



IV Facoltà di Ingegneria
Corso di Laurea in Ingegneria Gestionale

TESI DI LAUREA

**I costi di gestione del servizio di ristorazione:
esperienze a confronto**

Relatori:

Prof. Giuseppe Catalano

Prof. Carlo Cambini

Correlatore esterno:

Dott.ssa Federica Laudisa

Candidata:

Marta Manassero

16 dicembre 2005

*Ai miei genitori,
senza i quali non avrei potuto
raggiungere questo traguardo.*

Ringraziamenti

Desidero porgere un ringraziamento particolare alla dott.ssa Federica Laudisa e alla dott.ssa Daniela Musto dell'*Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario*, per il sostegno ed il costante contributo allo svolgimento della ricerca. Ringrazio, inoltre, la Direttrice dell'EDISU Piemonte, prof.ssa Olimpia Gambino, e la dott.ssa Maria Antonietta Ricchiuto, responsabile del settore Università e Istituti scientifici della Regione Piemonte, per la disponibilità dimostrata nel sostenere l'andamento della ricerca, ed i funzionari dell'Ente che hanno fornito i dati e le informazioni richieste.

Un sentito ringraziamento va anche alla Direttrice dell'ISU del Politecnico di Milano, dott.ssa Cristiana Cortellezzi, per la proficua collaborazione, ed ai funzionari degli Enti per il Diritto allo studio universitario che sono stati oggetto di analisi, per la disponibilità dimostrata e per aver gentilmente fornito i dati relativi ai costi, in particolare la dott.ssa Rossella Zuffa, la dott.ssa Ilaria Forlai e la dott.ssa Sara Alessi dell'ARDSU di Siena, e la dott.ssa Loretta Ravagni e il dott. Roberto Pallanch dell'Opera Universitaria di Trento.

Un grazie va, infine, al dott. Pasquale Cirillo, al dott. Alberto Stanchi e a Sandro Corvaglia, per il prezioso aiuto.

INDICE

Introduzione	p. 6
---------------------	-------------

Capitolo 1

Il controllo di gestione negli enti per il diritto allo studio

1.1	L'analisi dei costi in un'azienda	10
1.1.1	<i>La classificazione dei costi</i>	10
1.1.2	<i>Contabilità generale versus contabilità analitica</i>	12
1.1.3	<i>I metodi di contabilità analitica</i>	15
1.2	Il sistema di controllo di gestione	20
1.3	Il controllo di gestione in alcuni enti per il diritto allo studio	23

Capitolo 2

Il Servizio di ristorazione dell'EDISU Piemonte

2.1	L'EDISU Piemonte	29
2.1.1	<i>Cosa è</i>	29
2.1.2	<i>Cosa fa</i>	31
2.2	Il servizio di ristorazione	34
2.2.1	<i>I destinatari</i>	34
2.2.2	<i>Le modalità di accesso</i>	38
2.2.3	<i>Le tariffe</i>	43
2.3	Le mense universitarie	46
2.3.1	<i>Il tipo di gestione</i>	47
2.3.2	<i>La localizzazione</i>	63
2.3.3	<i>La struttura</i>	68
2.3.4	<i>I pasti: preparazione e composizione</i>	72
2.3.5	<i>La soddisfazione degli utenti</i>	75
2.4	I locali convenzionati	77
2.5	Il bacino di utenza	80

2.6	L'affluenza	p. 86
2.7	Osservazioni conclusive	96

Capitolo 3

La gestione del servizio di ristorazione in Italia: tre casi studio

3.1	L'ISU del Politecnico di Milano	99
3.1.1	<i>L'accesso al servizio: modalità, destinatari e tariffe</i>	100
3.1.2	<i>Le mense universitarie</i>	105
3.1.3	<i>I locali convenzionati</i>	108
3.1.4	<i>L'affluenza</i>	109
3.2	L'ARDSU di Siena	115
3.2.1	<i>L'accesso al servizio: modalità, destinatari e tariffe</i>	115
3.2.2	<i>Le mense universitarie</i>	118
3.2.3	<i>I locali convenzionati</i>	122
3.2.4	<i>L'affluenza</i>	123
3.3	L'Opera Universitaria di Trento	126
3.3.1	<i>L'accesso al servizio: modalità, destinatari e tariffe</i>	126
3.3.2	<i>Le mense universitarie</i>	127
3.3.3	<i>L'affluenza</i>	131
3.4	Il confronto fra gli enti	134

Capitolo 4

L'analisi dei costi

4.1	Gli obiettivi dell'analisi	143
4.2	La metodologia dell'analisi	144
4.3	La rilevazione dei costi	147
4.4	Il piano di indagine	151
4.5	I costi dell'EDISU Piemonte	145
4.5.1	<i>Il prezzo del pasto</i>	146
4.5.2	<i>I costi di gestione</i>	149
4.5.3	<i>Il costo del personale</i>	150
4.5.4	<i>Costi delle mense versus costi dei locali convenzionati</i>	151
4.6	I costi dell'ISU del Politecnico di Milano	161
4.7	I costi dell'ARDSU di Siena	163
4.8	I costi dell'Opera Universitaria di Trento	166
4.9	Il confronto fra gli enti	168
4.10	La copertura dei costi	170

Conclusioni	p. 176
Appendici	181
Bibliografia	194

INTRODUZIONE

Lo scopo di questa ricerca è stato quello di stimare quanto costa all'EDISU Piemonte fornire il servizio di ristorazione, ovvero quanto costa erogare un pasto agli studenti universitari. L'analisi ha coinvolto altri tre enti per il diritto allo studio (l'ARDSU di Siena, l'ISU del Politecnico di Milano e l'Opera Universitaria di Trento), per avere dei termini di paragone e valutare se il costo sostenuto dall'Ente piemontese fosse efficiente, in comparazione a quello degli altri enti. La stima del costo unitario del pasto ha richiesto la predisposizione di uno strumento di rilevazione dei costi per centro di erogazione dei pasti (mense e locali convenzionati), sul modello della contabilità analitica per centri di costo, il quale, si ricorda, ha il fine di raccogliere ed elaborare i dati relativi ai flussi monetari, nonché di segnalare le informazioni necessarie per effettuare il controllo di gestione.

Un ulteriore obiettivo della ricerca, con effetto più a lungo termine, è quello di fornire all'EDISU Piemonte uno strumento di supporto alle decisioni inerenti la gestione del servizio di ristorazione, ovvero uno strumento che, rivisto e migliorato, sia utile alla realizzazione del controllo di gestione, già da tempo applicato in altri enti per il diritto allo studio.

Nel *capitolo 1* sono stati descritti i principali metodi con cui è possibile analizzare e controllare i costi in un'azienda, evidenziando l'approccio a cui ci si è rifatti in questa ricerca. Quindi, è stato trattato specificatamente il controllo di gestione, definendo cosa esso sia e quali possano essere le sue modalità di applicazione.

Il *capitolo 2* è stato incentrato sul servizio ristorativo erogato dall'EDISU Piemonte: sono state analizzate nel dettaglio le diverse modalità attraverso cui tale servizio viene erogato, i sistemi di accesso, le tariffe, il bacino di utenza e l'affluenza. Sono state anche effettuate delle valutazioni sulla soddisfazione della domanda e sul

grado di accessibilità al servizio, in base alla localizzazione delle strutture di ristorazione rispetto alle sedi didattiche ed alle residenze universitarie.

Il *capitolo 3* analizza le esperienze di gestione del servizio di ristorazione dei tre enti oggetto di studio: l'ISU del Politecnico di Milano, l'Opera Universitaria di Trento e l'ARDSU di Siena. E' stata effettuata un'analisi comparativa tra tutti e quattro gli enti presi in esame sia in merito alle modalità di accesso ed alle caratteristiche del servizio offerto, tra cui le tariffe applicate, gli orari di apertura delle mense, la presenza di menù rispondenti a specifiche esigenze, sia per quel che concerne il numero di pasti erogati ed il grado di soddisfacimento della domanda.

Nel *capitolo 4*, infine, sono stati esposti gli obiettivi dell'analisi, le modalità di rilevazione dei dati, il piano di analisi e naturalmente i risultati della ricerca.

CAPITOLO 1

IL CONTROLLO DI GESTIONE NEGLI ENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

Negli ultimi anni si è sempre più posto l'accento sull'importanza di esercitare un controllo sull'attività degli enti per il diritto allo studio, recepita in vari provvedimenti legislativi a livello nazionale e regionale¹. La ragione di tanta attenzione va probabilmente cercata nella consapevolezza che, in un clima di forte contenimento della spesa pubblica, le risorse sono sempre più scarse ed è, quindi, necessario che queste vengano utilizzate in modo da raggiungere standard di livello elevato.

E' in questo contesto che è stato introdotto nella pubblica amministrazione, nonché in alcuni enti per il diritto allo studio, un sistema di valutazione già ampiamente utilizzato nel mondo imprenditoriale, ovvero il *controllo di gestione*. La valutazione della produzione di beni e servizi è fondamentale non solo nel settore privato, ma anche in quello pubblico, soprattutto in considerazione dell'assenza in quest'ultimo dei meccanismi automatici di aggiustamento del mercato, assicurati dal motore della libera concorrenza: questa garantisce, infatti, buoni livelli di efficienza – intesa come ottimizzazione dei risultati ottenuti in relazione alle risorse immesse nel processo produttivo – ed efficacia, ovvero una misura del grado di soddisfacimento della domanda da un punto di vista sia quantitativo che qualitativo. In generale, il mercato svolge la funzione di coordinatore del processo di scambio di prodotti ed informazioni tra tutti i soggetti che costituiscono il sistema economico, influenzando il meccanismo di formazione dei prezzi e la circolazione dei segnali informativi.

¹ Si vedano la legge 94/1997 di modifica della contabilità di Stato, il Dlgs 279/1997, che ha introdotto la contabilità analitica economica per centri di costo, la legge 208/1999, che ha esteso i principi del Dlgs 279/1997 a tutta la pubblica amministrazione, il Dlgs 76/2000, che ha ristrutturato la contabilità delle Regioni, il Dlgs 77/1995 ed il Dlgs 267/2000 per gli enti locali. Il DPCM del 9 aprile 2001, inoltre, all'art. 11 recita: "Le Regioni e le Province autonome curano l'adozione da parte degli organismi regionali di sistemi di controllo di gestione che consentano un'attribuzione dei costi per ciascuna tipologia di intervento e servizio".

Quando ciò non si verifica, ovvero quando non si è in presenza di un mercato concorrenziale, come nel caso della produzione di beni e servizi pubblici, e in particolare degli enti per il diritto allo studio, si verifica ciò che la teoria economica tradizionale chiama “fallimento del mercato”, che preclude sia l’allocazione ottimale delle risorse sia il raggiungimento del massimo livello di benessere per la collettività. Le principali cause del fallimento di mercato sono da ricercare in alcune caratteristiche del mercato stesso, quali:

1. la presenza di *esternalità*, ovvero di effetti economici, positivi o negativi, prodotti dall’azione di un soggetto su un altro soggetto, per i quali il primo non riceve né paga un corrispettivo al secondo;
2. l’esistenza di *monopoli* che impediscono lo svilupparsi della libera concorrenza²;
3. le *asimmetrie informative*, ossia l’esistenza di situazioni in cui le informazioni non circolano liberamente sul mercato, facendo sì che alcuni soggetti assumano comportamenti opportunistici nell’interazione tra le parti che, se si verificano prima della negoziazione, generano il fenomeno della selezione avversa; se invece si svelano dopo, danno luogo all’azzardo morale³.

Ogniquale volta si verifica un fallimento del mercato, si ritiene necessario l’intervento pubblico, che può avvenire attraverso forme di regolamentazione o produzione pubblica di servizi.

Per poter individuare le situazioni di inefficienza presenti negli enti per il diritto allo studio e poter intervenire in maniera mirata al fine di correggerle, risulta necessario controllare costantemente le performance di gestione, al fine di migliorare i servizi erogati e ridurre i costi di produzione.

Prima di trattare specificatamente del sistema di controllo di gestione, definendo cosa esso sia e quali possano essere le sue modalità di applicazione, si è ritenuto

² Il monopolio è una forma di mercato dove un unico venditore offre un prodotto o un servizio per il quale non esistono sostituti stretti: in tal caso viene violata la condizione di *uguaglianza fra prezzo e costo marginale*, che determina l’equilibrio delle imprese presenti sul mercato in caso di concorrenza perfetta.

³ Ad esempio nei mercati assicurativi, si intende per selezione avversa il rischio che siano più propensi ad indebitarsi i soggetti per cui è alta la probabilità che si verifichi l’evento oggetto dell’assicurazione; l’azzardo morale si verifica, invece, quando la persona assicurata modifica il suo comportamento in seguito alla stipula dell’assicurazione.

opportuno descrivere sinteticamente i metodi con cui è possibile analizzare e controllare i costi in un'azienda.

1.1 L'analisi dei costi in un'azienda

1.1.1 La classificazione dei costi

I sistemi di contabilità dei costi possono utilizzare diverse classificazioni di costo a seconda dell'utilizzo che se ne deve fare – intendendo per *costo* di un bene o servizio il valore monetario delle risorse consumate per produrlo –; di seguito verrà effettuata una breve panoramica di quelle che possono essere le varie configurazioni.

La classificazione per *natura* è quella basata sulle caratteristiche fisiche ed economiche dei fattori impiegati nei processi produttivi, ovvero si parla di costi delle materie prime, della manodopera, degli ammortamenti, degli oneri finanziari ecc.

Si parla di classificazione per *variabilità* quando i costi vengono distinti in fissi, variabili e semivariabili. *Fissi* sono i costi che, nei limiti di una certa capacità produttiva, risultano invariati rispetto al volume di produzione, come ad esempio gli ammortamenti, le spese di assicurazione e molte altre spese generali dell'azienda; i costi *variabili* sono invece quelli la cui entità varia direttamente con il variare del volume di produzione, come, ad esempio, il costo delle materie prime e della manodopera diretta, ovvero quella strettamente necessaria alle diverse fasi di lavorazione; i costi *semivariabili*, infine, sono quei costi scomponibili in una parte costante, che è sempre sostenuta qualunque sia il livello di produzione, ed in una parte variabile con quest'ultimo, come, ad esempio, il costo relativo al consumo di energia elettrica che, in genere, è composto da un canone fisso e uno variabile con i kilowattora consumati.

Esiste poi la classificazione per *imputazione*, in base alla quale i costi sono distinti in diretti e indiretti. I costi *diretti* sono quei costi, generalmente variabili, associabili in modo agevole ad un singolo bene o servizio, in quanto è possibile stimare un valore fisso di impiego delle risorse; ad esempio, è possibile affermare che, per realizzare un certo componente meccanico, può occorrere 1 kg di acciaio, 1 kwh di energia e 1 ora di lavoro non specializzato; sono tradizionalmente considerati diretti i costi delle materie prime e della manodopera diretta. I costi *indiretti*, generalmente fissi, sono i costi che non si possono imputare direttamente al singolo oggetto di costo, ma

vengono distribuiti secondo una ripartizione *sogettiva* in proporzione ad una o più grandezze assunte come basi di imputazione, chiamate *cost drivers*; la formula impiegata per la ripartizione dei costi indiretti è la seguente:

COSTO DA RIPARTIRE * COEFFICIENTE DI RIPARTIZIONE

I costi indiretti possono essere ripartiti su *base unica* – ovvero il totale dei costi indiretti viene ripartito in proporzione ad una sola grandezza nota – o su *base multipla*, vale a dire che il totale dei costi indiretti viene suddiviso in classi omogenee, a ciascuna delle quali si applica un criterio di ripartizione differente. Le voci di costo normalmente considerate indirette sono il lavoro indiretto, ovvero relativo all'amministrazione, alla manutenzione degli impianti, gli oneri sociali, gli ammortamenti, ecc.

I costi possono essere classificati anche in base alla *controllabilità*, per cui i costi si suddividono in *controllabili* e *non controllabili*; i primi sono i costi sotto il diretto e immediato controllo del responsabile di un determinato centro, come ad esempio le spese di pubblicità per il responsabile del marketing; sui secondi, invece, il responsabile del centro non può agire perché gli sono imposti da scelte gerarchicamente a lui superiori, come ad esempio le retribuzioni dei dipendenti determinate dalle contrattazioni a livello aziendale o addirittura nazionale.

I costi si distinguono ancora per *configurazione*, ovvero si articolano in: *costo primo*, dato dalla somma dei costi diretti di produzione di un oggetto (materie prime, manodopera diretta ecc.), senza alcuna imputazione di quote di costi indiretti; *costo industriale*, che comprende, oltre al costo primo, anche la quota di costi generali di produzione, ovvero i costi di trasformazione industriale delle materie prime utilizzate (manodopera diretta e indiretta, materiali ausiliari, energia elettrica, ammortamenti, ecc.); *costo pieno*, che è pari alla somma del costo industriale e della quota di spese commerciali, amministrative e generali aziendali e infine *costo tecnico-economico*, che è dato dal costo pieno maggiorato del contributo di componenti *figurative* di costo. Queste ultime, nonostante non siano effettivamente sostenute, possono in qualche modo gravare sull'economicità dell'azienda in quanto costituiscono costi-opportunità, ovvero costi che misurano la perdita in termini di mancato rendimento che il capitale aziendale avrebbe fruttato se investito altrove.

I costi sono anche suddivisibili in *preventivi* e *consuntivi*: la determinazione dei primi avviene in tempi anteriori a quelli nei quali si realizzano i processi produttivi, mentre i secondi sono i costi rilevati dai vari sistemi contabili dopo che i processi si sono verificati. Alla categoria di costi preventivi appartengono i cosiddetti costi *standard*, che rappresentano la base su cui viene costruito il budget aziendale; questi in parte derivano da previsioni sull'andamento futuro dei costi, fatte sulla base delle condizioni gestionali che probabilmente si manifesteranno nel futuro, e in parte includono una componente revisionale, ovvero inglobano anche gli obiettivi che i responsabili si prefiggono nel conseguimento di determinati risultati⁴.

1.1.2 Contabilità generale versus contabilità analitica

Gli enti per il diritto allo studio, analogamente ad altri enti pubblici o privati, necessitano di strumenti che consentano loro di conoscere, analizzare e gestire in modo razionale le risorse consumate ed i costi generati nell'erogazione dei servizi. Nell'ambito di questi strumenti un ruolo di particolare rilievo è occupato dalla *contabilità*, che costituisce parte integrante del sistema informativo aziendale ed ha il fine di raccogliere ed elaborare i dati relativi ai flussi monetari, nonché di segnalare le informazioni necessarie per il controllo e la gestione dell'azienda. In particolare, consente anche di effettuare l'“analisi degli scostamenti”, che consiste nella determinazione delle differenze tra valori previsti a budget e risultati ottenuti durante l'esercizio e permette di intraprendere le azioni correttive necessarie per riportare i risultati effettivi in linea con quelli desiderati.

Esistono due macro-sistemi in cui si può distinguere un sistema contabile:

- la contabilità generale;
- la contabilità analitica o dei costi.

La *contabilità generale*, resa obbligatoria dalla normativa civilistica fiscale in quanto consente di redigere il bilancio annuale di esercizio, è il sistema tramite cui vengono raccolte tutte le informazioni quantitative relative a fatti amministrativi che si

⁴ Ad esempio, il costo standard di una materia prima è frutto sia di una previsione di andamento dei mercati, sia di un preciso obiettivo del responsabile acquisti di ottenere determinate condizioni di fornitura e di prezzo.

sono verificati nell'evolversi dei rapporti tra azienda e terzi. L'obiettivo della contabilità generale è quello di pervenire alla determinazione del risultato economico di esercizio, dato dalla somma algebrica dei costi e dei ricavi di competenza – ovvero che si sono verificati durante l'esercizio in questione, indipendentemente dal momento in cui si manifestano i relativi pagamenti e incassi – e contestualmente di accertare la struttura e la consistenza del patrimonio netto dell'azienda⁵, tramite il controllo dei movimenti monetari e finanziari originati dalla gestione.

I dati rilevati dalla contabilità generale hanno carattere oggettivo, in quanto derivano da documenti – quali fatture, note di addebito e accredito – che indicano in termini quantitativi i fatti amministrativi di cui sono espressione. Le voci di costo sono organizzate secondo la loro *natura*, ovvero classificate in funzione del fattore produttivo che le ha generate, come ad esempio l'acquisto di materie prime, il pagamento degli stipendi, ecc.

La registrazione dei fatti amministrativi, espressi in unità di conto, ossia in euro, avviene attraverso il metodo della partita doppia, il quale richiede che ciascun conto sia composto da due sezioni chiamate “dare” e “avere”, dove vengono inserite le registrazioni contabili che costituiscono per l'azienda, rispettivamente, un impiego o una fonte di risorse. L'insieme dei conti che nel corso dell'esercizio viene utilizzato per la classificazione dei fatti gestionali prende il nome di *piano dei conti*: questo è costituito da varie tipologie di conti, quali i conti numerari, che registrano le variazioni numerarie attive e passive che indicano entrate e uscite monetarie, ed i conti economici di reddito e di patrimonio, che rilevano costi, ricavi e variazioni del patrimonio. Ogni scrittura o registrazione contabile consiste nell'individuazione del fatto gestionale che genera il costo e nella collocazione del suo valore quantitativo in una data sezione di un conto numerario e nella classificazione di tale valore nella sezione opposta di un conto di reddito e di patrimonio⁶. La registrazione, in altre parole, coinvolge sempre almeno

⁵ Il patrimonio netto esprime la consistenza del patrimonio di proprietà dell'impresa e, infatti, rappresenta le cosiddette fonti di finanziamento interne, ossia quelle fonti investite direttamente dalla proprietà.

⁶ Le convenzioni in base alle quali i valori sono collocati nelle diverse sezioni dei conti prevedono il seguente funzionamento:

- nei *conti numerari* le variazioni numerarie attive (entrate di cassa, crediti, estinzione di debiti) si registrano nella sezione *dare*, mentre le variazioni numerarie passive (uscite di cassa, debiti, estinzione di crediti) nella sezione *avere*;
- nei *conti economici di reddito* le componenti positive di reddito (ricavi, rettifiche di costi) si registrano nella sezione *avere*, mentre le componenti negative di reddito (costi, rettifiche di ricavi) nella sezione *dare*;

due conti ed è tale per cui la somma delle annotazioni in “dare” deve eguagliare, in contropartita, la somma delle annotazioni in “avere”.

La *contabilità analitica*, invece, non obbligata dalla normativa civilistico-fiscale⁷, consiste in una rilevazione di costi e ricavi che vengono imputati a centri di responsabilità, chiamati anche centri di costo o profitto. Lo scopo della contabilità analitica è, da un lato, quello di pervenire alla rilevazione periodica della redditività di determinate parti dell’azienda, che permette di confrontare se la redditività ottenuta è in linea con quella attesa, e conseguentemente di evidenziare le efficienze o inefficienze del sistema, dall’altro, permette di visualizzare con una certa precisione la percentuale del costo di produzione di un prodotto da attribuire ad una particolare funzione aziendale. Infatti, a differenza degli altri sistemi contabili, la contabilità analitica si caratterizza per il fatto che le voci di costo, oltre ad essere organizzate per natura, sono anche articolate per destinazione, ovvero sono riferite all’oggetto di costo che ha determinato il consumo di risorse, o al centro di responsabilità che ha conseguito un determinato ricavo. Tutto ciò comporta che la contabilità analitica necessiti di un maggior grado di dettaglio rispetto alla contabilità generale.

Un’altra caratteristica che differenzia la contabilità analitica da quella generale è il diverso livello di *soggettività* che caratterizza i due sistemi: la contabilità generale è formalmente *oggettiva*, poiché, in quanto obbligatoria, risponde a precise norme di legge e deve essere redatta, come si è visto, secondo il metodo contabile della partita doppia; la contabilità analitica, invece, viene impostata nel modo che si ritiene più opportuno ed agevole per supportare il sistema di controllo di gestione nel suo complesso, e per questo motivo presenta ampi margini di soggettività. Inoltre la contabilità generale ha vincoli di tempestività e precisione fissati per legge, mentre la contabilità analitica non si riferisce necessariamente all’esercizio, ma le rilevazioni sono mensili o riflettono le esigenze progettate, poiché costituiscono un supporto informativo alla gestione.

La tabella 1.1 riassume le differenze tra le due contabilità.

- nei *conti economici di capitale* le variazioni attive di capitale netto si registrano nella sezione avere, mentre quelle passive nella sezione *dare*.

⁷ Rappresenta quindi una scelta aziendale ed è ritenuta necessaria solo dalle caratteristiche del business o dalle esigenze informative dei dirigenti aziendali.

Tabella 1.1 – *Il confronto fra contabilità analitica e contabilità generale*

Caratteristiche	CONTABILITA' GENERALE	CONTABILITA' ANALITICA
Classificazione dei costi	per natura o origine	per natura e per destinazione
Obbligatorietà	sì	no
Metodo di redazione	contabile	libero
Margine di soggettività formale	basso	alto
Orizzonte di tempo interessato	esercizio (1 anno)	discrezionale (es. 1 mese)
Utilizzatori	gli azionisti, la “comunità economica”	il management dell’impresa
Unità oggetto del reporting	l’intera impresa	unità organizzative all’interno dell’impresa

Fonte: Enrico L. e Ravazzi P., “I costi nell’impresa. Teoria economica e gestione aziendale”.

Molte volte la contabilità generale e la contabilità analitica vengono impiegate in modo simultaneo, configurando un sistema contabile complessivo, che la dottrina delinea in due strutture differenti: il sistema duplice contabile ed il sistema unico integrato. Il sistema duplice contabile prevede l’esistenza di entrambe le contabilità, ottenute con il sistema della partita doppia, tra loro indipendenti⁸; il sistema unico integrato, invece, è un sistema gestito in partita doppia mediante un unico piano dei conti ed un unico insieme di scritture⁹.

1.1.3 I metodi di contabilità analitica

Il sistema per la rilevazione dei costi è l’insieme delle regole attraverso le quali la contabilità analitica ripartisce i costi complessivi dell’impresa tra gli specifici oggetti di costo. In questo paragrafo si descriveranno sinteticamente i due metodi principali di ripartizione dei costi, ovvero la *contabilità per centri di costo* e il *metodo ABC*.

⁸ Tale sistema consente diverse tempistiche di chiusura, ritardi ammissibili nella contabilità generale, separazione delle responsabilità e dei compiti e impostazione della contabilità analitica in tempi successivi alla contabilità generale, con limitati adattamenti.

⁹ Tali scritture devono essere complete di tutte le qualifiche necessarie per consentire congiuntamente un aggiornamento ed un’analisi dei dati sia per “natura” che per “responsabilità” e per “destinazione”.

Contabilità per centri di costo

La contabilità per centri di costo consente di individuare tutti i costi sostenuti per produrre un certo prodotto, e di imputarli al prodotto stesso, in quanto vengono individuati e quantificati i costi dei diversi fattori produttivi impiegati per l'ottenimento del prodotto, mediante l'applicazione del cosiddetto principio causale.

Per *centri di costo* si intendono quelle unità organizzative della struttura aziendale (reparti, uffici, direzioni, laboratori, ecc.), nelle quali i costi vengono prima "accumulati" e poi "ribaltati" sugli oggetti di costo.

I centri di costo possono essere classificati in diversi modi:

- *centri di produzione*, riferiti a unità operative applicate al processo produttivo, che provvedono quindi materialmente alla lavorazione o al montaggio dei prodotti;
- *centri ausiliari*, riferiti a unità operative che, applicate al processo produttivo, sono al servizio dei centri di produzione e non dei prodotti (manutenzione, controllo qualità, ecc.);
- *centri di servizio*, riferiti ad unità al di fuori del processo strettamente produttivo (amministrazione, reparto commerciale, finanza), cui vengono imputati costi spesso sostenuti per l'impresa nel suo insieme, difficilmente ricollegabili ai prodotti.

Viene inoltre definito *centro di costo finale* un centro i cui costi possono essere imputati immediatamente ai semilavorati o ai prodotti e *centro di costo intermedio* un centro per il quale è possibile individuare una relazione di utilizzo fra la propria attività e quella svolta da altri centri.

Il punto di partenza per l'allocazione dei costi è costituito normalmente dalla rilevazione dei fenomeni aziendali, che può avvenire contestualmente alle rilevazioni di contabilità generale – di solito, quindi, con chiusure contabili mensili –, ma con la necessità di ulteriori integrazioni, per poter attribuire i dati rilevati ai centri di costo o ai centri di responsabilità relativi.

La prima fase del procedimento consiste nell'*imputazione dei costi* dei vari fattori produttivi ai centri in cui sono stati sostenuti i costi stessi, ovvero *ai centri di competenza*; tutte le voci di costo sono quindi addebitate a tutti i centri, ad esclusione dei costi diretti di prodotto, attribuibili direttamente al prodotto a cui si riferiscono. In

altre parole, i costi in questa fase sono classificati per natura e vengono imputati ai centri che hanno determinato il fabbisogno delle corrispondenti risorse, in base alla quantità di risorse consumata nel periodo di tempo considerato. Ovviamente l'importo da imputare ai centri è l'ammontare di competenza economica del periodo considerato, in relazione al consumo della risorsa sottostante.

Una volta che i costi dei vari fattori produttivi sono stati imputati ai rispettivi centri, l'operazione successiva da compiere consiste nell'imputare o *ribaltare i costi dei centri ausiliari sui centri produttivi*. Tale ribaltamento è attuabile in due modi:

1. misurando *direttamente* i servizi resi dai centri ausiliari ai vari centri produttivi mediante un'appropriata unità di misura;
2. *in modo indiretto*, in proporzione all'attività svolta in favore del centro utente, opportunamente misurata, oppure in base ad altri parametri, sempre relativi a qualche carattere del centro utente.

Dopo aver ribaltato i costi dei centri ausiliari sui centri produttivi, restano "aperti" solo questi ultimi ed i centri funzionali non ribaltati, ovvero nasce la necessità di ripartire i costi indiretti dei centri produttivi e dei centri funzionali sugli oggetti di costo.

La fase seguente è la *quantificazione della produzione dei centri produttivi* ed il *calcolo dei coefficienti unitari di costo*, che sono impiegati per l'imputazione dei costi ai vari prodotti lavorati nel centro, che può essere a sua volta scomposta in due fasi:

- calcolo dei coefficienti unitari di costo di ciascun centro, attraverso la seguente operazione:

$$\text{COEFFICIENTE DI COSTO}_{(i)} = \text{TOT COSTI IMPUTATI}_{(i)} / \text{QUANTITA' DI PRODUZIONE}_{(i)}$$

dove i = centro 1, centro 2, centro 3, ecc.

- determinazione del costo di trasformazione di ciascun prodotto, ottenuto moltiplicando i coefficienti di costo per il numero di volte che l'unità di misura usata è contenuta nel prodotto in questione.

L'operazione finale della contabilità dei costi consiste *nell'imputare ai prodotti tutti i costi sostenuti*, così classificabili: materie prime e altri costi diretti di prodotto, centri produttivi, altri centri eventualmente ancora "aperti", costi indiretti rispetto ai prodotti. Tale processo di imputazione è un procedimento che si propone di determinare il costo pieno di prodotto.

A questo proposito, è opportuno fare una distinzione: il *direct costing*, o *contabilità a costi variabili*, imputa ai prodotti i soli costi variabili, mentre considera i costi fissi non come costi di produzione o di vendita ma come "costi di periodo"; ciò significa che tutto l'ammontare dei costi fissi è considerato di competenza del periodo in esame. Tale sistema prevede l'attribuzione agli oggetti a cui sono riferite le determinazioni dei costi diretti variabili e l'imputazione dei costi indiretti variabili. Per l'imputazione dei costi indiretti variabili, si può procedere sia secondo il metodo dell'imputazione *su base unica* sia secondo il metodo dell'imputazione *su base multipla*; in quest'ultimo caso si procede dapprima alla localizzazione dei costi ai centri, quindi al ribaltamento dei costi dei centri di servizi ai centri di produzione e, infine, all'imputazione dei costi dei centri produttivi ai prodotti. Il sistema porta al raggruppamento di costi per prodotto che, riferiti ai ricavi di vendita, permettono di determinare risultati economici parziali detti *margini di contribuzione*¹⁰.

Il *full costing* o *contabilità a costi pieni* presuppone, invece, una configurazione di costo industriale piuttosto che di costo pieno complessivo di prodotto. Di ciascun prodotto si determina un risultato economico noto come *utile lordo industriale*, per cui i soli costi non industriali (amministrativi, commerciali, ecc.) vengono esclusi dall'imputazione ai prodotti. L'utile lordo industriale è dato dalla differenza tra i ricavi della vendita di prodotti e i costi industriali di prodotto.

Metodo ABC

L'*Activity Based Costing* o *contabilità dei costi basata sulle attività* è un metodo di recente impiego, utilizzato per la contabilità analitica, che prende come riferimento non i centri di costo, ma le attività. Questo approccio ha origine dalla considerazione che tra il prodotto e il consumo di certe risorse non c'è un legame diretto; pertanto, non

¹⁰ Il margine di contribuzione indica la misura in cui un certo articolo o linea di produzione contribuiscono alla copertura dei costi generali dell'azienda; esso viene calcolato sottraendo dal prezzo unitario dell'articolo i costi variabili unitari di produzione ed eventualmente quelli fissi specifici unitari.

è il prodotto che genera direttamente i costi e non può essere, quindi, l'unico oggetto di calcolo a cui imputare tutti i costi. Il prodotto, infatti, per essere ottenuto e venduto richiede che vengano svolte delle attività che consumano risorse e generano costi. In quest'ambito, le singole attività sono definibili come un'insieme di azioni che hanno per obiettivo quello di erogare un servizio che consenta, direttamente o indirettamente, di confezionare l'offerta che l'impresa propone ai suoi clienti.

L'analisi della gestione per attività permette di capire meglio cosa avviene all'interno delle funzioni aziendali e delle corrispondenti unità organizzative, oltre che di cogliere i legami tra le funzioni stesse.

La determinazione del costo di prodotto secondo l'ABC avviene attraverso le seguenti fasi: dapprima si definiscono le attività e il conseguente piano dei conti, specificando le attività di ciascun centro di costo. Quindi, si attribuiscono alle attività i costi specificatamente ed oggettivamente ad esse attribuibili; si tratta di determinare le risorse assorbite dalle diverse attività attraverso degli indicatori di impiego delle risorse, come possono essere le ore uomo, le ore macchina e le percentuali di utilizzo.

Vengono poi individuate le determinanti di costo, o *cost drivers*, relative a tutte le attività e si procede ad una loro quantificazione; successivamente, viene calcolato il costo delle singole attività per unità di cost driver, dividendo il costo totale dell'attività per il valore complessivo attribuito alla determinante di costo. Si può anche procedere ad imputare a cascata, attraverso crescenti costi driver i costi dalle attività di supporto, che non si reputa possibile imputare direttamente al prodotto, alle attività di formazione e vendita.

Infine, i costi totali delle singole attività vengono imputati ai prodotti, moltiplicando il costo per unità di cost driver per il valore complessivo che il cost driver assume con riferimento al prodotto oggetto di calcolo.

Nel paragrafo seguente è analizzato il ruolo del controllo di gestione all'interno del più generale processo di pianificazione e controllo, e le sue relazioni con le altre componenti del controllo interno, al fine di individuare quali siano le scelte progettuali che un'amministrazione deve affrontare per mettere in piedi il sistema di controllo di gestione più adeguato alle proprie specificità.

1.2 Il sistema di controllo di gestione

Il sistema di controllo di gestione costituisce il principale strumento a supporto delle diverse fasi del ciclo di pianificazione e controllo, ovvero del processo attraverso il quale il responsabile di una struttura “guida” la propria organizzazione. Le fasi fondamentali di tale processo sono le seguenti:

- la *pianificazione*, in cui viene definito un insieme di obiettivi da raggiungere e di piani d’azione conseguenti, per ogni unità organizzativa che compone la struttura,;
- la *verifica dei risultati*, in cui si misura se ciascuna unità organizzativa abbia conseguito gli obiettivi assegnati;
- l’*analisi degli scostamenti*, in cui si individuano le cause degli eventuali scostamenti tra obiettivi e risultati, separando in particolare gli effetti di fenomeni esterni – non controllabili dall’unità – da quelli derivanti da una gestione inadeguata delle risorse;
- l’*implementazione degli interventi correttivi*, finalizzata a riallineare i comportamenti dell’unità rispetto agli obiettivi.

In relazione alle fasi appena illustrate, il controllo di gestione deve:

- in fase di pianificazione, aiutare il responsabile della struttura a verificare la coerenza tra gli obiettivi assegnati ed i piani di azione, nonché tra le risorse disponibili;
- in fase di misura dei risultati, rilevare se gli obiettivi sono stati effettivamente raggiunti;
- in fase di analisi degli scostamenti, mettere in relazione i risultati ottenuti con l’evoluzione del contesto di riferimento, per identificare i motivi di eventuali scostamenti.

Questi tre ruoli del sistema di controllo di gestione corrispondono alle seguenti componenti: sistema di *budgeting*, sistema di *controllo* e sistema di *reporting*.

Il sistema di controllo, in particolare, costituisce il “fulcro” del controllo di gestione e si occupa di *rilevare il costo delle risorse* utilizzate da ciascuna unità organizzativa; in particolare, analizza il costo sia delle risorse controllate direttamente da ciascuna unità – ad esempio il personale proprio – sia di quelle che, pur essendo

gestite da altri, consentono l'effettivo funzionamento dell'unità – ad esempio la manutenzione dei locali, i servizi generali –; inoltre si occupa di *suddividere il costo delle risorse* impiegate dall'unità organizzativa *tra i singoli "oggetti di costo"*, cioè tra gli oggetti a cui sono stati associati degli obiettivi durante la pianificazione; infine, si occupa di *integrare le informazioni di carattere contabile sul costo delle risorse* utilizzate con indicazioni di carattere extracontabile, per costruire indicatori di efficacia ed efficienza, a livello di unità organizzative, di attività e/o di prodotti.

Le altre due componenti del sistema di controllo di gestione costituiscono le strutture di interfaccia con i dirigenti: il sistema di budgeting si occupa di verificare la coerenza tra gli obiettivi assegnati alle diverse unità organizzative e le risorse ad esse attribuite, mentre il sistema di reporting evidenzia i risultati delle diverse unità organizzative e supporta l'analisi degli scostamenti.

E' importante sottolineare che solo se i dirigenti definiscono correttamente gli obiettivi della propria struttura, a monte, e usano i dati del controllo come supporto decisionale nell'individuazione degli interventi correttivi, a valle, il controllo di gestione può davvero contribuire efficacemente alla gestione della Pubblica Amministrazione.

Poiché il sistema di controllo di gestione deve individuare in ciascun periodo le prestazioni di ogni "oggetto di costo", non è possibile utilizzare esclusivamente le informazioni provenienti dalla *contabilità finanziaria*, che è il sistema contabile tradizionalmente adottato dalle Pubbliche Amministrazioni e dalla maggior parte degli enti per il diritto allo studio, volto a classificare gli eventi della gestione sulla base delle entrate monetarie conseguite e delle spese sostenute¹¹. Tale contabilità non permette di evidenziare direttamente il risultato economico, poiché non individua separatamente i componenti negativi e positivi di reddito dalla cui somma algebrica scaturisce l'utile o la perdita di esercizio. In particolare, la contabilità finanziaria non permette di:

- esprimere giudizi sull'efficienza e l'efficacia dell'utilizzo delle risorse economiche impiegate;
- rilevare l'effettiva variazione del patrimonio netto;
- rilevare costi e ricavi della gestione non correlati a manifestazioni numerarie;
- determinare i costi e i ricavi utilizzando il criterio della competenza economica.

¹¹Può quindi esserci uno sfasamento temporale tra il momento in cui si realizza un prodotto o servizio e quello in cui si verifica il conseguente fenomeno finanziario.

Differentemente, nella *contabilità economico-patrimoniale*, che rappresenta il sistema adottato tradizionalmente nelle aziende industriali, il principio chiave è quello della competenza economica: ogni volta che vengono consumate risorse, il sistema contabile registra il costo corrispondente e lo associa all'oggetto responsabile; in tal modo, in ogni istante è possibile conoscere l'insieme dei fenomeni economici d'interesse di ciascun oggetto. Questo sistema consente, quindi, di ottenere le seguenti informazioni:

- costi e ricavi per natura;
- correlazione dei valori economici prodotti (ricavi) e delle risorse consumate (costi) secondo il principio della competenza economica;
- valutazioni di efficienza ed efficacia sull'utilizzo delle risorse disponibili a livello globale.

Le ragioni per cui tradizionalmente gli enti per il diritto allo studio, come anche le Pubbliche Amministrazioni, hanno adottato a fini gestionali la contabilità finanziaria, sono riconducibili, in primo luogo, all'interpretazione classica dell'azienda pubblica come azienda di erogazione – la cui principale finalità è ridurre gli impieghi nei limiti delle risorse finanziarie acquisite –, in secondo luogo, alla minore complessità delle attività tradizionalmente svolte dalla Pubblica Amministrazione – consistenti soprattutto nell'emanazione di norme e in attività di consumo, rispetto alla produzione di beni e/o servizi¹² – e, infine, al maggior rilievo assegnato alla valutazione delle attività in termini di impatto sul tessuto socio-economico, piuttosto che all'analisi dell'equilibrio economico aziendale interno.

Il legislatore, tuttavia, si è reso conto che, a livello gestionale, la contabilità finanziaria non poteva reggere il peso del cambiamento nell'impostazione organizzativa e contabile degli enti per il diritto allo studio e più in generale di tutta la Pubblica Amministrazione, ed ha quindi portato gli enti pubblici italiani ad adottare un *sistema unico integrato*, basato sull'integrazione tra la contabilità finanziaria – che risponde sostanzialmente alle esigenze della contabilità generale – e la contabilità economico-

¹² Anche di fronte all'aumento delle attività produttive da parte di enti od organismi pubblici, per molto tempo non è stato previsto un conseguente adeguamento dei sistemi contabili di rilevazione dei fatti di gestione.

patrimoniale, orientata alle esigenze del controllo di gestione, in quanto finalizzata alla determinazione del risultato economico dei singoli centri e attività.

1.3 Il controllo di gestione in alcuni enti per il diritto allo studio

Negli enti per il diritto allo studio italiano sono poche le esperienze di attivazione di sistemi di controllo di gestione; di seguito ne vengono illustrate tre: l'esperienza dell'Opera Universitaria di Trento, quella degli enti lombardi e, infine, il sistema applicato dalla Regione Toscana.

L'*Opera Universitaria di Trento* è stato uno dei primi enti a organizzare un sistema integrato di controllo di gestione, basato sull'impiego contemporaneo di una contabilità finanziaria-autorizzatoria di tipo tradizionale e di una contabilità economico-patrimoniale di tipo aziendale, impostata secondo il principio della competenza economica del consumo delle risorse patrimoniali.

Questo ente ha sviluppato, già a partire dagli anni Novanta, un sistema di contabilità analitica economica per centri di costo, in grado non solo di rilevare i risultati economici derivanti dai principali servizi erogati – ovvero mense e alloggi –, ma soprattutto di evidenziare le cause di eventuali scostamenti o le aree di profitto e di perdita. Tale sistema contabile è caratterizzato da un *piano dei conti* economico-patrimoniale molto dettagliato, che si articola su più livelli gerarchici: il *primo livello* individua l'Opera Universitaria nel suo complesso; il *secondo livello* le cinque aree operative dell'ente (servizio abitativo, servizio di ristorazione, centro congressi, sostegni monetari, servizi generali); il *terzo livello* presenta un'articolazione basata sulle competenze interne all'area o sulle diverse modalità di erogazione dei servizi, nonché alcuni centri di costo virtuali – intermedi o ausiliari – utilizzati per attribuire costi e proventi non direttamente attribuibili ai centri veri e propri. Segue il *quarto livello* che individua le singole strutture erogatrici (mense o residenze) oppure specifica le caratteristiche del servizio (attività culturali, servizi informatici, scambi con l'estero, ecc.). L'*ultimo livello*, infine, è quello più dettagliato e attualmente viene utilizzato solo all'interno del servizio abitativo, per monitorare costi e proventi relativi alle singole stanze o ai singoli alloggi assegnati.

A partire dal 2002, si è deciso di utilizzare in modo differente le informazioni raccolte con la contabilità analitica, elaborandole secondo la metodologia del *full costing*, che consente di valutare gli oggetti dell'analisi – ovvero i servizi erogati dall'Opera – al *costo pieno* di produzione; ciò vuol dire che nell'analisi dei costi si prendono in considerazione non solo i costi diretti sostenuti per l'erogazione del servizio, ma anche i costi indiretti, relativi al funzionamento dell'intera struttura, come di seguito schematizzato:

FULL COST	=	COSTI DIRETTI DEL CENTRO FINALE	+	COSTI INDIRETTI DA CENTRI INTERMEDI	+	COSTI INDIRETTI DA CENTRI AUSILIARI
-----------	---	---------------------------------------	---	---	---	---

Le principali difficoltà nel processo di calcolo del costo pieno dei servizi sono date dall'individuazione dei criteri con cui ribaltare i costi indiretti sui centri finali; le scelte adottate dall'Opera Universitaria sono le seguenti:

- i costi indiretti dei centri intermedi vengono ribaltati secondo *drivers* specifici che variano a seconda dei centri oggetto di ribaltamento; ad esempio, possono essere utilizzati come drivers il numero di posti letto, il numero di pasti erogati, i metri quadrati destinati ad un servizio o il personale impiegato;
- i costi indiretti dei centri ausiliari vengono ribaltati in *misura proporzionale* ai costi diretti dei centri finali.

Altri enti – come quelli della Lombardia e della Toscana – hanno scelto, su indicazione della Regione, di non utilizzare più la contabilità finanziaria, ma di basarsi unicamente su budget e rendiconti economici; in questo caso, l'integrazione si verifica tra la contabilità economico-patrimoniale e la contabilità analitica.

La *Regione Lombardia* ha definito gli indirizzi necessari per l'introduzione della contabilità economica e del controllo di gestione nel regolamento contabile degli Istituti per il diritto allo Studio Universitario (ISU) nel 1996¹³, approvando il sistema di

¹³ Tramite la delibera 9014 del 16 febbraio 1996.

contabilità per centri di costi. Il primo passo in questo senso è stato l'introduzione di un bilancio organizzato per centri di costo e di indicatori di efficienza economica, misurata attribuendo ad ogni centro operativo i costi e ricavi relativi alla produzione di beni e servizi di competenza di quel centro¹⁴. E' stato pertanto costituito dalla Giunta regionale un gruppo di lavoro, coordinato dall'Istituto Regionale di Ricerca (IRER) della Lombardia, che ha elaborato un sistema di contabilità per centri di costo, per perseguire i seguenti obiettivi:

- costituire in ogni singolo ISU un sistema di controllo per centri di costo, al fine di organizzare le informazioni sui costi e ricavi per ottenere un efficiente processo di programmazione e gestione delle risorse;
- permettere lo sviluppo di un sistema di contabilità che aiuti a sviluppare e adottare scelte gestionali efficienti ed efficaci;
- valutare la dimensione ottimale dei centri di produzione dei servizi, individuando la soglia al di sotto della quale l'organizzazione di tali servizi è da ritenersi inefficiente;
- valutare, sulla base di indicatori di efficienza, i criteri di allocazione della spesa fra i vari ISU lombardi;
- definire un sistema di contabilizzazione dei costi unitari dei servizi erogati dai singoli ISU da utilizzare come riferimento per eventuali convenzioni con Università o altri Enti.

Il modello di classificazione per centri di costo che si è introdotto nel sistema lombardo consente di rilevare e valutare il valore economico delle risorse che vengono utilizzate dagli ISU nel processo di produzione ed erogazione di beni e servizi, individuando per ogni centro di produzione il costo totale di produzione e, quindi, data la produzione totale, quello unitario. Affinché tali costi siano utilizzabili per il calcolo degli indicatori di efficienza, sono rilevati in modo omogeneo per renderli confrontabili con quelli degli altri ISU ed, in genere, con i costi di produzione delle imprese che operano sul mercato. A questo scopo vengono determinati anche gli elementi di costo che non comportano per gli enti uscite di cassa reali come, ad esempio, i costi figurativi.

¹⁴ I concetti di costo e ricavo non vanno confusi con quelli di spesa ed entrata: alcune spese possono non essere costi, come le spese per trasferimenti, e alcuni costi possono non essere spese, ovvero gli oneri per ammortamento o utilizzazione di scorte di magazzino.

La metodologia di analisi adottata è costituita da due fasi: la descrizione delle caratteristiche di beni e servizi ed l'individuazione dei fattori che concorrono alla produzione di tali beni e servizi, da cui consegue la valutazione dei costi di produzione.

La *prima fase* ha lo scopo di identificare i centri di costo e di attribuire loro le risorse necessarie alla produzione dei beni e servizi; inoltre, in tale fase viene definita la struttura interna di ciascun centro di costo in termini di fattori produttivi impiegati e, quindi, la caratteristica dei prodotti e servizi del centro. Si ricorda che i centri di costo diretti sono preposti all'erogazione dei servizi agli utenti, mentre quelli indiretti forniscono beni o servizi a quelli diretti. La *seconda fase* prevede invece la valutazione in termini fisici dei diversi prodotti e servizi dei centri di costo, essenziale per la valutazione dei costi unitari di produzione.

La metodologia adottata rende possibile il calcolo dei costi di produzione unitari, comprensivi di tutti gli elementi di costo e consente di ottenere gli elementi di base per effettuare valutazioni e confronti di efficienza fra gli ISU e, dove possibile, tra singole strutture di erogazione.

La *Regione Toscana*, come la Lombardia, è una Regione piuttosto all'avanguardia in materia di diritto allo studio e in particolare di controllo di gestione degli enti per il diritto allo studio universitario. La legge di riferimento è la legge regionale 55/93, emanata in sostituzione della precedente legge 37/89, che prevedeva che fosse compito della Regione Toscana indicare agli enti per il diritto allo studio gli orientamenti da seguire mediante piani di indirizzo triennali. Con la legge 55/93 sono stati disposti i provvedimenti che hanno permesso alla Regione Toscana di uniformarsi alle disposizioni della legge quadro 390/91; in particolare, l'articolo 28 stabilisce che il piano di indirizzo deve disporre le linee guida per l'attuazione, da parte delle Aziende per il diritto allo studio, del controllo di gestione, al fine di misurare sia il costo effettivo dei vari servizi erogati agli studenti sia il raggiungimento degli obiettivi gestionali. Nel piano di indirizzo 1992/1994, come stabilito dalla legge regionale 37/89, la Regione ha stabilito gli obiettivi generali e le priorità, e si è occupata di fornire gli indirizzi necessari per l'introduzione della contabilità economica e del controllo di gestione nel regolamento contabile delle Aziende.

Il primo documento approvato in materia di diritto allo studio e controllo di gestione è la deliberazione n. 247 del 26 maggio 1992, nella quale sono stati stabiliti gli obiettivi in relazione al controllo delle attività di gestione. Essi riguardano:

- il conseguimento di una struttura unitaria dei bilanci delle Aziende per il diritto allo studio universitario;
- l'attuazione di una contabilità per centri di costo;
- il controllo di gestione economica.

La Giunta regionale, al fine di permettere il raggiungimento di quanto stabilito, si è incaricata di:

- definire, in accordo con le Aziende per il diritto allo studio universitario, la base dei dati aziendali comune per il controllo di gestione economica;
- coordinare le iniziative delle Aziende, comprendendo quelle relative all'acquisizione degli strumenti informatici necessari al conseguimento degli obiettivi precedentemente enunciati.

La Regione ha, inoltre, definito i metodi di rilevazione dei dati di base per la determinazione delle spese del personale, delle quote di ammortamento e dei ricavi, nonché i metodi di calcolo delle voci di costo o ancora la classificazione degli output; tutto questo al fine di garantire un metodo di lavoro uniforme che renda possibile un confronto a livello regionale non distorto da vizi procedurali o di forma. In linea generale, la deliberazione del 26 maggio 1992 faceva riferimento allo studio affidato all'IRPET, pubblicato nel volume *“Il controllo di gestione degli Enti per il diritto allo studio universitario. Efficienza ed efficacia”*, che ha fornito numerosi spunti anche per la presente ricerca. Sulla base di questo volume sono state così fornite alle tre Aziende regionali le prime basi di attivazione del controllo di gestione, che consistono:

- ✓ nell'impiego di metodi di controllo tesi a garantire sicurezza, affidabilità e comparabilità dei dati contabili, che portino al conseguimento di una struttura unitaria dei bilanci delle Aziende del diritto allo studio universitario;
- ✓ la predisposizione di un sistema di contabilità per centri di costo, che consenta un'adeguata analisi di efficienza economica;

- ✓ la definizione di strumenti di valutazione dell'efficacia degli interventi.

La contabilità per centri di costo applicata nelle Aziende per il diritto allo studio universitario toscane consente di realizzare alcuni degli obiettivi fondamentali del controllo di gestione, ovvero:

- calcolare i costi unitari dei beni o servizi erogati;
- rendere possibili confronti fra enti diversi in termini di efficienza;
- definire la combinazione ottimale fra scelte di acquisto e di produzione.

Accanto alla contabilità per centri di costo è stato necessario sviluppare meccanismi di acquisizione di tutte le informazioni che potessero risultare utili al fine della valutazione dell'efficacia e della pianificazione dell'attività del diritto allo studio.

CAPITOLO 2

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE: UN'ANALISI DESCRITTIVA

In questo capitolo si prenderà in esame uno dei servizi erogati dall'Ente per il Diritto allo Studio Universitario (EDISU) del Piemonte, ovvero il *servizio di ristorazione*. Dopo aver brevemente illustrato cosa è e cosa fa l'EDISU Piemonte, ovvero quali interventi eroga, l'analisi verrà focalizzata sul servizio di ristorazione, che è il principale intervento rivolto alla generalità degli studenti, a cui cioè possono accedere tutti, a prescindere dalle condizioni economiche o dai requisiti di merito posseduti. Nello specifico, si descriveranno le diverse modalità attraverso cui tale servizio viene erogato in Piemonte (le mense universitarie ed i locali convenzionati), quindi si analizzeranno le modalità di accesso, le tariffe, il bacino di utenza e l'affluenza, cercando di effettuare valutazioni sulla soddisfazione della domanda e sul grado di accessibilità al servizio, in base alla localizzazione delle strutture di ristorazione rispetto alle sedi didattiche ed alle residenze universitarie.

2.1 L'EDISU Piemonte

2.1.1 Cosa è

L'EDISU è un ente che ha il compito di gestire l'attuazione degli interventi per il diritto allo studio, attenendosi ai programmi regionali; esso è stato istituito nel 1993, in seguito all'approvazione della Legge regionale n. 16/92 "Diritto allo studio universitario", con cui la Regione Piemonte ha recepito le direttive della normativa

nazionale, vale a dire la Legge 2 dicembre 1991 n. 390¹⁵. Quest'ultima prevede, infatti, all'art. 25 l'istituzione degli *organismi regionali di gestione*, per cui le Regioni debbono costituire per ogni università – o per motivi di efficienza, per più università con sede nella stessa città – un apposito ente di gestione, dotato di autonomia amministrativa e gestionale, con il compito di gestire l'attuazione degli interventi, sulla base degli indirizzi regionali. Il Piemonte è l'unica Regione ad aver previsto un unico organismo di gestione.

La legge regionale n. 16/92, abrogando la normativa regionale precedente, vale a dire la legge regionale n. 84/80, e conformandosi alla legislazione nazionale, ha rinnovato profondamente la materia del diritto allo studio, attraverso:

- la definizione del ruolo della Regione; questa ogni anno approva in Consiglio regionale il programma degli interventi per il diritto allo studio, attenendosi agli indirizzi del programma nazionale sullo sviluppo universitario, e fissa gli obiettivi da realizzare, nonché l'ammontare dei relativi finanziamenti (artt. 27-30);
- l'istituzione di un Ente regionale per il diritto allo studio, dotato di autonomia funzionale e organizzativa e di personalità giuridica di diritto pubblico (art. 4);
- la definizione della composizione e dei compiti degli Organi dell'Ente (artt. 18-26);
- la definizione della tipologia degli interventi di competenza dell'Ente (art. 5);
- l'individuazione dei destinatari degli interventi attuati dall'Ente (art. 3);
- l'individuazione dei mezzi finanziari, per cui le principali entrate dell'Ente sono costituite da un finanziamento annuo stanziato dalla Regione, da contributi di privati, da introiti provenienti dalla tariffazione dei servizi erogati e da rendite e interessi dei propri beni patrimoniali (art. 31).

¹⁵ La legge n. 390/91 “*detta norme per rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che di fatto limitano l'uguaglianza dei cittadini nell'accesso all'istruzione superiore e, in particolare, per consentire ai capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i più alti gradi degli studi*” (art. 1). A questa normativa si attribuisce il merito di aver superato la frammentarietà degli interventi regionali, stabilendo il principio dell'*uniformità di trattamento*, ovvero che i criteri di condizione economica e di merito per accedere ai benefici e le tipologie degli interventi debbano essere *uniformi* sul territorio nazionale e definiti ogni tre anni con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (art. 4).

2.1.2 Cosa fa

L'EDISU Piemonte, “*al fine di favorire l'accesso agli studi universitari, facilitare la frequenza degli studenti ai corsi di livello universitario e post universitario e consentire la prosecuzione degli studi agli studenti capaci e meritevoli ancorché privi di mezzi*” (legge regionale n. 16/92, art. 2), attua una serie di interventi; alcuni di essi vengono attribuiti solo per concorso – bandito annualmente – sulla base di determinati requisiti economici e di merito, mentre altri sono di tipo universale, cioè non necessitano di concorso e possono essere richiesti in qualsiasi momento dell'anno. Appartengono alla prima categoria:

- le *borse di studio*, ovvero somme di denaro assegnate dall'Ente a studenti italiani e stranieri iscritti agli Atenei piemontesi, il cui importo varia in relazione alla condizione economica della famiglia¹⁶, al tipo di iscrizione (a tempo pieno o a tempo parziale) ed al comune di residenza dello studente rispetto alla sede del corso di studio frequentato¹⁷;
- il *servizio abitativo*, consistente in posti letto offerti agli studenti fuori sede presso le quindici residenze gestite dall'EDISU in Piemonte (di cui nove a Torino), collocate nei pressi delle sedi universitarie;
- i *contributi per i programmi di mobilità internazionale*, che consistono in un'integrazione della borsa di studio erogata dall'Ente per consentire a coloro che lo desiderano (tra i beneficiari della borsa) di partecipare a programmi di mobilità internazionale, sia nell'ambito di iniziative promosse dall'Unione Europea, sia nell'ambito di programmi non comunitari, che prevedono tuttavia un riconoscimento universitario in termini di crediti nel quadro del corso di studi in Italia;

¹⁶ Viene assegnato, in particolare, il massimo importo di borsa se l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) del nucleo familiare dello studente è inferiore o uguale ai 2/3 del limite richiesto per la concessione della borsa, un importo più basso qualora l'ISEE risulti superiore ai 2/3 di tale limite.

¹⁷ In particolare vengono erogati tre diversi importi di borsa, a seconda se lo studente è:

- *in sede*, residente nel Comune del corso di studi frequentato;
- *pendolare*, residente in un Comune diverso da quello del corso frequentato, ma che può essere raggiunto entro 60 minuti con i mezzi pubblici;
- *fuori sede*, residente in un Comune distante da quello del corso frequentato, che non possono, quindi, raggiungere entro 60 minuti con i mezzi pubblici e che, per questo motivo, prendono il domicilio nel Comune della sede del corso frequentato.

- i *contributi a sostegno di studenti in situazione di handicap*¹⁸, consistenti in un'integrazione della borsa di studio sino ad un massimo di 3.000 euro;
- le *attività a tempo parziale*, che consistono in collaborazioni di lavoro – retribuite con un compenso orario – prestate dagli studenti presso servizi o strutture dell'Ente, per un massimo di 150 ore in ciascun anno accademico.

I servizi che, invece, sono offerti a tutti gli studenti universitari (senza concorso) sono:

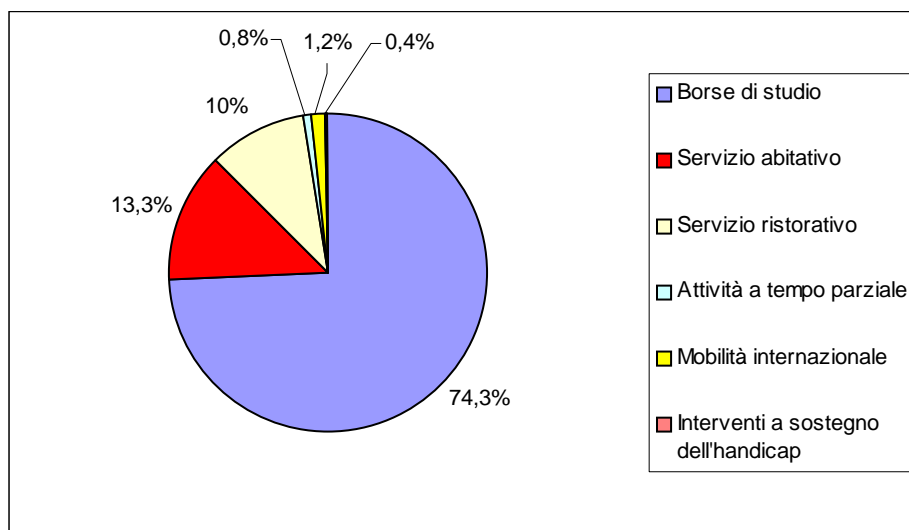
- il *servizio di ristorazione*, erogato attraverso mense o locali convenzionati a tariffe differenziate in base alla condizione economica del nucleo familiare dello studente;
- l'*accesso a sale studio ed aule informatiche*, localizzate vicino alle sedi dei corsi, per consentire a tutti gli studenti universitari di studiare in un luogo tranquillo; l'utilizzo delle postazioni informatiche è a pagamento, fatta eccezione per gli studenti vincitori della borsa di studio EDISU;
- l'*assistenza sanitaria*, di cui possono usufruire a condizioni agevolate gli studenti vincitori o idonei di borsa di studio, presso il Centro di Medicina Preventiva e dello Sport dell'Università degli Studi di Torino;
- il *prestito di testi universitari*, che gli studenti regolarmente iscritti all'anno accademico in corso possono effettuare in due punti a Torino gratuitamente, per una durata massima di quaranta giorni, rinnovabile alla scadenza per altri trenta;
- la *consulenza per stipulare contratti di affitto*, riservata agli studenti fuori sede che desiderano affittare un appartamento da un privato, per fornire loro – gratuitamente e su appuntamento – chiarimenti sulla normativa in tema di locazione;
- le *agevolazioni per attività culturali, ricreative e sportive*, offerte agli studenti vincitori o idonei di borsa di studio, e consistenti ad esempio in sconti su biglietti di spettacoli teatrali o musicali;
- lo "*sportello casa*" per chi cerca/offre soluzioni abitative, attivato dall'estate 2004 e rivolto a studenti, borsisti, docenti, ricercatori, personale universitario, partecipanti ad attività di interscambio culturale in cerca di soluzioni abitative

¹⁸ Tali studenti devono presentare un grado di invalidità non inferiore al 66%.

nelle città di Torino, Alessandria, Vercelli e Novara; il servizio consente di accedere ad una banca dati periodicamente controllata per fare una ricerca mirata di alloggi e posti letto.

Analizzando come risulta distribuita la spesa sostenuta dall'Ente tra i principali interventi a favore degli studenti, emerge che la Regione investe soprattutto nell'erogazione di borse di studio, che assorbono ben il 74% circa della spesa complessiva; seguono poi la spesa per il servizio abitativo (13% circa) e ristorativo (10%). Risorse marginali sono, infine, destinate ai contributi per progetti di mobilità internazionale (1,2%), alle attività a tempo parziale (0,8%) e agli interventi a sostegno degli studenti in situazione di handicap (0,4%) (Fig. 2.1).

Figura 2.1 – La spesa per gli interventi attuati dall'EDISU, 2004



Fonte: elaborazione su dati bilancio EDISU Piemonte.

L'ammontare complessivo della spesa sostenuta nel 2004 per gli interventi sopracitati è pari a 32.937.000 euro. La tabella 2.1 riporta, invece, il trend della spesa sostenuta dall'Ente, negli ultimi sei anni, solo per il servizio di ristorazione; come si può notare, la spesa è rimasta per lo più stabile in termini percentuali, aggirandosi intorno al 9-10% rispetto al totale speso per il complesso degli interventi, mentre in valore

assoluto è aumentata di circa 800.000 euro, ovvero si è verificato un incremento del 33% circa.

Tabella 2.1 – *La spesa per il servizio di ristorazione, 1999-2004*

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<i>euro</i>	2.470.663	2.471.679	2.767.488	2.763.873	2.552.500	3.287.000
<i>spesa per serv. di ristorazione/spesa totale</i>	15%	10%	11%	8%	9%	10%

NOTA: tali valori di spesa sono attualizzati, in base all'inflazione, al 2004.

Fonte: elaborazione su dati bilancio EDISU Piemonte.

2.2 Il servizio di ristorazione

2.2.1 I destinatari

Possono usufruire del servizio di ristorazione erogato dall'EDISU Piemonte gli studenti italiani e stranieri (in regola con il permesso di soggiorno), iscritti a qualsiasi corso di studio (laurea, laurea specialistica, laurea specialistica a ciclo unico, dottorato di ricerca e corsi di specializzazione)¹⁹ presso i seguenti istituti:

- l'Università degli Studi di Torino;
- il Politecnico di Torino;
- l'Università del Piemonte Orientale "A. Avogadro";
- l'Accademia Statale di Belle Arti di Torino e quelle legalmente riconosciute di Cuneo e Novara;
- la Scuola Superiore Interpreti e Traduttori "Vittoria" di Torino;
- il Conservatorio Statale di Musica di Torino e quelli di Cuneo, Novara ed Alessandria.

Possono, inoltre, accedere alle mense universitarie:

¹⁹ In conformità a quanto disposto dal DPCM emanato il 9 aprile 2001.

- gli studenti partecipanti a programmi di mobilità internazionale (Erasmus-Socrates, Comet, Tempus, ecc.);
- i borsisti delle università e degli enti pubblici di ricerca;
- docenti, personale universitario e lettori, anche provenienti da altri atenei italiani e stranieri;
- i partecipanti a convegni, seminari ed attività di studio;
- eventuali altri utenti autorizzati dall'Ente.

Sebbene il servizio di ristorazione rientri nella tipologia di interventi destinati alla generalità degli studenti, l'accesso viene differenziato: coloro che sono in possesso di determinati requisiti economici e di merito, infatti, accedono al servizio a tariffe agevolate²⁰.

I *requisiti economici* sono individuati sulla base dell'*Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE)*²¹, che è calcolato a partire dal reddito complessivo del nucleo familiare²², al netto dell'IRPEF, incrementato del 20% del valore dei patrimoni posseduti, stimato attraverso l'Indicatore della Situazione Patrimoniale Equivalente (ISPE)²³. L'ISEE valuta dunque le condizioni economiche del nucleo familiare dello studente e può essere integrato con l'Indicatore della Situazione Economica all'estero²⁴; nel caso in cui tale studente presenti un grado di invalidità pari o superiore al 66%, è previsto l'aumento convenzionale di tre componenti del nucleo familiare.

Per l'inserimento nelle fasce corrispondenti alle tariffe differenziate, l'ISEE e l'ISPE non possono superare i limiti riportati rispettivamente nelle tabelle 2.2 e 2.3. Si noti che i limiti ISEE ed ISPE per accedere al servizio con la tariffa di prima fascia coincidono con quelli richiesti per beneficiare delle borse di studio.

²⁰ Questo si verifica dal 1991, anno dell'approvazione della legge quadro 390; precedentemente il servizio veniva erogato ad un prezzo uguale per tutti gli studenti, indipendentemente dalle condizioni di merito o di reddito possedute.

²¹ La disciplina dell'ISEE è stata introdotta dal decreto legislativo n. 109 del 31 marzo 1998, allo scopo di rendere omogenei i criteri di valutazione della condizione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate; tale disciplina è stata applicata a partire dall'a.a. 2002/03.

²² Il nucleo familiare risulta composto dallo studente e da tutti coloro che compaiono nello stato di famiglia anagrafico alla data di presentazione della domanda, anche se non legati da vincoli di parentela.

²³ L'ISPE è calcolato secondo le modalità citate nel decreto legislativo n. 109/98 e successive modificazioni ed integrazioni, tenendo anche conto dei patrimoni posseduti all'estero.

²⁴ Introdotto con il DPCM del 9 aprile 2001 e risultante dalla somma dei redditi percepiti e del 20% dei patrimoni posseduti all'estero, che non siano già stati inclusi nel calcolo dell'ISEE, valutati con le stesse modalità e sulla base del tasso di cambio medio dell'euro nell'anno di riferimento.

Tabella 2.2 – I limiti ISEE per l'attribuzione delle tariffe differenziate

FASCIA	ISEE		
	a.a. 2002/03 (euro)	a.a. 2003/04 (euro)	a.a. 2004/05 (euro)
Prima	16.432	16.826	16.830
Seconda	29.084	29.782	29.790
Terza	oltre 29.084	42.738	42.750
Quarta	-	oltre 42.738	oltre 42.750

NOTA: i limiti ISEE riportati in tabella sono riferiti ad un nucleo familiare costituito da un solo componente²⁵.

Fonte: Regolamenti per il servizio di ristorazione.

Tabella 2.3 – I limiti ISPE per l'attribuzione delle tariffe differenziate

FASCIA	ISPE		
	a.a. 2002/03 (euro)	a.a. 2003/04 (euro)	a.a. 2004/05 (euro)
Prima	27.792	28.394	28.400
Seconda	49.191	50.372	50.380
Terza	oltre 49.191	72.349	72.360
Quarta	-	oltre 72.349	oltre 72.360

NOTA: i limiti ISPE riportati in tabella sono riferiti ad un nucleo familiare costituito da un solo componente.

Fonte: regolamento del servizio di ristorazione.

Negli anni accademici 1999/00-2001/02, le condizioni economiche dello studente venivano valutate in base all'*Indicatore della Condizione Economica* (ICE). L'ICE, analogamente all'ISEE²⁶, risultava dalla somma del reddito complessivo del

²⁵ Per famiglie con un numero di componenti diverso, i limiti ISEE si ottengono moltiplicando i valori riportati in tabella per i seguenti coefficienti della scala di equivalenza della Commissione povertà: 1,57 per famiglie di due componenti, 2,04 per tre componenti, 2,46 per quattro componenti, 2,85 per cinque componenti, 3,2 per sei componenti, 3,55 per sette componenti, +0,35 per ogni componente in più.

²⁶ L'ICE e l'ISEE si differenziano per una serie di elementi, tra cui:

- qualora il nucleo familiare dello studente risieda in abitazione in locazione, ai fini della determinazione dell'ISEE, al reddito complessivo si detrae il valore del canone annuo per un ammontare massimo di 5.165€ tale detrazione non era applicata nel calcolo dell'ICE, ma era

nucleo familiare convenzionale dello studente, al netto dell'IRPEF e incrementato del 20% del valore dell'Indicatore della Condizione Patrimoniale (ICP)²⁷. I limiti ICE sono riportati nella tabella 2.4. E' da notare che i limiti richiesti per accedere al servizio di ristorazione con la tariffa di prima fascia corrispondevano, negli anni accademici 2000/01 e 2001/02, a quelli per la concessione delle borse di studio (come nel caso dell'ISEE); nell'anno accademico 1999/00, invece, il limite previsto per beneficiare della borsa era pari a quello per accedere al servizio con la tariffa di seconda fascia.

Tabella 2.4 – *I limiti ICE per l'attribuzione delle tariffe differenziate*

FASCIA	ICE		
	a.a. 1999/00 (euro)	a.a. 2000/01 (euro)	a.a. 2001/02 (euro)
Prima	22.275	27.162	27.868
Seconda	26.734	48.075	49.324
Terza	47.318	oltre 48.075	oltre 49.325
Quarta	oltre 47.319		

NOTA: i limiti ICE riportati in tabella sono riferiti ad un nucleo familiare costituito da tre componenti²⁸.

Fonte: regolamenti del servizio di ristorazione.

Per quanto concerne i *requisiti di merito*, per poter accedere al servizio di ristorazione a tariffe agevolate, gli studenti iscritti ad anni di corso successivi al primo,

prevista una franchigia di 51.646€ (applicata sul totale dell'ICP) per le famiglie che non disponevano di una casa di proprietà;

- qualora il nucleo familiare dello studente risieda in abitazione di proprietà, ai fini del calcolo dell'ISEE, dal valore del patrimonio immobiliare (che concorre alla definizione dell'Indicatore patrimoniale) si detrae l'ammontare del debito residuo per i mutui contratti per l'acquisto dell'immobile, o in alternativa, il valore della casa di abitazione per un ammontare massimo di 51.646€ ai fini del calcolo dell'ICE, invece, veniva esclusa la prima casa di proprietà, se non si trattava di un'abitazione di lusso; in tal caso si teneva conto del 50% del valore dell'imponibile definito ai fini ICI;
- ai fini della determinazione dell'ISEE, dal valore del patrimonio mobiliare (che concorre alla definizione dell'Indicatore patrimoniale) si detrae una franchigia pari a 15.494€, che non era prevista ai fini della determinazione dell'ICE.

²⁷ Secondo quanto previsto dal DPCM 30 aprile 1997.

²⁸ Per famiglie con un numero di componenti diverso, i limiti ICE si ottengono moltiplicando i valori riportati in tabella per i seguenti coefficienti della scala di equivalenza della Commissione povertà: 0,45 per famiglie di un componente, 0,75 per due componenti, 1,22 per quattro componenti, 1,43 per cinque componenti, 1,62 per sei componenti, 1,80 per sette componenti, +0,15 per ogni componente in più.

fino al terzo anno oltre la durata legale del corso di studio a partire dall'anno di prima iscrizione, devono aver superato almeno due esami annuali pari a 15 crediti formativi, nel corso dei dodici mesi precedenti alla data di presentazione della domanda²⁹.

Agli studenti partecipanti ai programmi di mobilità internazionale si applica la tariffa corrispondente alla prima fascia.

Usufruiscono del servizio ristorativo nelle mense EDISU a tariffa piena, a prescindere dalle condizioni economiche e di merito:

- gli studenti iscritti agli atenei per il conseguimento della seconda laurea;
- gli studenti iscritti ad altre università italiane e straniere che si trovino a Torino per motivi di studio o di passaggio;
- i docenti, il personale universitario ed i lettori, anche provenienti da altri atenei italiani e stranieri;
- i borsisti di enti di ricerca privati, di fondazioni e assimilati ed i partecipanti a convegni, seminari e attività di studio.

2.2.2 *Le modalità di accesso*

Per poter accedere al servizio di ristorazione gli studenti devono presentare una domanda, redatta su apposito modulo, presso uno degli sportelli EDISU, allegando l'attestazione ISEE e, per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, l'autocertificazione dei crediti conseguiti. Si può fare domanda anche *on line* ma, in ogni caso, lo studente deve stamparla e spedirla per posta (allegandovi la fotocopia della carta d'identità) o consegnarla personalmente allo sportello, dove si deve presentare per il ritiro del tesserino EDISU, per l'abilitazione dell'Athena Card o per l'acquisto dei buoni pasto.

La domanda per accedere al servizio di ristorazione può essere presentata in qualsiasi momento dell'anno; ogni anno comunque lo studente deve effettuare nuovamente la richiesta.

²⁹ Gli studenti che non hanno superato esami nel periodo richiesto per gravi motivi di salute, possono accedere al servizio alla tariffa corrispondente alla propria fascia di appartenenza, dopo aver presentato idonea documentazione al riguardo, per un periodo di quattro mesi (lasso di tempo considerato sufficiente per acquisire i crediti formativi richiesti).

Se la modalità di richiesta del servizio è uguale per tutti gli studenti, differenti sono le modalità di accesso alle mense ed ai locali convenzionati nelle diverse sedi.

Per accedere alle *mense di Torino*, gli studenti iscritti presso l'Università ed il Politecnico di Torino utilizzano l'*Athena Card*, ovvero la tessera magnetica rilasciata dagli Atenei al momento dell'iscrizione, appositamente abilitata dall'EDISU in genere entro due o tre giorni dalla richiesta. Più specificatamente, entro sette giorni dalla richiesta l'*Athena Card* viene abilitata al pagamento della tariffa corrispondente alla *seconda fascia*, detta anche *tariffa provvisoria*, per un periodo di massimo quindici giorni; dopo di che la stessa tessera viene abilitata alla tariffa corrispondente alla fascia reddituale dello studente, sulla base della documentazione presentata.

Agli studenti che non sono in possesso dell'*Athena Card* come, ad esempio, gli iscritti al primo anno presso l'Università ed il Politecnico – ancora privi del numero di matricola e, quindi, della tessera rilasciata dagli Atenei –, gli studenti dell'Accademia di Belle Arti, dell'Istituto “Vittoria”, del Conservatorio, gli studenti Erasmus e gli stranieri dell'Università, l'EDISU rilascia un'apposita tessera per l'accesso alle mense, senza alcun costo per lo studente. In caso di smarrimento o malfunzionamento (per cattivo stato di conservazione) della tessera, l'Ente rilascia un duplicato al costo di cinque euro a carico dello studente³⁰.

Per poter usufruire del servizio di ristorazione lo studente deve presentarsi alla cassa, posta all'ingresso di ogni mensa, provvisto del tesserino magnetico. Grazie al sistema di accesso informatizzato delle mense, la tessera viene “letta” e sul monitor della cassiera è visualizzata la fascia di tariffazione, nonché le generalità dello studente e la validità temporale dello *status* di avente diritto; dopo di che lo studente paga, in contanti, la tariffa corrispondente alla sua fascia di appartenenza.

Ogni utente, a qualsiasi categoria appartenga, è autorizzato al consumo di *un solo pasto per turno* di apertura del servizio (pranzo e cena); tale limite è strettamente controllato dal software che gestisce il sistema di accesso informatizzato del servizio di ristorazione.

³⁰ Lo stesso importo è applicato a coloro che richiedono la tessera EDISU per l'accesso al servizio di ristorazione, pur essendo in possesso della tessera rilasciata dagli Atenei.

Alla *mensa universitaria di Grugliasco*, ai *locali convenzionati dell'area metropolitana*³¹ e a quelli di *Verbania, Biella, Casale Monferrato, Asti, Pinerolo, Savigliano e Cuneo*, si accede attraverso *buoni pasto* cartacei. Per quanto riguarda la mensa di Grugliasco ed i locali convenzionati dell'area metropolitana, tali buoni sono acquistabili (in contanti) in blocchetti da dieci, presso la sede centrale dell'EDISU Piemonte³², oppure una volta alla settimana nei locali convenzionati del polo S.U.I.S.M. e presso la mensa di Grugliasco. Per quel che concerne, invece, le sedi decentrate, i buoni pasto sono reperibili, sempre in blocchetti da dieci, presso le segreterie universitarie delle rispettive località; il corrispettivo dovuto viene determinato in base alla fascia di appartenenza ed alla tipologia di pasto (intero/ridotto), ed il pagamento deve essere effettuato tramite versamento su conto corrente postale o attraverso bonifico bancario³³. E' consentito acquistare al massimo due blocchetti di buoni pasto al mese.

Il servizio di ristorazione viene offerto presso la mensa di Grugliasco ed i locali convenzionati dell'area metropolitana per un unico pasto giornaliero, mentre nelle sedi decentrate di Verbania, Biella, Casale Monferrato, Asti, Pinerolo, Savigliano e Cuneo, per un unico pasto giornaliero per gli studenti in sede e pendolari e per due pasti giornalieri per gli studenti fuori sede e gli studenti Erasmus.

Gli studenti di *Novara*, a partire dall'aprile 2004³⁴, accedono ai locali convenzionati attraverso la cosiddetta *Smart Card*, una tessera emessa dall'EDISU Piemonte dotata di borsellino elettronico.

Prima di recarsi nei locali convenzionati per la consumazione del pasto, lo studente deve provvedere alla ricarica del borsellino elettronico presso gli appositi box Self-service, collocati presso le Segreterie Studenti dell'Università; la ricarica può essere di massimo 30 euro. Al termine dell'operazione di ricarica il box rilascia uno scontrino indicante il saldo del borsellino elettronico. La mancata ricarica del borsellino (o un credito inferiore alla tariffa dovuta) impedisce la fruizione del servizio. Al momento della consumazione del pasto presso uno dei locali convenzionati, tramite il

³¹ Si fa riferimento ai dodici locali convenzionati presenti in prossimità dei seguenti poli universitari (che verranno descritti più specificatamente in seguito): "Pier della Francesca", Economia, S.U.I.S.M., Lingotto e Orbassano.

³² Ovvero la sede di via Madama Cristina, 83.

³³ Lo studente dovrà poi ripresentarsi con la ricevuta del pagamento effettuato.

³⁴ Precedentemente si accedeva tramite le tessere RistoChef, di cui si parlerà in seguito.

borsellino elettronico viene detratta automaticamente la tariffa dovuta (mediante appositi terminali informatizzati), in base alla tipologia del pasto consumato e alla fascia tariffaria. Lo studente, pertanto, non deve effettuare alcun pagamento al gestore, con la sola eccezione delle *tessere provvisorie*, utilizzate una settimana prima che venga rilasciata la Smart Card, che consentono di usufruire del servizio di ristorazione pagando – in contanti, prima della consumazione del pasto – la cosiddetta *tariffa provvisoria*, quella, cioè, corrispondente alla seconda fascia.

Tutti gli utenti sono autorizzati al consumo di un solo pasto al giorno (a pranzo), ad eccezione degli studenti fuori sede e degli studenti Erasmus, che possono beneficiare del servizio anche a cena, per un totale di due pasti al giorno; tale limite, anche in questo caso, è strettamente controllato dal software che gestisce il sistema di accesso informatizzato del servizio di ristorazione.

Per quanto riguarda, infine, l'accesso agli esercizi commerciali convenzionati di *Vercelli, Alessandria, Mondovì, Ivrea* e per i *dottorandi dell'area metropolitana*, l'Ente trasmette i dati dei richiedenti all'impresa di ristorazione cui è affidata la gestione del servizio (la *Ristochef Spa*), che emette le proprie tessere elettroniche. Ciascuna tessera è predisposta al pagamento di entrambe le tipologie di pasto (intero e ridotto) ed il valore di ognuna è pari a 6,20€ o 4,13€, nel caso lo studente intenda consumare rispettivamente il pasto intero o quello ridotto³⁵. Al momento della consumazione del pasto, lo studente deve esibire la tessera e pagare la tariffa corrispondente alla sua fascia di appartenenza direttamente al gestore del locale convenzionato.

La tessera Ristochef permette a tutti gli studenti in sede e pendolari, nonché ai dottorandi dell'Università di Torino, la consumazione di un pasto al giorno (il pranzo), mentre agli studenti fuori sede e agli studenti Erasmus è consentito il consumo di un pasto anche a cena; anche nei locali che utilizzano il sistema Ristochef è presente un software, che gestisce il sistema di accesso informatizzato del servizio di ristorazione e che controlla il rispetto di tale limite. Malgrado ciò, non vi sono garanzie sul corretto uso delle tessere, che possono essere utilizzate impropriamente dallo studente, accumulando, ad esempio, somme di spesa da utilizzare per l'acquisto di prodotti non rientranti nei menù stabiliti dall'Ente (ad esempio panini) o lasciando la tessera al gestore del locale, il quale la “fa passare” frequentemente (si suppone quotidianamente),

³⁵ La differenza tra questi valori e la tariffa pagata dagli studenti è poi rimborsata dall'EDISU alla ditta Ristochef, per ciascun pasto venduto.

senza che lo studente consumi effettivamente il pasto³⁶. Per questo motivo, entro la fine dell'anno, nelle sedi di Alessandria e Vercelli si comincerà ad adottare il sistema di accesso vigente a Novara (utilizzo di Smart Card)³⁷ ed entro la primavera 2006 tale sistema si estenderà anche alle sedi di Mondovì e Ivrea.

Nella tabella 2.5 sono riportate sinteticamente, per ciascuna sede, le differenti modalità di accesso adottate nonché il numero di pasti fruibili al giorno per studente.

Tabella 2.5 – *Le modalità di accesso a mense e locali convenzionati, a.a. 2004/05*

Sedi delle strutture di ristorazione	Sistema di accesso	Modalità di pagamento	N. pasti usufruibili al giorno
<i>Mense di Torino</i>	- Athena Card per gli studenti dell'Università e del Politecnico di Torino; - tessera EDISU per tutti gli altri	in contanti, alla cassa, prima della consumazione del pasto	due pasti (uno a pranzo e uno a cena) per tutti
<i>Mensa di Grugliasco e locali convenzionati dell'area metropolitana</i>	buoni pasto	in contanti, una volta al mese, presso gli sportelli EDISU	un pasto a pranzo per tutti
<i>Locali convenzionati di Verbania, Biella, Casale Monferrato, Asti, Pinerolo, Savigliano e Cuneo</i>	buoni pasto	versamento su c/c postale o in banca	- un pasto per gli studenti in sede e pendolari; - due pasti per gli studenti fuori sede e gli Erasmus
<i>Locali convenzionati di Novara</i>	Smart Card	ricarica borsellino elettronico	- un pasto per gli studenti in sede e pendolari; - due pasti per gli studenti fuori sede e gli Erasmus
<i>Locali convenzionati di Vercelli, Alessandria, Mondovì e Ivrea</i>	tessera Ristochef	in contanti, alla cassa, prima della consumazione del pasto	- un pasto per gli studenti in sede e pendolari; - due pasti per gli studenti fuori sede e gli Erasmus

Fonte: regolamenti del servizio di ristorazione.

³⁶ Quest'ultimo rappresenta l'unico caso concreto di irregolarità nell'utilizzo delle tessere Ristochef (per gli altri citati si tratta solo di supposizioni): nel dicembre 2004 l'Ente ha, infatti, sporto una denuncia alla Procura della Repubblica di Novara poiché era risultato che uno studente avesse lasciato in deposito la sua tessera presso uno dei locali convenzionati, senza recarvisi personalmente per un certo periodo e che, contemporaneamente, avesse consumato quotidianamente presso tale locale (nel medesimo periodo) sia il pranzo che la cena.

³⁷ E' già in corso una gara pubblica per selezionare idonei esercizi pubblici per l'erogazione dei pasti agli studenti di Alessandria e di Vercelli attraverso l'utilizzo delle Smart Card.

2.2.3 Le tariffe

Le tariffe, fissate annualmente dalla Regione, sono differenziate in quattro fasce in base al reddito, di cui l'ultima corrispondente alla tariffa piena, che il DPCM 9 aprile 2001 prevede debba essere determinata sulla base del costo medio effettivo di erogazione del servizio per l'Ente³⁸. La tabella 2.6 riporta le tariffe applicate negli ultimi sei anni accademici per il *pasto completo*. Come si può notare, la tariffa corrispondente alla quarta fascia, contrariamente a quanto è avvenuto per tutte le altre, ha subito una riduzione dal 2002/03 al 2003/04: nel 2003, infatti, rivisto il costo generale (effettivo) di gestione del servizio per l'Ente e riscontrato un elevato numero di pasti erogati³⁹, si è deciso di ridurre la quota di tale tariffa.

Il cosiddetto *pasto ridotto* è stato introdotto nell'anno accademico 1998/99 nella mensa di Grugliasco, alla fine del 2000 nelle mense di Torino e l'anno successivo in tutti i locali convenzionati; le tariffe applicate, negli ultimi sei anni accademici, per questa tipologia di pasto, sono riportate nella tabella 2.7.

Tabella 2.6 – Le tariffe applicate per il pasto completo, a.a. 1999/00-2004/05

FASCIA	PREZZO PASTO COMPLETO						INCREMENTO
	a.a. 1999/00 (euro)	a.a. 2000/01 (euro)	a.a. 2001/02 (euro)	a.a. 2002/03 (euro)	a.a. 2003/04 (euro)	a.a. 2004/05 (euro)	a.a. 1999/00 - 2004/05 (euro)
Prima	1,55	1,55	1,80	1,85	1,90	2,00	0,45
Seconda	2,84	2,84	3,10	3,20	3,25	3,40	0,56
Terza	4,65	4,65	4,90	5,00	5,10	5,35	0,70
Quarta*	6,20	6,20	6,70	7,30	6,00	6,30	0,10

*La quarta fascia corrisponde alla tariffa piena⁴⁰.

Fonte: regolamento del servizio di ristorazione.

³⁸ Il contratto tra azienda e amministrazione è di tipo *price-cap*, nel senso che all'azienda non vengono riconosciuti trasferimenti ulteriori rispetto al prezzo di aggiudicazione, mentre l'amministrazione sussidia il servizio agli studenti economicamente svantaggiati applicando una tariffa inferiore al costo effettivo.

³⁹ La produzione di pasti presenta, generalmente, rendimenti di scala crescenti, nel senso che all'aumentare del numero di utenti il costo per pasto (unitario) si riduce.

⁴⁰ Come stabilito dal DPCM 9 aprile 2001, il prezzo della tariffa piena, pagata dagli studenti non esenti, viene determinato sulla base del costo medio effettivo di erogazione del servizio per l'Ente.

Tabella 2.7 – *Le tariffe applicate per il pasto ridotto, a.a. 1999/00-2004/05*

FASCIA	PREZZO PASTO RIDOTTO						INCREMENTO a.a. 1999/00 - 2004/05 (euro)
	a.a. 1999/00 (euro)	a.a. 2000/01 (euro)	a.a. 2001/02 (euro)	a.a. 2002/03 (euro)	a.a. 2003/04 (euro)	a.a. 2004/05 (euro)	
Prima	0,77	1,03	1,10	1,15	1,20	1,25	0,48
Seconda	1,29	1,65	1,80	1,85	2,00	2,10	0,81
Terza	2,07	2,58	2,70	2,80	3,00	3,15	1,08
Quarta	2,58		4,90	5,30	4,00	4,15	1,57

Fonte: regolamento del servizio di ristorazione.

Dalle due tabelle precedenti è possibile osservare la variazione delle tariffe applicate all'utenza da un anno accademico all'altro: dall'a.a. 1999/00 al 2004/05 l'incremento va da un minimo di 10 ad un massimo di 70 centesimi di euro per il pasto completo e da un minimo di 0,48 ad un massimo di 1,57 euro per il pasto ridotto. Di conseguenza, l'incremento percentuale delle tariffe applicate negli ultimi sei anni accademici va da un minimo del 2% circa ad un massimo del 30% circa per il pasto completo, e dell'ordine del 50-60% per il pasto ridotto. L'incremento percentuale maggiore si è verificato per gli studenti di prima e seconda fascia, nel caso dei pasti completi, mentre per il pasto ridotto gli incrementi sono uniformemente distribuiti tra le quattro fasce, come emerge dalla tabella 2.8.

Tabella 2.8 – *L'incremento delle tariffe applicate all'utenza, a.a. 1999/00-2004/05*

FASCIA	PASTO COMPLETO	PASTO RIDOTTO
	%	%
Prima	+29,0	+62,0
Seconda	+19,7	+62,8
Terza	+15	+52,2
Quarta	+1,6	+60,8

Fonte: elaborazioni su dati dell'EDISU.

Per un raffronto più corretto, si sono anche calcolati i valori attualizzati al 2004/05 delle tariffe riportate nelle tabelle 2.6 e 2.7, utilizzando i tassi medi di inflazione degli ultimi anni accademici⁴¹. La tabella 2.9 riporta, per ogni fascia, la differenza tra il valore reale della tariffa (applicato nel 2004/05) ed il valore applicato nel 1999/00 aggiornato al 2004/05.

Tabella 2.9 – *Incremento delle tariffe tenendo conto dei valori attualizzati al 2005 in base all’inflazione, a.a. 1999/00-2004/05*

FASCIA	PASTO COMPLETO (euro)	PASTO RIDOTTO (euro)
Prima	0,27	0,39
Seconda	0,22	0,66
Terza	0,15	0,83
Quarta	-0,64	1,26

Fonte: elaborazioni su dati dell’EDISU.

Come si può notare dalla precedente tabella, per quanto riguarda il pasto completo, l’incremento delle tariffe delle prime tre fasce tariffarie, se si tiene conto dell’inflazione, è stato decisamente marginale, mentre per la quarta fascia si è registrato addirittura un decremento di 60 centesimi di euro circa dal valore del 2000 attualizzato ed il valore reale applicato nel 2005; per quanto concerne il pasto ridotto, si nota, invece, un incremento delle tariffe, in particolare delle ultime due fasce, aumentate rispettivamente di 0,86 e 1,26 euro.

Come si è accennato in precedenza, è anche prevista una *tariffa provvisoria*, coincidente con quella applicata agli studenti della *seconda fascia*, pari a €3,40 (pasto completo) e €2,10 (pasto ridotto), per coloro che hanno presentato domanda per l’accesso alla tariffa differenziata e a cui non è stato ancora rilasciato il tesserino EDISU (o non è ancora stata abilitata la propria tessera universitaria); tale tariffa è attivata entro sette giorni dalla richiesta, per un periodo massimo di 10 giorni circa.

⁴¹ I tassi di inflazione utilizzati (ricavati sul sito www.rivaluta.it) sono pari al 2,7% per gli a.a. 99/00 e 00/01, al 2,3% per l’a.a. 01/02, al 2,5% per il 02/03 ed al 2,1% per il 03/04.

2.3 Le mense universitarie

Attualmente l'EDISU Piemonte offre la possibilità di usufruire del servizio di ristorazione in quattro mense gestite indirettamente dall'Ente; esse sono localizzate per lo più a Torino – in via Principe Amedeo n. 48, via Galliari n. 30 e via Boggio n. 59 – mentre una ha sede a Grugliasco in via Leonardo da Vinci n. 44. Per assicurare, invece, l'accesso al servizio di ristorazione nelle sedi didattiche più distanti dalle mense, nonché nell'area extrametropolitana, sono presenti degli esercizi commerciali convenzionati, di cui si parlerà specificatamente in seguito.

In Piemonte le mense esistono dagli anni settanta. Inizialmente erano gestite in forma *diretta* dal Collegio Einaudi⁴², ma verso la metà degli anni settanta la loro gestione è stata affidata (sempre in forma diretta) alle Opere Universitarie⁴³, enti autonomi strumentali delle università, pur rimanendo i locali di proprietà del Collegio. Nel 1979 l'esercizio delle funzioni in materia di diritto allo studio universitario è stato trasferito dallo Stato alle Regioni⁴⁴, che hanno provveduto ad attuare gli interventi con proprie leggi; le mense sono quindi passate tutte alla competenza della Regione, la quale dal 1980 al 1992, ha delegato l'esercizio delle proprie funzioni⁴⁵ – tra cui la gestione *indiretta* del servizio di ristorazione – ai comuni sede di ateneo.

Quando, nel 1993, è stato istituito l'EDISU Piemonte, le mense operative erano quattro:

- via Principe Amedeo
- via Galliari
- corso Leone
- via Madama Cristina.

⁴² Il Collegio Renato Einaudi è uno dei collegi italiani legalmente riconosciuti dal MIUR (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, ex MURST), non confluiti nel 1977 nell'area di competenza regionale per il loro rilievo storico e culturale.

⁴³ Le Opere Universitarie furono istituite nel 1933 (con il testo unico n. 1592 della legge per l'istruzione universitaria), per lo svolgimento di attività di assistenza alle categorie di studenti disagiate o appartenenti a famiglie residenti all'astero.

⁴⁴ In seguito al dPR 24 luglio 1977 n. 616.

⁴⁵ In base alla legge n. 84 del 1980.

Il Collegio Einaudi cedette i locali delle prime tre mense in comodato d'uso gratuito all'EDISU⁴⁶, che provvide, nel corso del quadriennio '93-'96, a ristrutturarle e ad adeguarle alle nuove norme vigenti (ad esempio alla legge 626 sulla sicurezza). La mensa di via Madama Cristina invece, l'unica i cui locali erano di proprietà dell'Ente, considerata obsoleta come impianti e sul piano della sicurezza e a causa di un sostanziale calo di presenze, nel 1994 venne trasformata in sala studio. Infine, nell'aprile 2005, la mensa di corso Leone è stata chiusa e sostituita dalla nuova mensa di via Boggio, collocata all'interno dell'area denominata "raddoppio" del Politecnico di Torino⁴⁷.

Nel paragrafo seguente ci si soffermerà sulla tipologia di gestione che l'EDISU adotta per il servizio di ristorazione, ovvero la gestione indiretta, affidata tramite appalto. Per ciascuna gara effettuata si analizzeranno le procedure di aggiudicazione, i requisiti richiesti alle imprese partecipanti ed i risultati ottenuti, sia in termini di prezzo di aggiudicazione che di ripartizione delle competenze tra l'Ente e la ditta appaltatrice.

2.3.1 Il tipo di gestione

Attualmente l'EDISU Piemonte offre la possibilità di usufruire del servizio di ristorazione in quattro mense gestite *indirettamente* dall'Ente mediante *appalto*⁴⁸. Ciò significa che la gestione del servizio è trasferita alla ditta appaltatrice, che si impegna ad eseguire tutte le prestazioni previste dal capitolato d'appalto, dietro il pagamento di un corrispettivo in denaro.

La *procedura* utilizzata dall'EDISU per l'*aggiudicazione* del contratto d'appalto ad una ditta esterna, prevede il susseguirsi delle seguenti fasi⁴⁹:

⁴⁶ Solo da un anno è richiesto all'EDISU il pagamento di un contributo d'affitto.

⁴⁷ Poiché l'analisi economica del servizio di ristorazione sarà effettuata sui costi sostenuti dall'Ente negli anni 2003 e 2004, in seguito verrà illustrata nel dettaglio la mensa di corso Leone, che era attiva in quegli anni, mentre la mensa del Politecnico, nonostante sia quella al momento in funzione, sarà presa in esame solo superficialmente.

⁴⁸ Nel caso del servizio di ristorazione il tipo di contratto è l'appalto vero e proprio, quello cioè definito dall'art. 1655 del Codice Civile: "L'appalto è il contratto col quale una parte assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o di un servizio verso un corrispettivo in danaro".

⁴⁹ Secondo quanto specificato nella direttiva europea n. 97/52 (attuata dal diritto italiano mediante il d.lgs n. 157/95), in materia di appalti pubblici di servizi.

- pubblicazione da parte dell'Ente del *bando di gara* contenente i criteri di selezione utilizzati per la scelta dei candidati e il numero massimo e minimo delle imprese che si intende invitare⁵⁰;
- presentazione delle domande di partecipazione alla gara da parte di tutti i prestatori di servizi interessati;
- verifica dell'idoneità dei potenziali concorrenti, rappresentata dal possesso di specifici requisiti amministrativi;
- selezione in base a criteri oggettivi e trasparenti, tra i candidati in possesso dei requisiti richiesti per l'appalto, di quelli che verranno invitati a presentare un'offerta;
- diramazione dell'invito alle imprese ammesse alla gara;
- invio delle offerte e delle documentazioni (in busta chiusa) da parte delle aziende invitate;
- apertura delle buste, verifica dei documenti e valutazione delle offerte secondo il criterio dell'*offerta economicamente più vantaggiosa*;
- proclamazione dell'esito della gara e aggiudicazione dell'appalto⁵¹.

La gara d'appalto, quindi, si svolge attraverso un'asta in *busta chiusa al primo prezzo*⁵², in quanto le imprese devono far pervenire l'offerta in un plico chiuso e l'oggetto dell'asta viene aggiudicato al *miglior offerente*, ovvero a colui che presenta l'offerta che meglio realizza l'obiettivo dell'Ente che cede il diritto di gestione.

Nonostante la gestione sia affidata alla ditta appaltatrice, la responsabilità della conduzione del servizio resta comunque a carico dell'Ente, che deve pertanto tutelare la qualità e l'igiene dei piatti preparati, nonché dei locali dove viene prestato il servizio. L'EDISU si riserva, quindi, il diritto di effettuare, direttamente o tramite la commissione mensa, dei *controlli*, sotto forma di ispezioni e sopralluoghi, per verificare l'efficienza e la regolarità nello svolgimento del servizio, in particolare il rispetto dei

⁵⁰ La procedura utilizzata è la cosiddetta *licitazione privata*, ovvero la procedura ristretta, nell'ambito della quale possono presentare offerte soltanto le ditte che, avendone fatto richiesta e possedendo i requisiti previsti dal bando, sono state invitate alla gara.

⁵¹ Entro quarantotto giorni dall'aggiudicazione dell'appalto, deve essere inviato all'Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee un avviso in merito ai risultati della procedura di aggiudicazione (il cosiddetto *avviso di aggiudicazione*).

⁵² E' il tipico esempio di asta usato dalle amministrazioni pubbliche. Esistono delle normative a livello comunale che dispongono in merito di regole ben precise sulle modalità di consegna e custodia delle buste e sulle modalità di apertura delle stesse. E' previsto inoltre che tutte le offerte vengano rese pubbliche dopo l'apertura.

tempi e delle opere commissionate, l'igiene dei locali e della produzione, la qualità delle derrate alimentari, la verifica delle effettuazioni delle manutenzioni ordinarie, le modalità e l'efficacia della attività di sanificazione e disinfestazione, accertando che questi siano corrispondenti alle norme contenute nel capitolato d'appalto. In caso di eventuali inadempienze da parte del prestatore del servizio, l'Ente applica una serie di penali.

Mense di via Principe Amedeo e via Galliari

Le mense di via Principe Amedeo e di via Galliari sono state gestite dal 1999 al 2002 dall'ONAMA Spa; attualmente, invece, la loro conduzione è affidata all'azienda CO.PRA. Coop. di Piacenza, vincitrice della gara d'appalto che fu indetta dall'EDISU Piemonte nel luglio 2002, per la gestione del servizio di ristorazione e la ristrutturazione dei locali utilizzati (cucine e sale di distribuzione) di entrambe le mense.

La durata contrattuale prevista va dal 01/09/2002 al 31/12/2005.

Per quel che concerne la gara d'appalto, per potervi partecipare le imprese dovevano essere in possesso dei seguenti requisiti:

- la certificazione UNI EN ISO 9001;
- esperienza triennale di erogazione di servizi di ristorazione collettiva.

Alla domanda di partecipazione, inoltre, era necessario allegare i seguenti documenti:

- l'elaborato contenente la descrizione dettagliata del servizio che l'impresa intendeva effettuare sulla base delle indicazioni contenute nel capitolato;
- l'offerta economica con indicazione dell'importo complessivo dell'appalto, dato dal prodotto del prezzo di ciascun pasto, distinto per tipo di gestione, per il numero complessivo di pasti presunti per ogni gestione;
- precisazioni in merito agli elementi costitutivi dell'offerta economica, con l'indicazione di eventuali economie derivanti dal metodo di prestazione del servizio, di eventuali soluzioni tecniche adottate per la riduzione dei costi e di eventuali condizioni favorevoli di cui dispone l'impresa per l'erogazione del servizio.

L'offerta economicamente più vantaggiosa è stata valutata secondo i criteri evidenziati nella tabella 2.10.

Tabella 2.10 – *I criteri di attribuzione del punteggio per la valutazione delle offerte*

Caratteristiche delle offerte	N. punti
Offerta economica	50
Organizzazione del servizio di gestione delle mense	25
Composizione quali-quantitativa dei cibi che si intendono proporre nell'arco della gestione del servizio	15
Proposte migliorative del progetto tecnico	5
Organizzazione del servizio di ristorazione durante il periodo transitorio dell'esecuzione dei lavori	5

Fonte: capitolato d'appalto.

Per quanto riguarda la determinazione del prezzo di offerta, erano previste due tipologie di prezzo per due differenti gestioni:

1. GESTIONE A: somministrazione del pasto completo;
2. GESTIONE B: somministrazione del pasto ridotto.

I prezzi per le due tipologie di gestione erano suddivisi in due componenti:

1. *Corrispettivo* per singola tipologia di servizio;
2. *Quota di ammortamento* per singola tipologia di servizio.

Il *corrispettivo* per singola tipologia di servizio doveva comprendere le seguenti voci:

- Materie prime e materiale di pulizia;
- Personale;
- Spese energetiche ed utenze comprensive delle eventuali volture, nonché l'installazione di linee telefoniche per ognuna delle due mense;

- Spese per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature di cucina;
- Spese per la manutenzione ordinaria di locali cucina e sale mensa;
- Spese per la fornitura di piatti in ceramica, posate in acciaio inox, bicchieri di plastica, tovaglie e tovaglioli di carta e quant'altro necessario per il corretto svolgimento del servizio;
- Spese generali e utile d'impresa.

La *quota di ammortamento* per singola tipologia di servizio doveva invece includere l'ammortamento e gli oneri finanziari dell'investimento relativo alla ristrutturazione ed alla fornitura di attrezzature presso le due mense oggetto dell'appalto.

I prezzi a base d'asta per singolo pasto, comprensivi di tutte le voci di costo sopraindicate (IVA esclusa), sono stati quindi determinati nel seguente modo:

Tabella 2.11 – *I prezzi a base d'asta per singolo pasto*

GESTIONE	PREZZO UNITARIO (euro)	
Gestione A – pasto completo	Corrispettivo	4,05
	Quota di ammortamento	0,95
	Totale	5
Gestione B – pasto ridotto	Corrispettivo	3,05
	Quota di ammortamento	0,45
	Totale	3,5

Fonte: capitolato d'appalto.

Per determinare la base d'asta sono state stabilite indicativamente le seguenti percentuali di utilizzo delle due gestioni rispetto al numero complessivo di pasti.

GESTIONE A: 80 % del totale

GESTIONE B: 20 % del totale

L'importo complessivo a base d'asta si è ottenuto facendo il prodotto del prezzo di ciascun pasto, distinto per tipo di gestione, per il numero complessivo di pasti presunti per ogni gestione, ed è stato pari a €4.230.000.

Tabella 2.12 – *Dati utilizzati per determinare l'importo complessivo a base d'asta*

Tipo di gestione	Prezzo unitario (euro)	N. pasti presunti	Totale / IVA esclusa (euro)
A – pasto completo	5	720.000	3.600.000
B – pasto ridotto	3,5	180.000	630.000

Fonte: capitolato d'appalto.

L'appalto è stato aggiudicato ad un prezzo di poco inferiore a quello a base d'asta, come si può rilevare dalla tabella 2.13.

Tabella 2.13 – *I prezzi di aggiudicazione della gara, luglio 2002*

GESTIONE	PREZZO UNITARIO (euro)	
Gestione A – pasto completo	Corrispettivo	4,04
	Quota di ammortamento	0,95
	Totale	4,99
Gestione B – pasto ridotto	Corrispettivo	3,04
	Quota di ammortamento	0,45
	Totale	3,49

Fonte: verbale di aggiudicazione.

Il costo del pasto per le mense può essere sottoposto periodicamente ad una revisione, nei limiti delle vigenti disposizioni, e subire quindi delle variazioni in base agli adeguamenti ISTAT. Nella tabella 2.14 sono indicati i prezzi dei pasti completi e ridotti che l'EDISU ha corrisposto negli anni successivi alla gara d'appalto.

Tabella 2.14 – *Il prezzo del pasto (IVA esclusa) pagato dall'EDISU per le mense di via Principe Amedeo e di via Gallinari*

GESTIONE	PREZZO PASTO		
	sett.'02-sett.'03 (euro)	sett.'03-sett.'04 (euro)	sett.'04-sett.'05 (euro)
A – pasto completo	4,99	5,09	5,19
B – pasto ridotto	3,49	3,57	3,64

Fonte: EDISU Piemonte.

La tabella 2.15 rappresenta in sintesi le *competenze* dell'Ente e quelle del gestore per tutto ciò che riguarda l'espletamento del servizio. Come emerge da questa tabella, tra le spese a carico dell'Ente appaltante rientrano:

- ✓ *affitto locali* (cucina, dispensa, mensa): i locali adibiti alle mense EDISU sono di proprietà del collegio Einaudi. Solo dal 2004 l'Ente è tenuto a pagare un contributo d'affitto, precedentemente i locali erano ceduti in comodato d'uso gratuito;
- ✓ *costi di vigilanza e controllo*: in questa voce sono comprese tutte le attività ispettive e i sopralluoghi effettuati dal personale dell'Ente per il controllo dell'efficienza e della regolarità nello svolgimento del servizio;
- ✓ *servizio cassa*: sono inclusi in questa voce il costo del personale (due cassiere in via Principe Amedeo e una in via Gallinari), il costo dei macchinari (un Personal Computer a cassiera) e, infine, il costo dei programmi (uguale per entrambe le mense).

Circa le spese a carico della ditta appaltatrice, invece, si precisa che:

- ✓ il capitolato prevedeva l'installazione e la gestione, da parte dell'impresa aggiudicataria, di un distributore automatico⁵³ di latte e yogurt, attualmente, invece, sono presenti, in entrambe le mense, due distributori di acqua, caffè e snacks, i cui prezzi di cessione al pubblico sono definiti dall'EDISU;

⁵³ Nell'estate 2002 nella mensa di via Principe Amedeo è stato anche sperimentato, senza alcun risultato soddisfacente, un distributore automatico di gelati.

- ✓ l'impresa aggiudicataria deve stipulare delle *polizze assicurative*, al fine di sollevare l'Ente da determinati rischi (incendi fabbricati, intossicazione alimentare, guasti macchine, danni verso terzi);
- ✓ sono a carico dell'impresa aggiudicataria tutte le *imposte e tasse derivanti dall'assunzione del servizio*, ossia le spese inerenti e conseguenti alla gara ed alla stipulazione del contratto di affidamento del servizio.

Mensa di corso Leone

La mensa di CORSO LIONE è gestita dall'azienda ONAMA Spa di Milano, vincitrice della gara d'appalto effettuata nella primavera del 1999 per affidare la gestione delle mense di Torino. L'appalto era diviso in due lotti, la cui composizione e durata contrattuale sono riportate nella tabella 4.7.

Era consentito che una stessa azienda potesse vincere l'appalto per entrambi i lotti, come effettivamente è avvenuto.

Per quanto riguarda le caratteristiche richieste all'offerta, le imprese partecipanti alla suddetta gara dovevano possedere i seguenti requisiti:

- la certificazione UNI EN ISO 9000;
- un centro di cottura per la lavorazione delle derrate alimentari e attrezzato per la preparazione di pasti tradizionali e surgelati, e un magazzino per la conservazione delle derrate alimentari, localizzati entrambi in un comune della provincia di Torino;
- esperienza triennale di erogazione di servizi di ristorazione collettiva.

Non erano previsti altri elementi di valutazione oltre al prezzo, anche se erano considerati requisiti indispensabili il possesso della certificazione di qualità secondo le norme ISO 9000 e il magazzino situato in provincia di Torino.

Tabella 2.15 – *Le competenze dell’Ente e del gestore nel servizio di ristorazione delle mense di via Principe Amedeo e via Galliari*

ENTE	GESTORE
Affitto locali	Servizio ristorazione (fornitura cibi)
Costi di controllo	Preparazione e cottura degli alimenti
Servizio cassa	Distribuzione pasti
Tassa per la raccolta dei rifiuti	Installazione e gestione di un distributore automatico di acqua, caffè e snacks
	Installazione di linee telefoniche
	Controllo della sala mensa e del comportamento degli utenti
	Sorveglianza per impedire l’ingresso a persone non autorizzate
	Sbarazzo e pulizia locali
	Spese energetiche ed utenze comprensive delle eventuali volture
	Riqualificazione dei locali deputati al servizio
	Acquisto e controllo derrate
	Manutenzione ordinaria e straordinaria attrezzature di cucina, locali cucina e sale ristorante
	Personale
	Autorizzazioni sanitarie
	Assicurazioni sociali, contro gli infortuni sul lavoro
	Polizze assicurative
	Imposte e tasse derivanti dall’assunzione del servizio
	Beni necessari (carta igienica, sapone, asciugamani, guanti da lavoro)
	Acquisto materiale di consumo
	Adozione di procedimenti e cautele per garantire vita e incolumità a operai, persone addette al lavoro e terzi
	Disinfestazione mensile
	Penalità inflitte dall’Ente
	Oneri tributari
	Spese inerenti al contratto di gara più oneri da esso derivanti

Fonte: capitolato d’appalto.

Tabella 2.16 – *La durata contrattuale prevista per i due lotti oggetto dell'appalto*

LOTTO 1: Mensa di corso Lione	dal 1/9/1999 al 31/8/2001*
LOTTO 2: Mensa di via Principe Amedeo Mensa di via Galliari	dal 1/9/1999 al 31/8/2002

*con possibilità di proroga.

Fonte: capitolato d'appalto.

Come si può rilevare dalla tabella 2.17, il prezzo di aggiudicazione della gara a carico dell'Ente è stato di 5,04 €+ IVA per il pasto feriale e 6,05 €+ IVA per il pasto festivo.

Tabella 2.17 – *Il ribasso offerto in sede di gara dall'ONAMA Spa, 1999*

	Pasto feriale	Pasto festivo
Base d'asta	5,16	6,2
Ribasso prima offerta	-2,3%	-2,3%
Prezzo prima offerta	5,04 €+ IVA	6,05 €+IVA

Fonte: verbale di aggiudicazione.

Nella tabella 2.18 sono indicati i prezzi dei pasti, modificati in base agli adeguamenti ISTAT, che l'EDISU ha dovuto sostenere negli anni successivi alla gara d'appalto per la mensa di corso Lione.

Tabella 2.18 – *Il prezzo del pasto (IVA esclusa) pagato dall'EDISU per la mensa di corso Lione*

GESTIONE	PREZZO PASTO		
	sett.'01-sett.'02 (euro)	sett.'02-genn.'03 (euro)	genn.'03-sett.'05 (euro)
A – pasto completo	5,04	5,17	5,31
B – pasto ridotto	3,27	3,36	3,45

Fonte: EDISU Piemonte.

Nella tabella 2.19 si mettono in evidenza le diverse *competenze* assunte dall'EDISU e dal gestore nel servizio di ristorazione per quanto concerne la mensa di corso Lione.

Dopo il 31/8/2001 il contratto per la gestione della mensa di corso Lione ha subito numerose proroghe. Questa mensa è stata chiusa l'11 aprile 2005; il servizio di ristorazione presso i suoi locali è terminato in concomitanza con l'apertura della nuova mensa collocata all'interno dell'area denominata "raddoppio" del Politecnico di Torino.

Mensa di Grugliasco

La mensa di Grugliasco è stata attivata nell'autunno 1996 all'interno della Facoltà di Agraria, la quale ha ceduto i propri locali (ovvero una sala) all'EDISU in comodato d'uso gratuito. La gestione del servizio di ristorazione era affidata alla ditta CAMST che, servendosi del centro di cottura gestito dal Comune, realizzava la fornitura e la preparazione dei pasti per gli studenti dell'università. La mensa di Grugliasco, rispetto alle altre mense EDISU di Torino, rappresenta un caso a se stante in quanto, fino a un anno fa, relativamente alla sua gestione non si poteva parlare di appalto, ma piuttosto di una convenzione stipulata tra l'EDISU e la ditta CAMST. Nel 2004 tale ditta è divenuta una *srl* ed ha preso il nome di Bioristoro; a seguito di ciò, l'EDISU ha predisposto un capitolato d'appalto per la gestione del servizio di ristorazione – rivolto agli studenti, ai docenti ed ai dipendenti della Facoltà di Agraria e Veterinaria, presso il Campus Universitario di Grugliasco – reso mediante la fornitura di pasti realizzati tramite il sistema misto semitradizionale.

L'EDISU ha confermato l'affidamento del servizio alla stessa ditta fino alla fine del 2005. Le prestazioni a carico dell'Ente e quelle a carico della Bioristoro sono elencate nella tabella 2.20.

Tabella 2.19 – *Le competenze dell’Ente e del gestore nel servizio ristorazione della mensa di corso Lione*

ENTE	GESTORE
Affitto locali	Servizio ristorazione (fornitura cibi)
Impianti	Manutenzione ordinaria
Apparecchiature	Ulteriori attrezzature (oltre a quelle messe a disposizione dall’Ente, necessarie per il buon funzionamento del servizio)
Attrezzature	Pulizia (locali, attrezzature, stoviglie, servizi igienici) diretta o tramite ditta specializzata
Servizio cassa	Pulizia marciapiedi (sgombero da neve)
Costi di controllo	
Tassa per la raccolta dei rifiuti	Beni necessari (carta igienica, sapone, asciugamani)
Manutenzione straordinaria	Acquisto materiale di consumo (bicchieri, tovaglioli, vassoi, piatti di porcellana, posate in acciaio inox)
Acqua	Ammanchi di materiale
Gas	Distribuzione pasti
Luce e forza motrice	Controllo della sala mensa e del comportamento degli utenti
	Sorveglianza per impedire l’ingresso a persone non autorizzate
	Acquisto derrate
	Personale
	Autorizzazioni sanitarie
	Assicurazioni sociali, contro gli infortuni sul lavoro
	Polizze assicurative
	Adozione di procedimenti e cautele per garantire vita e incolumità a operai, persone addette al lavoro e terzi
	Spese telefoniche
	Imposte e tasse derivanti dall’assunzione del servizio
	Derrate e pasti rifiutati in occasione di controlli
	Penalità inflitte dall’ente
	Spese inerenti al contratto di gara più oneri da esso derivanti
	Oneri tributari
	Disinfestazione mensile

Fonte: capitolato d’appalto.

Tabella 2.20 – *Le competenze dell’Ente e del gestore nel servizio ristorazione della mensa di Grugliasco*

ENTE	GESTORE
Manutenzione straordinaria attrezzature	Consegna pasti al terminale di distribuzione
	Manutenzione ordinaria attrezzature e arredi
	Fornitura di materiale a perdere
	Pulizia (trimestrale) dei vetri sala mensa
	Somministrazione pasti pronti agli utenti mediante sistema Self-service
	Lavaggio di stoviglie e attrezzature utilizzate per la somministrazione pasti
	Gestione e controllo casse
	Controllo sala mensa e comportamento degli utenti durante il consumo pasti
	Sbarazzo e raccolta differenziata rifiuti e convogliamento degli stessi presso i punti di raccolta
	Inserimento di personale per il rifornimento e la somministrazione pasti nel terminale di distribuzione
	Derattizzazione e disinfestazione locale mensa (semestrale)

Fonte: capitolato d’appalto.

Come si può notare dalla tabella 2.20, la manutenzione straordinaria dei locali non è a carico dell’EDISU ma dell’Università, mentre restano di competenza dell’Ente, per quanto concerne la mensa di Grugliasco, la manutenzione straordinaria delle attrezzature (linea Self-service, frigoriferi, tavoli e sedie), la stampa dei buoni pasto e il rimborso dei pasti effettivamente consumati dagli utenti. Il prezzo di tali pasti si può ricavare dalla tabella 2.21.

Tabella 2.21 – *Il prezzo del pasto (IVA esclusa) pagato dall’EDISU per la mensa di Grugliasco*

GESTIONE	PREZZO PASTO		
	sett.’02-sett.’03 (euro)	sett.’03-sett.’04 (euro)	sett.’04-sett.’05 (euro)
A – pasto completo	4,28	4,40	4,50
B – pasto ridotto	3,25	3,35	3,65

Fonte: EDISU Piemonte.

Mensa del Politecnico

La mensa del Politecnico è attiva dall'11 aprile 2005; la sua gestione è stata affidata alla ditta Sodexo Italia Spa, vincitrice della gara d'appalto indetta dall'EDISU Piemonte nel settembre 2004. L'appalto, avente per oggetto la preparazione e la distribuzione dei pasti, per studenti, docenti e dipendenti dell'Università e del Politecnico di Torino, avrà la durata di quattro anni, con possibilità di proroga per un periodo massimo di altri quattro anni.

Per quel che concerne la gara d'appalto, per potervi partecipare le imprese dovevano essere in possesso di alcuni requisiti minimi di capacità finanziaria e tecnica:

- certificazione del sistema di qualità rilasciata da soggetti accreditati in base alle norme europee (UNI EN ISO 9001) o impiego di misure equivalenti di garanzia della qualità;
- fatturato globale relativo al settore della ristorazione collettiva negli ultimi tre anni (2001, 2002, 2003) non inferiore a €4.000.000;
- iscrizione alla C.C.I.A.A. (registro delle imprese che esercitano attività di ristorazione collettiva).

Alla domanda di partecipazione, inoltre, era necessario allegare i seguenti documenti:

- indicazione di eventuali servizi accessori che l'impresa intendeva subappaltare (pulizie, lavaggio, stovigliato, manutenzioni);
- l'offerta economica con indicazione del ribasso percentuale da applicare all'importo presunto a base d'asta, relativo al pasto completo.

L'offerta economicamente più vantaggiosa è stata valutata secondo i criteri evidenziati nella tabella 2.22.

Tabella 2.22 – I criteri di attribuzione del punteggio per la valutazione delle offerte

Caratteristiche delle offerte	N. punti
Offerta economica	30
Modalità organizzative per l'esecuzione del servizio	15
Livello di professionalità degli addetti	10
Progetto e arredamento della sala da pranzo	8
Varianti migliorative per la valorizzazione del servizio	8
Piano di conferimento di accessori e complementi delle attrezzature	7
Elenco fornitori e relativi criteri di selezione	7
Elenco e frequenza di somministrazione di prodotti biologici, prodotti tipici, tradizionali nonché DOP.	5
Modalità migliorative nell'attuazione del servizio di pulizia e manutenzione	5
Varietà e prezzo di bibite proposte all'utenza	5

Fonte: capitolato d'appalto.

Per quanto riguarda la determinazione del prezzo di offerta, l'importo di ciascun pasto completo a base d'asta era di € 6,70 (IVA esclusa), oltre la quota di ammortamento, da calcolarsi su un numero di presenze annue pari a 200.000. Il pasto ridotto sarebbe poi stato remunerato dall'Ente con una detrazione del 30% dal prezzo risultante per il pasto intero dall'esito della gara, più la quota di ammortamento.

Come si può rilevare dalla tabella 2.23, il prezzo di aggiudicazione della gara è stato di €5,49 + IVA, per un totale annuo stimato in €852.800, dei quali €820.000 quale importo netto ed €32.800,00 corrispondente all'IVA al 4%.

Tabella 2.23 – Il ribasso offerto in sede di gara dalla Sodexo Italia Spa

	Pasto intero
Base d'asta	6,70 €+ IVA
Ribasso prima offerta	18%
Prezzo prima offerta	5,49 €+ IVA

Fonte: verbale di aggiudicazione.

Tabella 2.24 – *Le competenze dell’Ente e del gestore nel servizio di ristorazione della mensa del Politecnico*

ENTE	GESTORE
Affitto locali	Servizio ristorazione (fornitura cibi)
Costi di controllo	Preparazione e cottura in loco degli alimenti
	Distribuzione pasti
	Fornitura ed installazione degli elementi necessari per l’arredo della sala da pranzo
	Fornitura degli accessori necessari al buon funzionamento delle attrezzature installate nella cucina, nei locali preparazione e nella zona distribuzione
	Servizio cassa
	Pulizia e disinfestazione locali di produzione, macchinari, attrezzature, arredi
	Pulizia e disinfestazione servizi igienici
	Lavaggio stoviglie e attrezzature utilizzate per la somministrazione dei pasti
	Raccolta differenziata dei rifiuti e convogliamento degli stessi presso i punti di raccolta
	Controllo della sala mensa e del comportamento degli utenti
	Controllo, durante il consumo dei pasti, del buono stato di pulizia di tavoli e pavimenti
	Fornitura e reintegro di strumenti necessari all’attività di produzione del pasto (pentolame, utensileria), di stoviglie e posate
	Manutenzione ordinaria e straordinaria locali cucina, macchine e arredi
	Manutenzione ordinaria e straordinaria sala mensa e attrezzature
	Spese di utenza (energia elettrica, gas, acqua, tassa rifiuti, riscaldamento e conduzione impianti)
	Allacciamento rete telefonica
	Allacciamento rete informatica
	Autorizzazioni sanitarie
	Assicurazioni sociali, contro gli infortuni sul lavoro
	Polizze assicurative
	Personale
	Riqualficazione dei locali deputati al servizio
	Acquisto e controllo derrate
	Imposte e tasse derivanti dall’assunzione del servizio
	Beni necessari (carta igienica, sapone, asciugamani, guanti da lavoro)
	Acquisto materiale di consumo
	Adozione di procedimenti e cautele per garantire vita e incolumità a operai, persone addette al lavoro e terzi
	Disinfestazione mensile
	Penalità inflitte dall’Ente
	Oneri tributari
	Spese inerenti al contratto di gara più oneri da esso derivanti

Fonte: capitolato d’appalto.

A fronte del costo del pasto corrisposto dall'EDISU, l'impresa aggiudicataria si fa carico di tutti i servizi, delle prestazioni del personale, delle spese e di ogni altro onere indicato nella tabella 2.24. Come si può notare da questa tabella, nel caso della mensa del Politecnico, diversamente dagli appalti per le altre mense, sono a carico della ditta appaltatrice le spese relative alle utenze (ovvero per energia elettrica, gas, acqua, ecc.) e quelle relative alle manutenzioni ordinarie e straordinarie di locali e impianti.

I locali sono di proprietà del Politecnico, che li ha affidati all'Ente in comodato d'uso gratuito, mentre i macchinari, gli impianti e le attrezzature sono di proprietà dell'EDISU, cui verranno restituiti, al termine dell'appalto, dalla ditta appaltatrice.

2.3.2 *La localizzazione*

Per quanto concerne la localizzazione delle strutture di ristorazione, molti spunti sono stati forniti dallo studio di fattibilità sul sistema di ristorazione universitaria in ambito metropolitano torinese⁵⁴, realizzato dall'arch. Anna Prat per conto dell'EDISU Piemonte. In particolare, questo studio ha contribuito all'identificazione ed alla mappatura dei poli universitari; tuttavia, mentre l'attenzione dell'arch. Prat si è focalizzata solo sulla distanza tra le strutture di ristorazione (mense e locali convenzionati) e le sedi didattiche, ai fini della presente analisi, è risultato interessante rilevare anche la distanza tra mense e locali convenzionati, da un lato, e residenze universitarie, dall'altro.

Per poter stimare il grado di accessibilità al servizio, in base alla localizzazione delle diverse strutture di ristorazione rispetto alle Facoltà e alle residenze universitarie, sono state individuate delle aree (o poli) comprendenti sia le principali sedi didattiche dell'Università e del Politecnico sia le mense e le residenze universitarie, attraversabili a piedi in non più di mezz'ora. Queste aree sono state denominate:

- *Centro-Palazzo Nuovo-Italgas*, che comprende sedi importanti dell'Università, ovvero Palazzo Nuovo, su cui gravitano le Facoltà di Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lingue e Letterature straniere, Psicologia, Scienze della Formazione; Palazzo Campana, dove hanno sede le Facoltà di

⁵⁴ Anna Prat, *Studio di fattibilità sul sistema del servizio di ristorazione universitaria in ambito metropolitano torinese*, rapporto finale, Torino, marzo 2005.

Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali e, infine, nell'area ex Italgas, la Palazzina Einaudi, dove si svolgono le attività didattiche delle Facoltà di Giurisprudenza e Scienze Politiche; sono inoltre collocate all'interno di questo polo due sale studio, una mensa e quattro residenze universitarie;

- *Politecnico centrale*, comprendente la sede centrale del Politecnico ed una mensa universitaria;
- *Valentino-scientifico*, in cui sono localizzate la sede centrale delle Facoltà di Architettura del Politecnico, varie sedi delle Facoltà scientifiche e mediche dell'Università, una mensa, due sale studio ed una residenza universitaria;
- *ex I.R.V.(Istituto di Riposo per la Vecchiaia) o Economia*, comprendente la Facoltà di Economia, una residenza universitaria e due locali convenzionati;
- *Molinette*, che comprende l'ospedale Molinette, dove è collocata la sede più grande della Facoltà di Medicina e Chirurgia;
- *Orbassano*, in cui sono presenti la sede più piccola della Facoltà di Medicina e Chirurgia ed un locale convenzionato (la mensa dell'Azienda Ospedaliera);
- *Grugliasco*, che rappresenta il principale polo decentrato dell'Università, ospitando le Facoltà di Medicina Veterinaria ed Agraria; è inoltre presente in quest'area una mensa universitaria;
- *Palazzo del Lavoro*, in cui vi è una sede temporanea della Facoltà di Economia, per lo svolgimento delle attività didattiche dei primi due anni⁵⁵;
- *Lingotto*, comprendente la sede del corso di laurea in Ingegneria dell'Autoveicolo del Politecnico ed alcuni locali commerciali convenzionati;
- *Corso Svizzera o Pier della Francesca*, in cui sono collocati il complesso Piero della Francesca, che ospita il corso di studio in Informatica della Facoltà di scienze Matematiche, Fisiche e Naturali, una sala studio e tre locali convenzionati;
- *Alenia*, in cui hanno sede alcuni corsi delle Facoltà di Architettura e di Ingegneria del Politecnico.
- *S.U.I.S.M.*, in cui sono localizzati la Scuola Universitaria Interfacoltà di Scienze Motorie e tre locali commerciali convenzionati;
- *altro (Collegno, Scienze Strategiche, Scuola Amministrazione Aziendale)*.

⁵⁵ Tali attività richiedono, infatti, aule di dimensioni notevoli, che non sono attualmente disponibili all'ex I.R.V.

Nella figura 2.2 è visualizzata la mappa in cui sono rappresentati questi poli, nonché la dislocazione dei diversi servizi, ovvero residenze, mense universitarie e locali commerciali convenzionati. I primi sette poli dell'elenco (rappresentati in Fig. 2.2 all'interno di un'area tratteggiata) sono i più rilevanti, sia in termini di consistenza della popolazione universitaria (oltre duemila studenti), sia in termini di concentrazione di attività universitarie (ricerca, servizi tecnico-amministrativi) e di servizi.

Per rilevare il grado di copertura geografica che il servizio di ristorazione effettua nei confronti dei diversi poli universitari, sono state calcolate, per ciascun polo, le distanze intercorrenti tra strutture di ristorazione (mense e locali convenzionati), da una parte, e sedi dei corsi e residenze universitarie, dall'altra (Tab. 2.10); tali distanze sono state misurate in minuti, prendendo come riferimento un passo pedonale medio che viaggia ad una velocità di 4,6 km/h⁵⁶.

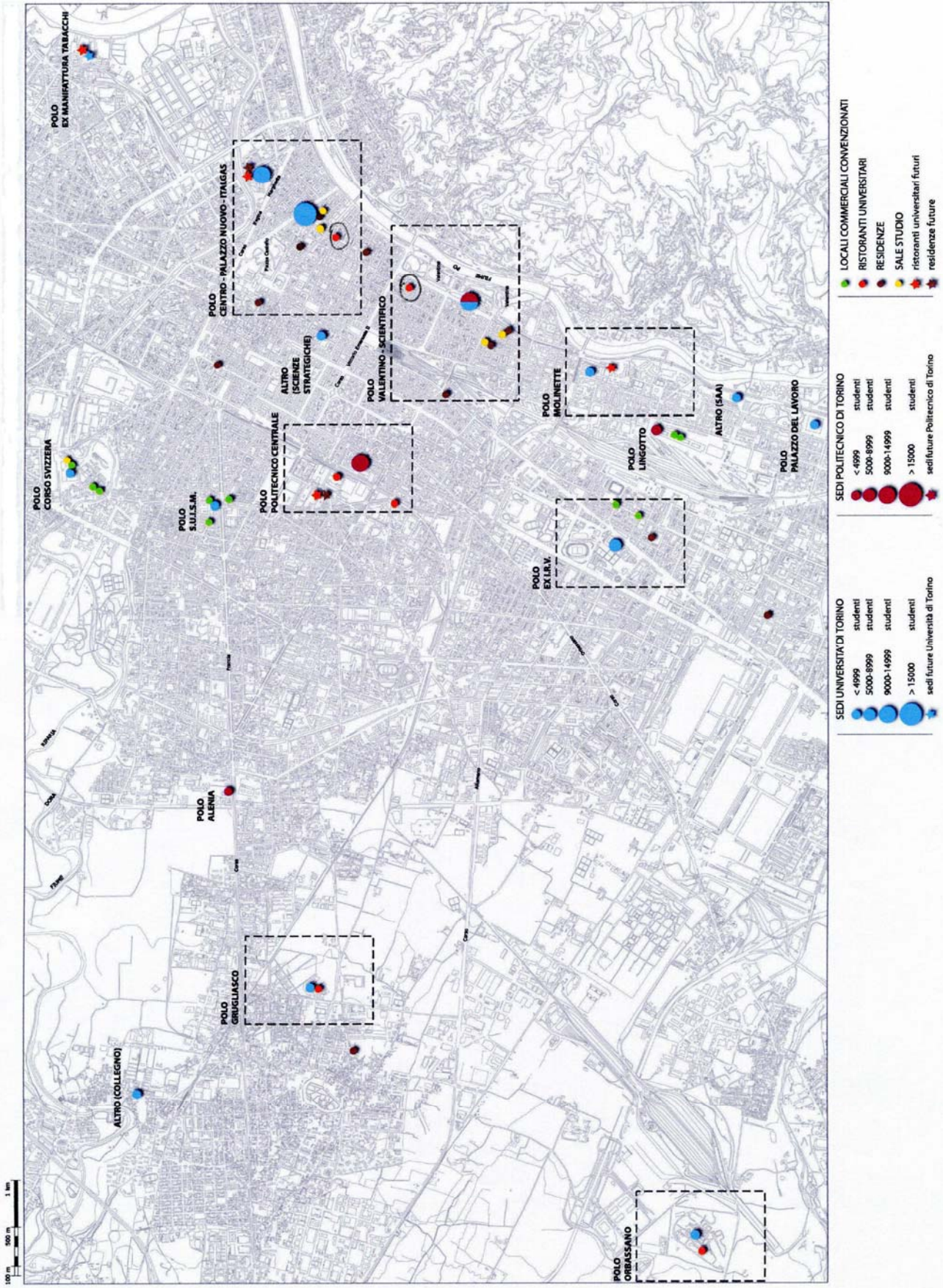
Come emerge dalla tabella 2.25, nove poli su tredici contengono uno o più servizi di ristorazione, le cui distanze dalle sedi didattiche si attestano intorno ai 5/10 minuti; sono rari i casi di scarsa accessibilità: le Facoltà scientifiche rispetto alla mensa di via Gallari o la Palazzina Einaudi rispetto alla mensa di via Principe Amedeo.

Per quanto riguarda, invece, le residenze universitarie, quattro di esse risultano piuttosto vicine (meno di 10 minuti) alle strutture di ristorazione, le altre cinque distano intorno ai 20/30 minuti. In particolare, le due residenze situate in via San Domenico e in via Cercenasco⁵⁷ distano dalle più vicine strutture di ristorazione più di mezz'ora a piedi; esse sono state inserite nella tabella anche se non fanno parte di nessun polo menzionato (nella figura risultano infatti all'esterno delle aree tratteggiate).

⁵⁶ Considerando che a tale velocità occorrono 13 minuti per percorrere un chilometro, per ottenere le distanze espresse in minuti, si sono moltiplicati per 13 i chilometri intercorrenti tra le diverse strutture, ricavati sul sito www.informadove.it.

⁵⁷ Queste due residenze offrono rispettivamente 75 e 90 posti letto, numeri non troppo elevati se si confrontano coi 209 posti di cui dispone la residenza di via Verdi, n. 15 o coi 160 posti circa presenti nelle residenze di via Cavour e di via Cappel Verde.

Figura 2.2 – I poli universitari nell'area metropolitana torinese



Fonte: Anna Prat, studio di fattibilità sul sistema della ristorazione in ambito metropolitano.

Tabella 2.25 – *L'accessibilità alle strutture di ristorazione dalle principali sedi didattiche e dalle residenze universitarie*

Polo universitario	Strutture di ristorazione presenti	Distanza tra strutture di ristorazione e sedi universitarie	Distanza tra strutture di ristorazione e residenze universitarie
Centro-Palazzo Nuovo-Italgas	Mensa di via Principe Amedeo	- 7-8 min. da Palazzo Nuovo; - 12 min. c.ca da Palazzo Campana; - 20 min. c.ca da Palazzina Einaudi.	- 18 min. c.ca dalla residenza di via Cappel Verde; - 6-8 min. dalle tre residenze situate nei pressi di Palazzo Nuovo (due in via Verdi e una in via Cavour); - più di 30 min. dalla residenza di via San Domenico.
Politecnico centrale	Mensa di via Boggio	- 7 min. c.ca dalla sede centrale del Politecnico.	Non vi sono residenze
Valentino-scientifico	Mensa di via Galliari	- 8 min. c.ca dalla sede centrale delle Facoltà di Architettura; - 14 min. dalle Facoltà scientifiche dell'Università.	- 18 min. c.ca dalla residenza di via Madama Cristina; - 25 min. dalla residenza di corso Turati.
ex I.R.V.	Locali convenzionati	- 5-8 min. dalla Facoltà di Economia.	- 6-7 min. dalla residenza di via Rosario di Santa Fè al locale più vicino; - più di 30 min. dalla residenza di via Cercenasco.
Lingotto	Locali convenzionati	- 3-4 min. dalla Facoltà di Ingegneria dell'Autoveicolo.	Non vi sono residenze
Pier della Francesca	Locali convenzionati	- 2 min. dalla sede di Informatica al locale più vicino; - 5-8 min. dai locali più distanti.	Non vi sono residenze
Grugliasco	Mensa di via Leonardo da Vinci	- 1 min. (la mensa è ubicata all'interno del Campus universitario di Grugliasco).	Non vi sono residenze
Orbassano	Locali convenzionati	- 2 min. dalla sede della Facoltà di Medicina e Chirurgia.	Non vi sono residenze
S.U.I.S.M.	Locali convenzionati	- 4-5 min. dai locali più distanti; - 2 min. c.ca da quello più vicino.	Non vi sono residenze

NOTA: i poli che non sono stati menzionati non contengono strutture di ristorazione, in quanto realtà marginali da un punto di vista numerico e geografico.

Fonti: Anna Prat, studio di fattibilità sul sistema della ristorazione in ambito metropolitano torinese (per l'impostazione del lavoro), guida ai servizi EDISU (per gli indirizzi di mense, residenze e sedi didattiche).

Il grado di copertura geografica del servizio di ristorazione risulta, quindi, piuttosto buono per quanto riguarda l'accessibilità a mense e locali convenzionati dalle sedi didattiche, mentre il servizio appare accessibile meno rapidamente dalle residenze universitarie. Per poter dare un giudizio più corretto, tuttavia, bisogna considerare anche la dimensione dei poli in termini di studenti iscritti alle varie Facoltà e richiedenti il servizio, lavoro che verrà fatto successivamente, nel paragrafo 2.5.

Gli orari di apertura

Le mense EDISU sono aperte undici mesi all'anno; sono, invece, chiuse durante il periodo delle vacanze natalizie e pasquali, nel periodo estivo nel mese di agosto. Durante la settimana sono aperte dal lunedì al sabato, offrendo un servizio diurno e serale (ad esclusione della mensa di Grugliasco, aperta solo a pranzo), con l'orario indicato nella tabella 2.26.

Tabella 2.26 - *L'orario di apertura delle mense*

MENSE	PRANZO	CENA	DURATA
AMEDEO, LIONE, GALLIARI	11,45 – 14,00	19,00 – 20,30	pranzo - 2 h 15 min cena - 1 h 30 min
GRUGLIASCO	11,45 – 14,00	chiusa	pranzo - 2 h 15 min
POLITECNICO	11,45 – 15,00*	18,30 – 20,30	pranzo - 3 h 30 min cena - 2 h

*ad eccezione del sabato, in cui la chiusura è anticipata alle 14,30.

Fonte: guida ai servizi EDISU.

La mensa di via Galliari è aperta anche la domenica e i festivi infrasettimanali dalle 11,45 alle 13,45.

2.3.3 La struttura

Per quel che concerne la capienza delle mense, nella tabella 2.27 sono riportati, per ciascuna struttura, la *superficie lorda totale*, ovvero il numero di metri quadri complessivi

della struttura, la *superficie netta utenza*, che si ottiene sottraendo dalla superficie totale la superficie netta di servizio⁵⁸, la *capienza*, data dal numero dei posti a sedere e, infine, la *superficie netta per utente*, che si ottiene dividendo la superficie netta dell'utenza per il numero di posti a sedere.

Tabella 2.27 – *Gli spazi delle mense EDISU*

Mense	Superficie lorda totale	Superficie netta utenza	Capienza	Superficie netta per utente
	(mq)	(mq)	(n. posti a sedere)	(mq/utente)
AMEDEO	1.500	600	240	2,5
GALLIARI	960	445	150	3
LIONE	1.806	nd	236	nd
GRUGLIASCO	2.688	352	120	2,9
POLITECNICO	1.556	760	308	2,5

Fonte: Anna Prat, studio di fattibilità sul sistema della ristorazione in ambito metropolitano torinese.

La struttura della mensa di via Principe Amedeo (Fig. 2.3) è costituita da due piani:

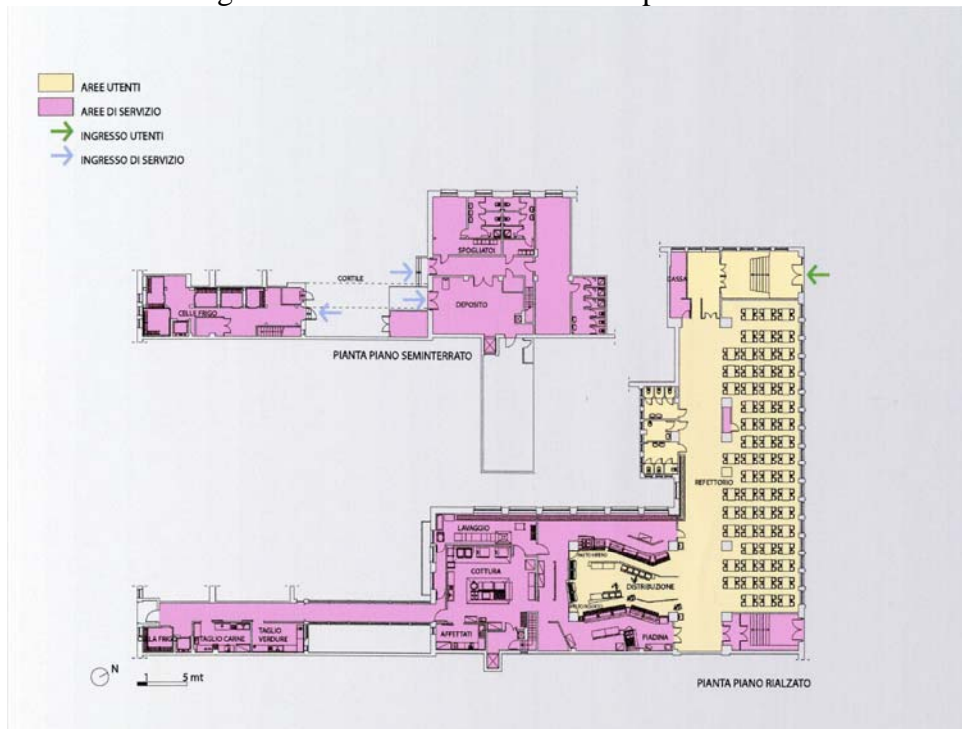
- un piano seminterrato, adibito a deposito, spogliatoi, celle frigorifere;
- un piano rialzato, adibito a refettorio, cassa, distribuzione pasti, lavaggio stoviglie, cottura alimenti, taglio carni e verdure e altre celle frigorifere.

La mensa di via Gallinari (Fig. 2.4), sebbene di dimensioni inferiori di quella di via Principe, occupa anch'essa due piani:

- un piano seminterrato, destinato a spogliatoi, deposito, celle frigorifere e locale tecnico;
- un piano rialzato, destinato a refettorio, cassa, distribuzione pasti e pizze, lavaggio stoviglie, cottura alimenti, preparazione verdure e piatti freddi.

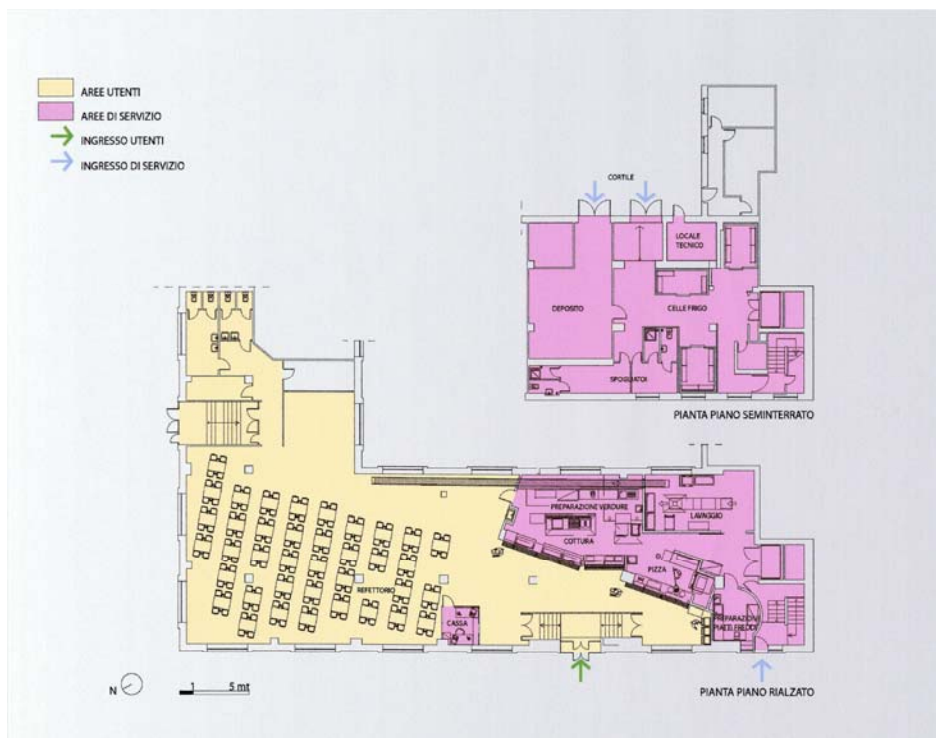
⁵⁸ La *superficie netta utenza* rappresenta quindi il numero di metri quadri occupati da tavoli e sedie a disposizione degli utenti.

Figura 2.3 – La mensa di via Principe Amedeo



Fonte: Anna Prat, studio di fattibilità sul sistema della ristorazione in ambito metropolitano torinese.

Figura 2.4 – La mensa di via Gallieri



Fonte: Anna Prat, studio di fattibilità sul sistema della ristorazione in ambito metropolitano torinese.

La struttura della mensa del Politecnico è costituita, invece, da un unico piano (piano terra), adibito a refettorio, casse, spogliatoi, dispense, magazzini, uffici e zone per la lavorazione delle carni, la preparazione di piatti freddi e la distribuzione dei pasti (Fig. 2.5).

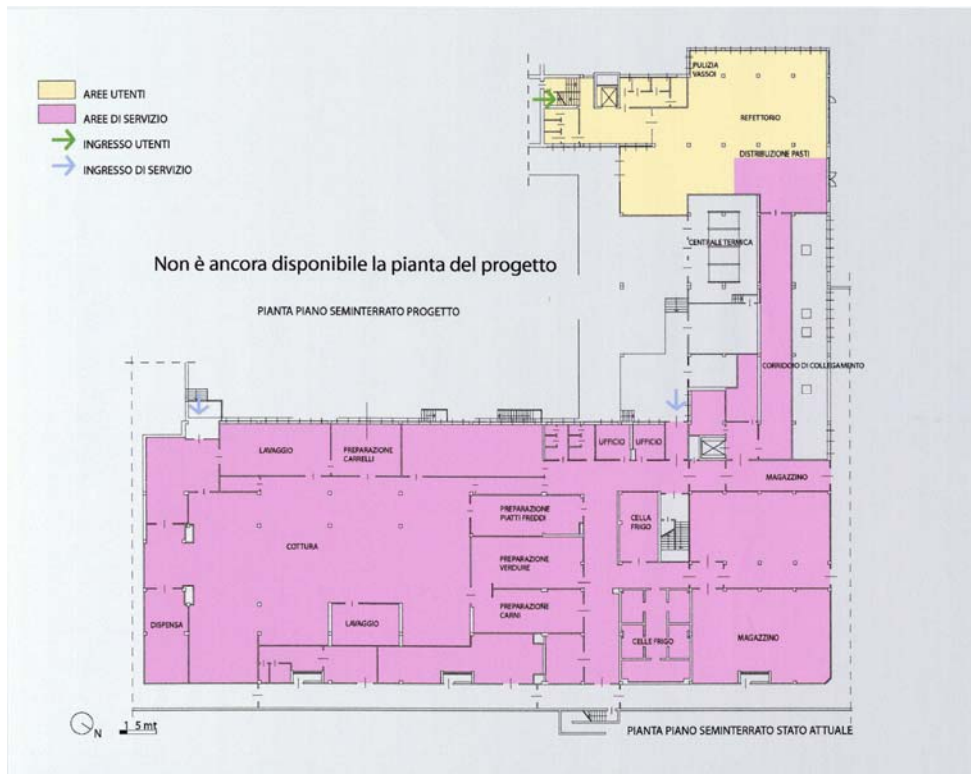
Figura 2.5 – La mensa del Politecnico



Fonte: Anna Prat, studio di fattibilità sul sistema della ristorazione in ambito metropolitano torinese.

Allo stesso modo la mensa di Grugliasco è costituita da un solo piano (seminterrato), in cui sono localizzati il refettorio, due magazzini, due uffici, zone per la preparazione di piatti freddi, carni e verdure, dispense, ecc (Fig. 2.6).

Figura 2.6 – La mensa di Grugliasco



Fonte: Anna Prat, studio di fattibilità sul sistema della ristorazione in ambito metropolitano torinese.

2.3.4 I pasti: preparazione e composizione

Presso le mense di via Principe Amedeo e via Galliari, nonché nella mensa del Politecnico, i pasti vengono prodotti mediante il *sistema* di cucina *tradizionale fresco*, ossia tutti gli alimenti vengono preparati e cotti *in loco*, nelle sedi delle rispettive strutture.

Presso la mensa di corso Leone la fornitura dei pasti era, invece, realizzata attraverso il *sistema misto semitradizionale*; ciò significa che veniva eseguita in loco solo la cottura della pasta in bianco e dei prodotti alla griglia; tutti gli altri alimenti venivano preparati in un centro di cottura sito in un comune della provincia di Torino – come previsto nel capitolato d'appalto – e, in seguito, trasportati nella mensa.

Anche per quanto concerne la mensa di Grugliasco, i pasti forniti vengono realizzati tramite il *sistema misto semitradizionale*: una parte delle preparazioni viene approntata nel centro di cottura gestito dal Comune (la cucina centralizzata, che serve anche tutte le scuole di Grugliasco) ed in seguito veicolata ai locali mensa, mentre l'altra

parte (cottura di pasta e riso in bianco, di carni alla griglia, assemblaggio di piatti freddi) viene realizzata direttamente nel terminale di distribuzione.

Per quanto concerne le modalità di somministrazione dei pasti, per gli utenti portatori di handicap il servizio di distribuzione viene effettuato al tavolo, mentre per tutti gli altri utenti tale servizio è reso mediante una o due linee self-service; in particolare, nella mensa di via Principe Amedeo, il servizio è reso mediante due linee self-service, una per ciascuna tipologia di pasto offerto (intero/ridotto); nella mensa di via Galliari invece vi è un'unica linea per la distribuzione di pasti interi e ridotti e un banco per la distribuzione delle pizze; in corso Lione erano presenti due linee identiche, così come, attualmente, nella nuova mensa del Politecnico ed in quella di Grugliasco, entrambe destinate alla distribuzione di qualunque tipologia di pasto.

Composizione del menù giornaliero

Ogni giorno nelle mense EDISU viene proposta una scelta di piatti della cucina italiana – senza trascurare le esigenze della dieta vegetariana – nonché dei piatti adatti alle diverse realtà etnico/religiose.

Come si già accennato in precedenza, è data la possibilità di scelta fra due diverse tipologie di pasto, un pasto intero e uno ridotto: il pasto intero comprende primo, secondo, contorno, frutta o dessert, acqua e pane, mentre la composizione del pasto ridotto si differenzia di mensa in mensa.

Nella *mensa di via Principe Amedeo* per il pasto intero viene offerta la seguente varietà minima di scelte nel menù quotidiano: quattro primi, quattro secondi e tre contorni; il primo o il secondo piatto possono essere sostituiti dal formaggio e da uno (nel caso del primo) o due (nel caso del secondo) yogurt, mentre al posto del secondo e del contorno si può consumare una maxi insalata. Infine è possibile scegliere fra tre tipologie di pasto ridotto:

1. piatto preparato nel reparto “spaghetteria” (a scelta fra due primi);
2. piatto preparato nel reparto “piadineria” (a scelta fra due piadine);
3. piatto preparato nel reparto “piatti unici”, che consiste in una maxi insalata o in un piatto freddo (a scelta fra tre alternative).

Le prime due preparazioni sono accompagnate da un contorno e dall'acqua, mentre la terza dal pane e dall'acqua.

Nella *mensa di via Galliari*, per quanto riguarda il pasto intero, è possibile scegliere tra due alternative sia per il primo sia per il secondo ed il contorno; il primo può essere sostituito da un trancio di pizza, da formaggio e uno yogurt, il secondo da formaggio e due yogurt, mentre il secondo ed il contorno da una maxi insalata. Il pasto ridotto, invece, consiste in una pizza accompagnata da un contorno (entrambi a scelta tra due alternative) e dall'acqua; la pizza può essere sostituita da un primo, la pizza ed il contorno da una maxi insalata.

Per quanto concerne la *mensa di Grugliasco* e quella del *Politecnico*, il capitolato prevede, per il pasto intero, la seguente varietà minima di scelte nel menù quotidiano: quattro primi, quattro secondi e tre contorni; il primo piatto può essere sostituito da un contorno, un salume o un formaggio in porzione ridotta oppure da frutta o dolce o dessert al cucchiaio o yogurt, mentre il secondo da formaggio, salume o dal piatto gastronomico del giorno o da un'insalatona composta. Il pasto ridotto, invece, comprende un primo e un contorno, frutta o dessert, acqua e pane; il primo ed il contorno possono essere sostituiti simultaneamente dal piatto gastronomico del giorno o dall'insalatona composta; il primo può anche essere sostituito da un salume o formaggio in porzione ridotta.

Nella *mensa di corso Lione* per il pasto intero era possibile scegliere fra quattro primi, quattro secondi e tre contorni; il pasto ridotto consisteva, invece, in un pasto completo a cui veniva sottratto, alternativamente a pranzo e a cena, il primo o il secondo.

Per quanto riguarda la varietà dei piatti offerti, sono previste due tipologie di menù diversi, uno invernale ed uno estivo, ciascuno dei quali è articolato in quattro settimane; ciò significa che durante questo periodo vengono offerti ogni giorno piatti diversi, dopo di che questi si ripetono, a rotazione, nello stesso ordine, nelle successive quattro settimane.

Come si può rilevare dalla tabella 2.28, in cui sono riassunte le diverse tipologie di menù offerte nelle mense EDISU nonché il numero minimo di scelte per ciascun pasto, la principale differenza tra le mense in termini di menù riguarda non tanto il numero minimo di scelte offerte per ciascun pasto quanto, piuttosto, la composizione del pasto ridotto, comprendente, in alcune mense, preparazioni tipiche e in genere particolarmente gradite dagli studenti, quali pizze e piadine.

Tabella 2.28 – *La composizione dei pasti nelle mense EDISU*

Mense	Pasto intero		Pasto ridotto
	<i>Composizione</i>	<i>Sostituzioni</i>	<i>Tipologie alternative</i>
AMEDEO	- primo (4 scelte) - secondo (4 scelte) - contorno (3 scelte)	- primo: formaggio e uno yogurt - secondo: formaggio e due yogurt - secondo e contorno: maxi insalata	- primo e contorno (2 scelte per entrambi) - maxi insalata o piatto freddo (3 scelte) - piadina (2 scelte) e contorno
GALLIARI	- primo (2 scelte) - secondo (2 scelte) - contorno (2 scelte)	- primo: trancio di pizza, formaggio e uno yogurt - secondo: formaggio e due yogurt - secondo e contorno: maxi insalata	- pizza e contorno (2 scelte per entrambi) - primo e contorno (2 scelte per entrambi) - maxi insalata
LIONE	- primo (4 scelte) - secondo (4 scelte) - contorno (3 scelte)	-	- primo e contorno - secondo e contorno
GRUGLIASCO E POLITECNICO	- primo (4 scelte) - secondo (4 scelte) - contorno (3 scelte)	- primo: contorno, salume o formaggio in porzione ridotta o frutta o dolce o dessert al cucchiaino o yogurt - secondo: formaggio, salume o piatto gastronomico del giorno o maxi insalata	- primo e contorno - piatto gastronomico del giorno - maxi insalata - salume o formaggio in porzione ridotta e contorno

Fonti: EDISU Piemonte e capitolati d'appalto.

2.3.5 *La soddisfazione degli utenti*

Nonostante in sede di gara d'appalto non sia stata considerata rilevante la disponibilità dell'azienda aggiudicataria a sottoporsi ad una valutazione da parte dell'utenza mediante, ad esempio, la somministrazione di questionari, in passato, tuttavia, l'EDISU, per verificare il grado di soddisfazione di coloro che accedono alle mense, ha fatto ricorso, seppur in maniera sporadica, a procedure di vario genere, che non sono mai state codificate o fatte rientrare in un programma complessivo.

Nell'ottobre del 2000 è stata condotta un'*indagine esplorativa*, che ha preso spunto dalla necessità di verificare l'interesse dei fruitori del servizio mensa rispetto

all'inserimento, all'interno del menù tradizionale, del "pasto ridotto", dei piatti vegetariani nonché dei piatti adatti alle diverse realtà etnico/religiose. Tale indagine è stata realizzata da tre studenti "centocinquantisti", che si sono recati nelle mense EDISU di Torino, negli orari di apertura dei locali, ed hanno svolto interviste *face to face* agli studenti frequentanti le mense, avvalendosi di un questionario articolato in tre sezioni:

1. *Dati personali* (sesso, età, corso di laurea, provenienza geografica, fascia economica di appartenenza e anno di immatricolazione);
2. *Qualità del servizio*, in cui si chiedeva di esprimere giudizi sulla qualità dei piatti, il rispetto degli orari di apertura, la rapidità di pagamento, la fluidità nell'erogazione del pasto, l'igiene dei locali, l'atteggiamento del personale addetto alla distribuzione;
3. *Menù*, in cui bisognava segnalare l'interesse o meno all'inserimento, all'interno del menù tradizionale proposto dall'Ente, dei piatti vegetariani, dei piatti adatti alle diverse realtà etnico/religiose e del cosiddetto "pasto ridotto".

L'indagine ha coinvolto una popolazione di 250 studenti, di cui l'89% era rappresentata da fruitori abituali del servizio mensa, quindi di un'età compresa fra i 20-24 anni, prevalentemente "fuori sede", vale a dire da studenti non residenti in Piemonte, e appartenenti alla prima fascia di contribuzione.

Nel 2001, nei mesi di novembre e dicembre, è stata posta una cassetta "suggerimenti e reclami" presso la mensa situata in via Gallinari: gli studenti avevano a disposizione dei moduli prestampati in cui potevano scrivere eventuali "suggerimenti" e/o "reclami". Sono stati recuperati, al termine dell'indagine, un totale di 113 moduli, contenenti le osservazioni degli utenti circa il menù proposto nella mensa e la disponibilità delle strutture, in termini di orari di apertura e di ubicazione in relazione alle sedi universitarie.

Nel novembre 2001 e nel maggio 2002 sono state effettuate dall'ONAMA Spa delle *rilevazioni sulla qualità del servizio* presso le tre mense EDISU di Torino; tali rilevazioni sono state realizzate tramite questionari sottoposti agli utenti, cui si richiedeva un giudizio su vari elementi del servizio (bontà dei cibi, quantità delle porzioni, varietà e presentazione dei piatti, pulizia delle stoviglie, tempi di attesa in coda, cortesia del personale). Le rilevazioni hanno coinvolto un totale di circa 1.500 studenti.

Nei mesi di ottobre/novembre del 2002, sono stati affissi dei *cartelloni* nella mensa di via Principe Amedeo (in fase di ristrutturazione), per raccogliere segnalazioni varie da parte degli utenti.

Nei mesi di febbraio/marzo 2003, presso la mensa di via Galliari, e nel febbraio/marzo 2005, nelle mense di via Galliari e via Principe Amedeo, è stato istituito il Servizio “*filodiretto*”, che consisteva nella presenza di un responsabile dell’EDISU all’interno delle mense, un giorno alla settimana (durante il pranzo), per fornire informazioni, ricevere comunicazioni e suggerimenti sul funzionamento del servizio di ristorazione. Oltre al colloquio orale, gli studenti interessati potevano utilizzare un apposito modulo per scrivere le loro osservazioni in merito al servizio. Nel 2003 sono stati raccolti, presso la mensa di via Galliari, trentacinque moduli compilati, contenenti principalmente reclami e suggerimenti riguardo al menù.

Attualmente viene nominata dagli studenti, *una tantum*, una *commissione mensa* avente compiti di vigilanza, ma si sta ipotizzando di attuare una forma più sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione, sottoponendo regolarmente all’utenza un vero e proprio questionario, allo scopo di rilevare eventuali disagi percepiti e/o suggerimenti: lo scopo ultimo è di migliorare la qualità del servizio di ristorazione. In tale direzione si può collocare la ricerca condotta nel 2005 dal Nucleo di Valutazione dell’EDISU Piemonte, che ha predisposto un questionario mirato alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio abitativo ed al servizio di ristorazione offerti dall’Ente⁵⁹; questo strumento è già stato applicato in via sperimentale al servizio abitativo, mentre, per quanto riguarda il servizio mensa, è attualmente in corso la raccolta dati tramite questionario, cui farà seguito l’elaborazione e la presentazione dei risultati, che si prevede avverrà nella primavera del 2006.

2.4 I locali convenzionati

Il servizio di ristorazione viene anche erogato attraverso apposite convenzioni con esercizi commerciali presenti nell’area extra metropolitana e nelle sedi universitarie torinesi più distanti dalle mense.

⁵⁹ Per i dettagli della ricerca si veda la tesi di laurea *La valutazione dei servizi da parte degli studenti: il caso dell’EDISU Piemonte*, Mara Scaggion, 2005, Facoltà di Ingegneria, Politecnico di Torino.

A Torino, in particolare, vi sono dodici esercizi commerciali (pubblici e privati) convenzionati, riportati nella tabella 2.29, mentre l'elenco delle strutture in convenzione presenti nell'area extra metropolitana si trova nella tabella 2.30. Nell'area metropolitana le prime convenzioni sono state stipulate intorno alla metà degli anni novanta (nei poli "Pier della Francesca", S.U.I.S.M. e Orbassano); fuori Torino, invece, il servizio è stato attivato per la prima volta a Novara e a Mondovì verso la fine degli anni novanta.

Tabella 2.29 – *I locali convenzionati nell'area metropolitana, 2004/05*

Sede dei corsi di studio	Strutture di ristorazione
Polo universitario "Pier della Francesca"	- Onama - Bar Centauro - Caffè 03
Polo universitario di Economia	- Piatto Sprint - Caffè Bellini
Polo universitario S.U.I.S.M	- Happy Hour Cafè - Cadepa - Bar Columbia
Polo universitario del Lingotto	- Tartufi e Vini srl - Nikema srl - Autogrill
Polo universitario di Orbassano	- Azienda Ospedaliera

Fonte: EDISU Piemonte.

Il criterio principalmente utilizzato dall'Ente per la scelta di questi locali è sempre stato quello della loro vicinanza rispetto alle sedi dei corsi. Solo per la scelta dei locali a Novara, nel 2004, si è fatto ricorso ad una *selezione pubblica*⁶⁰, per cui, in seguito alla pubblicazione del bando sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte, tutti gli esercizi pubblici interessati, siti nel comune di Novara e in possesso di regolare licenza commerciale, hanno fatto pervenire all'EDISU Piemonte una busta contenente la domanda di partecipazione, l'offerta economica, ossia il prezzo offerto per il pasto intero e quello

⁶⁰ Nella selezione pubblica manca lo schema formale, la rigidità della gara pubblica vera e propria, che comporta anche costi di gestione superiori; tuttavia sono presenti alcuni elementi della gara pubblica, come ad esempio la presenza di una Commissione col compito di effettuare la valutazione delle domande pervenute mediante l'attribuzione di punteggi.

Tabella 2.30 – I locali convenzionati nell'area extra metropolitana, 2004/05

Sede dei corsi di studio	Strutture di ristorazione
Novara	<ul style="list-style-type: none"> - Centro Sociale Diocesano - Eurofood - Vintage 2002 - Pizzeria S. Lucia - Trattoria Il Draghetto - Carpe Diem - Enterprise - Bar Università - Bar La Palma - Caffè Torveca - La Cremeria - Blue Bar - Bar Univercity - Ospedale Maggiore
Biella	<ul style="list-style-type: none"> - Pegasus
Verbania	<ul style="list-style-type: none"> - Mensa Cobianchi - Avenance (Mensa Ospedaliera)
Casale Monferrato	<ul style="list-style-type: none"> - Self – Services Onama - Casa di cura e riposo
Savigliano	<ul style="list-style-type: none"> - Peter Pan
Pinerolo	<ul style="list-style-type: none"> - La Rotonda
Asti	<ul style="list-style-type: none"> - Scuola media statale Brofferio
Cuneo	<ul style="list-style-type: none"> - Agorà srl - Punto Amico II - Il Ventaglio
Alessandria	<ul style="list-style-type: none"> - Self – Service Bon Appetit Diet Mail - Bar Mercato - Self – Service 6 C 8 - Ristorante Pizzeria Grotta Azzurra - Ristorante Pizzeria Cantina Fredda - Bar Il Veliero - Ristorante Il Torchio - Carpe Diem
Vercelli	<ul style="list-style-type: none"> - Ristorante L'Incontro - Tavola Calda Cabro - Self – Service Metro - La Sosta - Pizzeria Capri
Mondovì	<ul style="list-style-type: none"> - Pizzeria Savoia - Caffè San Carlo - Caffè del Centro - Bistrot Caffè
Ivrea	<ul style="list-style-type: none"> - Mensa Itis - Performa Cafè

NOTA: nelle sedi di Biella, Verbania, Casale Monferrato, Savigliano, Pinerolo, Asti e Cuneo il servizio è stato attivato in *via sperimentale*.

Fonte: EDISU Piemonte.

per il pasto ridotto, i menù proposti, nonché planimetrie, fotografie, depliant e ogni altro documento ritenuto utile ai fini della valutazione. La valutazione delle domande pervenute è stata effettuata da una Commissione che ha attribuito un punteggio ai diversi esercizi pubblici, attenendosi a determinati criteri, quali il prezzo e la tipologia del pasto, la collocazione, la tipologia e la capacità del locale. Da questa selezione sono stati esclusi, a priori, i *locali di categoria 1*, in cui, cioè, vengono somministrati solo quegli alimenti che richiedono una minima attività di manipolazione ed un eventuale riscaldamento (bibite, caffè, panini, tramezzini, toast, piadine, acc.), mentre i *locali di categoria 2*, ovvero quei locali in cui, oltre agli alimenti sopraccitati, vengono forniti anche piatti a base di salumi e formaggi, insalate e macedonie⁶¹, sono stati considerati per l'erogazione del solo pasto ridotto.

A partire dal 2004, infine, l'EDISU ha effettuato la scelta dei locali, oltre che sulla base della collocazione nelle immediate vicinanze delle sedi didattiche, tenendo anche conto del contenuto del pasto che ciascun locale intendeva offrire e fissando un costo massimo per il pasto intero, pari a 6,70 €(IVA esclusa), ed uno per il pasto ridotto, pari a 5,00 €(IVA esclusa).

2.5 Il bacino di utenza

La richiesta del servizio di ristorazione proviene in larga parte dagli studenti appartenenti alle prime due fasce di reddito, come si può notare dalla tabella 2.31, che riporta il numero di studenti che hanno richiesto l'accesso al servizio erogato dall'EDISU Piemonte negli ultimi quattro anni accademici, in relazione alla fascia di reddito di appartenenza.

Il numero di richiedenti è aumentato negli ultimi quattro anni del 40% e l'incremento di richieste si è verificato soprattutto fra gli studenti iscritti all'Università (+57%) e all'Accademia delle Belle Arti, dove sono aumentate di oltre il doppio rispetto al 2002, sebbene in valori assoluti si tratti di numeri piuttosto esigui (dell'ordine delle centinaia). Per quanto riguarda il Politecnico e l'UPO, l'incremento si attesta intorno al

⁶¹ Ai sensi dell'art. 2 del Regolamento regionale 21 luglio 2003, n. 9/R, recante le “*Norme per la disciplina della preparazione e somministrazione di alimenti e bevande, relativamente all'attività di bar, piccola ristorazione e ristorazione tradizionale*”.

20%, mentre all'Istituto Vittoria il numero di richiedenti (sempre inferiore alle venti unità) è piuttosto stabile.

Tabella 2.31 – *Gli studenti richiedenti il servizio di ristorazione EDISU, a.a. 2001/02-2004/05*

Ateneo	Fascia	a.a. 01/02	a.a. 02/03	a.a. 03/04	a.a. 04/05	INCREMENTO, a.a. 02/03-04/05 %
Università	<i>prima</i>	5.705	4.764	8.437	9.274	+95
	<i>seconda</i>	1.260	1.267	1.196	1.374	+8
	<i>terza</i>	231	334	124	86	
	<i>quarta</i>	97	95	402	688	
	<i>Totale</i>	7.293	6.460	10.159	11.422	+57
Politecnico	<i>prima</i>	3.002	2.581	3.320	3.399	+32
	<i>seconda</i>	1.084	1.459	1.507	1.353	-7
	<i>terza</i>	347	697	319	343	
	<i>quarta</i>	39	93	294	413	
	<i>Totale</i>	4.472	4.830	5.440	5.508	+23
UPO	<i>prima</i>	1.334	1.412	1.558	1.674	+19
	<i>seconda</i>	742	1028	937	773	-25
	<i>terza</i>	171	340	169	129	
	<i>quarta</i>	63	410	208	165	
	<i>Totale</i>	2.310	3.190	2.872	2.741	+19
Istituto Vittoria	<i>Totale</i>	8	6	16	9	+13
Accademia Belle Arti	<i>Totale</i>	107	123	223	248	+132
Totale atenei	<i>prima</i>	10.137	8.857	13.500	14.556	+64
	<i>seconda</i>	3.101	3.778	3.679	3.534	-6
	<i>terza</i>	753	1.376	619	559	
	<i>quarta</i>	199	598	912	1.279	
	<i>Totale</i>	14.190	14.609	18.710	19.928	+40

NOTA: affinché i dati risultassero omogenei e confrontabili, l'incremento percentuale dei richiedenti relativo ai singoli atenei per fascia di reddito, è stato calcolato solo a partire dall'a.a. 2002/03, ossia da quando è stata applicata la disciplina dell'ISEE; inoltre, poiché prima dell'a.a. 2003/04 non era prevista la quarta fascia di reddito, ovvero rientravano in tale fascia gli studenti paganti la tariffa piena (non soddisfacenti i requisiti economici e di merito richiesti), tale incremento è stato rilevato solo per le prime due fasce. L'incremento sul totale dei richiedenti, invece, è stato calcolato rispetto al quadriennio.

Fonte: EDISU Piemonte.

E' da rilevare in particolare che l'aumento del numero di richiedenti è dovuto quasi esclusivamente all'incremento di richieste da parte degli studenti appartenenti alla prima fascia reddituale (nel complesso +64% dal 2002/03 al 2004/05), il che si spiega probabilmente con l'aumento che si è verificato nello stesso periodo del numero di beneficiari di borsa di studio (+15%) (Tab. 2.32), i quali, si ricorda, "ricadono" tutti nella prima fascia tariffaria/reddituale.

Più specificatamente, rapportando il numero di borsisti al numero di richiedenti rientranti nella prima fascia, si ottiene che nell'anno accademico 2004/05 i borsisti rappresentavano l'81% dei richiedenti di prima fascia, ovvero il 59% del totale dei richiedenti, da cui si presume che essi siano i principali usufruttori del servizio di ristorazione erogato dall'EDISU.

Tabella 2.32 – *Gli studenti beneficiari di borsa di studio negli atenei piemontesi, a.a. 2002/03-2004/05*

Ateneo	a.a. 02/03	a.a. 03/04	a.a. 04/05	INCREMENTO %, a.a. 02/03 - 04/05
Università di Torino	6.805	7.473	7.917	+16
Politecnico di Torino	2.427	2.686	2.580	+6
Università del Piemonte Orientale	906	1.084	1.099	+21
Istituto Vittoria	10	11	7	-30
Accademia Belle Arti	104	165	158	+52
Totale	10.252	11.419	11.761	+15

Fonte: Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario.

Dalla tabella 2.31 si nota ancora che il numero di richiedenti appartenenti alla quarta fascia negli anni accademici 2001/02 e 2002/03 è stato particolarmente basso; ciò si spiega con il fatto che in quegli anni erano previste soltanto tre soglie di reddito (in relazione all'ICE nel 2002 e all'ISEE nel 2003) per l'inserimento nelle fasce tariffarie, per cui tra i richiedenti di quarta fascia erano compresi unicamente coloro che potevano

usufruire del servizio pagando la tariffa piena⁶² (e di contro erano esclusi gli studenti in possesso dei requisiti economici e di merito per poter accedere alle tariffe differenziate, che erano distribuiti soltanto fra le prime tre fasce). Per lo stesso motivo il numero di richiedenti di terza fascia è stato più alto negli anni accademici 2001/02 e 2002/03 e più basso negli anni successivi, in cui è stata introdotta la quarta fascia reddituale.

I potenziali richiedenti

Rapportando il numero effettivo di richiedenti al numero di *potenziali* richiedenti, cioè di coloro che complessivamente potrebbero fare domanda per accedere al servizio di ristorazione, si ottiene che in Piemonte nel 2004/05 ha effettuato la richiesta il 32% circa degli aventi diritto, percentuale leggermente più alta rispetto a quella riscontrata per l'anno precedente (30%) (Tab. 2.33). Il numero di richiedenti è, quindi, aumentato negli ultimi anni sia in valore assoluto sia in rapporto a coloro che avrebbero potuto fare richiesta del servizio.

Occorre precisare che sono stati considerati come potenziali richiedenti tutti gli studenti (italiani e stranieri) iscritti *regolarmente* a tempo pieno alle varie Facoltà, dove per iscritti regolari si intendono gli studenti iscritti ad un corso di studi da un numero di anni minore o uguale rispetto alla durata legale prevista. Si è scelta la platea degli iscritti regolari full-time ipotizzando che fossero gli studenti frequentanti maggiormente le lezioni e quindi il servizio di ristorazione. D'altro canto, si è considerata anche la possibilità di assumere come potenziali richiedenti gli studenti *frequentanti* più del 75% degli insegnamenti previsti dal loro corso di studi; tuttavia, applicando le percentuali relative a tali studenti al totale degli iscritti full-time⁶³, si sono riscontrati valori all'incirca uguali a quelli degli studenti regolari⁶⁴. Alla luce di ciò, è risultato superfluo rapportare i richiedenti agli studenti frequentanti, essendo questi ultimi in numero analogo agli studenti iscritti regolarmente alle varie Facoltà.

⁶² Gli studenti iscritti all'università per il conseguimento della seconda laurea, i docenti e i dipendenti universitari, i borsisti di enti di ricerca privati, i partecipanti a convegni, seminari e attività di studio e altri utenti ammessi al servizio.

⁶³ Tali percentuali sono state ricavate sul sito www.almalaurea.it.

⁶⁴ In particolare, negli anni accademici 2002/03 e 2003/04, negli atenei piemontesi, gli studenti *regolari* rappresentavano circa il 73% del totale degli iscritti full-time, gli studenti *frequentanti* il 68%.

Tabella 2.33 – *I richiedenti il servizio ristorativo rispetto ai potenziali richiedenti (valori percentuali), a.a. 2002/03-2004/05*

Anno accademico	N. richiedenti	N. iscritti regolari	N. richiedenti/ potenziali richiedenti
2002/03	14.609	60.841	24%
2003/04	18.710	62.636	30%
2004/05	19.928	62.611	32%

Fonti: EDISU Piemonte (per i richiedenti), Ufficio Statistico del Miur (per gli iscritti regolari).

Per avere un indicatore circa l'attrattività delle mense EDISU, lo stesso rapporto (richiedenti/potenziali richiedenti) è stato effettuato a livello di *singolo polo* universitario, in relazione alla dislocazione delle diverse Facoltà, ovvero per ciascun polo sono stati calcolati gli studenti richiedenti e quelli iscritti regolari alle singole Facoltà in esso presenti⁶⁵.

Nella tabella 2.34 per ciascun polo comprendente una mensa è riportata la percentuale di studenti che ha richiesto il servizio di ristorazione sul totale di coloro che avrebbero potuto richiederlo, ovvero gli iscritti regolari full-time.

⁶⁵ Qualora una Facoltà avesse più di una sede, e queste sedi fossero collocate in poli universitari diversi, il numero di richiedenti e quello degli iscritti regolari è stato spalmato su ciascun polo in misura proporzionale al numero totale di iscritti ai corsi aventi sede in tale polo. Ad esempio, gli iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia sono stati spalmati sui poli *Valentino-Scientifico*, *Molinette* e *Orbassano*, quelli di Scienze M.F.N. su *Valentino-Scientifico*, *Centro-Palazzo Nuovo-Italgas* e *Piero della Francesca*, mentre gli studenti di Architettura su *Politecnico centrale* e *Valentino-Scientifico*, in misura proporzionale al numero totale di iscritti presso ciascuna sede delle rispettive Facoltà; infine, per quanto riguarda il polo *Politecnico centrale*, sono stati considerati gli studenti iscritti alle Facoltà di Ingegneria I, III e IV ad esclusione degli iscritti ad Ingegneria dell'Autoveicolo, che ha sede al Lingotto, e della metà degli studenti di Ingegneria Logistica e della Produzione e di quelli di Ingegneria dell'Organizzazione d'Impresa, che seguono le lezioni nel polo *Alenia*.

Tabella 2.34 – *I richiedenti il servizio ristorativo rispetto ai potenziali richiedenti (valori percentuali), analisi per polo, a.a. 2003/04-2004/05*

Mense	Polo di appartenenza	Anno accademico 2003/04			Anno accademico 2004/05		
		N. richiedenti	N. iscritti regolari	Richiedenti/potenziali richiedenti	N. richiedenti	N. iscritti regolari	Richiedenti/potenziali richiedenti
AMEDEO	<i>Centro-Palazzo Nuovo-Italgas</i>	6.170	23.923	26%	6.970	25.336	27%
GALLIARI	<i>Valentino-scientifico</i>	2.084	7.177	29%	2.188	7.535	29%
LIONE	<i>Politecnico centrale</i>	4.723	10.245	46%	4.753	9.410	50%
GRUGLIASCO	<i>Grugliasco</i>	420	1.787	23%	450	1.841	24%
TOT MENSE		13.397	43.132	31%	14.361	44.122	32%

NOTA: per ogni polo si sono individuati i richiedenti e gli iscritti regolari di ciascuna Facoltà in esso presente.

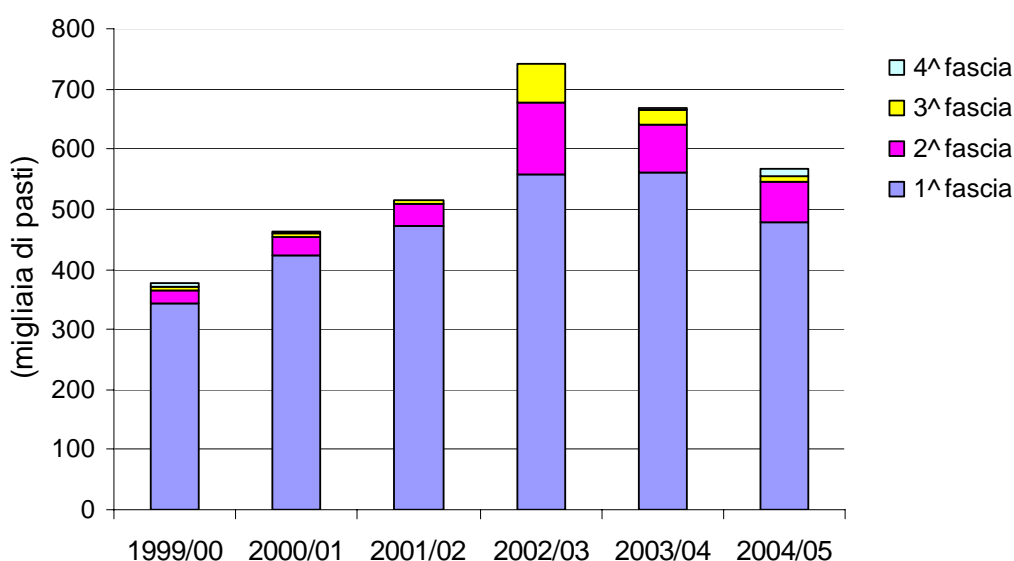
Fonti: EDISU Piemonte (per i richiedenti), Ufficio Statistico del Miur (per gli iscritti regolari).

Dalla tabella 2.34 emerge che dal 2003/04 al 2004/05, complessivamente, nei poli universitari considerati, è rimasta pressoché invariata la percentuale di studenti che ha richiesto il servizio di ristorazione sul totale di coloro che avrebbero potuto richiederlo, aggirandosi intorno al 30%. Si potrebbe dedurre che la mensa di corso Lione fosse più attrattiva rispetto alle altre, avendo effettuato la richiesta in questo polo il 46% ed il 50% circa degli aventi diritto, rispettivamente nel 2003/04 e nel 2004/05, percentuali piuttosto alte rispetto alla media regionale (31% e 32%), probabilmente a seguito della maggiore presenza di studenti fuori sede iscritti presso il Politecnico rispetto agli altri atenei piemontesi.

2.6 L'affluenza

Sebbene il numero di richiedenti il servizio di ristorazione sia aumentato del 40% negli ultimi quattro anni accademici, il numero di pasti erogati non ha seguito lo stesso andamento, come si osserva dalla figura 2.7, in cui è riportato il numero di pasti erogati dall'EDISU Piemonte per fascia di reddito.

Figura 2.7 – I pasti erogati in Piemonte, a.a. 1999/00-2004/05



Fonte: EDISU Piemonte.

Come si può notare dalla figura 2.7, il numero di pasti erogati ha quasi sempre subito un incremento da un anno accademico all'altro, in particolare nel 2002/03, in cui sono stati consumati più di 200.000 pasti in più rispetto all'anno precedente; questo forte incremento⁶⁶ è stato dovuto principalmente ai locali presenti nell'area extrametropolitana, a seguito dell'*abuso* nell'utilizzo delle tessere Ristochef, per cui la tessera veniva lasciata al gestore del locale, il quale la "faceva passare" frequentemente (si suppone

⁶⁶ Nelle mense di via Principe Amedeo e via Galliani il numero di pasti erogati in quell'anno, invece, è sceso considerevolmente, poiché entrambe furono chiuse per un certo periodo per lavori di ristrutturazione, durante il passaggio di gestione ad una nuova ditta; per questa ragione nel 2003 sono stati erogati nella mensa di corso Leone circa 25.000 pasti in più rispetto all'anno precedente

quotidianamente), senza che lo studente consumasse effettivamente il pasto; in tal modo quest'ultimo "accumulava" un credito presso il gestore. Una riprova di questo fenomeno si ha osservando l'anomalo aumento dei pasti di terza fascia.

Nel 2003/04, invece, si è verificata una diminuzione di pasti erogati rispetto all'anno precedente, a causa della riduzione di locali effettuata dall'EDISU a Novara e ad Alessandria; in previsione, infatti, dell'introduzione del nuovo sistema di accesso basato sull'utilizzo di Smart Card, l'Ente ha deciso di ridurre il numero di convenzioni per poter effettuare un controllo più agevole ed evitare elementi di distorsione del sistema.

Nel 2005 il numero di pasti è ulteriormente sceso per le ragioni che verranno spiegate più avanti, specificatamente per singola realtà.

Si osservi, infine, che la maggior parte dei pasti sono erogati alla tariffa corrispondente alla prime due fasce di reddito, coerentemente col fatto che la richiesta del servizio proviene in larga parte dagli studenti appartenenti a tali fasce.

I pasti erogati per singolo centro di erogazione

Le tabelle 2.35 e 2.36 riportano i pasti – rispettivamente interi e ridotti – serviti annualmente per fascia di reddito nelle singole *mense gestite dall'Ente*⁶⁷. Come si può notare dalle tabelle, dall'anno accademico 2003/04 al 2004/05, nelle mense EDISU è diminuito il consumo del pasto intero (-13%), soprattutto da parte degli utenti di prima e di terza fascia, mentre è aumentato quello del pasto ridotto (+6%); in particolare si è verificato un aumento del consumo del ridotto di più di 2.000 pasti da parte degli studenti di quarta fascia, pari ad un incremento del 108% circa. Questo lascia presupporre che il servizio EDISU sia piuttosto competitivo rispetto al mercato anche per questa fascia.

In linea generale, si è riscontrata quindi una preferenza da parte degli studenti per il pasto ridotto, più leggero e veloce da consumare. In particolare, per quanto concerne le mense di via Principe Amedeo e via Galliari, il maggior consumo del pasto ridotto probabilmente è stato dovuto anche alle numerose alternative offerte per questa tipologia di pasto, tra cui sono comprese preparazioni in genere particolarmente gradite agli studenti come pizze e piadine. Il consumo da parte degli studenti del pasto ridotto (più economico)

⁶⁷ Sono stati inclusi in prima fascia anche gli studenti Erasmus ed in seconda fascia coloro che accedono al servizio pagando la tariffa provvisoria; i pasti che, invece, risultano non pagati alla cassa sono stati spalmati tra la prima e la quarta fascia, in misura proporzionale al numero di pasti erogati a queste due fasce tariffarie.

Tabella 2.35 – I pasti interi erogati nelle mense EDISU, a.a. 2003/04-2004/05

FASCIA	AMEDEO (N. pasti)		GALLIARI (N. pasti)		LIONE (N. pasti)		GRUGLIASCO (N. pasti)		TOT MENSE (N. pasti)		INCREMENTO %
	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04 - 04/05
Prima	129.089	115.487	54.868	53.774	134.034	98.742	2.480	2.173	320.471	270.176	-16
Seconda	2.515	3.471	1.758	2.516	3.095	5.415	40	20	7.408	11.422	+54
Terza	151	123	354	146	414	502	0	0	919	771	-16
Quarta	527	1052	143	424	458	1.526	0	0	1.128	3.002	+166
Tot interi	132.282	120.133	57.123	56.860	138.001	106.185	2.520	2.193	329.926	285.371	-13

NOTA: dopo la chiusura della mensa di corso Leone nell'aprile 2005, i pasti (interi e ridotti) sono stati erogati presso la mensa di via Boggio.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

Tabella 2.36 – I pasti ridotti erogati nelle mense EDISU, a.a. 2003/04-2004/05

FASCIA	AMEDEO (N. pasti)		GALLIARI (N. pasti)		LIONE (N. pasti)		GRUGLIASCO (N. pasti)		TOT MENSE (N. pasti)		INCREMENTO %
	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04 - 04/05
Prima	34.975	36.083	18.147	21.655	25.276	21.244	7.910	8.830	86.308	87.812	+2
Seconda	2.391	2.907	1.480	2.106	1.848	3.308	610	440	6.329	8.761	+38
Terza	222	200	176	156	555	736	150	60	1.103	1.152	+4
Quarta	1.307	1.728	306	500	291	1.824	50	10	1.954	4.062	+108
Tot ridotti	38.895	40.918	20.109	24.417	27.970	27.112	8.720	9.340	95.694	101.787	+6

NOTA: le caselle a fondo grigio scuro sono quelle contenenti gli incrementi che si sono verificati da un anno all'altro.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

è possibile che sia stato anche incentivato dall'aumento delle tariffe che si è verificato negli ultimi anni.

Nella mensa di corso Leone⁶⁸, differentemente, che non offriva molte alternative per il pasto ridotto (consistente semplicemente in un pasto completo a cui veniva sottratto, alternativamente a pranzo e a cena, il primo o il secondo), si è registrato un forte calo del consumo dei pasti sia interi che ridotti. Nella mensa di Grugliasco, infine, l'andamento dei pasti è pressoché stabile.

Nonostante l'aumento del numero di pasti ridotti, complessivamente nelle mense EDISU si è registrato nel 2004/05 un calo del numero di pasti erogati del 9% rispetto all'anno precedente.

Le tabelle successive (Tabb. 2.37-2.39) riportano, invece, i pasti erogati annualmente nei servizi di ristorazione in convenzione. Non è stata effettuata la distinzione per fasce, essendo i pasti erogati nella seconda, terza e quarta fascia assolutamente marginali rispetto alla prima; in altre parole, i pasti erogati si collocano quasi esclusivamente in prima fascia.

Sulla base di quanto emerge dalla tabella 2.37, nei *locali convenzionati dell'area metropolitana* i pasti erogati hanno subito un decremento del 14% circa negli ultimi due anni, sia per quanto riguarda il pasto completo sia per quello ridotto; gli unici locali in cui è cresciuto il numero di pasti interi erogati sono quelli presenti nel polo universitario S.U.I.S.M. e ad Orbassano. Tuttavia, non essendoci stato alcun cambiamento sostanziale nelle modalità di erogazione o nella gestione del servizio presso tali strutture, l'unico fattore che potrebbe spiegare questo andamento dei pasti è l'aumento delle tariffe.

Anche dalla tabella 2.38, riportante i *pasti erogati mediante tessera elettronica nei locali convenzionati dell'area extrametropolitana* e quelli erogati a Torino (sempre mediante tessera) ai dottorandi, emerge un calo complessivo del numero di pasti, dovuto al decremento dei pasti interi (-41%); i pasti ridotti nel 2005 sono invece aumentati del 21% rispetto all'anno precedente. A Novara il forte calo si spiega probabilmente con l'introduzione (nell'aprile 2004) del nuovo sistema di accesso – basato sull'utilizzo di Smart Card – che ha posto fine all'uso improprio delle tessere Ristochef da parte degli

⁶⁸ Dopo la chiusura della mensa di corso Leone nell'aprile 2005, i pasti sono stati erogati presso la mensa di via Boggio.

Tabella 2.37 – I pasti erogati nei locali convenzionati dell'area metropolitana, a.a. 2003/04-2004/05

PASTI	ECONOMIA (N. pasti)		S.U.I.S.M. (N. pasti)		PIER DELLA FRANCESCA (N. pasti)		LINGOTTO (N. pasti)		ORBASSANO (N. pasti)		TOT AREA METROPOLITANA (N. pasti)		INCREMENTO %
	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	
Interi	3.450	2.750	2.890	3.430	2.480	1.380	5.700	3.760	2.740	3.650	17.260	14.970	-13
Ridotti	2.300	1.470	1.270	860	12.520	9.860	16.150	15.390	-	-	32.240	27.580	-14
Totale	5.750	4.220	4.160	4.290	15.000	11.240	21.850	19.150	2.740	3.650	49.500	42.550	-14

NOTA: le caselle a fondo grigio scuro sono quelle contenenti gli incrementi che si sono verificati da un anno all'altro.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

Tabella 2.38 – I pasti erogati mediante tessera elettronica nei locali convenzionati dell'area extrametropolitana, a.a. 2003/04-2004/05

PASTI	DOTTORANDI- TO (N. pasti)		ALESSANDRIA (N. pasti)		VERCELLI (N. pasti)		NOVARA (N. pasti)		MONDOVI' (N. pasti)		IVREA (N. pasti)		TOT AREA EXTRAMETROP. TESSERE (N. pasti)		INCREMENTO %
	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	
Interi	3.079	2.432	38.912	31.670	31.178	34.385	76.683	13.574	8.830	9.824	1.394	2.808	156.997	92.261	-41
Ridotti	2.133	694	6.204	4.010	5.949	2.461	16.608	28.506	1.235	1.269	80	120	30.076	36.366	+21
Totale	5.212	3.126	45.116	35.680	37.127	36.846	93.291	42.080	10.065	11.093	1.474	2.928	187.073	128.627	-31

NOTA: le caselle a fondo grigio scuro sono quelle contenenti gli incrementi che si sono verificati da un anno all'altro; inoltre, il totale e l'incremento percentuale sono stati calcolati solo sui pasti erogati nell'area extrametropolitana, escludendo quindi i dottorandi di Torino.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

studenti, come precedentemente illustrato. Relativamente al decremento dei pasti consumati dai dottorandi, e presso le strutture in convenzione presenti ad Alessandria e Vercelli, e all'aumento di quelli erogati a Mondovì e Ivrea, non sono state individuate motivazioni specifiche in merito.

Nelle sedi universitarie decentrate, dove la ristorazione è effettuata attraverso i locali convenzionati mediante buoni pasto (Biella, Verbania, Casale Monferrato, Savigliano, Pinerolo, Asti e Cuneo) (Tab. 2.39), il servizio è stato attivato in via sperimentale e solo per gli studenti in possesso dei requisiti previsti per l'inserimento nella prima o nella seconda fascia reddituale, a causa della mancanza di sistemi di gestione adeguati. Tuttavia, a Biella e a Verbania nell'ultimo anno, vi è stato un notevole incremento dei pasti erogati.

La distribuzione percentuale dei pasti per fasce di reddito

Dalla tabella 2.40, che riporta la distribuzione percentuale dei pasti erogati presso tutte le strutture di ristorazione gestite dall'EDISU, in base alle fasce di reddito, emerge che complessivamente in Piemonte, nel 2004/05, circa l'84% dei pasti sono stati erogati alla tariffa di prima fascia, il 12% circa a quella di seconda, mentre il 2% circa alle tariffe di terza e di quarta fascia.

In particolare, nelle mense i pasti consumati alla tariffa corrispondente alla prima fascia di reddito sono stati pari al 93% circa (con un decremento di tre punti percentuali rispetto all'anno precedente), una minima percentuale dei pasti (5%) è stata erogata alla tariffa di seconda fascia, mentre pochissimi (meno del 2%) sono stati i pasti consumati dagli studenti di terza e quarta fascia (nonostante per quest'ultima fascia si noti l'aumento di un punto percentuale dal 2003/04 al 2004/05). Le stesse percentuali si riscontrano grossomodo nei locali convenzionati presenti nell'area metropolitana e in quelli dell'area extrametropolitana in cui si accede coi buoni pasto, mentre la situazione è piuttosto differente negli esercizi in convenzione presenti nell'area extra metropolitana in cui si accede tramite tessere elettroniche: i pasti consumati dagli studenti di prima fascia si aggirano intorno al 60%, mentre quelli di seconda fascia al 33% circa.

In breve, sembra emergere che i locali convenzionati siano più attrattivi delle mense, per gli studenti di seconda e terza fascia; le mense, in altre parole, hanno un'utenza quasi esclusivamente di prima fascia.

Tabella 2.39 – I pasti erogati mediante buoni pasto nei locali convenzionati dell'area extrametropolitana, a.a. 2003/04-2004/05⁶⁹

PASTI	BIELLA (N. pasti)		CASALE (N. pasti)		VERBANIA (N. pasti)		SAVIGLIANO (N. pasti)	PINEROLO (N. pasti)	ASTI (N. pasti)	CUNEO (N. pasti)	TOT AREA EXTRAMETROP. BUONI PASTO (N. pasti)		INCREMENTO %
	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 04/05	a.a. 04/05	a.a. 04/05	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04 - 04/05
Interi	60	490	10	0	-	414	40	150	30	330	70	1.454	+1.977
Ridotti	180	1.510	480	20	213	1.106	580	330	70	440	873	4.056	+365
Totale	240	2.000	490	20	213	1.520	620	480	100	770	943	5.510	+484

NOTA: le caselle a fondo grigio scuro sono quelle contenenti gli incrementi che si sono verificati da un anno all'altro.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

Tabella 2.40 – I pasti erogati negli a.a. 2003/04-2004/05 per fascia di reddito

FASCIA	MENSE %		LOC. CONV. AREA METROPOLITANA %		LOC. CONV. AREA EXTRA METROP/TESSERE ELETTRONICHE %		LOC. CONV. AREA EXTRA METROP./BUONI PASTO %		TOTALE PIEMONTE %	
	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05
Prima	95,6	92,5	89,9	89,9	57,0	59,0	85,2	85,7	84,1	84,4
Seconda	3,2	5,2	7,9	7,4	31,8	32,7	14,8	14,3	11,8	11,9
Terza	0,5	0,5	1,9	2,6	10,6	4,8	-	-	3,5	1,7
Quarta	0,7	1,8	0,3	0,1	0,5	3,4	-	-	0,6	2,0

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

⁶⁹ Nelle sedi di Biella, Verbania, Casale, Savigliano, Pinerolo, Asti e Cuneo possono accedere ai locali convenzionati solo gli studenti appartenenti alla prima e alla seconda fascia reddituale; è stato stabilito ciò per semplificare l'attivazione del servizio (in via sperimentale) in tali sedi, in cui mancano sistemi di gestione adeguati.

I pasti consumati dai richiedenti

Per avere una misura del grado di utilizzo del servizio di ristorazione erogato dall'EDISU Piemonte, è stato calcolato il numero medio di pasti consumati in un anno da uno studente che ha richiesto il servizio, poiché solo chi presenta la domanda può avere accesso al servizio di ristorazione. In altre parole, si è rapportato il numero di pasti erogati al numero di richiedenti il servizio e si è ottenuto che gli studenti hanno usufruito in media del servizio ristorativo per 36 volte nel 2003/04 e per 28 nel 2004/05.

Specularmente a quanto si è osservato precedentemente in relazione al numero di pasti erogati, si nota che, in generale, si è ridotto in misura consistente il “consumo” del servizio di ristorazione, ed in particolare da parte degli studenti di prima e di terza fascia, i quali hanno consumato nel 2004/05 rispettivamente 9 e 21 pasti in meno rispetto all'anno precedente, mentre si registra un aumento degli utenti di quarta fascia (Tab. 2.41).

Tabella 2.41 – *Il numero di pasti consumati all'anno da uno studente richiedente il servizio, a.a. 2003/04 – 2004/05*

FASCIA	Anno accademico 2003/04			Anno accademico 2004/05		
	N. pasti erogati	N. richiedenti	N. pasti erogati all'anno per richiedente	N. pasti erogati	N. richiedenti	N. pasti erogati all'anno per richiedente
Prima	561.744	13.500	42	478.721	14.556	33
Seconda	79.017	3.679	21	67.252	3.534	19
Terza	23.377	619	38	9.393	559	17
Quarta	4.210	912	5	11.605	1.279	9
Totale	668.348	18.710	36	566.971	19.928	28

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

Dal momento che, come precedentemente osservato, gli studenti *borsisti* risultano essere i principali usufruttori del servizio mensa, è risultato interessante rilevare anche il numero medio di pasti consumati in un anno da questa categoria di utenti. Rapportando il numero di pasti erogati alla tariffa di prima fascia al numero di studenti borsisti richiedenti il servizio mensa, si è ottenuto che uno studente borsista ha usufruito in media del servizio ristorativo per *50 volte* nel 2003/04 e per *41 volte* nel 2004/05⁷⁰: un netto calo rispetto all'anno precedente. Si tratta, tuttavia, di un numero di pasti decisamente superiore alla media, sebbene vada precisato che il dato è leggermente sovrastimato in quanto non tutti i pasti erogati alla prima fascia tariffaria sono consumati da studenti borsisti, i quali rappresentano infatti l'81% degli studenti richiedenti il servizio di prima fascia, come visto precedentemente.

Successivamente l'analisi si è focalizzata sui *singoli poli*; per capire quanto una mensa è attrattiva rispetto ad un'altra, ovvero quanto riesce a soddisfare la domanda di un potenziale bacino di utenza, per ciascuna mensa è stato calcolato il numero medio di pasti consumati in un anno da uno studente che ha richiesto il servizio. Si è rapportato, cioè, il numero di pasti erogati per mensa al numero di richiedenti che si suppone usufruisca del servizio presso ciascuna mensa⁷¹. Dalla tabella 2.42 che segue, emerge che nel 2004/05 nelle mense EDISU uno studente che ha richiesto il servizio ha consumato in media 27 pasti, cinque in meno rispetto all'anno precedente. La mensa che risulta più attrattiva è quella di via Galliari, in cui sono stati consumati mediamente 37 pasti, che riesce a servire un ampio bacino di studenti – nonostante la sua condizione disagiata da un punto di vista della localizzazione (molte sedi universitarie e residenze distano da essa ben più di 10 minuti a piedi) – grazie al fatto di essere ben servita dai mezzi pubblici. La mensa di via Principe Amedeo, invece, pur avendo potenzialmente la platea più ampia, riesce a soddisfare la domanda totale dell'area cittadina centrale in modo più limitato: vengono infatti serviti solo 23 pasti (cinque in meno rispetto all'anno

⁷⁰ Nell'anno accademico 2003/04 risulta che non abbiano richiesto il servizio mensa 154 borsisti, mentre nel 2004/05 l'hanno richiesto tutti, quindi il numero di richiedenti coincide col numero di beneficiari di borsa (Tab. 2.32).

⁷¹ Come già accennato, il dato sugli studenti richiedenti è stato disponibile per singola Facoltà, per cui in base alla localizzazione di queste Facoltà nei diversi poli universitari, è stato possibile individuare i richiedenti per polo e quindi per singola mensa. Nel caso in cui una Facoltà avesse più di una sede, e queste sedi fossero collocate in poli universitari diversi, il numero di richiedenti è stato spalmato su ciascun polo in misura proporzionale al numero di iscritti delle sedi dei corsi ivi presenti

precedente); allo stesso risultato è pervenuto lo *Studio di fattibilità sul sistema del servizio di ristorazione universitaria in ambito metropolitano torinese* [Prat 2005].

Tabella 2.42 – *Il numero di pasti consumati all'anno da uno studente richiedente il servizio, analisi per polo, a.a. 2003/04-2004/05*

Mense/ Polo di appartenenza	Anno accademico 2003/04			Anno accademico 2004/05		
	N. pasti erogati	N. richiedenti	N. pasti all'anno per richiedente	N. pasti erogati	N. richiedenti	N. pasti all'anno per richiedente
AMEDEO/ <i>Centro-Palazzo Nuovo-Italgas</i>	171.177	6.170	28	161.051	6.970	23
GALLIARI/ <i>Valentino-scientifico</i>	77.232	2.084	37	81.277	2.188	37
LIONE/ <i>Politecnico centrale</i>	165.971	4.723	35	133.297	4.753	28
GRUGLIASCO/ <i>Grugliasco</i>	11.240	420	27	11.533	450	26
TOT MENSE	425.620	13.397	32	387.158	14.361	27

NOTA: dopo la chiusura della mensa di corso Leone, nell'aprile 2005, i pasti sono stati erogati presso la mensa di via Boggio.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

Per quanto riguarda la mensa di corso Leone, si è registrato un decremento del numero medio di pasti erogati dal 2004 al 2005 del 20% circa; alla mensa di Grugliasco, infine, in entrambi gli anni uno studente che ha richiesto il servizio ha consumato in media 26 pasti circa.

I pasti teorici

In ultimo, il numero di pasti consumati, in media, in un anno da uno studente richiedente il servizio è stato rapportato al numero di pasti *teorici*, ossia al numero di pasti che uno studente consumerebbe se frequentasse regolarmente il servizio mensa, ovvero se consumasse un pasto al giorno in mensa, per cinque volte alla settimana, nei dieci mesi di attività accademica. Si sono quindi calcolati, per l'anno accademico

2004/05, tutti giorni feriali (dal lunedì al venerdì) da metà settembre a metà luglio, ad esclusione di quelli compresi nelle vacanze natalizie e pasquali, e si è ricavato che uno studente, se avesse frequentato regolarmente il servizio mensa, avrebbe consumato 202 pasti. Da ciò si può dedurre che il numero di pasti consumati nelle mense EDISU (in media 27 nell'a.a. 2004/05) costituisce una minima parte di quelli consumabili, ovvero *un settimo* circa.

2.7 Osservazioni conclusive

Dall'analisi del servizio di ristorazione dell'EDISU Piemonte emerge un'estrema eterogeneità delle modalità attraverso cui tale servizio viene erogato; l'accesso infatti, può avvenire mediante esibizione della tessera universitaria (*Athena Card*), della tessera EDISU (sebbene in casi limitati) o della tessera Ristochef, ed in tali casi il pagamento del pasto avviene in contanti prima della sua consumazione, oppure attraverso buoni pasto – comprati una volta al mese presso l'Ente – o, ancora, attraverso *Smart Card* ricaricabili con borsellino elettronico. Quest'ultimo sistema di accesso (introdotto a Novara nel 2004) ha posto fine ad un fenomeno particolarmente frequente nei locali convenzionati delle sedi decentrate, ovvero all'uso improprio da parte degli studenti delle tessere Ristochef e, per questa ragione, l'Ente ha deciso di estendere questo sistema anche alle sedi di Alessandria, Vercelli, Mondovì e Ivrea.

Per quanto concerne le *tariffe* pagate dallo studente, differenziate in quattro fasce in base alla condizione economica familiare, si è visto che negli ultimi anni accademici hanno subito un incremento, che va dal 30% circa per il pasto intero al 60% circa per quello ridotto; l'aumento riguarda in particolare le tariffe relative alle prime due fasce di reddito, in cui rientrano i maggiori usufruttori del servizio mensa: questo potrebbe aver contribuito al decremento di pasti erogati verificatosi a partire dall'anno accademico 2002/03.

Sotto il profilo della *domanda* del servizio di ristorazione, dall'analisi effettuata *a livello complessivo* (ovvero su tutto il Piemonte) è risultato che il numero di richiedenti il servizio è aumentato negli ultimi quattro anni del 40%, e l'incremento di richieste si è verificato soprattutto fra gli studenti appartenenti alla prima fascia di

reddito, coerentemente col fatto che nello stesso periodo si è verificato un aumento del numero di borsisti, che “ricadono” in tale fascia.

Rapportando il numero di richiedenti al numero di *potenziali richiedenti*, cioè coloro che potrebbero fare domanda per accedere al servizio di ristorazione, ovvero gli studenti regolari iscritti full-time negli atenei piemontesi, ipotizzando che questi frequentino maggiormente le lezioni e quindi mense, si è ottenuto che negli anni 2003/04-2004/05 ha effettuato la richiesta circa *un terzo* degli aventi diritto, un numero quindi piuttosto limitato.

Sebbene negli ultimi anni accademici il numero di richiedenti il servizio di ristorazione sia aumentato, i *pasti totali erogati* non hanno seguito lo stesso andamento: a partire dall'anno accademico 2002/03, infatti, sono stati soggetti a un forte calo, verificatosi sia nelle mense (-9%), sia nei *locali convenzionati dell'area metropolitana* (-14%), sia nei *locali convenzionati dell'area extrametropolitana* (nei quali i pasti sono erogati mediante tessera elettronica) (-31%); diversamente, si è osservato un aumento del numero di pasti ridotti erogati, che però non è stato tale da “compensare” la riduzione dei pasti interi erogati. Il decremento di pasti nelle mense è imputabile probabilmente all'aumento delle tariffe, che ha orientato gli studenti, in parte, al consumo del pasto ridotto, in parte, li ha indotti a non usufruire delle mense; circa il calo dei pasti erogati nei locali convenzionati dell'area extrametropolitana (in cui l'accesso avviene mediante tessera elettronica), esso dipende probabilmente dalla riduzione del numero di locali convenzionati effettuata dall'EDISU a Novara ed Alessandria, e dall'introduzione a Novara del nuovo sistema di accesso basato sull'utilizzo di *Smart Card*.

Questo risultato è confermato se si calcola il *numero medio di pasti consumati in un anno* da uno studente richiedente il servizio: nel 2004/05 gli studenti hanno usufruito in media del servizio ristorativo per 28 volte, otto in meno rispetto all'anno precedente. Il numero di pasti consumati in un anno da uno studente richiedente rappresenta, quindi, soltanto *un settimo* dei *pasti teorici*, ossia dei pasti che uno studente consumerebbe se frequentasse il servizio una volta al giorno per cinque giorni alla settimana, per dieci mesi, pari a 202 pasti l'anno.

La mensa risultata più attrattiva è quella di via Galliari, in cui sono stati consumati mediamente 37 pasti, probabilmente grazie al fatto di essere rapidamente

raggiungibile coi mezzi pubblici, quella meno attrattiva è la mensa di via Principe Amedeo, dove sono erogati 23 pasti (cinque in meno rispetto all'anno precedente) per studente richiedente.

Osservando la *distribuzione* del numero di pasti erogati *per fasce tariffarie*, emerge che i maggiori usufruttori del servizio ristorativo sono gli utenti di prima fascia, ciò che risulta particolarmente evidente nelle mense (il 93% dei pasti sono erogati in prima fascia); nei locali convenzionati, invece, vi è un aumento dell'utenza di seconda e terza fascia. Da qui si potrebbe concludere che le mense dovrebbero essere più attrattive per gli studenti di fasce superiori alla prima.

CAPITOLO 3

LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE IN ITALIA: TRE CASI STUDIO

In questo capitolo sono analizzate, a fini comparativi, le esperienze di gestione del servizio di ristorazione di tre enti per il diritto allo studio: l'ISU (Istituto per il diritto allo Studio Universitario) del Politecnico di Milano, l'Opera Universitaria di Trento e l'ARDSU (Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario) di Siena. Dapprima si descrivono, per ciascun ente, le modalità attraverso cui il servizio viene erogato, i sistemi di accesso, i destinatari e le tariffe; quindi, si effettua un'analisi di confronto, cercando di mettere in luce eventuali differenze o analogie; infine, si tenta di comparare alcuni aspetti della qualità del servizio ristorativo erogato dai vari enti, utilizzando degli indicatori "oggettivi" quali: il tempo intercorrente tra la domanda del servizio e l'accesso, gli orari e il periodo di apertura delle strutture di ristorazione, e la presenza di menù rispondenti a specifiche esigenze.

3.1 L'ISU del Politecnico di Milano

L'ISU del Politecnico di Milano è uno dei cinque enti per il diritto allo studio presenti nella città di Milano⁷²; esso offre la possibilità di fruire del servizio di ristorazione in due mense gestite *indirettamente* e in una decina di locali convenzionati.

⁷² Gli altri quattro enti lombardi sono: ISU Bocconi, ISU IULM, ISU Università Cattolica e ISU Università degli Studi di Milano.

3.1.1 L'accesso al servizio: modalità, destinatari e tariffe

Hanno diritto a usufruire del servizio di ristorazione erogato dall'ISU del Politecnico gli studenti italiani e stranieri iscritti a qualsiasi corso di studio (laurea, laurea specialistica, laurea specialistica a ciclo unico, dottorato di ricerca e corsi di specializzazione) presso i seguenti istituti:

- il Politecnico di Milano;
- l'Accademia di Belle Arti Brera di Milano;
- il Conservatorio statale di musica "G. Verdi" di Milano;
- il Conservatorio statale di musica "G. Verdi" di Como.

Possono accedere alle mense universitarie anche:

- gli studenti stranieri partecipanti a programmi di mobilità internazionale;
- docenti e dipendenti universitari, anche provenienti da altri atenei italiani o stranieri, che soggiornino a Milano per motivi di studio o di ricerca;
- i partecipanti a convegni o congressi a livello cittadino;
- eventuali altri utenti autorizzati dall'Ente.

Sebbene il servizio di ristorazione rientri nella tipologia di interventi destinati alla generalità degli studenti, l'accesso viene differenziato: coloro che sono in possesso di determinati requisiti economici e di merito, infatti, accedono al servizio a tariffe agevolate. In particolare:

- gli studenti *iscritti al primo anno beneficiari* di borsa di studio, e gli studenti *iscritti ad anni successivi al primo idonei* alla borsa di studio (beneficiari e non beneficiari), hanno diritto ad *un pasto gratuito* giornaliero;
- gli studenti *iscritti al primo anno idonei ma non beneficiari* di borsa di studio (per insufficienza di fondi) hanno diritto ad *un pasto* giornaliero alla tariffa agevolata di *prima fascia*;
- gli studenti *fuori sede* hanno diritto a *due pasti giornalieri*, uno gratuito (se idonei) e uno alla tariffa relativa alla fascia reddituale di appartenenza;
- gli studenti *non idonei* alla borsa di studio, in possesso di determinati requisiti di merito, usufruiscono del servizio pagando la tariffa relativa alla fascia attribuita

in base all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), i cui limiti per l'inserimento nelle diverse fasce sono riportati nella tabella 3.1. Si noti che il limite della terza fascia coincide con quello richiesto per beneficiare della borsa di studio. Al di sopra della soglia per accedere alla borsa, gli studenti, dunque, pagano la tariffa piena.

Tabella 3.1 – I limiti ISEE per l'attribuzione delle tariffe differenziate

FASCIA	ISEE		
	a.a. 2002/03 (euro)	a.a. 2003/04 (euro)	a.a. 2004/05 (euro)
Prima	10.667	11.200	11.600
Seconda	13.334	14.000	14.400
Terza	16.000	16.800	17.300
Quarta	oltre 16.000	oltre 16.800	oltre 17.300

NOTA: i limiti ISEE riportati in tabella sono riferiti ad un nucleo familiare costituito da un solo componente⁷³.

Fonte: bandi di concorso borse di studio ISU Politecnico Milano.

I *requisiti di merito* che gli studenti devono possedere per poter accedere al servizio di ristorazione a tariffe agevolate – naturalmente solo se iscritti ad anni di corso successivi al primo – sono indicati nella tabella 3.2. Tali requisiti si differenziano lievemente da quelli richiesti per beneficiare della borsa di studio, nel senso che sono leggermente più blandi⁷⁴.

Agli studenti partecipanti ai programmi di mobilità internazionale si applica la tariffa corrispondente alla terza fascia.

⁷³ Per famiglie con un numero di componenti diverso, i limiti ISEE si ottengono moltiplicando i valori riportati in tabella per i seguenti coefficienti della scala di equivalenza della Commissione povertà: 1,57 per famiglie di due componenti, 2,04 per tre componenti, 2,46 per quattro componenti, 2,85 per cinque componenti, 3,2 per sei componenti, 3,55 per sette componenti, +0,35 per ogni componente in più.

⁷⁴ I crediti formativi richiesti per beneficiare della borsa di studio variano a seconda dell'anno di prima iscrizione e del tipo di corso di laurea: ad uno studente iscritto al secondo anno di un corso (ad accesso libero) di laurea e laurea specialistica a ciclo unico sono richiesti 5 crediti in più rispetto a quelli per accedere al servizio ristorativo, 20 in più ad uno studente iscritto al terzo anno.

Tabella 3.2 – I requisiti di merito richiesti per l'accesso al servizio a tariffe agevolate

<i>Studenti nuovo ordinamento</i>	<i>N. crediti formativi</i>	
a.a. 2003/04	20	
a.a. 2002/03	60	
a.a. 2001/02	120	
a.a. 2000/01	160	
<i>Studenti vecchio ordinamento</i>	<i>Facoltà di Architettura/Design (N. esami)</i>	<i>Facoltà di Ingegneria (N. esami)</i>
a.a. 1999/00	13	12
a.a. 1998/99	-	15

NOTA: i requisiti di merito richiesti agli studenti che hanno effettuato il passaggio da un corso di laurea del vecchio ordinamento ad uno del nuovo ordinamento è calcolato rapportando il numero di crediti formativi acquisiti al numero delle annualità richieste (10 cfu = 1 annualità).

Fonte: regolamento del servizio di ristorazione.

Usufruiscono del servizio ristorativo nelle mense pagando la tariffa piena gli studenti che:

- non sono in possesso dei requisiti di merito richiesti;
- sono già in possesso di un titolo di studio, pari o superiore al corso di studi al quale risultano iscritti nell'anno accademico in cui effettuano la richiesta del servizio;
- si sono immatricolati in anni accademici precedenti a quelli indicati nella tabella 3.2.

Nella tabella 3.3 sono riportate le *tariffe*, differenziate in quattro fasce in base al reddito, applicate negli ultimi tre anni accademici per il *pasto completo* – da cui emerge che negli ultimi due anni sono rimaste stabili – e per il *pasto ridotto*, introdotto solo nel luglio 2004, nel locale in convenzione Pianeta 2000 di Milano. L'Ente ha anche valutato la possibilità di estendere il pasto ridotto presso gli altri locali convenzionati e le mense, ma la composizione del pasto proposta dai gestori non è risultata adeguata al prezzo⁷⁵.

⁷⁵ Il pasto ridotto proposto ad un prezzo inferiore di un euro rispetto a quello intero, comprendeva, infatti, solo un secondo, accompagnato da pane, acqua e un frutto.

Tabella 3.3 – *Le tariffe applicate all'utenza, a.a. 2002/03-2004/05*

FASCIA	PREZZO PASTO COMPLETO			PREZZO PASTO RIDOTTO
	a.a. 2002/03 (euro)	a.a. 2003/04 (euro)	a.a. 2004/05 (euro)	a.a. 2004/05 (euro)
Prima	2,60	2,75	2,75	1,00
Seconda	3,10	3,45	3,45	1,50
Terza	3,60	4,15	4,15	2,00
Quarta	6,00	costo del servizio	costo del servizio	5,67

Fonte: regolamento del servizio di ristorazione.

Dall'anno accademico 2003/04 la tariffa (per il pasto completo) corrispondente alla quarta fascia coincide col *costo del servizio*, ovvero il costo pagato dall'ISU, per pasto erogato, alla ditta che gestisce il servizio di ristorazione, nel caso delle mense, o il costo fissato in convenzione (sempre sostenuto dall'Ente per pasto erogato), nel caso dei locali convenzionati⁷⁶.

Le modalità di accesso

Per poter usufruire del servizio di ristorazione gli studenti devono presentare la domanda presso l'Ufficio Servizi dell'ISU del Politecnico. La domanda può essere presentata in qualsiasi momento dell'anno⁷⁷, ma ogni anno comunque lo studente deve effettuare nuovamente la richiesta. Sebbene questa possa essere effettuata *on line*, lo studente deve poi stamparla e inviarla tramite fax, o per posta ordinaria, all'Ente che ne verifica la correttezza e la completezza; quindi, lo studente deve presentarsi allo sportello dell'ISU, per consegnare una fotografia formato tessera e ritirare il tesserino mensa abilitato alla tariffa corrispondente alla fascia reddituale dello studente.

Il costo del tesserino è di 6 euro a carico dello studente e viene rilasciato due mesi circa dopo la data di presentazione della domanda, in concomitanza con l'uscita

⁷⁶ Il costo del servizio, negli anni 2003/04 e 2004/05, per le mense è pari rispettivamente a €5,62 e €5,91, per i locali convenzionati varia da locale a locale ma, in media, nel 2003/04, risulta di poco inferiore a 7 euro.

⁷⁷ Nonostante la domanda si possa effettuare tutto l'anno, tuttavia la maggior parte degli studenti la presenta entro il 30 settembre, congiuntamente a quella per le borse di studio.

delle graduatorie definitive per l'assegnazione delle borse di studio; nel frattempo lo studente può comunque accedere alle mense pagando il *prezzo pieno*. In caso di smarrimento o malfunzionamento (per usura o cattivo stato di conservazione) del tesserino, l'Ente rilascia un primo duplicato al costo di 6 euro; in caso di ulteriori duplicati lo studente è tenuto a versare la somma di 12 euro (per il secondo duplicato), 18 euro (per il terzo), 24 euro (per il quarto), e così via.

Il tesserino, rilasciato dall'ISU a *tutti* gli aventi diritto, permette la fruizione di:

- *un pasto* giornaliero (esclusi i sabati ed i giorni festivi) agli studenti *in sede e pendolari*;
- *due pasti* giornalieri (compresi i sabati ed i giorni festivi) agli studenti *fuori sede*.

Per accedere alle *mense ISU* e ai *locali convenzionati* – ad eccezione di quelli presenti a Cremona, Piacenza e Lecco – fino a maggio 2004 lo studente doveva presentare il tesserino ISU alla cassa e ritirare in loco il buono pasto. Quest'ultimo però non riportava alcun dato, ma soprattutto non riportava la data di emissione; succedeva così che, ad esempio, uno studente fuori sede – avente diritto ad un pasto gratuito e uno a pagamento al giorno – nei periodi in cui non poteva utilizzare il servizio, si faceva “ritirare” il buono pasto da un amico e lo utilizzava per usufruire gratuitamente del secondo pasto giornaliero. Ciò era possibile in quanto il programma informatico permetteva che uno studente accedesse al servizio pur non avendo con sé il tesserino, dichiarando semplicemente il numero di matricola.

Il nuovo sistema, invece, attivo dal giugno 2004, consente, tramite un software che gestisce il sistema di accesso informatizzato del servizio, un controllo preventivo *on line*, evitando il problema di erogazione impropria di pasti gratuiti, poiché viene “registrato” il consumo del pasto e “bloccato” quello di ogni pasto successivo; inoltre, il buono pasto riporta tutti i dati dello studente, nonché la data di consumazione, e viene stampato solo quando lo studente consuma il pasto.

Ai locali convenzionati di *Cremona, Piacenza e Lecco* si accede ancora attraverso *buoni pasto* cartacei, acquistabili in loco presso le strutture ristorative di Cremona e Piacenza, o altrimenti presso il Politecnico.

3.1.2 Le mense universitarie

Le due mense dell'ISU del Politecnico di Milano sono localizzate a Milano in via Golgi, n. 20 ed in viale Romagna n. 62. La loro gestione è stata affidata mediante appalto all'impresa *Serist s.p.a.* di Milano nel 2001, con un contratto della durata di sei anni. L'appalto comprendeva anche la ristrutturazione della struttura di via Golgi, l'unica mensa vera e propria, i cui locali sono di proprietà del Politecnico. La mensa di viale Romagna, invece, collocata all'interno della residenza universitaria *Casa dello Studente* è, piuttosto, un bar/tavola calda.

Nella tabella 3.4 è riportato il prezzo del pasto (completo) che l'ISU ha pagato negli ultimi anni accademici alla ditta appaltatrice⁷⁸.

Tabella 3.4 – *Il prezzo del pasto (IVA esclusa)⁷⁹ pagato dall'ISU per le mense*

sett.'02-sett.'03 (euro)	sett.'03-sett.'04 (euro)	sett.'04-sett.'05 (euro)
5,62	5,91	6,19

Fonte: ISU Politecnico Milano.

Gli orari di apertura e gli spazi delle mense

Le mense ISU sono aperte per l'intero anno solare escluso il mese di agosto ed i periodi concomitanti con le vacanze natalizie e pasquali. La mensa di via Golgi è aperta tutti i giorni della settimana solo a pranzo; quella di viale Romagna offre un servizio diurno e serale dal lunedì al venerdì, mentre il sabato, la domenica e i festivi infrasettimanali è aperta solo a pranzo, con l'orario indicato nella tabella 3.5.

⁷⁸ Tale costo coincide con la tariffa applicata agli studenti appartenenti alla quarta fascia.

⁷⁹ In realtà l'ISU paga il prezzo del pasto *IVA inclusa*, tuttavia, nella tabella è stato riportato al netto dell'IVA, al fine di confrontarlo col prezzo pagato dagli altri enti.

Tabella 3.5 – *L'orario di apertura delle mense*

Mense	Pranzo	Cena
GOLGI	11,45-14,00	chiusa
ROMAGNA	11,45-14,00	18,30-21,15

Fonte: ISU Politecnico Milano.

Nella tabella 3.6 sono riportati il numero di metri quadri complessivi delle due strutture ed il numero dei posti a sedere disponibili per gli utenti.

Tabella 3.6 – *Gli spazi delle mense ISU*

Mense	Superficie lorda totale	Capienza
	(mq)	(n. posti a sedere)
GOLGI	4.132	600
ROMAGNA	365	80

Fonte: ISU Politecnico Milano.

I pasti, preparazione e composizione

Presso entrambe le mense ISU tutti i pasti vengono preparati e cotti *in loco*, nelle sedi delle rispettive strutture, ed il servizio di distribuzione viene realizzato mediante cinque linee self-service – di cui quattro per gli studenti e una per il personale docente e amministrativo –, nella mensa di via Golgi; nella mensa di viale Romagna invece, è presente un'unica linea self-service.

E' previsto il consumo del solo pasto *intero*, composto da una delle seguenti possibilità:

- un primo a scelta tra quattro (o, in alternativa, uno yogurt, un dessert, un contorno, un salume, del formaggio, un panino, una focaccia, un tramezzino, della frutta), un secondo a scelta tra cinque (o, in alternativa, due yogurt, due contorni, due panini, carne o pesce o formaggi alla griglia), un contorno a scelta tra tre, frutta, bevanda e pane;

- un piatto unico a scelta tra quattro, un contorno a scelta tra tre, frutta, bevanda e pane.

Per quanto riguarda la varietà dei piatti offerti, sono previste due tipologie di menù diversi, uno invernale (dall'inizio di ottobre a fine aprile) ed uno estivo (dall'inizio di maggio a fine settembre).

La localizzazione

Per rilevare il grado di copertura geografica che il servizio di ristorazione effettua nei confronti delle sedi universitarie nonché delle residenze, sono state calcolate le distanze intercorrenti tra le due mense e le sedi dei corsi, da una parte, e le residenze universitarie, dall'altra (Tab. 3.7); tali distanze sono state misurate in minuti, prendendo come riferimento un passo pedonale medio che viaggia ad una velocità di 4,6 km/h⁸⁰.

Come emerge dalla tabella 3.7, la mensa di viale Romagna è raggiungibile in breve tempo dalla sede centrale del Politecnico di Milano (da dove proviene la maggior parte degli studenti usufruttori del servizio), attestandosi le distanze intorno ai 5 minuti a piedi, mentre più distante appare la mensa di via Golgi (un quarto d'ora circa). Per quanto riguarda, invece, le residenze universitarie – comprendenti entrambe circa 200 posti letto –, una di esse (la Casa dello Studente) si trova nella medesima struttura della mensa Romagna, e dista dalla mensa Golgi 15 minuti circa, mentre il Collegio San Leonardo risulta assai distante da entrambe le strutture di ristorazione, essendo raggiungibile a piedi in più di un'ora.

Il grado di copertura geografica del servizio risulta, quindi, al momento soddisfacente, per quanto riguarda l'accessibilità delle mense dalla sede centrale del Politecnico (piazza Leonardo) e dalla Casa dello Studente; le mense appaiono, invece, difficilmente raggiungibili dagli studenti frequentanti la sede del Politecnico Bovisa e dagli ospiti del Collegio San Leonardo, questi possono, però, usufruire del servizio ristorativo nelle strutture in convenzione presenti nelle loro vicinanze.

⁸⁰ Considerando che a tale velocità occorrono 13 minuti per percorrere un chilometro, per ottenere le distanze espresse in minuti, si sono moltiplicati per 13 i chilometri intercorrenti tra le diverse strutture, ricavati sul sito www.informadove.it.

Tabella 3.7 – *L'accessibilità alle mense dalle principali sedi didattiche e dalle residenze universitarie*

Mense	Distanza dalle sedi universitarie	Distanza dalle residenze
GOLGI	- 12 min. circa dalla sede centrale del Politecnico; - quasi due ore dalla sede Bovisa del Politecnico.	- 15-16 min. dalla Casa dello Studente; - più di un'ora dal Collegio San Leonardo.
ROMAGNA	- 5 min. circa dalla sede centrale del Politecnico; - un'ora e mezza circa dalla sede Bovisa del Politecnico.	- la mensa è ubicata all'interno della Casa dello Studente; - più di un'ora dal Collegio San Leonardo.

3.1.3 I locali convenzionati

Il servizio di ristorazione dell'ISU del Politecnico viene anche erogato attraverso apposite convenzioni⁸¹ con esercizi commerciali, self-service, centri commerciali, bar o con altri istituti (come l'ISU della Cattolica) presenti nell'area metropolitana, presso le sedi universitarie milanesi più distanti dalle mense, e in alcune sedi decentrate (Tab. 3.8).

Presso tutte le strutture viene offerto solo il pranzo, ad eccezione del locale Pianeta 2000 – situato all'interno del centro commerciale Bomola di Milano – in cui si può consumare anche la cena; a quest'ultimo possono accedere solo gli studenti ospiti del Collegio San Leonardo, mentre gli altri locali convenzionati milanesi sono accessibili a tutti gli studenti, anche a quelli provenienti dalle sedi decentrate.

Alle strutture presenti a Como, Cremona, Lecco, Mantova e Piacenza invece possono accedere solo gli studenti delle rispettive sedi.

⁸¹ Inizialmente le convenzioni erano triennali, dal 2001 vengono rinnovate annualmente.

Tabella 3.8 – *I locali convenzionati, 2004/05*

Sede dei corsi di studio	Strutture di ristorazione
Milano-via Cappuccio	- Mensa Università Cattolica
Milano-Polo Bovisa	- Mensa Pellegrini - Serist - Bar La Rossa
Milano-ospiti Collegio San Leonardo	- Pianeta 2000
Como	- Mensa
Cremona	- Mensa ferrovieri - Tavolamica - Self-service
Lecco	- RistoChef
Mantova	- Mensa dell'ISU di Pavia
Piacenza	- Mensa Università Cattolica - FastCoop

Fonte: ISU Politecnico Milano.

3.1.4 *L'affluenza*

Il numero di studenti che hanno *richiesto* l'accesso al servizio erogato dall'ISU del Politecnico di Milano è aumentato progressivamente negli ultimi quattro anni di oltre il doppio, passando da circa 1.200 unità nel 2002 a più di 2.400 nel 2005, tuttavia, si tratta di cifre piuttosto basse, addirittura inferiori al numero degli studenti borsisti, come si può osservare dalla tabella 3.9.

Tabella 3.9 – *Gli studenti richiedenti e gli studenti borsisti dell'ISU Politecnico, a.a. 2001/02-2004/05*

	a.a. 01/02	a.a. 02/03	a.a. 03/04	a.a. 04/05	INCREMENTO %, a.a. 01/02-04/05
N. richiedenti	1.178	1.134	2.289	2.413	+105
<i>N. borsisti</i>	<i>2.412</i>	<i>2.917</i>	<i>2.398</i>	<i>2.604</i>	<i>+8</i>

Fonte: ISU Politecnico di Milano (per i richiedenti), Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario (per i borsisti).

Rapportando il numero effettivo di richiedenti al numero di *potenziali richiedenti*, cioè di coloro che plausibilmente potrebbero fare domanda per accedere al servizio di ristorazione, si ottiene che a Milano negli ultimi due anni accademici ha effettuato la richiesta l'8% circa degli aventi diritto, una percentuale molto bassa (Tab. 3.10).

Come nell'analisi sull'EDISU Piemonte, sono stati considerati come potenziali richiedenti tutti gli studenti (italiani e stranieri) iscritti *regolarmente*⁸² full-time alle varie Facoltà, avendo ipotizzando che fossero gli studenti frequentanti maggiormente le lezioni e quindi il servizio di ristorazione.

Tabella 3.10 – *I richiedenti il servizio ristorativo rispetto ai potenziali richiedenti (valori percentuali), a.a. 2002/03-2004/05*

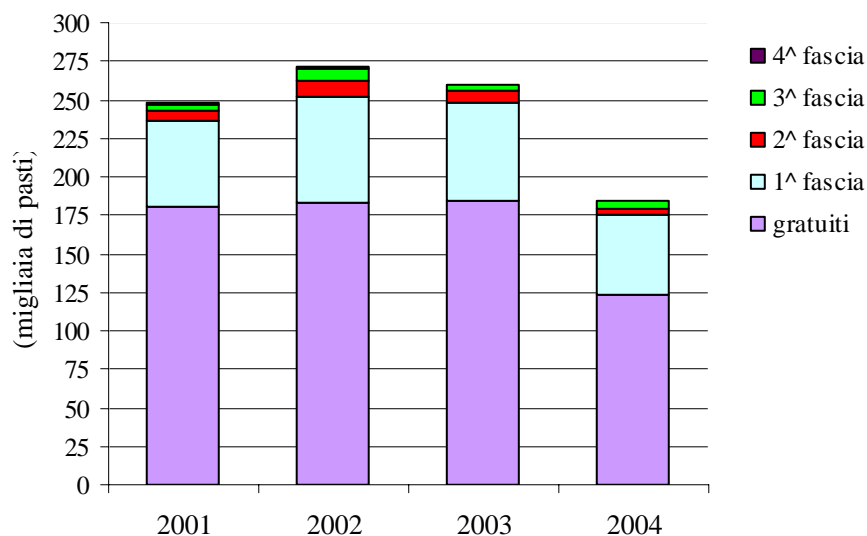
Anno accademico	N. richiedenti	N. iscritti regolari	N. richiedenti/ potenziali richiedenti
2002/03	1.134	37.282	3%
2003/04	2.289	28.764	8%
2004/05	2.413	36.695	7%

Fonti: ISU Politecnico di Milano (per i richiedenti), Ufficio Statistico del Miur (per gli iscritti regolari).

Nonostante il numero di richiedenti il servizio di ristorazione sia raddoppiato negli ultimi quattro anni accademici, il numero di *pasti erogati* non ha seguito lo stesso andamento, come si osserva dalla figura 3.1. Il numero di pasti erogati è rimasto pressoché stabile dal 2001 al 2003, mentre ha subito un decremento notevole dal 2003 al 2004, in cui sono stati consumati circa 75.000 pasti in meno rispetto all'anno precedente. Una delle ragioni di questa riduzione è l'introduzione del nuovo sistema di accesso informatizzato che consente un più accurato controllo *on line* del rispetto dei limiti previsti, evitando il problema di erogazione impropria di pasti gratuiti.

⁸² Per iscritti *regolari* si intendono gli studenti iscritti ad un corso di studi da un numero di anni minore o uguale alla durata legale prevista per tale corso.

Figura 3.1 – I pasti erogati presso le strutture ISU, 2001-2004



Fonte: ISU Politecnico Milano.

E' da osservare, infine, che la maggior parte dei pasti sono erogati gratuitamente o alla tariffa di prima fascia, da cui si può supporre che i maggiori usufruttori del servizio siano in larga parte gli studenti idonei alla borsa di studio.

La tabella 3.11 riporta i pasti (interi) serviti annualmente, per fascia di reddito, presso ciascuna mensa gestita dall'ISU del Politecnico. Come si può notare dalla tabella, dal 2003 al 2004 complessivamente si è verificata una significativa diminuzione del numero di pasti erogati (-27%) e soprattutto di quelli gratuiti (-34%), in entrambe le mense milanesi, imputabile al nuovo sistema di accesso più "regolato". Tuttavia, si registra un aumento dei pasti erogati a pagamento, particolarmente in prima e terza fascia, rispettivamente +27% e +79%.

Come è avvenuto per le mense ISU, negli ultimi due anni hanno subito un decremento anche i pasti erogati presso i locali convenzionati presenti a Milano (-38%) o presso le sedi decentrate (-44%) (Tabb. 3.12-3.13); anche questo si spiega probabilmente con l'introduzione del nuovo sistema di accesso informatizzato che ha posto fine all'uso improprio dei tesserini da parte degli studenti.

Infine, nel 2004, nel locale in convenzione Pianeta 2000 di Milano sono stati erogati circa 11.000 pasti ridotti, quasi tutti alla tariffa corrispondente alla prima fascia reddituale.

Tabella 3.11 – *I pasti erogati nelle mense ISU, 2003-2004*

FASCIA	GOLGI (N. pasti)		ROMAGNA (N. pasti)		TOT MENSE (N. pasti)		INCREMENTO %
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003 - 2004
Prima	6.123	4.383	3.322	7.638	9.445	12.021	+27
Seconda	1.886	937	404	532	2.290	1.469	-36
Terza	1.779	2.555	92	796	1.871	3.351	+79
Quarta	247	143	1	37	248	180	-27
Gratuiti	48.018	19.145	52.618	47.699	100.636	66.844	-34
Totale	58.053	27.163	56.437	56.702	114.490	83.865	-27

Fonte: elaborazione su dati ISU Politecnico Milano.

Tabella 3.12 – *I pasti interi erogati nei locali convenzionati dell'area metropolitana, 2003-2004*

FASCIA	POLO BOVISA (N. pasti)		PIANETA 2000 (N. pasti)		ISU CATTOLICA (N. pasti)		TOT MILANO (N. pasti)		INCREMENTO %
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003 - 2004
Prima	5.221	3.639	43.614	22.173	2.300	1.942	51.135	27.754	-46
Seconda	1.370	877	3.101	944	226	152	4.697	1.973	-58
Terza	1.009	641	482	230	73	76	1.564	947	-39
Quarta	26	12	5	0	2	1	33	13	-61
Gratuiti	33.155	17.106	42.476	32.929	3.530	3.744	79.161	53.779	-32
Totale	40.781	22.275	89.678	56.276	6.131	5.915	136.590	84.466	-38

Fonte: elaborazione su dati ISU Politecnico Milano.

Tabella 3.13 – I pasti interi erogati nei locali convenzionati dell'area extrametropolitana, 2003-2004

FASCIA	COMO (N. pasti)		CREMONA (N. pasti)		LECCO (N. pasti)		PIACENZA (N. pasti)		TOT FUORI MILANO (N. pasti)		INCREMENTO %
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	
Prima	1.164	475	975	425	326	89	726	484	3.191	1.473	-54
Seconda	288	24	244	248	32	7	72	38	636	317	-50
Terza	37	57	89	115	10	3	23	19	159	194	+22
Quarta	0	0	5	5	0	0	0	0	5	5	0
Gratuiti	1.966	1.386	635	93	500	172	1.114	933	4.215	2.584	-39
Totale	3.455	1.942	1.948	886	868	271	1.935	1.474	8.206	4.573	-44

Fonte: elaborazione su dati ISU Politecnico Milano.

Dalla tabella 3.14, che riporta la *distribuzione percentuale* dei pasti erogati nel 2003 e 2004 presso mense e locali convenzionati, in base alle fasce di reddito, emerge che complessivamente, nelle strutture dell'ISU, circa il 70% dei pasti sono erogati gratuitamente, il 25-28% circa alla prima fascia tariffaria, mentre il 2% circa alle tariffe di seconda e di terza fascia; quasi nessuno usufruisce del servizio pagando la tariffa piena. Il maggior consumo di pasti gratuiti si registra nelle mense, dove costituiscono l'80% circa del totale; tuttavia, nel 2004 si è verificato un aumento dell'utenza di prima e terza fascia (rispettivamente di 6 e 2 punti percentuali) rispetto all'anno precedente. Nonostante questo incremento, sono i locali convenzionati a risultare più attrattivi per gli studenti di prima fascia, aggirandosi i pasti consumati da questi ultimi intorno al 40%, contro un 14% circa di pasti consumati presso le mense.

Le mense sono quindi frequentate quasi esclusivamente dagli studenti idonei alla borsa di studio, che usufruiscono del servizio gratuitamente, mentre i locali convenzionati risultano attrattivi, oltre che per gli idonei, anche per gli utenti di prima fascia.

Tabella 3.14 – I pasti erogati negli anni 2003-2004 per fascia di reddito

FASCIA	MENSE %		LOCALI CONVENZIONATI %		TOTALE ISU %	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Prima	8,2	14,3	37,5	39,8	24,3	28,2
Seconda	2,0	1,8	3,7	2,7	2,9	2,3
Terza	1,6	4,0	1,2	1,3	1,4	2,5
Quarta	0,2	0,2	0,03	0,02	0,1	0,1
Gratuiti	87,9	79,7	57,6	56,2	71,3	66,9

Fonte: elaborazione su dati ISU Politecnico Milano.

Per avere una misura del *grado di utilizzo* del servizio di ristorazione, è stato calcolato il *numero medio di pasti consumati* in un anno da uno studente che ha richiesto il servizio, poiché solo chi presenta la domanda può avere accesso al servizio di ristorazione. Si è diviso cioè il numero di pasti erogati per il numero di richiedenti il servizio e si è ottenuto che gli studenti hanno usufruito in media del servizio ristorativo per circa 230 volte negli anni accademici 2001/02 e 2002/03, per 80 volte nel 2003/04. Specularmente a quanto si è osservato in relazione al numero di pasti erogati, si nota quindi che nel 2004 si è ridotto considerevolmente il “consumo” del servizio di ristorazione, per le ragioni precedentemente spiegate (Tab. 3.15).

Tabella 3.15 – Il numero di pasti consumati all'anno da uno studente richiedente il servizio, a.a. 2001/02-2003/04

Anno accademico	N. pasti erogati	N. richiedenti	N. pasti erogati all'anno per richiedente
2001/02	270.939	1.178	230
2002/03	259.285	1.134	229
2003/04	184.188	2.289	80

Fonte: elaborazione su dati ISU Politecnico Milano.

Infine, il numero di pasti consumati, in media, in un anno da uno studente richiedente il servizio è stato rapportato al numero di pasti *teorici* (pari a 202), ottenuto considerando che uno studente consumi un pasto al giorno in mensa, per cinque volte alla settimana, nei dieci mesi di attività accademica. Da ciò si può dedurre che il numero di pasti consumati nelle mense ISU (in media 80 nell'a.a. 2003/04) costituisce *meno della metà* di quelli consumabili.

3.2 L'ARDSU di Siena

L'ARDSU di Siena garantisce la possibilità di fruire del servizio di ristorazione in tre mense, di cui una gestita *direttamente*, e in una decina di locali convenzionati.

3.2.1 L'accesso al servizio: modalità, destinatari e tariffe

Possono usufruire del servizio di ristorazione erogato dall'ARDSU di Siena:

- gli studenti iscritti a corsi di laurea, laurea specialistica, dottorato di ricerca, perfezionamento⁸³ e corsi di specializzazione, presso l'Università di Siena, l'Università per Stranieri di Siena e le altre università della Toscana;
- i borsisti delle università e degli enti pubblici di ricerca della Toscana;
- i frequentanti tirocini post laurea presso l'Università di Siena;
- gli assegnatari di tirocini formativi e di orientamento⁸⁴ promossi dall'Università di Siena e svolti a Siena, Arezzo e Grosseto;
- gli studenti iscritti ad università non toscane, temporaneamente presenti a Siena, Arezzo e Grosseto per motivi di studio;
- gli studenti di università straniera, temporaneamente presenti a Siena, Arezzo e Grosseto per scambi culturali;
- gli utenti convenzionati, ovvero i dipendenti di Enti pubblici e privati, per cui l'Ente stabilisce apposite convenzioni per l'accesso al servizio.

⁸³ Per il conseguimento del titolo di Master di primo e secondo livello.

⁸⁴ Ai sensi dell'art. 18 della legge 24 giugno 1997, n. 196.

Le tariffe per l'accesso al servizio sono differenziate sia in base alla tipologia di utente sia in base al tipo di pasto (intero, ridotto tipo A e ridotto tipo B)⁸⁵, come si può osservare dalla tabella 3.15, da cui emerge che dal 2002 fino ad oggi esse sono aumentate una sola volta di circa 10-20 centesimi di euro, relativamente a tutte le categorie di utenza, ad eccezione degli utenti convenzionati per cui si è registrato un incremento tariffario maggiore, pari a 30-50 centesimi di euro.

Le modalità di accesso

Per accedere alle strutture di ristorazione presenti a Siena gli *studenti iscritti presso l'Università degli Studi di Siena* devono far abilitare dall'ARDSU la *tessera magnetica*, rilasciata loro dalla segreteria dell'ateneo al momento dell'iscrizione; lo studente non deve presentare dunque alcuna formale richiesta, ma semplicemente presentarsi all'Ufficio Tesserini per effettuare la foto e per l'abilitazione della tessera universitaria, che avviene nel giro di pochi giorni.

Coloro che hanno presentato domanda per la borsa di studio, invece, devono consegnare, unitamente alla domanda, una fotografia formato tessera e, in attesa che la propria tessera universitaria venga abilitata (ciò che avviene in genere entro due o tre giorni dalla richiesta), per usufruire del servizio devono mostrare alla cassa la ricevuta della domanda di borsa di studio ed un documento di riconoscimento.

La validità della tessera universitaria abilitata si rinnova automaticamente al momento dell'iscrizione l'anno accademico successivo, quindi lo studente non deve ripresentarsi ogni anno per l'abilitazione all'Ufficio Tesserini.

Agli studenti iscritti presso l'Università degli Studi di Siena che *non sono in possesso della tessera magnetica universitaria*, agli iscritti al dottorato di ricerca o ai corsi di perfezionamento, agli studenti dell'Università per Stranieri di Siena, ai borsisti ed ai tirocinanti, l'ARDSU rilascia un'apposita tessera – senza alcun costo per lo studente – a seguito di formale richiesta redatta su apposito modulo, da presentare, unitamente ad una fotografia formato tessera, all'Ufficio Tesserini. La domanda può essere trasmessa anche per posta o per fax.

⁸⁵ Le tariffe sono determinate ed adeguate periodicamente con atto del Consiglio di Amministrazione dell'ARDSU, in relazione ai costi di produzione ed in osservanza dei criteri stabiliti dal Piano di Settore Regionale.

Tabella 3.15 – *Le tariffe del servizio di ristorazione dell'ARDSU Siena, 2002-2005*

UTENTI	DAL 1° GENNAIO 2002 AL 15 APRILE 2004			DAL 15 APRILE 2004 A OGGI		
	Pasto intero (euro)	Pasto ridotto tipo A (euro)	Pasto ridotto tipo B (euro)	Pasto intero (euro)	Pasto ridotto tipo A (euro)	Pasto ridotto tipo B (euro)
Studenti iscritti ad atenei toscani*	2,30	1,80	1,20	2,50	2,00	1,30
Studenti non borsisti provenienti da paesi in via di sviluppo	1,50	1,20	1,00	1,60	1,20	1,00
Studenti iscritti ad atenei non toscani**	4,70	4,20	3,40	5,00	4,50	3,60
Utenti convenzionati	6,50	6,00	5,20	7,00	6,50	5,50

*Sono compresi in questa tipologia anche:

- gli studenti provenienti dall'Unione Europea ospiti dell'Università di Siena nell'ambito dei programmi Socrates-Erasmus;
- i borsisti non europei partecipanti a programmi di studio in regime di convenzione con l'Università di Siena.

**Sono compresi in questa tipologia:

- gli studenti stranieri ospiti dell'Università di Siena per motivi di studio non in regime di convenzione;
- gli studenti iscritti ai corsi speciali dell'Università per Stranieri di Siena.

Fonte: regolamento del servizio di ristorazione.

La tessera ARDSU viene rilasciata entro trenta giorni dalla data di presentazione della richiesta; nel frattempo, gli interessati possono accedere alle mense esibendo alla cassa la ricevuta della domanda presentata, o la ricevuta della tassa di iscrizione ed un documento di riconoscimento. Ogni anno, entro il 15 gennaio, le tessere ARDSU devono essere convalidate, presentando all'Ufficio Tesserini la documentazione comprovante l'iscrizione ai corsi di studio dell'Università di Siena e dell'Università per Stranieri, o lo status di avente diritto; da tale data l'accesso ai centri di ristorazione è consentito solo agli studenti in possesso di tessera valida⁸⁶.

Per poter usufruire del servizio di ristorazione ciascun utente deve presentarsi alla cassa provvisto del badge universitario o della tessera ARDSU e pagare, in contanti, la tariffa.

⁸⁶ Le tessere scadute, se presentate alla cassa, vengono ritirate.

Ai locali convenzionati presenti nelle *sedi di Arezzo, Colle Val d'Elsa, Grosseto e San Giovanni Valdarno* si accede presentando alle casse la tessera ARDSU unitamente al *buono pasto*, reperibile presso le sedi decentrate dell'ARDSU o dell'Università presenti nelle rispettive località.

Ogni utente, a qualsiasi categoria appartenga, è autorizzato al consumo di *un solo pasto* per turno di apertura del servizio – ovvero un pranzo e una cena al giorno – alla tariffa spettante; gli studenti idonei alla borsa di studio *in sede e pendolari* hanno diritto ad *un pasto* giornaliero *gratuito*, mentre i *fuori sede a due pasti* giornalieri *gratuiti*.

3.2.2 Le mense universitarie

Le mense in cui l'ARDSU di Siena attualmente offre la possibilità di usufruire del servizio di ristorazione sono localizzate a Siena, in via Bandini n. 47, in via Sant'Agata, n. 1 e in via De Nicola, n. 9, presso la residenza universitaria di San Miniato. La mensa Bandini è gestita *direttamente* dell'Ente, mentre la gestione della mensa San Miniato e di quella Sant'Agata sono state affidate mediante *appalto*, rispettivamente, alla ditta *Vivenda* nel 2001, con un contratto della durata di cinque anni, ed alla ditta *Sodexo s.p.a.* nel 2003, con un contratto della durata di sei anni; l'appalto per la mensa San Miniato comprendeva anche la gestione del bar/tavola calda ubicato all'interno della residenza San Miniato. Nella tabella 3.16 è indicato il prezzo del pasto che l'ARDSU ha pagato negli ultimi anni accademici alle ditte appaltatrici.

Gli orari di apertura e gli spazi delle mense

Le mense ARDSU sono aperte per l'intero anno solare, escluso il mese di agosto ed i periodi concomitanti con le vacanze natalizie e pasquali. Durante la settimana la mensa di via Bandini è aperta dal lunedì al venerdì a pranzo e a cena; quella di via Sant'Agata offre un servizio diurno e serale dal lunedì alla domenica (inclusi i festivi), mentre la pizzeria che è al suo interno, è aperta dal lunedì alla domenica solo a cena dalle 20,00 alle 23,00. Presso la residenza San Miniato, infine, il bar/tavola calda è aperto dal lunedì al venerdì soltanto a pranzo, mentre la mensa è attiva dal lunedì al

sabato a pranzo e a cena, e la domenica a pranzo. Nella tabella 3.17 sono riportati gli orari di apertura di ciascuna mensa gestita dall'ARDSU.

Tabella 3.16 – *Il prezzo del pasto (IVA esclusa) pagato dall'ARDSU per le mense a gestione indiretta*

Tipo di pasto	S. MINIATO		SANT'AGATA
	sett.'02-sett.'03 (euro)	sett.'03-sett.'04 (euro)	sett.'03-sett.'04 (euro)
Pasto intero	4,83	5,12	6,73
Pasto ridotto tipo A	3,64	3,73	6,44
Pasto ridotto tipo B	2,22	2,28	1,92
Pizza	non prevista	non prevista	5,14
Piatto unico/Panino Fast	non previsto	non previsto	2,40

NOTA: la mensa di via Sant'Agata nell'a.a. 2002/03 era gestita *direttamente* dall'ARDSU, per questo non era previsto per quell'anno il costo del pasto a carico dell'Ente.

Fonte: ARDSU Siena.

Tabella 3.17 - *L'orario di apertura delle mense ARDSU*

Mense	Pranzo	Cena
BANDINI	12,00 – 14,30	19,00 – 21,00
SANT'AGATA	12,30 – 15,00	19,30 – 21,30
SAN MINIATO/BAR	12,00 – 14,30	chiuso
SAN MINIATO/MENSA	12,00 – 14,30	19,00 – 21,00

Fonte: ARDSU Siena.

Nella tabella 3.18 sono indicati, per ciascuna mensa, il numero di metri quadri complessivi della struttura ed il numero dei posti a sedere disponibili per gli utenti. Il bar/tavola calda e la mensa San Miniato, sebbene di dimensioni differenti rispetto alle altre strutture, sono caratterizzati dalla medesima disponibilità di posti.

Tabella 3.18 – *Gli spazi delle mense ARDSU*

Mense	Superficie lorda totale	Capienza
	(mq)	(n. posti a sedere)
BANDINI	1.275	220
SANT'AGATA	1.865	412
SAN MINIATO/BAR	150	120
SAN MINIATO/MENSA	300	120

Fonte: ARDSU Siena.

I pasti, preparazione e composizione

Presso tutte le mense ARDSU i pasti vengono preparati e cotti *in loco*, nelle sedi delle rispettive strutture. Per quanto riguarda le modalità di somministrazione dei pasti, nelle mense di via Bandini e S. Miniato, il servizio di distribuzione viene realizzato mediante due linee self-service a pranzo e una a cena; la mensa di via Sant'Agata, invece, comprende un bar, una pizzeria e altri quattro punti di distribuzione: self-service, isola dei piatti alla griglia, isola dei primi, isola delle insalate e dei panini.

Presso le mense di via Bandini e via Sant'Agata vengono più volte proposti nel menù stagionale piatti ed alimenti preparati con prodotti biologici, a Denominazione di Origine Protetta (D.O.P.), a Indicazione Geografica Protetta (I.G.P.) e a lotta integrata.

Come si già accennato in precedenza, è data la possibilità di scelta fra tre diverse tipologie di pasto, un pasto intero e due ridotti (ridotto tipo A e ridotto tipo B):

- il *pasto intero* comprende un primo, un secondo, un contorno ed un frutto;
- il *pasto ridotto tipo A* è comprensivo di un secondo, un contorno ed un frutto;
- il *pasto ridotto tipo B* è composto da un primo, un contorno e un frutto.

Per tutte le tipologie di pasto è offerta la seguente varietà minima di scelte nel menù quotidiano: quattro primi, tre secondi, tre contorni e due qualità di frutta di stagione.

Presso la mensa S. AGATA è possibile consumare tipologie alternative al pasto base, quali:

- pizza al piatto, un contorno e bevanda (pasto tipo A);
- piatto unico e dessert (pasto tipo B);

- pasto “veloce” composto da un panino, una macedonia e una bevanda (pasto tipo B).

La localizzazione

Per rilevare il grado di copertura geografica che il servizio di ristorazione effettua nei confronti delle sedi universitarie, nonché nei confronti delle residenze, sono state calcolate le distanze intercorrenti tra le mense e le sedi dei corsi, da una parte, e le residenze universitarie, dall'altra (Tab. 3.19); tali distanze sono state misurate in minuti, prendendo come riferimento un passo pedonale medio che viaggia ad una velocità di 4,6 km/h⁸⁷. Dalla tabella emerge che tutte le mense dell'ARDSU sono raggiungibili, a piedi, in breve tempo dalle sedi didattiche presenti, non superando mai tali distanze i 7 minuti. Per quanto riguarda, invece, le residenze universitarie, da quasi tutte (precisamente da sette su nove) è possibile raggiungere una mensa camminando per 5-10 minuti, eccetto due residenze, che distano dalla mensa più vicina più di venti minuti a piedi, sebbene, va precisato, siano collocate entrambe in zone ben servite dagli autobus.

Concludendo, quindi, si può affermare che il grado di copertura geografica del servizio ristorativo dell'Ente di Siena risulta più che soddisfacente, per quanto riguarda l'accessibilità delle mense sia dalle sedi didattiche sia dalle residenze universitarie.

Tabella 3.19 – *L'accessibilità delle mense dalle principali sedi didattiche e dalle residenze universitarie*

Mense	Distanza dalle sedi universitarie	Distanza dalle residenze
BANDINI	- 7 min. c.ca dalla Facoltà di Economia e dalla Facoltà di Lettere; - 2-3 min. dall'Università per Stranieri.	- 4-5 min. dalla residenza Beato Tolomei e da quella di via del Porrione; - 7 min. c.ca dalla residenza Fontebranda; - 22-25 min. dalle residenze Piccolomini e XXIV Maggio.
SANT'AGATA	- 2-3 min. c.ca dalle Facoltà di Scienze Politiche, Giurisprudenza e dalle Facoltà matematiche.	- 1-2 min. dalla residenza di via Mattioli; 7-8 min. dalla residenza San Marco; - 10 min. c.ca dalla residenza di via delle Sperandie.
SAN MINIATO	- 5 min. c.ca dal Policlinico “Le Scotte”, sede della Facoltà di Medicina e Chirurgia e dagli Istituti Biologici.	- Si trova all'interno della residenza San Miniato.

⁸⁷ Considerando che a tale velocità occorrono 13 minuti per percorrere un chilometro, per ottenere le distanze espresse in minuti, si sono moltiplicati per 13 i chilometri intercorrenti tra le diverse strutture, ricavati sul sito www.informadove.it.

3.2.3 I locali convenzionati

Il servizio di ristorazione dell'ARDSU di Siena viene anche erogato attraverso apposite convenzioni con nove esercizi commerciali (pubblici o privati), situati nell'area metropolitana presso le sedi universitarie senesi più distanti dalle mense e in alcune sedi decentrate (Tab. 3.20).

Presso tutte le strutture viene offerto esclusivamente il pranzo a *tutti gli studenti*, ad eccezione del locale situato all'interno del Policlinico Universitario "Le Scotte", in cui l'erogazione dei pasti è destinata unicamente agli studenti iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia.

Tabella 3.20 – *I locali convenzionati dell'ARDSU di Siena, 2004/05*

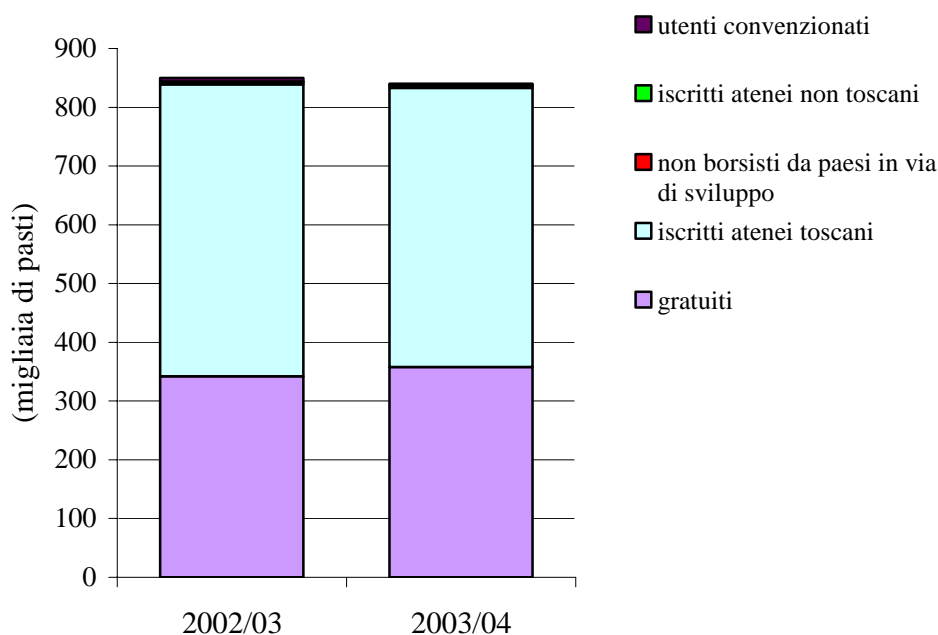
Sede dei corsi di studio	Strutture di ristorazione
Siena-Policlinico Universitario	- Le Scotte
Siena	- Chiron
Arezzo	- Saccocci - Pellegrini - Chicco di riso
Grosseto	- C.N.S. - O.N.L.U.S.
Colle Val d'Elsa	- Polo Universitario
San Giovanni Valdarno	- Palazzo Corboli

Fonte: ARDSU Siena.

3.2.4 L'affluenza

Nella figura 3.2 è possibile visualizzare l'andamento dei pasti erogati nelle mense e locali in convenzione dell'ARDSU di Siena negli ultimi due anni accademici, per categoria di utente. Si osserva che il numero di pasti erogati è rimasto pressoché stabile dal 2003 al 2004, e la maggior parte degli usufruttori del servizio risultano, in entrambi gli anni, gli studenti iscritti alle università toscane – per cui l'accesso è particolarmente agevole, non essendo richiesta alcuna domanda formale redatta su apposito modulo – e gli studenti borsisti, che accedono gratuitamente al servizio.

Figura 3.2 – I pasti erogati presso le strutture ARDSU, 2002/03-2003/04



Fonte: ARDSU Siena.

Come si osserva dalla tabella 3.21, che riporta i *pasti* (interi, ridotti di tipo A e ridotti di tipo B) erogati annualmente nelle singole mense gestite dall'ARDSU di Siena, dal 2003 al 2004 nella mensa Sant'Agata si è verificato un aumento consistente del numero di pasti erogati (+70%), mentre nelle altre mense essi sono diminuiti, e particolarmente nella mensa Bandini (-37%); complessivamente dal 2003 al 2004 per le

mense si è registrato un decremento del numero di pasti erogati del 2%. Tuttavia, la riduzione consistente dei pasti presso la mensa Bandini è stata in qualche modo “programmata”, nel senso che l’Ente ha inteso orientare l’utenza verso la mensa Sant’Agata, che è stata a tale scopo ristrutturata e riorganizzata nel 2003. Si nota ancora che, come per l’EDISU Piemonte, negli ultimi due anni, è diminuito il consumo del pasto intero (-13%) ed è aumentato quello del pasto ridotto (+44%).

Tabella 3.21 – *I pasti erogati nelle mense ARDSU, a.a. 2002/03-2003/04*

PASTI	BANDINI (N. pasti)		SANT’AGATA (N. pasti)		SAN MINIATO (N. pasti)		TOT MENSE (N. pasti)		INCREMENTO %
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	
Interi	273.017	164.175	81.466	141.250	171.451	154.505	525.934	459.930	-13
Ridotti A	27.510	19.387	87.004	151.072	17.193	19.308	131.707	189.767	+44
Ridotti B	36.387	28.592	11.211	13.360	20.884	20.500	68.482	62.452	-9
Totale	336.914	212.154	179.681	305.682	209.528	194.313	726.123	712.149	-2

Fonte: elaborazione su dati ARDSU Siena.

Le tabelle 3.22 e 3.23 riportano, invece, i pasti erogati annualmente nei servizi di ristorazione in convenzione.

Tabella 3.22 – *I pasti erogati nei locali convenzionati dell’area metropolitana, a.a. 2002/03-2003/04*

PASTI	LE SCOTTE (N. pasti)		CHIRON (N. pasti)		TOT SIENA (N. pasti)		INCREMENTO %
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	
Interi	44.558	44.350	1.669	2.155	46.227	46.505	+1
Ridotti A	15.486	14.686	-	-	15.486	14.686	-5
Ridotti B	23.815	20.443	-	-	23.815	20.443	-14
Totale	83.859	79.479	1.669	2.155	85.528	81.634	-5

Fonte: elaborazione su dati ARDSU Siena.

Tabella 3.23 – *I pasti erogati nei locali convenzionati dell'area extrametropolitana, a.a. 2002/03-2003/04*

FASCIA	AREZZO (N. pasti)		COLLE VAL D'ELSA (N. pasti)		S. GIOVANNI VALDARNO (N. pasti)		GROSSETO (N. pasti)		TOT FUORI SIENA (N. pasti)		INCREMENTO %
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003-2004
Interi	30.718	31.574	-	572	-	4.322	4.413	4.929	35.131	41.397	+18
Ridotti A	210	337	-	-	-	-	994	1.626	1.204	1.963	+63
Ridotti B	421	1.390	-	-	-	-	1.934	2.101	2.355	3.491	+48
Totale	31.349	33.301	-	572	-	4.322	7.341	8.656	38.690	46.851	+21

Fonte: elaborazione su dati ARDSU Siena.

Sulla base di quanto emerge dalle tabelle 3.22 e 3.23, negli ultimi due anni i pasti erogati presso i locali convenzionati presenti a Siena hanno subito un lieve decremento, pari al 5%, dovuto principalmente al minor consumo dei pasti ridotti tipo “B” presso la mensa “Le Scotte”, mentre quelli erogati presso le sedi decentrate sono aumentati di circa il 20%.

Per avere una misura del *grado di utilizzo* del servizio di ristorazione erogato dall'ARDSU di Siena, è stato calcolato il *numero medio di pasti consumati* in un anno da uno studente regolare. In altre parole si è diviso il numero di pasti erogati per il numero di studenti regolari e si è ottenuto che gli studenti hanno usufruito in media del servizio ristorativo per 68 volte nel 2002/03 e per 60 nel 2003/04. Specularmente a quanto si è osservato precedentemente in relazione al numero di pasti erogati, si nota quindi che nel 2004 si è lievemente ridotto il “consumo” del servizio di ristorazione (Tab. 3.24). Differentemente, per il 2004/05, si registra un aumento dei pasti consumati in media da uno studente regolare, pari a 80.

Tabella 3.24 – *Il numero di pasti consumati all'anno da uno studente regolare, a.a. 2002/03-2003/04*

Anno accademico	N. pasti erogati	N. regolari	N. pasti erogati all'anno per studente regolare
2002/03	850.341	12.504	68
2003/04	840.634	13.978	60
2004/05	854.338	10.677	80

Fonte: elaborazione su dati ARDSU Siena (per i pasti erogati), Ufficio Statistico del Miur (per gli iscritti regolari).

Infine, il numero di pasti consumati, in media, in un anno da uno studente regolare, è stato rapportato al numero di pasti *teorici*. Calcolando, per l'anno accademico 2004/05, tutti giorni feriali (dal lunedì al venerdì) da metà settembre a metà luglio, ad esclusione di quelli compresi nelle vacanze natalizie e pasquali, si è ricavato che uno studente, se avesse frequentato regolarmente il servizio mensa, avrebbe consumato 202 pasti; il numero di pasti consumati nelle mense ARDSU, in media 60 nell'a.a. 2003/04, rappresenta quindi un po' più di *un terzo* di quelli consumabili.

3.3 L'Opera Universitaria di Trento

Il servizio di ristorazione dell'Opera Universitaria di Trento viene erogato in quattro mense gestite *indirettamente* dall'Ente.

3.3.1 L'accesso al servizio: modalità, destinatari e tariffe

Hanno diritto ad usufruire del servizio di ristorazione erogato dall'Opera gli studenti italiani e stranieri iscritti a qualsiasi corso di studio (laurea, laurea specialistica, laurea specialistica a ciclo unico, dottorato di ricerca e corsi di specializzazione) presso l'Università degli Studi di Trento; inoltre possono accedere alle mense universitarie anche:

- docenti e dipendenti universitari;

- eventuali altri utenti regolarmente autorizzati dall'Ente.

Per poter usufruire del servizio ristorativo lo studente deve presentarsi presso lo sportello dell'Opera, compilare un apposito modulo di richiesta, effettuare la foto, e immediatamente gli viene rilasciata – senza alcun costo – la *tessera* di accesso alle mense. In caso di smarrimento della tessera, l'Opera rilascia un duplicato al costo di € 12,91. La validità della tessera si rinnova automaticamente al momento dell'iscrizione l'anno accademico successivo, quindi lo studente non deve ripresentarsi ogni anno per effettuare la richiesta del servizio.

Le *tariffe* applicate all'utenza non sono differenziate in base a requisiti di reddito o di merito, ma solo per tipo di pasto (intero/ridotto); esse sono rimaste invariate dal 2002/03 al 2003/04, mentre nel 2004/05 hanno subito un incremento di 60 centesimi di euro, come si può notare dalla tabella 3.25.

Tabella 3.25 - *Le tariffe applicate agli studenti, a.a. 2002/03-2004/05*

	a.a. 2002/03 (euro)	a.a. 2003/04 (euro)	a.a. 2004/05 (euro)
Pasto intero	3,10	3,10	3,70
Pasto ridotto	2,60	2,60	3,20

Fonte: Opera Universitaria di Trento.

Presso le mense dell'Opera ogni utente è autorizzato al consumo di *due pasti* giornalieri, ovvero un pranzo e una cena.

3.3.2 Le mense universitarie

Le mense in cui l'Opera di Trento offre attualmente la possibilità di usufruire del servizio di ristorazione sono localizzate nel centro di Trento, in via Tomaso Gar, n. 18 e in via Santa Croce, n. 67 (mensa Santa Chiara), e in collina, presso la località Mesiano e

via Matteo Ben (mensa Povo); fino al 2004 era attiva anche la mensa di via XXIV Maggio, ma dal 2005 è stata invece utilizzata come sala lettura⁸⁸. La gestione del servizio presso tutte le strutture è stata affidata mediante appalto ad una ditta esterna nel 2003, con un contratto della durata di tre anni. Nella tabella 3.26 è riportato il costo del pasto che l'Opera ha pagato negli ultimi anni accademici alla ditta appaltatrice.

Tabella 3.26 – *Il prezzo del pasto pagato (IVA esclusa)*⁸⁹
dall'Opera Universitaria per le mense

Tipo di pasto	sett.'02-sett.'03 (euro)	sett.'03-sett.'04 (euro)
Pasto intero	4,25	6,00
Pasto ridotto	3,62	5,80

Fonte: Opera Universitaria di Trento.

Le mense dell'Opera sono aperte per l'intero anno solare escluso il mese di agosto ed i periodi concomitanti con le vacanze natalizie e pasquali. Durante la settimana sono aperte dal lunedì al venerdì, e il sabato e la domenica, con turni di riposo alternati, con l'orario indicato nella tabella 3.27.

Tabella 3.27 – *L'orario di apertura delle mense dell'Opera
Universitaria di Trento*

	Pranzo	Cena
lun. – ven.	11,45 – 14,15	19,00 – 20,30
sab. e dom.	12,00 – 13,15	19,00 – 20,15

Fonte: Opera Universitaria di Trento.

⁸⁸ Poiché l'analisi economica del servizio di ristorazione è effettuata sui costi sostenuti dagli enti negli anni 2003 e 2004, in seguito verrà illustrata nel dettaglio anche la mensa di via XXIV Maggio, che era attiva in quegli anni.

⁸⁹ In realtà l'Opera (come l'ISU del Politecnico di Milano) paga il prezzo del pasto *IVA inclusa*, tuttavia, nella tabella tale prezzo è stato riportato al netto dell'IVA, al fine di confrontarlo con quello pagato dagli altri enti.

Nella tabella 3.28 sono riportati, per ciascuna mensa, il numero di metri quadri complessivi ed il numero dei posti a sedere disponibili per gli utenti.

Tabella 3.28 – *Gli spazi delle mense dell’Opera Universitaria di Trento*

Mense	Superficie lorda totale	Capienza
	(mq)	(n. posti a sedere)
TOMASO GAR	1.010	236
SANTA CHIARA	1.480	399
POVO	375	180
MESIANO	935	212
XXIV MAGGIO	660	170

Fonte: Opera Universitaria di Trento.

I pasti, preparazione e composizione

Presso tutte le mense dell’Opera i pasti vengono preparati e cotti *in loco*, nelle sedi delle rispettive strutture. Per quanto concerne le modalità di somministrazione dei pasti, il servizio di distribuzione viene realizzato mediante un sistema self-service; in particolare, sono presenti due linee di distribuzione in tutte le mense, ad eccezione della mensa Povo in cui ce n’è una sola.

E’ offerta la possibilità di scelta tra:

- un pasto *intero*, composto da un primo a scelta tra quattro, un secondo a scelta tra cinque, un contorno a scelta tra tre e un dessert (frutta, dolce o yogurt);
- un pasto *ridotto*, composto da un secondo a scelta tra sei – o, in alternativa, due contorni, carne o pesce alla griglia, formaggi o un primo più un secondo – e un dessert;
- un *menù a base di pizza* (solo nella mensa TOMASO GAR) *intero*, comprensivo di una pizza (a scelta fra cinque tipi), un contorno e un dessert, o *ridotto*, comprendente soltanto pizza (a scelta fra cinque tipi) e un dessert.

La localizzazione

Il grado di copertura geografica che il servizio di ristorazione dell'Opera effettua nei confronti delle sedi universitarie, nonché nei confronti delle residenze, è tale da indurre l'Ente a non stipulare convenzioni con dei locali (bar/self-service), come fanno gli altri enti, grazie anche al fatto che Trento è una città facilmente percorribile in breve tempo. Calcolando, infatti, le distanze intercorrenti tra le mense e le sedi dei corsi, da una parte, e le residenze universitarie, dall'altra, si ottiene che tutte le mense sono raggiungibili in pochi minuti a piedi dalle sedi didattiche (due di esse sono addirittura collocate all'interno delle Università); appaiono meno rapidamente raggiungibili, invece, alcuni appartamenti, da cui le mense distano intorno ai 25/30 minuti (Tab. 3.29). Complessivamente, comunque, il grado di copertura geografica che il servizio effettua è più che soddisfacente.

Tabella 3.29 – *L'accessibilità delle mense dalle principali sedi didattiche e dalle residenze universitarie*

Mense	Distanza dalle sedi universitarie	Distanza dalle residenze
TOMASO GAR	- 3 min. dalla Facoltà di Economia; - 5 min. circa dalle Facoltà di Giurisprudenza e Sociologia.	- 2 min. dalla residenza Tomaso Gar; - 6 min. circa dagli appartamenti di vicolo Galasso; - mezz'ora dalla residenza Palestrina.
SANTA CHIARA	- 1 min. dalla Facoltà di materie umanistiche; - 12-14 min. dalle Facoltà di Giurisprudenza, Sociologia ed Economia.	- 20 min. circa dagli appartamenti di vicolo Galasso; - 25 min. circa dalla palazzina Palestrina; - 13 min. circa dagli appartamenti di via Palermo.
POVO	- 1 min. dalla Facoltà di Scienze (la mensa è ubicata all'interno dell'Università).	- 10 min. circa dalla residenza Borino di Povo e da Sprè di Povo.
MESIANO	- 1 min. dalla Facoltà di Ingegneria (la mensa è ubicata all'interno dell'Università).	- 15 min. circa dalla residenza Borino di Povo e da Sprè di Povo
XXIV MAGGIO	- 5 min. circa dalla Facoltà di materie umanistiche; - 6-7 min. dalle Facoltà di Giurisprudenza e Sociologia; - 7 min. circa dalla Facoltà di Economia.	- 11 min. circa dalla residenza Tomaso Gar; - un quarto d'ora circa dagli appartamenti di vicolo Galasso; - 18 min. circa dalla palazzina Palestrina e dagli appartamenti di via Palermo.

3.3.3 L'affluenza

Negli anni 2002/03-2004/05 il numero di richiedenti il servizio è rimasto pressoché stabile, aggirandosi intorno alle 10.500 unità, un valore piuttosto alto, addirittura superiore al numero di studenti iscritti regolari, assunti nell'analisi come *potenziali richiedenti*: la platea cui si è fatto riferimento per stimare quanti studenti richiedono il servizio, rispetto a coloro che potrebbero farne richiesta (Tab. 3.30). Una ragione di questa enorme richiesta del servizio potrebbe essere il fatto che l'accesso alle mense è particolarmente agevole poiché non occorre presentare alcuna autocertificazione ISEE, ma soprattutto è sufficiente allo studente presentarsi allo sportello per avere immediatamente la tessera, la cui validità è rinnovata automaticamente, all'atto dell'iscrizione.

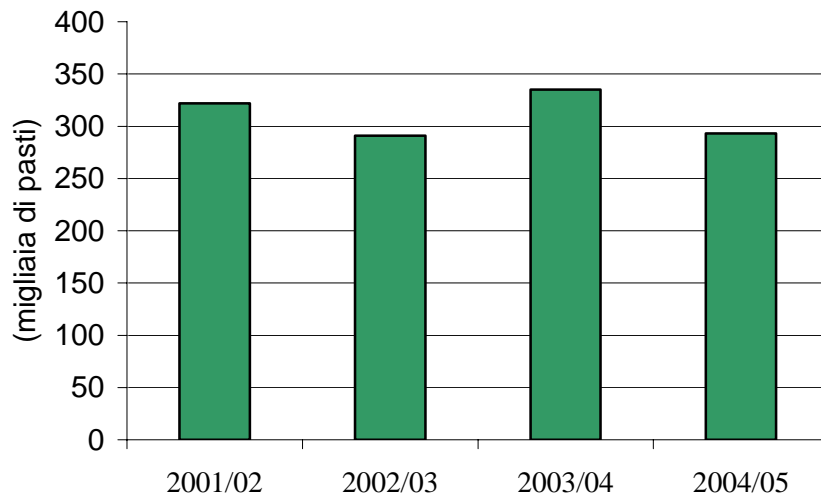
Tabella 3.30 – *I richiedenti il servizio ristorativo rispetto ai potenziali richiedenti (valori percentuali), a.a. 2002/03-2004/05*

Anno accademico	N. richiedenti	N. iscritti regolari	N. richiedenti/ potenziali richiedenti
2002/03	10.387	8.801	118%
2003/04	10.698	10.233	104%
2004/05	10.415	9.632	108%

Fonti: Opera Universitaria di Trento (per i richiedenti), Ufficio Statistico del Miur (per gli iscritti regolari).

Per quanto concerne il numero di pasti erogati, dalla figura 3.3 si può osservare come non abbiano un andamento crescente, ma piuttosto stabile, nel periodo compreso tra il 2002 e il 2005, sebbene nell'ultimo anno accademico siano stati consumati circa 42.000 pasti in meno rispetto all'anno precedente, corrispondente ad un decremento del 13%, dovuto principalmente al fatto che nei primi mesi del 2004 è stata chiusa la mensa XXIV Maggio.

Figura 3.3 – I pasti erogati nelle mense, a.a. 2001/02-2004/05



Fonte: Opera Universitaria di Trento.

Soltanto nella mensa Santa Chiara si è verificato un incremento dei pasti erogati, pari al 24%, dovuto probabilmente al fatto di aver recuperato parte dell'utenza della mensa XXIV Maggio e forse anche all'introduzione nel menù proposto della pizza, solitamente molto gradita dagli studenti (Tab. 3.31).

Per avere una misura del *grado di utilizzo* del servizio di ristorazione, è stato calcolato il *numero medio di pasti consumati* in un anno da uno studente che ha richiesto il servizio. Si è diviso cioè il numero di pasti erogati per il numero di richiedenti il servizio e si è ottenuto che gli studenti hanno usufruito mediamente del servizio ristorativo per circa 30 volte negli anni accademici 2002/03-2004/05. (Tab. 3.32).

Infine, rapportando il numero di pasti consumati in un anno da uno studente richiedente il servizio al numero di pasti *teorici* (pari a 202), si è ricavato che il numero di pasti consumati nelle mense dell'Opera è stato, in media, pari a 28 nell'a.a. 2004/05, che rappresenta circa *un settimo* di quelli consumabili.

Tabella 3.31 – *I pasti erogati nelle mense dell’Opera di Trento, a.a. 2003/04-2004/05*

PASTI	TOMASO GAR (N. pasti)		SANTA CHIARA (N. pasti)		POVO (N. pasti)		MESIANO (N. pasti)		XXIV MAGGIO (N. pasti)		TOT MENSE (N. pasti)		INCREMENTO %
	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 03/04 - 04/05
Interi	53.498	40.777	16.570	19.504	21.892	18.075	42.291	38.785	6.532	-	140.783	117.141	-17
Ridotti	73.878	61.166	22.883	29.256	30.232	27.113	58.402	58.179	9.021	-	194.416	175.714	-10
Totale	127.376	101.943	39.453	48.760	52.124	45.188	100.693	96.964	15.553	-	335.199	292.855	-13

NOTA: l’anno accademico 2004/05 è stato conteggiato fino a maggio 2005.

Fonte: elaborazione su dati Opera Universitaria di Trento.

Tabella 3.32 – *Il numero di pasti consumati all’anno da uno studente richiedente il servizio, a.a. 2002/03-2004/05*

Anno accademico	N. pasti erogati	N. richiedenti	N. pasti erogati all’anno per richiedente
2002/03	291.103	10.387	28
2003/04	335.199	10.698	31
2004/05	292.855	10.415	28

Fonte: elaborazione su dati Opera Universitaria di Trento.

3.4 Il confronto fra gli enti

L'obiettivo del presente paragrafo è quello di mettere a confronto le differenti modalità di gestione – in senso lato – del servizio di ristorazione adottate dagli enti presi in esame, cercando di mettere in luce eventuali differenze o analogie. Per far questo, sono state individuate e comparate le caratteristiche peculiari di ogni gestione, riportate schematicamente nelle tabelle comparative 3.33 e 3.34.

Si può osservare che il *sistema di accesso* al servizio in tutti gli enti, avviene principalmente attraverso tessere elettroniche; presso l'ARDSU di Siena e l'EDISU Piemonte tali tessere sono – nella maggior parte dei casi – quelle universitarie appositamente abilitate, negli altri casi si tratta di tessere rilasciate dagli enti.

Circa, invece, la *procedura di richiesta* del servizio, all'ISU del Politecnico di Milano e all'EDISU Piemonte, occorre presentare una specifica domanda, cui fa seguito l'abilitazione della tessera universitaria o il rilascio di una nuova tessera – senza costo nel caso dell'EDISU, a pagamento presso l'ISU. All'Ente milanese la tessera viene rilasciata circa due mesi dopo la data di presentazione della domanda, mentre all'EDISU entro massimo quindici giorni; nel frattempo lo studente può accedere comunque al servizio pagando il prezzo pieno nelle mense milanesi, la tariffa provvisoria (di seconda fascia) in quelle di Torino. In entrambi gli enti, comunque, ogni anno lo studente deve effettuare nuovamente la richiesta del servizio.

Presso l'Ente di Siena e l'Opera di Trento, la procedura è semplificata, in quanto lo studente si presenta allo sportello dell'Ente, compila un apposito modulo di richiesta, dopo di che gli viene rilasciata/abilitata la tessera di accesso⁹⁰. Il rilascio è immediato a Trento, mentre all'ARDSU di Siena, occorre attendere il tempo necessario che l'Università trasmetta i dati relativi allo studente all'Ente (in genere due o tre giorni se lo studente è iscritto ad Atenei toscani). Ogni anno la validità della tessera si rinnova automaticamente con l'iscrizione all'Università e non occorre, quindi, ripresentarsi allo sportello per effettuare nuovamente la richiesta. Queste differenze inerenti le modalità di richiesta del servizio risentono, forse, delle diverse politiche tariffarie adottate: laddove, infatti, le tariffe del pasto sono differenziate in base alla condizione

⁹⁰ In realtà, nel caso dell'Opera Universitaria questo vale per tutti gli studenti, mentre all'ARDSU di Siena solo per gli studenti iscritti ad Atenei toscani già in possesso della tessera universitaria, che risultano essere i maggiori usufruttori del servizio.

Tabella 3.33 – Il servizio di ristorazione, uno schema comparativo, a.a. 2004/05

Enti	Strutture di erogazione pasti	N. totale posti in mensa	N. iscritti regolari	Sistema di accesso	Costo tessera di accesso	N. pasti usufruibili al giorno	Differenziazione tariffaria
ARDSU Siena	- una mensa a gestione diretta; - due mense a gestione indiretta; - locali convenzionati	872	10.677	- tessera universitaria abilitata; - tessera ARDSU; - buoni pasto	no	- due pasti per tutti	sì, per utenti, ma non in base al reddito
EDISU Piemonte	- quattro mense a gestione indiretta; - locali convenzionati	746	62.611	- tessera universitaria abilitata; - tessera EDISU; - buoni pasto; - tessere Ristochef; - Smart Card ricaricabili	no	- due pasti nelle mense torinesi; - uno a Grugliasco; - uno nei locali convenzionati per gli in sede e per i pendolari, due per i fuori sede	sì, quattro fasce in base al reddito, di cui la prima corrisponde al limite per accedere alla borsa di studio
ISU Politecnico Milano	- due mense a gestione indiretta; - locali convenzionati	680	36.695	- tessera ISU; - buoni pasto	sì, 6 euro	- un pasto per gli studenti in sede e pendolari; - due pasti per gli studenti fuori sede	sì, quattro fasce in base al reddito, di cui la terza corrisponde al limite per accedere alla borsa di studio
Opera Universitaria Trento	- cinque mense a gestione indiretta	1.197	9.632	- tessera dell'Opera	no	- due pasti per tutti	no, tariffa unica per tutti

Fonte: EDISU Piemonte, ISU Politecnico Milano, ARDSU Siena e Opera Universitaria Trento, Ufficio Statistico del Miur (per gli iscritti regolari).

economica dello studente, ovvero all'EDISU e all'ISU di Milano, la procedura è più complessa perché richiede la presentazione dell'autocertificazione ISEE, qualora lo studente voglia accedere alle tariffe ridotte.

Relativamente alle modalità di accesso al servizio, dalla tabella 3.34, emerge ancora che all'EDISU e all'ISU è possibile scaricare e compilare la domanda *on line*, ma non si può spedire per posta elettronica, bensì *per posta ordinaria* o *via fax*.

Differentemente, presso l'ARDSU e l'Opera di Trento, il passaggio della domanda è in qualche modo meno formalizzato, o praticamente assente, poiché lo studente deve compilare un modulo e subito ha l'abilitazione/rilascio della tessera, come precedentemente illustrato.

In tutti gli enti, occorre *sempre* presentarsi personalmente agli sportelli.

Per quanto riguarda le *tariffe*, l'EDISU e l'ISU applicano entrambi quattro fasce tariffarie, di cui l'ultima corrispondente alla tariffa piena del servizio, tuttavia all'EDISU, il limite per accedere alla prima tariffa coincide con la soglia ISEE per beneficiare della borsa di studio, mentre all'ISU tale limite coincide con la terza fascia, per cui, tutti gli studenti non borsisti accedono al servizio ristorativo milanese pagando il prezzo pieno. L'ARDSU di Siena e l'Opera di Trento, invece, non applicano tariffe differenziate in base alla condizione economica, quindi lo studente deve semplicemente dimostrare di essere iscritto all'Università.

Per quanto concerne gli *orari di apertura* delle mense, l'Ente che offre i tempi più lunghi per usufruire del servizio è l'ARDSU di Siena, in cui una mensa (Sant'Agata), oltre ad essere aperta a pranzo e a cena tutti i giorni (inclusi i festivi), ha al suo interno una pizzeria, aperta tutte le sere fino alle 23,00. Inoltre, le mense sono aperte 2 ore a cena, contro un'ora di apertura a Torino, e un'ora e mezza negli altri enti.

Infine, è stata rilevata la *presenza di menù particolari* – rispondenti a specifiche esigenze – solo in alcune mense, ma a seguito dei colloqui effettuati con i diversi responsabili del servizio di ristorazione, è emerso che anche gli enti in cui per il

Tabella 3.34 – *Le modalità di accesso e altre caratteristiche del servizio di ristorazione a confronto, a.a. 2004/05*

Enti	Modalità di presentazione della domanda	Possibilità di scaricare/ presentare domanda <i>on line</i>	Tempo intercorrente tra la domanda e l'accesso	Obbligo di ripresentare annualmente la richiesta	Orari di apertura mense	Presenza di menù particolari
ARDSU Siena	Presentazione allo sportello, compilazione modulo e abilitazione tessera immediata per gli studenti in possesso di tessera univ; rilascio tessera ARDSU per dottorandi, borsisti, e coloro che non hanno la tessera universitaria.	No	Accesso immediato, anche senza tessera	- No per le tessere universitarie: rinnovo automatico con l'iscrizione; - Sì per le tessere ARDSU, che devono essere convalidate annualmente.	- 2 ore e mezza a pranzo; - 2 ore a cena.	In due mense prodotti biologici, a Denominazione di Origine Protetta (D.O.P.), a Indicazione Geografica Protetta (I.G.P.) e a lotta integrata
EDISU Piemonte	Presentazione domanda allo sportello con autocertificazione ISEE, qualora lo studente voglia accedere alle tariffe ridotte.	Sì, la domanda si può scaricare <i>on line</i> , ma bisogna comunque presentarsi personalmente allo sportello.	Accesso immediato alla tariffa provvisoria; dopo circa 15 giorni alla tariffa di competenza.	Sì	- In media, poco più di 2 ore e mezza a pranzo; - circa un'ora a cena.	Piatti della dieta vegetariana e piatti adatti alle diverse realtà etnico/religiose.
ISU Politecnico Milano	Presentazione domanda allo sportello con autocertificazione ISEE, qualora lo studente voglia accedere alle tariffe ridotte.	Sì, la domanda si può scaricare <i>on line</i> , ma bisogna comunque presentarsi personalmente allo sportello.	Accesso immediato alla tariffa piena; dopo circa due mesi alla tariffa di competenza.	Sì	- a pranzo sono tutte aperte per 2 ore e un quarto; - la sera, in media, per 1 ora e 20 min. circa.	No
Opera Universitaria Trento	Presentazione allo sportello, compilazione modulo e abilitazione tessera immediata.	No	Accesso immediato	No, rinnovo automatico con l'iscrizione.	- 2 ore e mezza a pranzo; - 1 ora e mezza a cena.	Presenza di alimenti di natura biologica.

Fonte: EDISU Piemonte, ISU Politecnico Milano, ARDSU Siena e Opera Universitaria Trento.

momento non sono previsti, si stanno attualmente muovendo in tale direzione; ad esempio, l'Opera di Trento dall'anno accademico 2005/06 introdurrà nei menù piatti per ciliaci.

Nella figura 3.4 sono riportati, per ciascun ente, i pasti erogati negli ultimi due anni accademici, ovvero da settembre '02 a luglio '03 e da settembre '03 a luglio '04, nelle mense e nei locali convenzionati⁹¹. Si può osservare che l'andamento è stato costante o leggermente decrescente per tutti gli enti, ad eccezione dell'Opera di Trento, per cui si è registrato un lieve incremento. Si nota, inoltre, che la maggior parte dei pasti sono erogati attraverso le mense, rispetto che nei locali convenzionati, ad eccezione dell'Ente milanese in cui sono spartiti in misura pressappoco uguale. Presso le mense dell'ARDSU di Siena sono erogati poco più di 700.000 pasti, 400.000 nelle mense torinesi e 300.000 in quelle di Trento, contro una popolazione universitaria rispettivamente di 9.000, 50.500 e 9.600 studenti regolari⁹².

Se si considera il numero di pasti erogati nei locali convenzionati, si nota che l'EDISU Piemonte eroga il maggior numero di pasti tramite locali, ciò è dovuto al fatto che questo Ente gestisce il servizio ristorativo non solo per gli iscritti negli atenei torinesi, ma anche per gli studenti dell'Università del Piemonte Orientale, che ha tre sedi (Novara, Alessandria, Vercelli) in nessuna delle quali sono presenti mense.

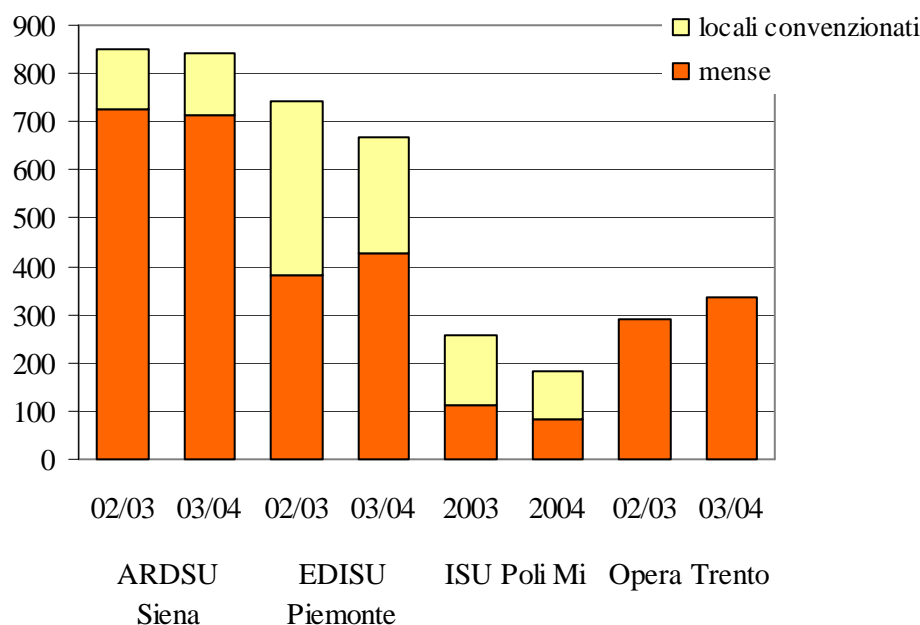
L'Ente piemontese sta attualmente valutando alcune ipotesi di ampliamento del servizio di ristorazione quali, ad esempio: la realizzazione *ex novo* di una mensa nell'area centrale della città (*polo Centro-Palazzo Nuovo*), che potrebbe "catturare" parte dell'utenza che per vari motivi non si reca alla mensa di via Principe Amedeo; lo sfruttamento di una struttura di ristorazione, contenente 180 posti, all'interno delle residenze in corso di realizzazione nell'area *Italgas*; la realizzazione di una mensa all'interno della Facoltà di Economia, nel *polo ex I.R.V.*⁹³.

⁹¹ Nel caso dell'ISU del Politecnico di Milano, invece, i pasti erogati sono stati forniti per anno solare.

⁹² Essendo le mense dell'ARDSU collocate tutte a Siena, sono stati considerati gli iscritti regolari alle sedi universitarie presenti nella città; nel caso dell'EDISU, invece, gli iscritti alle Facoltà torinesi più quelli di Grugliasco (essendo presente una mensa), mentre per Trento sono stati presi gli iscritti di tutte le sedi universitarie, poiché sono presenti delle mense dell'Opera sia nell'area cittadina sia in collina (località Povo e Mesiano). La fonte per gli iscritti regolari è l'Ufficio Statistico del Miur.

⁹³ Cfr. Anna Prat, *Studio di fattibilità sul sistema della ristorazione in ambito metropolitano torinese*, rapporto finale, Torino, marzo 2005.

Figura 3.4 – *I pasti erogati presso le strutture gestite dagli enti, a.a. 2002/03-2003/04*



Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte, ISU Politecnico Milano, ARDSU Siena, Opera Universitaria Trento.

Calcolando il *numero di pasti erogati all'anno per posto a sedere* in ciascuna mensa, si ottiene una misura del grado di utilizzo delle diverse strutture in relazione alla relativa capienza (Tab. 3.35). Dalla tabella è possibile dedurre che le mense in cui i pasti erogati sono inferiori a 100 per posto a sedere, sono sotto utilizzate; rientrano in questo caso la mensa di Grugliasco (TO), di via Golgi (MI), e quelle di Santa Chiara e XXIV Maggio a Trento, quest'ultima, tuttavia, chiusa nell'agosto 2004. Si desume, inoltre, che il livello massimo di sfruttamento di una mensa è di circa 1.000 pasti per posto a sedere, ciò che si verifica presso la mensa Bandini di Siena.

Per quanto concerne il *grado di soddisfazione della domanda* del servizio di ristorazione, dal confronto fra gli enti è emerso che in media, uno studente regolare consuma 60 pasti all'anno presso il servizio di ristorazione dell'ARDSU di Siena, un numero nettamente superiore rispetto agli altri Enti, da cui si desume una certa attrattività della mensa toscana (Tab. 3.36).

Tabella 3.35 – Il numero di pasti erogati nelle mense per posto a sedere, a.a. 2002/03-2003/04

Enti	Mense	N. posti	N. pasti erogati per posto a sedere	
			2002/03	2003/04
EDISU Piemonte	Principe Amedeo	240	545	713
	Galliani	150	380	515
	Lione	236	784	703
	Grugliasco	120	61	94
ISU Politecnico Milano	Golgi	600	97	45
	Romagna	80	705	709
ARDSU Siena	Bandini	220	1.531	964
	Sant'Agata	412	436	742
	San Miniato	240	873	810
Opera Universitaria Trento	Tomaso Gar	236	358	540
	Santa Chiara	399	68	99
	Povo	180	310	290
	Mesiano	212	400	475
	XXIV Maggio	170	229	91

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte, ISU Politecnico Milano, ARDSU Siena e Opera Universitaria Trento.

Tabella 3.36 – Il grado di soddisfazione della domanda del servizio di ristorazione, a.a. 2003/04

Enti	N. richiedenti/ n. stud. regolari %	N. pasti erogati/ n. stud. richiedenti	N. pasti teorici	N. pasti erogati/ n. stud. regolari
ARDSU Siena	n.d.	n.d.	203	60
EDISU Piemonte	30%	36	203	11
ISU Politecnico Milano	8%	80	203	6
Opera Universitaria Trento	104%	31	203	33

NOTE: poiché non è disponibile il numero di richiedenti il servizio erogato dall'ARDSU di Siena, si è deciso di calcolare anche il numero di pasti consumati in media da uno *studente regolare*. Il numero di *pasti teorici* è stato calcolato ipotizzando che uno studente consumi un pasto al giorno in mensa, per cinque volte alla settimana per dieci mesi l'anno; si sono quindi sommati i giorni feriali dal lunedì al venerdì da metà settembre 2003 a metà luglio 2004, ad esclusione di quelli compresi nelle vacanze natalizie e pasquali.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte, ISU Politecnico Milano, ARDSU Siena e Opera Universitaria Trento (per i richiedenti e i pasti erogati), Ufficio Statistico del Miur (per gli iscritti regolari).

L'Opera di Trento si caratterizza per una forte richiesta del servizio ristorativo, essendo il numero di richiedenti superiore al numero di studenti iscritti regolari e, sebbene non si abbiano dati sull'ARDSU di Siena, si può ipotizzare che lo stesso accada in tale ente, che non "registra" i richiedenti, perché di fatto non c'è una richiesta formale, ma una semplice abilitazione delle tessere. Inoltre, il grado di attrattività delle mense di Trento può ritenersi soddisfacente, in quanto uno studente iscritto regolare vi consuma 33 pasti l'anno, pari a un sesto di quelli teoricamente consumabili.

Presso l'ISU del Politecnico di Milano presentano domanda per accedere al servizio di ristorazione solo il 9% dei potenziali richiedenti, un numero addirittura inferiore agli studenti borsisti; tuttavia, coloro che ne fanno richiesta usufruiscono in misura nettamente superiore del servizio, pari a 80 volte l'anno, rispetto a quanto non accada negli altri enti (poco più di 30 volte in un anno). Se ne deduce che fa richiesta del servizio solo chi è fortemente motivato ad utilizzarlo.

Infine, presso l'EDISU Piemonte, sebbene chi fa richiesta del servizio abbia un consumo di pasti analogo al richiedente trentino (36 in un anno), si riscontra un minor livello di attrattività, considerato che uno studente regolare consuma 11 pasti l'anno, ossia:

- un diciottesimo dei pasti che teoricamente potrebbe consumare;
- un quinto dei pasti che lo studente senese consuma presso il servizio ristorativo ARDSU.

In generale, dalla percentuale dei richiedenti, dal numero di pasti erogati per studente regolare, e dai grafici relativi alla distribuzione dei pasti per fascia tariffaria, emerge che, se l'EDISU Piemonte e l'ISU di Milano hanno un'utenza quasi del tutto coincidente con gli idonei alla borsa di studio, gli altri enti riescono ad attirare una "clientela" più ampia: basti considerare che all'ARDSU di Siena il 60% circa dei pasti è erogato a pagamento, contro un 40% erogato gratuitamente (si ricorda che i pasti sono gratuiti per gli studenti borsisti), mentre all'ISU il 70% dei pasti è gratuito, e meno dell'1% è a tariffa piena (riservata a coloro che hanno un ISEE superiore alla soglia per accedere alla borsa), ed in ultimo presso il servizio EDISU, l'84% dei pasti è erogato alla tariffa corrispondente alla prima fascia (che coincide con quella per ottenere la borsa) e solo il 4% dei pasti sono erogati in terza e quarta fascia tariffaria.

CAPITOLO 4

L'ANALISI DEI COSTI

Il controllo di gestione consente di analizzare l'andamento economico di un'azienda o, nel caso specifico, di un ente pubblico, e costituisce un indispensabile strumento decisionale e di controllo: questo, infatti, permette di programmare i risultati espressi in termini monetari, e di verificare il loro raggiungimento, nonché di individuare eventuali situazioni di inefficienza e intervenire in maniera mirata con manovre correttive.

Il sistema di controllo di gestione, come già illustrato in dettaglio nel capitolo 1, è concepito come l'insieme delle procedure dirette a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità dei servizi offerti, la funzionalità dell'organizzazione, l'efficienza ed il livello di economicità nell'attività di realizzazione dei predetti obiettivi. Il controllo di gestione è tanto più significativo quanto più analitico e tempestivo, svolto in riferimento a singoli servizi e a singoli centri di costo, verificando in maniera complessiva – e possibilmente per ciascun servizio – i mezzi finanziari acquisiti, i costi dei singoli fattori produttivi, i risultati ottenuti e anche i ricavi. Per far ciò, è necessaria la predisposizione di un sistema di contabilità per centri di costo, dettagliato per beni e servizi.

A seguito dell'aumento dell'attività di produzione di servizi e della relativa diminuzione di risorse pubbliche, per molti organismi pubblici, tra cui gli Enti per il diritto allo studio, è diventato sempre più importante il raggiungimento di un buon livello di *efficienza economica* – ovvero di ottimizzazione dei risultati ottenuti in relazione alle risorse immesse nel processo produttivo – che si realizza per mezzo del continuo monitoraggio e valutazione del processo produttivo.

Uno degli strumenti del controllo di gestione è costituito dalla *contabilità economica*, che rappresenta l'approccio a cui ci si è ispirati per la presente analisi; questa fornisce informazioni sulla gestione più complete rispetto a quelle che si otterrebbero attraverso la contabilità finanziaria; in particolare, essa permette di:

- calcolare il costo unitario dei beni e/o servizi erogati;
- rendere possibili confronti tra enti diversi in termini di efficienza.

L'EDISU Piemonte, a differenza di altri enti che ormai da tempo applicano il controllo di gestione – come, ad esempio, l'ARDSU di Siena, l'ISU del Politecnico di Milano e l'Opera Universitaria di Trento – sta attualmente predisponendo un sistema di questo tipo.

Nei paragrafi seguenti verranno dapprima esposti gli obiettivi e la metodologia scelta per l'analisi dei costi, focalizzando l'attenzione sullo strumento predisposto per rilevare i dati relativi ai vari enti, in seguito verranno illustrati i risultati ottenuti.

4.1 Gli obiettivi dell'analisi

La ricerca che si illustra in questo capitolo, realizzata durante lo stage svolto presso l'Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario, si pone l'obiettivo prioritario di stimare il costo che l'EDISU Piemonte sostiene per fornire il servizio di ristorazione. L'analisi dei costi che l'Ente deve sostenere per ogni pasto erogato agli studenti universitari ha richiesto la predisposizione di uno strumento di rilevazione dei costi, che si avvale di entrambe le metodologie di contabilità analitica illustrate in dettaglio nel capitolo 1, ovvero la *contabilità per centri di costo* ed il *metodo ABC* (Activity Based Costing). In particolare, sono stati rilevati i costi assorbiti dalle attività svolte in ciascun macro-centro di costo, ovvero in ciascuna mensa; i costi generali sostenuti dall'Ente per le varie mense sono stati rilevati, invece, in modo aggregato ed in seguito ripartiti in base a cost driver, che mettono in relazione il valore delle risorse consumate da ciascun centro di costo con il volume di attività svolte. Il risultato di questa rilevazione e della conseguente analisi è stato un costo totale assorbito dai vari centri di costo, determinato sommando il costo rilevato delle attività

sostenute in ciascuna mensa e la quota di competenza dei costi generali del centro di costo.

In secondo luogo, per determinare se il costo sostenuto dall'EDISU fosse efficiente, l'analisi è stata estesa ad altri tre enti per il diritto allo studio. Il costo del pasto di un ente che opera in regime di quasi-monopolio, che non ha la finalità di generare profitti, non è significativo se non comparato al costo sostenuto da altri enti⁹⁴.

Si parla in questo caso di *benchmarking*, inteso in generale come un sistema che consente di confrontare le prestazioni di differenti organizzazioni, in modo da individuare la soluzione preferibile su uno specifico problema, ovvero uno standard teorico di riferimento – detto *benchmark* – cui tendere nella gestione di un servizio. La progettazione di un sistema di *benchmarking* si articola in alcune fasi fondamentali: l'individuazione degli obiettivi generali, che permettono di stabilire l'oggetto del confronto; la scelta delle organizzazioni con cui confrontarsi; la definizione delle modalità di confronto, in termini di modalità di coinvolgimento dei partecipanti; la scelta delle aree su cui articolare il confronto, e infine, l'identificazione delle modalità di correzione dei dati, in modo da depurare i risultati da elementi che dipendono dalle caratteristiche strutturali delle singole organizzazioni a confronto⁹⁵.

In conclusione, se a breve termine la finalità della ricerca è stata quella di stimare il costo unitario del pasto erogato dall'EDISU Piemonte e di valutare se fosse assimilabile ad un costo standard, in comparazione a quello degli altri enti, nel lungo periodo l'auspicio è che sia messo in piedi presso tale Ente uno strumento efficace di supporto alle decisioni inerenti la gestione del servizio di ristorazione, attualmente in fase di progettazione.

4.2 La metodologia dell'analisi

La ricerca si è articolata in cinque fasi principali:

- l'analisi bibliografica;
- l'individuazione dei casi studio;

⁹⁴ Il monopolio, infatti, limita il processo di concorrenza sul mercato, che si verifica nel settore della produzione privata di beni e servizi.

⁹⁵ Per un approfondimento di questi aspetti si consulti G. Azzone, *Innovare il sistema di controllo di gestione*, Milano, ETAS, 2000.

- l'impostazione delle schede di rilevazione dati;
- la raccolta e l'analisi dei dati.

Prima di procedere all'impostazione del piano di analisi e delle schede di rilevazione costi, si è esaminata la letteratura sull'argomento, anche se non esistono molti studi specifici in merito; i due principali di cui ci si è avvalsi sono:

- la ricerca sul controllo di gestione degli Enti per il diritto allo studio svolta dall'IRPET (Istituto Regionale per la Programmazione Economica della Toscana)⁹⁶;
- l'analisi di efficienza e di efficacia di alcuni servizi – tra cui il servizio mensa – effettuata all'interno del Progetto “Good practices” dal MIP-Politecnico di Milano⁹⁷.

Nel *primo studio* viene proposto un metodo di contabilizzazione per centri di costo, che consiste nell'analisi del sistema contabile interno degli enti per il diritto allo studio presi in considerazione, valutando in particolare le politiche e le procedure attraverso cui si realizzano gli interventi per gli studenti universitari. Lo scopo principale di questo studio è quello di fornire elementi per una valutazione di efficienza economica e di efficacia nei principali settori di intervento a favore degli studenti. Il metodo è stato applicato all'Ente di Siena – dove ha condotto ad una stima dei costi di produzione e dell'efficienza dei servizi erogati – e all'Ente di Firenze per quanto concerne la valutazione dell'efficacia.

In particolare, il sistema di contabilità dei costi fornito ha reso possibile il calcolo dei costi di produzione unitari di ciascun bene e/o servizio erogato, attraverso il quale è stato effettuato il confronto di efficienza tra enti diversi e, per il servizio ristorativo e per quello abitativo, tra singole strutture di erogazione. A questo scopo sono stati considerati e opportunamente distinti sia i costi variabili ed i costi fissi (unitari) *effettivi*, sia alcuni costi *teorici*, determinati sulla base dei costi minimi osservati tra gli enti e/o le singole strutture esaminate; questi ultimi hanno costituito il termine minimo di riferimento per la costruzione di alcuni indicatori di efficienza, quali

⁹⁶ *Il controllo di gestione degli Enti per il diritto allo studio universitario. Efficienza ed efficacia*, IRPET, Milano, FrancoAngeli, 1992.

⁹⁷ Materiale presentato ai seminari tenuti a Milano il 19/11/04 e il 1°/03/05 dal MIP-Politecnico di Milano, sul tema: *Progetto Good Practice: organismi per il diritto allo studio universitario*.

ad esempio, l'indicatore dell'utilizzazione dei fattori produttivi "variabili" o quello del grado di utilizzazione dei fattori "fissi" di produzione, che consistono tipicamente nell'impiego di impianti e personale.

Il *secondo studio* rientra nell'ambito del Progetto "Good practices" – promosso dal Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario⁹⁸ e realizzato nel 2004 da un gruppo di ricerca del Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano – e consiste in un'analisi di efficienza e di efficacia di sei servizi, di cui quattro a carattere amministrativo (servizio contabile, servizio gestione del personale, servizio gare, contratti e acquisti, e servizio gestione dei benefici) e due a carattere finale (servizio abitativo e servizio mensa). Tutti i servizi sono stati dapprima "mappati" attraverso un modello per attività, cioè sono state identificate le attività elementari che compongono ciascun servizio, al fine di definire un modello standard su cui effettuare un confronto significativo; quindi sono stati calcolati degli indicatori di efficienza sia a livello di servizio complessivo sia a livello di singola attività elementare, per quanto concerne i servizi a carattere amministrativo; per i due servizi finali le prestazioni di efficienza sono state misurate solo a livello complessivo e inoltre sono stati individuati alcuni indicatori di efficacia. I costi delle attività elementari dei servizi di supporto – quali gestione contabile, gestione del personale e gestione degli approvvigionamenti – sono stati "ribaltati" sui servizi finali mense e residenze, con l'impiego della metodologia Activity Based Costing (ABC), per calcolarne il costo complessivo.

Questi studi si differenziano dall'analisi economica svolta in questa ricerca poiché analizzano l'efficienza di più servizi e non solo del servizio di ristorazione. Inoltre, lo studio del MIP non stima il costo unitario per centro di costo (mense e locali convenzionati), bensì per ente, mentre lo studio dell'IRPET include nella stima dei costi anche le quote di ammortamento degli immobili e delle attrezzature, che in questa ricerca non sono state considerate, in quanto costi fissi. Infine, in nessuno dei due studi viene stimato il costo del pasto erogato dagli enti regionali attraverso gli esercizi

⁹⁸ Il Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario, nominato con decreto del Ministro dell'Università del 4 aprile 2000, ha il compito di definire i criteri generali per la valutazione delle attività delle università, di promuovere la sperimentazione e la diffusione di metodologie di valutazione, di esprimersi sulle proposte di nuove istituzioni universitarie e di nuovi corsi di studio, e di realizzare valutazioni esterne agli atenei.

commerciali convenzionati: nel caso dello studio toscano perché nel 1992 non erano ancora attive le convenzioni, nel caso del Progetto “Good practices”, poiché, data l'estrema eterogeneità della gestione del servizio di ristorazione attraverso i locali convenzionati, ne risulta difficoltosa la comparabilità.

Al fine di poter disporre di termini di paragone del costo unitario stimato per l'EDISU Piemonte, sono stati presi in esame alcuni casi di studio; la scelta si è focalizzata su tre enti per il diritto allo studio:

- l'ISU del Politecnico di Milano;
- l'ARDSU di Siena;
- l'Opera Universitaria di Trento.

Oltre che per la disponibilità a partecipare all'indagine da essi manifestata, sono stati scelti questi enti per poter analizzare almeno un caso di mensa a gestione diretta (presente presso l'ARDSU di Siena) e per la relativamente facile reperibilità dei dati, avendo questi enti adottato un sistema di controllo di gestione.

4.3 La rilevazione dei costi

La rilevazione ha avuto come oggetto i costi sostenuti dagli enti negli anni 2003 e 2004, che sono gli anni su cui è stata effettuata l'analisi; sono stati scelti due anni per poter disporre di almeno un dato di confronto temporale.

Il processo di rilevazione delle informazioni è avvenuto attraverso due modalità:

1. colloqui telefonici o in loco con i responsabili del servizio di ristorazione degli enti interessati, i quali sono serviti a conoscere più approfonditamente le varie realtà, per poter meglio tarare la rilevazione dei costi;
2. predisposizione di schede di rilevazione costi (riportate nell'Appendice I), inviate per posta elettronica, in cui ciascun ente doveva inserire i dati richiesti.

Per quel che concerne specificatamente le *schede*, queste erano accompagnate da un foglio di istruzioni generale (Tab. A.2, per gli enti che gestiscono indirettamente tutte le mense, Tab. A.3, per l'Ente di Siena in cui sono presenti delle mense a gestione diretta) e da istruzioni specifiche per ciascun foglio di rilevazione dati (Tabb. A.4, A.6, A.8, A.10, A.12, A.14), al fine di agevolarne la compilazione.

Le schede di rilevazione costi sono state predisposte distintamente per tipo di costo; nello specifico i costi sono stati suddivisi in:

- costi di gestione delle mense a conduzione indiretta e a conduzione diretta (rispettivamente Tab. A.5 e A.7);
- costi di gestione dei locali convenzionati (Tab. A.9);
- costo del personale impegnato in attività relative al servizio di ristorazione (Tab. A.13 e A.15);
- costi per la procedura delle gare d'appalto (Tab. A.11);
- prezzo del pasto pagato dagli enti ai locali convenzionati (Tab. A.1);
- prezzo del pasto pagato dagli enti alle ditte appaltatrici per le mense (Tab. A.1).

Per conoscere la ripartizione dei costi tra ente e ditta appaltatrice, sono stati richiesti a ciascun ente i capitolati d'appalto per l'affidamento della gestione delle mense.

Infine, è stata inviata a tutti gli enti la richiesta di alcuni dati relativi a:

1. numero pasti *interi* e *ridotti* erogati nelle mense e nei locali convenzionati per tipo di tariffa (inclusi i pasti erogati gratuitamente e quelli a tariffa piena);
2. numero studenti aventi diritto al pasto gratuito;
3. numero studenti richiedenti il servizio di ristorazione;
4. numero tesserini erogati.

Questi dati, necessari per la costruzione di alcuni indicatori, sono stati rilevati per gli anni 2001/02-2004/05 per avere una "serie" storica.

Costi di gestione delle mense

Per le mense a *gestione indiretta* sono state rilevate tutte quelle voci di costo non incluse nell'appalto, ovvero *non a carico* delle ditte appaltatrici ed i costi inerenti alla riscossione degli introiti. I primi comprendono:

- *costo dei locali*, ovvero il contributo d'affitto che ciascun ente è tenuto a versare ad eventuale soggetto esterno per i locali adibiti alle mense;
- *spesa per la manutenzione ordinaria* di ascensori, locali e attrezzature;
- *costo* per la verifica annuale di *estintori*;
- *spesa per utenze varie* (acqua, gas, energia elettrica, riscaldamento, ecc.).

Nei secondi sono stati inclusi:

- *spese telefoniche* e per le *reti informatiche* (linee ADSL, affitto e manutenzione reti, ecc.)
- *manutenzione* ordinaria delle *apparecchiature* utilizzate nella riscossione degli introiti (casse, sistemi di lettura tesserini magnetici, ecc.).

Questi costi sono stati rilevati per singola mensa, al fine di compararne i costi e di poter confrontare meglio i dati rispetto alle singole voci di costo.

Per quei costi non suddivisibili per singola mensa, è stata predisposta una voce apposita denominata *costi relativi a tutte le mense*.

Per quanto riguarda le mense a *gestione diretta* è stata richiesta la rilevazione di ulteriori voci di costo, quali:

- costo per acquisto di materie prime e beni di consumo;
- spesa per assicurazioni;
- costo del servizio di pulizia effettuato da soggetti/ditte esterne.

Tra le voci di costo, non sono state considerate l'acquisto e la manutenzione straordinaria delle attrezzature, nonché gli investimenti ed il costo del software per l'erogazione dei tesserini per l'accesso alle mense e per la riscossione degli introiti, in quanto costi fissi, che vengono sostenuti *una tantum*, e che andrebbero spalmati sull'intera vita utile dell'oggetto; inoltre, si è ipotizzato che tali costi potessero essere anche molto divergenti da realtà a realtà e che, pertanto, non risultassero utili ai fini dell'analisi mirante a confrontare i costi della gestione ordinaria del servizio di ristorazione.

Costi di gestione dei locali convenzionati

Per i locali convenzionati si è richiesto di rilevare le seguenti voci di costo:

- costo per la stampa dei buoni pasto (laddove fossero utilizzati);
- costo unitario materiale del tesserino che consente l'accesso ai locali convenzionati (qualora risultasse diverso rispetto a quello per l'accesso alle mense);
- costo della manutenzione ordinaria delle apparecchiature per l'emissione dei tesserini e dei sistemi di lettura degli stessi tesserini;
- spesa per le linee ADSL;

- costo di eventuali consulenze esterne, sopraluoghi e controlli e del servizio di trasporto valori.

In questo caso, naturalmente, la rilevazione ha riguardato il complesso dei locali convenzionati.

Costo del personale per attività relative al servizio di ristorazione

Circa la rilevazione del costo del personale, si precisa che si è fatto riferimento esclusivamente a quello *dipendente*, cioè a carico del bilancio degli enti, a prescindere dal tipo di contratto stipulato (a tempo indeterminato, determinato, collaborazione a progetto, co.co.co., ecc.). Si è richiesto di inserire, per ciascun dipendente, identificato con un codice numerico, lo stipendio lordo annuo e la percentuale di tempo dedicata all'anno ad attività inerenti il servizio di ristorazione, suddivise in:

- coordinamento della gestione, comprendente attività quali, ad esempio, la gestione delle domande di accesso al servizio, l'individuazione e la scelta dei locali convenzionati;
- attività ispettive e sopraluoghi;
- servizio cassa o vendita dei buoni pasto;
- trasporto valori;
- gestione dei contratti passivi;
- gestione degli acquisti.

Per le mense a *gestione diretta*, sono state previste delle ulteriori possibili attività del personale interno, e nello specifico:

- preparazione pasti, che comprende l'acquisto delle merci, il trasporto, la cottura, la conservazione e la distribuzione dei pasti;
- manutenzione ordinaria di locali e attrezzature;
- magazzinaggio;
- servizio di pulizia;
- controllo del rispetto delle norme igienico-sanitarie presso i locali destinati alle mense.

E' stata infine prevista una voce *Altre attività*, nel caso in cui il personale si dedicasse ad attività diverse da quelle espressamente previste, ma sempre inerenti il servizio di ristorazione.

Sebbene si abbia la consapevolezza che nella stima del costo così determinata – ovvero moltiplicando lo stipendio annuo per le percentuali di tempo dedicate ad attività inerenti il servizio ristorativo – abbia una forte influenza la componente soggettiva, tuttavia, attraverso l'esame della letteratura in materia, non sono stati individuati sistemi di calcolo del costo del personale alternativi.

Costi per la procedura gare d'appalto

In questa scheda si è richiesto di inserire i costi sostenuti dagli enti per l'espletamento delle procedure delle gare d'appalto, predisposte per affidare a ditte esterne la gestione del servizio di ristorazione; in particolare le voci di costo che sono state rilevate riguardano:

1. la gestione della procedura delle gare d'appalto, nella quale dovevano essere inseriti i costi relativi alla pubblicazione di avvisi e bandi di gara, all'acquisizione e valutazione delle offerte, alle tasse derivanti dal contratto d'appalto, ecc.;
2. le consulenze esterne inerenti la predisposizione delle gare.

Si è optato per l'inserimento di questa voce di costo, sebbene non sia facilmente rilevabile, trattandosi di costi sostenuti diversi anni prima della rilevazione, in considerazione della sua rilevanza nelle mense a gestione indiretta, e quindi per tenerne conto nel confronto con le mense a gestione diretta.

4.4 Il piano di indagine

L'analisi condotta sul servizio di ristorazione erogato dai quattro enti scelti come casi di studio è stata basata sulla stima dei seguenti costi unitari:

1. il *costo unitario* (del pasto) per *singolo centro* di erogazione del servizio, ovvero *per mensa*;

2. il *costo unitario* (del pasto) erogato presso le *mense* distinto da quello erogato presso i *locali convenzionati*;
3. il *costo unitario* del *servizio di ristorazione* nel suo complesso;
4. il *costo unitario* del *servizio di ristorazione* nel suo complesso, *al netto delle entrate*.

Il *costo unitario del pasto per mensa* è dato dal rapporto fra il costo totale sostenuto dall'Ente ed il numero di pasti erogati, entrambi riferiti a ciascuna singola mensa:

$$1. \quad \text{COSTO UNITARIO}_{(i)} \text{ del pasto} = \text{COSTO TOTALE}_{(i)} / \text{N. PASTI EROGATI}_{(i)}$$

$$\text{COSTO TOTALE}_{(i)} = \text{PREZZO PASTO}_{(i)} + \text{COSTI GESTIONE}_{(i)} + \text{COSTO PERSONALE}_{(i)}$$

dove i = mensa 1, mensa 2, mensa 3, ecc.

Il *costo totale* si ricava quindi sommando il prezzo del pasto, i costi di gestione ed il costo del personale riferiti alla singola mensa:

- il *prezzo del pasto* – sostenuto solo nel caso delle mense gestite *indirettamente* – è dato dal prodotto tra il numero di pasti erogati, per tipo di pasto (intero/ridotto), ed il costo del pasto pagato dall'Ente alla ditta appaltatrice, ovvero:

$$\text{PREZZO PASTO}_{(i)} = \text{N. PASTI INTERI}_{(i)} * \text{PREZZO PASTO INTERO}_{(i)} + \text{N. PASTI RIDOTTI}_{(i)} * \text{PREZZO PASTO RIDOTTO}_{(i)}$$

dove i = mensa 1, mensa 2, mensa 3, ecc.

- i *costi di gestione* sono i costi variabili sostenuti dall'Ente nella gestione vera e propria del servizio (come ad esempio i costi per le utenze), rilevati attraverso le schede appositamente predisposte e riportate in Appendice;
- il *costo del personale* si ottiene moltiplicando lo stipendio annuo percepito da ciascun dipendente dell'Ente per la percentuale di tempo che esso dedica annualmente alle diverse attività relative al servizio di ristorazione.

Il *costo unitario del pasto* per le *mense* e per i *locali convenzionati* risulta dal rapporto fra il costo totale sostenuto dall'Ente ed il numero di pasti erogati, ma prendendo questa volta in considerazione i costi totali delle mense nel loro complesso, da una parte, ed i costi totali dei locali convenzionati, dall'altra.

Il *costo unitario del servizio di ristorazione* nel suo complesso è dato dal rapporto fra i costi totali sostenuti per le mense e per i locali convenzionati, ed il numero di pasti erogati in tutti i centri di erogazione del servizio.

Il *costo unitario netto del servizio di ristorazione* risulta, infine, dal precedente rapporto, al netto dei ricavi derivanti da entrate tariffarie o da detrazioni da borse, come verrà spiegato in seguito.

Nei paragrafi successivi dapprima si illustreranno i costi unitari di ciascun ente, distintamente per centro di erogazione, quindi si compareranno i costi unitari del servizio di ristorazione relativi ai vari enti, infine, si stimerà quanta parte del costo sostenuto da ogni ente è coperta dalle entrate.

4.5 I costi dell'EDISU Piemonte

Il *costo unitario del pasto per mensa* dell'EDISU Piemonte è riportato nella tabella 4.1, da cui emerge che negli anni 2003 e 2004 esso è rimasto piuttosto stabile, aggirandosi intorno a poco più di 5 euro per tutte le mense, ad eccezione di quella di *Grugliasco*, per la quale è stato rilevato un costo pari a 4 euro circa. Questo inferiore costo unitario – di circa 2 euro rispetto agli altri – è imputabile al minore prezzo del pasto, ai bassissimi costi di gestione, e al minore costo del personale. L'aumento del costo unitario per la mensa di *Grugliasco* è dovuto sia all'aumento del costo del personale, derivante in particolare dalla presenza di due dipendenti in più rispetto all'anno precedente, sia all'aumento del prezzo del pasto, conseguente soprattutto all'incremento dei pasti erogati. Il costo unitario della mensa *Gallinari* invece, è sceso nel 2004, nonostante siano aumentati sia i costi di gestione (+11%) sia il costo del personale (+25%), a causa dell'incremento più consistente del numero di pasti erogati, pari a +35%.

Tabella 4.1 – *Il costo unitario pieno del pasto per mensa, EDISU Piemonte, 2003-2004*

Mense	2003 (euro)	2004 (euro)
Principe Amedeo	5,0	5,0
Galliani	5,6	5,4
Lione	5,9	5,9
Grugliasco	4,2	4,5

NOTA: non è incluso il costo per l'erogazione del tesserino EDISU.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

Infine, confrontando tra loro i costi unitari rilevati, si nota che il costo unitario del pasto è lievemente maggiore per la mensa di corso Lione; ciò si spiega col fatto che è più alto il prezzo del pasto pagato dall'Ente alla ditta appaltatrice per questa mensa, rispetto a quello sostenuto per le altre mense.

Nei paragrafi successivi verrà trattata nel dettaglio ciascuna componente del costo totale, ovvero il prezzo del pasto, i costi di gestione ed il costo del personale.

4.5.1 *Il prezzo del pasto*

Il prezzo del pasto pagato dall'EDISU alla ditta appaltatrice è stato riportato per ciascuna mensa nella tabella 4.2, da cui si nota che esso è uguale per le mense di via Principe Amedeo e via Galliani, essendo gestite dalla medesima ditta appaltatrice, e differente per le altre due mense⁹⁹: in tutti i casi, gli aumenti dei prezzi sono stati lievi. E' stato considerato il prezzo al netto dell'IVA, in quanto quest'ultima non rappresenta un costo a carico dell'Ente¹⁰⁰. Inoltre, per le mense di via Principe e di via Galliani, il prezzo del pasto è *al netto* della quota di ammortamento relativa ai lavori di ristrutturazione eseguiti presso tali mense; tale quota rappresenta, infatti, un costo fisso, che si è deciso di escludere dall'analisi.

⁹⁹ Poiché il prezzo pagato alla ditta appaltatrice per la mensa di corso Lione è cambiato nel corso dell'anno accademico 2002/03 (ed esattamente nel gennaio 2003), sono stati calcolati i prezzi dei pasti erogati fino a gennaio 2003 e, quindi, i prezzi di quelli erogati da gennaio 2003 in poi.

¹⁰⁰ L'ammontare complessivo di tale imposta, che grava sulle voci di costo a carico dell'EDISU è, infatti, detraibile per l'Ente, nel momento in cui esso introita le entrate tariffarie.

Tabella 4.2 – Il prezzo del pasto (IVA esclusa) pagato dall'EDISU per le mense

MENSE	Pasto intero (euro)		Pasto ridotto (euro)	
	2003	2004	2003	2004
AMEDEO E GALLIARI	4,04	4,14	3,04	3,12
LIONE	5,31	5,31	3,45	3,45
GRUGLIASCO	4,28	4,40	3,25	3,35

Fonte: EDISU Piemonte.

Relativamente ai *locali convenzionati*, si è deciso di raggrupparli in base alla loro localizzazione (area metropolitana/area extrametropolitana); quelli presenti fuori Torino sono stati poi ulteriormente distinti in base alle differenti modalità di accesso (tramite buoni pasto o tessere elettroniche). Sono state quindi individuate le seguenti aree:

- *area metropolitana*, comprendente i locali presenti nei poli *Economia, S.U.I.S.M., Pier della Francesca, Lingotto e Orbassano*;
- *area extrametropolitana/tessere elettroniche*, comprendente i locali situati ad Alessandria, Vercelli, Novara, Mondovì e Ivrea, e a Torino, cui possono accedere tramite tessera elettronica i dottorandi;
- *area extrametropolitana/buoni pasto*, di cui fanno parte le strutture in convenzione presenti a Biella, Verbania, Casale Monferrato, Savigliano, Pinerolo, Asti e Cuneo, dove la fruizione del pasto avviene utilizzando i buoni pasto.

Il prezzo del pasto, come precedentemente detto, è stato calcolato moltiplicando il numero di pasti erogati, distinti per tipo di pasto (intero/ridotto), con il prezzo del pasto pagato alla ditta appaltatrice o con quello stabilito in convenzione, a carico dell'Ente, che si tratta di un *prezzo pieno*, comprensivo della tariffa a carico dello studente.

Va precisato, però, che per i locali dell'area extrametropolitana – cui l'accesso avviene mediante le tessere Ristochef –, a differenza di quanto avviene per le mense e tutte le altre convenzioni, per cui l'EDISU paga il prezzo pieno del pasto e poi introita i

ricavi derivanti dalle entrate tariffarie, l'Ente paga al gestore solo la differenza tra il prezzo del pasto fissato nella convenzione e la tariffa sborsata dallo studente. Per cui, per questi locali il prezzo pieno del pasto che è stato utilizzato è, in realtà, un prezzo fittizio, non effettivamente sostenuto, ma che è stato considerato perché fosse confrontabile col prezzo del pasto delle mense e degli altri locali convenzionati.

Infine, poiché i prezzi fissati nelle convenzioni sono diversi da locale a locale, il prodotto è stato effettuato con la media dei prezzi relativi ai locali convenzionati presenti in ciascuna area (metropolitana ed extrametropolitana).

$$\text{PREZZO PASTO}_{(j)} = \text{N. PASTI EROGATI}_{(j)} * \text{PREZZO MEDIO PASTO}_{(j)}$$

dove j = locali convenzionati area metropolitana, locali convenzionati area extrametropolitana/tessere, locali convenzionati area extrametropolitana/buoni pasto.

Nella tabella 4.3, per ciascun centro di erogazione del servizio di ristorazione (mensa e area di locali convenzionati), è riportato il totale dei pasti erogati e il prezzo unitario per pasto erogato; quest'ultimo non è altro che la *media ponderata* dei prezzi dei pasti, che si ottiene moltiplicando i pasti erogati (interi e ridotti) per i rispettivi prezzi, e rapportando la somma al numero complessivo di pasti erogati.

Tabella 4.3 – Il prezzo unitario del pasto per singolo centro di erogazione, EDISU Piemonte, 2003-2004

CENTRI DI EROGAZIONE		N. PASTI EROGATI			PREZZO UNITARIO	
		2003 (euro)	2004 (euro)	Incremento %	2003 (euro)	2004 (euro)
MENSE	Amedeo	130.898	171.177	+31	3,8	3,9
	Gallari	57.006	77.232	+35	3,8	3,9
	Lione	185.057	165.971	-10	4,9	5,0
	Grugliasco	7.270	11.240	+55	3,6	3,6
LOCALI CONVENZIONATI	Area metropolitana	47.770	49.500	+4	5,1	5,0
	Area extrametrop./tessere*	314.394	192.285	-39	7,1	5,8
	Area extrametrop./buoni pasto	-	943	-	serv. non attivo	4,2

* Il prezzo unitario del pasto per i locali convenzionati/tessere è *fittizio*, in quanto basato sul prezzo pieno del pasto e non su quello effettivamente sborsato dall'EDISU.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

I pasti erogati sono stati calcolati per anno accademico, ovvero sommando i pasti venduti da settembre 2002 a luglio 2003 (per l'anno 2003), e da settembre 2003 a luglio 2004 (per il 2004)¹⁰¹.

Dal 2003 al 2004, come ci si poteva attendere osservando la tabella 4.3, si è verificato un lieve incremento del prezzo unitario del pasto per tutte le *mense*, ad eccezione di quella di *Grugliasco*, per cui il prezzo unitario è rimasto invariato. Nel caso delle *mense Amedeo* e *Galliani* l'incremento è riconducibile all'aumento del prezzo del pasto pagato alla ditta appaltatrice. Il prezzo unitario per la *mensa di Grugliasco* è rimasto stabile, nonostante il prezzo del pasto pagato alla ditta appaltatrice abbia subito un incremento, a seguito del maggior consumo dei pasti ridotti (+78%). Nella mensa di corso Lione, infine, per cui non è variato il prezzo pagato alla ditta appaltatrice, è aumentato il prezzo unitario del pasto a causa del decremento dei pasti erogati (-10%).

Per quanto concerne i *locali convenzionati*, invece, il prezzo unitario del pasto sostenuto per quelli dell'area metropolitana si è lievemente ridotto, sebbene siano aumentati i prezzi fissati nelle convenzioni, a causa del maggior consumo dei pasti ridotti e di un minor consumo di quelli interi; il costo unitario relativo ai locali presenti fuori Torino (in cui si ha accesso tramite tessere elettroniche), invece, ha subito un decremento di circa 1 euro, causato dal minor prezzo del pasto fissato nelle convenzioni coi locali dell'area extrametropolitana¹⁰².

4.5.2 I costi di gestione

Il costo di gestione delle mense è dato dalla somma delle voci di costo imputabili direttamente a ciascuna di esse (costi di manutenzione, utenze, spese telefoniche, ecc.), più una quota di costi non riconducibili alle singole mense, i quali sono stati ripartiti secondo le seguenti modalità¹⁰³:

¹⁰¹ Dato che il numero di pasti erogati nei giorni festivi sono stati forniti separatamente dall'Ente, sono stati sommati a quelli venduti presso la mensa di via Galliani, essendo l'unica aperta in tali giorni.

¹⁰² Il prezzo pieno del pasto intero pagato ai gestori dei locali dell'Università del Piemonte Orientale ha infatti subito una riduzione di circa un euro dal 2003 al 2004, passando da 7,30 euro a 6,20.

¹⁰³ Il costo dell'erogazione tesserino EDISU non è stato considerato ai fini della determinazione del costo unitario per mensa; verrà invece incluso nella stima del costo unitario di tutte le mense nel complesso.

- il costo per il *trasporto valori* è stato ripartito in misura uguale fra tutte le mense (ad eccezione della mensa di Grugliasco, nella quale non è previsto tale servizio);
- i costi per le *consulenze esterne* e per i *sopraluoghi e controlli* sono stati spalmati tra le mense in misura proporzionale al *numero di pasti erogati* presso ciascuna di esse.

Il criterio dei pasti erogati è stato ritenuto più adeguato rispetto a quello basato sui metri quadrati o a quello basato sul numero di posti presenti in ciascuna mensa; si consideri, infatti, che presso la mensa di Grugliasco, nonostante abbia una superficie molto estesa (circa 2.700 mq), vengono erogati pochissimi pasti rispetto alle altre mense EDISU.

Per quanto riguarda i *locali convenzionati*, invece, a causa della difficile reperibilità dei dati relativi a ciascuna singola area, i costi di gestione sono stati calcolati, sempre relativamente agli anni 2003 e 2004, per tutti i locali considerati nel complesso; essi sono leggermente sottostimati per la mancanza di disponibilità di alcuni dati, quali, ad esempio, il costo della stampa dei buoni pasto¹⁰⁴.

4.5.3 *Il costo del personale*

Per la stima del *costo unitario del pasto per mensa*, è stato considerato solo il costo del personale impegnato *esclusivamente* (a tempo pieno o a tempo parziale) presso ciascuna *singola mensa*, escludendo quindi il personale impegnato indistintamente nella gestione delle mense o nel servizio ristorativo nel suo complesso, che prescinde dalla gestione di ciascuna singola mensa.

In particolare, per le *mense* di via Principe Amedeo, via Galliari e corso Leone, il costo del personale è stato ottenuto sommando semplicemente gli stipendi annui

¹⁰⁴ Nei costi di gestione dei locali convenzionati del 2003 risulta solo il costo dell'emissione delle tessere Ristochef, calcolato moltiplicando il costo unitario della singola tessera per il numero di tessere emesse; non disponendo di quest'ultimo dato, il numero di tessere emesse è stato fatto coincidere con il numero di studenti richiedenti il servizio ristorativo iscritti al Piemonte Orientale. In particolare, nel 2003, sono stati considerati i richiedenti iscritti a Novara, Alessandria e Vercelli, e nel 2004, solo quelli iscritti ad Alessandria e Vercelli, poiché a Novara non sono state più utilizzate le tessere Ristochef. I costi di gestione sostenuti dall'Ente nel 2004 invece, comprendono, oltre al costo di emissione delle tessere Ristochef, i costi sostenuti per i locali di Novara.

percepiti dalle cassiere impegnate presso ciascuna mensa, senza applicare alcuna percentuale in quanto esse occupano il 100% del loro tempo presso le mense.

4.5.4 Costi delle mense versus costi dei locali convenzionati

In questo paragrafo sono stati confrontati il costo unitario del pasto erogato attraverso le mense e quello erogato tramite i locali convenzionati, calcolati nella seguente maniera:

$$2. \quad \text{COSTO UNITARIO}_{(j)} \text{ del pasto} = \text{COSTO TOTALE}_{(j)} / \text{N. PASTI EROGATI}_{(j)}$$

$$\text{COSTO TOTALE}_{(j)} = \text{PREZZO PASTO}_{(j)} + \text{COSTI GESTIONE}_{(j)} + \text{COSTO PERSONALE}_{(j)}$$

dove j = mense, locali convenzionati.

Per quanto riguarda i locali convenzionati è stato rilevato il costo unitario *pieno* del pasto, ovvero quel costo che include anche una quota non sborsata dall'Ente ma a carico dello studente, al fine di confrontarlo con il costo unitario delle mense; quest'ultimo, infatti, è calcolato a partire dal *prezzo pieno* pagato alla ditta appaltatrice, che viene poi in parte rimborsato dalle entrate tariffarie, come precedentemente spiegato (Tab. 4.6).

Tabella 4.6 – *Il costo unitario pieno del pasto per centro di erogazione, EDISU Piemonte, 2003-2004*

Centri di erogazione pasto	2003 (euro)	2004 (euro)
Mense	5,7	5,6
Locali convenzionati*	7,2	6,2

* Costo unitario *fittizio*, in quanto basato sul prezzo pieno del pasto e non su quello effettivamente sostenuto dall'Ente.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte.

Come si può notare dalla tabella 4.6, il costo unitario pieno dei locali convenzionati risulta leggermente più alto rispetto a quello relativo alle mense; questo si spiega, nel 2003, con i più alti prezzi del pasto fissati nelle convenzioni, nel 2004 invece, con l'aumento dei costi di gestione e del personale, non "corrisposto" da un aumento dei pasti erogati (anzi, questi si sono ridotti del 33%). Tuttavia, il costo unitario del pasto per le mense è rimasto pressoché invariato, dal 2003 al 2004; quello sostenuto, invece, per i locali convenzionati si è ridotto di circa un euro, principalmente a causa della riduzione del prezzo fissato in alcune convenzioni coi locali dell'area extrametropolitana.

I *costi di gestione delle mense* si sono ottenuti sommando quelli sostenuti per ciascuna mensa e aggiungendo il costo dell'erogazione tessere EDISU, dato dal prodotto tra il numero di tessere emesse dall'Ente nell'anno di riferimento per il costo unitario delle tessere¹⁰⁵.

Per quanto concerne il *costo del personale*, nella stima del costo unitario del pasto per centro di erogazione, si è tenuto conto, non solo del personale impegnato *esclusivamente* presso ciascuna *singola mensa*, ma anche di quello impegnato indistintamente nella gestione delle mense – il cui costo è stato spalmato su ciascuna mensa sulla base dei pasti erogati – o nel servizio ristorativo nel suo complesso, il cui costo è stato ripartito tra mense e locali convenzionati (e successivamente su ciascuna singola mensa) sempre secondo il criterio dei pasti erogati nelle diverse strutture.

Hanno concorso alla formazione del *costo totale* delle mense anche i *costi per la procedura delle gare d'appalto* per affidare a ditte esterne la gestione delle mense; l'Ente ha fornito i costi sostenuti negli anni in cui sono state effettuate le gare (ovvero nel 1999 e nel 2002). Per ottenere la parte di spesa di competenza degli anni 2003 e 2004, si è proceduto nella seguente maniera: si è rapportato il costo di ciascuna gara al

¹⁰⁵ Il numero di tessere emesse è stato ricavato sommando al numero di richiedenti il servizio ristorativo *non in possesso* dell'Athena Card per accedere alle mense – ovvero gli studenti *Erasmus* dell'Università di Torino, quelli dell'Istituto Vittoria e dell'Accademia delle Belle Arti – il numero di duplicati emessi dall'Ente in caso di smarrimento o malfunzionamento (per cattivo stato di conservazione) delle tessere.

numero di anni della durata del relativo contratto d'appalto, dopodiché la quota ottenuta è stata attualizzata in base all'inflazione agli anni di riferimento (2003 e 2004)¹⁰⁶.

4.6 I costi dell'ISU del Politecnico di Milano

Nel 2003, il costo unitario del pasto è risultato pari a 10 euro circa, presso la mensa Golgi, ed a 6 euro, presso la mensa Romagna. Si precisa che si tratta di un costo *pieno*, ovvero comprensivo del prezzo che paga lo studente nel momento in cui usufruisce del pasto. Differentemente da quanto accade presso l'EDISU Piemonte e l'Opera di Trento, l'ISU di Milano paga alla ditta appaltatrice solo la differenza fra il prezzo del pasto, stabilito nel capitolato d'appalto o in convenzione, e la tariffa a carico dello studente, per cui il costo riportato in tabella 4.8 è fittizio, ovvero mai realmente sostenuto dall'Ente, ma stimato per poterlo comparare con quello degli altri enti.

Tabella 4.7 – *Il costo unitario pieno del pasto per mensa, ISU Politecnico di Milano, 2003-2004*

Mense	2003 (euro)	2004 (euro)
Golgi	10,4	16,1
Romagna	6,3	6,6

Fonte: elaborazione su dati ISU Politecnico Milano.

Nel 2004, si è registrato un aumento del costo unitario della mensa di via Golgi (pari a 16 euro), dovuto alla netta riduzione dei pasti erogati (-53%), imputabile all'introduzione di un nuovo sistema di accesso che consente un più accurato controllo del consumo del pasto gratuito. Il costo unitario della mensa Romagna è, invece, rimasto pressoché invariato, in quanto non si sono registrate variazioni significative né dei costi di gestione né del numero di pasti erogati. Se si confrontano tra loro i costi

¹⁰⁶ Il costo sostenuto nel 1999, in realtà, è stato diviso in tre parti uguali (essendo riferito a tre mense), poi si è considerata solo la parte relativa alla mensa di corso Lione (pari a 1/3 del totale), il cui contratto ha durata fino al 2005; gli altri 2/3 non sono stati considerati, in quanto riferiti alle mense di via Principe Amedeo e via Galliani, il cui contratto è scaduto nell'agosto 2002.

unitari rilevati, si nota che il costo unitario del pasto è maggiore per la mensa di via Golgi a causa dei più elevati costi di gestione, in particolar modo di quelli relativi alla manutenzione ordinaria ed alle utenze (energia elettrica e riscaldamento), e questi maggiori costi di gestione non sono “compensati” da un numero più elevato di pasti erogati.

Per quel che concerne le singole voci di costo, si noti che il *prezzo del pasto* pagato dall’ISU alla ditta appaltatrice è uguale per entrambe le mense, essendo gestite dalla medesima ditta, ed è pari a €4,33 nel 2003 e a €4,56 nel 2004. Tali prezzi sono comprensivi di IVA, in quanto quest’ultima è un costo per l’ISU¹⁰⁷; sono, invece, *al netto* della quota di ammortamento relativa ai lavori di ristrutturazione eseguiti presso tali mense, la quale, in quanto costo fisso, è stata esclusa dall’analisi. Inoltre, come precedentemente spiegato, si tratta del prezzo pieno, che non è realmente sostenuto dall’Ente, il quale paga solo la differenza tra tale prezzo e la tariffa sborsata dagli studenti.

Il prezzo unitario dei locali convenzionati è rimasto invariato, pur essendo diminuito il numero di pasti erogati, poiché nel 2004 è stato introdotto il pasto ridotto, che, avendo un prezzo minore rispetto al pasto intero, ha fatto diminuire il prezzo del pasto (Tab. 4.8).

Tabella 4.8 – *Il prezzo unitario del pasto per singolo centro di erogazione, ISU Politecnico di Milano, a.a. 2003-2004*

CENTRI DI EROGAZIONE		N. PASTI EROGATI			PREZZO UNITARIO	
		2003 (euro)	2004 (euro)	INCREMENTO %, 2003-2004	2003 (euro)	2004 (euro)
MENSE	Golgi	58.053	27.163	-53	4,3	4,6
	Romagna	56.437	56.702	+0,5	4,3	4,6
LOCALI CONVENZIONATI		144.795	100.323	-31	7,7	7,7

NOTA: il prezzo unitario è la media ponderata dei prezzi dei pasti, che si ottiene moltiplicando i pasti erogati per i rispettivi prezzi, e rapportando la somma al numero complessivo di pasti erogati.

Fonte: elaborazione su dati ISU Politecnico di Milano.

¹⁰⁷ L’ammontare complessivo di tale imposta, che grava sulle voci di costo a carico dell’ISU, non è, infatti, detraibile per l’Ente.

I *costi di gestione* di ciascuna mensa sono stati ricavati sommando le voci di costo ad esse imputabili direttamente più una parte dei costi non suddivisibili per singola mensa, ripartiti su ciascuna struttura utilizzando il criterio dei pasti erogati. I costi di gestione della mensa di viale Romagna non sono risultati individuabili in modo esatto, in quanto tale mensa è situata all'interno della Casa dello Studente e non sono stati previsti contatori separati per le due strutture; è stata così fornita una stima pari a 100.000 euro annue.

Circa il *costo del personale*, si consideri che non è incluso nel costo unitario del pasto per singola mensa, poiché nessun dipendente ha svolto, negli anni in esame, attività strettamente inerenti ciascuna singola mensa come ad esempio il servizio cassa, ma tutti sono stati impegnati indistintamente nella gestione delle mense o nel servizio ristorativo nel suo complesso, ovvero in attività quali gestione delle domande di accesso, stampa dei tesserini, controllo della regolarità del servizio, ecc.

In ultimo, è stato stimato il costo unitario pieno del pasto, da cui emerge che, nel 2004, è stato pari a 10 euro per le mense, ed a 8 euro circa per i locali convenzionati; è inferiore, di circa 2 euro, quando è erogato attraverso i locali convenzionati a causa soprattutto dei minori costi di gestione sostenuti (Tab. 4.9).

Tabella 4.9 – *Il costo unitario pieno del pasto per centro di erogazione, ISU Politecnico di Milano, 2003-2004*

Centri di erogazione pasto	2003 (euro)	2004 (euro)
Mense	8,5	10,0
Locali convenzionati	7,8	7,9

Fonte: elaborazione su dati ISU Politecnico di Milano.

4.7 I costi dell'ARDSU di Siena

Il costo unitario del pasto sostenuto dall'ARDSU di Siena è pari a circa 5 euro nel 2003, e a circa 6 euro nel 2004, per tutte le mense, ad eccezione della mensa

Sant'Agata (Tab. 4.10). Per quest'ultima per cui si registra un costo più alto di circa un euro dovuto, nel 2003, agli elevati costi di gestione e del personale in relazione al numero esiguo di pasti erogati¹⁰⁸; nel 2004, invece, questo costo più elevato dipende esclusivamente dal prezzo del pasto, essendosi azzerati, con il passaggio dalla gestione diretta a quella indiretta, i costi di gestione e del personale. Si osserva inoltre, che è aumentato di circa un euro il costo unitario della mensa Bandini: sebbene, infatti, siano diminuiti i costi di gestione e quelli per il personale, la riduzione dei pasti erogati non è avvenuta in misura proporzionale.

Tabella 4.10 – *Il costo unitario pieno del pasto per mensa, ARDSU Siena, 2003-2004*

Mense	2003 (euro)	2004 (euro)
Bandini	4,5	5,6
Sant'Agata	5,4	6,2
San Miniato	4,6	4,9

Fonte: elaborazione su dati ARDSU Siena.

Circa le singole voci di costo, ed in particolare il *prezzo unitario del pasto*, si nota che è più alto presso la mensa Sant'Agata, aggirandosi intorno ai 6 euro (Tab. 4.11): questo si spiega con il più elevato prezzo del pasto pagato dall'Ente alla ditta appaltatrice per tale mensa, che è superiore ai 6 euro anche per il pasto ridotto di tipo A, come si può rilevare dalla tabella 4.11, nella quale è indicato il *prezzo del pasto* pagato dall'ARDSU alla ditta appaltatrice, è per ciascuna mensa a gestione indiretta, al netto dell'IVA, in quanto quest'ultima non rappresenta un costo a carico dell'Ente¹⁰⁹.

¹⁰⁸ I costi ed i pasti erogati della mensa Sant'Agata, per il 2003, si riferiscono al semestre che va da gennaio a giugno, in cui la mensa era gestita direttamente dall'ARDSU.

¹⁰⁹ L'ammontare complessivo di tale imposta, che grava sulle voci di costo a carico dell'ARDSU, infatti, è detraibile per l'Ente, nel momento in cui esso introita le entrate tariffarie.

Tabella 4.11 – *Il prezzo unitario del pasto per singolo centro di erogazione, ARDSU Siena, a.a. 2003-2004*

CENTRI DI EROGAZIONE		N. PASTI EROGATI			PREZZO UNITARIO	
		2003	2004	INCREMENTO %, 2003 – 2004	2003 (euro)	2004 (euro)
MENSE	Sant'Agata	69.503	305.682	+340	-	6,2
	San Miniato	209.528	194.313	-7	4,5	4,7
LOCALI CONVENZIONATI		124.218	128.485	+3	4,3	4,5

NOTA: il prezzo unitario è la media ponderata dei prezzi dei pasti, che si ottiene moltiplicando i pasti erogati (interi e ridotti) per i rispettivi prezzi, e rapportando la somma al numero complessivo di pasti erogati.

Fonte: elaborazione su dati ARDSU Siena.

Tabella 4.12 – *Il prezzo del pasto (IVA esclusa) pagato dall'ARDSU per le mense a gestione indiretta*

Tipo di pasto	SAN MINIATO		SANT'AGATA
	2003 (euro)	2004 (euro)	2004 (euro)
Pasto intero	4,83	5,12	6,73
Pasto ridotto tipo A	3,64	3,73	6,44
Pasto ridotto tipo B	2,22	2,28	1,92
Pizza	-	-	5,14
Piatto unico/Panino Fast	-	-	2,40

Fonte: ARDSU Siena.

Confrontando invece i *costi unitari* del pasto per centro di erogazione del servizio (Tab. 4.13), emerge che quelli dei locali convenzionati sono lievemente aumentati dal 2003 al 2004, a seguito dei maggiori costi di gestione, imputabili in particolare al servizio cassa affidato a una ditta esterna. Le differenze fra i costi unitari delle mense, da un lato, e dei locali convenzionati, dall'altro, si spiegano invece principalmente con i più alti costi della mensa Sant'Agata; quelli della mensa San Miniato sono, infatti, più o meno analoghi ai locali convenzionati.

Tabella 4.13– *Il costo unitario pieno del pasto per centro di erogazione, ARDSU Siena, 2003-2004*

Centri di erogazione pasto	2003 (euro)	2004 (euro)
Mense	4,8	5,8
Locali convenzionati	4,5	4,7

Fonte: elaborazione su dati ARDSU Siena.

4.8 I costi dell’Opera Universitaria di Trento

Il costo unitario del pasto effettivamente sostenuto dall’Opera Universitaria di Trento per singola mensa, nel 2003, è stato pari a circa 1,50 euro, eccezion fatta per la mensa Santa Chiara (Tab. 4.14). Il maggiore costo unitario di quest’ultima – superiore di circa 2 euro – è imputabile ai più elevati costi di gestione, in particolar modo di quelli sostenuti per il *servizio di vigilanza*¹¹⁰ e per il *riscaldamento*, non “compensati” da un maggior numero di pasti erogati.

Tabella 4.14 – *Il costo unitario del pasto per mensa, Opera Universitaria di Trento, 2003-2004*

Mense	2003		2004	
	Costo pieno (euro)	Costo netto (euro)	Costo pieno (euro)	Costo netto (euro)
Tomaso Gar	4,2	1,4	6,3	3,5
Santa Chiara	6,0	3,2	7,4	4,6
Povo	4,1	1,3	6,4	3,5
Mesiano	4,3	1,5	6,4	3,6
XXIV Maggio	4,4	1,6	7,1	4,3

Fonte: elaborazione su dati Opera Universitaria di Trento.

¹¹⁰ La mensa Santa Chiara è situata all’interno di un parco, per cui è previsto un servizio di vigilanza giornaliera e notturna che ha, ovviamente, costi elevati.

Nel 2004 il costo unitario si aggira, invece, intorno ai 4 euro per pasto erogato. L'incremento rispetto all'anno precedente è dovuto all'aumento del prezzo del pasto (+2 euro) e dei costi di gestione (+29%), cui è corrisposto un lieve aumento (+15%) dei pasti erogati. E' aumentato in misura considerevole il costo unitario della mensa XXIV Maggio, a causa della netta riduzione dei pasti rispetto al 2003 (-60%); tale mensa, infatti, è stata chiusa per un certo periodo nei primi mesi del 2004 e poi definitivamente nell'agosto dello stesso anno.

Nella tabella 4.14 è stato riportato anche il costo pieno del pasto, non effettivamente sostenuto dall'Opera, per poterlo confrontare con quello rilevato per gli altri enti.

L'Opera di Trento paga alla ditta appaltatrice la differenza tra il prezzo del pasto stabilito in sede di gara d'appalto e la tariffa pagata dallo studente; il *prezzo del pasto* è uguale per tutte le mense, essendo gestite dalla medesima ditta (Tab. 4.15) ed è comprensivo di IVA, essendo quest'ultima un costo per l'Ente¹¹¹.

Tabella 4.15 – *Il prezzo del pasto (IVA inclusa) pagato dall'Opera Universitaria di Trento per le mense*

	2003 (euro)	2004 (euro)
Pasto intero	1,32	3,14
Pasto ridotto	1,16	3,43

Fonte: Opera Universitaria di Trento.

Il *prezzo unitario del pasto* – uguale per tutte le mense, essendo uguale il prezzo pagato alla ditta appaltatrice – risulta pari a circa 1 euro nel 2003, 3 euro nel 2004 (Tab. 4.16).

¹¹¹ L'ammontare complessivo di tale imposta, infatti, che grava sulle voci di costo a carico dell'Opera, non è detraibile.

Tabella 4.16 – *Il prezzo unitario del pasto per singola mensa, Opera Universitaria di Trento, a.a. 2003-2004*

MENSE	N. PASTI EROGATI			PREZZO UNITARIO	
	2003	2004	INCREMENTO %, 2003-2004	2003 (euro)	2004 (euro)
Tomaso Gar	84.391	127.376	+51	1,2	3,3
Santa Chiara	27.334	39.453	+44	1,2	3,3
Povo	55.746	52.124	-6	1,2	3,3
Mesiano	84.711	100.693	+19	1,2	3,3
XXIV Maggio	38.921	15.553	-60	1,2	3,3

NOTA: il prezzo unitario è la media ponderata dei prezzi dei pasti, che si ottiene moltiplicando i pasti erogati (interi e ridotti) per i rispettivi prezzi, e rapportando la somma al numero complessivo di pasti erogati.

Fonte: elaborazione su dati Opera Universitaria di Trento.

4.9 Il confronto fra gli enti

Allo scopo di mettere a confronto i costi sostenuti dagli enti oggetto di analisi, sono stati stimati il costo unitario *pieno* ed il costo unitario *netto*, relativamente al 2004, per centro di erogazione (mense e locali convenzionati) di ciascun ente (Tab. 4.17).

Tabella 4.17 – *Il costo unitario pieno e netto del pasto erogato nelle mense e nei locali convenzionati, 2004*

		Costo pieno (euro)	Costo netto (euro)
ARDSU Siena	Mense	5,8	1,1
	Locali convenzionati	4,7	1,0
EDISU Piemonte	Mense	5,6	3,8
	Locali convenzionati	6,2	3,9
ISU Politecnico Milano	Mense	10,0	5,5
	Locali convenzionati	7,9	4,2
Opera Universitaria Trento	Mense	6,6	3,8

NOTA: il costo unitario del pasto per i locali convenzionati dell'EDISU Piemonte è leggermente sottostimato, in quanto non include il costo della stampa del buono pasto.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte, ISU Politecnico Milano, ARDSU Siena, Opera Universitaria Trento.

Come si può osservare dalla precedente tabella, nel 2004 il *costo pieno* del pasto è pari a 5-6 euro per mense e locali convenzionati di tutti gli enti, ad eccezione dell'ISU del Politecnico di Milano, per cui sono stati rilevati costi unitari più elevati: per le mense – per cui si registra un costo di 10 euro – ciò si spiega con i più alti costi di gestione della mensa Golgi, in particolare per la manutenzione ordinaria dei locali e per le utenze (soprattutto acqua, energia elettrica e riscaldamento); per quanto riguarda i locali convenzionati, invece, la ragione del costo più alto di 2-3 euro rispetto ai costi dell'EDISU e dell'ARDSU, va individuata nel maggiore prezzo del pasto, dovuto anche al fatto che a Milano vengono erogati solo pasti interi in quasi tutti i locali (eccetto uno).

Se si guarda, invece, al *costo netto*, ovvero al costo effettivamente sostenuto poiché al netto delle entrate, esso è all'incirca di 4 euro per tutti gli enti, eccetto che per le mense dell'ISU di Milano (più di 5 euro) e per l'ARDSU di Siena, per cui si è rilevato un costo netto di appena 1 euro per pasto erogato sia presso le mense sia presso i locali convenzionati; ciò è dovuto al fatto che tale ente ha delle consistenti entrate per il servizio di ristorazione, come si vedrà nel paragrafo successivo.

Osservando il *costo unitario complessivo* del pasto – senza distinzione tra mense e locali convenzionati – emerge che il *costo pieno* sostenuto dall'ARDSU di Siena è pari a poco meno di 6 euro, in linea con l'EDISU Piemonte. Il costo unitario più elevato si registra, invece, presso l'ISU del Politecnico di Milano, pari a circa 9 euro, per le ragioni precedentemente spiegate (Tab. 4.18).

Relativamente al costo effettivamente sostenuto dagli enti, ovvero il *costo netto*, si constata che quello più basso attiene all'ARDSU, il che si spiega con i consistenti ricavi di quest'ente. Seguono l'Opera di Trento e l'EDISU, con un costo netto di poco meno di 4 euro; infine vi è l'ISU con un costo di circa 5 euro.

Tabella 4.18 – *Il costo unitario del pasto per ente, 2004*

	Costo pieno (euro)	Costo netto (euro)
ARDSU Siena	5,7	1,1
EDISU Piemonte	5,9	3,9
ISU Politecnico Milano	8,9	4,7
Opera Universitaria Trento	6,6	3,8

NOTA: il costo unitario pieno per l'ISU e l'Opera di Trento rappresenta un costo *fittizio*, ovvero non realmente sostenuto.

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte, ISU Politecnico Milano, ARDSU Siena, Opera Universitaria Trento.

4.10 La copertura dei costi

A completamento dell'analisi economica, per ciascun ente considerato, è stato calcolato il *grado di copertura dei costi*, che consente di stimare quanta parte del costo sostenuto per il servizio di ristorazione è coperta dai ricavi del servizio stesso. Tale indicatore è stato rilevato effettuando il rapporto seguente:

$$\text{RICAVI TOTALI/ COSTI TOTALI}$$

Tra i *ricavi* sono stati considerati le entrate tariffarie, gli introiti derivanti dalla vendita delle tessere per l'accesso al servizio¹¹² e le detrazioni dalle borse di studio.

Le *entrate tariffarie* sono state stimate moltiplicando la tariffa pagata dallo studente per il numero di pasti erogati a quella tariffa, tenendo ovviamente conto, laddove previste, delle diverse tipologie di pasto.

¹¹² Gli introiti derivanti dalla vendita delle tessere per l'accesso al servizio ristorativo sono stati stimati solo per l'ISU (dove il costo di ciascuna tessera è pari a 6 euro), e per l'EDISU nel caso della vendita dei duplicati (al costo di 5 euro per lo studente), poiché tali tessere presso l'ARDSU di Siena e l'Opera Universitaria di Trento sono rilasciate senza alcun costo a carico dello studente. In entrambi i casi tali introiti rappresentano meno dell'1% dei costi totali, quindi sono stati inclusi nelle entrate tariffarie.

Per quanto concerne i ricavi derivanti dalle *detrazioni dalle borse di studio*, solo l'ISU del Politecnico di Milano e l'ARDSU di Siena trattengono dalle borse un importo monetario, come corrispettivo della gratuità del servizio di ristorazione agli studenti borsisti. Gli introiti derivanti dalle detrazioni dalle borse sono stati determinati nella seguente maniera:

- *nel caso dell'ISU*, è stato effettuato il prodotto tra l'importo della trattenuta – pari a €600 per tutti i borsisti (in sede, pendolari e fuori sede) – ed il numero di borsisti; nel caso dei pendolari si sono considerati soltanto quelli che nell'anno accademico 2003/04 hanno optato per l'utilizzo gratuito del servizio¹¹³;
- *nel caso dell'ARDSU*, è stato moltiplicato il numero di borsisti pendolari e di quelli fuori sede, per il valore della detrazione prevista per ciascuna categoria (€ 616 per i pendolari e €1.200 per i fuori sede)¹¹⁴.

Come si può notare dalla figura 4.1, l'*ARDSU di Siena* è l'ente che copre maggiormente i costi sostenuti per il servizio di ristorazione, ovvero l'81%, di cui:

- il 59% attraverso la *detrazione dalla borsa di studio*, un introito maggiore rispetto a quello dell'ISU del Politecnico, poiché agli studenti fuori sede viene detratta la quota relativa a *due pasti*;
- il 22% con le *entrate tariffarie*; una copertura analoga a quella dell'EDISU Piemonte, pur erogando quest'ultimo un numero di pasti decisamente superiore rispetto a quelli erogati a pagamento dall'ARDSU; il che è dovuto all'applicazione di una tariffa unica, indifferenziata rispetto alla condizione economica dello studente.

L'*EDISU Piemonte* è, al contrario, l'ente che ottiene la minore copertura dei costi rispetto agli altri, pari al 24%. Ciò si verifica sostanzialmente per due ragioni:

- non applica la detrazione del valore monetario del pasto dalle borse di studio, rispetto all'ARDSU di Siena e all'ISU di Milano;

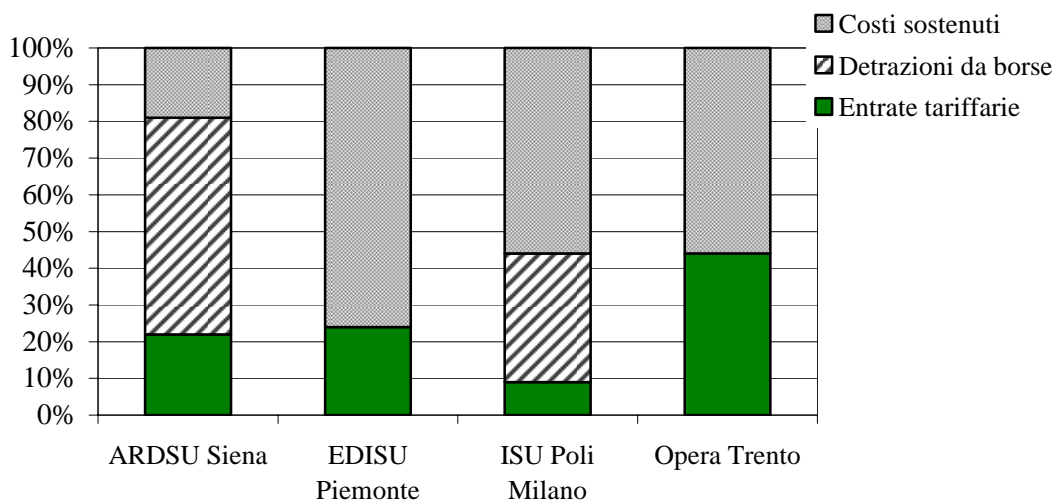
¹¹³ Nell'a.a. 2003/04 hanno optato per l'utilizzo gratuito del servizio, piuttosto che per la monetizzazione del servizio, ovvero un importo maggiore della borsa, 110 studenti pendolari.

¹¹⁴ L'ARDSU non trattiene dall'importo di borsa degli studenti in sede alcuna quota come corrispettivo del pasto gratuito giornaliero, che teoricamente sarebbe pari a €616, come per gli altri studenti, tuttavia eroga un importo di borsa di fatto inferiore a quello minimo previsto dal DPCM 9 aprile 2001, pari a € 1.000, contro i €1.546 previsti.

- applica tariffe differenziate in base alla condizione economica – rispetto all’Opera di Trento e all’ARDSU di Siena, che prevedono una tariffa unica –, ma la maggior parte dei pasti sono erogati alla tariffa di prima fascia.

L’ISU del Politecnico di Milano e l’Opera Universitaria di Trento coprono entrambi il 44% dei costi totali. Nel *caso di Trento*, però, essi sono costituiti esclusivamente dalle *entrate tariffarie*, più alte rispetto agli altri enti, in relazione al fatto che presso le mense dell’Opera il servizio di ristorazione viene erogato alla stessa tariffa per tutti gli studenti, non differenziata in base alle diverse condizioni economiche degli studenti. Nel *caso dell’ISU* invece, le entrate tariffarie costituiscono solo il 9% dei costi totali, ciò dipende principalmente dal basso numero di pasti erogati e dal fatto che sono per lo più erogati alla prima fascia tariffaria; il 35% dei costi dell’ISU è coperto invece dalle detrazioni dalle borse di studio.

Figura 4.1 – La copertura dei costi per il servizio di ristorazione, 2004



Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte, ISU Politecnico Milano, ARDSU Siena, Opera Universitaria Trento.

Per ciascun ente è stato poi calcolato il *ricavo per pasto pagato*, rapportando i ricavi delle entrate tariffarie al numero di pasti erogati a pagamento (Tab. 4.19).

L’*Opera di Trento* “introita” per pasto 2,80 euro, poiché applica una tariffa di € 3,10 per il pasto intero e di €2,60 per il pasto ridotto, valida per tutti indistintamente

(Tab. 4.20). In realtà, come già ricordato, l’Opera non incassa gli introiti delle mense, ma paga semplicemente la differenza fra il prezzo pieno del pasto e la tariffa a carico dello studente; tuttavia, per avere un dato comparativo rispetto agli altri enti, si è proceduto per la stima del ricavo, come se incassasse le entrate tariffarie.

L’*EDISU Piemonte* è l’ente che “introita” meno per pasto (1,30 euro), in quanto l’85% dei pasti sono erogati alla prima fascia tariffaria – pari a €1,90 per il pasto intero e a €1,20 per il pasto ridotto – e solo il 4% circa alla terza ed alla quarta fascia, la cui tariffa è di 5-6 euro per il pasto intero e di 3-4 euro per il pasto ridotto.

Tabella 4.19 – *I ricavi per pasto erogato, 2004*

Enti	Ricavo per pasto pagato (euro)	Ricavo teorico per pasto gratuito (euro)	Ricavo effettivo per pasto gratuito (euro)
ARDSU Siena	2,1	3,0	7,9
EDISU Piemonte	1,3	-	-
ISU Politecnico Milano	2,4	3,0	4,9
Opera Universitaria Trento	2,8	-	-

Fonte: elaborazione su dati EDISU Piemonte, ISU Politecnico di Milano, ARDSU di Siena e Opera Universitaria di Trento.

Per l’*ARDSU di Siena* e l’*ISU del Politecnico di Milano*, che applicano la detrazione dalla borsa di studio della quota relativa ai pasti gratuiti, sono stati rilevati altri due indicatori: il *ricavo teorico per pasto gratuito*, che si è ottenuto rapportando il valore detratto dalla borsa per l’erogazione del servizio gratuito – pari a € 616 per l’ARDSU ed a € 600 per l’ISU – al numero di pasti teorici, calcolato ipotizzando che uno studente consumi un pasto al giorno in mensa, per cinque volte alla settimana per dieci mesi l’anno, e il *ricavo effettivo per pasto gratuito*, dato dal rapporto tra i ricavi derivanti dalle detrazioni col numero di pasti erogati gratuitamente. In altre parole, uno studente avente diritto al pasto gratuito che frequentasse regolarmente il servizio mensa, con il valore di € 600 dettrattogli, pagherebbe 3 euro per pasto; questa tariffa “figurativa” è decisamente inferiore a quella che effettivamente introitano gli enti che

applicano tale politica: l'ARDSU, per pasto erogato gratuitamente, ha un introito di quasi 8 euro e l'ISU di 5 euro (in quanto detrae dalla borsa dei fuori sede un solo pasto giornaliero gratuito). La differenza fra il ricavo teorico e quello effettivo è data dal fatto che gli studenti che hanno l'accesso gratuito alle mense non frequentano giornalmente il servizio ristorativo, per cinque volte a settimana.

Tabella 4.20 – *Le tariffe applicate agli utenti, 2003-2004*

Enti	Categorie di utenti	Pasto intero (euro)		Pasto ridotto (euro)	
		2003	2004	2003	2004
EDISU Piemonte	Prima fascia	1,85	1,90	1,15	1,20
	Seconda fascia	3,20	3,25	1,85	2,00
	Terza fascia	5,00	5,10	2,80	3,00
	Prezzo intero	7,30	6,00	5,30	4,00
ISU Politecnico Milano	Prima fascia	2,60	2,75	non erogato	1,00
	Seconda fascia	3,10	3,45	non erogato	1,50
	Terza fascia	3,60	4,15	non erogato	2,00
	Prezzo intero	6,00	5,91	non erogato	5,67
ARDSU Siena	Studenti iscritti ad atenei toscani	2,30	2,50	1,80 tipo A 1,20 tipo B	2,00 tipo A 1,30 tipo B
	Studenti non borsisti da Paesi in via di sviluppo	1,50	1,60	1,20 tipo A 1,00 tipo B	1,20 tipo A 1,00 tipo B
	Studenti iscritti ad atenei non toscani	4,70	5,00	4,20 tipo A 3,40 tipo B	4,50 tipo A 3,60 tipo B
	Utenti convenzionati	6,50	7,00	6,00 tipo A 5,20 tipo B	6,50 tipo A 5,50 tipo B
Opera Universitaria Trento	Tutti gli aventi diritto	3,10	3,10	2,60	2,60

Fonte: regolamenti per il servizio ristorazione EDISU Piemonte, ISU Politecnico Milano, ARDSU Siena, Opera Universitaria Trento.

A seguito dall'analisi sulla copertura dei costi e osservando le tabelle 4.19 e 4.20, si ritiene di poter fare alcune considerazioni: l'EDISU Piemonte e l'ISU del Politecnico di Milano dovrebbero cercare di ampliare il bacino di utenza, affinché non sia limitato esclusivamente agli studenti borsisti, ad esempio riducendo la tariffa di quarta fascia, che attualmente è pari a 6 euro per il pasto intero, rendendola più

competitiva rispetto al mercato; gli enti che applicano la detrazione dalle borse di studio del valore dei pasti gratuiti, invece, potrebbero riconsiderare tale scelta, se non altro limitando ad un solo pasto la detrazione per gli studenti fuori sede.

CONCLUSIONI

A seguito dell'aumento dell'attività di produzione di servizi e della relativa diminuzione di risorse pubbliche, per gli Enti per il diritto allo studio, è diventato sempre più importante il raggiungimento di un buon livello di *efficienza economica* – ovvero di ottimizzazione dei risultati ottenuti in relazione alle risorse immesse nel processo produttivo –, che si realizza per mezzo del continuo monitoraggio e valutazione del processo produttivo. A tale scopo risulta fondamentale il controllo di gestione, che consente di programmare i risultati, esprimendoli essenzialmente in termini monetari, e di controllare il loro raggiungimento, nonché di individuare eventuali situazioni di inefficienza e intervenire in maniera mirata con manovre correttive.

Il sistema di controllo di gestione è già da tempo impiegato non solo nel mondo imprenditoriale, ma anche in alcuni enti per il diritto allo studio; l'EDISU Piemonte sta solo da poco tempo utilizzando tale sistema di valutazione. La presente ricerca si è proposta di porre le basi per la realizzazione di uno strumento attraverso cui effettuare il controllo di gestione del principale intervento rivolto alla generalità degli studenti – ovvero il servizio di ristorazione – erogato dall'EDISU Piemonte.

Lo strumento proposto si è avvalso, in parte, della *contabilità analitica per centri di costo*, che ha consentito di pervenire al calcolo dei costi unitari e di effettuare un confronto di efficienza tra le singole strutture di erogazione, in parte, del *metodo ABC* (Activity Based Costing); infatti il risultato della rilevazione è un costo totale assorbito dai vari centri di costo, che si è ottenuto sommando il costo delle *attività* sostenute in ciascuna mensa con la quota di competenza dei costi generali del centro di costo. Tale strumento è stato applicato all'Ente piemontese e ad altri tre enti scelti come casi di studio: l'ISU del Politecnico di Milano, l'ARDSU di Siena e l'Opera Universitaria di Trento.

Prima di effettuare l'analisi dei costi, si è ritenuto indispensabile analizzare le diverse modalità di gestione del servizio di ristorazione erogato dagli enti presi in esame, per disporre di un quadro generale che consentisse di "contestualizzare" l'analisi e comprendere, quindi, le possibili cause di determinate variazioni rilevate nei costi. In breve, l'analisi sui costi è stata preceduta da un'analisi descrittiva circa le diverse caratteristiche del servizio di ristorazione erogato.

Relativamente alle *modalità di accesso* al servizio è emerso che in tutti gli enti si accede principalmente attraverso tessere elettroniche, che corrispondono alle tessere universitarie (appositamente abilitate) presso l'ARDSU di Siena e l'EDISU Piemonte, o a tessere dell'ente stesso, presso l'ISU di Milano e l'Opera di Trento. La *procedura di richiesta* del servizio, invece, prevede all'ISU del Politecnico di Milano e all'EDISU Piemonte la presentazione di una specifica domanda, mentre presso l'ARDSU di Siena e l'Opera di Trento tale procedura è semplificata, in quanto allo studente è sufficiente presentarsi allo sportello dell'Ente e compilare un apposito modulo di richiesta perché gli venga subito rilasciata la tessera di accesso o abilitata quella universitaria. Ogni anno la validità della tessera si rinnova automaticamente con l'iscrizione all'Università, contrariamente a quanto avviene all'EDISU e all'ISU, dove occorre ripresentare annualmente la richiesta.

Per quanto concerne le *tariffe*, l'Ente piemontese e quello lombardo applicano quattro fasce tariffarie, ma mentre all'EDISU il limite per accedere alla tariffa di prima fascia coincide con la soglia ISEE per beneficiare della borsa di studio, all'ISU tale limite coincide con la terza fascia, per cui, tutti gli studenti non borsisti accedono al servizio ristorativo milanese pagando il prezzo pieno. L'ARDSU di Siena e l'Opera di Trento, invece, applicano una tariffa unica indifferenziata rispetto alla condizione economica dello studente.

Il numero di *pasti* complessivamente *erogati* nel 2003/04 si aggira intorno ai 700.000 pasti presso le mense dell'ARDSU di Siena, poco più di 400.000 nelle mense torinesi, circa 300.000 in quelle di Trento, e meno di 100.000 nelle mense dell'ISU, contro una popolazione universitaria frequentante le sedi metropolitane rispettivamente pari a circa 9.000 studenti (regolari) a Siena, 50.000 a Torino, 10.000 a Trento e 20.000 a Milano. Da questi numeri emerge una evidente sproporzione tra i pasti erogati e gli

studenti universitari: presso realtà piccole, come Siena e Trento, viene erogato, rispetto a Torino, ad esempio, un numero di pasti quasi doppio nel primo caso e di poco inferiore nel secondo caso; l'ISU di Milano, pur avendo il doppio degli iscritti regolari rispetto a Trento, eroga un terzo dei pasti. Questo risultato viene ulteriormente confermato calcolando il *numero di pasti erogati all'anno per posto a sedere* di ciascuna mensa: in alcune di esse, e particolarmente presso la mensa Golgi di Milano (45 pasti per posto), quella piemontese di Grugliasco (94 pasti), e la XXIV Maggio e la Santa Chiara di Trento (rispettivamente 91 e 99 pasti), vengono erogati meno di 100 pasti per posto a sedere; queste mense si possono considerare sotto utilizzate, mentre il livello massimo di sfruttamento di una mensa è di circa 1.000 pasti per posto a sedere (che si verifica presso una mensa dell'Ente di Siena). Non stupisce, quindi, che in media, uno studente regolare consumi il maggior numero di pasti all'anno (60 pasti) presso il servizio di ristorazione dell'ARDSU di Siena. L'Opera di Trento si caratterizza per una forte richiesta del servizio – essendo il numero di richiedenti superiore agli studenti iscritti regolari – e per un grado di attrattività delle mense piuttosto soddisfacente, in quanto uno studente iscritto regolare vi consuma 33 pasti l'anno, pari a un sesto di quelli teoricamente consumabili. Presso l'ISU del Politecnico di Milano presenta domanda per accedere al servizio di ristorazione solo una minima percentuale dei potenziali richiedenti (9%), un numero addirittura inferiore agli studenti borsisti; tuttavia, coloro che ne fanno richiesta usufruiscono in misura nettamente superiore del servizio (80 volte l'anno), rispetto a quanto non accada negli altri enti (poco più di 30 volte in un anno), probabilmente perché fa richiesta del servizio solo chi è fortemente motivato ad utilizzarlo. Infine, presso l'EDISU Piemonte, chi fa richiesta del servizio consuma 36 pasti in un anno – analogamente ad uno studente di Trento –, tuttavia si riscontra un minor livello di attrattività delle mense, considerato che uno studente regolare consuma 11 pasti l'anno, che corrisponde ad un diciottesimo dei pasti che teoricamente potrebbe consumare.

Questa disparità tra enti nel consumo dei pasti trova una spiegazione osservandone la *distribuzione per fascia tariffaria*, da cui emerge che al servizio ristorativo dell'EDISU Piemonte e dell'ISU di Milano accedono quasi esclusivamente gli idonei alla borsa di studio, mentre gli altri enti riescono ad attirare una “clientela” più ampia: all'ARDSU di Siena, ad esempio, il 40% circa dei pasti è erogato

gratuitamente (agli studenti borsisti), contro un 60% erogato a pagamento, mentre all'ISU il 70% dei pasti è gratuito, e meno dell'1% è a tariffa piena (riservata a coloro che hanno un ISEE superiore alla soglia per accedere alla borsa); presso il servizio EDISU, infine, l'84% dei pasti è erogato alla tariffa corrispondente alla prima fascia (che coincide con quella per ottenere la borsa) e solo il 4% dei pasti sono erogati in terza e quarta fascia tariffaria. Un incentivo all'allargamento del bacino di utenza piemontese potrebbe essere dato da un sistema di tariffazione differente, che riduca le tariffe per gli studenti che rientrano in terza e quarta fascia – pari attualmente a 5-6 euro –, rendendole più competitive rispetto al mercato.

Per quanto concerne l'*analisi dei dati*, si è proceduto alla stima del costo unitario del pasto *per singola mensa*, del *costo unitario del pasto per singolo centro* di erogazione del servizio – ovvero per le mense, da una parte, e per i locali convenzionati, dall'altra –, del costo unitario del *servizio di ristorazione* nel suo complesso e, infine, del costo unitario del servizio di ristorazione, *al netto delle entrate*.

Nel 2004 il *costo pieno* del pasto è risultato pari a 5-6 euro *per mensa e locali convenzionati* di tutti gli enti, ad eccezione dell'ISU del Politecnico di Milano, per cui sono stati stimati costi unitari più elevati, pari a 10 euro per le mense e 8 euro per i locali convenzionati, imputabili ai maggiori costi di gestione di una delle due mense milanesi, da un lato, ed al maggiore prezzo del pasto, relativamente ai locali convenzionati, dall'altro, dovuto anche al fatto che a Milano vengono erogati solo pasti interi in quasi tutti i locali (eccetto uno). Il *costo netto* invece – ovvero quello effettivamente sostenuto dagli enti poiché al netto delle entrate –, è all'incirca di 4 euro per tutti gli enti, eccetto che per le mense dell'ISU di Milano (più di 5 euro) e per l'ARDSU di Siena, per cui si è rilevato un costo di appena 1 euro per pasto erogato sia presso le mense che nei locali convenzionati, il che si spiega con i consistenti ricavi di quest'ente.

Calcolando, infatti, il *grado di copertura dei costi*, che consente di stimare quanta parte del costo sostenuto per il servizio di ristorazione è coperta dai ricavi del servizio stesso – consistenti principalmente nelle entrate tariffarie e, laddove previste, nelle detrazioni dalle borse di studio –, l'*ARDSU di Siena* è risultato l'ente che copre maggiormente i costi sostenuti per il servizio ristorativo, ovvero l'81%, di cui circa il

60% attraverso la *detrazione dalla borsa di studio* e il 22% con le *entrate tariffarie*. La copertura con le entrate tariffarie è analoga a quella dell'EDISU Piemonte, sebbene quest'ultimo eroghi un numero di pasti decisamente superiore rispetto a quelli erogati a pagamento dall'ARDSU, il che è dovuto all'applicazione di una tariffa unica, indifferenziata rispetto alla condizione economica dello studente, e alla presenza di un'utenza non esclusivamente corrispondente a quella dei borsisti. L'EDISU Piemonte, invece, è l'ente che ottiene la minore copertura dei costi rispetto agli altri (24%), in quanto non applica la detrazione del valore monetario del pasto dalle borse di studio, a differenza dell'ARDSU di Siena e dell'ISU di Milano, e applica tariffe differenziate in base alla condizione economica, contrariamente all'Opera di Trento e all'ARDSU di Siena, che prevedono una tariffa unica; inoltre, la maggior parte dei pasti sono erogati alla tariffa di prima fascia. Se ne deduce che vi è una notevole convenienza per gli enti applicare la detrazione dalle borse: ciò è confermato dal confronto tra il *ricavo teorico per pasto gratuito* pari a 3 euro – ottenuto rapportando il valore detratto dalla borsa per l'erogazione del servizio gratuito (€600) al numero di pasti (teorici) che uno studente consumerebbe se frequentasse la mensa cinque volte alla settimana, per dieci mesi l'anno (circa 200 pasti) – ed il *ricavo effettivo per pasto erogato gratuitamente*, pari a quasi 8 euro per l'ARDSU ed a 5 euro per l'ISU (che detrae dalla borsa dei fuori sede un solo pasto giornaliero gratuito anziché due come l'Ente toscano). Da ciò si evince che il consumo di chi usufruisce gratuitamente del servizio è inferiore rispetto alla quota che viene prelevata dalla borsa di studio.

Infine, come ci si poteva attendere dal dato sulla copertura dei costi, l'EDISU Piemonte è l'ente che “introita” meno per pasto (1,30 euro), in quanto l'85% dei pasti sono erogati alla prima fascia tariffaria.

In conclusione, dal quadro complessivo fin qui illustrato, la considerazione che si ritiene di poter fare in merito all'EDISU Piemonte e all'ISU del Politecnico di Milano, è che dovrebbero cercare di ampliare il bacino di utenza, affinché non sia limitato esclusivamente ai borsisti, ad esempio riducendo la tariffa di quarta fascia – pari attualmente a 6 euro per il pasto intero –, rendendola più competitiva rispetto al mercato. Agli enti che applicano la detrazione dalle borse di studio del valore dei pasti gratuiti, si può proporre di riconsiderare tale scelta, almeno limitando ad un solo pasto la detrazione per gli studenti fuori sede.

APPENDICE I

Tabella A.1 – *Dati richiesti agli enti regionali per il diritto allo studio*

		a.a. 2001/02	a.a. 2002/03	a.a. 2003/04	a.a. 2004/05
1	N. pasti <i>interi</i> erogati per mensa e per tipo di tariffa (inclusi i pasti erogati gratuitamente)				
2	N. pasti <i>ridotti</i> erogati per mensa e per tipo di tariffa (inclusi i pasti erogati gratuitamente)				
3	N. pasti erogati nei locali convenzionati, per tipo di pasto (intero/ ridotto) e per tipo di tariffa				
4	N. studenti aventi diritto al pasto gratuito				
5	N. studenti richiedenti il servizio di ristorazione				
6	N. tesserini erogati				

		2003	2004
7	Costo del pasto pagato dall'Ente ai locali convenzionati (IVA esclusa e inclusa)		
8	Costo del pasto pagato dall'Ente alla ditta appaltatrice per le mense (IVA esclusa e inclusa)		

9	Capitolato (o capitolati) d'appalto per la gestione del servizio di ristorazione presso le mense a gestione INDIRETTA.
---	--

Tabella A.2 – *Le istruzioni generali per la compilazione delle schede rilevazione costi per l'EDISU Piemonte, l'ISU di Milano e l'Opera di Trento*

PRESENTAZIONE

Il file inviato comprende nove fogli di lavoro, di cui cinque **SCHEDE** di rilevazione **COSTI**, nelle quali si richiede di inserire i dati:

Scheda 1 - Costi di gestione delle mense

Scheda 2 - Costi di gestione dei locali convenzionati

Schede 3a e 3b - Costo del personale per attività relative al servizio di ristorazione

Scheda 4 - Costi per predisposizione gare d'appalto

Ogni scheda è preceduta da un foglio **istruzioni** per una sua corretta compilazione.

I dati da rilevare sono quelli relativi ai costi sostenuti dagli Enti negli anni **2003 e 2004**.

Nella **Scheda 1** dovranno essere inseriti i **costi delle mense a gestione indiretta**; le voci di costo sono state suddivise in due gruppi corrispondenti a due diversi momenti individuati, l'*appalto* e la *riscossione introiti*. I dati vengono rilevati per singola mensa, mentre nell'ultima colonna dovranno essere inseriti quelli NON suddivisibili per singola mensa, ma relativi a tutte le mense. Occorre precisare che, nelle caselle corrispondenti alle voci *sopraluoghi e controlli e trasporto valori/ vigilantes*, bisogna inserire i costi che l'Ente sostiene per questi due servizi solo se NON sono effettuati da personale dipendente dell'Ente, ma da eventuali soggetti/ ditte esterne; in caso contrario, infatti, andrebbero inseriti nelle schede 3a e 3b sui costi del personale.

Non sono state considerate, tra le voci di costo, l'acquisto e la manutenzione straordinaria delle attrezzature, nonché gli investimenti e il costo del software per l'erogazione del tesserino e per la riscossione degli introiti, in quanto costi fissi, che vengono sostenuti *una tantum*, e che andrebbero spalmati sull'intera vita utile dell'oggetto; inoltre si ipotizza che tali costi siano estremamente divergenti da realtà a realtà e che, pertanto, non risultino utili ai fini comparativi, ma che possano piuttosto distorcere gli esiti dell'analisi relativa ai costi di gestione.

La **Scheda 2** dovrà essere compilata coi dati relativi ai **costi di gestione dei locali convenzionati**. Si precisa che, nel caso in cui il tesserino per l'accesso ai locali convenzionati sia lo stesso che consente l'accesso alle mense, il suo costo deve essere inserito **solo** nella Scheda 1.

Anche in questo caso si è deciso, per gli stessi motivi descritti precedentemente, di non considerare i costi fissi come, ad esempio, l'acquisto e la manutenzione straordinaria delle attrezzature, né il costo del software per l'erogazione e la lettura dei tesserini.

Le **Schede 3a e 3b** riguardano i **costi del personale per attività relative al servizio di ristorazione**, sostenuti dall'Ente rispettivamente negli anni 2003 e 2004. Il personale a cui si fa riferimento è esclusivamente quello **dipendente** dell'Ente, a prescindere dal tipo di contratto stipulato (includere, quindi, anche i collaboratori co.co.co., a progetto...). Si richiede di inserire, in queste schede, le *percentuali di tempo* che ciascun dipendente dedica annualmente alle diverse attività descritte. E', inoltre, prevista una categoria residuale **Altre attività**, in cui inserire le percentuali di tempo dedicate dalla risorsa umana ad attività diverse da quelle espressamente previste, ma *sempre inerenti il servizio di ristorazione*. E' possibile, in questo modo, effettuare un **check** (che viene eseguito in automatico), in cui non necessariamente i "valori somma" saranno pari a 100%, in quanto un dipendente può anche essere impegnato in attività non inerenti il servizio di ristorazione.

La **Scheda 4**, infine, accoglie i dati inerenti i **costi per la predisposizione delle gare d'appalto**.

Al fondo di ogni scheda vi è uno spazio **NOTE**, in cui è possibile scrivere eventuali specificazioni in merito ai dati inseriti, qualora lo si ritenga opportuno.

Le celle destinate ad accogliere i dati sono state create a fondo bianco.

Tutti i valori in unità monetarie devono essere espressi in *euro*.

Tabella A.3 – *Le istruzioni generali per la compilazione schede per l'ARDSU Siena*

PRESENTAZIONE

Il file inviato comprende undici fogli di lavoro, di cui sette **SCHEDE** di rilevazione **COSTI**, nelle quali si richiede di inserire i dati:

Scheda 1 - Costi di gestione delle mense

Scheda 2 - Costi di gestione dei locali convenzionati

Schede 3a, 3b, 3c e 3d - Costo del personale per attività relative al servizio di ristorazione

Scheda 4 - Costi per la procedura gare d'appalto

Ogni scheda è preceduta da un foglio **istruzioni** per una sua corretta compilazione.

I dati da rilevare sono quelli relativi ai costi sostenuti dagli Enti negli anni **2003** e **2004**.

Nella **Scheda 1** dovranno essere inseriti i **costi delle mense a gestione indiretta** e quelli della **mensa a gestione diretta**; i dati vengono rilevati per singola mensa, mentre nella terza e nell'ultima colonna dovranno essere inseriti quelli NON suddivisibili per singola mensa, ma relativi, rispettivamente, alle mense a gestione indiretta ed a tutte le mense nel loro complesso. Occorre precisare che, nelle caselle corrispondenti alle voci *sopraluoghi e controlli* e *trasporto valori/vigilantes*, bisogna inserire i costi che l'Ente sostiene per questi due servizi solo se NON sono effettuati da personale dipendente dell'Ente, ma da eventuali soggetti/ ditte esterne; in caso contrario, infatti, andrebbero inseriti nelle schede 3a e 3c sui costi del personale.

Non sono state considerate, tra le voci di costo, l'acquisto e la manutenzione straordinaria delle attrezzature, nonché gli investimenti e il costo del software per l'erogazione del tesserino e per la riscossione degli introiti, in quanto costi fissi, che vengono sostenuti *una tantum*, e che andrebbero spalmati sull'intera vita utile dell'oggetto; inoltre si ipotizza che tali costi siano estremamente divergenti da realtà a realtà e che, pertanto, non risultino utili ai fini comparativi, ma che possano piuttosto distorcere gli esiti dell'analisi relativa ai costi di gestione.

La **Scheda 2** dovrà essere compilata coi dati relativi ai **costi di gestione dei locali convenzionati**. Si precisa che, nel caso in cui il tesserino per l'accesso ai locali convenzionati sia lo stesso che consente l'accesso alle mense, il suo costo deve essere inserito **solo** nella Scheda 1.

Anche in questo caso si è deciso, per gli stessi motivi descritti precedentemente, di non considerare i costi fissi come, ad esempio, l'acquisto e la manutenzione straordinaria delle attrezzature, né il costo del software per l'erogazione e la lettura dei tesserini.

Le **Schede 3a, 3b, 3c e 3d** riguardano i **costi del personale per attività relative al servizio di ristorazione**, sostenuti dall'Ente rispettivamente negli anni 2003 e 2004. In particolare le **Schede 3a e 3c** si riferiscono ad attività che vengono svolte in *tutti i tipi di mensa* e nei *locali convenzionati*, mentre le **Schede 3b e 3c** riguardano soltanto *la mensa a gestione diretta*. Il personale a cui si fa riferimento è esclusivamente quello **dipendente** dell'Ente, a prescindere dal tipo di contratto stipulato (includere, quindi, anche i collaboratori co.co.co., a progetto...). Si richiede di inserire, in queste schede, le *percentuali di tempo* che ciascun dipendente dedica *annualmente* alle diverse attività descritte. Occorre precisare che il tempo dedicato da uno stesso dipendente a determinate attività può comparire contemporaneamente nelle schede 3a e 3b e, quindi, contemporaneamente, nelle schede 3c e 3d.

E', inoltre, prevista una categoria residuale **Altre attività**, in cui inserire le percentuali di tempo dedicate dalla risorsa umana ad attività diverse da quelle espressamente previste, ma *sempre inerenti il servizio di ristorazione*.

E' possibile, in questo modo, effettuare un **check** (che viene eseguito in automatico), in cui non necessariamente i "valori somma" saranno pari a 100%, in quanto un dipendente può anche essere impegnato in attività non inerenti il servizio di ristorazione.

La **Scheda 4**, infine, accoglie i dati inerenti i **costi per la procedura delle gare d'appalto** per l'affidamento della gestione delle mense.

Tabella A.4 – Istruzioni per la compilazione delle schede sui costi di gestione delle mense a gestione indiretta

	Voce di costo	Specifica	Note
Appalto	CONTRIBUTO AFFITTO LOCALI	Indicare l'importo annuo che l'Ente è tenuto a versare ad eventuale soggetto esterno come contributo d'affitto per i locali adibiti alle mense.	
	ASCENSORI	Indicare il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo della spesa per la manutenzione ordinaria degli ascensori.	Considerare solo il costo sostenuto dall'Ente, quindi NON A CARICO della ditta esterna in base al capitolato.
	ESTINTORI	Indicare il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo della spesa per la verifica annuale degli estintori.	
	MANUTENZIONE ORDINARIA LOCALI E ATTREZZATURE	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo di tali voci di spesa. Le voci da considerare sono il costo della manutenzione ordinaria dei locali ed il costo della manutenzione ordinaria delle attrezzature.	
	UTENZE VARIE (ACQUA, GAS, RISCALDAM., ECC.)	Inserire il valore delle utenze che discende dalla rilevazione a consuntivo di tali voci di spesa per le mense (incluso contributo per fognatura).	
SPESE TELEFONICHE	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo delle spese telefoniche.		
Riscossione introiti	RETI INFORMATICHE	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo delle spese riguardanti le linee ADSL (inclusi i costi di "affitto" e manutenzione delle reti).	
	MANUTENZIONE ORDINARIA APPARECCHIATURE	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo delle spese per la manutenzione ordinaria delle apparecchiature utilizzate nella riscossione degli introiti (casce, sistemi di lettura tesserini magnetici...)	
	ALTRO	Inserire il valore che discende da eventuali voci di costo non comprese tra le precedenti, ad esempio i costi sostenuti per la predisposizione di eventuali gare d'appalto (per la fornitura di beni o la gestione di servizi accessori).	Nel caso in cui la voce di costo Altro si riferisca a più mense, specificare a quali mense è da imputare e indicarlo in una casella qualsiasi.
SPECIFICARE ALTRO	Specificare le voci di costo a cui si riferisce il valore inserito in "altro".		
Costi relativi a TUTTE le mense	EROGAZIONE TESSERINO	Indicare il costo unitario (materiale) del tesserino che consente l'accesso alle mense.	
	MANUTENZ. ORDINARIA APPARECCHIATURE	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo delle spese per la manutenzione ordinaria delle apparecchiature utilizzate per l'emissione dei tesserini.	
	CONSULENZE ESTERNE	Indicare il valore delle spese sostenute dall'Ente per eventuali consulenze esterne inerenti il servizio di ristorazione (non vanno inseriti i costi dovuti a consulenze esterne per la predisposizione di gare d'appalto, in quanto verranno inseriti nella Scheda 4).	
	SOPRALUOGHI E CONTROLLI	Indicare il valore delle spese sostenute dall'Ente per lo svolgimento di attività ispettive e sopraluoghi presso le mense da parte di soggetti/ ditte esterne.	In questa scheda inserire i costi sostenuti per questi due servizi solo se sono effettuati da soggetti/ ditte esterne, NON dal personale DIPENDENTE dell'Ente.
	TRASPORTO VALORI/ VIGILANTES	Indicare il valore delle spese sostenute dall'Ente per il servizio di trasporto valori effettuato presso le mense.	

Tabella A.6 – Istruzioni per la compilazione della scheda sui costi di gestione delle mense a gestione diretta e indiretta

	Voce di costo	Specifica	Note
Costi di gestione diretta e indiretta	CONTRIBUTO AFFITTO LOCALI	Indicare l'importo annuo che l'Ente è tenuto a versare ad eventuale soggetto esterno come contributo d'affitto per i locali adibiti alle mense.	
	ASCENSORI	Indicare il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo della spesa per la manutenzione ordinaria degli ascensori.	Considerare solo il costo sostenuto dall'Ente, quindi NON A CARICO della ditta esterna in base al capitolato.
	ESTINTORI	Indicare il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo della spesa per la verifica annuale degli estintori.	
	MANUTENZIONE ORDINARIA LOCALI E ATTREZZATURE	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo di tali voci di spesa. Le voci da considerare sono il costo della manutenzione ordinaria dei locali ed il costo della manutenzione ordinaria delle attrezzature.	
	UTENZE VARIE (ACQUA, GAS, RISCALDAMENTO...)	Inserire il valore delle utenze che discende dalla rilevazione a consuntivo di tali voci di spesa per le mense (incluso contributo per fognatura).	
	SPESE TELEFONICHE	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo delle spese telefoniche.	
	RETI INFORMATICHE	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo delle spese riguardanti le linee ADSL (inclusi i costi di "affitto" e manutenzione delle reti).	
	MANUTENZIONE ORDINARIA APPARECCHIATURE	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo delle spese per la manutenzione ordinaria delle apparecchiature utilizzate nella riscossione degli introiti (casse, sistemi di lettura tesserini magnetici, schede di rete, HUB, ecc.)	
	SOPRALUOGHI E CONTROLLI	Indicare il valore delle spese sostenute dall'Ente per lo svolgimento di attività ispettive e sopraluoghi presso le mense a gestione INDIRETTA da parte di soggetti/ ditte esterne.	
	ACQUISTO MATERIE PRIME E BENI DI CONSUMO	Inserire il costo delle materie prime e dei beni di consumo acquistati dall'Ente, con riferimento a quelli necessari per l'espletamento delle attività previste nell'erogazione del servizio presso le mense a gestione DIRETTA : derrate alimentari, stoviglie e altra merce utile.	
	ASSICURAZIONI	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo di tale voce di spesa. La voce da considerare è il costo delle polizze RC, RCT ed RCO, stipulate per le mense a gestione DIRETTA .	
SERVIZIO DI PULIZIA	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo di tale voce di spesa. La voce da considerare è il costo del servizio di pulizia, effettuato da soggetti/ ditte esterne presso i locali destinati alle mense a gestione DIRETTA .		

Tabella A.8 – Istruzioni per la compilazione delle schede sui costi di gestione dei locali convenzionati

Voce di costo	Specifica
STAMPA BUONI PASTO	Indicare il costo che l'Ente sostiene per la stampa dei buoni pasto.
MANUTENZIONE ORDINARIA SISTEMI DI LETTURA TESSERE	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo di tale voce di spesa. La voce da considerare è il costo della manutenzione ordinaria dei sistemi di lettura dei tesserini mensa.
LINEE ADSL	Inserire il valore che discende dalla rilevazione a consuntivo delle spese per le linee ADSL.
CONSULENZE ESTERNE	Indicare il valore delle spese sostenute dall'Ente per eventuali consulenze esterne inerenti il servizio di ristorazione erogato presso i locali convenzionati.
SOPRALUOGHI E CONTROLLI	Indicare il valore delle spese sostenute dall'Ente per lo svolgimento di attività ispettive e sopraluoghi presso i locali convenzionati da parte di soggetti/ ditte esterne.
TRASPORTO VALORI/ VIGILANTES	Indicare il valore delle spese sostenute dall'Ente per il servizio di trasporto valori effettuato presso i locali convenzionati.
ALTRI COSTI	Inserire il valore che discende da eventuali voci di costo non comprese tra le precedenti, ad esempio i costi sostenuti per la predisposizione di eventuali gare d'appalto e selezioni pubbliche per la scelta dei locali convenzionati.
SPECIFICARE ALTRO	Specificare le voci di costo a cui si riferisce il valore inserito in Altro.

Tabella A.9 – Scheda costi di gestione dei locali convenzionati

VOCI DI COSTO	Costi locali convenzionati (euro)	
	2003	2004
Stampa buoni pasto		
Emissione tesserini per l'accesso ai locali convenzionati		
Manutenzione ordinaria apparecchiature per l'emissione tesserini		
Manutenzione ordinaria sistemi di lettura tessere		
Linee ADSL		
Consulenze esterne		
Sopraluoghi e controlli		
Trasporto valori/ vigilantes		
Altri costi		
Specificare altro		
TOTALE costi		

Tabella A.10 – Istruzioni per la compilazione delle schede sui costi per la procedura delle gare d'appalto

Voce di costo	Specifica
GESTIONE PROCEDURA GARE D'APPALTO	Indicare il valore delle spese sostenute dall'Ente per la gestione della procedura delle gare d'appalto per le mense (pubblicazione di avvisi e bandi, lettere di invito e documenti accessori, istruttoria della documentazione prodotta dagli offerenti, acquisizione e valutazione delle offerte, verbali di gara, avvisi di aggiudicazione ed approvazione dello schema contrattuale, le tasse derivanti dal contratto d'appalto). Non deve essere inserita , in questa voce di costo, <u>la spesa per il personale</u> che si è occupato della predisposizione delle gare.
CONSULENZE ESTERNE	Indicare il valore delle spese sostenute dall'Ente per consulenze esterne inerenti la predisposizione delle gare d'appalto per la gestione del servizio di ristorazione.

Tabella A.11 – Scheda costi per la procedura gare d'appalto

	Gara 1	Gara 2
Anno gara		
Gestione procedura gare (euro)		
Consulenze esterne (euro)		
TOTALE costi		

Tabella A.12 – Istruzioni per la compilazione delle schede sui costi di del personale per attività relative al servizio di ristorazione per le mense a gestione indiretta ed i locali convenzionati

	Intestazione	Descrizione
Costo del personale	DIPENDENTE	Inserire a scelta un codice numerico per identificare il singolo dipendente, a prescindere dal tipo di contratto (a tempo indeterminato o determinato, collaborazione a progetto, co.co.co.,ecc.).
	STIPENDIO	Inserire per ogni persona il COSTO LORDO ANNUO a carico dell'Ente, quindi comprensivo di straordinari, bonus, missioni.
Attività	COORDINAMENTO GESTIONE RISTORAZIONE	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica ad attività attinenti il coordinamento della gestione del servizio di ristorazione sia per le mense che per i locali convenzionati (ad esempio la gestione delle domande di accesso al servizio di ristorazione, l'individuazione e la scelta dei locali convenzionati, ecc.).
	SOPRALUOGHI E CONTROLLI	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica alle attività ispettive ed ai sopraluoghi sia presso le mense che nei locali convenzionati.
	SERVIZIO CASSA	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica all'attività di servizio cassa presso le mense o alla vendita dei buoni pasto presso i locali convenzionati.
	TRASPORTO VALORI/ VIGILANTES	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica all'attività di trasporto valori, sia nelle mense sia nei locali convenzionati.
	GESTIONE CONTRATTI PASSIVI	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica ad attività quali il controllo della corretta esecuzione e gli stati di avanzamento dei contratti, il controllo e la liquidazione di fatture sui contratti, il perfezionamento dei contratti derivanti da procedure aperte negoziate o ristrette (richiesta preventivi, acquisizione documentazione amministrativa, ecc.).
	GESTIONE ACQUISTI	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica ad attività quali l'acquisizione delle richieste di acquisto di beni e servizi, la verifica delle disponibilità finanziarie, il ricevimento e la liquidazione delle fatture, la predisposizione delle richieste di acquisto di beni di scorta, ecc.
	DETTAGLIO ATTIVITA'	Dettagliare l'attività che svolge il singolo dipendente (ad esempio: cassiera, vigilantes, ecc.).
	ALTRE ATTIVITA'	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica ad attività <u>sempre inerenti il servizio di ristorazione</u> , ma diverse da quelle considerate in precedenza (ad es. attività relative alla predisposizione di eventuali gare d'appalto)
	SPECIFICARE ALTRO	Specificare le attività indicate nella colonna "Altre attività".
	CHECK	Inserire la somma delle percentuali dedicate a ciascuna attività. <u>Non necessariamente tale somma deve essere pari a 100%, in quanto il dipendente può anche essere impegnato in attività non inerenti il servizio di ristorazione.</u>

Tabella A.14 – Istruzioni per la compilazione della parte di scheda sui costi del personale per attività svolte per le mense a gestione diretta

	Intestazione	Descrizione
Attività presso la mensa a gestione DIRETTA	EROGAZIONE PASTI	Inserire per ogni dipendente la percentuale di tempo che esso dedica alla preparazione dei pasti, che comprende varie attività, quali l'acquisto delle merci, il trasporto, la cottura, la conservazione e la distribuzione dei pasti.
	MANUTENZIONE ORDINARIA LOCALI E ATTREZZATURE	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica alla manutenzione ordinaria dei locali e delle attrezzature.
	MAGAZZINAGGIO	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica all'attività di magazzinaggio.
	SERVIZIO DI PULIZIA	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica al servizio di pulizia presso i locali destinati alla mensa a gestione diretta.
	SERVIZI IGIENICI E SANITARI	Indicare la percentuale di tempo che ciascun dipendente dedica al controllo del rispetto delle norme igienico-sanitarie presso i locali destinati alle mense a gestione diretta.

Bibliografia

- Anessi Pessina, E.
2000 *La contabilità delle Aziende Pubbliche. Contabilità finanziaria e contabilità generale negli enti locali*, Milano, Giuffrè Editore.
- Anthony, R. N. e Young, D. W.
1992 *Controllo di gestione per gli Enti pubblici e le organizzazioni non profit*, Milano, McGraw-Hill.
- Azzone, G.
1994 *Innovare il sistema di controllo di gestione. Tecniche, architettura e processo*, Milano, ETAS.
- Azzone, G. e Dente, B. (a cura di)
1999 *Valutare per governare. Il nuovo sistema dei controlli nelle Pubbliche amministrazioni*, Milano, ETAS.
- Barbalace, S.
1996 *La contabilità dell'ente locale: gli strumenti di programmazione e di gestione*, Milano, Giuffrè Editore.
- Bastia, P.
2001 *Sistemi di pianificazione e controllo*, Bologna, Il Mulino.
- Bocchino, U.
1994 *Controllo di gestione e budget*, Milano, Giuffrè Editore.
- Brusa, L.
1995 *Contabilità dei costi. Contabilità per centri di costo e Activity Based Costing*, Milano, Giuffrè Editore.
- Buffoni, D. e Mainardi, A.
1997 *Il controllo di gestione negli enti per il diritto allo studio universitario: alcune esperienze applicative al servizio ristorazione dell'EDISU Piemonte*, tesi di laurea, Torino, Facoltà di Ingegneria, Politecnico di Torino.
- Catalano, G. (a cura di)
2002 *La valutazione delle attività amministrative delle università: il Progetto "Good practices"*, Bologna, Il Mulino.
- Catalano, G. et al.
1993 *Chi paga l'istruzione universitaria? Dall'esperienza europea una nuova politica di sostegno agli studenti in Italia*, Milano, FrancoAngeli.

- Del Bene, L.
1995 *Il controllo economico della gestione*, in Anselmi, L. (a cura di), *L'Azienda "Comune"*, Rimini, Maggioli.
- Garlatti, A. e Pezzani, F.
2000 *I sistemi di programmazione e controllo negli enti locali*, Milano, ETAS.
- Genta, E. (a cura di)
2003 *Il diritto allo studio universitario. Radici e prospettive*, Savigliano, Dipartimento di Scienze giuridiche dell'Università di Torino, L'Artistica Editrice.
- Horngren, C.T., Foster, G. e Datar, S.
1997 *Cost accounting: a managerial emphasis*, Prentice Hall, Henglewood Cliff.
- IRPET
1992 *Il controllo di gestione degli enti per il diritto allo studio universitario. Efficienza ed efficacia*, Milano, FrancoAngeli.
- Laudisa, F.
2002 *Il diritto allo studio universitario: interventi, risorse e spesa in Piemonte*, Torino, Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario, Regione Piemonte.
- Luciano, E. e Ravazzi, P.
1997 *I costi nell'impresa. Teoria economica e gestione aziendale*, Torino, UTET.
- Milgrom, P.
1994 *Economia, organizzazione e management*, Bologna, Il Mulino.
- MIP-Politecnico di Milano,
2005 *Progetto Good Practice: organismi per il diritto allo studio universitario*, materiale dei seminari, Milano.
- Miraglio, P.
2000 *Metodologie di aggiudicazione delle commesse pubbliche: il caso delle mense universitarie*, tesi di laurea, Torino, Facoltà di Ingegneria, Politecnico di Torino.
- Mussari, R. (a cura di)
2001 *Manuale Operativo per il Controllo di Gestione*, Dipartimento della Funzione Pubblica, Ufficio per l'innovazione delle Pubbliche Amministrazioni, Catanzaro, Rubbettino.

- Prat, A.
2005 *Studio di fattibilità sul sistema del servizio di ristorazione universitaria in ambito metropolitano torinese*, rapporto finale, Torino, marzo.
- Rossetto, S.
2001 *Manuale di economia e organizzazione d'impresa. Teorie e tecniche*, Torino, UTET.
- Scaggion, M.
2005 *La valutazione dei servizi da parte degli studenti: il caso dell'EDISU Piemonte*, tesi di laurea, Torino, Facoltà di Ingegneria, Politecnico di Torino.
- Selleri, L.
1999 *Contabilità dei costi e contabilità analitica. Determinazioni quantitative e controllo di gestione*, Milano, ETAS.

Siti internet consultati

- AlmaLaurea: www.almalaurea.it;
- ARDSU di Siena: <http://www.dsu.siena.it>;
- Comitato Nazionale per la Valutazione del sistema universitario: <http://www.cnvsu.it>;
- EDISU Piemonte: <http://www.eds.unito.it>;
- ISU del Politecnico di Milano: <http://www.isu.polimi.it>;
- Mappe Informadove: www.informadove.it;
- Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca: www.miur.it;
- Mip-Politecnico di Milano: www.mip.polimi.it;
- Opera Universitaria di Trento: <http://www.operauni.tn.it>;
- Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario: www.ossreg.piemonte.it;
- Politecnico di Milano: www.polimi.it;
- Politecnico di Torino: www.polito.it;
- Università degli Studi del Piemonte Orientale: www.unipmn.it;
- Università degli Studi di Siena: www.unisi.it;
- Università degli Studi di Torino: www.unito.it;
- Università degli Studi di Trento: www.unitn.it.