

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

**PIANO DELLA PERFORMANCE 2019-2021**

INDICE

1 INTRODUZIONE.....	2
Presentazione del Piano 2019-2021	
IL CICLO DELLA PERFORMANCE.....	3
MISSION, PRINCIPALI ATTIVITA' E QUADRO ORGANIZZATIVO .....	4
DATI ECONOMICI E QUANTITIVI DI SINTESI.....	5
PROSPETTIVE STRATEGICHE 2019-2021.....	12
DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI 2019-2021.....	12
OBIETTIVI STRATEGICI, OBIETTIVI OPERATIVI E INDICATORI DI OUTCOME ..	15
MONITORAGGIO PERIODICO E VERIFICA FINALE OBIETTIVI.....	16

## 1 INTRODUZIONE

### Presentazione del Piano 2019-2021.

La redazione del Piano della Performance dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario della Basilicata, quale ente strumentale della Regione Basilicata, è coerente con il Piano delle Attività 2019-2021 approvato dal CPA con delibera n. 2 del 7 febbraio 2019.

Il Piano delle attività è stato impostato secondo un orizzonte temporale triennale ed annualmente approvato dal Comitato Paritetico di Amministrazione dell'Azienda, in coerenza con quanto previsto dai documenti di programmazione aziendale (Bilancio Previsionale e Atti di indirizzo del C.P.A.).

Il Piano della Performance dell'ARDSU Basilicata è lo strumento finalizzato a declinare le linee strategiche di intervento, delineate nel Piano delle Attività 2019-2021 dell'Azienda, correlandole agli obiettivi operativi assegnati alle aree ed articolazioni organizzative. Il Piano della Performance è pertanto predisposto sulla base dei documenti di programmazione strategica al fine di illustrare le azioni e i risultati attesi delle politiche di intervento nella prospettiva della trasparenza, conoscenza e utilità dei benefici prodotti.

La definizione degli obiettivi non può inoltre prescindere dal tenere in considerazione il collegamento tra performance e prevenzione della corruzione. Deve operare entro le regole previste dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2019 – 2021 e Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2019 – 2021 - approvato con Deliberazione del Comitato Paritetico di Amministrazione n. 4 del 7 febbraio 2019 e deve rappresentare la "buona prassi" per l'espletamento di tutte le attività aziendali.

Nello specifico, riguardo al verificarsi di comportamenti contrari a quanto stabilito dal P.T.P.C. e, in particolare, dal codice di comportamento, gli stessi dovranno costituire elementi di valutazione della prestazione individuale (comportamenti e competenze attuati nello svolgimento del proprio ruolo). Per il Dirigente la supervisione e il controllo sull'attuazione e sul rispetto di quanto stabilito dai codici e dagli altri strumenti d'integrità adottati dall'Azienda costruiscono una priorità e rappresentano, anche in tal caso, elementi che il C.P.A. considererà in sede di valutazione della prestazione individuale.

Infine, in un'ottica di effettiva integrazione e coerenza tra ciclo della performance e la normativa sulla prevenzione della corruzione, il Responsabile anticorruzione coordinerà le verifiche tese ad assicurare che gli obiettivi individuati siano in linea con quanto previsto dal P.T.P.C. Il Piano della Performance dell'Azienda è di norma monitorato con periodicità semestralmente (mese di giugno), ferma restando la possibilità di procedere a modifiche o integrazioni entro il mese di ottobre.

## 2 IL CICLO DELLA PERFORMANCE

### **Strumenti**

Coerentemente con gli indirizzi contenuti negli atti di programmazione regionale (Legge di Bilancio, DEF e Collegato alla legge di Stabilità Regionale) e come stabilito dal Regolamento Organizzativo in coerenza con la L.R. 11/2006, il Comitato Paritetico di Amministrazione dell'Azienda adotta:

- il Piano delle Attività 2019-2021;
- il Bilancio di Previsione Pluriennale 2019-2021.

Il Piano delle Attività, anche sulla base dell'analisi delle attività e degli obiettivi realizzati nel corso dell'anno precedente, delinea le linee strategiche di intervento definite dal Comitato Paritetico di Amministrazione in collaborazione con il Direttore, sentite le valutazioni e proposte formulate dal personale e dai collaboratori.

Il Piano inoltre contiene obiettivi derivanti dalle politiche pubbliche nazionali (es. normativa in merito Trasparenza e dell'Anticorruzione) oltre che da indicazioni provenienti dall'Organismo Indipendente di Valutazione Regionale a seguito della valutazione dei piani relativi agli anni precedenti. I risultati della valutazione del Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa rappresentano il riferimento per la valutazione della prestazione del Direttore.

Sulla base delle linee strategiche definite nel Piano delle Attività 2019-2021, con il coinvolgimento del personale e dei collaboratori, vengono impostati il Piano della Performance, che inquadra in ottica annuale gli obiettivi strategici dell'Azienda, ed il Piano Obiettivi (scheda obiettivi 2019), principale documento di programmazione operativa dell'Azienda.

### **Soggetti coinvolti**

Il Piano della Performance è adottato dal Comitato Paritetico di Amministrazione di norma entro il 31 gennaio (compatibilmente con la tempistica di approvazione degli strumenti di programmazione della Regione Basilicata) e quindi trasmesso all'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV).

A chiusura dell'anno, il Direttore predispone una relazione sull'andamento della gestione rispetto agli obiettivi previsti nel Piano della Performance. La relazione è trasmessa entro il primo semestre dell'anno successivo a quello di riferimento all'Organismo Indipendente di Valutazione affinché possa formulare, una volta effettuati i necessari riscontri e assunte le eventuali informazioni integrative, una proposta di valutazione complessiva del direttore.

Per quanto riguarda i soggetti coinvolti nel processo di valutazione della performance organizzativa, il percorso è il seguente:

- Il Comitato Paritetico di Amministrazione valuta il Direttore
- Il Direttore valuta il personale.



### 3. MISSION, PRINCIPALI ATTIVITA' E ASSETTO ORGANIZZATIVO

#### 3.1 MISSION

L'azienda Regionale per il Diritto allo Studio della Basilicata è stata istituita con L.R. n. 11/1997. L'azienda, si configura come un ente strumentale della Regione Basilicata, dotata di personalità giuridica, di autonomia amministrativa e gestionale. I valori che ispirano l'attività del DSU Basilicata sono riconducibili ad alcuni principi stabiliti dalla Costituzione Italiana che, in particolare agli articoli 3 e 34, definiscono i punti di riferimento per gli enti del diritto allo studio. "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese". "[...] I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze che devono essere attribuite per concorso." La sua mission, dettata dalla normativa Regionale, mira pertanto all'attuazione di interventi per assicurare il diritto allo studio in ambito universitario, ovvero per rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che di fatto limitano l'accesso all'istruzione superiore, in particolare per consentire anche ai più capaci e meritevoli, seppur privi di mezzi, di raggiungere i gradi più elevati degli studi. Gli interventi realizzati dall'ARDSU Basilicata riguardano sia il momento di ingresso nel sistema universitario lucano, con azioni di informazione e di integrazione culturale, sia gli aspetti logistici e di possibilità di permanenza nelle sedi di studio, attivando appositi servizi di ristorazione, di alloggio, nonché di sostegno finanziario mediante le borse di studio o altre forme. Gli interventi realizzati dall'Azienda riguardano l'erogazione di benefici assegnati per concorso agli studenti capaci e meritevoli ma privi di mezzi economici e l'offerta di servizi rivolti alla generalità degli studenti universitari. I servizi realizzati dall'ARDSU Basilicata sono rivolti agli iscritti a corsi di laurea, laurea specialistica o magistrale, dottorati di ricerca e scuole di specializzazione dell'Università degli Studi della Basilicata, Università Cattolica di Roma c/o Azienda Ospedaliera San Carlo di Potenza e di Villa D'agri (PZ), Seminario Maggiore di Potenza, Istituto Superiore di Scienze Religiose di Potenza, Scuola per Mediatori Linguistici "Nelson Mandela " di Matera, Scuola per Mediatori Linguistici i Basilicata sede Potenza, Conservatorio di musica "DUNI" di Matera, Conservatorio di musica "G. da Venosa" di Potenza, Scuola di Alta Formazione e Studio sede di Matera Istituto Superiore per la Conservazione ed il Restauro.

#### 3.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA, AREE FUNZIONALI E PRIMA DOTAZIONE ORGANICA

Con la delibera n. 11 del 21.09.2017 il C.P.A. ha approvato l'aggiornamento al "Regolamento Organizzativo dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario della Basilicata" e con la Delibera n. 12 del 21.09.2017, il C.P.A., ha approvato la "Definizione della struttura organizzativa: aree funzionali – prima dotazione organica". Con questi due atti il CPA ha definito la nuova struttura organizzativa dell'ARDSU che risulta articolata come segue.

1. Per dotazione organica del personale si intende il complesso delle risorse umane necessarie allo svolgimento dell'attività dell'ente in un dato momento in applicazione della vigente normativa, distinto per categoria e profilo professionale, tenuto conto dei rapporti di lavoro costituiti o da costituirsi a tempo pieno e/o a tempo parziale.
2. La definizione della dotazione organica risponde a criteri di efficienza, efficacia ed economicità; è determinata in relazione alla programmazione triennale delle attività dell'Ente e della conseguente proiezione del fabbisogno di personale ed è modulata sulla base di un

periodico monitoraggio delle attività, funzioni, obiettivi, programmi, progetti. La dotazione organica è approvata con cadenza triennale e può essere modificata con provvedimento del Comitato Paritetico di Amministrazione nel caso di verifica di diversi fabbisogni o in applicazione di specifiche disposizioni di legge.

#### AREA FUNZIONALE SERVIZI AGLI STUDENTI:

- Ristorazione, che comporta l'organizzazione delle attività di produzione, distribuzione e valorizzazione dell'offerta alimentare per la generalità degli studenti universitari, attraverso la gestione diretta ed indiretta dei servizi;
- Residenze, che prevede la gestione e la valorizzazione delle strutture abitative per l'accoglienza e l'ospitalità degli studenti beneficiari di posti alloggio, comprese le aree verdi di pertinenza e le aule studio, la promozione delle forme di accoglienza temporanee a supporto della mobilità internazionale nonché delle attività didattiche e scientifiche delle Istituzioni universitarie;
- Benefici agli Studenti, che implica l'elaborazione delle procedure per individuare i beneficiari delle borse di studio, delle borse servizi, dei posti alloggio, dei contributi, per la verifica del merito e del reddito, l'adozione dei provvedimenti di revoca, decadenza e delle sanzioni correlate, la gestione delle tariffe per la ristorazione e l'ospitalità temporanea nelle residenze, le attività dirette alla riscossione diretta della tassa regionale per il diritto allo studio universitario;
- Sede di Matera che implica l'erogazione agli studenti iscritti ai corsi di laurea materani dei servizi di ristorazione, ospitalità e benefici monetari;

#### AREA FUNZIONALE SERVIZI INTERNI:

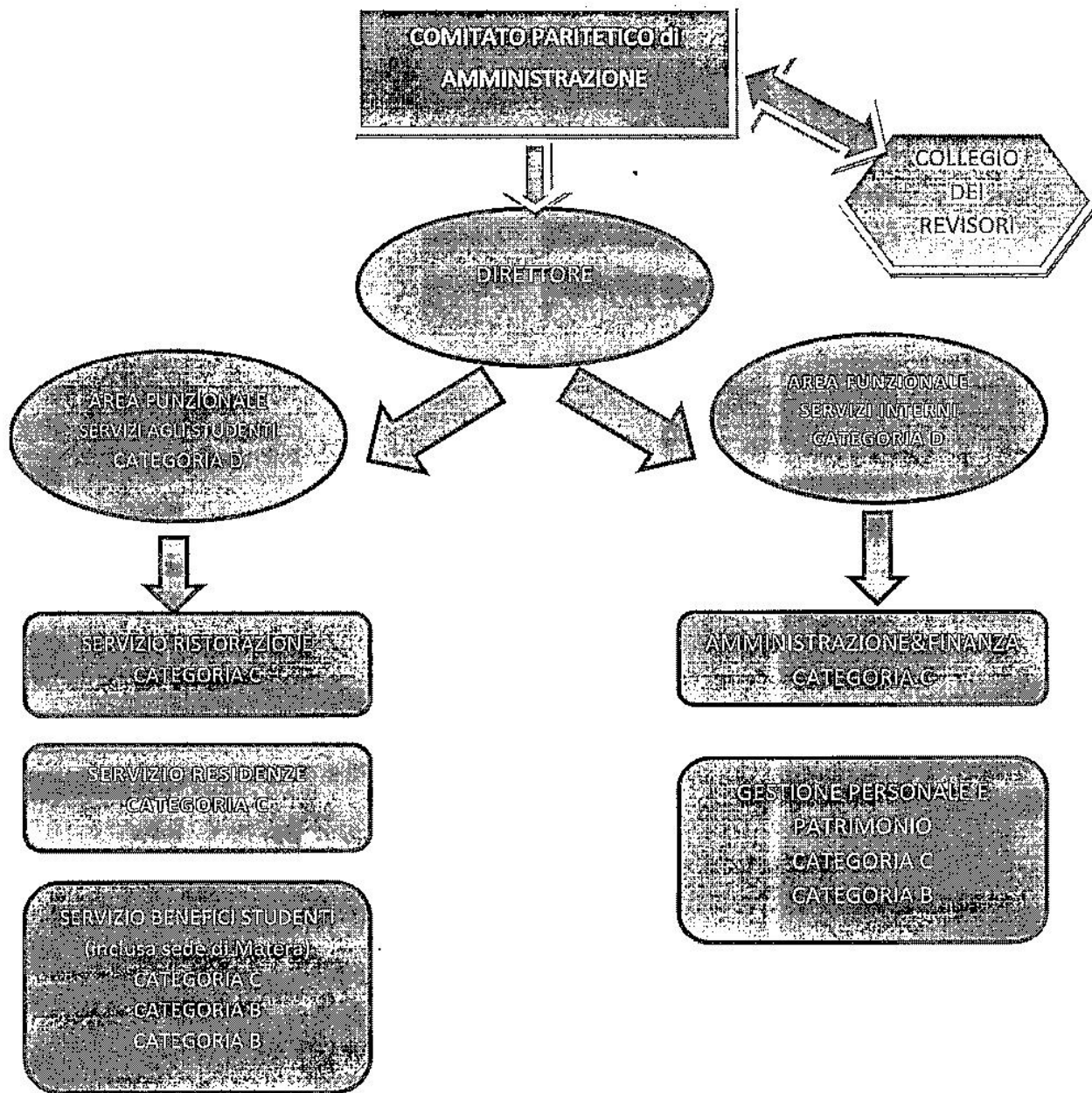
- Amministrazione, finanza/economato, che comporta l'organizzazione delle attività di ragioneria, organizzazione finanziaria e gestione dell'economato;
- Gestione del Personale/affari generali e Patrimonio, che prevede la gestione e la valorizzazione del personale, la gestione del protocollo e servizi generali nonché la gestione del patrimonio ARDSU, comprese le aree verdi di pertinenza alle strutture di accoglienza e ristorazione;

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario della Basilicata - ARDSU  
Prima Dotazione Organica

Descrizione	Prima dotazione organica	Dotazione reale	Posti vacanti
<b>Direttore generale</b>	1	1	0
<b>Categoria D</b>	2	0	2
<b>Categoria C</b>	5	0	5
<b>Categoria B</b>	3	0	3
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>10</b>



### Schema a blocchi organizzazione del personale ARDSU



Tuttavia, ad oggi la struttura organizzativa aziendale è come di seguito illustrato:

<b>DIRETTORE</b>	<b>INTERVENTI E BENEFICI DS A. Luongo (collaboratore)</b>	
	1. <i>Servizi abitativi, Attività culturali, sportive e ricreative</i>	
	2. <i>Ristorazione</i>	
	3. <i>Borse di Studio e Premi di Laurea</i>	
	4. <i>Erasmus</i>	
	5. <i>Contributi straordinari e part-time</i>	
	6. <i>Altri Servizi per il Diritto allo Studio (Sportello unico)</i>	
	<b>AFFARI ISTITUZIONALI, GENERALI &amp; SEGRETERIA L. Calace (Collaboratrice)</b>	
	<b>AMMINISTRAZIONE &amp; FINANZA - Controllo qualità - Rag. T. Pace (Professionista incaricato)</b>	
	<b>SICUREZZA Ing. A. Totaro (Professionista incaricato)</b>	
❖	❖	<b>CONTROLLO sulla Gestione - Collegio Revisori</b>

Complessivamente risulta in servizio al 31 dicembre 2017 presso l'Azienda solo il Direttore.

Tale struttura aziendale, ovviamente insufficiente e non adeguata in relazione alla mole di attività aziendali, il CPA dovrà, nei primi mesi del 2018, definire il "Piano del Fabbisogno del Personale 2018-2020" per procedere alla immissione in ruolo di almeno 4 unità lavorative.

#### 4 DATI ECONOMICI E QUANTITATIVI DI SINTESI

Per l'anno 2018 sono state assegnate, e trasferite, al 2 gennaio 2019 tutte le risorse per complessivi 5.880.000,00 euro così composte: da Regione Basilicata per la gestione ordinaria, pari a 518.900,00 euro;

#### DATI DA BILANCIO REGIONALE E DA BILANCIO ARDSU

VOCI DI DETTAGLIO			ESERCIZIO FINANZIARIO 2018	
FONTE DI FINANZIAMENTO	CAPITOLI ARDSU	DESCRIZIONE CAPITOLI ARDSU	COMPETENZA EF 2018 (C)	CAPITOLI REGIONALI 2018 (previsione)
Fondi regionali liberi	20	Contributi per il funzionamento dell'ARDSU	518.900,00	14010
Fondi regionali liberi	20	Contributo ordinario	0,00	14012
Fondi regionali liberi	21	Contributo per servizi agli studenti	1.161.100,00	14011
Fondi regionali vincolati	30	Contributi rivenienti da tasse universitarie	1.300.000,00	14020
Fondi statali	26	Fondo integrativo MIUR	1.483.809,18	14030
Fondi regionali vincolati	25	Fondo regionale per il DSU	1.400.000,00	14040
Fondi regionali liberi	31	Contributo regionale per pagamento rate finanziamento CCDDPP	360.000,00	14070
<b>TOTALI</b>			<b>5.223.809,18</b>	

da Regione Basilicata per i servizi alla generalità degli studenti, pari a 1.161.100,00 euro; da Regione Basilicata ad integrazione dei finanziamenti per borse di studio, pari a 1.400.000,00 euro, gettito Tassa Regionale per il DSU pari a 1.300.000,00 euro; risorse del Fondo integrativo statale per borse di studio e prestiti pari ad 1.500.000,00 euro.



Per il 2019 la previsione è la seguente:

Capitolo	Descrizione	Previsione 2019	Previsione 2020	Previsione 2021
U14010	CONTRIBUTO ORDINARIO ALL'AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA BASILICATA A.R.D.S.U L.R.11/97	518.900,00	518.900,00	518.900,00
U14011	TRASFERIMENTI ALL'AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DELLA BASILICATA A.R.D.S.U PER SERVIZI AGLI STUDENTI	1.161.100,00	1.161.100,00	1.161.100,00
U14020	CONTRIBUTI PER BORSE DI STUDIO AGLI STUDENTI DELL'UNIVERSITA' DI BASILICATA DI CUI ALLA LEGGE N. 390/91 FINANZIATI CON LA TASSA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DI CUI ALLA L.549/95	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00
U14040	CONTRIBUTI AGGIUNTIVI PER BORSE DI STUDIO DI CUI ALLA LEGGE 390/91 AGLI STUDENTI DELL'UNIVERSITA' DI BASILICATA	0,00	0,00	0,00
U14030	CONTRIBUTI PER BORSE DI STUDIO AGLI STUDENTI DELL'UNIVERSITA' DI BASILICATA FINANZIATI CON IL FONDO INTEGRATIVO DI CUI ALL'ART. 1 C.89 DELLA L.662/1996	1.200.802,64	0,00	0,00
U14070	CONTRIBUTO ALL'ARDSU PER L'ATTUAZIONE DELLE LEGGI 14/11/2000 N. 338 E 23/12/2000 N. 388 ART. 144 COMMA 18 - ALLOGGI E RESIDENZE UNIVERSITARI	360.000,00	360.000,00	360.000,00

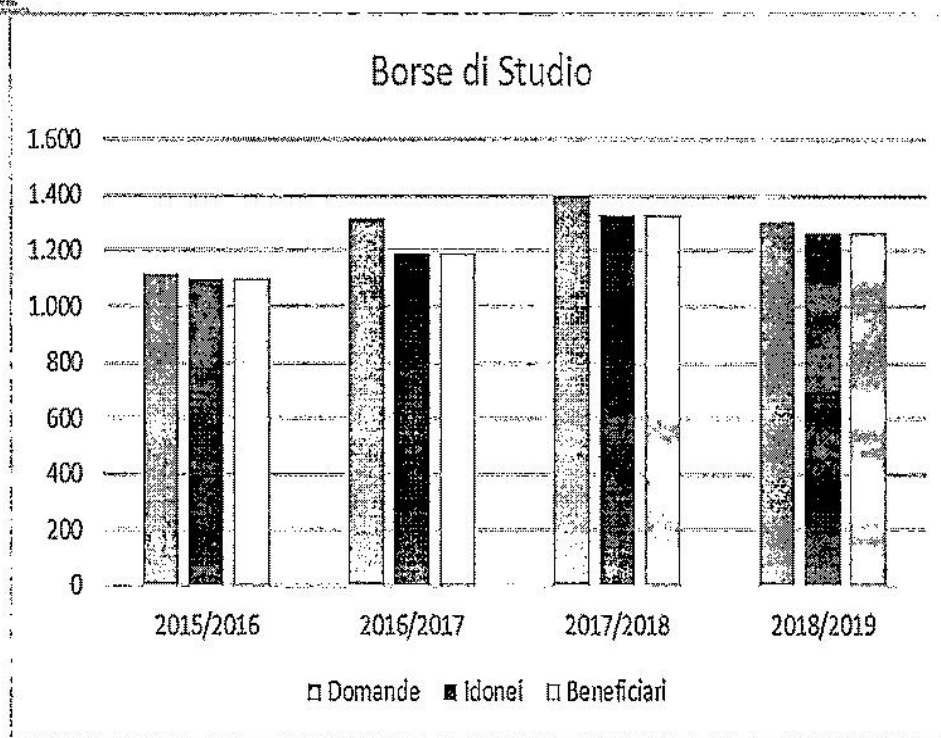
Nelle tabelle che seguono sono riportati i dati riepilogativi relativi ai principali servizi erogati dall'azienda.

## BORSE DI STUDIO

Per esse vale, in primis, una considerazione di carattere metodologico: la contabilità dell'Ente è per anno solare mentre nel bando delle BdS, come per i posti-alloggio, si fa riferimento agli anni accademici, che ricadono contabilmente sulla competenza di 2 anni solari.

Anno Accademico	Domande	Idonei	Beneficiari	Risorse
2015/2016	1.116	1.099	1.099	3.667.019,23
2016/2017	1.315	1.193	1.193	4.156.500,00
2017/2018	1.400	1.328	1.328	4.200.000,00
2018/2019	1.308	1.263	1.263	3.970.470,00

Il dato più saliente riguarda il numero delle domande, molto rilevante in ragione degli iscritti ad Unibas, e il pagamento effettivo a tutti gli idonei vincitori della borsa di studio.



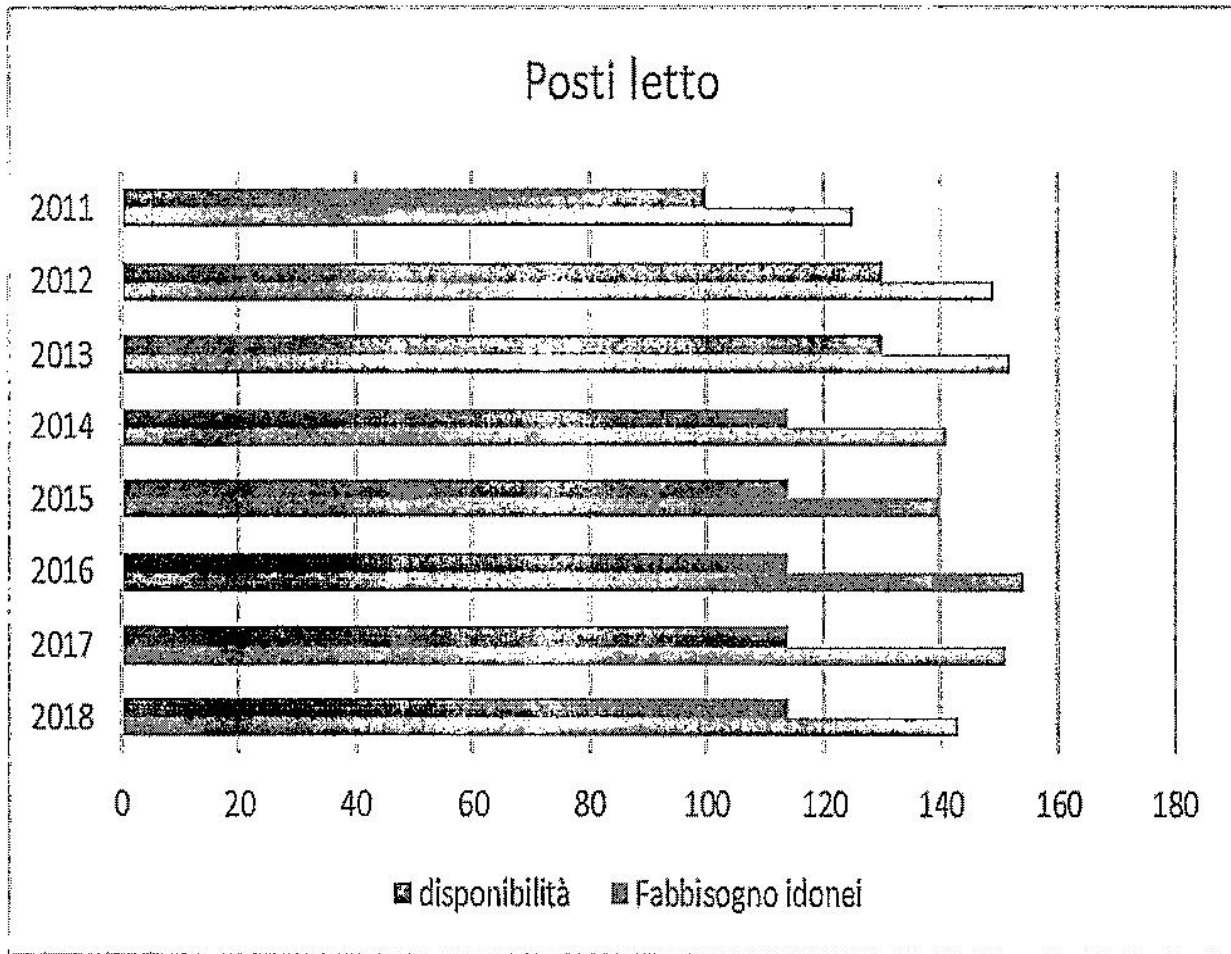
Graf.1 Borse di Studio

## POSTI LETTO

Gli interventi di sviluppo abitativo avviati nelle annualità precedenti consentono di prevedere un incremento dei posti letto disponibili. Ovviamente vanno portati a soluzione alcuni contenziosi sorti tra le imprese esecutrici e la Regione Basilicata, stazione appaltante degli interventi.

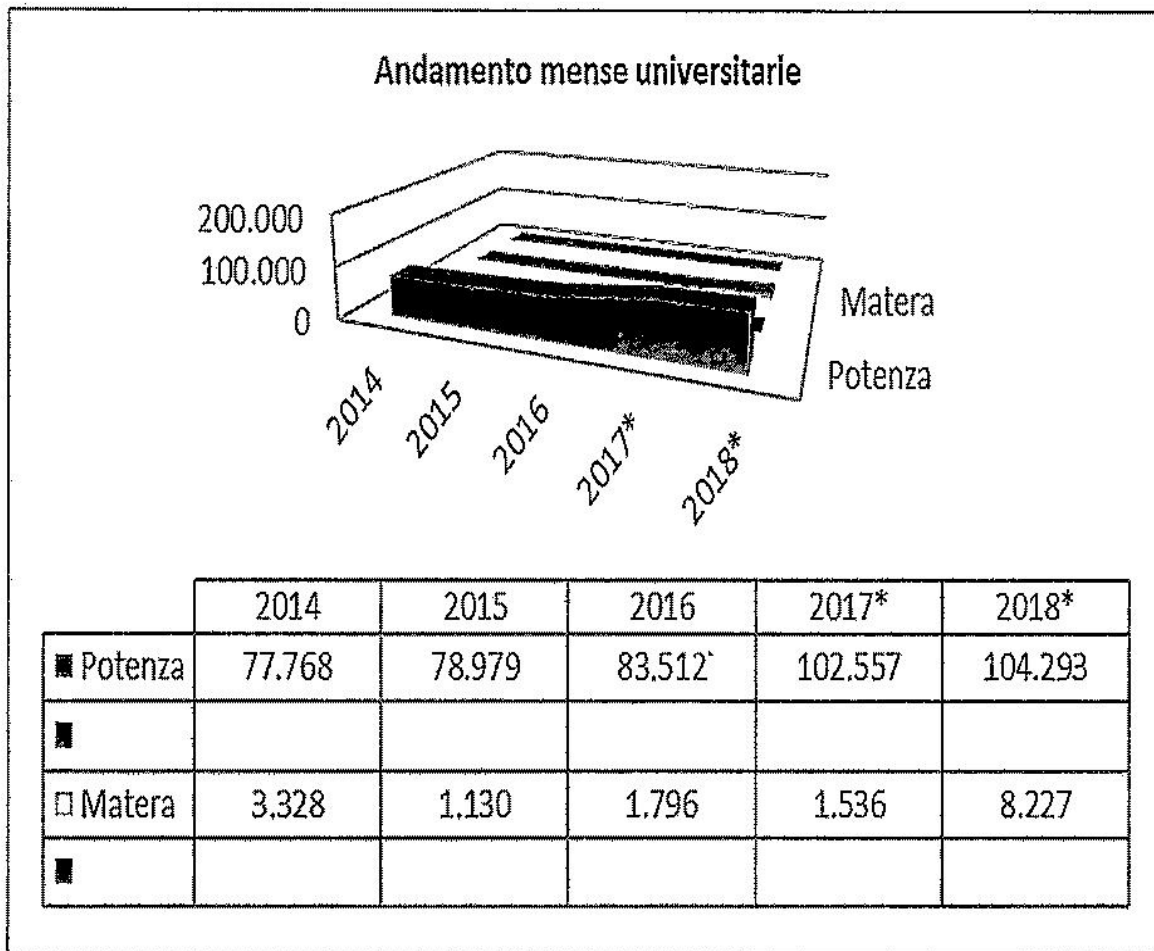
Anno Accademico/posti letto	Fabbisogno idonei	disponibilità
2018	143	114
2017	151	114
2016	154	114
2015	140	114
2014	141	114
2013	152	130
2012	149	130
2011	125	100

Negli ultimi anni la disponibilità di posti letto ha subito un andamento altalenante. Tuttavia l'ARDSU e la Regione Basilicata hanno definito un programma di nuovi investimenti, sia su Potenza che su Matera, che porterà la dotazione regionale di posti letto a regime nell'arco di tre anni. In particolare, in base ai programmi aggiornati entro il 2019 l'ARDSU disporrà di altri 100 posti letto.



Graf.2 Posti letto

RISTORAZIONE



Graf. 3 Pasti mense universitarie

Con riferimento alla gestione delle mense universitarie, nel corso del 2018 abbiamo riscontrato un consolidamento dell'incremento di oltre 8.000 pasti erogati tra Potenza e Matera. A Matera si registra una ripresa dei pasti erogati invertendo, per la prima volta dopo quattro anni, la tendenza al contenimento degli anni precedenti.

Per il 2019 si prevede un ulteriore incremento delle affluenze rispetto al 2018, in considerazione dell'alto gradimento del servizio da parte degli studenti universitari e dalla nuova organizzazione nei locali di Macchia Romana.

Nel triennio 2019 – 2021, in conseguenza di quanto detto si prevede di incrementare ulteriormente il numero dei pasti erogati portandoli, complessivamente, a superare 120.000.



## 5 PROSPETTIVE STRATEGICHE 2019-2021

Gli obiettivi strategici dell'Azienda per l'anno 2019 rimangono coerenti con le linee strategiche di intervento delineate nella **bozza** di "DEF e del Disegno di Legge concernente il "Bilancio di previsione finanziario per il triennio 2019-2021" della Regione Basilicata approvato con D.G.R. n. 1416 del 28 dicembre 2018 nel quale vengono definite le risorse finanziarie e gli obiettivi strategici dell'ARDSU Basilicata per il triennio 2019-2021, con particolare riferimento a:

- ✓ **"Verso una società della conoscenza"**, nell'ambito del quale l'Azienda indirizzerà la propria attività a sostegno dell'obiettivo finalizzato alla promozione dell'educazione, alla formazione ed alla qualificazione del capitale umano lungo tutto l'arco della vita, con specifico riferimento alla fruibilità dell'istruzione universitaria da parte dei meritevoli ed economicamente svantaggiati;
- ✓ **"Innovazione e qualità per una nuova strategia produttiva: innovazione istituzionale, semplificazione e contenimento della spesa"**, nell'ambito del quale l'Azienda intende sostenere l'obiettivo finalizzato al riordino, alla razionalizzazione ed alla gestione efficiente delle risorse organizzative garantendo l'equilibrio di Bilancio a parità dei servizi erogati.

Gli obiettivi dell'Azienda devono inoltre essere inquadrati nell'ambito delle linee prioritarie di intervento individuate dalla Regione Basilicata nel Documento di Economia e Finanza, e da incontri definiti con l'assessorato di riferimento ed in particolare: il mantenimento di elevati standard di qualità e capillarità dei servizi erogati agli studenti dal DSU Basilicata sul territorio ridisegnando al contempo il sistema del diritto allo studio universitario in direzione di una crescente valorizzazione del merito e dell'equità sociale e diversificando le modalità di sostegno agli studenti, pur mantenendo la centralità dello strumento della "borsa di studio".

Coerentemente con le priorità sopra indicate, il Comitato Paritetico di Amministrazione dell'Azienda ha approvato il Bilancio di Previsione Pluriennale 2019-2021 il Piano delle Attività 2019-2021.

## 6 DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI 2019

Gli obiettivi strategici, rimarcando l'impostazione del piano della performance 2018, sono organizzati per area funzionale, tuttavia tutte in capo al direttore (Area Ristorazione, Area Residenze, Area Sportello Unico, Area Benefici agli studenti), con la descrizione del risultato atteso e l'evidenza del relativo indicatore, del target stabilito per l'anno 2019 e per le successive annualità 2020 e 2021, del peso percentuale assegnato, come da **"schema obiettivi strategici 2019"**.

Lo scenario nel quale si inseriscono gli obiettivi stabiliti per l'anno 2019 e le macro azioni previste per il raggiungimento degli stessi, sono brevemente descritti di seguito.

### AREA RISTORAZIONE

#### **Obiettivo RIST. 1) Consolidare l'attrattività del servizio ristorazione.**

Entro il 30 giugno 2019, procedere al nuovo affidamento con la sottoscrizione del

nuovo contratto con l'operatore economico aggiudicatario.

Sulla scorta dei dati e delle informazioni acquisiti nell'anno 2018, che confermano una tendenza già registrata nell'anno precedente, si prevede un considerevole incremento di affluenza anche per il triennio 2019-2020. L'Azienda, pertanto, punta ad un consolidamento del livello di erogazione dei pasti. L'obiettivo mira a sostenere la produzione e somministrazione dei pasti ad un livello superiore a quello registrato a chiusura dell'anno 2018.

Il valore target prenderà a riferimento il totale dei pasti erogati nell'anno solare 2018 (112.520 pasti) graduando la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo secondo target stabili rispetto al dato registrato a chiusura del 2018. L'obiettivo sarà perseguito attraverso azioni dirette ad incrementare l'attrattività del servizio con particolare riguardo al menu per celiaci e una differenziazione rispetto all'area di provenienza degli studenti universitari (Africa, India e Cina). Si segnala infine che l'attenzione agli aspetti "quantitativi" del servizio si accompagna alla volontà di monitorare la qualità percepita dagli utenti, aspetto per il quale è stato previsto l'obiettivo specifico CUSTOM e l'introduzione dell'OMS ARDSU (Osservatorio di Monitoraggio dei Servizi ARDSU).

### **Obiettivo RIST. 2) Ridurre il costo medio unitario del pasto.**

L'obiettivo di crescita del numero dei pasti prodotti e somministrati attraverso il Servizio Ristorazione è coerente con la contestuale intenzione di ottenere una stabilizzazione dei pasti erogati agli utenti.

Al fine della riduzione del CMU del pasto si dovrà intervenire su:

a) incremento dell'attrattività del servizio; in tal senso si segnala la sperimentazione di ulteriori interventi tesi a ridurre i tempi di attesa, l'apertura serale della mensa di macchia Romana nel principale polo universitario a Potenza con un ampliamento degli orari di apertura;

b) adeguamento della programmazione ai fini di un miglior utilizzo delle risorse umane e materiali;

c) intensificazione dei controlli, in collaborazione con il *Consiglio degli Studenti* e l'OMS, sui servizi di ristorazione nei punti mensa, con una contestuale attenzione ai costi del servizio in fase di affidamento e procedure di gara.

## AREA RESIDENZE

### **Obiettivo RES. 1) Sviluppare la crescita del numero dei posti letto disponibili.**

Il Piano di Investimenti regionali e gli interventi di incremento della disponibilità di posti letto avviati dall'Azienda nelle annualità precedenti languono in una fase di stallo o di lenta progressione che impongono di prevedere un sviluppo nella disponibilità di posti letto molto lento se non difficoltoso. Un eventuale incremento diventa possibile solo attraverso l'erogazione di contributi posto alloggio nella città di Matera.

L'obiettivo si propone pertanto di proseguire nella politica aziendale di sviluppo della capacità di accoglienza presso le strutture abitative gestite dall'ARDSU al fine di far fronte alle richieste che in questo momento non riescono ad essere soddisfatte. In particolare, in completa sintonia con gli uffici regionali che svolgono le funzioni di stazione appaltante, e che, quindi, più direttamente sovrintendono alla realizzazione delle residenze, siamo convinti che si possa incrementare complessivamente la dotazione di

posti letto. Tuttavia, l'azienda eroga, agli studenti di Matera, un contributo alloggio con l'obiettivo di mitigare i costi di locazione.

**Obiettivo RES 2) Ridurre il costo medio unitario di gestione del posto letto.**

L'offerta di alloggio agli studenti fuori sede vincitori di borsa di studio rappresenta uno dei capisaldi tra gli interventi per il diritto allo studio universitario, anche in considerazione dell'alto livello degli affitti, sia nella città di Potenza che in quella di Matera, che sono solitamente richiesti agli studenti sul mercato delle abitazioni. Per rendere sostenibile il costo a carico dell'Azienda per l'erogazione di tale servizio, è necessario operare uno sforzo per il contenimento dei costi medi unitari di gestione dei posti letto, attraverso un'organizzazione del personale e dei servizi necessari al presidio delle residenze mirata al contenimento dei costi di gestione (portierato, manutenzioni ed utenze).

In particolare l'Azienda si propone di agire sul versante della sostenibilità dei costi delle utenze delle Residenze che prevede lo sviluppo di un sistema di verifica della situazione energetica degli immobili aziendali finalizzata, da un lato, a introdurre modalità di monitoraggio dei consumi standardizzate e, dall'altro lato, soluzioni dirette all'efficientamento dei consumi.

Con riferimento ai costi di gestione del posto letto, i risultati che saranno conseguiti al 31.12.2019 potranno essere analizzati anche alla luce dei dati di benchmark raccolti attraverso gli indicatori messi a punto a conclusione dell'attività di confronto con l'ente per il diritto allo studio di Bologna (Er.go) in relazione al servizio Residenze.

**AREA SPORTELLINO UNICO**

**Obiettivo RELAZ.) Razionalizzare ed ampliare i canali informativi e relazionali studente/Ardsu.** La semplificazione delle procedure rimane un obiettivo importante per l'azienda. Rendere sempre meno oneroso, per gli studenti universitari, l'accesso ai servizi loro destinati ed alle informazioni inerenti i servizi stessi diventa strategico date le condizioni attuali del sistema universitario e dei servizi per il DSU. In tale prospettiva si collocano, a titolo di esempio, le iniziative di ulteriore potenziamento del Sistema unico informativo di gestione dei dati riguardanti gli studenti beneficiari dei servizi dell'Azienda. In questo quadro, s'inseriscono anche le iniziative volte all'ottimizzazione delle risorse interne e miglioramento dei servizi di informazione/accoglienza dell'utenza studentesca, attraverso l'installazione di totem di nuova generazione nella sede di Matera e chat-line interfacciata con il sistema informatico ARDSU e numero verde di contatto per gli utenti dell'Azienda. Mentre il sito web aziendale, già adeguato lo scorso anno, sarà ulteriormente potenziato in base ai suggerimenti forniti dagli studenti in occasione di innumerevoli incontri tenuti nelle residenze e nelle sedi universitarie.

## 7 OBIETTIVI STRATEGICI, OBIETTIVI OPERATIVI E INDICATORI DI OUTCOME

Gli obiettivi strategici approvati con Deliberazione n. 2 del 7 febbraio 2019 e descritti nel paragrafo precedente, sono riepilogati nello Piano delle attività 2019-2021 pubblicato insieme alla delibera. Gli obiettivi strategici previsti nell'ambito del Piano annuale per ciascun Servizio/Area, sono misurati attraverso i risultati attesi, gli indicatori e i valori target stabiliti per l'anno 2019.

Con riferimento agli indicatori di *outcome*, si precisa che, coerentemente con quanto previsto nei piani e programmi regionali, essi intendono rappresentare "l'impatto sociale" dell'attività istituzionale dell'Azienda e sono pertanto indicativi dell'efficacia dell'azione di indirizzo politico. Tali indicatori contribuiscono ad orientare le azioni di riprogrammazione futura in funzione dei risultati emersi, oltre che a verificare la coerenza delle iniziative realizzate per il conseguimento degli obiettivi strategici, attraverso l'analisi della relazione causa-effetto tra le iniziative svolte e i risultati ottenuti (misurati attraverso gli *outcome*).

Per loro stessa natura, di conseguenza, gli indicatori di outcome non rientrano tra i parametri in base ai quali è effettuata la valutazione del raggiungimento degli obiettivi assegnati.

### INDICATORI DI OUTCOME

Mumeratore/denominatore	Significato	2016	2017	2018	2019****
N. posti letto*/vincitori di P.O.	Misura il grado di soddisfacimento della domanda di alloggio da parte dell'utenza studentesca	85,71%	95,31%	95,75%	95,85%
N. pasti erogati agli studenti non vincitori di borsa di studio/n. iscritti all'università	Misura il grado di utilizzo del servizio ristorazione da parte degli studenti non vincitori di borsa di studio	8,41	9,37	9,42	9,45
Costo dipendenti servizio residenze + costo portineria/n. posti letto disponibili	Misura la capacità dell'azienda di gestire i servizi residenze con modelli gestionali a limitato utilizzo di personale	2.833,33	2.536,10	2.530,10	2.525,10
Costo personale servizi** generali e staff/totale costo personale	Misura l'incidenza dei servizi generali rispetto al totale	14,55%	13,10%	13,05%	13,00%
Costo personale servizio ristorazione/n. pasti erogati	Misura l'incidenza dei costi del personale del servizio sul costo unitario del pasto erogato	10,44%	9,37%	9,18%	9,15%
Costi diretti servizio residenze/n. posti letto disponibili***	Misura il costo di gestione per unità di posto letto	6.150,00	4.850,00	4.835,00	4.800,00
Costo servizio di ristorazione/n. pasti erogati****	Misura il costo unitario di produzione per ogni pasto erogato	4,91(*****)	4,65(*****)	4,63(*****)	3,585(*****)

\*Posti letto disponibili al momento dell'inizio delle assegnazioni. \*\* Compreso direttore. \*\*\* Posti letto disponibili al 31.12 di ogni anno. \*\*\*\* Dati stimati.\*\*\*\*\* al netto del contributo a carico degli studenti di € 2,00/2,50. (\*\*\*\*\* Costo unitario al netto del contributo degli studenti)

Per quanto riguarda il rapporto tra n. posti letto disponibili e vincitori di posto alloggio merita segnalare che l'andamento del grado di copertura è in decrescita sia per effetto della riduzione dei posti alloggio in quanto sono state dismesse delle residenze in



ragione del costo di locazione che si è ritenuto troppo oneroso e in parte per l'incremento dei borsisti e dei vincitori di posto alloggio verificatosi nel biennio 2015-2016 (+7% rispetto al 2014).

## 8 MONITORAGGIO PERIODICO E VERIFICA FINALE OBIETTIVI

Gli obiettivi contenuti nel presente Piano della Performance e gli obiettivi operativi previsti dal Piano delle Attività annuale sono monitorati con periodicità semestrale attraverso la raccolta delle relazioni e delle informazioni messe a disposizione dal personale e collaboratori, per i singoli Servizi, in merito al grado di realizzazione degli obiettivi ed alla rilevazione delle eventuali

criticità e/o delle attività non programmate/variabili esogene che possono condizionare il grado di raggiungimento dei risultati stabiliti.

In base ai risultati del monitoraggio semestrale e comunque non oltre il 30 settembre di ogni anno, il Direttore, sentiti i collaboratori e il personale, può proporre al Comitato Paritetico di Amministrazione la variazione degli obiettivi nel caso rilevi la necessità di apportare modifiche e/o integrazioni alle attività operative programmate o ravvisi l'opportunità di escludere dalla valutazione gli obiettivi il cui raggiungimento possa essere fortemente condizionato da variabili esogene.

I risultati del monitoraggio sono trasmessi al Comitato Paritetico di Amministrazione e condivisi con il Direttore e i Collaboratori che coordinano i Servizi, i quali hanno cura di trasmettere lo stato di avanzamento degli obiettivi a tutti i propri collaboratori. In occasione della verifica finale del grado di realizzazione della programmazione strategica e operativa, è predisposta una Relazione sintetica che evidenzia la percentuale complessiva di realizzazione degli obiettivi strategici stabiliti nel Piano della Performance unitamente alla percentuale complessiva di realizzazione degli obiettivi operativi declinati nel Piano delle Attività annuale. La Relazione finale sull'andamento della gestione rispetto agli obiettivi previsti nel Piano della Performance è trasmessa, entro il secondo bimestre dell'anno successivo a quello di riferimento, al Comitato Paritetico di Amministrazione e all'Organismo Indipendente di Valutazione.

ARDSU Basilicata SCHEMA OBIETTIVI STRATEGICI 2019

TIPOLOGIA OBIETTIVI	OBIETTIVI	DECLINAZIONE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE	VALORE INIZIALE	VALORE TARGET 2019	VALORE TARGET 2020-2021	BENCHMARK	AREA DI RIFERIMENTO	ALTRI SERVIZI CONVOLTI	PESO % DIREZIONE	PESO % AREA
RIS1.1	Consolidare l'attrattività del servizio ristorazione	Mantenere la soddisfazione del cliente ad un livello non inferiore al 2018 ed in linea con la previsione 2019 pari a 112.570 pasti.	N. pasti erogati anno 2019 n. pasti erogati anno 2018	n. pasti erogati	n. pasti erogati al 31.12.2017 (anno solare) 104.093	n. pasti erogati al 31.12.2019 > 104.093 (target raggiunto al 100%) Se il n. pasti erogati al 31.12.2019 < 104.093 > 90.000 l'obiettivo si intenderà raggiunto all'80% Se il n. pasti erogati al 31.12.2019 < 90.000 l'obiettivo si intenderà raggiunto all'50% Se il n. pasti erogati al 31.12.2018 < 70.000 l'obiettivo si intenderà non raggiunto	n. pasti 2020 = 112.500 n. pasti 2021 = 112.500	/	Direzione/Contollo gestione Servizio qualità e sicurezza	Risult.1	30%	Risult.1 50%
RIS1.2	Ridurre il costo medio unitario del pasto	Ridurre il costo medio unitario (CMU) del pasto erogato	Riduzione CMU 2019 rispetto CMU pasto anno 2018	CMU 2018 < media tra CMU 2017 (4,65 euro) e stima CMU 2018 (4,65 euro)	CMU 2017 = 4,65 euro CMU stima 2018 = 4,63 euro	CMU 2019 < 3,955 euro	n. pasti 2020 = 112.500 n. pasti 2021 = 112.500	/	Direzione/Contollo gestione ristorazione	Risult.2	20%	Risult.2 50%
RES.1	Sviluppare la crescita del numero dei posti letto disponibili	Incrementare il numero dei posti letto disponibili nella sede di Potenza	Disponibilità di nuovi posti letto nelle due sedi di Potenza e Matera superiore dell'8% rispetto al 2017	N. posti letto nelle due sedi di Potenza e Matera al 31.12.2019	Posti letto al 31.12.2018 nelle due sedi di Potenza e Matera = 114	n. posti letto nelle sedi di Potenza/Matera al 31.12.2019 > 117; target raggiunto al 100% Se n. posti letto nelle sedi di Potenza e Matera al 31.12.2019 < 117 e > 116; target raggiunto al 80% Se n. posti letto nelle sedi di Potenza e Matera al 31.12.2019 < 116 e > 115; target raggiunto al 50% Se n. posti letto nelle sedi di Potenza e Matera al 31.12.2019 < 115; target raggiunto pari a 0%	n. posti letto 2020 = 125 n. posti letto 2021 = 245	/	Direzione/Contollo gestione Servizio qualità e sicurezza	Res.1	15%	Res.1 50%

**ARDSU Basilicata SCHEMA OBIETTIVI STRATEGICI 2019**

TIPOLOGIA OBIETTIVI	OBIETTIVI	DECLINAZIONE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE	VALORE INIZIALE	VALORE TARGET 2019	VALORE TARGET 2020-2021	BENCHMARK	AREA DI RIFERIMENTO	ALTRI SERVIZI COINVOLTI	PESO % DIREZIONE	PESO % AREA	
STRATEGICI	RES.2	Assicurare un'organizzazione del personale e dei servizi necessari al presidio delle residenze al contenimento dei costi di gestione contemplando tali politiche con un'oculata gestione	Riduzione del costo medio unitario di gestione del posto letto	COSTO MEDIO UNITARIO POSTO LETTO 2019<COSTO MEDIO UNITARIO STIMATO 2018 (forecast agosto)	MEDIA COSTO MEDIO UNITARIO 2017 = € 5.850,00	Riduzione CMU 2019 posto letto, rispetto al CMU stimato 2018 4.800,00 euro	CMU posto letto 2020 = 4.750 euro CMU posto letto 2021 = 4.700 euro	CMU 2012 posto letto Ergo = 4.331,20 euro (CMU ARDSU 2012= 7.614,04 euro)	Direzione/ Area residenze	Direzione/ Controllo di Gestione Servizio qualità e sicurezza	Res.2	15%	Res.2 50%
	RELAZ.	Attivazione di nuovi canali di comunicazione aziendale con installazione di totem di nuova generazione (sede di Matera), numero verde e chat-line interfacciata con il sistema informatico	Attivazione di almeno un nuovo canale di comunicazione entro il 31.12.2019	Temporale	/	Attivazione nuovo servizio web entro il 31.12.2019 (STEP monitoraggio interno): Predisposizione entro il 30/06/2019 di un progetto di dettaglio dell'aggiornamento web da apportare e del nuovo servizio web da attivare)	/	/			Relaz.	10%	Relaz. 100%

Il Presidente  
**Arduino LOSPINOSO SEVERINI**

IL PRESIDENTE  
**A. Lospinoso Severini**

Il Direttore ARDSU Basilicata  
**Dr. Rocco GRECO**

IL DIRETTORE  
**Dr. Rocco Greco**