



EDISU PIEMONTE

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

ANNO 2019

Approvata con deliberazione del CdA nella seduta del 30 giugno 2020

INDICE

PREMESSA

1. BILANCIO E SPESE DI FUNZIONAMENTO

2. PIANO PERFORMANCE 2019/2021: OBIETTIVI 2019

3. OBETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE

3.1. Performance Organizzativa

3.2. Performance Individuale

- 3.2.1. Erogazione borse di studio e altri contributi
- 3.2.2. Servizio residenziale, gestione e contenimento costi
- 3.2.3. Progettazione ed esecuzione interventi di manutenzione straordinaria per realizzazione nuove strutture residenziali, adeguamento e mantenimento delle esistenti.
- 3.2.4. Erogazione fondo rotativo 19/20: deposito cauzionale per idonei non beneficiari di posto letto
- 3.2.5. Razionalizzazione servizio ristorazione e Sperimentazione nuove tipologie di pasto applicate a partire dall'a.a. 2018/2019
- 3.2.6. Potenziamento e ampliamento sale studio attraverso apertura di nuove aule e collaborazione con Atenei per nuove modalità di gestione del servizio e per il potenziamento del prestito libri
- 3.2.7. Reingegnerizzazione dei Processi Organizzativi al fine di ottimizzare le attività degli uffici
 - A) Gestione richieste interventi tecnici
 - B) Procedura Gars
 - C) Procedure di riscossione della Tassa Regionale
 - D) Rottamazione beni
 - E) Servizi informatici
 - F) Servizio ticketing studenti
 - G) Smart Card ristorazione
 - H) Stipendi
 - I) Studio nuovo programma gestione amministrativa
- 3.2.8. Applicazione normativa anticorruzione e trasparenza
- 3.2.9. Semplificazione gestione di tutti i flussi documentali interni tramite implementazione piattaforma Sicraweb
- 3.2.10. Perfezionare e semplificare la comunicazione con gli stakeholders nell'ottica di migliorare i servizi e verificarne il gradimento (customer satisfaction)
- 3.2.11. Applicazione della normativa vigente nonché delle informative/procedure interne in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e in tutte le strutture

4. PIANO TRIENNALE DI RAZIONALIZZAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DELLA SPESA 2018/2020

4.2 Progetti realizzati nel 2019

- A) Miglioramenti reti internet nelle Residenze dell'Ente
- B) Introduzione illuminazione a luci LED nelle sale studio Michelangelo e Verdi n. 26
- C) Sostituzione caldaie a condensazione delle residenze dell'Ente

5. PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

PREMESSA

La Relazione sulla Performance, predisposta ai sensi dell'art. 10 del D. Lgs 150/2009 (c.d. Decreto Brunetta) come modificato dal D. Lgs 74/2017 (c.d. Riforma Madia) e delle "Linee Guida per la Relazione annuale sulla performance" approvate nel Novembre 2018 dal Dipartimento della Funzione Pubblica, evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi ed individuali raggiunti dall'EDISU Piemonte con riferimento agli obiettivi programmati nel 2019.

La Relazione rappresenta lo strumento tramite il quale l'Ente, chiudendo il Ciclo della Performance avviato con l'approvazione del Piano della Performance entro gennaio 2019, rendiconta all'esterno i risultati di gestione ottenuti nell'anno di riferimento.

In essa si dà evidenza delle risorse utilizzate e degli eventuali scostamenti registrati a consuntivo rispetto a quanto programmato nonché degli obiettivi non presenti in fase di pianificazione ma introdotti in itinere in seguito a nuove esigenze strategiche e operative.

Come da indicazioni normative, il processo di redazione della Relazione, che termina con l'approvazione entro il 30 giugno, vede coinvolti:

- l'Amministrazione che cura la predisposizione del documento avvalendosi delle risultanze della misurazione e valutazione della performance nonché dei dati forniti dalla Relazione illustrativa sulla Gestione Esercizio finanziario 2019 approvata dal C.d.A. con deliberazione n. 30 del 16.4.2020;
- il CdA, quale Organo di indirizzo politico-amministrativo, che approva la Relazione;
- l'OIV che misura e valuta la performance organizzativa e valida la relazione.

L'EDISU Piemonte gestisce importanti risorse finanziarie destinate all'erogazione di servizi per l'utenza di riferimento, gli studenti universitari, a fronte di una struttura di ridotte dimensioni in cui si mantiene forte uno spiccato senso di appartenenza e di valore del proprio lavoro che consentono all'Ente di realizzare importanti risultati pur con una dotazione organica essenziale.

Questo aspetto è da considerare quale positivo e importante risultato organizzativo che viene perseguito con costanza negli anni.

Nel seguito vengono presentati i risultati raggiunti dall'Ente riassumendo i più significativi passaggi relativi agli obiettivi generali e specifici che sono stati indicati nel Piano delle performance e negli obiettivi assegnati agli uffici e ai singoli dipendenti.

1. BILANCIO E SPESE DI FUNZIONAMENTO

Il Bilancio di Previsione 2019 -2021 è stato approvato con deliberazione del C.d.A n. 29 del 18/04/2019 e con la seguente situazione a pareggio finanziario:

	2019	2020	2021
Competenza	110.682.313	68.408.022	68.408.022,9

Successivamente, sono state approvate le seguenti variazioni di bilancio di previsione:

N°	DEL	OGGETTO
57	11/0	PRIMA VARIAZIONE DI BILANCIO 2019-2020-2021
5	13/0	RIACCERTAMENTO ORDINARIO DEI RESIDUI

Per effetto delle variazioni sopra richiamate, le previsioni definitivamente assestate del bilancio di previsione per l'esercizio 2019 pareggiano a € 110.682.313,68.

La **spesa corrente** € 69.063.332,92 impegnata di competenza può essere aggregata nei seguenti gruppi:

Erogazione di Borse di studio: € 43.143.877,89 pari al 62,47 % della spesa.

Spesa per le Residenze: € 10.381.590,30

Spese delle utenze (in gran parte attribuibili alle residenze): € 2.033.000,00

Spesa per la Ristorazione: € 5.695.675,66

La somma residua, pari a 7.809.189,07, è stata destinata a spese di struttura e ad investimenti.

Approfondimenti sui dati analitici riferiti al Bilancio e alle spese di funzionamento sono reperibili nel sito www.edisu.piemonte.it, sezione Amministrazione Trasparente, Bilanci, Bilancio preventivo e consuntivo, Rendiconto esercizio finanziario 2019.

2. PIANO PERFORMANCE 2019/2021: OBIETTIVI 2019

Con deliberazione n. 81 del 20.12.2018, il C.d.A. ha approvato il Piano Integrato della Performance 2019/2021 e l'allegato Piano degli Obiettivi (PDO) nel quale, nell'ambito delle linee di intervento generali delle pubbliche amministrazioni volte a soddisfare i bisogni della collettività, sono stati individuati gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi da porre in essere per dare attuazione alla *mission* dell'Ente volta a garantire l'istruzione superiore a tutti i capaci e meritevoli seppur privi di mezzi economici.

Il PDO individua obiettivi strategici afferenti alle aree Servizi a concorso agli studenti, Servizi non a concorso agli studenti, Trasparenza, anticorruzione e privacy e Sicurezza e definisce gli obiettivi operativi attribuiti ai Dirigenti e, a cascata, ai servizi e agli uffici di competenza.

Le attività che concorrono al raggiungimento degli obiettivi strategici fanno parte di un processo di interazione tra gli uffici dell'amministrazione attiva (volta a soddisfare concretamente i bisogni degli studenti tramite l'erogazione dei servizi) e gli uffici di supporto con competenze trasversali (protocollo e risorse umane, servizi finanziari e stipendi, patrimonio /gestione contratti, manutenzioni e sicurezza,

economato, servizi informativi automatizzati, trasparenza e anticorruzione, comunicazione) attorno ai quali gravitano attività essenziali al funzionamento della "macchina" EDISU.

Gli obiettivi strategici pianificati per il periodo 2019/2021, derivanti dalla normativa vigente, dal Documento Economia e Finanza Regionale - Missione "Istruzione e Diritto allo Studio" e dal Piano Strategico di mandato, approvato con deliberazione n. 15/2016 ed aggiornato con deliberazione n. 6/107, attengono prevalentemente ai seguenti ambiti:

- Mantenimento delle borse di studio erogate e degli altri contributi con pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili;
- Progetti di ampliamento del numero di posti letto nelle residenze universitarie con riduzione dei costi dovuta a politiche di risparmio nella gestione delle strutture;
- Iniziative finalizzate alla riduzione del costo pasto e alla differenziazione dell'offerta in ambito ristorazione;
- Valorizzazione del patrimonio dell'Ente, riqualificazione degli spazi inutilizzati e modernizzazione delle sedi di studio;
- Implementare le misure gestionali/organizzative/tecniche ai fini della tutela della sicurezza in tutte le strutture EDISU;
- Efficienza, efficacia, trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa.

Un obiettivo strategico fondamentale non scritto, ma sempre sottinteso e costantemente perseguito e migliorato è quello di utilizzare al meglio le risorse, recuperando le erogazioni non dovute al fine di reinvestire le somme revocate in nuove provvidenze agli studenti. Si è creato negli anni un circolo virtuoso per permettere di utilizzare con efficacia e con efficienza le risorse finanziarie disponibili, specie in questo momento storico caratterizzato da una politica non espansiva delle risorse pubbliche, sia esse finanziarie che di risorse umane.

Nel 2019:

- gli accertamenti sul mancato possesso dei requisiti economici per l'accesso ai contributi, ha permesso di incassare le somme di € 118.953,50, per quanto attiene le revoche di borsa di studio, e di € 149.636,00 per sanzioni amministrative comminate e saldate con pagamento in misura ridotta.
- le revoche per mancato conseguimento dei requisiti di merito, per rinuncia e perdita di requisiti riferite a vari anni accademici anche a seguito di rateazioni per la restituzione degli importi dovuti, hanno determinato un incasso di € 775.101,11.

3. OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE

La linea strategica descritta nel precedente paragrafo ha trovato espressione negli obiettivi annuali di performance organizzativa (comuni a tutto il personale) e di performance individuale.

3.1 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Nel 2019 è stato individuato un unico obiettivo di performance organizzativa denominato "Applicazione delle policy aziendali in materia di privacy".

La scelta di un unico obiettivo trasversale all'organizzazione, è riconducibile alla necessità innalzare la consapevolezza di tutti i lavoratori rispetto alla tutela dei dati trattati nell'ambito delle attività svolte in EDISU tenuto conto delle innovazioni in materia di privacy introdotte dal Regolamento UE 679/2016, promulgato il 25.5.2018, sulla protezione dei dati personali.

Tutti i lavoratori hanno avuto accesso alle policy pubblicate nella intranet aziendale, hanno svolto attività formative e ricevuto l'informativa sul trattamento dei dati. In questo modo si è creata una base di conoscenza comune che consente di andare oltre il mero adempimento.

Inoltre nei settori maggiormente coinvolti nella gestione di dati sensibili, quali le attività legate all'erogazione di contributi e la residenzialità, sono stati individuati specifici obiettivi volti ad analizzare con maggiore dettagli gli aspetti impattanti dell'applicazione del GDPR, il Regolamento europeo.

In relazione alle competenze ed ai ruoli, sono stati coinvolti dal Responsabile protezione dati personali (DPO) nella mappatura dei dati trattati e nell'individuazione delle modalità di trattamento nell'ambito dei processi lavorativi di pertinenza.

A conferma dell'importanza attribuita alla materia, nel 2019 è stato istituito il Team di Coordinamento Privacy composto dai due dirigenti e da due referenti, PO degli uffici SIA e Affari generali.

Il Team si pone come interfaccia tra i lavoratori e il DPO per la predisposizione di procedure e informative puntuali rispetto alla molteplicità dei dati da trattare e per la risoluzione di problematiche tecniche o amministrative inerenti la privacy.

Dalla fine del 2018, l'Ente ha posto le basi per la realizzazione di un'unica piattaforma per la protocollazione, la gestione della contabilità e degli atti amministrativi, per la gestione delle sezioni Amministrazione trasparente e Albo Pretorio del sito istituzionale.

Specifica attenzione è stata attribuita, nella progettazione del sistema, alle funzioni finalizzate all'anonimizzazione dei dati personali presenti nei documenti da pubblicare e alla possibilità di procedere direttamente agli smistamenti interni in modalità riservata qualora i contenuti richiedessero l'invio ad un unico destinatario e non al nodo ufficio visibile a tutti gli utenti autorizzati.

Consapevoli dell'importanza della privacy, si è programmato un ampio e articolato percorso per garantirne il rispetto nel trattamento dei dati affinché questi siano custoditi in modo accurato tanto da attacchi esterni che da possibili danneggiamenti dovuti a guasti tecnici. Al fine di garantire il salvataggio delle informazioni da possibili eventi avversi come, ad esempio, da eventuali black out prolungati nella zona di Torino l'Ente si è dotato di un archivio speculare sempre aggiornato presso la sede del CSI Piemonte a Vercelli che garantisce la continuità operativa anche in caso di disaster recovery.

E' importante sottolineare a tal proposito che l'Ente gestisce in autonomia i server dati su cui risiedono i data-base relativi alle borse di studio e alla residenzialità. La server farm dell'Ente ha dimensioni importanti ed è sempre monitorata e implementata per mantenere alti standard qualitativi. Il sistema gestisce inoltre l'accesso di tutti gli studenti presso le sale studio e le residenze dell'EDISU sul territorio piemontese. Risulta quindi fondamentale l'attenzione prestata alla salvaguardia dei dati. A tal fine sono stati implementati i sistemi di controllo di accesso da parte dell'utenza esterna tramite l'installazione di PfSense, che consentono il tracciamento degli accessi, così come previsti dalla normativa e dalle indicazioni dei AGID.

Si è cercato pertanto di programmare e pianificare le attività necessarie utilizzando non solo le risorse strumentali e informatiche ma anche - e soprattutto - coinvolgendo le risorse umane con la finalità sia di far conoscere in modo approfondito la materia sia, di conseguenza, di ricercare buone prassi per l'Ente attraverso il contributo delle diverse professionalità le così da rendere la conoscenza "attiva" e realizzabile.

3.2 PERFORMANCE INDIVIDUALE

Gli obiettivi di performance individuale rappresentano le "azioni" che i differenti uffici, in base alle loro competenze e in un'ottica di interdipendenza, hanno posto in essere al fine di raggiungere gli obiettivi operativi individuati nel Piano degli Obiettivi.

Di seguito la sintesi degli obiettivi operativi posti in capo ai dirigenti e, conseguentemente, ai loro settori:

- Erogazione borse ed altri contributi con pieno utilizzo delle risorse finanziarie disponibili
- Progettazione ed esecuzione interventi di manutenzione straordinaria per realizzazione nuove strutture residenziali, adeguamento e mantenimento delle esistenti.
- Erogazione fondo rotativo 18/19: deposito cauzionale per idonei non beneficiari di posto letto.
- Razionalizzazione del servizio di ristorazione
- Sperimentazione nuove tipologie di pasto applicate a partire dall'a.a. 2018/2019
- Potenziamento e ampliamento sale studio attraverso apertura di nuove aule e collaborazione con Atenei per nuove modalità di gestione del servizio e per il potenziamento del Prestito libri.
- Reingegnerizzazione dei Processi Organizzativi al fine di ottimizzare le attività degli uffici di amministrazione attiva (diretti erogatori dei servizi) e degli uffici di supporto con competenze trasversali.
- Applicazione normativa anticorruzione, trasparenza e privacy
- Semplificazione gestione di tutti i flussi documentali interni tramite implementazione piattaforma Sicraweb
- Perfezionare e semplificare la comunicazione con gli stakeholders nell'ottica di migliorare i servizi e verificarne il gradimento (customer satisfaction).
- Applicazione della normativa vigente nonché delle informative/procedure interne in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e in tutte le strutture

PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

3.2.1. EROGAZIONE BORSE DI STUDIO E ALTRI CONTRIBUTI

Nell'anno accademico 2019/2020 è stato confermato e raggiunto l'obiettivo della copertura del 100% degli aventi diritto con pieno utilizzo delle risorse disponibili. Non ci sono idonei non vincitori.

Nel 2019 per le borse di studio e gli altri contributi è stata erogata la somma complessiva di € 43.143.877,89 così distribuita:

COLLABORAZIONI A TEMPO PARZIALE 200 ORE A.A. 2018/2019	83.09
CONTRIBUTI STRAORDINARI A STUDENTI IN PARTICOLARI CONDIZIONI DI DISAGIO ECONOMICO	16.63
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO - SECONDA RATA	18.777.59
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO - PRIMA RATA	20.633.29
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO - PREMIO DI LAUREA	375.32
BORSE DI STUDIO DOTTORATI SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	195.01
EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO CON FONDI PROVENIENTI DA BORSE RECUPERATE	590.03
CONTRIBUTI PER LA MOBILITA' INTERNAZIONALE A STUDENTI IN MOBILITA' ANNO 2019	1.168.74
SCORRIMENTO GRADUATORIA PER LA MOBILITA' INTERNAZIONALE	299.62
RIMBORSO TASSA REGIONALE DSU A STUDENTI IDONEI	556.76
TOTALE	43.143.877,89

Numero borse di studio a.a. 17/18; 18/19; 19/20

Anno Accademico	N. borse di studio erogate
2017/2018	11.831
2018/2019	13.154
2019/2020	13.800

3.2.2. SERVIZIO RESIDENZIALE, GESTIONE E CONTENIMENTO COSTI

Nell'anno 2019 il servizio abitativo ha gestito circa 2.500 posti letto distribuiti in 20 residenze universitarie sull'intero territorio Piemontese situate a Torino, Grugliasco, Vercelli, Novara, Alessandria e Cuneo destinati principalmente agli studenti "fuori sede" che partecipano al Bando annuale di concorso Borse di studio e servizio abitativo e a diverse tipologie di soggetti afferenti e non al mondo universitario.

Di questi:

- circa 1560 posti letto sono stati messi a disposizione nelle residenze di proprietà e/o in locazione all'EDISU e gestiti mediante un appalto multiservizi che garantisce il consolidamento degli

standard mediante l'inserimento di opportuni correttivi ed adeguamenti ad una realtà in continua trasformazione;

- i restanti posti letto sono stati messi a disposizione presso le residenze denominate "Paolo Borsellino" e "Villa Claretta" (concessione), "Olimpia" e "Mollino" (corresponsione di canone annuale alle proprietà ATC e Fondazione CEUR), "Casa Sappa" ad Alessandria (contratto con Edenfin).

Nel corso del 2019, e precisamente dal mese di maggio, il servizio abitativo ha incrementato la sua offerta con ulteriori 86 posti letto presso la residenza universitaria Codegone di Torino (canone annuale alla Fondazione Ceur).

Comparazione spesa triennio 2017/2019

Anno	Spesa
2017	11.345.482,50
2018	10.580.322,09
2019	10.381.590,30

I dati suddetti denotano un decremento, dal 2017 al 2019, delle spese di gestione delle residenze connesso al più ampio obiettivo strategico pluriennale finalizzato all'ampliamento di posti letto con contestuale contenimento dei costi tramite individuazione e applicazione di nuove modalità organizzative e gestionali e revisione degli accordi con i concessionari delle residenze olimpiche (obiettivo: sgravare EDISU da spese connesse alla realizzazione delle strutture) e nuove convenzioni con gli Atenei.

Da alcuni anni è attivo all'interno delle residenze universitarie il servizio dei **soggiorni su prenotazione** nelle residenze universitarie EDISU, che affianca il servizio abitativo a concorso rivolto agli studenti universitari fuori sede che partecipano al bando di concorso annuale. Il servizio dei soggiorni su prenotazione si rivolge a tutti coloro che appartengono al mondo universitario e non, attraverso diversi servizi dedicati quali: casa per ferie, ospitalità familiari studenti fuori sede vincitori di posto letto, ospitalità studenti stranieri e ospitalità professori o altri utenti che a vario titolo appartengono al mondo universitario. Tale servizio permette di usufruire di posti letto a pagamento nelle residenze universitarie adibite e realizzate al fine non solo di agevolare gli studenti e le famiglie che intraprendono la scelta di frequentare un corso fuori sede, ma anche di promuovere la mobilità internazionale e gli eventi e il turismo in Piemonte.

L'introito relativo ai soggiorni su prenotazione negli ultimi due anni è indicativamente di Euro 1.100.00,00 con un leggero incremento rispetto agli anni precedenti.

Tale incremento va ricercato in un numero sempre maggiore di richieste legate ai soggiorni destinati ai familiari ed amici, servizio che riscuote notevole successo e che è trasversale alle residenze universitarie

dotate di reception 24h/24h e ad un incremento delle domande dovuto anche ad un piano tariffario più favorevole.

Il personale dell'Ufficio Residenzialità è stato coinvolto nella revisione del Regolamento interno delle residenze. Sono stati creati gruppi di lavoro su specifici argomenti al fine di permettere la condivisione delle esperienze delle specifiche realtà delle singole residenze. Dal confronto sono nate delle proposte che sono poi state portate all'attenzione di tutto l'ufficio, definendo una proposta che è stata sottoposta all'Organo politico.

3.2.3. PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA PER REALIZZAZIONE NUOVE STRUTTURE RESIDENZIALI, ADEGUAMENTO E MANTENIMENTO DELLE ESISTENTI.

Nel 2019 nelle residenze sono state eseguite importanti attività manutentive che si inseriscono nel più ampio obiettivo pluriennale di contenimento costi e razionalizzazione della spesa (vd paragrafo n.4).

In particolare, nell'anno di riferimento è stata focalizzata l'attenzione sull'avvio e l'esecuzione di interventi di adeguamento, sostituzioni e ripristini sugli impianti di distribuzione acqua e calore e sono stati eseguiti interventi di efficientamento e adeguamento normativo delle caldaie di Via Cappel Verde (TO) e Via Dal Pozzo (VC) con l'intento di migliorare le prestazioni, garantire la sicurezza degli studenti e, contestualmente, prevenire problematiche future più complesse ed onerose.

E' proseguito il programma di costante aggiornamento degli apparati fonia e trasmissione dati (residenze Cappel Verde, San Liborio, Paoli) per migliorare il servizio agli studenti con riferimento in particolar modo al wi-fi (Cappel Verde, San Liborio e progettazione sistema per Paoli e Cavour da eseguire nel 2020/2021) e alla videosorveglianza (Paoli, Cappel Verde).

Il coordinamento tra settori, ha permesso di pianificare ed eseguire gli interventi senza arrecare disservizi agli ospiti delle residenze.

E' stato completato il progetto esecutivo di ristrutturazione della residenza Cercenasco, che ha ottenuto il finanziamento dal MIUR, ed è stata avviata la gara per l'esecuzione dei lavori. Sono stati predisposti inoltre i progetti per la sostituzione della centrale rilevazione fumi del complesso di Via Verdi n. 26, per l'implementazione dell'impianto di allarme acustico nella residenza San Liborio, per il rifacimento della copertura della "Manica C" della residenza Cavour ed è stato avviato lo studio di fattibilità tecnica ed economica per gli interventi di manutenzione straordinaria degli infissi e delle facciate esterne nella residenza di Via Verdi n. 15.

Nell'ambito del più ampio intervento di rifacimento dell'impianto di illuminazione della sala studio e degli uffici di Via Verdi n. 26, si è provveduto anche nei locali della residenza alla sostituzione delle luci con quelle a tecnologia LED con un netto miglioramento del comfort illuminotecnico.

3.2.4 EROGAZIONE FONDO ROTATIVO 19/20: DEPOSITO CAUZIONALE PER IDONEI NON BENEFICIARI DI POSTO LETTO.

Il Fondo Rotativo a.a. 2019/2020 consente agli studenti fuori sede, idonei non assegnatari di posto letto a seguito di dichiarazione di interesse, di chiedere, tramite domanda on line in seguito a pubblicazione di Bando, un sostegno economico volto alla copertura del deposito cauzionale da versare al momento della stipula di un contratto privato di locazione abitativa della durata di almeno 10 mesi e regolarmente registrato presso l'agenzia delle entrate.

Si tratta di un contributo da intendersi come anticipo dell'importo della borsa di studio.

Nel complesso durante l'a.a. 2019/2020 sono stati erogati 219 contributi per un totale complessivo di € 94.808,26.

A.A.	NUM. RICHIESTE TOTALI	NUM. VINCITORI CONTRIBUTO	NUM. ESCLUSI PER ASSENZA DEI REQUISITI	IMPORTO TOTALE EROGATO
2017/2018	79	60	19	€ 25.796,09
2018/2019	142	111	31	€ 48.576,85
2019/2020	343	219	124	€ 94.808,26

3.2.5 RAZIONALIZZAZIONE SERVIZIO RISTORAZIONE E SPERIMENTAZIONE NUOVE TIPOLOGIE DI PASTO APPLICATE A PARTIRE DALL'A.A. 2018/2019

I pasti somministrati nel corso del 2019 nelle mense universitarie del territorio piemontese, tra le quali occorre annoverare quella aperta il 4 novembre all'interno del Campus di Novara (199 posti a sedere), hanno registrato un incremento del quale si dà evidenza nella tabella che segue:

Pasti erogati nelle mense triennio 2017/2019

Anno	Numero pasti
2017	550.016
2018	594.260
2019	687.549

I servizi di ristorazione alternativi presenti sul territorio regionale hanno registrato una crescita dei pasti più consistente rispetto a quelli erogati nelle mense: da sottolineare l'interruzione di tutte le convenzioni

al servizio degli studenti che frequentano il Campus universitario di Novara dovuto all'apertura della nuova mensa in quest'area.

Pasti erogati nei servizi alternativi triennio 2017/2019

Anno	Numero pasti
2017	82.562
2018	113.147
2019	138.267

Incassi tariffari

Nel 2019 è stato registrato un incremento degli incassi tariffari del servizio (mense e servizi convenzionati) coerente con la crescita del numero di pasti mentre è rimasto sostanzialmente invariato l'incasso connesso alla detrazione della borsa di studio.

	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Incassi Tariffari	1.572.294,55	1.549.196,47	1.921.213,91
Detrazione borsa di studio	1.761.150,00	1.866.000,00	1.862.400,00
	3.333.444,55	3.415.196,47	3.783.613,91

Sul fronte delle manutenzioni, il coordinamento da parte dei servizi tecnici delle attività precedentemente gestite direttamente dagli appaltatori specializzati nel servizio mensa, ha portato ad un miglioramento generale dei locali adibiti alla ristorazione.

3.2.6 POTENZIAMENTO E AMPLIAMENTO SALE STUDIO ATTRAVERSO APERTURA DI NUOVE AULE E COLLABORAZIONE CON ATENEI PER NUOVE MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO E PER IL POTENZIAMENTO DEL PRESTITO LIBRI

Nel mese di novembre 2019, è stata aperta una sala studio di 150 posti a Novara collocata nel campus universitario che ospita la nuova mensa (199 posti a sedere) e la residenza universitaria (122 posti letto).

Permane la flessibilità degli orari di apertura delle aule con ampliamento durante le sessioni d'esame.

Per quanto riguarda il prestito libri, è stato registrato un progressivo rallentamento nella realizzazione del programma di sviluppo del servizio approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2018.

Infatti, nonostante le intervenute autorizzazioni della competente Soprintendenza, il Comune di Torino non ha più manifestato l'iniziale interesse al ritiro della biblioteca internazionale situata all'interno della sala studio di Via Michelangelo.

Allo stesso modo anche l'interesse dell'Università per i testi da destinare ad alcuni punti prestito all'interno delle facoltà, si è affievolito.

I libri sono pertanto rimasti nella disponibilità di EDISU.

Le sale studio di Via Verdi n. 26 e Via Michelangelo n. 17 in Torino, sono state oggetto di interventi su impianti illuminotecnici.

Nelle due strutture sono stati installati i corpi illuminanti a LED e sviluppate specifiche tecnologie per la regolazione dell'illuminazione sui piani di lavoro e nei differenti locali in funzione delle esigenze di utilizzo e del contributo solare esterno.

In Via Michelangelo è stato realizzato il cablaggio per l'impianto di videosorveglianza, sono state installate le videocamere e si è provveduto alla messa in funzione del sistema.

I suddetti progetti si inseriscono nel più ampio obiettivo pluriennale di contenimento costi e razionalizzazione della spesa (vd paragrafo n. 4).

Infine, è stato predisposto il progetto esecutivo per la sostituzione della centrale rilevazione fumi nell'intero complesso di Via Verdi n. 26 (sala studio, residenza, uffici).

3.2.7 REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI AL FINE DI OTTIMIZZARE LE ATTIVITÀ DEGLI UFFICI

A) GESTIONE RICHIESTE INTERVENTI TECNICI

L'ufficio tecnico utilizza un programma per la standardizzazione e la catalogazione delle richieste di manutenzione provenienti dalle differenti sedi.

E' stato avviato gradualmente ed è in via di perfezionamento, il passaggio dalle richieste trasmesse via mail a quelle inserite direttamente nel programma da parte dei responsabili delle residenze. Esso rappresenta un importante obiettivo di ottimizzazione delle procedure e di riduzione dei tempi di gestione delle pratiche pervenute.

L'utilizzo di un unico canale per la gestione degli interventi di manutenzione garantisce inoltre la tracciabilità delle richieste e rappresenta un importante supporto al controllo delle spese suddiviso per centri di costo.

B) PROCEDURA GARS

In vista dell'imminente avvio del procedimento amministrativo relativo agli accertamenti economici a.a. 2015-2016, nel corso dell'anno 2019 è stata perfezionata la tabella di ricalcolo ISEE ai sensi del DPCM 159/2013.

C) PROCEDURE DI RISCOSSIONE DELLA TASSA REGIONALE

Nel corso del 2019 è stata perfezionata l'attività di convenzionamento con gli Enti preposti alla riscossione della Tassa Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, garantendo uno snellimento delle procedure di incasso e di controllo degli introiti. La riscossione riguarda tutti gli studenti immatricolati già per l'a.a. 2019-2020, sia per i richiedenti Borsa di studio per il suddetto anno sia per chi non è beneficiario di borsa di studio Edisu con i seguenti Atenei Piemontesi:

ACCADEMIA ALBERTINA DI BELLE ARTI DI TORINO

ACCADEMIA DI BELLE ARTI DI CUNEO

ACCADEMIA DI BELLE ARTI EUROPEA DEI MEDIA DI NOVARA

CONSERVATORIO DI ALESSANDRIA "A. VIVALDI"

CONSERVATORIO "GUIDO CANTELLI" DI NOVARA

CONSERVATORIO STATALE DI MUSICA "G. F. GHEDINI" – CUNEO

CONSERVATORIO STATALE DI MUSICA "GIUSEPPE VERDI" (TO)

SCUOLA SUPERIORE PER MEDIATORI LINGUISTICI "A. MACAGNO" CN

SCUOLA SUPERIORE PER MEDIATORI LINGUISTICI "VITTORIA" TO

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SCIENZE GASTRONOMICHE

Al fine quindi di uniformare gli studenti sia in merito alla modalità di pagamento che all'eventuale diritto a richiedere il rimborso, si è reso necessario aggiornare ed implementare il "Regolamento Tassa Regionale" per il rimborso tassa regionale, la procedura web per la compilazione dell'istanza on line ed infine l'applicativo Bart 2019-2020.

L'attività di rimborso della Tassa regionale non dovuta è stata oggetto di un miglioramento funzionale che prevede che il rimborso avvenga sia su specifica richiesta tramite un iter specifico per aiutare l'utente nella presentazione dell'istanza, sia automaticamente per gli studenti dei primi anni vincitori di borsa di studio. Sono state inoltre predisposte tabelle di controllo per ottenere un quadro analitico e per monitorare le richieste inviate dagli studenti

Queste attività svolte dall'ufficio revocato in collaborazione con l'ufficio Contratti e supporto legale e con l'ufficio SIA ha permesso un importante miglioramento gestionale a vantaggio dell'utenza. Infatti il convenzionamento di nuovi Enti preposti alla riscossione della Tassa DSU garantisce un flusso di informazioni più dettagliate e definite, le implementazioni al programma di gestione facilitano l'iter di

rimborso e l'utilizzo della procedura Ticketing permette agli utenti di trovare informazioni specifiche e risposte in tempi brevi facilitando i percorsi di comunicazione.

D) ROTTAMAZIONE BENI

Ad inizio 2019, in seguito all'inventario di materiale inservibile presente nelle residenze, nelle mense e nelle sale studio, è stato avviato un programma di svuotamento progressivo dei magazzini sia nelle sedi di Torino che in quelle decentrate la cui organizzazione ha richiesto il contributo di tutti gli uffici interessati.

I materiali irrecuperabili sono stati conferiti alle discariche come previsto dalla norme vigenti mentre le attrezzature non più impiegabili in EDISU ma ancora funzionanti è stato intrapreso un tentativo di vendita che, a fine anno, non ha prodotto esiti. Gli arredi non più riutilizzabili nelle sedi dell'Ente provenienti dalla svuotamento della residenza di Via Cercenasco in vista della ristrutturazione, sono stati destinati ad una Cooperativa no profit che ha provveduto al ritiro a proprie spese.

Il processo di individuazione beni, organizzazione attività di prelievo, trasporto e alienazione, sviluppato secondo una logica di continuità nel corso dell'anno, ha comportato una riduzione dei tempi dedicati all'organizzazione delle varie fasi nonché dei costi di attuazione.

E) SERVIZI INFORMATICI

Nel corso del 2019 sono stati attuati degli interventi tecnici propedeutici all'attivazione della piattaforma Ticketing implementando e modificando il software acquisito "in riuso" dal Politecnico di Torino e garantirne l'interoperabilità con gli applicativi web EDISU.

Nell'anno e' stato portato a conclusione, tramite l'installazione in tutte le sedi EDISU di 25 server fisici e del relativo software dedicato Firewall/Router PFsense, il "Progetto migliorativo della connettività delle sedi dell'Ente" approvato dal CdA con Delibera 23/2018.

Per migliorare i livelli di protezione dell'infrastruttura IT e agevolare la condivisione di file e dati in modalità crittografata con interni ed esterni, è stato installato e configurato sul VirtualCenter Edisu il software NextCloud compatibile con la piattaforma e-mail in uso.

Nell'anno si è proceduto alla riorganizzazione dei sistemi interni attraverso la centralizzazione su sistemi virtuali dei servizi trasversali offerti a tutti gli uffici (Server di domino, sistemi gestionali, sistemi antivirus, patch di aggiornamento, sistemi di storage condiviso, Intranet ecc) e all'ottimizzazione delle postazioni di lavoro.

F) SERVIZIO TICKETING STUDENTI

Dal 1 luglio 2019, in linea con le modalità di comunicazione attuate dagli Atenei piemontesi, è entrato in funzione il sistema di Ticketing come unico canale di comunicazione con gli studenti in sostituzione delle

caselle di posta elettronica e del call center considerati strumenti non più adeguati alla gestione in sicurezza dei dati personali conferiti.

Infatti il GDPR sulla privacy ha reso necessaria l'individuazione di un canale di comunicazione con gli studenti sicuro, sia per la riconoscibilità dell'interlocutore sia per la protezione dei dati e dei documenti che lo studente può aver necessità di allegare.

Abbiamo pertanto valutato positivamente l'utilizzo del ticketing, un sistema che garantisce sia la sicurezza sia la tracciabilità delle comunicazioni da parte dello studente e delle risposte da parte di EDISU, così da essere di garanzia sia per lo studente sia per l'Ente in caso di contestazioni.

E' stato ritenuto molto interessante ed utile anche perché permette l'uso dello strumento delle FAQ, presente nella piattaforma, alle quali lo studente deve accedere prima di poter aprire un ticket e che pertanto permette di evitare la maggior parte dei ticket per i quali le risposte sono già presenti nelle FAQ.

La piattaforma è accessibile da parte degli studenti in possesso di credenziali; l'accesso senza credenziali permette esclusivamente di visionare le FAQ sui servizi e di ricevere informazioni generiche.

Il sistema basato su una comunicazione di primo livello tramite le FAQ con passaggio al secondo livello se queste non fossero esaustive, snellisce la procedura, riduce il numero delle domande e i tempi di risposta.

La piattaforma di ticketing permette di monitorare, oltre al numero di ticket ricevuti e chiusi in un giorno, anche la tipologia di domande (dal momento che vengono catalogate in base alla sezione FAQ di riferimento) sia l'indice di gradimento delle FAQ, nonché il numero di ricerche che sono state fatte su uno determinato termine (es borsa di studio), su un particolare argomento o sotto argomento.

Dal 1 luglio al 31 dicembre 2019 sono stati aperti

- **9.832** Ticket gestiti dalla Segreteria Studenti su informazioni inerenti la borsa di studio, con punte di 250 ticket giornalieri nel mese di settembre e ottobre.
- **1.110** Ticket gestiti dalla Segreteria Studenti su informazioni inerenti il servizio ristorazione
- **359** Ticket gestiti dalla Segreteria Studenti su informazioni inerenti la mobilità internazionale

Gli studenti che hanno fatto una o più ricerche all'interno della piattaforma sono stati **16.500**, e di questi ultimi **7.840 non hanno aperto un ticket (47,5%** delle ricerche) avendo trovato la risposta nelle FAQ, mentre **l'obiettivo assegnato era di una riduzione del 20% della richiesta di assistenza.**

Le tematiche trattate erano relative a Borse di studio, servizio abitativo, integrazione borsa studenti disabili, premio di laurea, contributi straordinari (identificato con Segreteria studenti), mobilità internazionale e ristorazione, sia in italiano che in lingua inglese

Al fine di migliorare il servizio è stata avviata la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Qui di seguito riporto alcuni dei suggerimenti più comuni rispetto al miglioramento del servizio dati dagli studenti partecipanti alla customer:

- dare una descrizione dettagliata di cosa sia un ticketing, per aumentarne l'usabilità
- creare una sezione per le domande che non ricadono in sottocategorie specifiche
- mandare avviso via email allo studente una volta evasa la richiesta da parte di Edisu, per agevolare la lettura in tempi ristretti delle risposte da parte degli studenti.

Questo importante obiettivo ha visto coinvolti gli uffici della Segreteria studenti, dell'Accertamento economico, delle Revoche benefici, ma anche l'ufficio residenzialità, l'ufficio ristorazione e i colleghi dell'informatica e della webredazione. E' stato dunque un lavoro ampio e complesso che ha dato risultati molto positivi sia sul piano gestionale che su quello organizzativo, creando un importante valore aggiunto per l'EDISU Piemonte.

G) SMART CARD RISTORAZIONE

Nel 2019 è stata valutata la modifica delle modalità di gestione delle smart card per l'accesso ai servizi di ristorazione.

Il progetto prevede l'eliminazione del microchip dalle smart card, con gestione on-line del sistema di accesso e di pagamento delle tariffe e semplificazione della fase di emissione a carico delle segreterie degli Atenei.

La decorrenza è prevista dall'a.a. 2020/2021.

H) STIPENDI

Nel 2019 per il passaggio a Siope Plus / Mif 3 è stata rivista e modificata la modalità di importazione dei dati del software degli stipendi nel software di Contabilità al fine di ottimizzare la gestione del flusso stipendiale mensile e la relativa regolarizzazione entrate/uscite.

Si è svolto inoltre un'importante attività di controllo delle posizioni assicurative e pensionistiche di tutto il personale presso l'INPS, verificando con l'Istituto i casi nei quali si riscontrava una non completa ricostruzione dei periodi di versamento.

I) STUDIO NUOVO PROGRAMMA GESTIONE AMMINISTRATIVA

All'interno del percorso di reingegnerizzazione dei processi amministrativi è stata rilevata l'esigenza di riesaminare i processi relativi alla parte amministrativa generale, quali contabilità, gestione presenze, protocollo, amministrazione trasparente. Questi sono stati gestiti negli anni su singoli programmi tra loro slegati o correlati tramite web service.

Alcuni di questi programmi utilizzano piattaforme che risultano ormai datate e non più performanti. Alcune delle problematiche di questi programmi sono state anche legate agli aggiornamenti normativi che non riescono ad essere perfettamente inglobati in programmi basati su logiche di programmazione più rigide

rispetto a prodotti di ultima generazione. Bisogna tenere infatti conto che nel campo informatico c'è un continuo miglioramento delle piattaforme di gestione e una rapida obsolescenza di programmi anche in un arco di tempo di breve/medio periodo.

Si è riscontrata pertanto la necessità di rivedere gli attuali programmi in uso sia al fine di creare maggior collegamento tra le procedure sia per verificarne le prestazioni. E' stato quindi verificato che non era possibile, ad esempio, creare dei webservice tra il programma di protocollo in uso e quello di gestione delle segreterie per creare meccanismi di protocollazione dei documenti in automatico. Oppure che non era possibile avere una suite di applicazioni per gestire in un unico ambiente la contabilità, le determinazioni e le delibere, il protocollo e il flusso di dati verso la sezione "Amministrazione trasparente" prevista per legge.

Per realizzare l'obiettivo sono stati valutati i principali programmi presenti sul mercato, focalizzando l'attenzione ai programmi concepiti per la pubblica amministrazione, in quanto negli ambiti gestionali degli Enti pubblici ci sono particolarità non riscontrabili nel privato, come, ad esempio, la contabilità sia finanziaria che economico-patrimoniale. Abbiamo infatti, più volte verificato la difficoltà di modificare un programma concepito per imprese private introducendo le regole della amministrazione pubblica. Inoltre, anche grazie alle esperienze maturate nell'ambito della Funzione Pubblica si è aperto un confronto a livello generale - e non più di singolo Ente - con le software House per ottenere piattaforme e suite dedicate alla gestione dei servizi pubblici.

Parallelamente all'interno dell'Ente ho coinvolto la Dirigenza e le Posizioni Organizzative per rilevare le nostre specifiche esigenze ed evidenziare i punti di snodo e/o di raccordo utili per migliorare i flussi e le funzionalità di un possibile programma per gestire le attività di supporto alla struttura. Quindi a seguito di questo studio di reingegnerizzazione dei processi organizzativi interni sono stati definiti dei flussi da modificare e/o aggiornare nell'ottica della semplificazione amministrativa e snellimento delle procedure.

Abbiamo lavorato cercando innanzitutto il coinvolgimento del personale poiché i cambiamenti diventano operativi solo se capiti e percepiti come migliorativi. L'introduzione di nuovi programmi o la modifica di iter gestionali comporta un iniziale momento che può creare difficoltà di apprendimento, resistenza ai nuovi modelli operativi che possono essere superati con minore difficoltà se risulta chiara la prospettiva e il percorso.

L'importanza dell'analisi che abbiamo condotta è legata anche alla necessità di creare nuovi spazi lavorativi e di ridurre le attività routinarie attraverso diversi modelli di gestione per liberare risorse umane. Questo aspetto è fondamentale visto il calo generalizzato del numero di dipendenti rilevato in tutta la pubblica amministrazione, calo che penalizza maggiormente gli Enti di piccola e media dimensione quale è l'EDISU Piemonte.

La razionalizzazione dell'uso delle risorse, la valorizzazione del capitale umano attraverso la formazione e l'aggiornamento sono due momenti importanti della pianificazione della transizione digitale, definita dal CAD - Codice per l'Amministrazione Digitale, per garantire la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e l'adozione di modelli di relazione con l'utenza trasparenti e aperti, attraverso una maggiore efficienza ed economicità.

La messa in produzione della nuova suite di applicazioni per la gestione amministrativa di supporto che comprenderà il protocollo, la conservazione a norma dei documenti protocollati, il repertorio dei contratti, l'iter per deliberazioni, decreti e determinazioni, la contabilità e le pubblicazioni su Albo Pretorio e Amministrazione trasparente è programmata nell'anno 2020.

3.2.8 APPLICAZIONE NORMATIVA ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Nel corso dell'anno sono state effettuate le attività standard finalizzate all'applicazione della normativa di riferimento: elaborazione atti di pianificazione, programmazione e rendicontazione alla base del Ciclo della Performance, predisposizione PTPCT 2019/2021, monitoraggio periodico sull'applicazione delle misure di prevenzione dei rischi, formazione di tutti i lavoratori.

La consapevolezza che la prevenzione della corruzione passi attraverso la conoscenza puntuale dei processi organizzativi, ha determinato l'avvio, successivamente alla riorganizzazione delle funzioni dell'Ente avvenuta ad aprile, dell'attività di revisione dei processi e dei potenziali rischi corruttivi presenti nelle fasi lavorative più esposte.

L'obiettivo è quello di mappare, in un arco temporale pari a un biennio, tutti i processi secondo un principio di gradualità suggerito da ANAC per i Comuni di piccole dimensioni ai quali EDISU può essere assimilato.

E' stata altresì elaborata la Mappa della trasparenza nella quale vengono evidenziate le responsabilità degli uffici in merito ai documenti e ai dati da pubblicare obbligatoriamente nella sezione Amministrazione Trasparente del sito ai sensi del D. Lgs 33/2013 e s.m.i.

Nell'ottica dell'interazione tra uffici e della correlazione tra i documenti, l'attività è stata svolta da un gruppo di lavoro interno costituito dalle PO che hanno condiviso con i dirigenti la Mappa dei processi organizzativi, la Mappa dei rischi e la Mappa della trasparenza approvati dal Cda quali allegati al PTPCT 2020/2022.

Nel mese di luglio l'Ente ha aderito alla piattaforma Whistleblowing di Transparency Italia al fine di gestire in forma anonima e in ottemperanza alle indicazioni ANAC eventuali segnalazioni su episodi di cattiva amministrazione o corruzione. Non sono state registrate comunicazioni in tal senso.

3.2.9 SEMPLIFICAZIONE GESTIONE DI TUTTI I FLUSSI DOCUMENTALI INTERNI TRAMITE IMPLEMENTAZIONE PIATTAFORMA SICRAWEB

Nel 2018 sono state poste le basi organizzative, tecniche ed operative per integrare il sistema di contabilità, il protocollo, i contratti, amministrazione trasparente e albo pretorio nella piattaforma Sicraweb, utilizzata sino ad allora solo per la gestione dei provvedimenti amministrativi e delle richieste di pagamento.

Il sistema integrato avrebbe dovuto essere avviato ad inizio 2019 ma problemi tecnici e funzionali connessi alla Contabilità ne hanno determinato il rinvio.

Nel corso dell'anno, sono pertanto stati fatti incontri con i proprietari del software, sia in presenza che da remoto, per superare i limiti riscontrati a fine 2018 e mettere a punto un sistema contabile aderente alle esigenze dell'Ente.

Con l'acquisto di specifici moduli operativi in grado di integrare perfettamente le nuove applicazioni a quelle già in uso, l'Ente ha ottemperato alle indicazioni contenute nei piani per l'informatica nella PA che puntano a migliorare e a semplificare le attività di routine e la gestione dei flussi documentali.

3.2.10 PERFEZIONARE E SEMPLIFICARE LA COMUNICAZIONE CON GLI STAKEHOLDERS NELL'OTTICA DI MIGLIORARE I SERVIZI E VERIFICARNE IL GRADIMENTO (CUSTOMER SATISFACTION).

Un traguardo importante nel percorso di semplificazione e miglioramento delle procedure di comunicazione con gli utenti, è rappresentato dalla piattaforma Ticketing attivata il 1 luglio 2019.

L'apertura di un unico canale di comunicazione con gli studenti ha determinato la chiusura degli strumenti ritenuti non più idonei quali call center e alcuni indirizzi di posta elettronica al fine di far confluire le richieste nella nuova piattaforma.

E' rimasto attivo il centralino telefonico, presidiato ed ubicato nella sede centrale dell'Ente, al fine di incanalare correttamente le richieste e sono state mantenute le caselle di posta elettronica generale e quelle di settore relative ad alcuni servizi.

I cambiamenti hanno determinato anche delle modifiche alle finalità istituzionali dei social attivi: Facebook e Messenger hanno subito un notevole ridimensionamento comunicativo (Facebook unidirezionale; chat cessata con inserimento di messaggio automatico di indirizzamento ai nuovi contatti).

Tali modifiche non hanno avuto impatti rilevanti sul seguito degli utenti con aumento della community della pagina.

Anche in carenza di interazione ai commenti degli utenti e ai messaggi, le criticità comunicative sono state comunque gestite in modo trasparente e proattivo.

Sulle videobacheche delle sale studio sono stati proiettati contenuti grafici informativi a supporto degli studenti.

Nel 2019 sono state effettuate rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai seguenti servizi:

Borse di studio e altri contributi

Dal 1 luglio 2019 il servizio e mail edisu@edisu e ed il servizio di call center sono stati sostituiti dal sistema di servizio Ticketing, ritenuto più idoneo per l'identificazione dell'utente, per la privacy e per la verifica dell'informazione fornita.

La rilevazione sulla soddisfazione dell'utenza è stata condotta dopo alcuni mesi e precisamente da metà dicembre 2019 a metà gennaio 2020: gli studenti che aprivano un ticket sono stati invitati a rispondere

ad alcune domande sul servizio offerto accedendo al link google dove era stato inserito il questionario in versione italiano/inglese.

Si precisa che il link alla Customer satisfaction è stato collegato alle risposte ticket: hanno potuto pertanto rispondere solo gli studenti che avevano aperto un ticket e non il 51,2% degli utenti generali che, dopo aver letto le FAQ, hanno ritenuto di non doverlo aprire perché soddisfatti delle informazioni trovate.

Dei 305 studenti che hanno partecipato alla Customer in italiano, il 79% ha detto di aver aperto il ticket perché le FAQ non sono state d'aiuto mentre il 14,4 ha detto di averlo aperto pur avendo trovato la risposta nelle FAQ e il restante 6% ha detto di non aver consultato le FAQ.

Dei 50 studenti che hanno partecipato alla Customer in inglese, l'80% ha detto di aver aperto il ticket perché le FAQ non sono state d'aiuto e il 16% di averlo aperto nonostante avesse trovato la risposta nelle FAQ.

Il 93,1 % degli studenti che hanno partecipato al sondaggio in versione italiana è in generale soddisfatto del servizio e il 78,7% l'ha utilizzato per informazioni sulle borse di studio e servizio abitativo.

Nella versione inglese la percentuale di soddisfazione è addirittura stata del 98%.

Anche in merito ai tempi di risposta, c'è stato un riscontro positivo: il 65,2 % dei partecipanti alla Customer ha dichiarato di aver ricevuto la risposta entro le 24 ore ed il 31,5 % tra 24 e 48 ore.

Le risposte sono state ritenute molto efficaci dal 50,5%, efficaci dal 25,2% e abbastanza efficaci dal 16,4 % per gli utenti che hanno risposto in italiano; per il 58% degli utenti che hanno risposto in inglese le risposte sono state molto efficaci, per il 30% efficaci, per l'8% abbastanza efficaci. Il 94,6 % ha dichiarato che è stato facile trovare la risposta dell'operatore sullo sportello online.

Servizi residenziali

Nel 2019 è stato predisposto un questionario per ricevere un riscontro da parte degli utenti del servizio "Soggiorni su prenotazione" e monitorare la soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti agli ospiti a pagamento all'interno delle residenze universitarie (studenti; ricercatori e docenti di università italiane e straniere nell'ambito di progetti di scambio, convegni e attività di ricerca; amici e parenti degli ospiti delle residenze; privati).

L'indagine è stata condotta sul gradimento rispetto alle caratteristiche delle strutture e al servizio in generale allo scopo di individuare gli aspetti da migliorare e quelli da privilegiare.

Il questionario, in lingua italiana e in lingua inglese, è stato strutturato in due parti con domande chiuse a scelta multipla o con scala di valutazione (da 1, per nulla soddisfatto, a 5, molto soddisfatto): la prima parte relativa ai dati generali dell'ospite, al motivo della permanenza a Torino e all'indicazione della struttura in cui è stato accolto (in totale 6 campi obbligatori); la seconda parte costituita da una serie di domande circa il livello di gradimento dei servizi offerti da EDISU per poi terminare con una domanda aperta dedicata ai suggerimenti.

Il tempo di compilazione del questionario è stato pianificato di pochi minuti.

La modalità di esecuzione scelta, tarata anche sulla base dei flussi di utenti del servizio, è stata la somministrazione del questionario a tutti gli ospiti nel giorno della loro partenza o, nel caso di impossibilità, entro i tre giorni successivi, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica fornito dagli ospiti stessi al momento della loro prenotazione. Nel corso dello svolgimento del progetto è emersa inoltre la necessità di somministrare il questionario anche a ospiti del servizio su periodo medio – lungo (2 – 3 mesi) o lungo (da 4 mesi in su) durante la loro permanenza nelle Residenze: si sono perciò selezionati alcuni di essi e si è provveduto ad inviare loro il questionario con lo stesso sistema utilizzato per gli ospiti in partenza. Chiaramente, i questionari sono stati inviati in quantità diverse, proporzionate al numero di ospiti del servizio alloggiati in ciascuna residenza .

Il tasso di risposta è stato quasi al 21%, perfettamente in linea con la media di risposta dei questionari di soddisfazione somministrati *online* o via *email* e il processo ha permesso di evidenziare una serie di punti chiave di sviluppo e miglioramento nel servizio. E' stato importante rilevare che anche gli ospiti che avevano già lasciato la residenza hanno partecipato al questionario dimostrando un interesse verso le strutture di accoglienza dell'EDISU.

Alla luce delle risposte ricevute nella parte statistico – anagrafica del questionario si è potuto notare che esso ha con successo raggiunto tutte le categorie di utenti ospiti nelle residenze a pagamento, e che tutte queste categorie hanno reagito positivamente alla sua ricezione.

Riguardo ai giudizi, si può affermare che, come si è notato nel corso dell'analisi, essi sono complessivamente positivi: la netta maggioranza degli ospiti si dice soddisfatta o molto soddisfatta dell'esperienza in residenza, e che consiglierebbe l'alloggio e/o lo utilizzerebbe nuovamente: questo risultato è molto importante, in quanto quasi la metà degli ospiti ha dichiarato di essere venuta a conoscenza del servizio dei Soggiorni su prenotazione tramite *passa – parola*. Gli unici punti in cui è emersa un'opinione non del tutto positiva da parte degli ospiti sono state le tariffe e, in misura leggermente inferiore, il rapporto qualità/prezzo: anche i suggerimenti finali facoltativi hanno evidenziato una richiesta forte di tariffe meno onerose, soprattutto per gli ospiti che soggiornano presso le strutture per lunghi periodi. In misura più limitata e circoscritta ad alcune residenze, si sono registrati talvolta giudizi non del tutto positivi sugli arredi delle parti comuni e di talune camere. Si tratta però di suggerimenti che potranno facilmente essere risolti programmando una sostituzione di mobilio un po' obsoleto. Questo lavoro ha permesso di identificare un aspetto di miglioramento del piano tariffario ed eventualmente nei servizi aggiuntivi e supplementari che si possono proporre in base alle prospettive di spesa. Pertanto il settore studierà una soluzione che cerchi di coniugare in modo più adeguato le esigenze degli utenti dei soggiorni a pagamento con le aspettative tariffarie.

Mense

Nel mese di Novembre 2019 è stata condotta un'indagine, al fine di esaminare il livello di soddisfazione delle mense Universitarie dell'EDISU Piemonte.

Attraverso la compilazione di un questionario in forma anonima si è chiesto ai partecipanti di esprimere il loro grado di soddisfazione riguardo alcuni aspetti del servizio, e precisamente: il gradimento del pasto,

la quantità del pasto, la temperatura del pasto, la pulizia (piatti, posate, arredi), il tempo di attesa in coda, la cortesia e disponibilità del personale e il giudizio complessivo sulla qualità del servizio.

Per ciascuna di queste voci i partecipanti hanno espresso il proprio parere in base ad una scala di soddisfazione da "molto insufficiente" a "ottimo" con corrispettivi numeri associati da 1 a 5, così da raccogliere risposte omogenee e facilitarne l'analisi.

Sono pervenute 1087 valutazioni contro le 792 del 2018.

Il totale delle valutazioni espresse dagli studenti sulle mense universitarie non si discosta di molto dalla precedente analisi condotta nel 2018. Si nota infatti che la somma delle percentuali che si riferiscono ai giudizi negativi rimane invariata (35%), quella che si riferisce ai giudizi positivi presenta un aumento di un punto percentuale (64%). Le schede bianche e nulle diminuiscono di un punto percentuale. Si precisa che rispetto al precedente questionario, nel 2019 sono state accorpate in un unico giudizio le valutazioni sulla "pulizia piatti, posate, ecc. e sulla "pulizia arredi" e di conseguenza i due questionari non sono del tutto confrontabili.

L'aspetto maggiormente apprezzato è la cortesia e disponibilità del personale con un'alta percentuale di voti positivi (84%). A seguire si trova la quantità del pasto (65%) e la qualità del pasto (64%) che è migliorata rispetto allo scorso anno (solo l'8 % la reputa negativamente rispetto al 13% del 2018).

In linea con il precedente questionario, la temperatura del pasto ha ottenuto la percentuale più alta di giudizi negativi (20%), in aumento di 4 punti percentuali rispetto al 2018. Per quanto riguarda il giudizio complessivo sulla qualità del servizio si evidenzia che uno studente su due si è espresso per il giudizio buono (50%), esattamente come l'anno precedente, mentre è aumentato di tre punti percentuali il giudizio ottimo (17%) così come è aumentato di un punto percentuale il giudizio molto insufficiente (2%). Non mancano poi le osservazioni connesse ai totem di ricarica delle smart card che creano code, non funzionano e/o creano problemi di vario genere, nonché le richieste di pagare con carta di credito per velocizzare le operazioni, che rallentano tutte le volte che i pagamenti alle casse vengono effettuati in contanti (quando manca la smart card o non funziona correttamente).

Sale studio

Nel 2018 la rilevazione è stata effettuata nel mese di settembre cioè in un periodo con limitata affluenza alle aule studio. Per aumentare la partecipazione, l'indagine del 2019 è stata svolta nel mese di febbraio con considerevole aumento di adesioni (581 questionari compilati contro 352).

Attraverso la compilazione di un questionario in forma anonima è stato chiesto ai partecipanti di esprimere il proprio grado di soddisfazione riguardo alcuni aspetti: sala studio in generale, orari di apertura, idoneità spazi e arredi, pulizia arredi, pulizia bagni, rumore interno, ristorazione automatica, cortesia e disponibilità del personale, qualità complessiva del servizio.

I valori di soddisfazione sono stati espressi su una scala da 1 "molto insufficiente" a 5 "ottimo".

Si precisa che rispetto al precedente questionario, nel 2019 è stata variata la scala di valutazione con l'introduzione del giudizio "molto insufficiente" (nel 2018 era presente un solo livello negativo, "insufficiente") ed è stato eliminato il giudizio "discreto" che nel 2018 era collocato fra "buono" e "ottimo". Detta variazione rende i due questionari non del tutto confrontabili.

Il giudizio complessivo delle valutazioni espresse dagli studenti a Febbraio 2019 (56% positivo, 13% negativo) sulle sale studio è simile a quello riscontrato nel 2018 (58% positivo, 16% negativo). Quasi uno su cinque si esprime per l'ottimo (19%), buono (37%) e sufficiente (28%), mentre le valutazioni negative vengono espresse con insufficiente (11%) e molto insufficiente (2%). Le schede bianche e nulle subiscono un aumento di 2 punti percentuali (3%) rispetto al 2018 (1%).

Nel dettaglio, gli aspetti più apprezzati sono "la sala studio in generale" e "gli orari di apertura", che come ricordato nel paragrafo 3.2.6 assecondano le esigenze degli studenti connesse alla preparazione degli esami; meno apprezzata la pulizia dei bagni (Michelangelo) e degli arredi (Via Verdi n. 26).

Meno gradita in tutte le sedi, tranne Via Principe Amedeo, la ristorazione automatica.

3.2.11 APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA VIGENTE NONCHÉ DELLE INFORMATIVE/PROCEDURE INTERNE IN MATERIA DI SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO E IN TUTTE LE STRUTTURE

Nel corso del 2019 sono state svolte le prestazioni finalizzate all'applicazione del D. Lgs 81/2008 e s.m.i. e delle altre normative di settore.

In particolare, nell'ambito della valutazione dei rischi, è stato predisposto il progetto per la rimozione dei serramenti contenenti amianto, non in forma aerodispersa, presenti nella sede centrale dell'Ente e nella residenza Turati. Si tratta di un intervento di bonifica con ricadute positive sull'efficientamento energetico e sul futuro contenimento dei costi di riscaldamento nonché sul benessere dei lavoratori e degli studenti interessati.

Particolare attenzione è stata rivolta alle attività di coordinamento tra il Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Ente e quelli dei gestori delle residenze allo scopo di individuare procedure omogenee per la gestione delle emergenze, per l'effettuazione delle prove di evacuazione e per la formazione degli studenti ospiti delle strutture.

E' stato elaborato un programma di adeguamento progressivo degli impianti elevatori al fine di innalzare gli standard di sicurezza ai sensi della normativa vigente.

4. PIANO TRIENNALE DI RAZIONALIZZAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DELLA SPESA 2018/2020

Con deliberazione n. 15/18 del 30.3.2018, il CdA ha approvato il Piano triennale di razionalizzazione e riqualificazione della spesa per gli anni 2018-2020 con i seguenti obiettivi:

- Miglioramenti alle reti internet nelle Residenze dell'ente;
- Introduzione illuminazione a Luci LED nelle sale studio Michelangelo e Verdi;
- Sostituzione caldaie a condensazione delle residenze dell'Ente;

4.2 PROGETTI REALIZZATI NEL 2019

A) Miglioramenti reti internet nelle Residenze dell'Ente

Attività realizzate nel 2019 nell'ambito del programma pluriennale di aggiornamento degli apparati:

- Realizzazione cablaggio finalizzato a installazione Wi Fi residenze Cappel Verde e San Liborio
- Realizzazione cablaggio finalizzato a installazione sistema videosorveglianza residenza Paoli e Cappel Verde, Sala studio Michelangelo
- Installazione apparati ed attivazione Wi Fi residenze Cappel Verde e San Liborio
- Installazione videocamere ed attivazione sistema videosorveglianza residenza Paoli e Cappel Verde, Sala studio Michelangelo

E' stato inoltre predisposto il progetto Wi Fi per le residenze Cavour e Paoli: la realizzazione è prevista nel 2020-2021.

B) Introduzione illuminazione a luci LED nelle sale studio Michelangelo e Verdi n. 26

In linea con la programmazione pluriennale, con i progetti predisposti nel 2018 e della normativa vigente sull'illuminazione del piano di lavoro, si è provveduto alla completa sostituzione dei corpi illuminanti delle due strutture con nuovi elementi a tecnologia LED in grado di garantire il risparmio energetico e il miglior controllo della luce in funzione dell'utilizzo e della luce solare.

In Via Verdi n. 26, oltre all'intervento nelle sale studio, si è provveduto al rifacimento dell'impianto di illuminazione degli uffici della segreteria. In corso d'opera l'intervento è stato esteso ai locali comuni e alle stanze della residenza utilizzando parte del ribasso di aggiudicazione delle opere.

C) Sostituzione caldaie a condensazione delle residenze dell'Ente

Come da progetto del 2018, sono stati eseguiti interventi termotecnici di efficientamento ed adeguamento normativo con sostituzione delle caldaie delle residenze Dal Pozzo (VC) e Cappel Verde (TO).

Nella centrale termica di Cappel Verde sono inoltre stati sostituiti alcuni dispositivi di sicurezza al fine di rendere l'impianto a norma ed efficiente nel suo complesso.

5. PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance vigente per il personale dipendente è stato approvato dal CdA con deliberazione n. 66/15 del 20.11.2015 mentre quello relativo ai dirigenti è stato approvato con deliberazione n. 40/13 del 23.12.2013.

Il Sistema si struttura nei tre fondamentali elementi oggetto di valutazione previsti dalla normativa: la Performance Organizzativa, la Performance individuale e la Valutazione della performance.

L'EDISU Piemonte si caratterizza per essere un Ente che offre molteplici servizi all'utenza affidati ad una struttura di ridotte dimensioni con carichi di lavoro rilevanti, anche in termini di responsabilità assunte.

I servizi dell'EDISU risultano anche molto differenziati tra loro, ragione per cui è forte la collaborazione tra gli uffici, mentre è più difficoltosa l'intercambiabilità del personale sulle varie funzioni e/o attività in quanto, in molti casi, le stesse sono molto specialistiche.

Per alcune materie anche l'aggiornamento normativo o il riscontro del corretto procedimento risulta difficile in quanto molto specialistico su materie che vanno dai tributi agli aspetti fiscali e patrimoniali relativi all'utenza, ovvero al recupero del debito tramite gli enti di riscossione coattiva. Le ottime relazioni intessute dal personale dell'Ente con altre amministrazioni quali la Guardia di Finanza o l'Agenzia delle Entrate permettono alla nostra Amministrazione di lavorare in modo corretto ed anche essere all'avanguardia rispetto ad altre realtà a noi simili.

Inoltre si sottolinea come la maggior parte degli obiettivi individuali assegnati vadano nella direzione di un miglioramento sia delle procedure in sé che delle stesse al fine di affinare e/o estendere l'azione di controllo. Una delle finalità dell'Ente è infatti quella di utilizzare al meglio le risorse, recuperando le erogazioni non dovute al fine di re-investire le somme revocate in nuove provvidenze agli studenti.

Considerato quanto finora esposto, evidenziano nuovamente le peculiarità dell'Ente in questa visione di continuo miglioramento con l'utilizzo della creatività dei singoli e del confronto tra i colleghi al fine di trovare, collaborando, nuove soluzioni. Questi importanti fattori portano ad avere una valutazione complessiva dell'Ente positiva che vuole premiare questo importante patrimonio di conoscenze e di capacità personali.

Proprio per riconoscere l'impegno costante e rilevante del personale la valutazione degli obiettivi di performance individuale risulta complessivamente positiva. Tale dato positivo è altresì confermato nella valutazione della qualità della performance dove i fattori di valutazione raramente ottengono punteggi al di sotto del "discreto".

Questo dato è caratteristico delle piccole organizzazioni di eccellenza, dove il contatto e il confronto tra colleghi e dirigenti è costante. Quindi una struttura snella che permette di intervenire tempestivamente sui possibili problemi che possono insorgere e di apportare le necessarie correzioni nel corso dell'anno nel caso in cui si rilevino criticità.