/22 per l'Attivazione Assistenza Sanitaria Studenti Fuori Sede, nonché per le agevolazioni al Trasporto Pubblico Locale presso le sedi di Siena e Pisa. Nonostante il notevole impegno da parte dell'Azienda nel portare tali proposte all'attenzione degli Enti interessati (comuni, asl, università), l'emergenza sanitaria ancora in corso e il passaggio al nuovo gestore regionale del TPL non hanno consentito il raggiungimento di quanto inizialmente programmato. Si reputa fondamentale per l'attivazione di questi benefici un diretto coinvolgimento da parte di Regione Toscana.

#### 1.2.1 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

Facendo seguito alla rilevazione effettuata a luglio 2020, mirata a rilevare in particolare il gradimento degli studenti alloggiati durante le fasi più critiche dell'emergenza sanitaria rispetto alle misure messe in campo dall'Azienda per fronteggiare la pandemia e garantire l'erogazione dei servizi e le condizioni di sicurezza delle strutture, nel corso del 2021 è stata effettuata, Come previsto dall'obiettivo n. 5 del PQPO 2021, la "CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ALLOGGIATI" al fine di indagare il livello di soddisfazione degli studenti alloggiati rispetto alla totalità dei servizi erogati dall'Azienda.



DSU TOSCANA

## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2021**

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 6,357. All'indagine, somministrata nel mese di giugno, hanno partecipato n. 1.492 studenti su 9.365 contattati.

Di seguito si riportano sinteticamente gli esiti, per ogni dettaglio si rimanda alla relativa reportistica dei risultati, di cui all'allegato lett. A. Gli esiti della customer 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. E' interessante notare che il 41% dei partecipanti ha ricevuto questa informazione tramite il PASSAPAROLA mentre il 37% dal Sito Istituzionale a cui si aggiunge il 17% dal Sito dell'Ateneo. Scegliendo più nel dettaglio più del 50% degli studenti si dichiara soddisfatto della comunicazione relativa sia al Servizio Alloggio che Mensa, mentre un 20/25% esprime la propria insoddisfazione. Più o meno equivalente il grado di soddisfazione rispetto ai Servizi dedicati all'Informazione diretta agli studenti: Contattaci e Numero Verde. Il 61% degli studenti alloggiati riterrebbe utile l'attivazione di un servizio di ALERT.

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

Il 63% dei partecipanti all'indagine si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto della Procedura per la richiesta di borsa di studio. La percentuale scende al 57% con riferimento alla comprensibilità della graduatoria dove si registra un 23% di insoddisfatti, mentre conferma il 63% per la comprensibilità dei requisiti per l'accesso ai benefici. In merito al supporto offerto dall'Azienda per la compilazione della domanda i soddisfatti non arrivano al 50%, ma è da evidenziare un 33% di indifferenti che probabilmente non ha avuto necessità di alcun supporto. Agli studenti è stato chiesto se hanno usufruito del contributo affitto prima di alloggiare nelle Residenze Universitarie e la motivazione in caso di risposta negativa. Ciò che emerge dell'indagine è che il 70% degli alloggiati non ha usufruito del contributo affitto e che la motivazione principale è che nel 51% dei casi gli studenti hanno avuto subito l'assegnazione dell'alloggio e nel 27% non erano in possesso di un contratto di locazione. Il 15% degli studenti che dichiara di non essere informato in merito a tale opportunità, può incoraggiare una riflessione in merito alla modalità di informazione presente nel bando con riferimento a questa specifica opportunità.

### **SERVIZIO RESIDENZE**

Più del 60% degli studenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'accoglienza ricevuta presso il Servizio Residenze, avendo definito questa voce come disponibilità, professionalità e competenze degli uffici/portinerie. Il gradimento scende a circa il 46% per ciò che riguarda la pulizia degli spazi comuni, con un 36% di insoddisfatti o molto insoddisfatti. Il numero di soddisfatti e insoddisfatti si equivale invece per ciò che riguarda il servizio di manutenzione all'interno delle camere. La maggiore insoddisfazione si registra, in maniera affatto inattesa, con riferimento al servizio lavanderia di cui viene lamentato lo scarso livello qualitativo. Agli studenti veniva richiesto anche di esprimere un giudizio in merito ai criteri e la procedura per l'assegnazione delle camere singole: abbastanza spiazzante è l'evidenza che il 33% si dichiara indifferente. Ancor meno significativo è il 16% degli studenti che reputa indifferente la propria esperienza all'interno delle Residenze Universitarie, là dove il 52% dei partecipanti si reputa soddisfatto o molto soddisfatto.

### **SERVIZIO RISTORAZIONE**

La quasi totalità degli studenti alloggiati ha frequentato la mensa con una frequenza che per il 73% è "spesso tutti i mesi", a cui si aggiunge il 18% "spesso durante i mesi in cui frequento le lezioni". Il 2% scarso non usufruisce della mensa universitaria: di questi il 25% motiva la sua scelta con ragioni di sicurezza legate al Covid 19, a cui segue il fatto di non aver necessità di



#### **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2021**

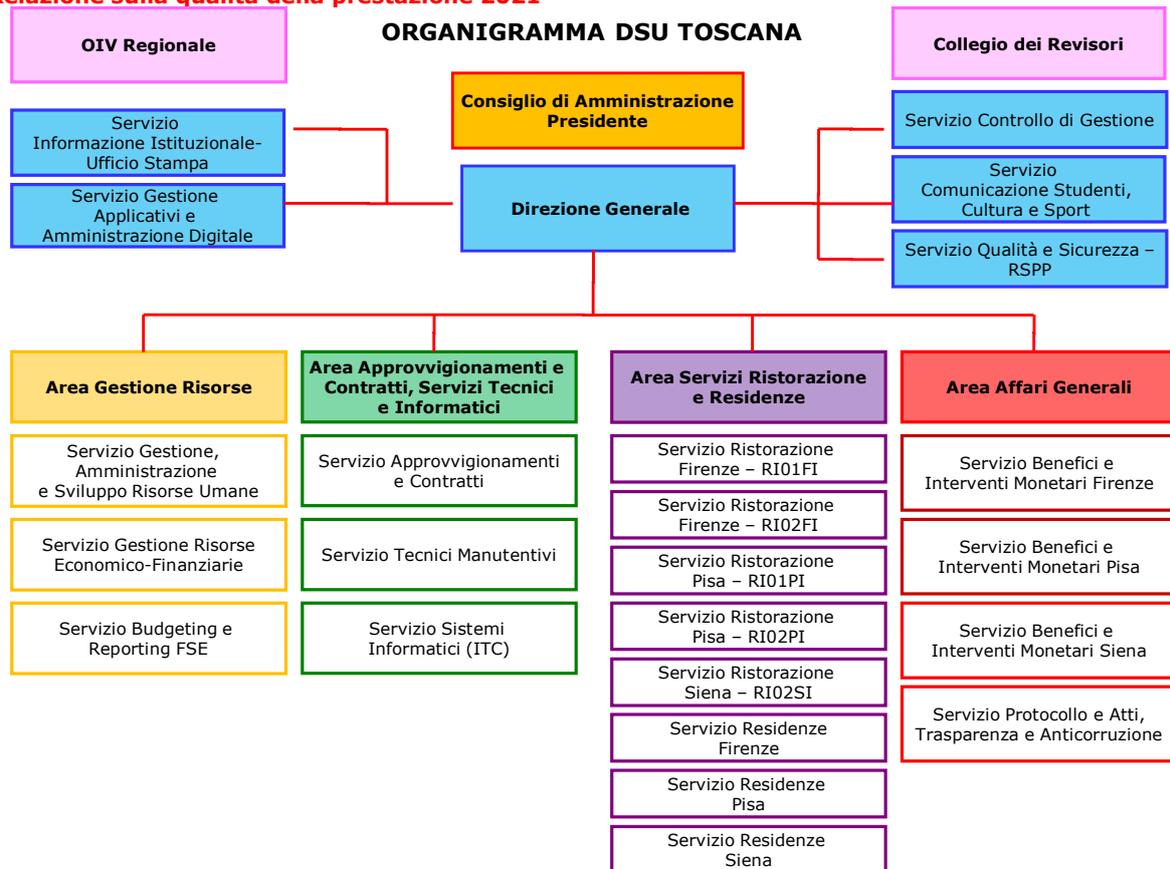
mangiare fuori casa, alcune esigenze particolari o semplicemente la preferenza verso il pasto portato da casa. Il 12% inoltre dichiara che le mense sono troppo lontane dal luogo di studio. Di contro, coloro che usufruiscono del servizio ristorazione sono motivati dalla vicinanza alla residenza in cui sono alloggiati per il 28% e alla sede in cui svolgono i corsi per il 18%. Altra motivazione scelta dal 10% degli alloggiati è la compagnia di amici e colleghi. Per quanto riguarda le motivazioni più direttamente legate al servizio, il 10% gradisce la velocità del servizio, il 6% la varietà, seguita dalla comodità degli spazi e la qualità degli ambienti e solo per il 4% per la qualità del cibo. Da evidenziare che il 12% degli alloggiati ha risposto altro, che viene esplicitato nella gratuità del servizio o comunque nel fattore economico e nella mancanza o inadeguatezza delle cucine nelle residenze. Il questionario di rilevazione offriva poi agli studenti la possibilità di valutare alcune caratteristiche delle Mense Universitarie con riferimento a quelle maggiormente frequentate, che sono state attentamente analizzate e per le quali si rimanda all'apposito report relativo ai risultati registrati. Agli studenti veniva richiesto se usufruiscono del servizio Prendi e Vai: il 63% degli utilizzatori giustifica la scelta con la motivazione che il punto di distribuzione è vicino alla Residenza o alla sede di studio, che il servizio è veloce e che viene ritenuto più sicuro con riferimento al rischio Covid 19. Di contro il restante 36% preferisce mangiare ad un tavolo o dichiara di non conoscere il servizio. La varietà e la qualità del cibo sembrano poco determinanti nella scelta del servizio e anzi per il 10% degli studenti sono motivo per optare per il servizio tradizionale. L'ultimo quesito posto agli studenti riguardava l'utilizzo del Servizio Tessere, di cui ha dichiarato di essersi avvalso il 50% del campione. Gli studenti si dichiarano soddisfatti della cortesia del personale e in percentuale un po' inferiore della copertura giornaliera e della correttezza delle informazioni, mentre si rivelano in gran parte indifferenti rispetto ai giorni di apertura.

### **1.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'AZIENDA**

Con l'approvazione della nuova macrostruttura organizzativa aziendale avvenuta con Deliberazione n. 41/20 del 04.08.2020, l'ARDSU si è strutturata con le seguenti 5 aree aziendali:

- Staff alla Direzione;
- Area Gestione Risorse;
- Area Approvvigionamenti e Contratti, Servizi Tecnici e Informatici;
- Area Servizi Ristorazione e Residenze;
- Area Affari Generali.

L'organigramma aziendale al 31 dicembre 2021 risulta essere il seguente.



## 1.4 LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE

### Risorse Umane

Il 31 dicembre 2021 è terminato l'incarico del Direttore Francesco Piarulli.

Con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 53/21 del 23 settembre 2021 è stata attivata la procedura selettiva ad evidenza pubblica per l'individuazione del Direttore dell'Azienda.

Con atto del CdA n. 83 del 14 dicembre 2021 è stato nominato il dr. Enrico Carpitelli, dirigente dell'Area Ristorazione e Residenze, a Direttore dell'Azienda.

Alla data del 31 dicembre 2021 in Azienda risultano in servizio n. 322 dipendenti di cui:

- n. 2 Dirigenti;
- n. 320 unità di personale del comparto, di cui n. 21 con conferimento di incarico di posizione organizzativa, mentre n. 1 unità risulta in posizione di comando in uscita, n. 1 in assegnazione temporanea presso impresa privata e n. 2 in aspettativa/distacco sindacale.

Rispetto alla consistenza al 31.12.2020 pari a 341 dipendenti di cui 1 Direttore, 2 Dirigente e 338 dipendenti del comparto, si segnala che nel corso del 2021 è stato assunto 1 unità cat. B3 e sono cessati 19 rapporti di lavoro del comparto ed il rapporto di lavoro di diritto privato del Direttore.

Di seguito il dettaglio dei dipendenti al 31.12.2021 suddivisi per categoria economica e per sesso, con il dettaglio delle entrate e delle uscite nel corso del 2021.

<b>ANALISI ORGANICO AZIENDALE</b>						
cat.	Descrizione	Forza finale al 31/12/2020	Entrati	Usciti	Forza finale al 31/12/2021	% di composizione sul totale
<b>Sesso: F - Femmine</b>						
B1	CATEGORIA B1	5			5	1,55%
B3	CATEGORIA B3	133	1	9	125	38,82%
C	CATEGORIA C	36		2	34	10,56%
D	CATEGORIA D	49		2	47	14,60%
	DIRIGENTI				0	0,00%
<b>TOTALE SESSO: F</b>		<b>223</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>211</b>	<b>65,53%</b>
<b>Sesso: M - Maschi</b>						
B1	CATEGORIA B1	1			1	0,31%
B3	CATEGORIA B3	56		3	53	16,46%
C	CATEGORIA C	42		2	40	12,42%
D	CATEGORIA D	16		1	15	4,66%
	DIRIGENTI	2			2	0,62%
	DIRETTORE	1		1	0	0,00%
<b>TOTALE SESSO: M</b>		<b>118</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>111</b>	<b>34,47%</b>
<b>TOTALE</b>		<b>341</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>322</b>	<b>100,00%</b>

## Risorse Finanziarie

### **GESTIONE CORRENTE**

Si riepilogano nella tabella seguente i trasferimenti di parte corrente assegnati per la gestione dell'esercizio 2021 e per l'erogazione delle borse di studio a.a. 2020/21.

<b>TOTALE TRASFERIMENTI DI PARTE CORRENTE</b>	<b>C.E. PREV. I°VAR 2021</b>	<b>ESERCIZIO 2020</b>
<b>TRASF. REG. TOSCANA SPESE FUNZIONAMENTO</b>	<b>14.300.000,00</b>	<b>14.300.000,00</b>
<b>TRASFERIMENTI PER BORSE DI STUDIO</b>	<b>61.751.859,17</b>	<b>60.583.927,77</b>
TRASF.REG. TOSCANA BORSE -I- (INCLUSO TASSE)	28.648.546,00	28.139.790,14
TRASFERIMENTI FIS -I-	28.292.726,06	23.778.402,08
utilizzo risorse FIS residue anno precedente	4.810.587,11	8.665.735,55
<b>TOTALE TRASFERIMENTI</b>	<b>76.051.859,17</b>	<b>74.883.927,77</b>
<i>I trasferimenti FIS e Regionali per Borse di studio sono finalizzati al finanziamento delle borse di studio ed interventi monetari e la loro iscrizione in bilancio (ed esposta in questa tabella) avviene fino alla concorrenza dei costi delle borse di studio ed interventi finanziati.</i>		
<b>B14.a) Oneri per l'erogazione di benefici a terzi (STUDENTI)</b>	<b>56.906.353,67</b>	<b>55.773.340,66</b>
<b>RISORSE FIS (BORSE DI STUDIO) RESIDUE PER ANNO SUCCESSIVO</b>	<b>4.845.505,50</b>	<b>4.810.587,11</b>



## **ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2021**

Il preconsuntivo 2021 elaborato sulla base del monitoraggio infrannuale al 31 agosto 2021, ai sensi dell'art. 4 comma 3 della L.R. n. 65/2010 e s.m.i., evidenziava un utile previsionale di circa 3,3 mio €. Considerata la relative variazione dei valori dei ricavi e dei costi che supera – cumulativamente – la somma di 500.000,00 - euro rispetto a quanto esposto nel conto economico previsionale adottato con Deliberazione CdA n. 58/20, in ottemperanza a quanto previsto nella Nota di aggiornamento al DEFR 2021 si è reso necessario adottare con deliberazione n. 80/20 la I° variazione del conto economico previsionale 2021 ed a aggiornare il Piano di Attività 2021, in particolare in merito alla destinazione dell'utile previsionale esposto in sede di preconsuntivo 2021 ad ulteriore "Contributo Straordinario disagio mensa".

Si ricorda, che il processo di programmazione 2021 è stato affrontato con un approccio "per scenari", valutando, per ognuno di essi, gli effetti qualitativi, quantitativi ed economici dei livelli dei servizi aziendali, sulla base di diverse ipotesi di evoluzione della pandemia sanitaria in termini temporali e connesse restrizioni alla mobilità sul territorio e dell'offerta didattica universitaria. In particolare, il conto economico previsionale adottato con Deliberazione n. 58/20 è la rappresentazione dei risultati economici dello scenario valutato all'epoca della redazione degli atti di programmazione con una elevata probabilità di manifestarsi e adeguatamente rispettoso del principio di prudenza in termini economici, ovvero quello che prevedeva una graduale ripresa della didattica in presenza a partire dalla tarda primavera. In realtà, l'inasprimento della situazione emergenziale intervenuto dai primi mesi dell'anno e fino a tarda primavera 2021, e delle conseguenti misure restrittive, non hanno permesso il raggiungimento del livello quantitativo dei servizi programmato inizialmente, in particolare per quanto riguarda le affluenze al Servizio Ristorazione.

Considerato quanto previsto dalla delibera Giunta Regione Toscana n. 1549/20 del 9 dicembre 2020 "Assegnazione risorse 2021/23 ad ARDSU a integrazione e modifica della DGR 1327/2020 - Indirizzi per interventi straordinari Covid AA 2020/21" in merito all'erogazione di contributi monetari una tantum "disagio mensa" a parziale compensazione dei disagi conseguenti alla riduzione e limitazione del servizio mensa, ed in particolare la possibilità di quantificarlo "in misura differenziata sulla base dello status degli studenti, della durata e intensità del disagio connesso all'evolversi della emergenza", con l'adozione della I° variazione alla programmazione economica 2021 (deliberazione CdA n. 80/21) è stato previsto l'erogazione agli studenti borsisti a.a. 20/21 di un ulteriore contributo straordinario disagio mensa pari a due mensilità del Servizio per circa 3 milioni di euro.

### **GESTIONE INVESTIMENTI**

Nel corso del 2021 non sono stati assegnati da parte della Regione Toscana nuove risorse per investimento, salvo la destinazione dell'utile dell'esercizio 2020 non vincolato a riserva pari a € 3.045.289,76 di cui alla deliberazione del Consiglio Regione Toscana n. 96/2021.

## **1.5 SINTESI PRINCIPALI SERVIZI AGLI STUDENTI ANNO 2021**

### **1.5.1 IL CONCORSO A.A. 20/21 BORSE DI STUDIO**

Il bando per l'a.a. 20/21, i cui esiti economici saranno evidenziati nel Bilancio d'Esercizio 2021, redatto in conformità con quanto disposto dalla deliberazione Giunta Regionale della Toscana n. 829 del 6 luglio 2020 "Indirizzi all'Azienda DSU Toscana per l'assegnazione di benefici e servizi a favore degli studenti universitari, comprensivi della misura straordinaria emergenza covid-19 – AA 2020/21", prevedeva le seguenti novità, principalmente riferite alla gestione dell'incremento delle risorse F.I.S. disposto dall'articolo 236 comma 4 del



## ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2021

decreto legge del 19 maggio 2020, n. 34 per l'emergenza epidemiologica da Covid-19:maggio 2020, n. 34 per l'emergenza epidemiologica da Covid-19:

- introduzione per il solo a.a. 2020/2021 di un bonus straordinario di 5 crediti (10 per gli studenti iscritti agli AFAM) da utilizzare una volta esaurito il bonus ordinario per il raggiungimento del requisito di merito (BONUS COVID);
- definizione di una graduatoria destinata ai soli studenti che hanno raggiunto il requisito di merito tramite l'utilizzo del bonus straordinario, diversa e separata da quelli degli studenti che hanno raggiunto il merito con il solo eventuale ricorso al bonus ordinario. La nuova graduatoria sarà finanziata solo dopo la copertura completa della graduatoria ordinaria e in caso di disponibilità di fondi con particolare riferimento al comma 4 dell'art. 236 del Decreto Legge n. 24 del 19 maggio 2020 (GRADUATORIA BONUS COVID);
- previsione del posticipo dell'assegnazione del posto letto per gli studenti convocati (si veda par. Servizi Residenze per ulteriori dettagli);
- innalzamento limite ISEE a € 23.600 ed ISPE € 51.300 e per gli studenti con disabilità ISEE a € 30.600 ed ISPE a € 61.300;
- revisione del valore delle borse con particolare riferimento all'incremento previsto dal DM 63 del 06/05/2020;
- definizione della scadenza del concorso borsa 2020/2021 al 4 settembre 2020;
- proroga della scadenza al 28/02/2021 per il conseguimento del merito necessario al mantenimento della borsa di studio per gli studenti matricole vincitori per l'a.a. 2019/2020 (novità introdotta negli indirizzi non recepita nel bando 20/21 ma adottata con apposito provvedimento di deroga al bando 2019/2020);

### Graduatorie Definitive

Vincitori di borsa di studio GRADUATORIA DEFINITIVA	anno 2018/19	anno 2019/20			Anno 2020/21
		1° bando (scad. 30/8)	2° bando (scad. 30/12)	totale	
FIRENZE	5.300	5.201	465	5.666	5.482
PISA	5.845	5.722	404	6.126	5.939
SIENA	3.457	3.370	370	3.740	3.483
<b>TOTALE</b>	<b>14.602</b>	<b>14.293</b>	<b>1.239</b>	<b>15.532</b>	<b>14.904</b>

### Confronto fra graduatoria definitiva e graduatoria assestata alla data del 31 agosto 2021

Vincitori di borsa di studio (assestata al 31/08/2021)	n.vincitori borsa	n. vincitori alloggio	quota monetaria SENZA integrazione disabili	quota servizio alloggio	quota servizio mensa	Totale
FIRENZE	4.976	2.107	6.502.205	5.766.000	5.956.900	18.225.105
PISA	5.393	2.360	6.962.950	6.544.500	6.652.150	20.159.600
SIENA	3.372	1.875	4.108.620	5.140.500	4.499.550	13.748.670
totali	13.741	6.342	17.573.775	17.451.000	17.108.600	52.133.375
<b>Var assestata /definitiva</b>	<b>-7,80%</b>	<b>-10,41%</b>	<b>-8,04%</b>	<b>-10,80%</b>	<b>-8,52%</b>	<b>-9,14%</b>



DSU TOSCANA

ALL. A) - Relazione sulla qualità della prestazione 2021

### 1.5.2 IL SERVIZIO RESIDENZE

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

	<b>% SODDISFAZIONE DOMANDA = N. CONVOCATI PER ASSEGNAZIONE / N. IDONEI POSTO ALLOGGIO</b>					
	<b>a.a.18/19</b>	<b>mese</b>	<b>a.a. 19/20</b>	<b>mese</b>	<b>a.a. 20/21</b>	<b>mese</b>
Firenze	100,00%	giugno	89,87%	settembre	100% inclusa grad. Covid	settembre
Pisa	100,00%	settembre	93,18%	settembre	91%	settembre
Siena	100,00%	maggio	100,00%	luglio	100% inclusa grad. Covid	aprile

Si ricorda che il bando a.a. 2020/21 in aggiunta alla possibilità di posticipare l'assegnazione dell'alloggio in presenza di un contratto di affitto conteneva la previsione del posticipo dell'assegnazione del posto letto per gli studenti convocati: *"In considerazione delle possibili difficoltà nell'avvio delle lezioni con modalità in presenza per l'a.a. 2020/2021, lo studente convocato per l'assegnazione del posto alloggio, entro i termini indicati nell'avviso di convocazione, potrà posticipare l'assegnazione al massimo fino al 28/02/2021[.....]. Si sottolinea che l'assegnazione, richiesta nelle modalità e nei termini sopra indicati, potrà essere effettuata soltanto nel momento in cui si renderanno disponibili posti letto. Lo studente decadrà dal beneficio nel caso in cui non si presenti nel luogo e data della convocazione comunicati a seguito della richiesta inoltrata entro il 28/02/2021. Se lo studente, che ha richiesto il posticipo dell'assegnazione, non richiede entro il 28/02/2021 l'effettiva assegnazione del posto letto decadrà dal beneficio."*

Circa il 38% dei vincitori posto alloggio a.a. 20/21 risultavano "conferme" all'approvazione della graduatoria definitiva, ovvero già assegnatari di posto alloggio. Complessivamente nel corso dell'a.a. 20/21 sono state effettuate 3.719 nuove convocazioni di studenti vincitori il posto alloggio: il 43% ha accettato l'alloggio, il 10% ha richiesto il posticipo dell'assegnazione, mentre circa il 47% non si è presentato (rinuncia). Si evidenzia che i tassi di accettazione hanno un andamento decrescente al decorrere del tempo rispetto all'inizio dell'a.a.. Tale fenomeno, molto probabilmente, trova la sua spiegazione soprattutto in due circostanze: a) le prime convocazioni riguardano studenti di prima immatricolazione quindi il posto alloggio risulta essere un aiuto concreto all'avvio del proprio percorso di studio; b) le convocazioni eseguite ad una certa distanza di tempo dall'inizio dell'anno accademico non vengono accettate perché con molta probabilità lo studente ha già acquisito una sua dimensione a cui non intende rinunciare.

Preme evidenziare che il numero di alloggiati nelle residenze e le connesse attività rappresentano una variabile significativa da un punto di vista economico: le variazioni del numero degli studenti alloggiati hanno determinato significativi minori costi per utenze. A fine ottobre il tasso di presenza registrato è pari al 60%.

Il livello del numero dei richiedenti e, quindi, vincitori alloggio per l'a.a. 2020/21 è il minore osservato nell'ultimo quinquennio, a ribadire l'incidenza su tale servizio della tipologia di didattica attivata dalle università:

	<b>vincitori alloggio graduatorie definitive</b>					
	<b>a.a. 16/17</b>	<b>a.a. 17/18</b>	<b>a.a. 18/19</b>	<b>a.a. 19/20 (I° e II° bando)</b>	<b>a.a.20/21</b>	<b>Var. a.a. 20/21 rispetto a.a. 19/20</b>
Firenze	2.574	2.555	2.490	2.570	2.436	-134
Pisa	2.926	2.906	2.718	2.862	2.705	-157
Siena	2.054	2.026	1.997	2.090	1.938	-152
<b>Totale</b>	<b>7.554</b>	<b>7.487</b>	<b>7.205</b>	<b>7.522</b>	<b>7.079</b>	<b>-443</b>

	<b>Posti letto ponderati con periodi di apertura</b>				
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
FIRENZE	1.649	1.664	1.630	1.593	1.689
PISA	1.574	1.561	1.534	1.502	1.508
SIENA	1.438	1.376	1.401	1.408	1.326
<b>TOTALE</b>	<b>4.661</b>	<b>4.601</b>	<b>4.565</b>	<b>4.503</b>	<b>4.523</b>
<b>%copertura teorica</b>	<b>61,70%</b>	<b>61,45%</b>	<b>63,36%</b>	<b>59,86%</b>	<b>63,88%</b>

### 1.5.3 IL SERVIZIO RISTORAZIONE

A causa dell'inasprimento della situazione emergenziale lo scenario ipotizzato per l'anno 2021 in sede di prima programmazione (deliberazione CdA n. 58/20), che prevedeva una graduale ripresa delle affluenze della mense a partire dalla tarda primavera, non si è realizzato.

A fronte della riduzione delle affluenze, che ha contribuito significativamente al risultato d'esercizio positivo (circa 3 milioni di €) stimato in sede di preconsuntivo al 31 agosto 2021, tenuto conto di quanto previsto dalla delibera Giunta Regione Toscana n.1549/20 del 9 dicembre 2020 "Assegnazione risorse 2021/23 ad ARDSU a integrazione e modifica della DGR 1327/2020 - Indirizzi per interventi straordinari Covid AA 2020/21" in merito all'erogazione di contributi monetari una tantum "disagio mensa" a parziale compensazione dei disagi conseguenti alla riduzione e limitazione del servizio mensa, è stata disposta con la I° variazione al bilancio previsionale economico (del. Cda 80/21), l'erogazione di un ulteriore contributo straordinario disagio mensa pari a due mensilità del Servizio. Tale intervento si aggiunge al contributo straordinario "disagio mensa" pari a due mensilità erogato nel primo semestre, definito in sede di programmazione iniziale (Del. CdA n. 58/20).

Di seguito, si illustra l'andamento dei pasti 2021 a confronto con gli esercizi precedenti e con quanto programmato. Si specifica che la previsione 2021 riportata in tabella che segue, è aggiornata con le affluenze effettive a tutto novembre 2021.

<b>PASTI</b>	<b>CONSUNTIVO 2019</b>	<b>CONSUNTIVO 2020</b>	<b>CONTO EC. PREV. (DEL 58/20)</b>	<b>PREC. 31/08/2021</b>	<b>PRECONSUNTIVO 30/11/2021</b>	<b>VAR 2021-2019</b>	<b>VAR 2021-2020</b>
FI diretta	791.058	370.525	505.880	455.535	<b>397.023</b>	<b>-49,81%</b>	<b>7,15%</b>
FI indiretta	574.682	189.957	325.696	257.708	<b>222.433</b>	<b>-61,29%</b>	<b>17,10%</b>
PI diretta	1.081.576	353.760	549.161	483.752	<b>476.575</b>	<b>-55,94%</b>	<b>34,72%</b>
PI indiretta	405.233	285.506	294.042	276.475	<b>245.970</b>	<b>-39,30%</b>	<b>-13,85%</b>
SI diretta	274.310	114.387	169.035	137.570	<b>131.219</b>	<b>-52,16%</b>	<b>14,71%</b>
SI indiretta	696.742	363.654	460.126	393.125	<b>363.822</b>	<b>-47,78%</b>	<b>0,05%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3.823.601</b>	<b>1.677.789</b>	<b>2.303.940</b>	<b>2.004.164</b>	<b>1.837.042</b>	<b>-51,96%</b>	<b>9,49%</b>
<b>TOTALE DIRETTA</b>	<b>2.146.944</b>	<b>838.672</b>	<b>1.224.075,40</b>	<b>1.076.856,03</b>	<b>1.004.817</b>	<b>-53,20%</b>	<b>19,81%</b>
<b>TOTALE INDIRETTA</b>	<b>1.676.657</b>	<b>839.117</b>	<b>1.079.864,33</b>	<b>927.308,26</b>	<b>832.225</b>	<b>-50,36%</b>	<b>-0,82%</b>



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

I risultati esposti nella presente relazione sono il risultato del processo di monitoraggio, effettuato attraverso una sistematica interazione durante tutto l'anno tra Direzione e Dirigenti e Coordinatori dei Servizi, e condiviso almeno trimestralmente con la Direzione regionale di riferimento.

Le informazioni che di seguito sono riportate per il monitoraggio finale consentono per quasi la totalità dei casi un riscontro oggettivo e valutabile da parte di terzi dell'effettiva realizzazione degli indicatori (per i quali infatti sono specificate modalità di calcolo e fonte dati), in quanto spesso collegata all'adozione di atti amministrativi o documenti registrati agli atti. Inoltre, nei casi in cui il risultato non è collegato all'adozione di atti amministrativi o di documenti depositati al protocollo aziendale, il Direttore ha avuto a disposizione la documentazione di supporto per la relativa validazione del risultato.

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

<b>PQPO</b>	14 OBIETTIVI	15 INDICATORI	13 PROCEDURALI (con crono programmi analitici) 2 QUANTITATIVI
<b>PIANI DI AREA</b>	35 OBIETTIVI	69 INDICATORI	64 TEMPORALI 5 QUANTITATIVI

**Il monitoraggio consente, quindi, di rappresentare lo stato dell'arte conclusivo riguardo al conseguimento degli obiettivi strategici 2021, con riferimento al complesso dei risultati attesi (obiettivi, indicatori, ecc.) che hanno interessato l'intera struttura organizzativa.**

In particolare, per ognuno degli indicatori contenuti nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2021, sono state rappresentate, in conformità a quanto previsto dagli schemi forniti dalla Regione Toscana, le seguenti informazioni:

- il valore conseguito dall'indicatore, come risultante dal monitoraggio;
- le note di monitoraggio, con le quali si è descritto sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2021;
- per gli indicatori procedurali è presente un rinvio al relativo cronoprogramma sul quale è stato effettuato un monitoraggio dettagliato delle singole attività;
- la fonte dati, con la quale si è specificata la fonte dalla quale sono state tratte le informazioni relative ai precedenti due punti;
- percentuale di conseguimento dell'obiettivo a livello di "indicatore" e di "obiettivo" (per gli obiettivi composti da più indicatori la percentuale esprime la media dei relativi valori, a meno che non sia indicato diversamente) determinata a seguito di un'analisi tecnica effettuata in base ai seguenti criteri (tratti per analogia da quelli contenuti nelle Delibere della Giunta regionale n. 207 e n. 247, rispettivamente, del 25/02/2019 e del 04/03/2019):

1. gli indicatori conseguiti in ritardo sono decurtati di una percentuale che è proporzionale all'entità del ritardo: la percentuale è calcolata come rapporto tra il tempo teorico necessario come da valore target e il tempo effettivo occorso per il conseguimento dell'indicatore; nel caso in cui il compimento di alcune fasi di un cronoprogramma evidenzia un ritardo rispetto alla data di fine prevista, se il ritardo è stato successivamente riassorbito ed il procedimento si è comunque

concluso entro la data finale prevista, lo stesso è da considerarsi in linea con le scadenze previste;

2. in presenza di un valore non quantificabile, la percentuale di conseguimento dell'indicatore è calcolata con riferimento al ritardo (in analogia con quanto fatto al punto precedente) da stimarsi sulla base delle informazioni contenute nella nota di monitoraggio, a fronte dell'eventuale cronoprogramma approvato; qualora nella nota di monitoraggio non vi siano elementi utili per stimare il ritardo, la percentuale di conseguimento dell'indicatore è posta pari a zero;

3. per gli indicatori numerici è attribuita la % di conseguimento in base alla seguente formula:  
valore conseguito 2021/ valore target 2021 x 100.

- nella colonna note sono presenti specifiche sui criteri utilizzati per la determinazione delle percentuali in particolare se difforni da quanto sopra riportato ai punti 1, 2 e 3.

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

**A seguito della realizzazione del monitoraggio finale (si veda la scheda-obiettivo alle pagine seguenti), gli obiettivi strategici (organizzativi) per l'esercizio 2021, posti con il PQPO 2021, sono stati ritenuti complessivamente conseguiti nella percentuale del **80,09%****

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

Per ognuno degli indicatori contenuti nei Piani di Area 2021 sono state rappresentate le seguenti informazioni:

- il valore conseguito dall'indicatore, come risultante dal monitoraggio;
- le note di monitoraggio, con le quali si è descritto sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2021;
- percentuale di conseguimento dell'obiettivo determinata a seguito di un'analisi tecnica effettuata in base ai medesimi criteri usati per il PQPO.

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

<b>PIANO OBIETTIVI</b>	<b>% DI CONSEGUIMENTO</b>
AREA RISTORAZIONE E RESIDENZE	<b>100%</b>
AREA APPROVVIGIONAMENTI E CONTRATTI SERVIZI TECNICI E INFORMATICI	<b>76,18%</b>
AREA AFFARI GENERALI	<b>100%</b>
AREA GESTIONE RISORSE	<b>98,72%</b>
AREA STAFF	<b>99,93%</b>



**Si riportano in allegato B e C gli schemi di monitoraggio degli Obiettivi del Piano della Performance e dei Piani di Area.**



PQPO2021 – OBIETTIVO RIS\_RES\_1

# CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ALLOGGIATI

Anni accademici 2018/2019, 2019/2020, 2020/2021

## **REPORT** RISPOSTE DEL QUESTIONARIO

(Marco Aleksy Commisso)

Versione 1.0 del 30 giugno 2021

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## INDAGINE

DATA INIZIO INDAGINE: 14 GIUGNO 2021 ORE 08:30

DATA FINE INDAGINE: 29 GIUGNO 2021 ORE 12:00

NUMERO SOGGETTI DESTINATARI DELL'INDAGINE CON INDIRIZZO MAIL ATTIVO: **9.365**

NUMERO PARTECIPANTI ALL'INDAGINE: **1.492**

TASSO DI PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE: **15,93%**

**MEDIA PONDERATA RILEVANTE AI FINI DEL PQPO: 6,357**

QUESITO	DESCRIZIONE SINTETICA	MEDIA
RES02	Accoglienza all'accesso in residenza	7,002
RES03	Pulizia spazi comuni	6,167
RES04	Manutenzione camere	5,865
RES05	Servizio lavanderia	4,965
RES06	Procedure mobilità	5,720
RES07	Esperienza complessiva	6,905
RIS06.1	Accoglienza dei locali	7,020
RIS06.2	Orari di apertura	7,339
RIS06.3	Qualità alimenti	5,386
RIS06.4	Quantità alimenti	6,603
RIS06.5	Varietà del menù	5,640
RIS06.6	Adeguatezza spazi consumazione pasti	7,041
RIS06.7	Tempi di attesa	6,277
RIS06.8	Particolare attenzione a esig. aliment/relig.	6,039
RIS06.9	Comunicazione menù	6,390
RIS06.10	Comunicazione allergeni	6,278
RIS06.11	Disponibilità e cortesia personale	7,321
RIS11	Qualità servizio sportello tessere	6,469

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## Sommario

<b>GRUPPO DOMANDE: COMUNICAZIONE</b> .....	6
COM01 - Come sei venuto/a a conoscenza del servizio alloggio del DSU Toscana?....	6
COM02 - Come valuti l'efficienza della comunicazione del DSU Toscana sulle informazioni relative al servizio alloggio? .....	7
COM03 - Come valuti le informazioni fornite sul sito aziendale in merito all'accesso a mensa (procedure riguardanti la Tessera Studente della Toscana)? .....	8
COM04 - Come valuti il servizio di informazione agli studenti del DSU Toscana tramite la mail Contattaci ed il numero unico telefonico? .....	9
COM05 - Ritieni che un servizio di alert rivolto agli alloggiati potrebbe essere utile?.....	10
COM06 - Hai qualche suggerimento per migliorare la comunicazione verso gli studenti alloggiati? .....	11
<b>GRUPPO DOMANDE: SERVIZIO BENEFICI ED INTERVENTI MONETARI</b> .....	12
BEN01 - Come valuti la procedura online utilizzata per presentare la domanda di borsa di studio? .....	12
BEN02 - Come valuti la comprensibilità della formulazione delle graduatorie dei vincitori di borsa di studio e dei vincitori di posto alloggio? .....	13
BEN03 - Come valuti il supporto dell'Ente nella presentazione della domanda?.....	14
BEN04 - Come valuti la comprensibilità dei requisiti generali, di reddito e di merito riportati nel bando di concorso?.....	15
BEN05 - Hai usufruito del contributo affitto prima di ottenere l'assegnazione del posto alloggio nelle residenze universitarie? .....	16
BEN06 - Hai risposto "NO" alla domanda precedente. Puoi indicare il motivo?.....	17
BEN07 - Hai qualche suggerimento per migliorare le attività legate all'erogazione di benefici monetari? .....	18
<b>GRUPPO DOMANDE: SERVIZIO RESIDENZE</b> .....	19
RES01 - In quale Residenza Universitaria alloggi o hai alloggiato? .....	19
RES02 - Come giudichi l'accoglienza all'interno della residenza universitaria (disponibilità, professionalità e competenze degli uffici/portinerie)? .....	22
RES03 - Come giudichi il servizio di pulizia degli spazi comuni (adeguatezza degli orari, livello di pulizia)? .....	23

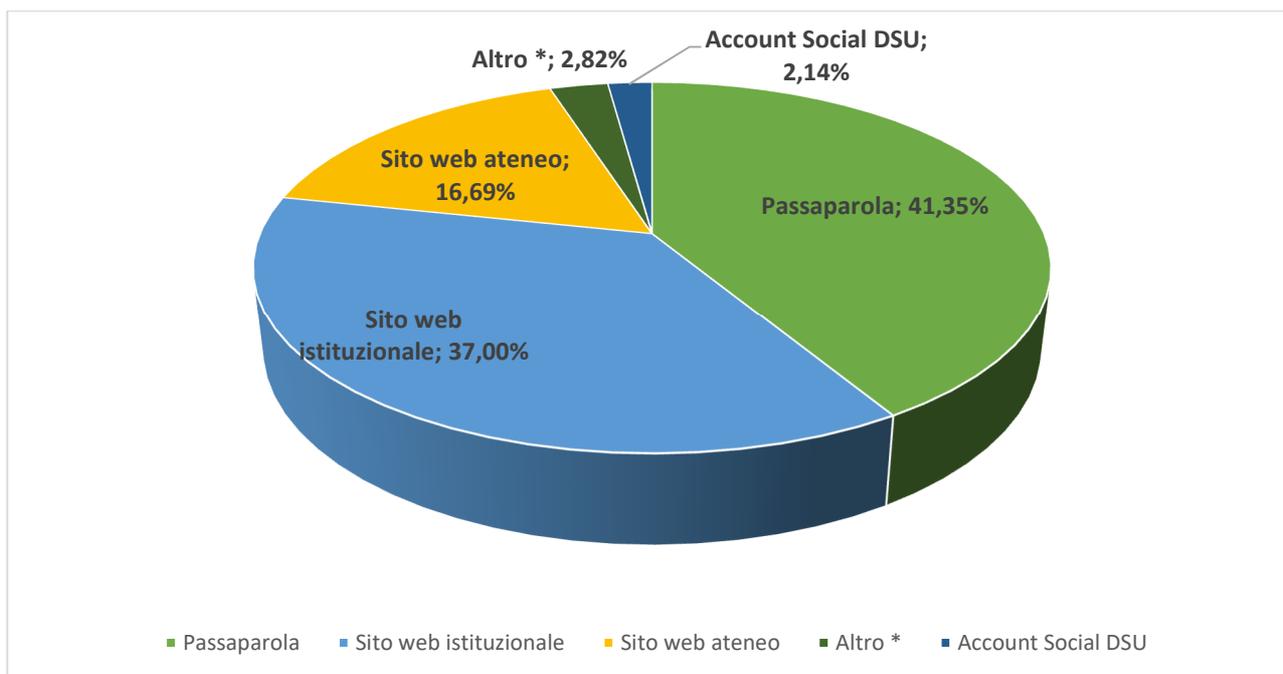


RES04 - Come giudichi il servizio di manutenzione all'interno delle camere (professionalità, tempestività, efficienza, etc.)? .....	24
RES05 - Come giudichi il servizio lavanderia? (qualità dei lavaggi, qualità delle asciugature, tempestività nella riparazione dei guasti, livello di igiene dei macchinari) .....	25
RES06 - Come giudichi i criteri e le procedure per ottenere l'assegnazione di una camera singola (trasparenza, equità, modalità di assegnazione, etc.)?.....	26
RES07 - Come giudichi nel suo insieme l'esperienza all'interno della Residenza universitaria?.....	27
RES08 - Hai qualche suggerimento per migliorare la gestione delle Residenze Universitarie?.....	28
<b>GRUPPO DOMANDE: SERVIZIO RISTORAZIONE</b> .....	29
RIS01 - Frequenti (o hai frequentato) le Mense Universitarie del DSU Toscana?.....	29
RIS02 - Hai risposto "SI" alla precedente domanda. Puoi indicare con quale frequenza?.....	30
RIS03 - Hai risposto "NO" alla domanda precedente. Perché non frequenti le Mense Universitarie del DSU Toscana? .....	31
RIS04 - Per quali ragioni pranzi o ceni a mensa?.....	31
RIS05 - Qual è il punto ristoro che frequenti in prevalenza? .....	33
RIS06 - Valuta i seguenti aspetti del punto ristoro che hai indicato come preval.....	34
RIS06.1 - Accoglienza dei locali.....	34
RIS06.2 - Orari di apertura.....	35
RIS06.3 - Qualità degli alimenti serviti.....	36
RIS06.4 - Quantità delle porzioni servite.....	37
RIS06.5 - Varietà dei menù.....	38
RIS06.6 - Adeguatezza dello spazio destinato alla consumazione del pasto .....	39
RIS06.7 - Tempi di attesa .....	40
RIS06.8 - Attenzione a particolari esigenze alimentari e religiose.....	41
RIS06.9 - Comunicazione menù .....	42
RIS06.10 - Comunicazione ingredienti e allergeni .....	43
RIS06.11 - Disponibilità e cortesia del personale .....	44

RIS07 - Usufruisce del servizio da asporto "Prendi e Vai"?	45
RIS08 - Hai risposto "SI" alla domanda precedente. Puoi precisare perché usufruisce del servizio?	46
RIS09 - Hai risposto "NO" alla precedente domanda. Puoi precisare il motivo?	47
RIS10 - Hai mai usufruito del Servizio Sportello Tessere?	48
RIS11 - Hai risposto "SI" alla domanda precedente. Come giudichi il servizio degli Sportelli Tessere?	49
RIS12 - Hai qualche suggerimento per migliorare il Servizio Ristorazione?	50

## GRUPPO DOMANDE: COMUNICAZIONE

COM01 - Come sei venuto/a a conoscenza del servizio alloggio del DSU Toscana?



Risposte	Numero	%
Passaparola	617	41,35%
Sito web istituzionale	552	37,00%
Sito web Ateneo	249	16,69%
Altro *	42	2,82%
Account Social DSU	32	2,14%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

\* Tra le risposte principali: Open-day Università, Esperienze pregresse familiari, Motori di ricerca

### AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

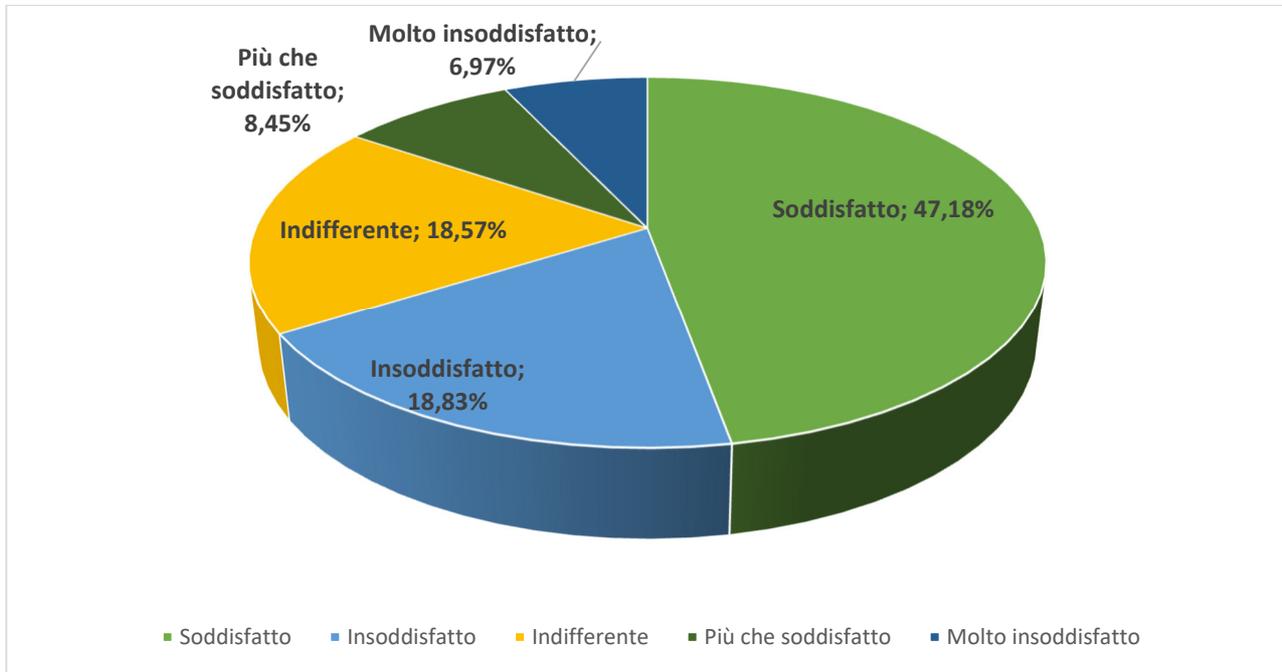
sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

COM02 - Come valuti l'efficienza della comunicazione del DSU Toscana sulle informazioni relative al servizio alloggio?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	126	8,45%
<b>Soddisfatto</b>	<b>704</b>	<b>47,18%</b>
Indifferente	277	18,57%
Insoddisfatto	281	18,83%
Molto insoddisfatto	104	6,97%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

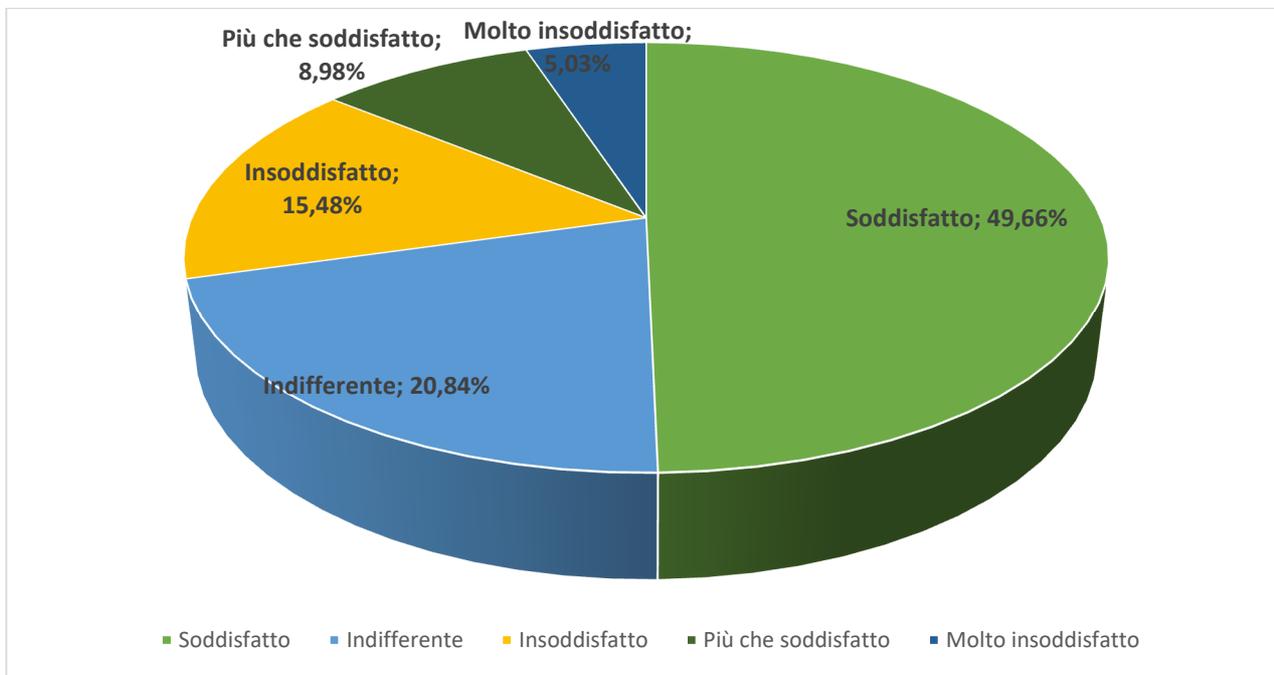
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

COM03 - Come valuti le informazioni fornite sul sito aziendale in merito all'accesso a mensa (procedure riguardanti la Tessera Studente della Toscana)?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	134	8,98%
<b>Soddisfatto</b>	<b>741</b>	<b>49,66%</b>
Indifferente	311	20,84%
Insoddisfatto	231	15,48%
Molto insoddisfatto	75	5,03%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

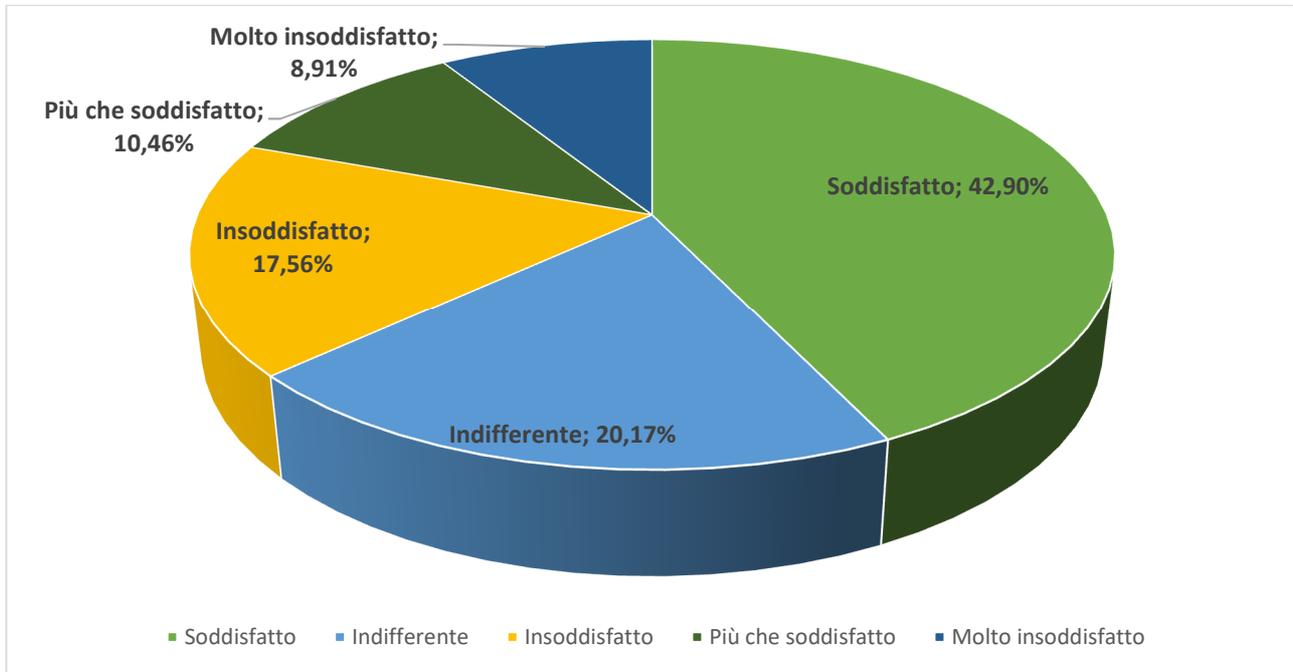
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

COM04 - Come valuti il servizio di informazione agli studenti del DSU Toscana tramite la mail Contattaci ed il numero unico telefonico?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	156	10,46%
<b>Soddisfatto</b>	<b>640</b>	<b>42,90%</b>
Indifferente	301	20,17%
Insoddisfatto	262	17,56%
Molto insoddisfatto	133	8,91%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

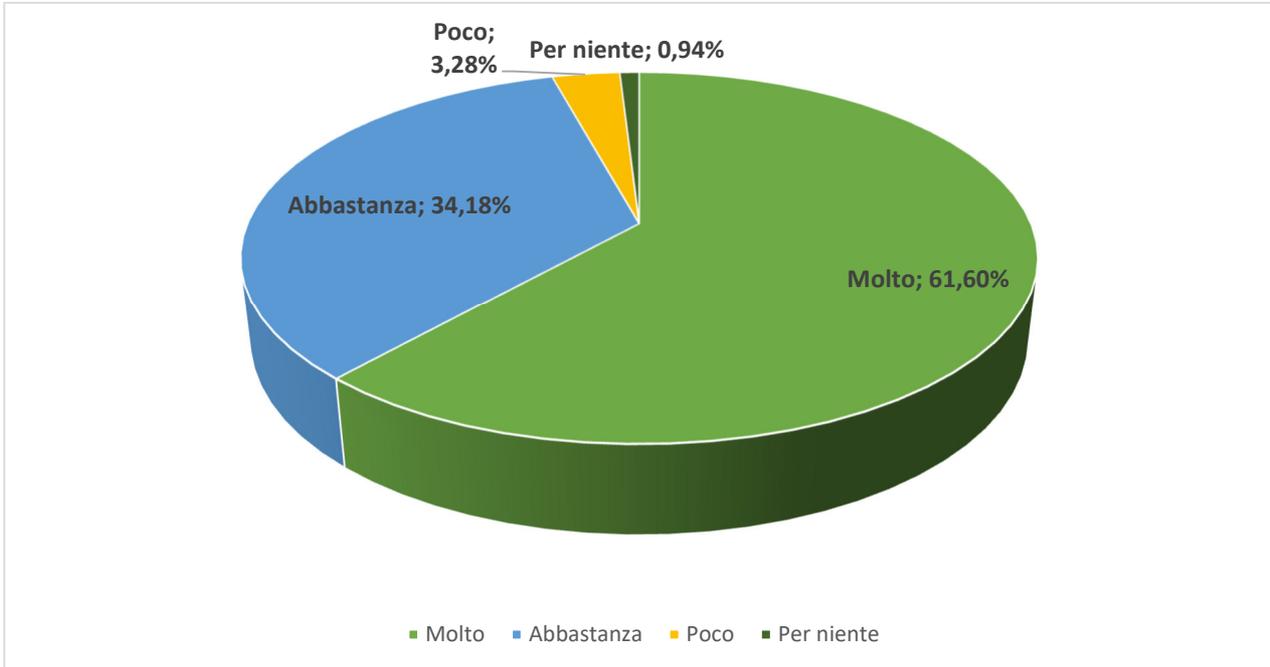
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

COM05 - Ritieni che un servizio di alert rivolto agli alloggiati potrebbe essere utile?



Risposte	Numero	%
Molto	919	61,60%
Abbastanza	510	34,18%
Poco	49	3,28%
Per niente	14	0,94%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

## COM06 - Hai qualche suggerimento per migliorare la comunicazione verso gli studenti alloggiati?

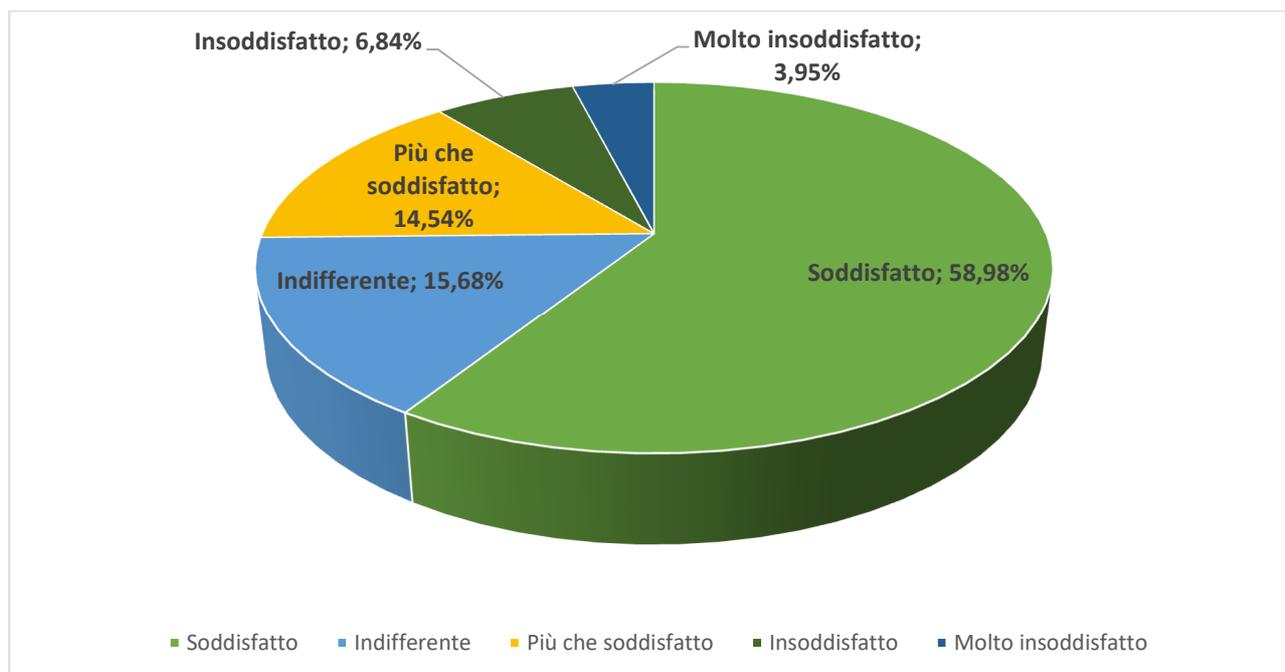
11

(Hanno espresso un suggerimento il 22,86% degli studenti)

Si rinvia all'Allegato "Customer alloggiati – Suggerimenti" disponibile nelle prossime versioni del presente documento per il dettaglio dei commenti degli intervistati.

## GRUPPO DOMANDE: SERVIZIO BENEFICI ED INTERVENTI MONETARI

BEN01 - Come valuti la procedura online utilizzata per presentare la domanda di borsa di studio?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	217	14,54%
<b>Soddisfatto</b>	<b>880</b>	<b>58,98%</b>
Indifferente	234	15,68%
Insoddisfatto	102	6,84%
Molto insoddisfatto	59	3,95%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

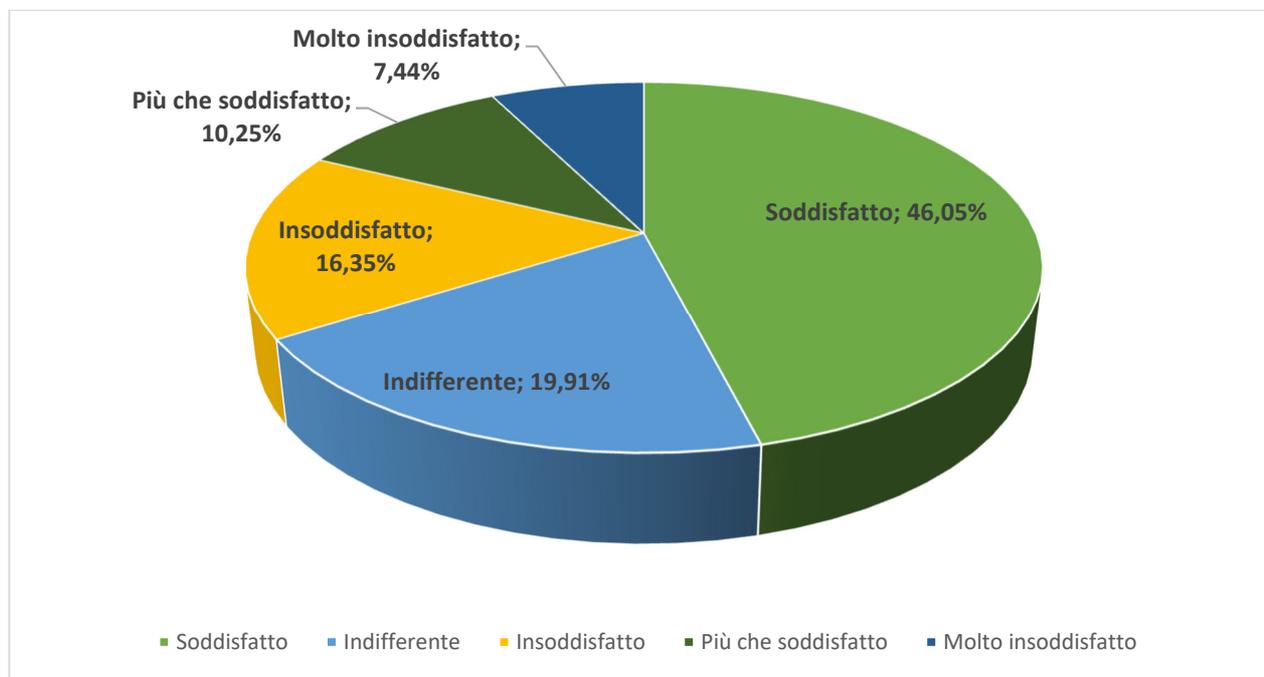
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



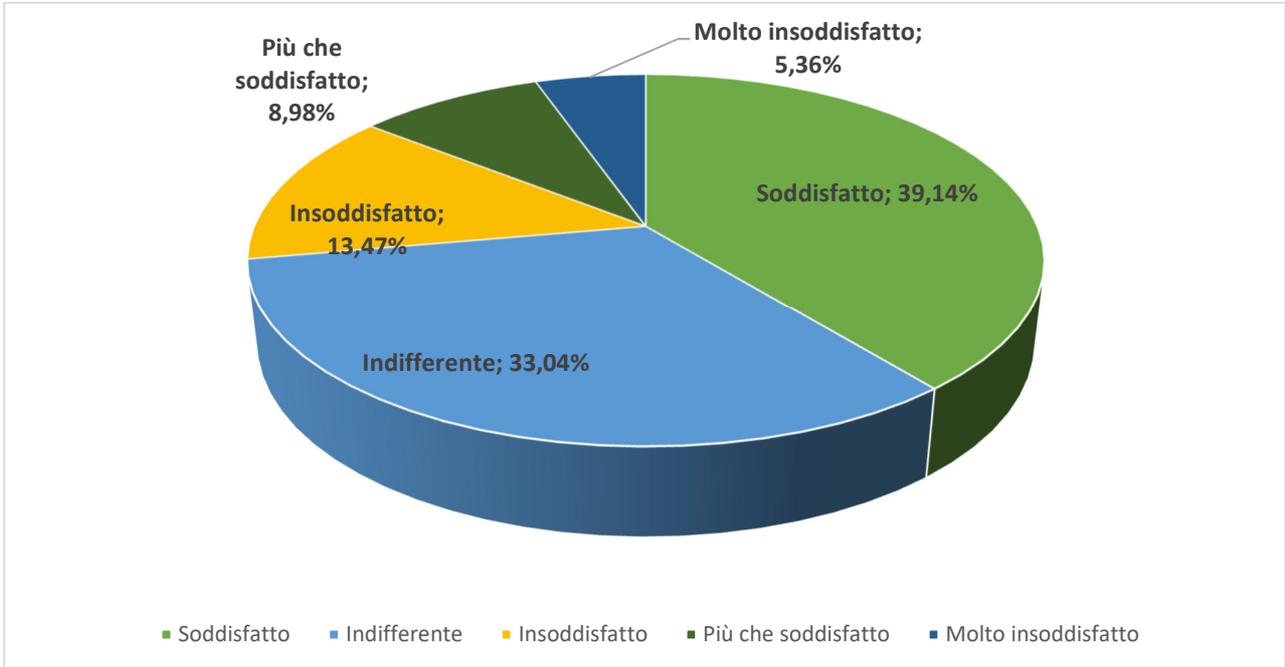
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

BEN02 - Come valuti la comprensibilità della formulazione delle graduatorie dei vincitori di borsa di studio e dei vincitori di posto alloggio?



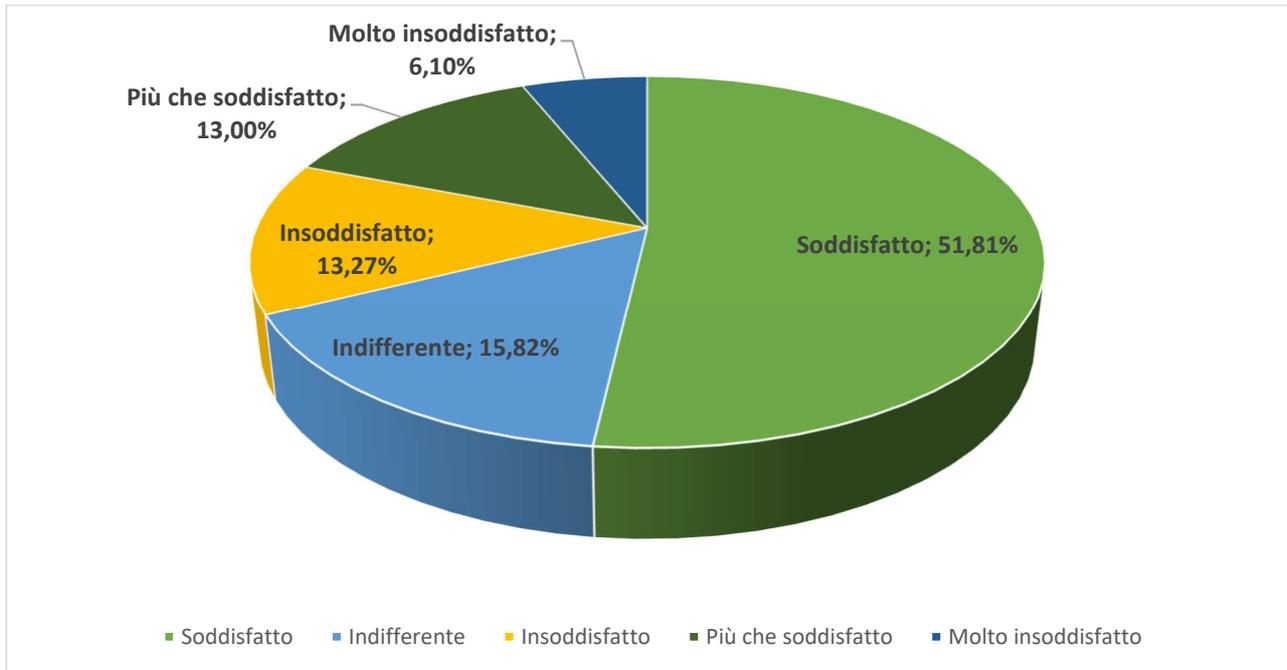
Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	153	10,25%
<b>Soddisfatto</b>	<b>687</b>	<b>46,05%</b>
Indifferente	297	19,91%
Insoddisfatto	244	16,35%
Molto insoddisfatto	111	7,44%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

BEN03 - Come valuti il supporto dell'Ente nella presentazione della domanda?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	134	8,98%
<b>Soddisfatto</b>	<b>584</b>	<b>39,14%</b>
Indifferente	493	33,04%
Insoddisfatto	201	13,47%
Molto insoddisfatto	80	5,36%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

BEN04 - Come valuti la comprensibilità dei requisiti generali, di reddito e di merito riportati nel bando di concorso?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	194	13,00%
Soddisfatto	773	51,81%
Indifferente	236	15,82%
Insoddisfatto	198	13,27%
Molto insoddisfatto	91	6,10%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

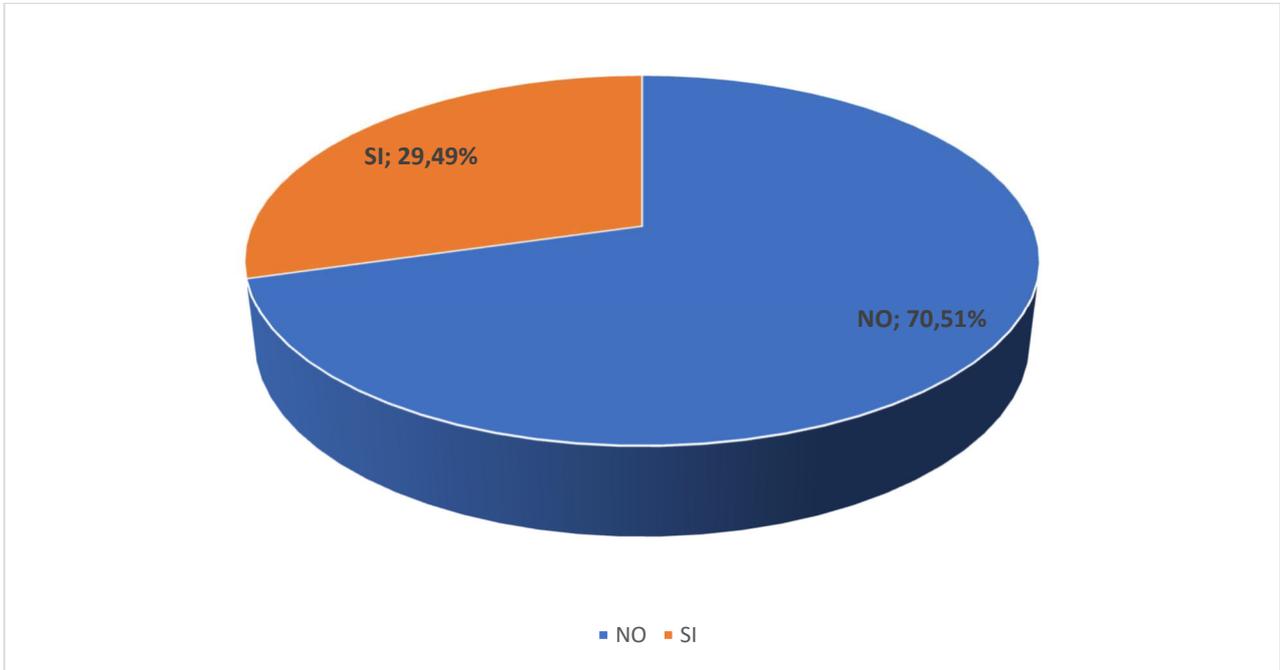
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

BEN05 - Hai usufruito del contributo affitto prima di ottenere l'assegnazione del posto alloggio nelle residenze universitarie?



Risposte	Numero	%
NO	1.052	70,51%
SI	440	29,49%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

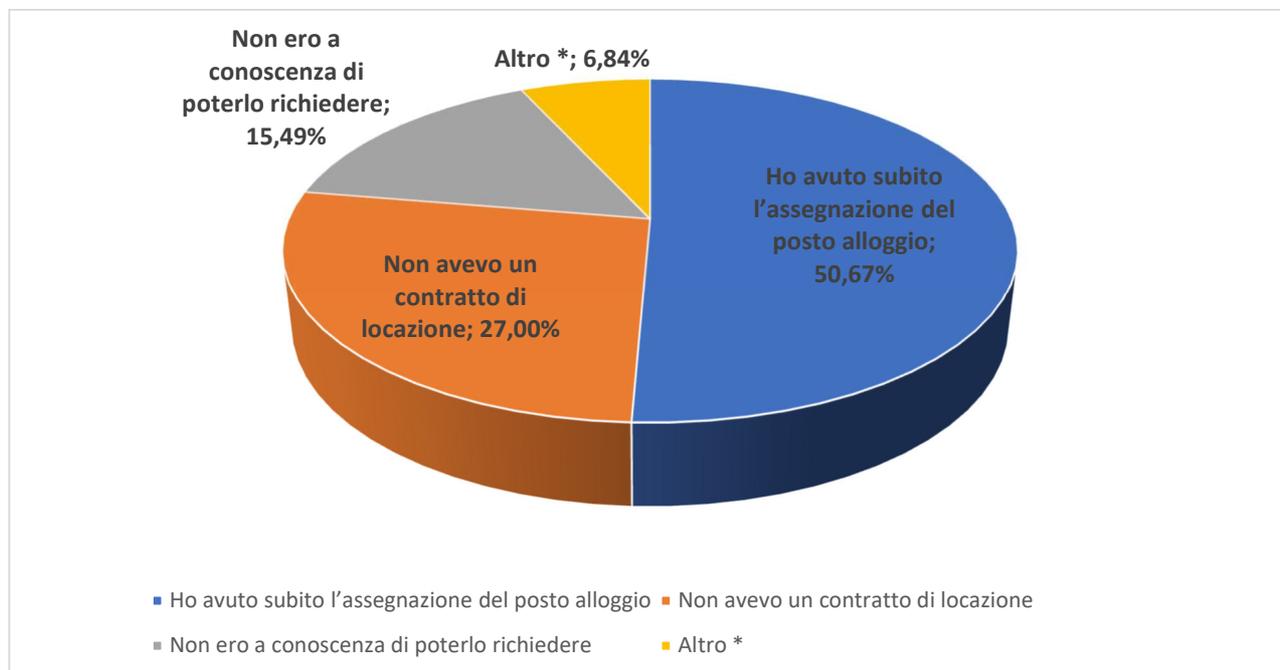
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

BEN06 - Hai risposto "NO" alla domanda precedente. Puoi indicare il motivo?



Risposte	Numero	%
Ho avuto subito l'assegnazione del posto alloggio	533	50,67%
Non avevo un contratto di locazione	284	27,00%
Non ero a conoscenza di poterlo richiedere	163	15,49%
Altro *	72	6,84%
<b>Totali</b>	<b>1.052</b>	<b>100%</b>

\* Tra le risposte principali: Pendolarismo, Didattica a distanza, Contratto di durata inferiore al minimo previsto

## BEN07 - Hai qualche suggerimento per migliorare le attività legate all'erogazione di benefici monetari?

18

(Hanno espresso un suggerimento il 17,90% degli studenti)

Si rinvia all'Allegato "Customer alloggiati - Suggerimenti" disponibile nelle prossime versioni del presente documento per il dettaglio dei commenti degli intervistati.

## GRUPPO DOMANDE: SERVIZIO RESIDENZE

RES01 - In quale Residenza Universitaria alloggi o hai alloggiato?

SEDE DSU: FIRENZE

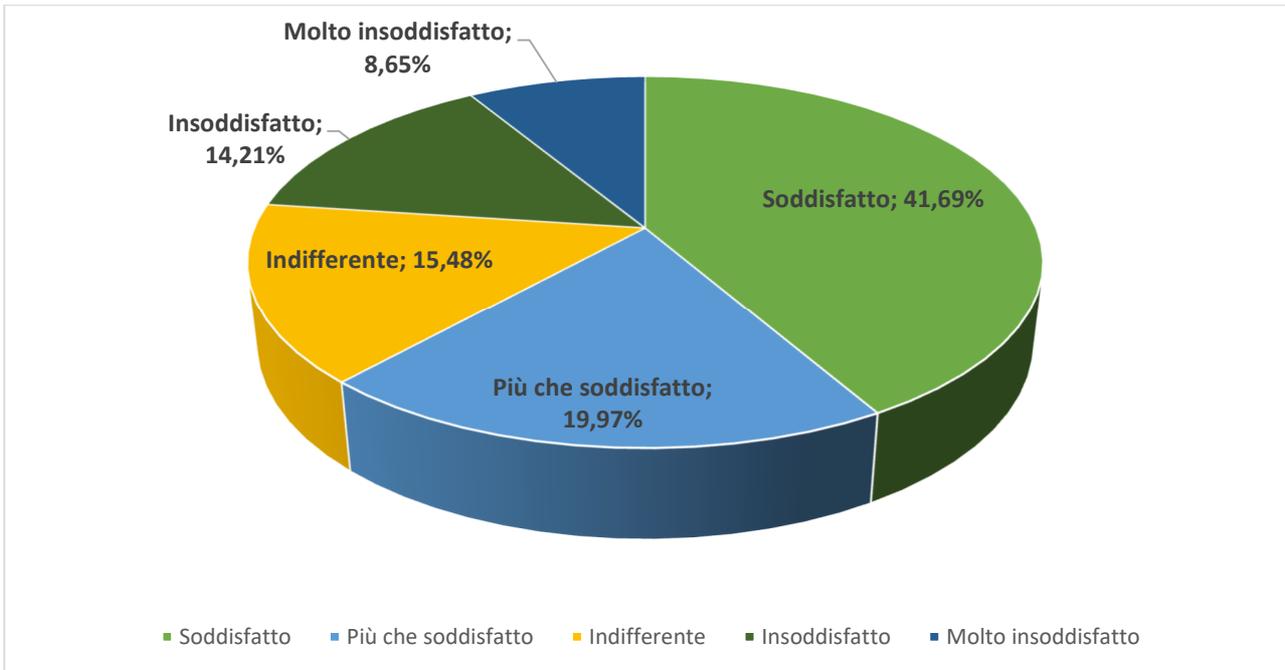
Risposte	Numero	%
Calamandrei ed ATER	181	30,12%
Caponnetto	99	16,47%
Luzi	88	14,64%
Salvemini	46	7,65%
Val di Rose "G. e T. Mattei"	32	5,32%
Varlungo	30	4,99%
Margherita Hack	29	4,83%
Samb Modou & Diop Mor	25	4,16%
Il Cipressino	18	3,00%
Via Romana	18	3,00%
Dino Campana	14	2,33%
San Gallo	13	2,16%
Villino Bianca	5	0,83%
Via della Pace	3	0,50%
<b>Totali</b>	<b>601</b>	<b>100%</b>

<b>Risposte</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Praticelli	348	47,54%
Fascetti	113	15,44%
Mariscoglio	53	7,24%
Don Bosco	52	7,10%
Nettuno	52	7,10%
Rosellini	46	6,28%
Garibaldi	21	2,87%
Campaldino	20	2,73%
Via Francesco da Buti	12	1,64%
Sandra Bruschi	12	1,64%
Lungarno Gambacorti	3	0,41%
<b>Totali</b>	<b>732</b>	<b>100%</b>

Risposte	Numero	%
De Nicola	139	23,24%
Peppino Impastato	112	18,73%
Sallustio Bandini	59	9,87%
Sperandie	59	9,87%
XXIV Maggio	56	9,36%
Mattioli	46	7,69%
Tognazza	36	6,02%
Fontebranda	33	5,52%
San Marco	23	3,85%
Piccolomini	22	3,68%
Laschi	13	2,17%
<b>Totali</b>	<b>598</b>	<b>100%</b>

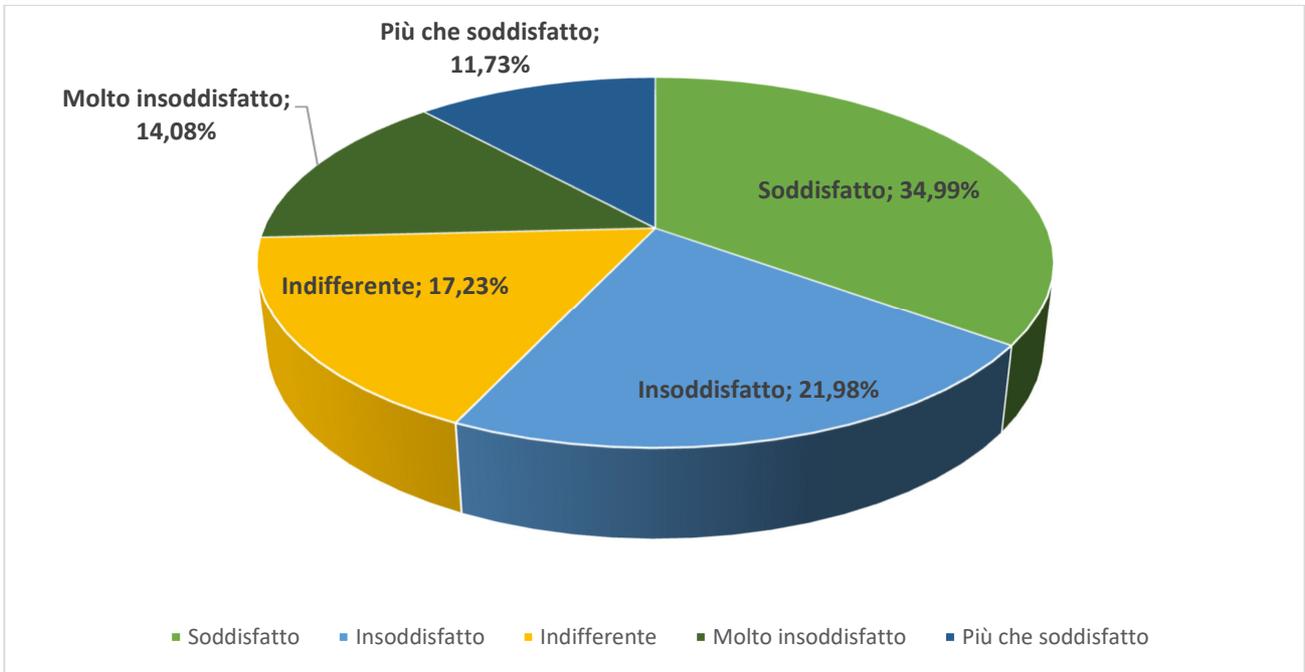
(Essendo la possibilità di risposta “multipla” il numero complessivo delle risposte è superiore a quello dei partecipanti).

RES02 - Come giudichi l'accoglienza all'interno della residenza universitaria (disponibilità, professionalità e competenze degli uffici/portinerie)?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	298	19,97%
Soddisfatto	622	41,69%
Indifferente	231	15,48%
Insoddisfatto	212	14,21%
Molto insoddisfatto	129	8,65%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

RES03 - Come giudichi il servizio di pulizia degli spazi comuni (adeguatezza degli orari, livello di pulizia)?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	175	11,73%
Soddisfatto	522	34,99%
Indifferente	257	17,23%
Insoddisfatto	328	21,98%
Molto insoddisfatto	210	14,08%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

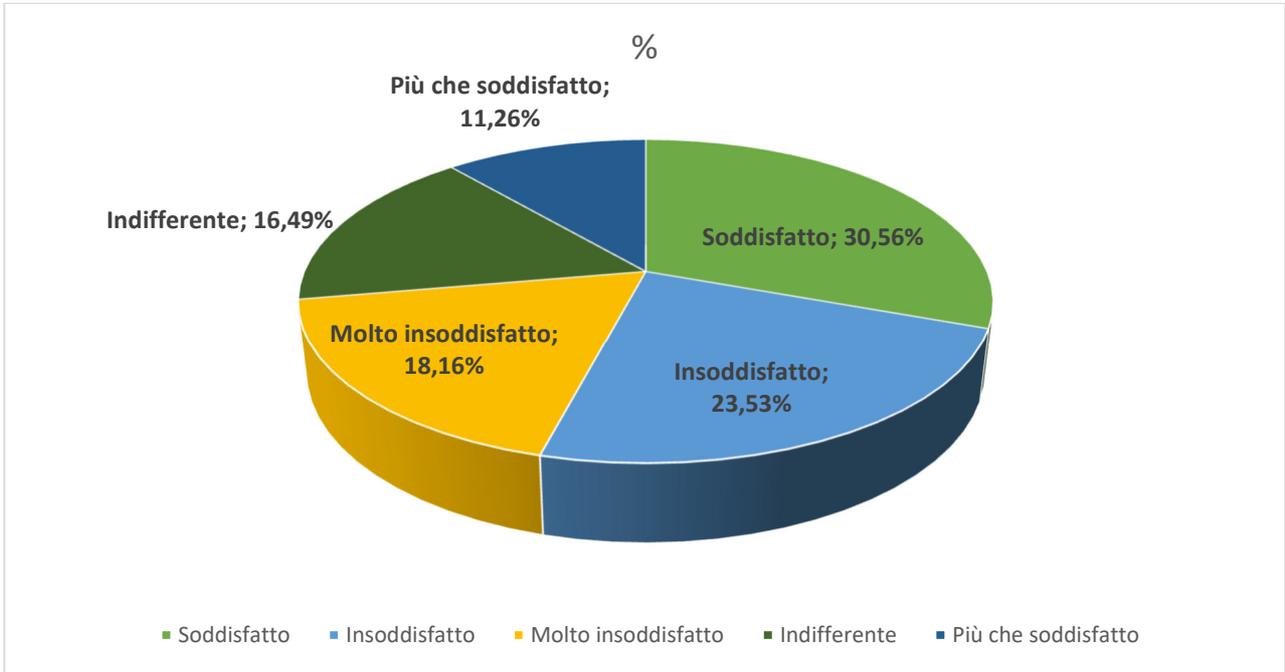
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



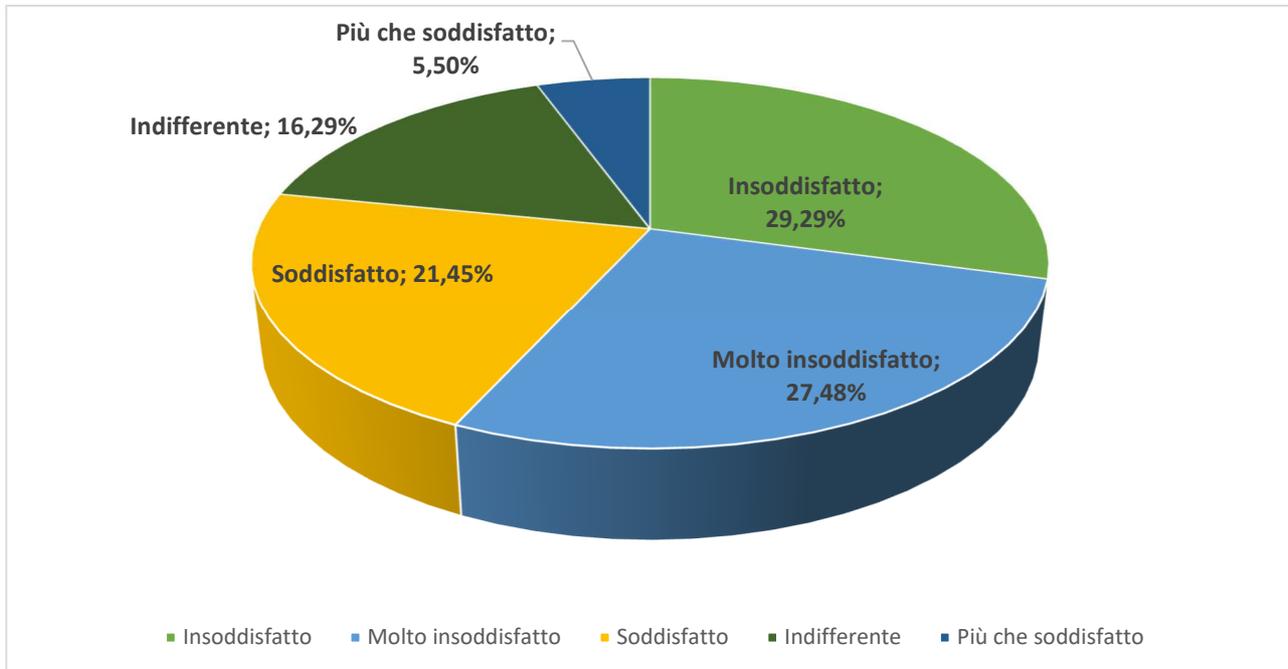
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

RES04 - Come giudichi il servizio di manutenzione all'interno delle camere (professionalità, tempestività, efficienza, etc.)?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	168	11,26%
Soddisfatto	456	30,56%
Indifferente	246	16,49%
Insoddisfatto	351	23,53%
Molto insoddisfatto	271	18,16%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

RES05 - Come giudichi il servizio lavanderia? (qualità dei lavaggi, qualità delle asciugature, tempestività nella riparazione dei guasti, livello di igiene dei macchinari)



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	82	5,50%
Soddisfatto	320	21,45%
Indifferente	243	16,29%
<b>Insoddisfatto</b>	<b>437</b>	<b>29,29%</b>
Molto insoddisfatto	410	27,48%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

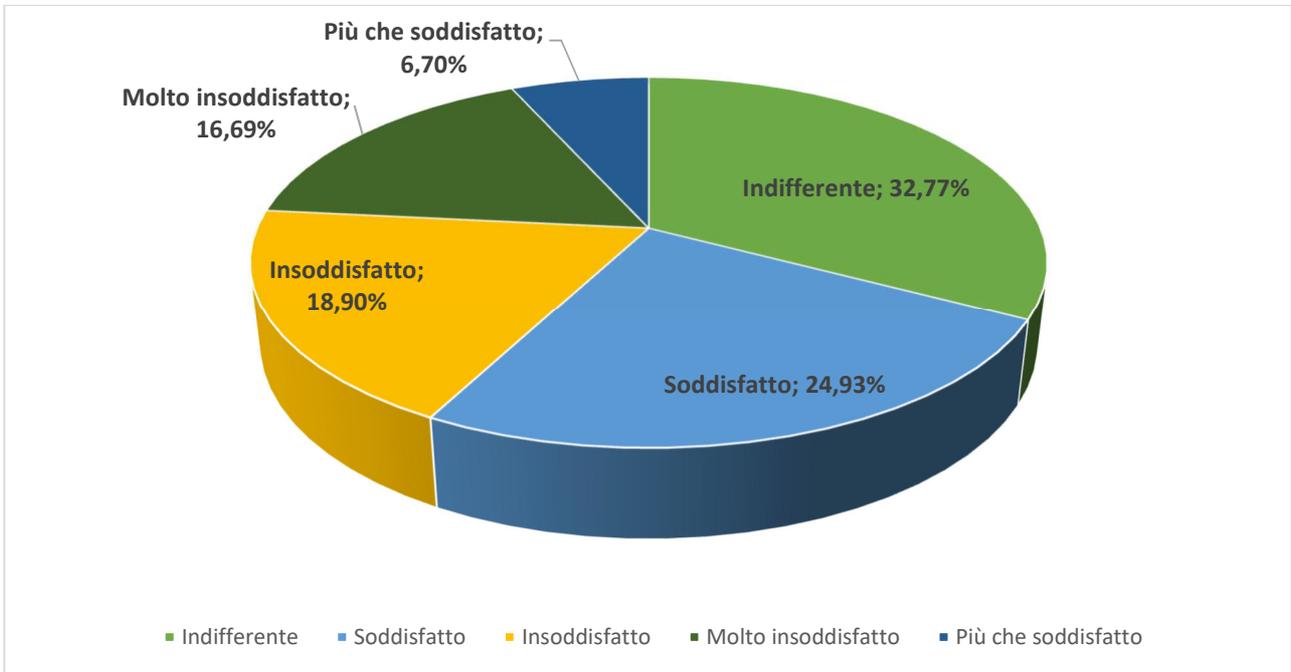
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

RES06 - Come giudichi i criteri e le procedure per ottenere l'assegnazione di una camera singola (trasparenza, equità, modalità di assegnazione, etc.)?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	100	6,70%
Soddisfatto	372	24,93%
Indifferente	489	32,77%
Insoddisfatto	282	18,90%
Molto insoddisfatto	249	16,69%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

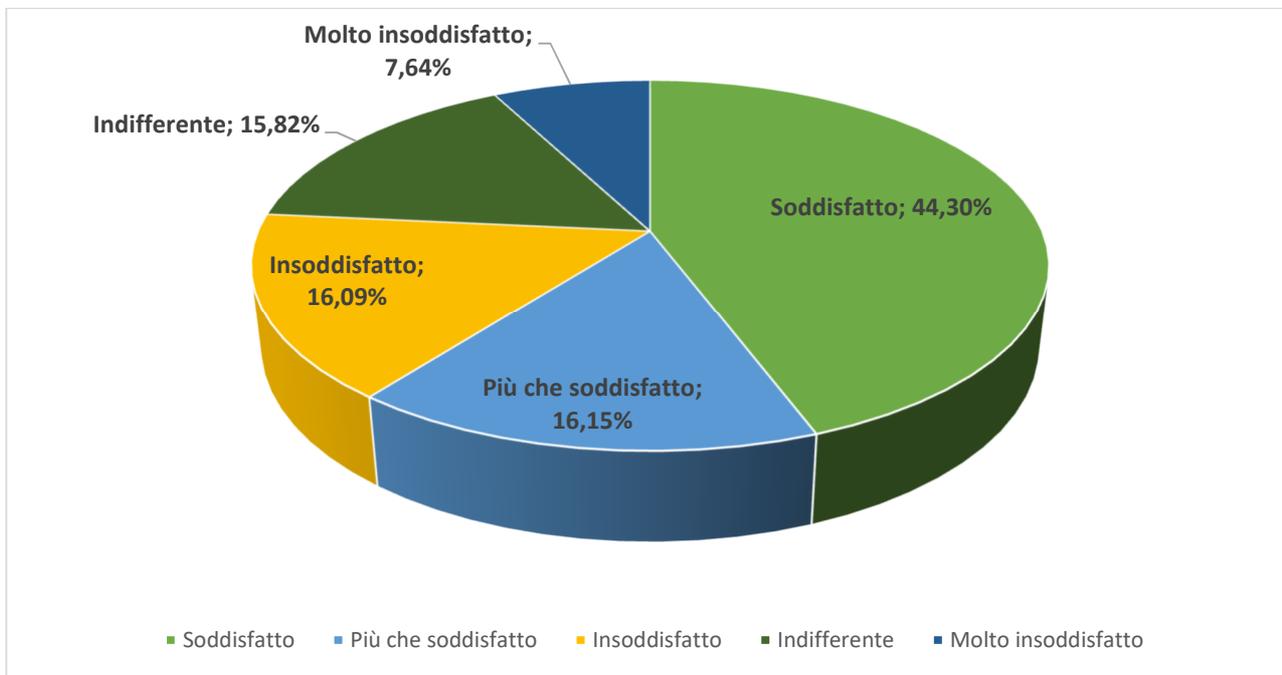
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

RES07 - Come giudichi nel suo insieme l'esperienza all'interno della Residenza universitaria?



Risposte	Numero	%
Più che soddisfatto	241	16,15%
<b>Soddisfatto</b>	<b>661</b>	<b>44,30%</b>
Indifferente	236	15,82%
Insoddisfatto	240	16,09%
Molto insoddisfatto	114	7,64%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

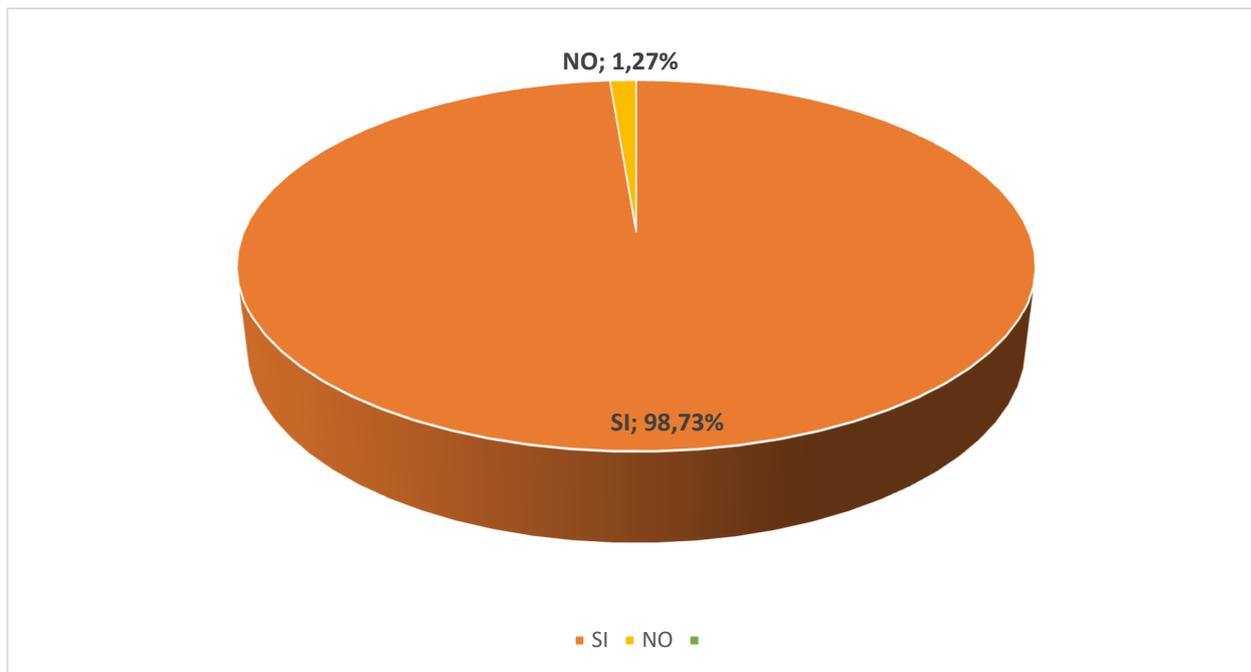
## RES08 - Hai qualche suggerimento per migliorare la gestione delle Residenze Universitarie?

(Hanno espresso un suggerimento il 28,69% degli studenti)

Si rinvia all'Allegato "Customer alloggiati - Suggerimenti" presente nelle prossime versioni del presente documento per il dettaglio dei commenti degli intervistati.

## GRUPPO DOMANDE: SERVIZIO RISTORAZIONE

RIS01 - Frequenti (o hai frequentato) le Mense Universitarie del DSU Toscana?



Risposte	Numero	%
SI	1.473	98,73%
NO	19	1,27%
<b>Totali</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

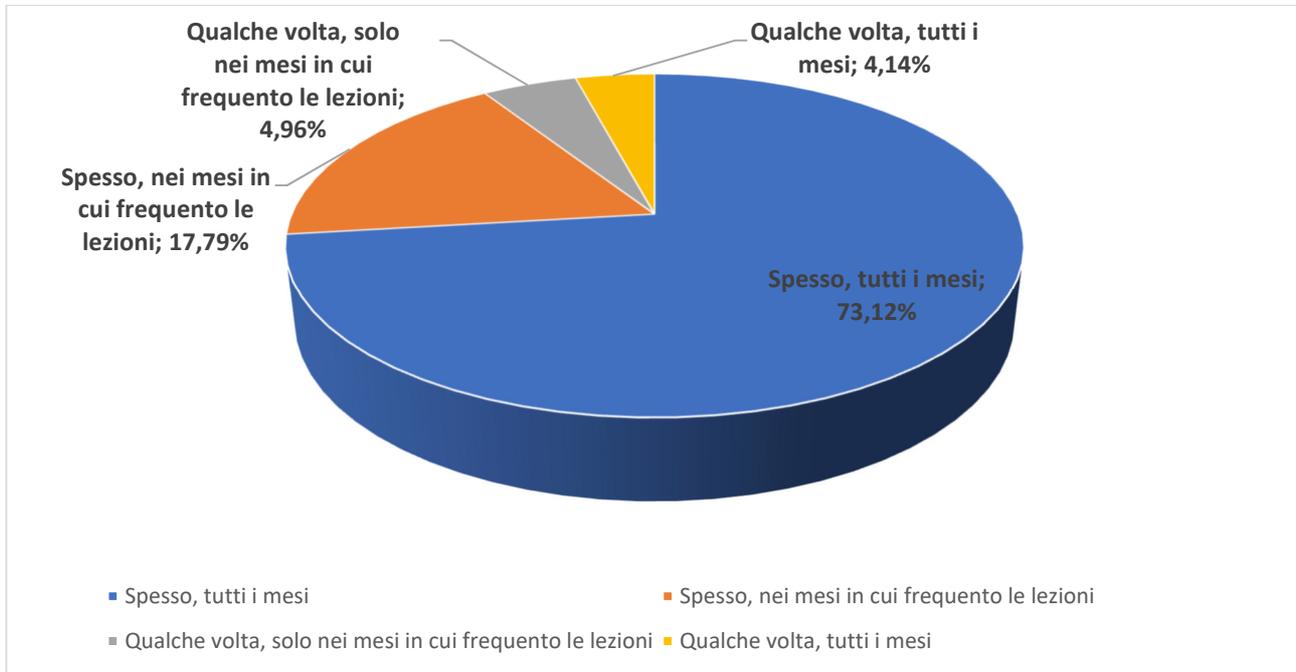
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

RIS02 - Hai risposto "SI" alla precedente domanda. Puoi indicare con quale frequenza?



Risposte	Numero	%
Spesso, tutti i mesi	1.077	73,12%
Spesso, nei mesi in cui frequento le lezioni	262	17,79%
Qualche volta, solo nei mesi in cui frequento le lezioni	73	4,96%
Qualche volta, tutti i mesi	61	4,14%
<b>Totali</b>	<b>1.473</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

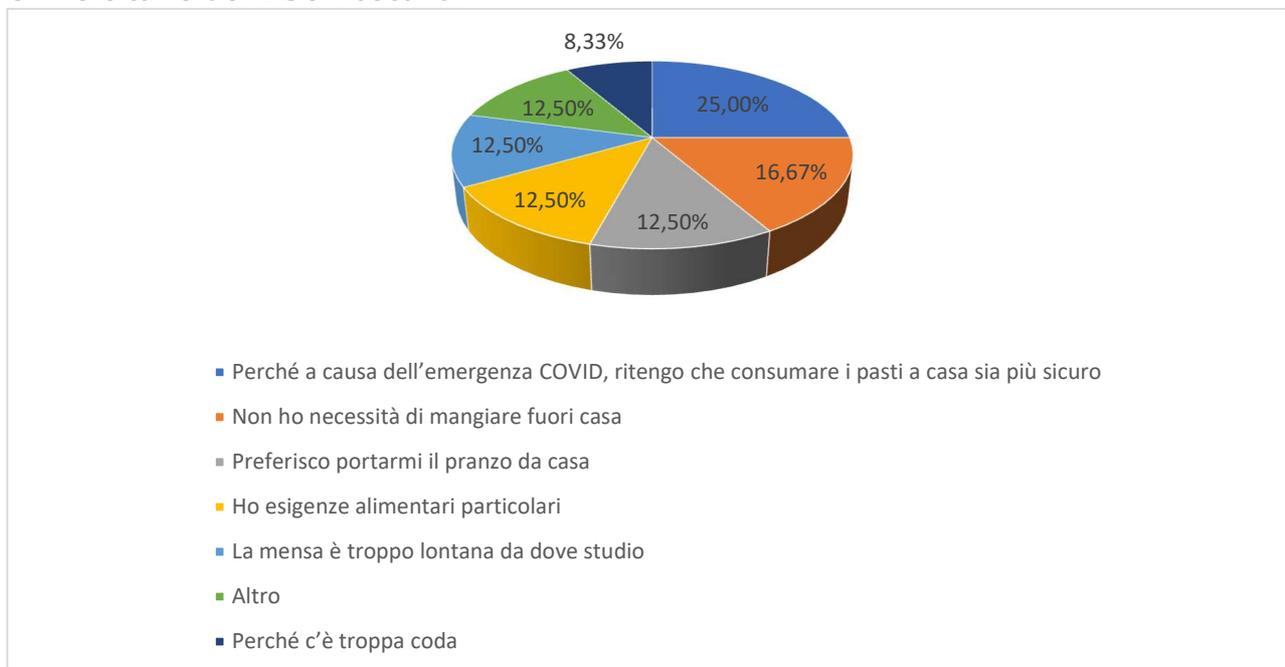
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

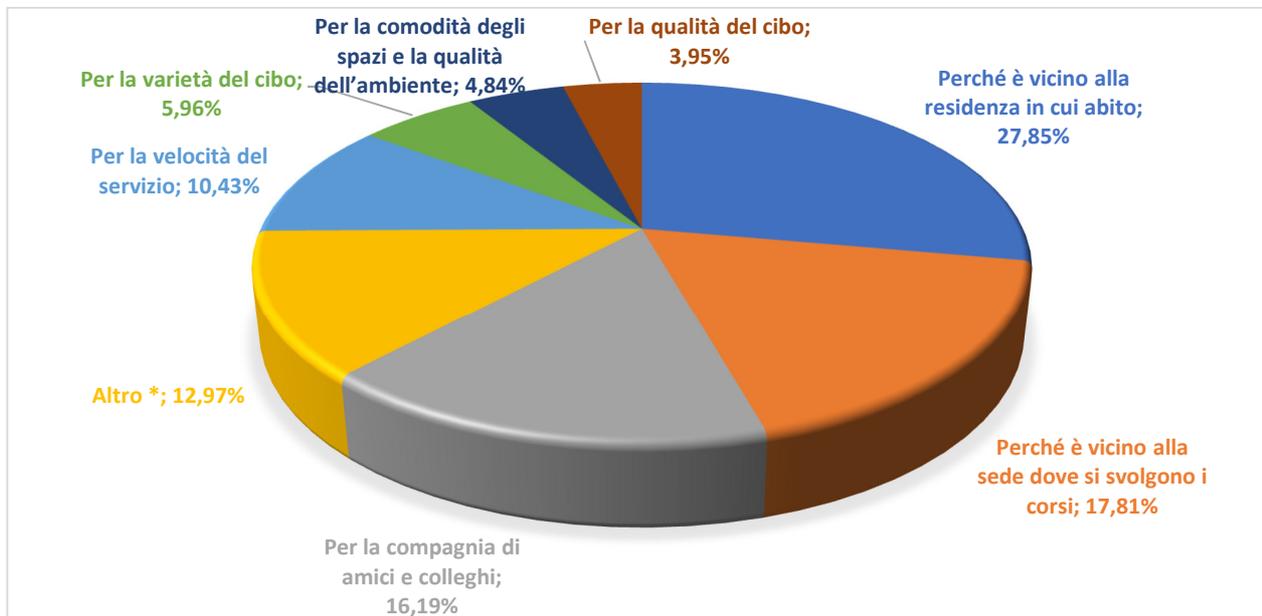
### RIS03 - Hai risposto "NO" alla domanda precedente. Perché non frequenti le Mense Universitarie del DSU Toscana?



Risposte	%
Perché a causa dell'emergenza COVID, ritengo che consumare i pasti a casa sia più sicuro	25,00%
Non ho necessità di mangiare fuori casa	16,67%
Preferisco portarmi il pranzo da casa	12,50%
Ho esigenze alimentari particolari	12,50%
La mensa è troppo lontana da dove studio	12,50%
Altro *	12,50%
Perché c'è troppa coda	8,33%
<b>Totali</b>	<b>100%</b>

\* Risposte sotto la categoria altro: per la situazione pandemica in corso; perché non sono in sede; perché preferisco cucinare

## RIS04 - Per quali ragioni pranzi o ceni a mensa?



Risposte	%
Perché è vicino alla residenza in cui abito	27,85%
Perché è vicino alla sede dove si svolgono i corsi	17,81%
Per la compagnia di amici e colleghi	16,19%
Altro *	12,97%
Per la velocità del servizio	10,43%
Per la varietà del cibo	5,96%
Per la comodità degli spazi e la qualità dell'ambiente	4,84%
Per la qualità del cibo	3,95%
<b>Totali</b>	<b>100%</b>

\* La gratuità del servizio o comunque il fattore economico rappresenta la quasi totalità della motivazione esposta. Segue la mancanza o l'inadeguatezza delle cucine nelle residenze.

RIS05 - Qual è il punto ristoro che frequenti in prevalenza?

Risposte	Numero	%
Siena - Sant'Agata	236	16,02%
San Giuliano Terme - Praticelli	223	15,14%
Pisa - Martiri	185	12,56%
Siena - San Miniato Self Service	154	10,45%
Firenze - Calamandrei	147	9,98%
Firenze - Caponnetto	141	9,57%
Altro *	121	8,21%
Firenze - Sant'Apollonia	112	7,60%
Pisa - Betti	69	4,68%
Pisa - Rosellini	29	1,97%
Sesto Fiorentino - Polo Universitario	23	1,56%
Pisa - Cammeo	18	1,22%
Carrara - Via Cavour	12	0,81%
Firenze - Santa Marta	3	0,20%
<b>Totali</b>	<b>1.473</b>	<b>100%</b>

\* In particolare Bandini e San Salvi

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

RIS06 - Valuta i seguenti aspetti del punto ristoro che hai indicato come prevalente

### RIS06.1 - Accoglienza dei locali

Risposte	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S.S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	11,86%	14,35%	17,30%	9,74%	12,24%	11,35%	15,18%	18,84%	13,79%	4,35%	11,11%	8,33%	-
Soddisfatto	53,82%	58,29%	62,16%	66,89%	54,43%	59,57%	58,03%	63,77%	51,73%	60,87%	72,22%	16,67%	66,67%
Indifferente	15,68%	21,08%	14,05%	9,09%	19,73%	17,02%	17,86%	10,14%	13,79%	13,04%	5,56%	16,67%	-
Insoddisfatto	10,59%	3,59%	5,41%	8,44%	9,52%	7,80%	5,36%	5,80%	20,69%	8,70%	11,11%	41,66%	33,33%
Molto insoddisfatto	8,05%	2,69%	1,08%	5,84%	4,08%	4,26%	3,57%	1,45%	-	13,04%	-	16,67%	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS06.2 - Orari di apertura

Risposte	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S.S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	11,86%	14,35%	17,30%	9,74%	12,24%	11,35%	15,18%	18,84%	13,79%	4,35%	11,11%	8,33%	-
Soddisfatto	53,82%	58,29%	62,16%	66,89%	54,43%	59,57%	58,03%	63,77%	51,73%	60,87%	72,22%	16,67%	66,67%
Indifferente	15,68%	21,08%	14,05%	9,09%	19,73%	17,02%	17,86%	10,14%	13,79%	13,04%	5,56%	16,67%	-
Insoddisfatto	10,59%	3,59%	5,41%	8,44%	9,52%	7,80%	5,36%	5,80%	20,69%	8,70%	11,11%	41,66%	33,33%
Molto insoddisfatto	8,05%	2,69%	1,08%	5,84%	4,08%	4,26%	3,57%	1,45%	-	13,04%	-	16,67%	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
 QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS06.3 - Qualità degli alimenti serviti

<b>Risposte</b>	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S.S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	4,66%	1,79%	6,49%	7,79%	5,44%	4,26%	5,36%	11,59%	3,45%	-	-	-	-
Soddisfatto	29,66%	12,11%	35,68%	45,45%	19,05%	34,04%	26,79%	42,03%	13,79%	30,43%	55,55%	8,33%	66,67%
Indifferente	19,49%	11,66%	19,46%	14,94%	17,69%	21,28%	15,18%	24,64%	10,34%	39,13%	16,67%	8,33%	33,33%
Insoddisfatto	25,85%	28,25%	24,32%	19,48%	36,73%	23,40%	25,00%	15,94%	51,73%	21,74%	22,22%	33,33%	-
Molto insoddisfatto	20,34%	46,19%	14,05%	12,34%	21,09%	17,02%	27,67%	5,80%	20,69%	8,70%	5,56%	50,01%	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS06.4 - Quantità delle porzioni servite

Risposte	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S.S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	10,59%	8,52%	12,43%	12,34%	10,81%	13,48%	7,14%	17,39%	31,03%	4,35%	16,67%	25,00%	-
Soddisfatto	46,61%	27,81%	55,14%	50,64%	45,95%	53,18%	34,83%	65,21%	55,18%	47,83%	66,66%	50,00%	100,00%
Indifferente	17,80%	19,28%	12,43%	14,29%	14,19%	19,15%	19,64%	8,70%	3,45%	34,78%	11,11%	16,67%	-
Insoddisfatto	14,41%	19,73%	13,51%	11,04%	16,89%	4,26%	13,39%	4,35%	10,34%	-	5,56%	8,33%	-
Molto insoddisfatto	10,59%	24,66%	6,49%	11,69%	12,16%	9,93%	25,00%	4,35%	-	13,04%	-	-	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS06.5 - Varietà dei menù

<b>Risposte</b>	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S.S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	9,75%	3,14%	9,73%	7,14%	6,12%	5,67%	6,25%	14,49%	6,90%	-	5,56%	-	-
Soddisfatto	34,75%	16,14%	37,30%	41,57%	28,57%	39,01%	27,69%	50,73%	27,59%	43,49%	61,10%	8,33%	66,67%
Indifferente	18,22%	10,31%	18,38%	15,58%	19,73%	17,02%	11,61%	13,04%	6,90%	30,43%	22,22%	8,33%	-
Insoddisfatto	22,03%	21,97%	23,24%	18,83%	25,85%	22,70%	26,79%	18,84%	37,92%	13,04%	5,56%	25,00%	33,33%
Molto insoddisfatto	15,25%	48,44%	11,35%	16,88%	19,73%	15,60%	27,68%	2,90%	20,69%	13,04%	5,56%	58,34%	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS06.6 - Adeguatezza dello spazio destinato alla consumazione del pasto

Risposte	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S. S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	10,17%	11,66%	14,59%	10,39%	9,52%	10,64%	15,18%	8,70%	10,34%	-	5,56%	8,33%	-
Soddisfatto	46,19%	61,44%	56,21%	57,14%	55,79%	63,83%	47,32%	59,41%	65,52%	39,13%	49,99%	-	66,67%
Indifferente	18,64%	18,83%	15,68%	18,18%	19,73%	14,18%	21,43%	18,84%	20,69%	43,48%	11,11%	41,67%	-
Insoddisfatto	12,71%	2,69%	8,11%	10,39%	9,52%	7,09%	9,82%	8,70%	3,45%	4,35%	16,67%	33,33%	33,33%
Molto insoddisfatto	12,29%	5,38%	5,41%	3,90%	5,44%	4,26%	6,25%	4,35%	-	13,04%	16,67%	16,67%	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS06.7 - Tempi di attesa

Risposte	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S. S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	6,36%	4,04%	5,41%	4,55%	4,76%	6,38%	10,71%	13,04%	20,69%	17,39%	-	8,33%	-
Soddisfatto	30,50%	29,14%	46,48%	40,91%	45,58%	47,53%	38,39%	57,97%	62,06%	34,78%	44,44%	58,34%	66,67%
Indifferente	23,31%	24,22%	28,65%	16,23%	26,53%	25,53%	28,57%	21,74%	6,90%	34,78%	27,78%	25,00%	33,33%
Insoddisfatto	27,54%	26,46%	15,68%	22,08%	17,01%	15,60%	14,29%	4,35%	6,90%	8,70%	16,67%	-	-
Molto insoddisfatto	12,29%	16,14%	3,78%	16,23%	6,12%	4,96%	8,04%	2,90%	3,45%	4,35%	11,11%	8,33%	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS06.8 - Attenzione a particolari esigenze alimentari e religiose

Risposte	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S. S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	9,75%	6,28%	7,03%	7,14%	5,44%	6,38%	9,82%	8,70%	17,24%	4,35%	11,11%	-	-
Soddisfatto	25,42%	20,63%	25,41%	38,96%	22,45%	33,33%	26,79%	31,88%	24,14%	39,14%	33,33%	8,33%	66,67%
Indifferente	40,25%	27,80%	50,80%	32,47%	46,94%	39,01%	34,82%	49,27%	34,48%	30,43%	44,45%	58,33%	33,33%
Insoddisfatto	8,90%	18,83%	8,11%	9,09%	15,65%	10,64%	13,39%	7,25%	20,69%	13,04%	-	16,67%	-
Molto insoddisfatto	15,68%	26,46%	8,65%	12,34%	9,52%	10,64%	15,18%	2,90%	3,45%	13,04%	11,11%	16,67%	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS06.9 - Comunicazione menù

Risposte	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S. S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	4,66%	6,73%	11,35%	6,49%	7,48%	6,38%	11,61%	8,70%	10,34%	4,35%	22,22%	-	-
Soddisfatto	36,44%	43,93%	36,22%	51,30%	37,41%	39,01%	35,71%	57,96%	72,42%	39,13%	50,00%	-	66,67%
Indifferente	23,73%	26,91%	21,62%	19,48%	23,81%	35,46%	31,25%	26,09%	13,79%	21,74%	16,67%	66,67%	33,33%
Insoddisfatto	22,88%	12,56%	17,30%	12,99%	17,69%	12,77%	12,50%	4,35%	3,45%	17,39%	11,11%	33,33%	-
Molto insoddisfatto	12,29%	9,87%	13,51%	9,74%	13,61%	6,38%	8,93%	2,90%	-	17,39%	-	-	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
 QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS06.10 - Comunicazione ingredienti e allergeni

Risposte	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S. S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	8,47%	7,62%	5,95%	9,74%	4,76%	4,26%	4,46%	8,70%	13,79%	4,35%	5,56%	-	33,33%
Soddisfatto	34,32%	35,43%	23,78%	39,62%	27,21%	36,88%	33,93%	42,03%	48,28%	30,43%	49,99%	-	33,33%
Indifferente	37,71%	29,15%	41,62%	27,27%	40,82%	36,17%	37,51%	42,02%	27,59%	39,14%	38,89%	75,00%	33,34%
Insoddisfatto	13,14%	16,14%	15,14%	15,58%	15,65%	14,89%	13,39%	2,90%	10,34%	13,04%	5,56%	16,67%	-
Molto insoddisfatto	6,36%	11,66%	13,51%	7,79%	11,56%	7,80%	10,71%	4,35%	-	13,04%	-	8,33%	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS06.11 - Disponibilità e cortesia del personale

Risposte	Sant'Agata	Praticelli	Martiri	San Miniato S. S.	Calamandrei	Caponnetto	Sant'Apollonia	Betti	Rosellini	Sesto Polo Univ.	Cammeo	Carrara	Santa Marta
Più che soddisfatto	19,92%	15,25%	19,46%	24,03%	15,65%	19,86%	33,04%	33,33%	37,93%	17,39%	27,78%	75,00%	-
Soddisfatto	45,76%	44,39%	51,89%	51,30%	49,66%	41,13%	33,93%	52,17%	44,83%	47,82%	66,66%	16,67%	66,67%
Indifferente	19,07%	20,63%	16,76%	13,64%	19,73%	20,57%	16,07%	5,80%	10,34%	21,74%	-	8,33%	33,33%
Insoddisfatto	11,44%	11,21%	7,03%	5,19%	7,48%	14,18%	9,82%	7,25%		8,70%	5,56%	-	-
Molto insoddisfatto	3,81%	8,52%	4,86%	5,84%	7,48%	4,26%	7,14%	1,45%	6,90%	4,35%	-	-	-
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

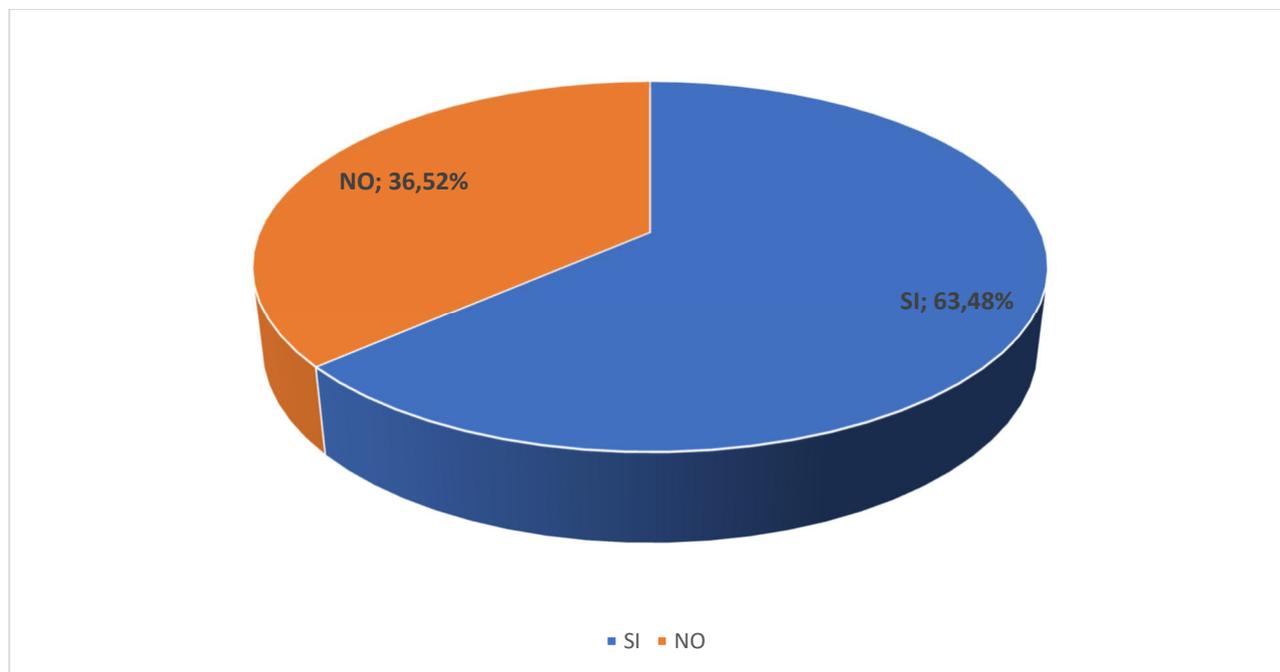
sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



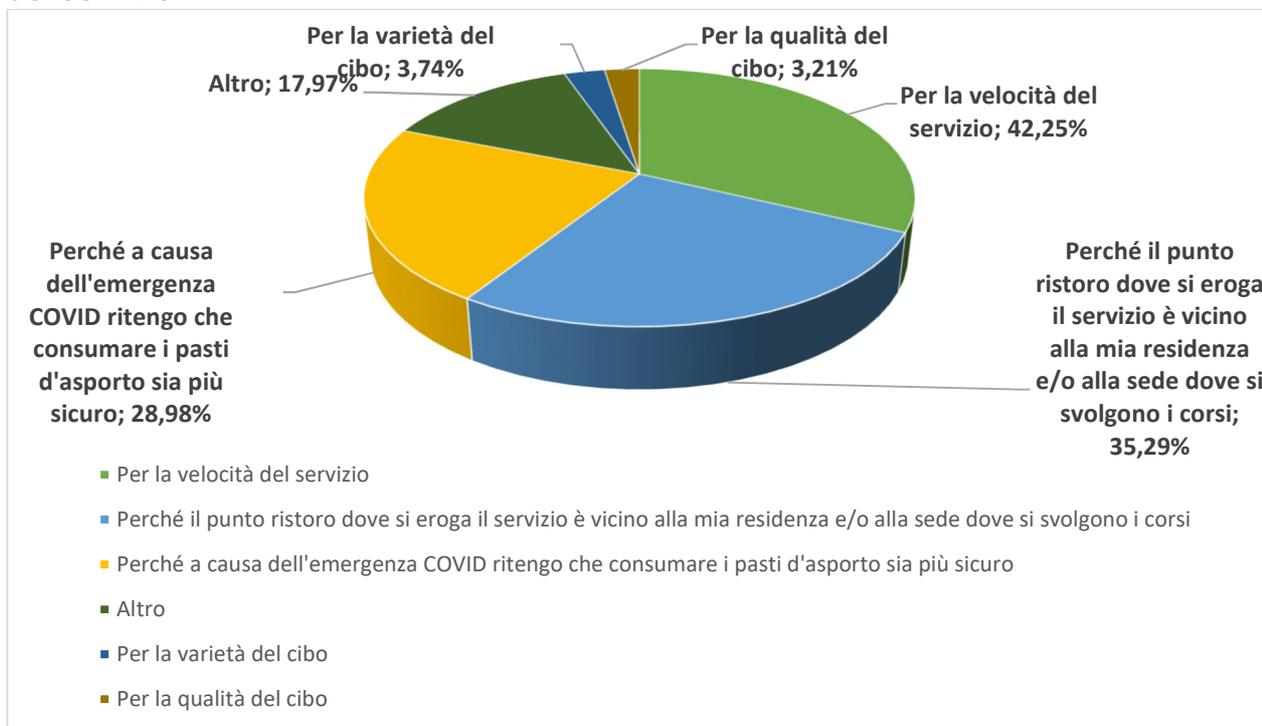
SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS07 - Usfruisci del servizio da asporto "Prendi e Vai"?



Risposte	Numero	%
SI	935	63,48%
NO	538	36,52%
<b>Totali</b>	<b>1.473</b>	<b>100%</b>

RIS08 - Hai risposto "SI" alla domanda precedente. Puoi precisare perché usufruisci del servizio?



Risposte	%
Per la velocità del servizio	32,14%
Perché il punto ristoro dove si eroga il servizio è vicino alla mia residenza e/o alla sede dove si svolgono i corsi	26,85%
Perché a causa dell'emergenza COVID ritengo che consumare i pasti d'asporto sia più sicuro	22,05%
Altro *	13,67%
Per la varietà del cibo	2,85%
Per la qualità del cibo	2,44%
<b>Totali</b>	<b>100%</b>

\* Tra le risposte: Per la comodità del servizio; Perché obbligati dalla situazione pandemica; Per evitare file; Per incompatibilità con gli orari della mensa

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

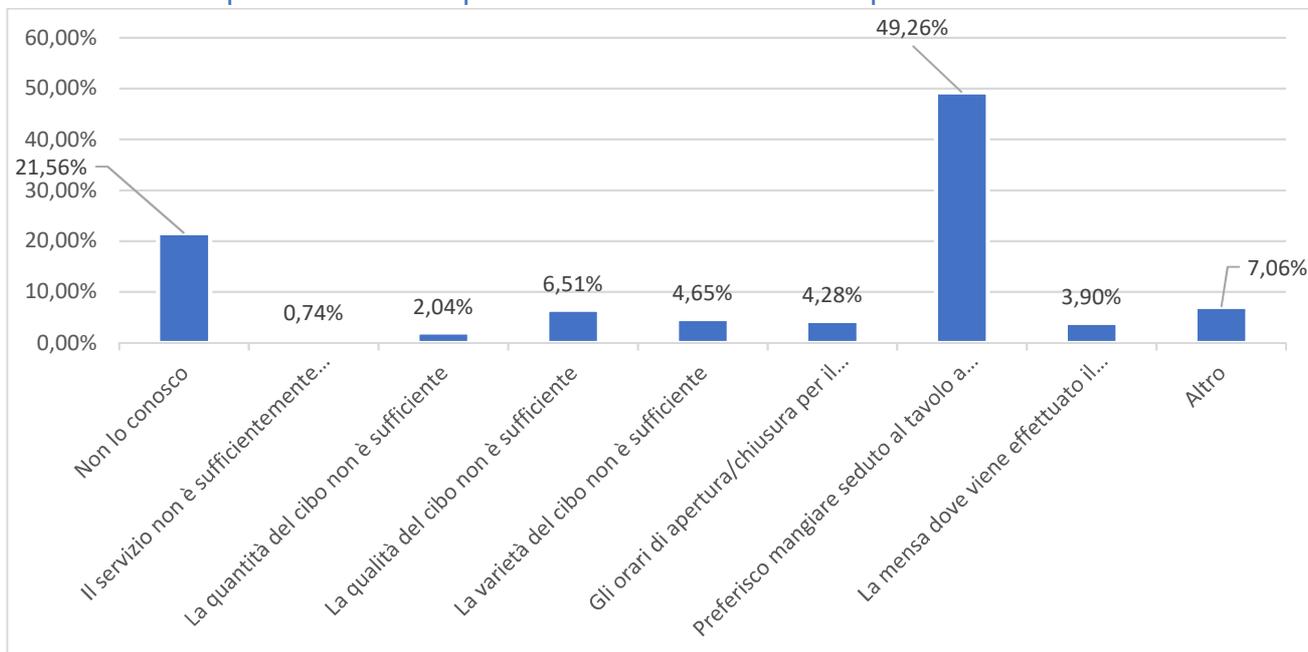
sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

## RIS09 - Hai risposto "NO" alla precedente domanda. Puoi precisare il motivo?



Risposte	Numero	%
Preferisco mangiare seduto al tavolo a mensa	265	49,26%
Non lo conosco	116	21,56%
Altro *	38	7,06%
La qualità del cibo non è suff.	35	6,51%
La varietà del cibo non è suff.	25	4,65%
Gli orari di apertura/chiusura per il ritiro non sono adeguati	23	4,28%
La mensa dove viene effettuato il servizio da asporto è lontana da dove studio	21	3,90%
La quantità del cibo non è suff.	11	2,04%
Il servizio non è sufficientemente veloce	4	0,74%
<b>Totali</b>	<b>538</b>	<b>100%</b>

\* Tra le risposte: Servizio non esistente durante il percorso di studi; Non se n'è avuta necessità; Servizio non esistente nel punto ristoro frequentato

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

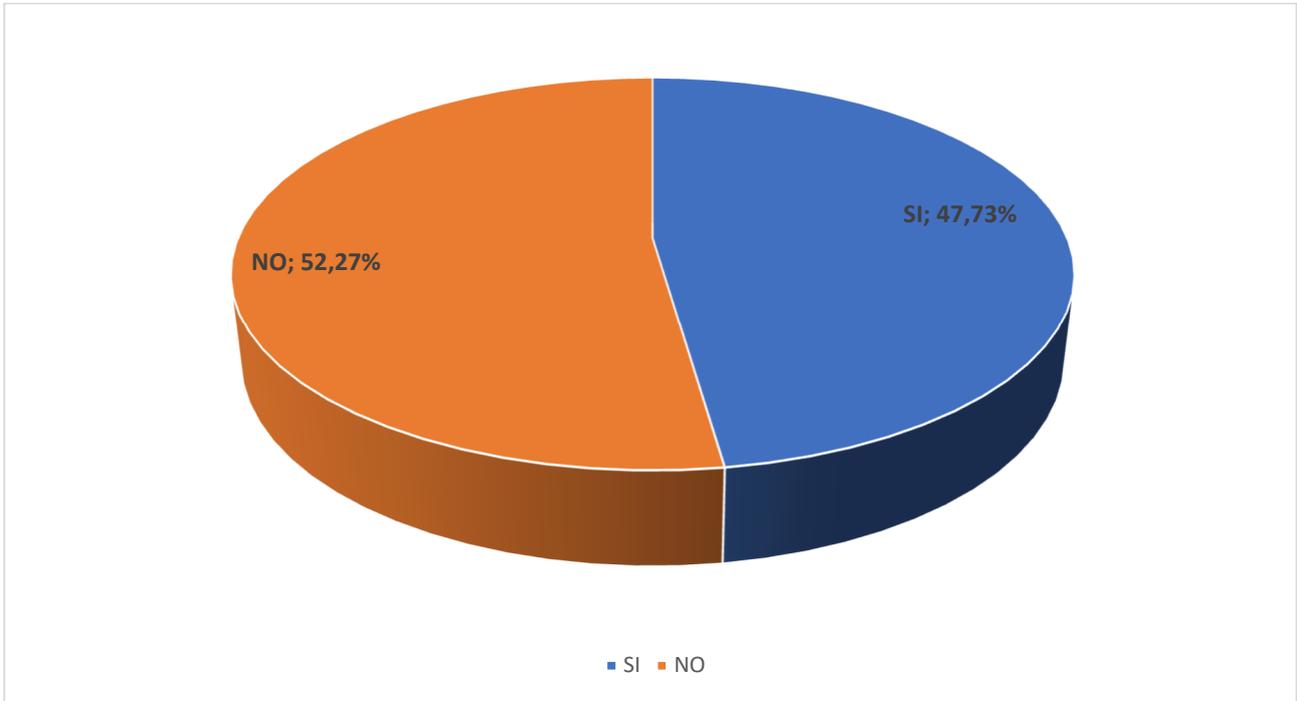
sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

RIS10 - Hai mai usufruito del Servizio Sportello Tessere?



Risposte	Numero	%
SI	703	47,73%
NO	770	52,27%
<b>Totali</b>	<b>1.473</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
 Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
 C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

RIS11 - Hai risposto "SI" alla domanda precedente. Come giudichi il servizio degli Sportelli Tessere?

Risposte	Copertura oraria giornaliera	Corretta informazione sulle procedure di accesso	Cortesia del personale	Giorni di apertura
Più che soddisfatto	5,26%	6,26%	11,10%	3,98%
Soddisfatto	39,69%	42,81%	46,23%	32,86%
Indifferente	28,02%	29,02%	28,88%	34,86%
Insoddisfatto	18,35%	14,37%	7,25%	21,05%
Molto insoddisfatto	8,68%	7,54%	6,54%	7,25%
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**AZIENDA REGIONALE PER IL  
DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
www.dsu.toscana.it  
info@dsu.toscana.it  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



## RIS12 - Hai qualche suggerimento per migliorare il Servizio Ristorazione?

(Hanno espresso un suggerimento il 27,29% degli studenti)

Si rinvia all'Allegato "Customer alloggiati – Suggerimenti" presente nelle prossime versioni del presente documento per il dettaglio dei commenti degli intervistati.

### **AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

sede legale  
Viale A. Gramsci, 36 – 50132 Firenze  
[www.dsu.toscana.it](http://www.dsu.toscana.it)  
[info@dsu.toscana.it](mailto:info@dsu.toscana.it)  
C.F. 94164020482 – P.I. 05913670484

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO – MONITORAGGIO FINALE 2021																	
AMBITO STRATEGICO	II	RISULTATI ATTESI						Note	Responsabile attuazione (1)	Collegamento con la Programmazione regionale 2021	MONITORAGGIO			PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE	
		Obiettivo	Peso %	Indicatore	Valore iniziale	Valore target 2021	Valore target 2022 - 2023				Valore conseguito dall'indicatore	Note di monitoraggio	Fonte dati	Indicatore	Obiettivo		
Studenti	1	Realizzare interventi e misure aggiuntive vs. studenti	10,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 1	-	100,00%	-	L'obiettivo interessa più Aree Aziendali, il cronoprogramma prevede una serie di attività dirette alla realizzazione della linea strategica definita nel Piano delle Attività, fra cui istituire un sistema di prenotazione/ tracciamento della comunicazione vs. studenti, indagine conoscitiva esiti borsisti e interventi Tirocini FSE	Affari Generali	-	100,00%	Concluse nei termini le fasi del cronoprogramma	Dirigente Affari Generali	100,00%	100,00%	-	
	2	Garantire l'apertura RU S. Cataldo Pisa	10,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 2	-	100,00%	-	L'obiettivo interessa più Aree Aziendali e prevede il completamento delle attività funzionali per consentire le assegnazioni presso la RU San Cataldo a partire dal 1 gennaio 2022	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	-	5,00%	Prima e seconda fase del cronoprogramma non concluse	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	5,00%	5,00%	-	
	3	Revisione modalità di gestione attuale dei presidi delle Residenze Universitarie	10,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 3	-	100,00%	-	L'obiettivo interessa più Aree Aziendali. Si prevede lo sviluppo nuovi modelli organizzativi, anche con la previsione di infrastrutture di remotizzazione, per l'erogazione di servizi di portineria agli studenti nonché per assicurare h24 un presidio utile in caso di emergenza. Si prevede l'implementazione del nuovo modello gradualmente dall'inizio a.a. 2021/22. Gli effetti economici e gestionali maggiormente rilevanti sono attesi dall'esercizio 2022 in quanto si prevede la necessità di concludere interventi d'investimento	Servizi Ristorazione e Residenze	-	99,90%	Concluse nei termini le fasi del cronoprogramma, eccezione fatta per un lieve ritardo riferito alla fase 5	Dirigente Servizi Ristorazione e Residenze	99,90%	99,90%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 5 con peso 15% (valutata al 14,90%)	
	4	Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine di assicurare lo stato manutentivo delle strutture	10,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 4	-	100,00%	100,00%	Gli interventi indicati nel cronoprogramma derivano dal Piano degli Investimenti approvato con deliberazione del CDA n.58/20 del 28 dicembre 2020. Tali interventi potrebbero essere variati con riferimento alle variazioni dei Piani di Investimento in caso di interventi rimandanti e/o sostituiti in quanto non ritenuti più prioritari	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	-	34,40%	Si veda il cronoprogramma ARDSU 4. Per quanto riguarda la fase 7 si ritiene che la mancata conclusione sia da imputarsi al professionista incaricato della progettazione e non all'Azienda	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	39,31%	39,31%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 1 con peso 4% (valutata al 2,40%). Ritenuta non valutabile la fase 7 con peso 12,50%	
			3,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 5	-	100,00%	-	Il cronoprogramma è finalizzato alla progettazione, acquisto e allestimento di nuovi arredi e attrezzature nelle RRUU	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	-	80,00%	Sesta fase del cronoprogramma non conclusa	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	80,00%	80,00%	-	
5	Misurare il grado di soddisfazione degli studenti	Customer satisfaction studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	10,00%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di qualità percepita	-	100,00%	-	La rilevazione utilizzerà una scala da 1 a 10 dove 6 rappresenta la sufficienza. Rispetto al risultato raggiunto l'obiettivo verrà valutato, con il riferimento al risultato alla media ponderata dei quesiti, rispetto a tali parametri: 10-9= 100% <9-8 = 90% <8-7 = 80% <7-6 = 70% <6-5 = 60% <5-4 = 40% <4-3 = 30% <3 = 0%	Direzione	-	70,00%	Data inizio indagine 14/06/2021 ore 08:30 . Data fine indagine: 29/06/2021 ore 12:00. Numero soggetti destinatari dell'indagine con indirizzo mail attivo: 9.365. Numero partecipanti all'indagine: 1.492. Tasso di partecipazione all'indagine: 15,93%. 6,357 media ponderata (mail coordinatore Servizio Gestione Applicativi e Amministrazione Digitale, 30 giugno 2021 22:06:14)	Direzione	70,00%	70,00%	-	
Processi interni/ economica finanziaria	6	Ottimizzazione capacità produttive ristorazione	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 6	-	100,00%	-	La proposta di reingegnerizzazione dei modelli produttivi del Servizio Ristorazione a gestione diretta è finalizzata alla massimizzazione dell'economicità della gestione diretta attraverso lo sfruttamento delle capacità produttive, assicurando il mantenimento degli standard di qualità ed incrementando i livelli di sicurezza alimentare. La realizzazione dell'obiettivo è finalizzata alla sostenibilità economica ed organizzativa del Servizio Ristorazione nel medio lungo periodo	Servizi Ristorazione e Residenze	-	90,81%	Prima fase del cronoprogramma completata in ritardo per il ritardo del fornitore nel rilascio dell'App. Si ritiene che non sia imputabile all'Azienda il mancato raggiungimento dell'output nei termini previsti	Direzione	100,00%	100,00%	Non viene applicato ritardo nella valutazione della fase 1 con peso 20% (altrimenti valutata al 10,81%)	
	7	Trasferimento gestione diretta sede Siena presso locali ristorante e bar San Miniato	10,00%	Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 7	-	100,00%	-		Servizi Ristorazione e Residenze	-	75,00%	Sesta fase del cronoprogramma non conclusa. Si ritiene che non sia imputabile all'Azienda il mancato raggiungimento dell'output nei termini previsti per le motivazioni dettagliate nel cronoprogramma	Direzione	100,00%	100,00%	Ritenuta non valutabile la fase 6 con peso 25,00%	
	8	Analisi patrimonio immobiliare finalizzato ad una più adeguata presenza sul territorio e migliore servizio agli studenti	Valorizzare il patrimonio immobiliare e potenziare le infrastrutture TLC	8,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 8	-	100,00%	-	Valorizzare il patrimonio immobiliare e potenziare le infrastrutture TLC a supporto delle attività aziendali, dei sistemi di sicurezza nonché per il miglioramento dei servizi agli studenti. La realizzazione delle attività previste nel crono è finalizzata altresì all'ottenimento di cofinanziamenti ex L. 338/00	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	-	20,00%	Le fasi 1 e 2 non sono state concluse in quanto non si sono realizzate le ipotesi sottostanti. Per la fase 1 sono state analizzate le proposte dei Bandi. Il V Bando approvato con Decreto Ministeriale 1257 del 30/11/2021 non risulta al 31/12/2021 pubblicato. Per la fase 2, in attesa dei listini regionali, sono state effettuate ottimizzazioni parziali. Si valuta l'obiettivo completato per quanto sia stato possibile effettuare	Direzione	100,00%	100,00%	-
	9	Applicazione nuovi istituti contrattuali	5,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 9	-	100,00%	-	L'obiettivo interessa più Aree Aziendali. La realizzazione del cronoprogramma permetterà l'applicazione dei nuovi istituti del CCDI siglato il 2 dicembre 2020, la definizione della nuova contrattazione integrativa del personale dirigente, l'adozione del POLA nonché di strumenti informativi per la gestione della performance	Area Gestione Risorse	-	80,00%	Fase n. 3 del cronoprogramma non conclusa per causa non imputabile all'Azienda	sistema informativo Payrollo-Archiflow	100,00%	100,00%	-	
	10	Ottimizzazione gestione inventariale	3,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 10	-	100,00%	-	In continuità con l'obiettivo "Ottimizzazione gestione beni immobili e beni mobili aziendali" presente nel PQPO 2020, con target procedurale definito nel relativo cronoprogramma (v. crono DSU 4), è prevista l'approvazione del Regolamento Inventario (prelavorato nel corso del 2020, in corso di revisione ed integrazione e non approvato nel corso del 2020) e l'avanzamento del Progetto Inventario, di cui alla fase 1 del medesimo cronoprogramma	Area Gestione Risorse	-	100,00%	Concluse nei termini le fasi del cronoprogramma	Dirigente Area Gestione Risorse	100,00%	100,00%	-	
	11	Realizzazione nuovo sito web	4,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 11	-	100,00%	-	L'obiettivo si pone la realizzazione del nuovo sito web aziendale, in continuità dell'obiettivo con indicatore "Realizzazione delle misure per la trasparenza" presente nel PQPO 2020, con target procedurale definito nel relativo cronoprogramma (v. crono DSU 7)	Direzione	-	100,00%	Le fasi si sono concluse. Si veda il cronoprogramma ARDSU 11	Direzione	100,00%	100,00%	-	
	12	Sviluppo del sistema salute e sicurezza	3,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 12	-	100,00%	-	L'obiettivo si pone il raggiungimento, nel triennio, della certificazione del sistema salute e sicurezza, che comporta l'evidenza di una serie di attività legate all'adeguamento normativo delle strutture, la gestione e il monitoraggio dei processi legati all'assegnazione delle mansioni, alla sorveglianza sanitaria, alla formazione obbligatoria, alla consegna dei DPI, alla valutazione di rischi specifici e relativi documenti richiesti dal DVR 81/2008. Tali attività vengono agevolate attraverso l'implementazione di uno strumento informatico a disposizione dei dirigenti aziendali per la gestione e il monitoraggio costante del Sistema salute e sicurezza	Direzione	-	71,09%	Fase 1 del cronoprogramma conclusa in ritardo. L'ultima fase non risulta conclusa. Si ritiene che non siano imputabili all'Azienda le motivazioni per il mancato raggiungimento dell'output relativo	Direzione	88,86%	88,86%	Applicato ritardo nella valutazione della fase 1 con peso 20% (valutata al 11,09%). Ritenuta non valutabile la fase 5 con peso 20,00%	
13	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	Realizzazione delle misure specifiche, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021/2023	2,00%	realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma ARDSU 13	-	100,00%	100,00%	Nell'ambito del PTPCT 2021/2023 verranno specificate le misure organizzative da adottare, sia in tema di trasparenza che di anticorruzione. La verifica circa il conseguimento dell'obiettivo sarà validata dal Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza (RPCT) con riguardo al rispetto dell'effettuazione degli adempimenti, nonché al rispetto delle scadenze previste	RPCT	Obiettivo trasversale	100,00%	Concluse nei termini le fasi del cronoprogramma	RPCT	100,00%	100,00%	-	
Prestazione individuale Direttore	Migliorare il processo di cd "valutazione dal basso"	Rilevazione del Giudizio qualitativo del personale coordinato (mediante apposito questionario) circa la capacità di indirizzo e coordinamento del Direttore	2,00%	Percentuale corrispondente all'Indice Medio di Soddisfazione	-	100,00%	100,00%	Indicatore valutato esclusivamente ai fini della prestazione individuale del Direttore (non verrà valutato, quindi, ai fini della prestazione organizzativa). La percentuale di conseguimento si ottiene convertendo l'indice medio di soddisfazione (punteggi medi totali/numero di valutazioni effettuate) per mezzo di un'apposita scala parametrica e tenendo conto del raggiungimento o meno del quorum di affluenza. L'apposita scala parametrica, il contenuto della rilevazione nonché i soggetti partecipanti sono definiti nelle linee guida approvate dal Cda con deliberazione n. 42/20	Direzione	Obiettivo trasversale	-	<b>Dato in corso di rilevazione</b>	Direzione	non valutabile	non valutabile	Obiettivo valutabile solo ai fini della prestazione individuale del Direttore e non anche ai fini della prestazione organizzativa	
											<b>100,00%</b>			<b>MEDIA PONDERATA</b>	<b>80,09%</b>		

(1) Responsabile attuazione dell'obiettivo è la struttura che svolge la funzione di referente per la sua realizzazione ed il cui responsabile raggiungerà il vertice dell'ente (ove non si tratti della stessa persona) circa lo stato di avanzamento

OBIETTIVO - Realizzare interventi e misure aggiuntive vs. studenti Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Attivare agevolazioni finanziarie trasporto studenti borsisti sede Pisa e Siena (preferibilmente convenzioni/accordi Enti locali e soggetti gestori del trasporto)	relazione stato d'avanzamento circa l'agevolazione borsisti a.a. 21/22 sedi Siena e Pisa a.a. 2021/22	01/03/2021	31/12/2021	Area Affari Generali	25,00%	15/10/2021	Relazione predisposta ed inviata alla Commissione Consiliare Benefici	Mail 15/10/2021 19:39 Dirigente Interim Affari Generali
2	Contribuire all'Assistenza Sanitaria per i Borsisti Fuori Sede attraverso l'attivazione di convenzioni con Università, Enti Locali e Aziende Sanitarie	relazione stato d'avanzamento circa la disponibilità servizio ambulatoriale per a.a.21/22 (Firenze, Pisa, Siena)	01/03/2021	31/12/2021	Area Affari Generali	15,00%	16/12/2021	Relazione inizialmente inoltrata alla Commissione Consiliare Benefici in data 15/10/2021, successivamente aggiornata in data 16/12/2021	16/12/2021 19:39 Dirigente Interim Affari Generali
3	Attivare sistema di "ticketing" per comunicazione vs. Studenti, integrato all'interno del programma gestione studenti che ne consenta la piena tracciabilità	attivazione sistema ticketing dalla presentazione borsa di studio a.a 21/22	01/03/2021	31/07/2021	Area Affari Generali	45,00%	15/07/2021	Sistema messo in produzione	Dirigente Affari Generali
4	Gestire le economie linee di intervento Voucher e Tirocini Finanziati-ridestinazione	determinazione dirigenziale in merito al riutilizzo delle economie delle linee di intervento	01/03/2021	entro 30 giorni dall'approvazione di apposite linee guida regionali	Area Affari Generali	10,00%	02/11/2021	Le linee guida per l'avviso tirocini 21/22 stabilite con Delibera della Giunta Regionale 983/2021 del 27/09 sono state integrate con nota del Settore Diritto allo studio universitario e sostegno alla ricerca ns. prot. N.0033307/2 del 28/10/2021. L'avviso per contributi per tirocini finanziati con Fondo Sociale Europeo è stato approvato con determinazione dirigenziale n. 619 del 02/11/2021. Per quanto concerne i voucher il 15/11/2021 è stata approvata la Delibera della Giunta Regionale n. 1198 che stabilisce gli "Elementi essenziali per l'adozione del bando voucher alta formazione in Italia AA 2021/2022". A seguito di tale atto è stato approvato l'avviso per la concessione dei voucher per l'anno accademico 2021/2022 con determinazione dirigenziale n. 675 del 23/11/2021	Gestione Atti, mail del coordinatore Servizio Interventi Monetari Firenze del 20/12/2021 15:22
5	Implementare reportistica borse di studio	cruscotto in funzione	01/07/2021	31/12/2021	Direzione	5,00%	02/12/2021	Cruscotto implementato e reso disponibile su Storefront. Sono state inserite 13 query che puntano sulle ultime graduatorie (2021/2022). In data 02/12/2021 diffusa la guida per l'utilizzo. <a href="https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/">https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/</a>	Mail Servizio Applicativi e Amministrazione Digitale 2/12/2021 15:33 <a href="https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/">https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/</a>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Garantire l'apertura RU S. Cataldo Pisa Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Aggiudicazione Gara Arredi San Cataldo	determinazione di aggiudicazione	15/02/2021	30/06/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	35,00%	-	In ritardo. Con determinazione n. 479/21 del 17/08/2021 sono stati approvati i verbali di gara e l'ammissione dei concorrenti. In corso verifica anomalia offerte a seguito seduta di gara del 17/09/2021	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
2	Collaudo immobile	verbale fine lavori	01/11/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	60,00%	-	La società ha chiesto al 30/12/2021 la proroga per 120 giorni aggiuntivi relativi alla difficoltà di approvvigionamento. L'azienda sta approfondendo le argomentazioni della proroga lavori per eventualmente applicare le penali previste dal contratto	Direzione
3	Definizione modello gestionale e budget economico di struttura	documento contenente descrizione struttura, livelli di servizi e definizione livello dei costi	01/09/2021	30/11/2021	Area Servizi Ristorazione e Residenze	5,00%	10/11/2021	Relazione presentata	Mail del 10/11/2021 9:43 coordinatrice servizio Residenze Pisa
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Revisione modalità di gestione attuale dei presidi delle Residenze Universitarie Valore target – entro il 30/11/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Analizzare e descrivere i livelli di sicurezza e dei rischi residenza per residenza tenuto conto della programmazione degli interventi di manutenzione straordinaria nel prossimo triennio e definizione del relativo livello minimo di presidio da attivare	scheda descrittiva per ogni immobile contenente analisi livelli di rischi e livello minimo presidio da attivare	01/02/2021	31/03/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	25,00%	31/03/2021	Relazione e scheda descrittiva prodotte e condivise con Dirigente Area Servizi Ristorazione e Residenze	mail Dirigente Area Responsabile del 31/03/2021
2	Sviluppare modelli di gestione dei presidi sulla base delle esigenze di accoglienza degli studenti dell'analisi dei rischi, valutando le possibilità di sviluppo tecnico delle infrastrutture nel prossimo triennio	documento con orizzonte triennale definendo gli interventi struttura per struttura	01/04/2021	31/05/2021	Area Servizi Ristorazione e Residenze	10,00%	31/05/2021	Relazione presentata	mail dirigente Area Responsabile del 31/05/2021
3	Definizione del modello di presidio maggiormente efficace per il livello di sicurezza e di servizio nel rispetto dei principi di economicità ed efficienza l'a.a. 2021/22: costo medio unitario a posto letto dei presidi (servizio vigilanza, servizio portineria, costo del personale interno, ammortamenti delle infrastrutture di remotizzazione al netto sterilizzazioni) <= bdg 2021	documento contenente la scelta del modello presidio a.a. 21/22 e cronoprogramma per attivazione modello	01/04/2021	31/07/2021	Area Servizi Ristorazione e Residenze	35,00%	31/07/2021	Il documento è stato predisposto nei tempi previsti.	Dirigente Area Servizi Ristorazione e Residenze
4	Attivazione del nuovo modello di presidio secondo il cronoprogramma	rispetto del cronoprogramma definito in fase 3	01/08/2021	30/09/2021	Area Servizi Ristorazione e Residenze	15,00%	30/09/2021	Sono stati definiti il livello del servizio di accoglienza struttura per struttura e sono in corso le integrazioni contrattuali del servizio portineria in appalto per il periodo 2022-2024	Dirigente Area Servizi Ristorazione e Residenze
5	Implementare cruscotto informativo presenze nelle rr.uu. e andamento convocazioni	cruscotto in funzione	01/02/2021	30/11/2021	Direzione	15,00%	02/12/2021	Cruscotto implementato e reso disponibile su Storefront. Sono state inserite 13 query che puntano sulle ultime graduatorie (2021/2022). In data 02/12/2021 diffusa la guida per l'utilizzo. <a href="https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/">https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/</a>	Mail Servizio Applicativi e Amministrazione Digitale 02/12/2021 15:33 <a href="https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/">https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/</a>
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Migliorare la capacità di attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine di assicurare lo stato manutentivo delle strutture Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	sostituzione centrale termiche r.u. Sperandie, commessa ct-05-018 pdi 2021-23	dichiarazione rup conclusione lavori	30/04/2021	15/09/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	4,00%	17/12/2021	Verbale di fine lavori del 17/12/2021	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
2	sostituzione centrale termiche r.u. San Marco, commessa ct-06-018 pdi 2021-23	dichiarazione rup conclusione lavori	30/04/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	4,00%	-	Determinazione 710 del 09/12/2021 affidamento lavori	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
3	sostituzione centrale termiche r.u. Calamandrei torre A, commessa ct-01-018 pdi 2021-23	dichiarazione rup conclusione lavori	30/04/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	3,00%	30/12/2021	Determinazione di affidamento lavori 427/21 del 20/07/2021. Conclusione lavori 30/12/2021	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
4	CPI RU FASCETTI commessa DSU-01-015 SUB10 CT-03-018	determinazione affidamento della progettazione	01/01/2021	31/07/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	15/04/2021	Determinazione di affidamento della progettazione n. 213/21 del 15/04/2021	Banca dati atti DSU
5	SOSTITUZIONE SEDUTE SALA CINEMA (per CPI) commessa ALL-05-019	atto di conclusione progettazione	01/01/2021	30/06/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	2,00%	30/06/2021	Concluso	nota prot. n. 8196/21
6	CPI CALAMANDREI MENSA, commesse ALL-01-019 ALL-01-019 MEN-04-019 DSU-01-015 SUB1	determinazione assegnazione lavori	01/01/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	12,50%	-	Determina affidamento progettazione esecutiva n° 543/21 del 27/09/2021. Progettazione esecutiva è consegnata nei termini	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
7	CPI RU MARISCOGLIO DSU-01-015 SUB13	determinazione approvazione progettazione definitiva e ottenimento titolo edilizio	01/01/2021	31/10/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	12,50%	-	L'affidamento della progettazione è avvenuta con determina 334/20 del 10/06/2020 ed il contratto prevedeva una durata di svolgimento del servizio di circa 100 giorni. I professionisti al termine della durata contrattuale hanno presentato degli elaborati che sono stati ritenuti non adeguati ai requisiti minimi del decreto legge 50/2016 previsti dal contratto. Sono state formulate delle contestazioni che hanno portato ad una seconda emissione del progetto che di nuovo presentava importanti carenze, nuovamente contestate; abbiamo quindi avuto una terza emissione che ancora non raggiungeva gli standard minimi per la validazione e poi una quarta che finalmente è stata giudicata dal servizio tecnico sufficiente per poter proseguire l'iter tecnico-amministrativo. Il tutto ha portato un ritardo di circa 120 giorni di tempo sui 100 stimati per la fase progettuale, che saranno conteggiati come penale sul corrispettivo da pagare. L'azienda ha anche paventato la possibilità di risolvere in danno il contratto, e attivare una nuova procedura selettiva del contraente. A tale "minaccia" l'appaltatore ha risposto disponendo l'avvicendamento del responsabile della commessa e quindi, auspicando in un miglioramento della prestazione, è stato deciso di procedere con il medesimo contraente, anche perché i tempi amministrativi di risoluzione e ri-affidamento sarebbero comunque stati tali da sfiorare le scadenze prefissate. Si ritiene non imputabile all'Azienda il mancato raggiungimento dell'obiettivo.	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
8	CPI RU FONTEBRANDA DSU-01-015 SUB14 DSU-01-015 SUB14	consegna progettazione esecutiva	01/01/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	15,00%	-	Progettazione affidata con determinazione n. 334/20 del 10/06/2020	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
9	MEN-02-019 MENSA MARTIRI: REALIZZAZIONE IMPIANTI DI AERAZIONE/CLIMATIZZAZIONE LOCALI NUOVO SPOGLIATOIO UOMINI E CUCINA MEN-02-019	consegna della documentazione tecnica	01/01/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	12,00%	20/12/2021	Determinazione a contrarre n. 732/21 del 20/12/2021	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
10	RESIDENZA SPERANDIE: RIFACIMENTO FINESTRE E PERSIANE ALL-04-019	consegna della documentazione tecnica	01/01/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	5,00%	21/12/2021	Documentazione consegnata	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
11	CONCLUSIONE DI ALMENO 9 INTERVENTI DELLE FASI DEL CRONO	9 interventi su 10 (Fasi da 1 a 10 del presente crono) CONCLUSI	01/01/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	-	Fase non realizzata	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Migliorare la capacità attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine di assicurare lo stato manutentivo delle strutture Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Definizione fabbisogno attrezzature e arredi RRU e programmazione attività di allestimento con riferimento alle priorità e alla disponibilità delle strutture commesse di riferimento: dsu 01-020, dsu 01 018 (circa 700.000€ euro)	documento contenente fabbisogno e programmazione delle attività di allestimento	01/01/2021	31/03/2021	Area Ristorazione e Residenze	10,00%	31/03/2021	Documentazione presentata	Dirigente Area Ristorazione e Residenze
2	CPI RU ATER (commessa DSU-01-015-SUB12)	capitolato tecnico arredi e attrezzature	01/01/2021	30/06/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	30/06/2021	Documentazione presentata al protocollo	protocollo n. 8186/21
3	Indizione procedura di gara attrezzature e arredi CPI RU ATER (commessa DSU-01-015-SUB12)	determinazione indizione	01/07/2021	01/09/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	12/08/2021	Determinazione dirigenziale n° 469/21	programma gestione atti
4	Definizione capitolato tecnico affidamento attrezzature e arredi commesse di riferimento : commesse dsu-01-020, dsu 01 018 (circa 700.000€ euro) per RU DON BOSCO, RU SAN GALLO	capitolato tecnico	01/04/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	21/12/2021	Capitolato tecnico presentato	protocollo n. 0035713/21
5	Definizione capitolato tecnico affidamento attrezzature e arredi commesse di riferimento : commesse dsu-01-020, dsu 01 018 (circa 700.000€ euro) per RESIDENZA RU VARLUNGO	capitolato tecnico	01/04/2021	30/09/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	14/09/2021	Documentazione presentata al protocollo	protocollo n. 23839/21
6	Procedura di gara attrezzature e arredi: commesse dsu-01-020, dsu 01 018 (circa 700.000€ euro) RESIDENZA RU VARLUNGO	determina aggiudicazione	01/06/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	-	Fase in corso di espletamento - indizione gara arredi determinazione dirigenziale n° 602/21 del 25/10/2021, determina di ammissione n. 737/21 del 23/12/2021 fase di verifica offerta anomala seduta di apertura di gara 11/01/2021	Gestione Atti
7	Aggiornamento Programma operativo degli interventi relativi alla sicurezza RRUU (prevenzioni incendi e conformità sismica e statica) e cronoprogramma attuativo	delibera CDA	01/01/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	02/12/2021	Punto 5.2 ordine del giorno protocollo n. 34683 del 21/11/2021 seduta del Consiglio di Amministrazione 02/12/2021 (Il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto di non deliberare trattando il punto come informativa)	Dirigente Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - reingegnerizzazione modelli produttivi Servizio Ristorazione Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Completamento programma produzione ristorazione (MRP)	implementazione consuntivazione materie prime e prodotti venduto	01/01/2021	30/06/2021	Direzione	20,00%	01/12/2021	Il fornitore ha rilasciato la APP relativa alla gestione del magazzino all'inizio di novembre invece che nel mese di maggio come preventivato. Nel mese di novembre sono stati distribuiti i tablet, effettuata la configurazione e la formazione al personale. I servizi possono quindi avviare l'APP in produzione già dal mese di dicembre. Il fornitore deve sempre rilasciare l'APP per le dichiarazioni di produzione. Si ritiene che il ritardo sia imputabile al fornitore	Direzione
2	Analisi di benchmarking fra le diverse strutture produttive anche attraverso l'analisi economica e gestionale del prodotto/venduto	documento di analisi e benchmarking	01/02/2021	30/09/2021	Ristorazione e Residenze	25,00%	30/09/2021	Documento non contenente analisi economica a causa ritardo conclusione fase 1	Direzione
3	Verifica opportunità sul territorio della localizzazione delle strutture produttive in particolare con riferimento ai Poli/Residenze Universitarie	documento di analisi struttura gestione diretta/strutture potenziali	01/02/2021	30/06/2021	Ristorazione e Residenze	20,00%	30/06/2021	Relazione presentata il 30 giugno al Dirigente Area ristorazione e Residenze (mail 8 luglio 2021 14:00)	mail Dirigente Area Responsabile del 01/07/2021 ore 09:49
4	Proposta di reingegnerizzazione dei modelli produttivi e definizione dei relativi fabbisogni di personale e necessità formative, processi esternalizzati, definizione degli eventuali acquisti di macchinari e attrezzature	proposta contenente verifica/nuovi modelli produttivi e relativi fabbisogni di risorse	01/07/2021	31/12/2021	Ristorazione e Residenze	35,00%	22/12/2021	Relazione presentata al Dirigente del Servizio Ristorazione e Residenze	Mail coordinatore del Servizio Ristorazione Firenze del 31/12/2021 9:39
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Trasferimento gestione diretta sede Siena presso locali ristorante e bar San Miniato Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Acquisizione parere preventivo asi per utilizzo struttura	ottenimento parere preventivo asi	01/01/2021	30/04/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	10,00%	30/04/2021	Completata	<a href="https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/sallusticobandin/">https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/sallusticobandin/</a> <a href="https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/mensa-self-service-san-miniato/">https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/mensa-self-service-san-miniato/</a>
2	Organizzazione personale turni produzione distribuzione	documento contenente la nuova organizzazione del personale	01/04/2021	30/06/2021	Ristorazione e Residenze	10,00%	03/06/2021	Completata	<a href="https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/sallusticobandin/">https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/sallusticobandin/</a> <a href="https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/mensa-self-service-san-miniato/">https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/mensa-self-service-san-miniato/</a>
3	Trasferimento attrezzature e adeguamento minimo locali (fase provvisoria)	attestazione dirigente ACSTI locali attrezzati	01/08/2021	31/08/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	03/06/2021	Completata	<a href="https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/sallusticobandin/">https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/sallusticobandin/</a> <a href="https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/mensa-self-service-san-miniato/">https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/mensa-self-service-san-miniato/</a>
4	Organizzazione sportello tessere sede Siena	comunicazione orari e sede sportello tessere sede Siena- sito web	01/05/2021	31/08/2021	Ristorazione e Residenze	10,00%	03/06/2021	Completata	<a href="https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/sportello-tessere/">https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/sportello-tessere/</a>
5	Organizzazione servizi per la gestione mensa	gestione diretta Locali San Miniato - attivazione	01/05/2021	01/09/2021	Ristorazione e Residenze	25,00%	03/06/2021	Completata	<a href="https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/sallusticobandin/">https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/sallusticobandin/</a> <a href="https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/mensa-self-service-san-miniato/">https://www.dsu.toscana.it/servizi/ristorazione/dove-e-cosa-mangiare/siena/mensa-self-service-san-miniato/</a>
6	Adeguamento locali spogliatoi/uffici	dichiarazione rup conclusione lavori	01/05/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	25,00%	-	I lavori non sono iniziati per problemi di conformità urbanistica dell'edificio. Secondo le norme urbanistiche regionali e nazionali, al momento della presentazione di qualsiasi pratica edilizia è indispensabile comprovare la legittimità urbanistica del bene su cui si accinge ad effettuare i lavori. Nel caso di specie, all'atto della verifica della legittimità urbanistica sono emerse delle difformità fra l'edificio realizzato e quello autorizzato negli atti concessori, probabilmente risalenti all'epoca della costruzione. Questo fatto del tutto ignoto al momento della programmazione, è diventato ostativo al proseguimento dell'iter prefissato e ha costretto l'azienda a redigere gli elaborati per presentare una istanza di sanatoria al Comune di Siena delle non conformità rilevate. Non è stata presentata l'istanza di proroga nel corso dell'anno 2021 in quanto si sono rese necessarie opere di ripristino delle altezze dei locali mensa. Si ritiene non imputabile all'Azienda il mancato raggiungimento dell'output	Direzione
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Valorizzare il patrimonio immobiliare e potenziare le infrastrutture TLC Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Predisposizione di progetti finalizzati valorizzare e/o ampliare il patrimonio immobiliare finanziabili ex L. 338/2000 (interventi di ristrutturazione, costruzione, efficientamento energetico, etc..)	presentare almeno 2 progetti secondo il bando di finanziamento ex L. 338/2000	01/01/2021	entro 90 gg dal bando ex L. 338/2000	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	50,00%	-	Bando non pubblicato al 30/12/2021	Direzione
2	Potenziare l'infrastruttura di rete geografica	progetto attuativo per upgrading banda rete geografica	01/02/2021	entro 60 giorni dalla pubblicazione listini regionali	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	30,00%	-	Listini non pubblicati al 30/12/2021. In attesa dei nuovi listini RTRT4 che permetteranno una revisione ed un incremento complessivo di banda su tutte le varie aziendali, è stata completata la revisione delle linee attive e le modifiche contrattuali che permetteranno almeno in parte, di migliorare le problematiche presenti sul servizio di connettività studenti presso le sedi con maggiori criticità di: Pisa: Via Buti Firenze: Via Farfani, Via Mezzetta, Via Variungo, e Via San Gallo	Dirigente Area Responsabile
3	Implementazione/sostituzione impianti connettività varie residenze	documentazione per indizione gara	01/02/2021	31/12/2021	Area approvvigionamenti e contratti, servizi tecnici e informatici	20,00%	24/12/2021	Progettazione presentata	Mail coordinatore Servizio ICT del 24/12/2021 13:50
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Applicazione nuovi istituti contrattuali Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. Fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Attuazione del ccdi personale del comparto - Indennità	pagamento arretrati	01/01/2021	30/06/2021	Area Gestione Risorse	30,00%	30/04/2021	fase conclusa in anticipo	Payroll
2	Attuazione del ccdi personale del comparto - costituzione organismo paritetico per l'innovazione	costituzione Organismo	01/01/2021	30/06/2021	Area Gestione Risorse	10,00%	12/03/2021	fase conclusa in anticipo	Deliberazione n. 16/21 del 12/03/2021
3	Definizione e approvazione decentrato Area Dirigenza 2021-23	stipula CCDI	01/01/2021	31/12/2021	Area Gestione Risorse	20,00%	-	La parte sindacale non ha presentato alcuna piattaforma. Con deliberazione n. 53/21 del 23/09/2021 è stata avviata la procedura selettiva ad evidenza pubblica per l'individuazione del Direttore dell'Azienda	Direzione
4	informatizzazione gestione performance individuale	sistema informatico pronto per l'utilizzo	01/01/2021	31/10/2021	Direzione	30,00%	29/10/2021	Fase conclusa	Mail del 29/10/2021 servizio Applicativi e Amministrazione digitale
5	Regolamentazione Lavoro Agile ordinario	adozione atti regolamentazioni e lavoro agile ordinario	01/01/2021	31/12/2021	Direzione	10,00%	10/11/2021	In attesa nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, stipulati accordi in applicazione dell'articolo 1 comma 3 del Decreto 08/10/2021	Direzione
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Ottimizzazione gestione inventariale Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Approvazione regolamento Gestione Inventario	deliberazione	01/01/2021	30/06/2021	Area Gestione Risorse	10,00%	12/03/2021	Deliberazione CDA n. 20/21 del 12/03/2021	Gestione atti
2	Affidamento all'esterno per la ricognizione e rilevazione dei beni mobili di proprietà dell'Azienda e la loro catalogazione e la ricostruzione generale della banca dati inventariale e l'etichettatura dei beni mobili	atto affidamento servizio esterno	01/02/2021	31/12/2021	Area Gestione Risorse	80,00%	17/12/2021	Determinazione dirigenziale adesione contratto regionale 729/21 del 17/12/2021	Gestione atti
3	Rimanenze prodotti finiti servizio Seu ex Ardsu Pisa eliminazione fisica e contabile, gestione aspetti logistici, fiscali e contabili	eliminazione rimanenze	01/05/2021	31/12/2021	Area Gestione Risorse	10,00%	02/11/2021	Determinazione dirigenziale n. 614/21	Gestione atti
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Realizzazione nuovo sito web Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Analisi delle criticità attuale sito web e definizione necessità per lo sviluppo del nuovo sito web	verbali degli incontri con società affidatarie	01/01/2021	15/02/2021	Direzione	10,00%	11/02/2021	Si vedano i verbali dell'11 gennaio - 13 gennaio - 21 gennaio - 4 febbraio - 11 febbraio; in quest'ultimo si approvano definitivamente le variazioni da apportare al nuovo sito in base alla valutazione criticità e ottimizzazione dell'attuale e si procede con la predisposizione del "prototipo" delle cosiddette "mockup"	mail 17/05/2021 Coordinatore Servizio Informazione Istituzionale - Ufficio Stampa
2	Monitoraggio e validazione delle mockup prodotte dalla società affidataria per la produzione del nuovo sito web	verbali degli incontri con società affidatarie	16/02/2021	31/03/2021	Direzione	10,00%	24/03/2021	Si veda il verbale del 24 marzo nel quale si approva definitivamente la proposta di "prototipo" basata sui mockup condivisi	mail 17/05/2021 Coordinatore Servizio Informazione Istituzionale - Ufficio Stampa
3	Supporto al <i>parting</i> per l'alimentazione dei contenuti	prototipo	01/04/2021	31/05/2021	Direzione	20,00%	31/05/2021	Conclusa	Direttore
4	Formazione per la manutenzione e gestione generale del sito web	formazione conclusa agli operatori dei Servizi interessati	01/06/2021	30/06/2021	Direzione	10,00%	30/06/2021	Conclusa	Direttore
5	Messa in funzione definitiva il nuovo sito web	nuovo sito in funzione	01/06/2021	30/06/2021	Direzione	50,00%	29/06/2021	Collaudo del 29/06/2021, sito web on line 12/07/2021	mail 26/10/2021 coordinatore Servizio Informazione Istituzionale - Ufficio Stampa
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Sviluppo del sistema salute e sicurezza Valore target - entro il 31/12/2021							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Condivisione dei miglioramenti nella gestione del sistema di sicurezza aziendale attraverso l'informatizzazione dei processi in analogia a quanto viene fatto da Regione Toscana	Acquisto licenza software TESEO	01/03/2021	30/04/2021	Direzione	20,00%	18/06/2021	in data 15/04/2021 è stata redatta la relazione finalizzata all'acquisto del software TESEO. La Procedura di acquisto ha comportato alcuni ritardi dovuti alle verifiche necessarie e l'attivazione del prodotto è stata effettuata in data 15/06/2021	Provvedimento di affidamento N° 62/21 del 18/06/2021
2	Definizione di un piano di adeguamento dei contenuti presenti nel software TESEO rispetto ai rischi presenti all'interno di DSU Toscana	Piano per l'adeguamento dei contenuti del Software Teseo	19/06/2021	31/07/2021	Direzione	20,00%	27/07/2021	Piano presentato mail 27/07/2021 18:58 Coordinatrice Servizio Qualità e Sicurezza - RSP	Direzione
3	Adeguamento del software all'Organigramma della Sicurezza dell'Azienda DSU Toscana	Software personalizzato rispetto all'Organigramma della Sicurezza DSU Toscana	01/07/2021	30/09/2021	Direzione	10,00%	30/09/2021	Dall'analisi del software è emerso che non è necessario procedere all'adeguamento dello stesso con l'organigramma. Inserita data fine analisi sw ed inizio implementazione contenuti (fase 4)	Coordinatrice Qualità e Sicurezza mail del 26/10/2021 e del 10/11/2021
4	Adeguamento dei contenuti presenti nel software TESEO rispetto ai rischi presenti all'interno di DSU Toscana	Prima implementazione del software del Sistema di Gestione della Salute e la Sicurezza	01/10/2021	31/12/2021	Direzione	30,00%	31/12/2021	Il software è stato alimentato con i dati relativi ai rischi, alle attrezzature e strutture DSU TOSCANA, alla sorveglianza sanitaria. Sono stati predisposti gli accessi per i profili secondo Organigramma della Sicurezza e definite le aree di interesse e le modalità di interazione con il Software	Coordinatrice Qualità e Sicurezza mail del 30/12/2021
5	Informatizzazione Sistema Sicurezza Alimentare	implementazione nuovo software gestione sistema sicurezza alimentare	01/02/2021	31/12/2021	Residenze e Ristorazione	20,00%	-	Procedura di gara andata deserta. Si ritiene che non siano imputabili all'Azienda le motivazioni per il mancato raggiungimento dell'output relativo	Mail coordinatore Servizio Ristorazione Firenze del 22/12/2021 16:25
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

OBIETTIVO - Realizzazione delle misure specifiche, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021/2023 Valore target - entro il 31/12/2021						MONITORAGGIO			
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Aggiornamento dei procedimenti amministrativi aziendali approvati con Deliberazione n. 84/18 del 21.12.2018	approvazione aggiornamento dei procedimenti amministrativi aziendali e definizione relativi CRONOPROGRAMMI	01/03/2021	30/09/2021	Affari Generali	25,00%	23/09/2021	Deliberazione n. 56/21 del 23/09/2021	Programma gestione atti
2	Attuazione della "rotazione" delle Commissioni prevista nel PTPCT come misura specifica (processi approvvigionamenti e contratti, interventi - voucher, integrazione studentesca - contr. Associazioni studentesche)	effettiva rotazione come previsto da PTPCT	01/01/2021	31/12/2021	Area Affari Generali	10,00%	31/12/2021	Rotazione effettuata	Direzione
3	Pubblicazione, nella sezione Amministrazione Trasparente (misura specifica PTPCT), di tutti i contratti di lavori, servizi e forniture stipulati entro il 01/12/2021 per importi superiori e inferiori ad 1 milione di euro	pubblicazione dei contratti entro i termini previsti dalla legge	01/01/2021	31/12/2021	Area Affari Generali	25,00%	28/12/2021	Pubblicazione effettuata (mail del 28/12/2021 14:49 del coordinatore del Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione)	nota protocollo n. nota prot. 36496/21 <a href="https://www.dsu.loscan.it/web/ardsu-2021">https://www.dsu.loscan.it/web/ardsu-2021</a>
4	Realizzazione delle misure in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021/2023 6 MISURE INDIVIDUATE: AREA AFFARI GENERALI 1) Codice PTPTC 2021-2023: Area Erogare borse di studio e altri contributi e benefici, RIFERIMENTO PROCESSO 1-4-6, AREA APPROVVIGIONAMENTI E CONTRATTI, SERVIZI TECNICI E INFORMATICI 2) Codice PTPTC 2021-2023: Area acquisire beni/servizi e lavori, RIFERIMENTO PROCESSO 5 attività "verifiche in corso di esecuzione" e attività "apposizione di riserve" 3) Codice PTPTC 2021-2023: Misura Generale, 4) Codice PTPTC 2021-2023: Area Mantenere le infrastrutture e le attrezzature, RIFERIMENTO PROCESSO 1 AREA RISTORAZIONE E RESIDENZE 5) Codice PTPTC 2021-2023: Area Erogare Servizi Ristorazione, RIFERIMENTO PROCESSO 2 6) Codice PTPTC 2021-2023: Area Gestire le Residenze, RIFERIMENTO PROCESSO 1	N. MISURE RAGGIUNTE: = 6 MISURE = 100% = 5 MISURE = 80%, = 4 MISURE = 60% < 3 MISURE = 0%	01/01/2021	31/12/2021	Area Affari Generali	40,00%	31/12/2021	Misure n. 1) e . 6) monitorate e realizzate al 100 % (nota prot. 36495/21 / mail coordinatore del Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione ) del 29/12/2021 16:02). Misure n. 2), 3), 4) e 5) completate	Direzione
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

PIANO OBIETTIVI AREA AFFARI GENERALI

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2021, se procedurale indicare data di inizio e fine		MONITORAGGIO AL 31/12/2021	NOTE AL MONITORAGGIO	PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO
AAGG_1	Omogeneità sul territorio dei benefici del dsu e del valore degli interventi	1	Realizzare interventi e misure aggiuntive vs. studenti	Attivare agevolazioni finanziarie trasporto studenti borsisti sede Pisa e Siena (preferibilmente convenzioni/accordi Enti locali e soggetti gestori del trasporto).	15%	relazione stato d'avanzamento circa l'agevolazione borsisti a.a. 21/22 sedi Siena e Pisa a.a. 2021/22	01/03/2021	31/12/2021	15/10/2021	Relazione predisposta ed inviata alla Commissione Consigliare Benefici	100%	Mai 15/10/2021 19:39 Dirigente Interim Affari Generali
				Contribuire all'Assistenza Sanitaria per i Borsisti Fuori Sede attraverso l'attivazione di convenzioni con Università, Enti Locali e Aziende Sanitarie	15%	relazione stato d'avanzamento circa la disponibilità servizio ambulatoriale per a.a.21/22 (Firenze, Pisa, Siena)	01/03/2021	31/12/2021	16/12/2021	Relazione inizialmente inoltrata alla Commissione Consigliare Benefici in data 15/10/2021, successivamente aggiornata in data 16/12/2021	100%	16/12/2021 19:39 Dirigente Interim Affari Generali
				Attivare sistema di "ticketing" per comunicazione vs. Studenti, integrato all'interno del programma gestione studenti che ne consenta la piena tracciabilità	10%	attivazione sistema ticketing dalla presentazione borsa di studio a.a 21/22	01/03/2021	31/07/2021	15/07/2021	sistema in funzione	100%	Dirigente Affari Generali
				Rendicontazione attività di ticketing	5%	report di rendicontazione attività effettuata con ticketing nell' anno 2021	01/08/2021	31/12/2021	21/12/2021	report presentato alla Direzione	100%	validazione direttore
				gestire le economie linee di intervento Voucher e Tirocini Finanziati- ridestinazione	5%	determinazione dirigenziale in merito al riutilizzo delle economie delle linee di intervento	01/03/2021	- entro 30 giorni dall'approvazione di apposite linee guida regionali	02/11/2021	Le linee guida per l'avviso tirocini 21/22 stabilite con Delibera della Giunta Regionale 983/2021 del 27/09 sono state integrate con nota del Settore Diritto allo studio universitario e sostegno alla ricerca ns. prot. N.0033307/2 del 28/10/2021. L'avviso per contributi per tirocini finanziati con Fondo Sociale Europeo è stato approvato con determinazione dirigenziale n. 619 del 02/11/2021. Per quanto concerne i voucher il 15/11/2021 è stata approvata la Delibera della Giunta Regionale n. 1198 che stabilisce gli "Elementi essenziali per l'adozione del bando voucher alta formazione in Italia AA 2021/2022". A seguito di tale atto è stato approvato l'avviso per la concessione dei voucher per l'anno accademico 2021/2022 con determina dirigenziale n. 675 del 23/11/2021. mail del coordinatore Servizio Interventi Monetari Firenze del 20/12/2021 15:22	100%	Gestione Atti,
AAGG_2	MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI	5	Customer satisfaction studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)		20%	risultato media ponderata dei quesiti inerenti l'Area AA.GG.		>=6	6,357	100%	validazione direttore	
AAGG_3		PDA	Diminuire le variazioni fra graduatoria provvisoria e graduatoria definitiva	Diminuire le variazioni fra graduatoria provvisoria e graduatoria definitiva	5%	Riduzione n. richiesta di riesame avverso graduatoria provvisoria	richiesta di riesame avverso graduatoria provvisoria borsa di studio a.a. 21/22 < richiesta di riesame avverso graduatoria provvisoria borsa di studio a.a. 20/21	227 istanze anno 21/22 243 istanze ricevuto anno 20/21	documento di analisi predisposto nell'ambito dei servizi interventi monetari di Firenze, Pisa e Siena presentato	100%	programma gestione atti	
AAGG_4	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	13	Realizzazione delle misure specifiche, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021/2023	coordinamento aggiornamento dei procedimenti amministrativi aziendali	5%	definizioni schede di aggiornamento, monitoraggio e tempistiche	01/03/2021	31/07/2021	30/07/2021	mail 30 luglio 2021 8:52 Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione	100%	validazione direttore
				Aggiornamento dei procedimenti amministrativi aziendali approvati con Deliberazione n. 84/18 del 21.12.2018	10%	approvazione in cda dei procedimenti	01/08/2021	30/09/2021	30/07/2021	mail 30 luglio 2021 8:52 Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione	100%	validazione direttore
				Attuazione della "rotazione" delle Commissioni prevista nel PTPCT come misura specifica	5%	Rotazione dei membri della commissione voucher		2 membri rispetto a quella nominata nell'anno 2020	100%	dirigenziale n. 28 del 15/01/2021.	100%	programma gestione atti
				1) Misura specifica da realizzare: Verifica a campione di 30 borse di studio concesse (10 per la sede di Firenze, 10 per la sede di Pisa, 10 per la sede di Siena) al fine di verificare la corretta attribuzione della borsa secondo quanto disciplinato dal bando (verifiche di 2 livello) Codice PTPCT 2021-2023: Area Erogare borse di studio e altri contributi e benefici, RIFERIMENTO PROCESSO 1-4-6	5%	differenze fra controllo II livello e I livello < 100 euro	100%	100%	nessuna anomalia/ rilievi prot. N. N.0036495/21 del 28/12/2021	100%	Soggetto esterno all'Area che effettua il controllo/programma gestione atti	
<b>TOTALE RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA 2021</b>											<b>100%</b>	

PIANO OBIETTIVI AREA APPROVVIGIONAMENTI E CONTRATTI SERVIZI TECNICI E INFORMATICI												
N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVNUTALE)	RIF. N° OBIETTIVO POJO (EVENTUALE)	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2021, in temporale indicare data di inizio e fine		MONITORAGGIO AL 31/12/2021	NOTE AL MONITORAGGIO	PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO
ACT1_1		2	Garantire l'apertura RU S. Cataldo Pisa	Appudicazione Gara Arredi San Cataldo	7%	determinazione di aggiudicazione	15/02/2021	30/06/2020		In ritardo. Con determinazione n. 479/21 del 17/08/2021 sono stati approvati i verbali di gara e l'ammissione dei concorrenti. In corso verifica anomalia offerta a seguito seduta di gara del 17/08/2021.	0%	programma gestione atti
				Collaudo immobile	7%	verbale fine lavori	01/09/2021	31/12/2021		La società ha chiesto il 30/12/2021 la proroga per 120 giorni aggiuntivi relativi alla difficoltà di approvigionamento. L'azienda sta approfondendo le argomentazioni della proroga lavori per eventualmente applicare le penali previste dal contratto	0%	programma gestione atti
ACT1_2		3	Revisione modalità di gestione attuale dei presidi delle Residenze Universitarie	Analizzare e descrivere i livelli di sicurezza e dei rischi residenza per residenza tenuto conto della programmazione degli interventi di manutenzione straordinaria nel prossimo triennio e definizione del relativo livello minimo di presidio da attivare	2%	elaborare scheda descrittiva per ogni immobile contenente analisi livelli di rischi e livello minimo presidio da attivare	01/02/2021	31/03/2021	31/03/2021	concluso	100%	validazione direttore
ACT1_3	Incremento numero posti alloggi disponibili e sicurezza abitativa	4	Migliorare la capacità attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine di assicurare lo stato manutentivo delle strutture	CONCLUSIONE DI ALMENO 9 INTERVENTI DELLE FASI DEL CRONO 4 DELL'OBIETTIVO N. 4 DEL PQPO	27%	9 interventi su 11 CONCLUSI	01/01/2021	31/12/2021	6 SU 9 INTERVENTI PREVISTI NELLE FASI DEL CRONO 4 DEL PQPO = 1 non valutabile	si valuta l'obiettivo in maniera proporzionale considerando che il 100% è rappresentato da 9 su 11. Gli interventi del crono sono diminuiti da 11 a 9 a seguito rimodulazione del piano	91,67%	validazione direttore
				Aggiornamento Programma operativo degli interventi relativi alla sicurezza RRUU (prevenzioni incendi) e conformità sismica e statica je cronoprogramma attuativo	5%	<delibera CDA	01/01/2021	31/12/2021	02/12/2021	Punto 5.2 ordine del giorno protocollo n. 34683 del 21/11/2021 seduta del Consiglio di Amministrazione 02/12/2021 (Il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto di non deliberare trattando il punto come informativo)	100%	programma gestione atti
ACT1_4		4	Completare investimenti Servizi Ristorazione e Residenze	CPI RU ATER (commessa DSU-01-015-SUB12)	2%	capitolato tecnico arredi e attrezzature	01/01/2021	30/06/2021	30/06/2021	prot. n. 8186/21	100%	programma gestione atti
				Indizione procedura di gara attrezzature e arredi CPI RU ATER (commessa DSU-01-015-SUB12)	2%	determinazione indizione	01/03/2021	01/09/2021	12/08/2021	determinazione dirigenziale n° 464/21	100%	programma gestione atti
				definizione capitolato tecnico affidamento attrezzature e arredi commesse di riferimento: commesse dsu-01-020, dsu 01 018 (circa 700.000€ eur)/per RU DON,ROSCIO, RU SAN GALLU	4%	capitolato tecnico	01/04/2021	31/12/2021	21/12/2021	protocollo n. 003517/21	100%	programma gestione atti
				Definizione capitolato tecnico affidamento attrezzature e arredi commesse di riferimento: commesse dsu-01-020, dsu 01 018 (circa 700.000€ euro) - RESIDENZA RU VARLUNGO	5%	<capitolato tecnico	01/04/2021	30/09/2021	14/09/2021	prot. n. 23839/21	100%	programma gestione atti
ACT1_5	Ottimizzazione capacità produttive ristorazione	7	Trasferimento gestione diretta sede Siena presso locali Ristorante e Bar San Miniato	Acquisizione parere preventivo asl per utilizzo strutture ristorative SAN MINIATO	2%	ottenimento parere preventivo asl	01/01/2021	30/04/2021	concluso		100%	programma gestione atti
				Trasferimento attrezzature e adeguamento minimo locali (fase provvisoria)	5%	attestazione dirigente ACSTI locali attrezzati	01/08/2021	31/08/2021	concluso		100%	validazione direttore
				Adeguamento locali spogliatoi/uffici	5%	dichiarazione nup conclusione lavori	01/05/2021	31/12/2021	in corso	I lavori non sono iniziati per problemi di conformità urbanistica dell'edificio. Effettuata ricognizione in fase di presentazione richiesta di sanatoria. Si ritiene non attribuibile alla stessa il mancato raggiungimento dell'output	NON VALUTABILE	validazione direttore
ACT1_6	Analisi patrimonio immobiliare finalizzato ad una più adeguata presenza sul territorio e migliore servizio agli studenti	8	Valorizzare il patrimonio immobiliare e potenziare l'infrastruttura TLC	Predisposizione di progetti finalizzati valorizzare e/o ampliare il patrimonio immobiliare finanziabili ex L. 338/2000 (interventi di ristrutturazione, costruzione, efficientamento energetico, etc.)	5%	presentare almeno 2 progetti secondo il bando di finanziamento ex L. 338/2000	01/01/2021	entro 90 gg dal bando ex L. 338/2000		Bando non ancora pubblicato	NON VALUTABILE	programma gestione atti
				Potenziare l'infrastruttura di rete geografica	5%	progetto attuativo per upgrading banda rete geografica	01/02/2021	+ entro 60 gg pubblicazione listini regionali RTRT4		in attesa dei nuovi listini RTRT4 che permetteranno una revisione ed un incremento complessivo di banda su tutte le varie aree, è stata completata la revisione delle linee attive e le modifiche contrattuali che permetteranno almeno in parte, di migliorare le problematiche presenti sul servizio di connettività studenti presso le sedi con maggiori criticità di: Rias Via Buti Firenze; Via Fanfani, Via Mezzetta, Via Varlungo, e Via San	NON VALUTABILE	validazione direttore
				Implementazione/sostituzione impianti connettività varie residenze	5%	documentazione per indizione gara	01/02/2021	31/12/2021	24/12/2021	Mail coordinatore Servizio ICT del 24/12/2021 19:50	100%	validazione direttore
ACT1_7	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	13	Realizzazione delle misure specifiche, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021/2023	Aggiornare i dei procedimenti amministrativi della propria Area approvati con deliberazione n. 84/18 del 21.12.2018	2%	procedimenti amministrativi Area ACTI aggiornati	01/02/2021	31/07/2021	30/07/2021	mail 30 luglio 2021 8:52 Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione	100%	validazione direttore
				Attuazione della "rotazione" delle Commissioni previste nel PTPTC come misure specifiche (processi approvigionamenti e contratti, interventi - voucher, integrazione studentesca - contr. Associazioni studentesche)	2%	effettiva rotazione come previsto da PTPTC	01/01/2021	31/12/2021	in corso	completate, Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione; Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione	100%	programma gestione atti
				Pubblicazione di tutti i contratti di lavori, servizi e forniture per importi superiori e inferiori ad 1 milione di euro nella sezione Amministrazione Trasparente (misure specifiche PTPTC)	2%	Pubblicazione entro il 31.07.2021 di tutti i contratti stipulati nel 1° semestre 2021; pubblicazione entro il 31.01.2022 di tutti i contatti stipulati nel 2° semestre 2021	01/01/2021	31/12/2021	in corso	completate, Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione; Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione	100%	programma gestione atti
				2) Misura specifica da realizzare: Nel caso di lavori con importo uguale o maggiore di € 100.000 creazione di una cartella condivisa tra i servizi aziendali (Directori) contenente tutta la contabilità dell'appalto (Codice PTPTC 2021-2023): Area acquisire beni/servizi e lavori. RIFERIMENTO PROCESSO 5 attività "verifiche in corso di esecuzione" e attività "apposizione di riserve"	100%		01/01/2021	31/12/2021	in corso	completate, Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione	100%	programma gestione atti
				4) Misura specifica da realizzare: Pubblicazione di tutti gli ordinativi di manutenzione effettuati extra canoni	2%							
<b>TOTALE RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA 2021</b>											<b>76,18%</b>	

PIANO OBIETTIVI AREA RISTORAZIONE E RESIDENZE												
N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° POFO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2021, se temporale indicare data di inizio e fine	MONITORAGGIO 31/12/2021	NOTE AL MONITORAGGIO	PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO	FONTE DATI PER VERIFICA RISULTATO	
RES_1		2	<b>Garantire l'apertura RU S. Cataldo Pisa</b>	Definizione modello gestionale e budget economico di struttura	5%	documento contenente descrizione struttura, livelli di servizi e definizione livello dei costi	01/09/2021	30/11/2021	concluso	mail coordinatore Residenze Pisa 10 novembre 2021	100%	programma gestione atti
				Attivazione utenze e servizi di gestione San Cataldo	5%	struttura predisposta per le convocazioni dal 01 di gennaio 2022	01/12/2021	31/12/2021		output da rimandare in relazione alla realizzazione obiettivo ACT1-4	NON VALUTABILE	programma gestione atti
RES_2	Incremento numero posti alloggi disponibili e sicurezza abitativa	3	<b>Revisione modalità di gestione attuale dei presidi delle Residenze Universitarie</b>	Sviluppare modelli di gestione dei presidi sulla base delle esigenze di accoglienza degli studenti dell'analisi dei rischi, valutando le possibilità di sviluppo tecnico delle infrastrutture nel prossimo triennio	5%	elaborare un documento con orizzonte triennale definendo struttura per struttura gli interventi	01/04/2021	31/05/2021	31/05/2021 concluso	relazione presentata	100%	programma gestione atti
				Definizione del modello di presidio maggiormente efficace per il livello di sicurezza e di servizio nel rispetto dei principi di economicità ed efficienza l.a. n. 2021/22: costo medio unitario a posto letto dei presidi (servizio vigilanza, servizio portineria, costo del personale interno, ammortamenti delle infrastrutture di remotizzazione al netto sterilizzazioni <<= budg 2021	5%	documento contenente la scelta del modello presidio a.a. 21/22 e cronoprogramma per attivazione modello	01/04/2021	31/07/2021	31/07/2021 concluso	il documento è stato predisposto nei tempi previsti.	100%	programma gestione atti
				Attivazione del nuovo modello di presidio secondo il cronoprogramma	5%	rispetto del cronoprogramma definito in fase precedente	01/08/2021	30/09/2021	30/09/2021 concluso		100%	programma gestione atti
RES_3		4	<b>Migliorare la capacità attuazione e di monitoraggio del piano degli investimenti al fine di assicurare lo stato manutitivo delle strutture</b>	definizione fabbisogno attrezzature e arredi RRU e programmazione attività di allestimento con riferimento alle priorità e alla disponibilità delle strutture commesse di riferimento : dsu-01-020, dsu 01 018 (circa 700.000€ euro)	5%	documento contenente fabbisogno e programmazione delle attività di allestimento	01/01/2021	31/03/2021	25/03/2021	100%	programma gestione atti	
RIS_1	Ottimizzazione capacità produttive ristorazione	6	<b>Reingegnerizzazione modelli produttivi Servizio Ristorazione</b>	analisi di benchmarking fra le diverse strutture produttive anche attraverso l'analisi economica e gestionale del prodotto/venduto	2%	documento di analisi e benchmarking	01/02/2021	30/09/2021	30/09/2021 concluso	documento non contenente analisi economica a causa ritardo conclusione fase 1	100%	validazione direttore
				Verifica opportunità sul territorio della localizzazione delle strutture produttive in particolare con riferimento ai Poli/Residenze Universitarie	2%	documento di analisi strutturagestione diretta strutture potenziali	01/02/2021	30/06/2021	30/06/2021 concluso	concluso	100%	validazione direttore
				Proposta di reingegnerizzazione dei modelli produttivi e definizione dei relativi fabbisogni di personale e necessità formative, processi esternalizzati, definizione degli eventuali acquisti di macchinari e attrezzature	5%	proposta contenente verifica/nuovi modelli produttivi e relativi fabbisogni di risorse	01/07/2021	31/12/2021	22/12/2021	Relazione presentata al Dirigente del Servizio Ristorazione e Residenze	100%	validazione direttore
RIS_2		7	<b>Trasferimento gestione diretta sede Siena presso locali ristorante e bar san miniato</b>	Organizzazione personale turni produzione distribuzione	5%	documento contenente la nuova organizzazione del personale	01/04/2021	30/06/2021	concluso		100%	validazione direttore
				Organizzazione sportello tessere sede Siena	5%	comunicazione orari e sede sportello tessere sede siena- sito web	01/05/2021	31/08/2021	concluso		100%	sito web
				Organizzazione servizi per la gestione mensa	15%	Gestione Diretta Locali San Miniato - Attivazione-	01/05/2021	01/09/2021	concluso		100%	sito web
RIS_3		12	<b>Sviluppo del sistema salute e sicurezza</b>	Informaticizzazione Sistema Sicurezza Alimentare	5%	implementazione nuovo software gestione sistema sicurezza alimentare	01/02/2021	31/12/2021		100%	Direttore	
RIS_RES_1	MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI	5	<b>Customer satisfaction studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)</b>		15%	risultato media ponderata dei quesiti inerenti l'Area RISTORAZIONE E RESIDENZE	>=6		6,357	Data inizio indagine 14/06/2021 ore 08:30. Data fine indagine: 20/06/2021 ore 12:00. Numero soggetti destinatari dell'indagine con indirizzo mail attivo: 9.365. Numero partecipanti all'indagine: 1.492. Tasso di partecipazione all'indagine: 15,93%.	100%	validazione direttore
RIS_RES_2	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	13	<b>Realizzazione delle misure specifiche, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021/2023</b>	Aggiornare i procedimenti amministrativi della propria Area approvati con Deliberazione n. 84/18 del 21.12.2018	3%	procedimenti amministrativi Area RISTORAZIONE E RESIDENZE aggiornati	01/02/2021	31/07/2021	30/07/2021	mail 30 luglio 2021 8:52 Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione	100%	programma gestione atti
				5) Misura specifica da realizzare: Per le mense in appalto almeno una verifica all'anno per ogni singola struttura (verifica dal registro dei sopralluoghi); verifica dell'effettiva rotazione del personale soggetto a verifiche (almeno n. 20 soggetti diversi) Codice PPTC 2021-2023: Area erogare Servizi Ristorazione. RIFERIMENTO PROCESSO 2								
				6) Misura specifica da realizzare: Estrazione e verifica a campione per l'a.a. 2020-2021 di 30 posti alloggio assegnati (10 per la sede di Firenze, 10 per la sede di Pisa, 10 per la sede di Siena) al fine di verificare se l'assegnazione risulta avvenuta nel rispetto dei criteri previsti dal bando e dalla graduatoria. Codice PPTC 2021-2023: Area Gestire le Residenze, RIFERIMENTO PROCESSO 1	3%	100%	01/01/2021	31/12/2021	in corso		100%	programma gestione atti
<b>TOTALE RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA 2021</b>										100,00%		

## PIANO OBIETTIVI AREA GESTIONE RISORSE

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	Obiettivo	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2021, se temporale indicare data di inizio e fine		MONITORAGGIO AL 31/12/2021	NOTE AL MONITORAGGIO	PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO	FORNITE DATI PER VERIFICA RISULTATO
GRIS_1	gestione risorse umane e materiali, e sviluppo degli strumenti a supporto	9	<b>Attuazione del ccdd personale del comparto</b>	Attuazione del ccdd personale del comparto - Indennità	10%	ridefinizione delle indennità e pagamento arretrati	01/01/2021	30/06/2021	concluso		100%	programma gestione atti
				Attuazione del ccdd personale del comparto - costituzione organismo paritetico per l'innovazione	5%	costituzione Organismo	01/01/2021	30/06/2021	concluso		100%	programma gestione atti
GRIS_2		9	<b>Definizione e approvazione decentrato Area Dirigenza 2021-23</b>		18%	stipula CCDI	01/01/2021	31/12/2021		La parte sindacale non ha presentato alcuna piattaforma. Con deliberazione n. 53/21 del 23/09/2021 è stata avviata la procedura selettiva ad evidenza pubblica per l'individuazione del Direttore dell'Azienda	NON VALUTABILE	programma gestione atti
GRIS_3		pda	<b>Gestione efficace delle risorse umane -Realizzazione degli interventi previsti nel piano triennale dei fabbisogni</b>	Attuazione delle procedure di reclutamento in coerenza con la programmazione	20%	100% rispetto al programmato	01/01/2021	31/12/2021	100%		100%	programma gestione atti
GRIS_4		10	<b>Ottimizzazione gestione inventariale</b>	Approvazione regolamento Gestione Inventario	5%	deliberazione	01/01/2021	30/06/2021	concluso	Deliberazione CDA n. 20/21 del 12/03/2021	100%	programma gestione atti
				Affidamento all'esterno per la ricognizione e rilevazione dei beni mobili di proprietà dell'Azienda e la loro catalogazione e la ricostruzione generale della banca dati inventariale e l'etichettatura dei beni mobili	20%	affidamento servizio esterno	01/01/2021	31/12/2021	17/12/2021	Determinazione dirigenziale adesione contratto regionale 729/21 del 17/12/2021	100%	programma gestione atti
				Rimanenze prodotti finiti servizio Seu ex Ardsu Pisa eliminazione fisica e contabile, gestione aspetti logistici, fiscali e contabili	5%	eliminazione rimanenze	01/02/2021	31/12/2021	02/11/2021	Determinazione dirigenziale n. 614/21	100%	programma gestione atti
GRIS_6		<b>Gestione programmazione e rendicontazione piano investimento su programma integrato di contabilità</b>		7%	funzionalità aggiornata e funzionante	01/05/2021	30/09/2021	27/10/2021	leggero ritardo dovuto alle numerose modifiche da approntare sul programma gestione contabilità	85%	validazione direttore	
GRIS_7	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza		<b>Realizzazione delle misure specifiche, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021/2023</b>	Aggiornamento dei procedimenti amministrativi aziendali approvati con Deliberazione n. 84/18 del 21.12.2018	10%	aggiornare i procedimenti amministrativi della propria area	01/03/2021	31/07/2021	30/07/2021	mail 30 luglio 2021 8:52 Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione	100%	programma gestione atti

TOTALE RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA 2021

98,72%

## PIANO OBIETTIVI STAFF DI DIREZIONE

N. OBIETTIVO AREA	RIF. LINEA STRATEGICA (EVENTUALE)	RIF. N° OBIETTIVO PQPO EVENTUALE	DESCRIZIONE OBIETTIVO	eventuale fase	peso %	RISULTATO ATTESO	TARGET 2021, se temporale indicare data di inizio e fine		MONITORAGGIO al 31/12/2021	NOTE AL MONITORAGGIO	PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO	FORTE DATI PER VERIFICA RISULTATO
STAFF_1		1/3	Sviluppare strumenti per analisi quali - quantitative Servizi Aziendali	Implementare reportistica borse di studio	10%	cruscotto in funzione	01/07/2021	31/12/2021	02/12/2021	Cruscotto implementato e reso disponibile su Storefront. Sono state inserite 13 query che puntano sulle ultime graduatorie (2021/2022). In data 02/12/2021 diffusa la guida per l'utilizzo. <a href="https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/">https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/</a>	100%	Pubblicazione su Storefront
				Implementare cruscotto informativo presenze nelle rr. uu. e andamento convocazioni (incluso RU Pratiche)3	10%	cruscotto in funzione	01/02/2021	30/11/2021	02/12/2021	Cruscotto implementato e reso disponibile su Storefront. Sono state inserite 13 query che puntano sulle ultime graduatorie (2021/2022). In data 02/12/2021 diffusa la guida per l'utilizzo. <a href="https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/">https://storefront.dsu.toscana.it/Citrix/DSUWeb/</a>	99%	Pubblicazione su Storefront
STAFF_2	Ottimizzazione capacità produttive ristorazione	6	Supporto alla reingegnerizzazione modelli produttivi Servizi Produttivi	Completamento programma produzione ristorazione (MRP)	15%	implementazione consultazione materie prime e prodotti venduto	01/01/2021	30/06/2021	01/12/2021	Il fornitore ha rilasciato la APP relativa alla gestione del magazzino all'inizio di novembre invece che nel mese di maggio come preventivato. Nel mese di novembre sono stati distribuiti i tablet, effettuata la configurazione e la formazione al personale. I servizi possono quindi avviare l'APP in produzione già dal mese di dicembre. Il fornitore deve sempre rilasciare l'APP per le dichiarazioni di produzione. Si ritiene che il ritardo sia imputabile al fornitore	100%	Pubblicazione su Storefront
STAFF_3		9	Applicazione nuovi istituti contrattuali	Informatizzazione gestione performance individuale	10%	sistema informatico pronto per l'utilizzo	01/01/2021	31/10/2021	29/10/2021	Mai del 29/10/2021 servizio Applicativi e Amministrazione digitale	100%	Pubblicazione su Storefront
				Regolamentazione Lavoro Agile ordinario	5%	adozione -atti regolamentazione lavoro agile ordinario	01/01/2021	-	31/12/2021	10/11/2021	In attesa nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, stipulati accordi in applicazione dell'articolo 1 comma 3 del Decreto 08/10/2021	100%
STAFF_4	gestione risorse umane e materiali, e sviluppo degli strumenti a supporto	11	Realizzazione nuovo sito web		20%	nuovo sito in funzione	01/06/2021	30/06/2021	Collaudo del 29/06/2021, sito web on line 12/07/2021		100%	sito web
STAFF_5		12	Sviluppo del sistema salute e sicurezza		15%	Prima implementazione del software del Sistema di Gestione della Salute e la Sicurezza	01.10.2021	31.12.2021	30/12/2021	Il software è stato alimentato con i dati relativi ai rischi, alle attrezzature e strutture DSU TOSCANA, alla sorveglianza sanitaria. Sono stati predisposti gli accessi per i profili secondo Organigramma della Sicurezza e definite le aree di interesse e le modalità di interazione con il Software Coordinatrice Qualità e Sicurezza mail del 30/12/2021	100%	validazione direttore
STAFF_6	MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI	5	Customer satisfaction studenti alloggiati (servizi residenze, mense, benefici e comunicazione)	definizione contenuti e modalità di rilevazione e definizione cronoprogramma	2%	modello questionario e definizione cronoprogramma	01.03.2021	30/04/2021	concluso nei termini		100%	programma gestione atti
				Creazione layout e regole tecniche questionario	2%	somministrazione questionario e estrazione dati	01/05/2021	30/06/2021	concluso nei termini		100%	sito web
				analisi risultati	5%	report	01/07/2021	31/07/2021	27/07/2021	mail coordinatore Servizio Q. e S. del 27/07/2021 ore 18:58	100%	programma gestione atti
STAFF_7	Potenziamento strumenti anticorruzione e trasparenza	13	Realizzazione delle misure specifiche, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021/2023	Aggiornare i procedimenti amministrativi della propria Area approvati con Deliberazione n. 84/18 del 21.12.2018	2%	procedimenti amministrativi Area STAFF aggiornati	01/02/2021	31/07/2021	30/07/2021	mail 30 luglio 2021 8:52 Coordinatore Servizio Protocollo, Atti, Trasparenza e Anticorruzione	100%	validazione direttore
STAFF_8	valutazione dal basso	14	condurre rilevazione dal basso Direttore e Dirigenti utile alla valutazione performance individuale anno 2020		2%	somministrazione dei questionari e estrazione dei dati consolidati	01/03/2021	31/05/2021	concluso nei termini	inviato a RT 28 maggio 2021	100%	invio RT risultati
STAFF_9			Unificazione strumento di identificazione e di accesso per i dipendenti aziendali	predisposizione base dati raccolta foto dipendenti stampa massiva badge valorizzazione banda magnetica	2%	nuovi badge in funzione	01/01/2021	31/03/2021	concluso il 1/5/2021		100%	validazione direttore

TOTALE RAGGIUNGIMENTO PIANO DI AREA 2021 99,93%