

## **Il servizio di ristorazione EDISU Piemonte: le ragioni di chi non ne usufruisce**

*Federica Laudisa*



**Giugno 2009**

L'indagine è stata curata da Federica Laudisa, hanno tuttavia collaborato, Daniela Musto, all'impostazione del piano di campionamento e all'estrazione del campione, e Laurea Maneo allo svolgimento delle analisi di regressione.

Il lavoro è stato costantemente seguito dalla *Commissione per la Ristorazione*, alla quale hanno partecipato: Mariagrazia Pellerino, Presidente dell'EDISU; Olimpia Gambino, Direttore dell'EDISU; Stefano Afferni, Maria Luisa Marchese, responsabili del servizio ristorativo dell'Ente; Vincenzo Gerbi e Maria Auxilia Grassi, membri del Comitato Tecnico-Scientifico del servizio di ristorazione.

## Indice

Introduzione	p. 4
1. La ricerca: obiettivi e metodologia	5
2. Gli studenti che non conoscono il servizio di ristorazione: chi sono?	10
3. Gli studenti conoscono le tariffe?	15
4. Come si conosce il servizio di ristorazione	18
5. Quali studenti non presentano domanda	20
6. Perché non viene presentata la domanda per accedere al servizio	25
7. Quale opinione hanno gli studenti dei ristoranti universitari	29
Conclusioni	33
Sintesi: i punti chiave dell'indagine	35
Allegato – Il questionario	37

## Introduzione

La finalità di questa indagine è stata di comprendere i motivi per cui una quota non irrilevante di studenti, pari nell'a.a. 2007/08 al 65% degli studenti iscritti in regola negli atenei piemontesi, non presenti domanda per accedere al servizio di ristorazione EDISU Piemonte. Il numero di richiedenti – 23.000 lo scorso anno accademico – è aumentato di circa il 58% negli ultimi sei anni, ma nonostante questo trend positivo oltre 40.000 studenti in corso non hanno fatto richiesta: perché?

Per rispondere a questa domanda è stato intervistato un campione di quasi 1.500 non richiedenti, selezionati in modo tale da essere rappresentativi delle tre possibili condizioni abitative – in sede, pendolare, fuori sede – e delle diverse utenze dei ristoranti universitari/locali convenzionati presenti a Torino ed Alessandria. L'ipotesi di fondo è che i motivi della non richiesta differiscano in funzione della residenza – è evidente, ad esempio, che gli studenti che vivono in famiglia hanno meno necessità del servizio – e della mensa cui lo studente dovrebbe afferire poiché i ristoranti hanno una diversa capacità attrattiva che dipende principalmente dalla distanza rispetto alla sede del corso e dalla qualità del servizio offerto.

Al campione di studenti è stato inviato un questionario *on-line* attraverso cui è stato rilevato:

- la conoscenza del servizio;
- le modalità attraverso cui gli studenti hanno saputo del servizio;
- la conoscenza delle tariffe;
- la presentazione della domanda;
- le ragioni della eventuale non presentazione;
- un commento sulle mense.

A ciascuno di questi sei punti corrisponde un capitolo del rapporto di ricerca che è così strutturato: nel *capitolo uno* sono esplicitati gli obiettivi dell'indagine e viene descritta in modo dettagliato la metodologia utilizzata; nel *capitolo due* si traccia il profilo dello studente che ignora l'esistenza del servizio; nel *capitolo tre* si esamina la conoscenza delle tariffe; nel *capitolo quattro* sono descritti gli strumenti attraverso cui gli studenti ottengono l'informazione del servizio; nei *capitoli cinque e sei*, rispettivamente, si cerca di analizzare chi sono gli studenti che non presentano domanda e per quale ragione; infine, nel *capitolo sette* vengono riportati i commenti espressi dagli studenti sul servizio di ristorazione universitaria, per comprendere cosa pensano delle mense a prescindere dal fatto che se ne siano serviti.

## 1. La ricerca: obiettivi e metodologia

L'analisi dei dati in merito al servizio di ristorazione EDISU Piemonte ha messo in luce che il numero di richiedenti è aumentato in misura consistente negli ultimi sei anni, se nell'a.a. 2002/03 erano il 24% degli iscritti regolari negli istituti universitari piemontesi, nell'a.a. 2007/08 sono divenuti il 35% (Tab. 1.1)<sup>1</sup>. Nonostante questo trend positivo, ci si è posti l'interrogativo sul perché il 65% di chi è in regola con gli studi – che si ritiene la platea dei potenziali richiedenti, essendo gli studenti che frequentano maggiormente i corsi e dunque l'Ateneo –, non effettui la domanda per accedere al servizio. Una prima spiegazione va senz'altro rinvenuta nel fatto che l'84% degli studenti iscritti negli atenei piemontesi ha la residenza in Piemonte<sup>2</sup>, sono quindi principalmente studenti in sede e pendolari che hanno meno necessità di usufruire del servizio di ristorazione, ma vi sono altre ragioni?

Tab. 1.1 – I richiedenti il servizio di ristorazione sui potenziali richiedenti, a.a. 2002/03 – 2007/08

Anno accademico	N° richiedenti	N° iscritti regolari	N° richiedenti/N° iscritti regolari
2002/03	14.609	60.244	24%
2003/04	18.710	62.010	30%
2004/05	20.142	63.648	32%
2005/06	19.596	60.516	32%
2006/07	22.149	65.305	34%
2007/08	23.005	65.748	35%

Fonte: EDISU Piemonte; MIUR Ufficio di Statistica, rilevazione al 31 luglio.

Per comprendere le motivazioni per cui gli studenti decidono di non accedere al servizio si è stabilito di richiederle direttamente all'universo di studenti che non presenta domanda presso l'EDISU; a ben vedere, gli studenti universitari devono presentare apposita richiesta all'Ente solo nel caso in cui intendano usufruire del servizio a tariffe agevolate, viceversa, possono entrare in mensa presentando il tesserino di ateneo o la *smart card*<sup>3</sup> pagando la tariffa piena (ma questi, ovvero coloro che non effettuano la richiesta, non è possibile identificarli attraverso i dati amministrativi).

<sup>1</sup> Nell'a.a. 2007/08 potevano richiedere il servizio gli iscritti presso: l'Università di Torino, il Politecnico, l'Università del Piemonte Orientale, l'Università di Scienze Gastronomiche e gli Istituti di Alta formazione Artistica e Musicale quali il Conservatorio, l'Accademia di Belle Arti e la Scuola superiore per Mediatori linguistici. Per maggiori dettagli circa le modalità di accesso si veda La qualità del servizio ristorativo EDISU Piemonte: l'opinione degli utenti, di F. Laudisa, D. Musto, Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario, Regione Piemonte, 2009.

<sup>2</sup> Elaborazione Osservatorio su dati di Ateneo, relativi all'a.a. 2007/08.

<sup>3</sup> La smart card è una sorta di borsellino elettronico che lo studente deve provvedere a "caricare" di un importo monetario per poterne usufruire ed è stata distribuita a partire da gennaio '08 agli iscritti al primo anno di un corso di laurea triennale degli atenei piemontesi.

### *Il campione*

Per “isolare” l’universo oggetto di analisi, vale a dire i non richiedenti il servizio, in primo luogo è stato reperito l’elenco degli studenti iscritti nei tre atenei piemontesi statali. Non sono presi in esame gli studenti degli altri istituti universitari (Istituto Vittoria, Accademia Albertina di Belle Arti, Conservatorio, Università di Scienze Gastronomiche) sia per la difficoltà di reperirne i nominativi, sia in considerazione della loro scarsa rappresentatività: in totale sono circa 1.000 e costituiscono meno del 2% della popolazione universitaria.

In secondo luogo, dal complesso degli iscritti nelle sedi di Torino<sup>4</sup>, Grugliasco ed Alessandria – sedi in cui il servizio mensa è presente –, sono stati depennati gli studenti che dal database Edisu risultavano avere presentato domanda di accesso al servizio nell’a.a. 2007/08. Gli studenti iscritti presso sedi universitarie decentrate (quali Novara, Vercelli, Cuneo, Biella, Asti, Mondovì, Ivrea, Saluzzo, Pinerolo, Ivrea, Savigliano, Alba, Casale Monferrato, Orbassano, ecc.) – in cui l’EDISU ha provveduto a fare delle convenzioni con locali privati ma non vi sono ristoranti universitari –, si è stabilito di non contattarli per due ordini di motivi:

- per evitare il rischio che le motivazioni fossero legate prevalentemente alla non presenza del servizio mensa, che è una risposta prevedibile la quale non avrebbe dato valore aggiunto alla ricerca;
- sono in numero molto esiguo: se si eccettua Novara con circa 4.300 iscritti, e Cuneo e Vercelli con poco meno di 2.000 studenti, nelle altre sedi non si raggiungono le 1.000 unità.

Infine, sono stati eliminati dall’insieme dei *record* così ottenuti gli studenti non regolari, cioè iscritti ad un corso di laurea da un numero di anni superiore alla durata legale prevista<sup>5</sup>, ed i part-time, poiché se si fossero inclusi si sarebbe ottenuta come motivazione della non richiesta del servizio quella scontata di non frequentare l’ateneo.

In totale sono risultati 42.353 studenti regolari iscritti a tempo pieno nell’a.a. 2007/08 nelle sedi universitarie di Torino, Grugliasco e Alessandria, non presentanti la domanda, da cui è stato estratto un campione di 15.000 iscritti.

Per estrarre le unità campionarie si è ricorso ad un piano di campionamento stratificato, che consiste nel suddividere la popolazione in sottopopolazioni (o strati) più omogenei, e quindi con minore variabilità, rispetto al fenomeno che si vuole studiare<sup>6</sup>. Come variabili di stratificazione sono state individuate la *condizione abitativa* e il *polo universitario di afferenza*, quelle condizioni per le quali si presuppone varino le ragioni del non utilizzo. L’esigenza del servizio ristorativo, infatti, differisce in relazione alla condizione abitativa dello studente – gli studenti fuori sede hanno evidentemente più bisogno della mensa in confronto agli studenti che vivono in famiglia –, e le mense possono avere una diversa capacità attrattiva a seconda della distanza e della qualità del servizio offerto. L’incrocio tra le tre possibili condizioni abitative (in sede, pendolare, fuori sede) ed i sei poli ristorativi individuati, ha portato ad una suddivisione della popolazione in 18 strati, da ciascuno dei quali si è poi estratto un campione casuale semplice (Tab. 1.2).

Occorre tuttavia fare delle precisazioni. Della popolazione universitaria non si conosce la condizione abitativa in senso stretto, non è noto chi degli studenti prende alloggio al di fuori del nucleo familiare di origine e chi invece pendola per raggiungere la sede universitaria, tuttavia è

---

<sup>4</sup> La sede di Torino comprende anche quelle di Venaria ed Orbassano.

<sup>5</sup> E’ stata presa in considerazione anche l’ipotesi di assumere come platea dei potenziali richiedenti gli studenti che frequentano più del 75% degli insegnamenti previsti dal loro corso di studi, basandoci sui dati rilevati da Almalaurea, tuttavia, si sono riscontrate percentuali molto simili, ovvero gli studenti frequentanti costituiscono il 68% del totale degli iscritti a tempo pieno, gli studenti iscritti regolari il 73%.

<sup>6</sup> Il campionamento stratificato consente rispetto a quello casuale semplice di avere un minor errore di campionamento, a parità di ampiezza di campione.

disponibile l'informazione sulla città e la regione di residenza; pertanto, sono stati considerati in sede quegli studenti la cui città di residenza coincide con la sede di studio; pendolari quelli che risiedono in Piemonte, e fuori sede quanti hanno la residenza fuori regione.

Riguardo ai poli universitari, e quindi ai poli-mensa cui gli studenti dovrebbero afferire, sono stati ricostruiti in base alla Facoltà di iscrizione<sup>7</sup>; quegli studenti non riconducibili a nessun polo – si pensi ad esempio agli iscritti a corsi interfacoltà –, oppure riconducibili ad un polo in cui non è presente un ristorante universitario – è questo il caso degli iscritti ad Economia – sono stati raggruppati nella categoria “locali convenzionati”<sup>8</sup>.

Tab. 1.2 – Il piano di campionamento: la suddivisione della popolazione universitaria in strati

Polo ristorativo	In sede	Residenti in Piemonte	Residenti fuori Piemonte	Totale	%	
Amedeo - Lungo Dora Siena	5.452	9.604	1.503	16.559	39,1	
Gallari	1.706	3.176	511	5.393	12,7	
Borsellino - Castelfidardo	1.331	2.739	1.491	5.561	13,1	
Grugliasco	273	942	185	1.400	3,3	
Locali convenzionati	4.079	6.623	1.113	11.815	27,9	
Alessandria	374	1.138	113	1.625	3,8	
	Totale	13.215	24.222	4.916	42.353	100,0
	%	31,2	57,2	11,6	100,0	31,2

La numerosità campionaria, vale a dire il numero di studenti da contattare, è stata stabilita in maniera piuttosto pragmatica: sapendo che il tasso di risposta dei questionari *on-line* è molto basso, ed ipotizzando che si fosse mantenuto negli standard (pari al 10% circa), un campione di 15.000 studenti avrebbe garantito 1.500 interviste, che difatti è ciò che è avvenuto. Il numero di unità campionarie all'interno delle celle, invece, è stato fissato decidendo, in primo luogo, di includere tutti i fuori sede, poiché sono gli studenti più bisognosi del servizio ristorativo e dei quali quindi è più importante conoscere le ragioni del non utilizzo; in secondo luogo, una volta determinato il numero di studenti in sede, pendolari, fuori sede da intervistare, questi sono stati distribuiti nei singoli strati tendenzialmente rispettando la proporzione dei vari poli-mensa nella popolazione di riferimento (si è sovracampionato il polo di Alessandria, a discapito della categoria “locali convenzionati”, al fine di avere per questa realtà un numero congruo di interviste su cui effettuare l'analisi) (Tab. 1.2).

<sup>7</sup> Il polo *Amedeo - Lungo Dora Siena* raggruppa gli studenti iscritti alle Facoltà di Giurisprudenza, Lettere e Filosofia, Lingue e Letterature Straniere, Psicologia, Scienze della Formazione, Scienze Politiche e gli iscritti al corso di laurea in Matematica di Scienze MFN. Il polo *Gallari* comprende gli iscritti alle Facoltà di Architettura, Farmacia, alcuni corsi di Medicina e Chirurgia e Scienze MFN. Il polo *Borsellino - Castelfidardo*, include gli studenti di Ingegneria I, Ingegneria Gestionale e Ingegneria dell'Informazione. Sono stati considerati afferenti a *Grugliasco* gli studenti iscritti ad Agraria, Medicina Veterinaria ed alcuni corsi Interateneo, ed infine, ad *Alessandria* vi sono tutti gli iscritti presso tale sede.

<sup>8</sup> Più precisamente sono stati classificati nel gruppo “altri” gli studenti iscritti presso la Scuola di Amministrazione Aziendale, la SUIISM, la Facoltà di Economia, i corsi Interfacoltà e Interateneo, e alcuni corsi di Architettura I, Scienze MFN e Medicina e Chirurgia, individuati in base al corso di laurea frequentato dallo studente.

Tab. 1.3 – *Il piano di campionamento: le unità campionarie per ciascun strato*

Polo ristorativo	In sede	Residenti in Piemonte	Residenti fuori Piemonte	Totale	%	
Amedeo - Lungo Dora Siena	369	4.165	1.503	6.037	40,2	
Galliori	116	1.377	511	2.004	13,4	
Borsellino - Castelfidardo	90	1.188	1.491	2.769	18,5	
Grugliasco	133	408	185	727	4,8	
Locali convenzionati	100	800	1.113	2.013	9,7	
Alessandria	200	1.138	113	1.451	13,4	
	Totale	1.008	9.076	4.916	15.000	100,0
	%	6,7	60,5	32,8	100,0	

Mettendo a confronto le percentuali di riga e di colonna calcolate sul totale delle tabelle 1.3 e 1.4, si constata che il numero di studenti intervistati per condizione abitativa e per polo rispecchia pressoché esattamente la distribuzione stabilita nel piano di campionamento, mentre quest'ultima si discosta dalla situazione presente nella popolazione effettiva (Tab. 1.2): avendo sovracampionato gli studenti fuori sede e quelli afferenti al polo-mensa di Alessandria, sono stati sottodimensionati gli studenti in sede e quelli che non afferiscono a nessun particolare polo ristorativo. In fase di analisi dei dati, dunque, si è proceduto ad un'operazione chiamata di ripesatura o ponderazione con la quale la distribuzione del campione viene resa analoga a quella della popolazione<sup>9</sup>.

Tab. 1.4 – *Il numero di interviste effettuate per strato*

Polo ristorativo	In sede	Residenti in Piemonte	Residenti fuori Piemonte	Totale	%	
Amedeo - Lungo Dora Siena	48	423	149	620	42,7	
Galliori	18	128	53	199	13,7	
Borsellino - Castelfidardo	6	100	124	230	15,9	
Grugliasco	17	38	21	76	5,2	
Alessandria	7	98	78	183	9,9	
Locali convenzionati	19	111	13	143	12,6	
	Totale	115	898	438	1.451	100,0
	%	7,9	61,9	30,2	100,0	

### *Il questionario*

Le ragioni per cui gli studenti non presentano domanda, come già detto, sono state richieste direttamente agli interessati attraverso un questionario *on-line* inviato per e-mail. Questa modalità di intervista sebbene presenti lo svantaggio di avere dei bassi tassi di risposta – nel caso specifico circa il 10% ha risposto sul totale dei soggetti contattati –, e dei tempi più lunghi di raccolta dati, ha il vantaggio dei costi contenuti e pertanto è stata preferita all'intervista telefonica (la quale ha un elevato tasso di risposta e garantisce l'acquisizione dei dati in breve tempo, ma di contro ha un costo piuttosto consistente, circa quattro volte superiore a quello del questionario *on-line*).

<sup>9</sup> L'operazione consiste nel dare un peso diverso alle diverse unità campionarie, cosicché alcune unità contino di più e altre meno.



L'e-mail contenente il *link* al questionario è stata inviata a fine maggio, e la raccolta dati è terminata il 3 luglio: durante questo arco temporale sono state inviate altre due e-mail per sollecitare la partecipazione all'indagine.

Tramite il questionario è stato chiesto allo studente se conosceva il servizio di ristorazione, ed in caso affermativo, come lo aveva conosciuto e se aveva presentato richiesta<sup>10</sup>, quindi, in caso di mancata richiesta, per quale ragione: nelle modalità di risposta pre-elencate si è cercato di coprire il ventaglio di possibili motivi per cui gli studenti non fanno domanda:

- *motivi di ordine logistico:*
  - la mensa è distante dalla Facoltà;
- *motivi di ordine organizzativo:*
  - non riesce a conciliare i tempi delle lezioni con il pranzo;
  - è complessa/non conosce la procedura per fare richiesta del servizio;
- *motivi di ordine culturale:*
  - preferisce mangiare a casa o nei locali privati;
  - porta il pranzo da casa;
- *motivi di carattere economico*
  - reputa il prezzo del pasto poco conveniente.
- *altri motivi*
  - non ha una buona opinione del servizio EDISU;
  - frequenta poco le lezioni;
  - altro, specificato liberamente dallo studente.

Il questionario completo è riportato in Allegato<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Nonostante il campione fosse stato individuato eliminando coloro che nel database EDISU risultavano avere presentato richiesta, poiché è possibile presentare domanda in qualsiasi momento dell'anno, una quota di studenti poteva (ed ha) fatto richiesta nel periodo che è intercorso tra l'acquisizione dei dati EDISU e l'invio del questionario.

<sup>11</sup> Il questionario per gli studenti iscritti nella sede di Alessandria presenta una leggera variante, ovvero non comprende le domande 7 e 7.1.

## 2. Gli studenti che non conoscono il servizio di ristorazione: chi sono?

Il 21,5% degli studenti intervistati alla domanda: *L'EDISU Piemonte offre agli studenti universitari un servizio di ristorazione. Sa di potervi accedere?* ha risposto di non esserne a conoscenza, dunque circa uno studente su cinque. Cerchiamo di analizzare quali caratteristiche presenta questo studente.

Premesso che sono stati distinti sei diversi poli di ristorazione tenendo conto della vicinanza delle Facoltà ai ristoranti universitari, coloro che maggiormente ignorano il servizio sono gli studenti che non afferiscono a nessun polo-mensa specifico, e che per questo motivo sono stati raggruppati nella categoria “locali convenzionati”: il 35% di chi rientra in questo gruppo sostiene di non conoscerlo. Tra i diversi poli-mensa, invece, i meno conosciuti risultano essere Amedeo-Lungo Dora Siena ed Alessandria (il 18% degli studenti li ignora), viceversa, i più noti sono i ristoranti Borsellino-Castelfidardo (soltanto il 9% circa non sa della loro esistenza) (Tab. 2.1).

Tab. 2.1 – La percentuale di studenti che conosce il servizio di ristorazione, per polo ristorativo

Polo ristorativo	Conosce il servizio		Totale %
	SI %	NO %	
Locali convenzionati	64,7	35,3	100,0
Amedeo - Lungo Dora Siena	81,5	18,5	100,0
Alessandria	82,3	17,7	100,0
Grugliasco	85,4	14,6	100,0
Galliori	88,6	11,4	100,0
Borsellino - Castelfidardo	91,1	8,9	100,0
Totale	78,5	21,5	100,0

Dai dati esposti nella tabella sopra discende che, a Torino, gli studenti che non conoscono il servizio sono soprattutto iscritti presso Facoltà che non dispongono di mense nelle immediate vicinanze, ovvero gli iscritti ai corsi Interfacoltà/Interateneo<sup>12</sup>, ad Economia, alla Scuola Universitaria in Scienze Motorie (SUISM) ed a Medicina e Chirurgia; tra gli studenti, invece, che potrebbero servirsi delle mense, *quelli che maggiormente non ne sono al corrente sono gli studenti di Giurisprudenza (24%), Scienze Politiche (23%), Lettere e Filosofia (22%) e Farmacia (21%)*: le prime tre Facoltà afferiscono al polo Amedeo-Lungo Dora Siena, l'ultima, a Galliori (Fig. 2.1). I diversi poli sono visualizzati nella figura 2.2<sup>13</sup>.

Questi risultati corrispondono esattamente a quelli emersi nella ricerca sulla soddisfazione degli utenti<sup>14</sup>, dalla quale si evince che i minori utilizzatori del servizio sono per l'appunto iscritti al gruppo delle Facoltà umanistiche: *la non conoscenza del servizio, dunque, è un ulteriore elemento che può spiegare il mancato utilizzo* (oltre al grado di frequenza delle lezioni e alla

<sup>12</sup> Tra i corsi Interfacoltà/Interateneo, quelli iscritti a Scienze strategiche sono risultati in percentuale maggiore non conoscere il servizio.

<sup>13</sup> La figura fotografa la situazione relativa all'a.a 2007/08, ed è ripresa dal rapporto *La qualità del servizio ristorativo EDISU Piemonte: l'opinione degli utenti*, di F. Laudisa, D. Musto, Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario, Regione Piemonte, 2009.

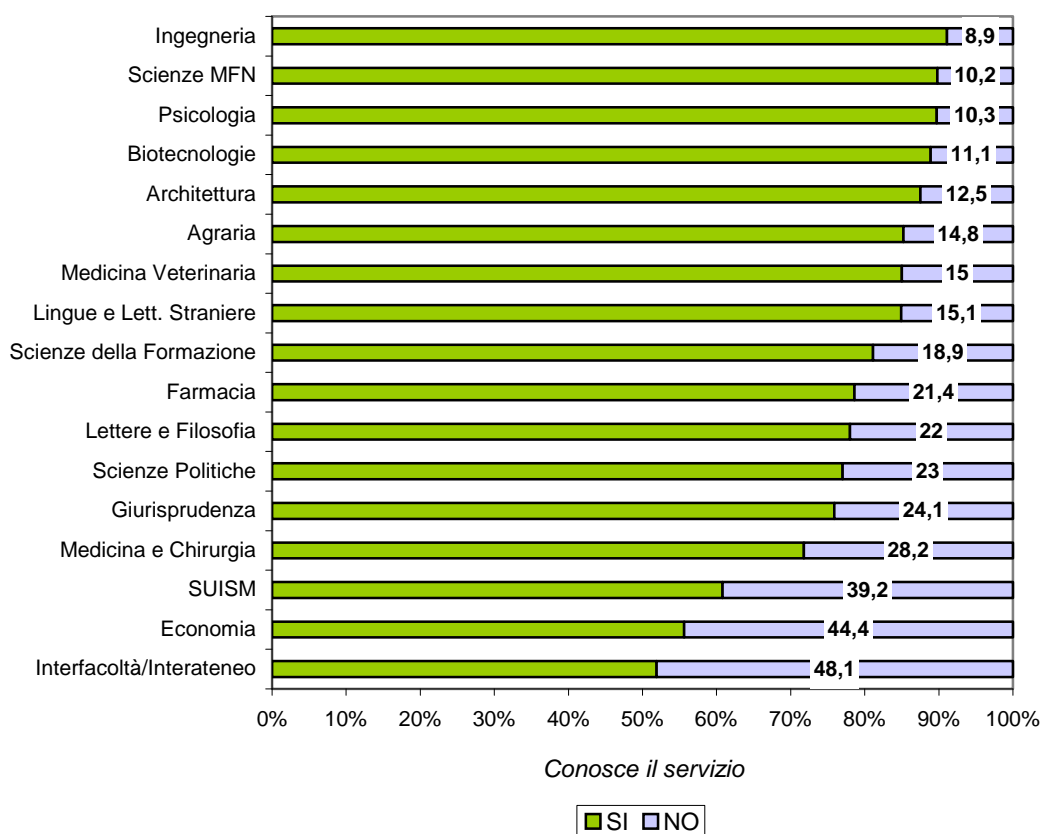
<sup>14</sup> Si veda F. Laudisa, D. Musto, *La qualità del servizio ristorativo EDISU Piemonte: l'opinione degli utenti*, cit.

distanza del ristorante universitario, due aspetti che incidono fortemente sulla frequentazione delle mense). La scarsa conoscenza, tuttavia, potrebbe essere espressione della minore necessità, in altre parole, ci si chiede se il fatto di non conoscere la ristorazione universitaria dipenda dal non avvertire l'esigenza per questo servizio.

Ponendo poi l'attenzione sui "farmacisti" si constata che è un caso un po' anomalo, infatti la sede dei corsi è la stessa della Facoltà di Scienze MFN, così come la frequenza delle lezioni (dati AlmaLaurea), tuttavia:

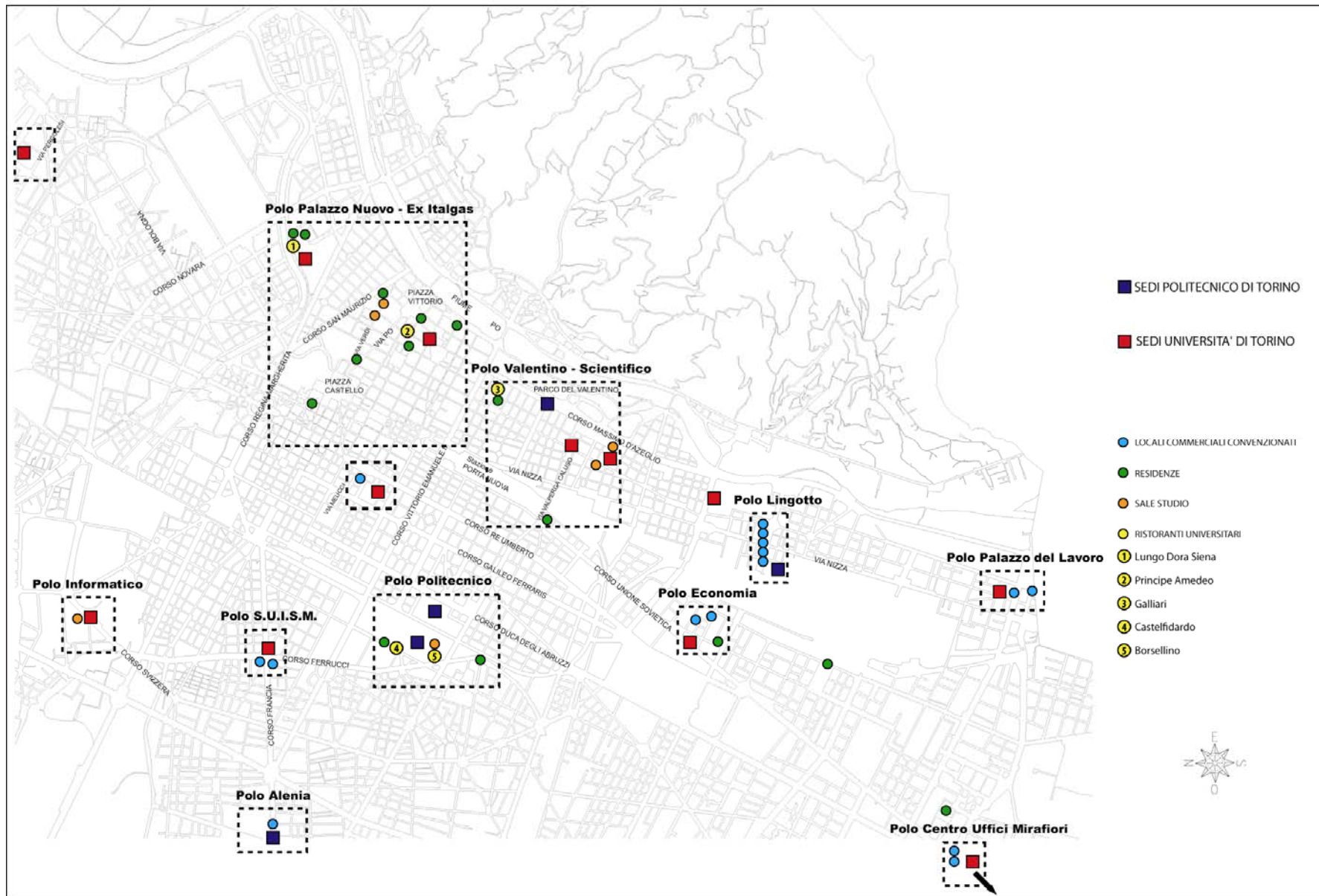
- conoscono il servizio in misura minore dei matematici: il 21% contro il 10% degli iscritti a Scienze FMN non è a conoscenza;
- lo frequentano meno dei matematici e di quanto ci si aspetterebbe in relazione al loro "peso" nella popolazione universitaria (dati indagine di *customer satisfaction*).

Fig. 2.1 - La percentuale di studenti che conosce il servizio di ristorazione a Torino, per Facoltà di iscrizione



Nella sede di *Alessandria*, analogamente a quanto accade in quella di Torino, sono principalmente gli iscritti a Giurisprudenza (31%) e Scienze Politiche (23%) a non conoscere la possibilità di usufruire del servizio ristorativo, ovvero gli stessi che dimostrano di frequentare meno la mensa tenuto conto della loro numerosità all'interno della popolazione universitaria alessandrina e della vicinanza delle due Facoltà al ristorante universitario (Tab. 2.2).

Fig. 2.2 – I poli universitari nella sede di Torino, a.a. 2007/08



Nota: la localizzazione delle sedi dell'Università e del Politecnico di Torino non intende essere un elenco esaustivo ma solo dare una visione grafica della loro dislocazione sul territorio torinese.

Tab. 2.2 – La percentuale di studenti che conosce il servizio di ristorazione ad Alessandria, per Facoltà di iscrizione

Facoltà	Conosce il servizio		Totale %
	SI %	NO %	
Giurisprudenza	69,2	30,8	100,0
Scienze Politiche	77,3	22,7	100,0
Scienze MFN	86,5	13,5	100,0
Interfacoltà/Interateneo	100,0	-	100,0
Ingegneria	100,0	-	100,0
Medicina e Chirurgia	100,0	-	100,0

Circoscrivendo l'analisi a coloro che sono iscritti in una Facoltà nei cui pressi si trova una mensa, che è il target di utenti di cui principalmente si auspica la frequentazione, la percentuale di chi non conosce il servizio si riduce dal 22% al 15%.

L'analisi descrittiva ha messo in luce che non conoscono il servizio di ristorazione in specie gli studenti non afferenti ad alcun polo ristorativo e quelli di ambito umanistico, ma l'ambito disciplinare di studio ed il polo di ristorazione incidono significativamente sulla conoscenza se si tiene conto anche di altre caratteristiche degli studenti (quali sesso, tipo di corso di studio, cittadinanza, ecc.)? La risposta che viene dall'analisi di regressione – che consente di stimare quale è la probabilità che uno studente iscritto ad una Facoltà scientifica, ad esempio, conosca il servizio in confronto ad uno di ambito umanistico, mantenendo costanti tutte le altre variabili inserite nel modello – è tendenzialmente affermativa (Tab. 2.3). Essa rileva che la probabilità di conoscere il servizio ristorativo dipende significativamente da:

- *l'ambito di studio*: gli studenti iscritti ad un ambito scientifico<sup>15</sup> hanno una probabilità di 12 punti percentuali superiore rispetto agli “umanisti” di esserne a conoscenza;
- *la residenza*: chi risiede/abita nella sede di studio (quindi gli studenti in sede ed i fuori sede) ha una maggior probabilità di conoscere il servizio (+6% rispetto ai pendolari);
- *l'anno di iscrizione*: gli iscritti al primo anno conoscono il servizio di ristorazione con maggior probabilità degli studenti degli anni successivi.

Infine, rappresenta una discriminante importante nella conoscenza il fatto di studiare nelle vicinanze di un ristorante universitario: gli afferenti ai locali convenzionati hanno un 15% di probabilità in meno di sapere del servizio.

Non si sono riscontrate differenze significative, invece, in relazione al genere, al tipo di corso di laurea, alla cittadinanza, alle ore settimanali trascorse presso la Facoltà.

In breve, dovendo prevedere delle azioni mirate ad ampliare l'informazione sul servizio di ristorazione EDISU, queste dovrebbero concentrarsi sugli studenti:

- delle Facoltà umanistiche (ed in particolar modo di Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lettere e Filosofia);
- iscritti ad anni successivi al primo;
- pendolari.

L'opera di informazione, inoltre, dovrebbe coinvolgere quanti sono iscritti a Facoltà nei cui pressi non vi sono mense.

<sup>15</sup> Nel gruppo scientifico sono state raggruppate Agraria, Biotecnologie, Scienze MFN, Architettura, Ingegneria; quello umanistico comprende Economia, Giurisprudenza, Scienze Politiche, Lettere e Filosofia, Lingue e Letterature straniere, Psicologia, Scienze della Formazione, Amministrazione Aziendale; infine, fanno parte di quello medico, Medicina e Chirurgia, Farmacia e Medicina Veterinaria.

Tab. 2.3 – *L'effetto marginale netto di alcune caratteristiche individuali sulla probabilità di conoscere il servizio di ristorazione*

	<i>Effetto sulla probabilità di conoscere il servizio di ristorazione</i>
Donna (vs uomo)	+0,1%
Laurea primo livello (vs ciclo unico)	-0,1%
Laurea specialistica (vs ciclo unico)	-1,4%
Straniero (vs italiano)	-0,2%
Residente in Piemonte (vs residente fuori Piemonte)	<b>+7,0%</b>
In sede/fuori sede (vs pendolare)	<b>+6,0%</b>
Iscritto primo anno (vs anni successivi)	<b>+6,4%</b>
Afferente al polo Gallari (vs Amedeo-Lungo Dora Siena)	-8,2%
Afferente al polo Borsellino-Castelfidardo (vs Amedeo-Lungo Dora Siena)	+7,1%
Afferente al polo Grugliasco (vs Amedeo-Lungo Dora Siena)	-1,6%
Afferente ai locali convenzionati (vs Amedeo-Lungo Dora Siena)	<b>-14,8%</b>
Ambito scientifico (vs ambito umanistico)	<b>+12,0%</b>
Ambito medico (vs ambito umanistico)	+3,3%
Fino a 25 ore trascorse a settimana in Facoltà (vs oltre 25 ore di frequenza)	-2,0%

Nota: In neretto sono evidenziati i risultati significativi al 95%. L'analisi è stata effettuata solo sugli studenti iscritti nella sede di Torino.

### 3. Gli studenti conoscono le tariffe?

Quattro studenti su cinque intervistati sono informati della possibilità di accedere al servizio di ristorazione EDISU, ma chi conosce il servizio non necessariamente sa quali sono le tariffe<sup>16</sup>: meno della metà le conosce, per l'esattezza il 44%<sup>17</sup>. Coloro che maggiormente le ignorano, e su cui l'opera di informazione dell'EDISU Piemonte dovrebbe focalizzarsi, sono:

- gli studenti iscritti ad *Alessandria*, dove la percentuale di studenti informati è pari al 26% (Tab. 3.1);
- le *studentesse* (il 39% le conosce in confronto al 52% degli uomini) (Tab. 3.2);
- gli *iscritti al primo anno* (il 39% afferma di saperle contro il 47% degli anni successivi) (Tab. 3.3).

Esaminando più in dettaglio i dati per sede di iscrizione, si osserva che a *Torino* gli studenti che dovrebbero afferire ai locali convenzionati o al polo ristorativo denominato Amedeo - Lungo Dora Siena, oltre a risultare quelli meno a conoscenza dell'esistenza del servizio di ristorazione in genere, sono anche i meno informati sulle tariffe (rispettivamente, il 34 e 40% le conosce) (Fig. 3.1).

Tab. 3.1 – La percentuale di studenti che conosce le tariffe, per sede di studio e ateneo di iscrizione

Conosce tariffe	Torino %	Alessandria %
SI	45,0	26,2
NO	55,0	73,8
Totale	100,0	100,0

Tab. 3.2 – La percentuale di studenti che conosce le tariffe, per sesso e sede di studio

	Conosce tariffe	Alessandria %	Torino %	Totale %
Donne	SI	22,9	39,6	38,8
	NO	77,1	60,4	61,3
	Totale	100,0	100,0	100,0
Uomini	SI	32,3	53,0	51,7
	NO	67,7	47,0	48,3
	Totale	100,0	100,0	100,0

<sup>16</sup> Il 71% degli studenti che sono al corrente delle tariffe, sono anche informati che in seconda fascia tariffaria un pasto intero si paga 3,90 euro, ed il dato è analogo fra gli iscritti ad Alessandria e Torino.

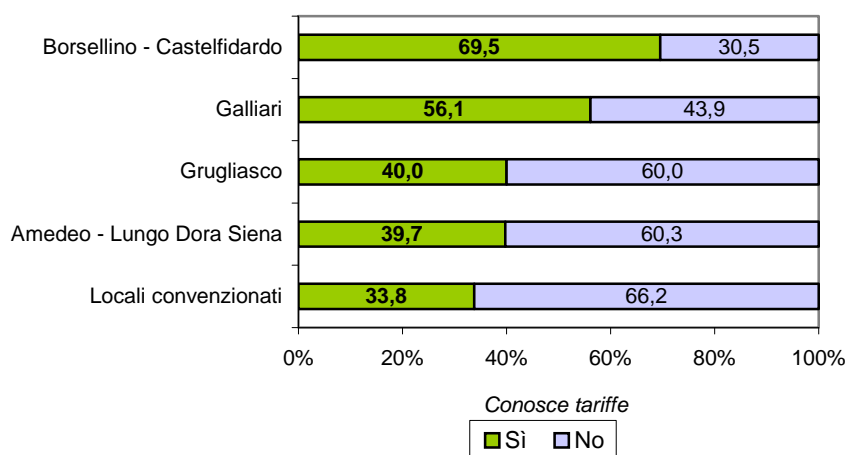
<sup>17</sup> Se nell'analisi *non* si includono gli studenti che poi sono risultati avere presentato la domanda per accedere al servizio, o che hanno risposto di accedere tramite il tesserino di ateneo o la smart card, allora la percentuale di chi conosce le tariffe è minore, e pari al 36%.

Tab. 3.3 – La percentuale di studenti che conosce le tariffe, per tipo di corso di laurea e anno di iscrizione

	Laurea primo livello %	Laurea specialistica %	Ciclo Unico %	Totale %
Primo anno	33,0	53,7	41,7	38,6
Anni successivi	48,5	45,5	43,0	47,2

NOTA: Hanno corsi di laurea a ciclo unico le Facoltà di Medicina e Chirurgia, Farmacia, Medicina Veterinaria, Scienze della Formazione e Giurisprudenza.

Fig. 3.1 - La percentuale di studenti iscritti a Torino a conoscenza delle tariffe, per polo ristorativo di appartenenza



L'analisi di regressione conferma i risultati emersi nell'analisi descrittiva. A parità di caratteristiche degli studenti, le determinanti significative per la conoscenza delle tariffe dei ristoranti universitari EDISU sono (Tab. 3.4):

- *la sede di studio*: gli studenti iscritti a Torino le conoscono con maggior probabilità dei colleghi alessandrini;
- *il sesso*: le donne sono meno informate degli uomini;
- *l'anno di corso*: gli iscritti al primo anno hanno una minor probabilità di conoscerle;
- *l'ambito disciplinare*: chi affeerisce all'ambito scientifico è con più probabilità informato sulle tariffe, in linea con i risultati emersi sulla conoscenza del servizio.

Tab. 3.4 – L'effetto marginale netto di alcune caratteristiche individuali sulla probabilità di conoscere le tariffe del servizio di ristorazione

	Effetto sulla probabilità di conoscere le tariffe
Donna (vs uomo)	-7,0%
Torino (vs Alessandria)	+17,5%
Laurea primo livello (vs ciclo unico)	+9,2%
Laurea specialistica (vs ciclo unico)	+7,3%
Residente in Piemonte (vs residente fuori Piemonte)	-4,8%
In sede/fuori sede (vs pendolare)	+2,7%
Iscritto primo anno (vs anni successivi)	-13,2%
Ambito scientifico (vs ambito umanistico)	+13,7%
Ambito medico (vs ambito umanistico)	+12,5%
Fino a 25 ore trascorse a settimana in Facoltà (vs oltre 25 ore di frequenza)	-4,5%

Nota: In neretto sono evidenziati i risultati significativi al 95%.



Se l'analisi viene circoscritta soltanto agli studenti con sede di studio a Torino, allora emerge che (Tab. 3.5):

- gli studenti afferenti ai locali convenzionati ed ai poli Grugliasco, Galliani e Amedeo-Lungo Dora Siena, hanno una significativa minor probabilità di essere a conoscenza delle tariffe rispetto a chi ha la sede di studio gravitante intorno ai ristoranti Borsellino-Castelfidardo;
- gli immatricolati al primo anno difettano di informazione con più probabilità degli studenti *senior*.

Tab. 3.5 – *L'effetto marginale netto di alcune caratteristiche individuali sulla probabilità di conoscere le tariffe del servizio di ristorazione nella sede universitaria torinese*

	<i>Effetto sulla probabilità di conoscere le tariffe</i>
Donna (vs uomo)	-3,7%
Laurea primo livello (vs ciclo unico)	+9,1%
Laurea specialistica (vs ciclo unico)	+6,4%
Iscritto primo anno (vs anni successivi)	<b>-12,5%</b>
Ambito scientifico (vs ambito umanistico)	+9,3%
Ambito medico (vs ambito umanistico)	+18,6%
Residente in Piemonte (vs residente fuori Piemonte)	-2,8%
In sede/fuori sede (vs pendolare)	+5,4%
Fino a 25 ore trascorse a settimana in Facoltà (vs oltre 25 ore di frequenza)	-3,2%
Afferente al polo Amedeo-Lungo Dora Siena (vs Borsellino-Castelfidardo)	-17,9%
Afferente al polo Galliani (vs Borsellino-Castelfidardo)	<b>-16,8%</b>
Afferente al polo Grugliasco (vs Borsellino-Castelfidardo)	<b>-29,3%</b>
Afferente ai locali convenzionati (vs Borsellino-Castelfidardo)	<b>-34,2%</b>

Nota: In neretto sono evidenziati i risultati significativi al 95% ed in corsivo quelli significativi al 90%. L'analisi è stata effettuata solo sugli studenti iscritti nella sede di Torino.

#### 4. Come si conosce il servizio di ristorazione

Gli studenti che sanno della possibilità di usufruire del servizio ristorativo EDISU – pari al 79% circa degli intervistati –, come ne sono venuti a conoscenza? La modalità principale è quella degli *amici o colleghi di corso* (il 60% circa dei rispondenti lo ha saputo in questo modo); *la Guida dell'Edisu, dell'Ateneo o i siti Internet istituzionali* hanno informato, rispettivamente, il 10% degli studenti, infine, la *cartellonistica pubblicitaria* è stato uno strumento informativo per il 2% circa della popolazione studentesca (Tab. 4.1).

Il mezzo attraverso cui si ottiene l'informazione è comunque piuttosto diverso a seconda se si è italiani o stranieri: sebbene le relazioni amicali siano il primo strumento di informazione, per gli studenti con cittadinanza straniera la lettura delle Guide dello studente ed i Siti Internet sono maggiormente utili che per quelli italiani (Tab. 4.2).

Anche la sede di studio determina delle differenze nelle modalità con cui si ottiene l'informazione. Gli iscritti ad Alessandria, più dei loro colleghi torinesi, sono stati informati dalla Guida e dalla cartellonistica pubblicitaria, mentre ha avuto un minor peso il passaparola: il 35% degli studenti ad Alessandria ha saputo del servizio di ristorazione attraverso amici/colleghi o la Guida dello studente ed il 10% tramite la cartellonistica pubblicitaria, contro, rispettivamente, il 64%, il 21% ed il 2% circa degli studenti a Torino (Tab. 4.3).

Tab. 4.1 – *Le modalità attraverso cui lo studente ha conosciuto il servizio*

	%
Amici/colleghi	59,8
Guida EDISU	10,7
Guida Ateneo	10,4
Sito internet Ateneo/EDISU	10,4
Cartellonistica pubblicitaria	2,3
Al momento iscrizione (tramite bando tasse)	1,5
Vicinanza fisica alla mensa	0,4
Alla consegna Smart Card	0,3
Altro	0,5
Non so	3,8
Totale	100,0

Tab. 4.2 – *Le modalità attraverso cui lo studente ha conosciuto il servizio, per cittadinanza*

	Straniera %	Italiana %
Amici/colleghi	36,4	62,9
Guide EDISU/Ateneo	33,3	21,6
Sito internet Ateneo/EDISU	21,2	10,5
Cartellonistica pubblicitaria	-	2,5
Altro	9,1	2,6
Totale	100,0	100,0

Infine, se ci si sofferma sulla *realtà alessandrina*, si constata che gli strumenti di informazione variano al variare dell'ambito disciplinare di studio (mentre a Torino non si sono riscontrate differenze in tal senso): quanto più gli studenti frequentano assiduamente la Facoltà, tanto più sono veicolo di informazione amici e colleghi – è questo il caso dell'ambito di studio medico – mentre meno si frequenta più acquistano importanza la stampa cartacea o la pubblicità su larga scala, come per gli iscritti alle Facoltà umanistiche (Tabb. 4.4-4.5).

In conclusione, se si esclude il canale non istituzionale delle relazioni interpersonali, l'informazione è soprattutto veicolata attraverso la Guida dello studente, ed in seconda battuta, tramite il sito Internet, che quindi sono i principali strumenti su cui l'Edisu Piemonte dovrebbe "puntare". La cartellonistica pubblicitaria risulta più efficace in città di dimensioni medio-piccole, come Alessandria. In ultimo non va trascurato l'importanza del momento dell'iscrizione, che è il primo contatto studente-ateneo-Edisu, come emerge dalle risposte di questi studenti: "l'ho saputo all'immatricolazione", "me l'hanno detto quando mi sono immatricolata", "ne sono venuta a conoscenza attraverso il bando delle tasse universitarie".

Tab. 4.3 – *Le modalità attraverso cui lo studente ha conosciuto il servizio, per sede di studio*

	Alessandria %	Torino %
Amici/colleghi	35,4	63,7
Guide EDISU/Ateneo	35,4	21,2
Sito internet Ateneo/EDISU	13,8	10,6
Cartellonistica pubblicitaria	10,8	1,8
Altro	4,6	2,7
Totale	100,0	100,0

Tab. 4.4 – *Le modalità attraverso cui lo studente ha conosciuto il servizio ad Alessandria, per ambito disciplinare*

	Ambito scientifico %	Ambito umanistico %	Ambito medico %
Amici/colleghi	40,0	25,9	66,7
Guide EDISU/Ateneo	34,3	40,7	-
Sito internet Ateneo/EDISU	11,4	11,1	33,3
Cartellonistica pubblicitaria	8,6	18,5	-
Altro	5,7	3,7	-
Totale	100,0	100,0	100,0

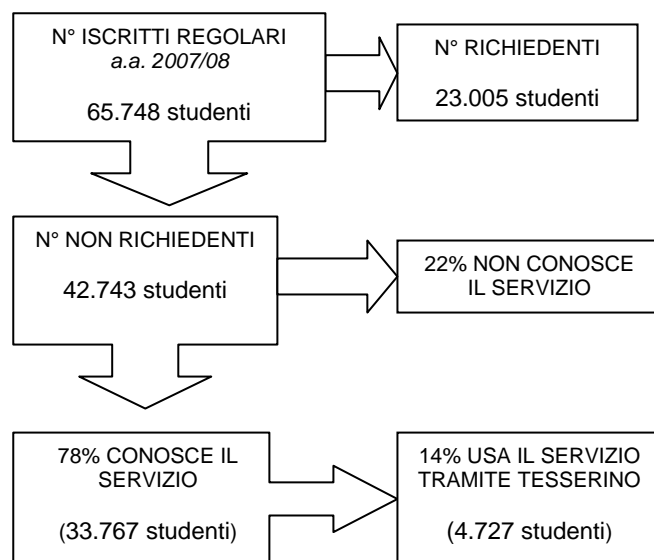
Tab. 4.5 – *La frequenza settimanale della Facoltà, nella sede di Alessandria, per ambito disciplinare*

Ore trascorse in Facoltà	Ambito scientifico %	Ambito umanistico %	Ambito medico %
Fino a 25 ore settimanali	51,4	78,8	-
Oltre 25 ore settimanali	48,6	21,2	100,0
Totale	100,0	100,0	100,0

## 5. Quali studenti non presentano domanda

Nel capitolo uno abbiamo visto che su una platea di circa 66.000 studenti regolari, ritenuti i potenziali richiedenti, il 35% presenta formale richiesta, ed il restante 65%, pari a 43.000 studenti circa, cosa fa? Il 22% non conosce il servizio (capitolo 2), mentre tra quanti – il 78% – lo conoscono, il 14% afferma di usufruirne attraverso il tesserino di ateneo o la smart card senza avere effettuato la domanda. Esiste infatti la possibilità che gli studenti accedano in mensa con il tesserino di ateneo o la smart card, pagando la tariffa più alta. Ne discende che la quota di studenti che usa il servizio è superiore a quella dei soli richiedenti e applicando le percentuali riscontrate nel campione al totale della popolazione, *sapendo tuttavia che vi è sempre un errore campionario*, si stima in modo approssimato che ne usufruiscono complessivamente quasi 28.000 studenti (23.000 richiedenti più 4.700 non richiedenti che accedono con tesserino): in totale, dunque, il 42% degli iscritti regolari userebbe il servizio (Fig. 5.1). Occorre però precisare, in primo luogo, che non necessariamente chi fa richiesta del servizio poi lo usa<sup>18</sup>, ed in secondo luogo, che ben il 56% di coloro che si servono dei ristoranti universitari senza presentare domanda dichiarano di utilizzarlo solo occasionalmente, quindi si tratta di utenti essenzialmente sporadici.

Fig. 5.1 – La percentuale di studenti non richiedenti che conosce il servizio e ne usufruisce senza aver presentato domanda di riduzione delle tariffe



Ora si cercherà di comprendere *chi sono gli studenti che non presentano domanda del servizio per usufruirne a tariffe agevolate*; l'indagine campionaria mette in luce che il 43% non sa dove si trova la mensa più vicina al proprio corso di studio ed il 64% non è a conoscenza delle

<sup>18</sup> Sebbene tutti gli studenti intervistati, per come è stato costruito il campione non avrebbero dovuto presentare domanda di accesso al servizio ristorativo dell'EDISU Piemonte, poiché la richiesta può essere effettuata in qualsiasi momento dell'anno, nel periodo che è intercorso tra l'acquisizione del database EDISU e la rilevazione dei dati tramite questionario, è emerso che un 3% del campione intervistato ha fatto domanda; di questi, ad esempio, il 23% ha affermato di non essersi mai recato in mensa.

tariffe applicate per accedervi. L'analisi condotta sui dati amministrativi<sup>19</sup>, invece, rileva che il 100% dei borsisti presenta domanda contro il 14% dei non borsisti, e poiché tutti i beneficiari di borsa hanno fatto richiesta mentre il comportamento dei non borsisti si differenzia, è su questi ultimi che si è soffermata l'attenzione<sup>20</sup>. L'esito è che la domanda è presentata in percentuale minore:

- dagli studenti residenti in Piemonte, rispetto a quanti risiedono fuori dal Piemonte (siano essi italiani o stranieri), come era probabile aspettarsi in considerazione della loro minore necessità del servizio (Tab. 5.1);
- da quanti sono iscritti ad anni successivi al primo (Tab. 5.2);
- da chi paga l'importo pieno delle tasse universitarie (1,7%) in confronto a chi usufruisce dell'esonero (29%); ciò è ovvio considerato che i primi sicuramente non rientrano nei limiti ISEE che consentono di accedere alla prima o alla seconda fascia tariffaria<sup>21</sup>;
- da coloro che afferiscono al polo ristorativo Amedeo-Lungo Dora Siena, anche a parità di condizione residenziale: il 14% degli studenti residenti fuori Piemonte la cui sede di studio si colloca in prossimità dei ristoranti Principe Amedeo e Lungo Dora presenta domanda, contro il 42% di chi studia nei pressi del polo Borsellino-Castelfidardo (Tab. 5.3).

Infine, a Torino, i giuristi e gli economisti risultano i minor richiedenti (5-6%), mentre ad Alessandria gli studenti che presentano in percentuale minore la domanda sono iscritti a Giurisprudenza e Scienze Politiche (rispettivamente il 10% ed il 5% fa richiesta) (Fig. 5.2-Tab. 5.4).

Rispetto al genere, non vi è praticamente differenza nella presentazione della domanda tra le donne (12%) e gli uomini (15%).

Tab. 5.1 – La percentuale di studenti non beneficiari di borsa che presenta domanda di servizio di ristorazione, per cittadinanza e regione di residenza (valori percentuali)

Regione residenza	Italiani %	Stranieri %
Piemonte	11,5	-
Fuori Piemonte	25,8	25,5

Tab. 5.2 – La percentuale di studenti non beneficiari di borsa che presenta domanda di servizio di ristorazione, per corso di studio ed anno di iscrizione (valori percentuali)

Anno di iscrizione	Laurea primo livello	Laurea Specialistica	Ciclo Unico	Totale
Primo anno	19,2	14,4	12,2	17,3
Anni successivi	14,1	10,0	5,9	12,0

<sup>19</sup> Il database amministrativo comprende il totale degli iscritti regolari a tempo pieno nelle sedi di Torino, Grugliasco e Alessandria, nell'a.a. 2007/08.

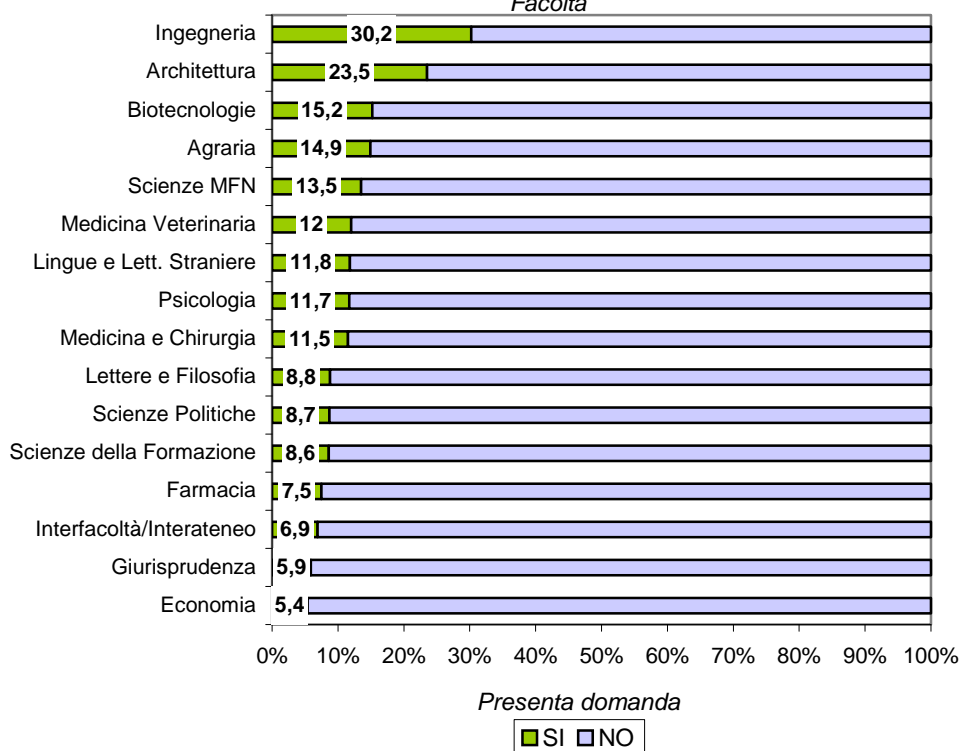
<sup>20</sup> E' evidente che una quota di questi probabilmente usufruisce del servizio, anche se non ha effettuato la domanda.

<sup>21</sup> Nell'a.a. 2007/08 poteva beneficiare di una riduzione delle tariffe chi aveva un ISEE non superiore a 44.695 euro; si consideri, invece, che nello stesso anno accademico per pagare un importo ridotto di tasse, all'Università di Torino l'ISEE non doveva superare i 60.000 euro, al Politecnico i 55.000 euro, ed al Piemonte Orientale i 50.000 euro.

Tab. 5.3 – La percentuale di studenti non beneficiari di borsa che presenta domanda di servizio di ristorazione, per polo ristorativo di afferenza e regione di residenza

Regione residenza	Amedeo - Lungo Dora	Gallari	Borsellino - Castelfidardo	Grugliasco	Alessandria	Locali convenzionati
Piemonte	8,3	14,8	24,2	13,3	13,2	8,0
Fuori Piemonte	14,0	26,5	42,5	14,5	24,2	14,6

Fig. 5.2 - La percentuale di studenti non beneficiari di borsa con sede di studio a Torino che presenta domanda di servizio di ristorazione, per Facoltà



Tab. 5.4 – La percentuale di studenti non beneficiari di borsa con sede di studio ad Alessandria che presenta domanda di servizio di ristorazione, per Facoltà

Facoltà	Presentato domanda		Totale %
	SI %	NO %	
Medicina e Chirurgia	45,5	54,5	100
Ingegneria	25,5	74,5	100
Interfacoltà/Interateneo	16,7	83,3	100
Scienze MFN	10,3	89,7	100
Giurisprudenza	9,7	90,3	100
Scienze Politiche	4,8	95,2	100

Conoscere il profilo dello studente che non presenta domanda è solo parzialmente utile perché non necessariamente coincide con quello dello studente che non utilizza il servizio, in altri termini gli studenti possono non presentare domanda ma poi servirsi dei ristoranti universitari, come già illustrato. Se si comparano le caratteristiche della popolazione universitaria, con quelle dei richiedenti<sup>22</sup> e poi degli utenti (dati rilevati dall'indagine di *customer satisfaction*), si evince ad esempio che:

- la richiesta del servizio non differisce in relazione al genere, però gli utenti sono prevalentemente di sesso maschile (Tab. 5.5);
- il 57% dei richiedenti è borsista, ma questi rappresentano tra gli utenti il 53% (Tab. 5.6);
- gli italiani non solo presentano in percentuale minore domanda rispetto agli stranieri, ma lo utilizzano anche meno di quanto ci si aspetterebbe in considerazione del loro peso nella popolazione universitaria (Tab. 5.7);
- gli studenti italiani residenti fuori Piemonte fanno richiesta e utilizzano i ristoranti universitari in percentuale superiore rispetto ai piemontesi (Tab. 5.8);
- il polo Amedeo-Italgas, quello di Alessandria, ed i locali convenzionati sono richiesti ed utilizzati in misura minore in comparazione al numero di iscritti "gravitanti" nei sopraccitati poli (Tab. 5.9).

Tab. 5.5 – *Gli studenti iscritti a confronto con i richiedenti e con gli utenti delle mense, per genere, a.a. 2007/08 (valori percentuali)*

	Popolazione %	Richiedenti %	Utenti mense %
Donne	54,5	54,1	42,4
Uomini	45,5	45,9	57,6
Totale	100,0	100,0	100,0

Nota: La popolazione universitaria comprende gli iscritti nelle sedi di Torino e Alessandria.

Tab. 5.6 – *Gli studenti iscritti a confronto con i richiedenti e con gli utenti delle mense, distinti tra beneficiari e non beneficiari di borsa, a.a. 2007/08 (valori percentuali)*

	Popolazione %	Richiedenti %	Utenti mense %
Borsista	15,1	56,6	52,9
Non borsista	84,9	43,4	47,1
Totale	100,0	100,0	100,0

Nota: La popolazione universitaria comprende gli iscritti nelle sedi di Torino e Alessandria.

<sup>22</sup> La popolazione universitaria qui considerata comprende gli iscritti regolari a tempo pieno nelle sedi di Torino, Grugliasco e Alessandria, nei tre atenei piemontesi statali, nell'a.a. 2007/08. I dati analizzati sono quelli amministrativi.

Tab. 5.7 – *Gli studenti iscritti a confronto con i richiedenti e con gli utenti delle mense, per cittadinanza, a.a. 2007/08 (valori percentuali)*

	Popolazione %	Richiedenti %	Utenti mense %
Italiani	94,7	88,6	83,6
Stranieri	5,3	11,4	16,4
Totale	100,0	100,0	100,0

NOTA: Non sono compresi gli Erasmus. La popolazione universitaria comprende gli iscritti nelle sedi di Torino e Alessandria.

Tab. 5.8 – *Gli studenti iscritti a confronto con i richiedenti e con gli utenti delle mense, per residenza, a.a. 2007/08 (valori percentuali)*

Regione residenza	Popolazione %	Richiedenti %	Utenti mense %
Piemonte	86,3	76,3	64,2
Fuori Piemonte	13,7	23,7	35,8
Totale	100,0	100,0	100,0

Nota: Sono considerati solo gli studenti italiani. La popolazione universitaria comprende gli iscritti nelle sedi di Torino e Alessandria.

Tab. 5.9 – *Gli studenti iscritti a confronto con i richiedenti e con i pasti erogati, per polo ristorativo, a.a. 2007/08 (valori percentuali)*

Polo ristorativo	Popolazione %	Richiedenti %	Pasti erogati % a.a. 2007/08
Amedeo - Lungo Dora	37,4	32,9	30,4
Gallieri	13,0	13,6	12,8
Borsellino - Castelfidardo	16,7	26,6	40,4
Grugliasco	3,1	2,7	5,5
Alessandria	3,7	3,5	1,9
Locali convenzionati	26,0	20,7	8,9
Totale	100,0	100,0	100,0

Nota: I pasti erogati nei locali convenzionati comprendono solo quelli distribuiti nell'area metropolitana torinese ed Alessandria. La popolazione universitaria comprende gli iscritti nelle sedi di Torino e Alessandria.



## 6. Perché non viene presentata la domanda per accedere al servizio

Per quale motivo gli studenti che sanno di poter usufruire del servizio di ristorazione non presentano domanda? La *prima motivazione* è la *non convenienza della tariffa* (il 23% degli studenti adduce questa spiegazione), ovvero una questione di costo di accesso al servizio che si ricorda, nell'a.a. 2007/08, era pari per la tariffa piena a 7 euro per un pasto intero e 5 euro per un pasto ridotto<sup>23</sup>. Ecco alcuni commenti espressi dagli studenti su questo punto: “non rientro nelle fasce di reddito per la riduzione”; “ho un ISEE superiore alla seconda fascia”; “per tutti quelli inseriti in terza fascia come me un pasto costa più che in un bar della zona”; “non rientrando in seconda fascia diventa molto caro per uno studente!”; “la fascia di reddito non mi consente riduzioni nonostante sia uno studente fuori sede”; “so di essere in una fascia abbastanza alta e quindi pagherei tanto”. La *seconda ragione* è che gli studenti *preferiscono mangiare a casa o nei locali privati* (21%); la *terza* concerne la *scarsa informazione sulle modalità di richiesta del servizio* (il 14% degli studenti afferma di ignorarle), ed a titolo esemplificativo si riportano queste risposte degli studenti: “non sono bene informata al riguardo”; “non credo di potervi accedere per la fascia di reddito”. La *quarta* rivela che circa il 13% degli studenti *porta il pranzo da casa*; la *quinta e sesta motivazione*, infine, sono rispettivamente, la *difficoltà di conciliare gli orari delle lezioni con il pranzo* e la *distanza della mensa dalla sede del corso* (8-9%). Le altre ragioni sono residuali, come si può osservare dalla tabella 6.1, poiché indicate al massimo dal 5% degli studenti.

Tuttavia, in base alla sede di studio – Torino o Alessandria – prevale un motivo piuttosto che un altro. Nello specifico, il 26% degli iscritti a Torino lamenta che la tariffa non è conveniente contro il 5% di quanti sono iscritti ad Alessandria, i quali, invece, puntano principalmente il dito contro la distanza della mensa (26%). E ancora, a Torino il problema della non conoscenza delle procedure di richiesta sembra maggiore rispetto a quanto non accada nella sede alessandrina (Tab. 6.2).

Analizzando in dettaglio le risposte degli studenti iscritti ad *Alessandria*, si scopre che:

- ben il 44% di chi è iscritto all'ambito disciplinare scientifico non presenta domanda a causa della distanza del ristorante universitario;
- chi afferisce all'ambito umanistico sostiene, in primo luogo, che preferisce mangiare a casa o nei locali privati, in secondo luogo, che frequenta poco la Facoltà;
- i “medici” distribuiscono le risposte in ugual misura tra “la tariffa non conviene”, “preferisco mangiare a casa”, “porto il pranzo da casa” (Tab. 6.3).

Dunque, considerato dal punto di vista dell'EDISU Piemonte, per indurre coloro che attualmente non fanno richiesta del servizio a presentarla, le azioni dovrebbero diversificarsi in funzione della Facoltà cui lo studente è iscritto: per gli studenti di Scienze MFN ed Ingegneria occorrerebbe intervenire sul problema della distanza, per quelli delle Facoltà politico-giuridiche prevedere delle iniziative che li inducano a spostare le preferenze dai locali privati alla mensa, e per quelli di ambito medico, bisognerebbe agire sul prezzo del pasto.

---

<sup>23</sup> Le altre tariffe sono: 2,20 euro e 3,90 euro per il pasto intero, e 1,40 euro e 2,40 euro per il pasto ridotto, rispettivamente, per la prima e seconda fascia tariffaria.

Tab. 6.1 – Le ragioni per cui gli studenti non presentano la domanda per il servizio di ristorazione

Motivi	%
Tariffa non conveniente	22,6
Preferisce mangiare a casa/locali privati	20,5
Non conosce le procedure di richiesta	14,2
Porta il pranzo da casa	12,8
Difficoltà a conciliare orari lezioni e pranzo	9,4
Mense distanti dalla sede corso di studio	8,1
Frequenta poco o nulla le lezioni	5,4
Non c'è servizio ristorazione nei pressi del corso	3,2
Non ha buona opinione mense EDISU	1,5
Orari lezioni compatibili con mangiare a casa	0,6
Vicinanza casa	0,4
Non avente diritto	0,3
Altro	1,2
Totale	100,0

Tab. 6.2 – Le ragioni per cui gli studenti non presentano la domanda per il servizio di ristorazione, per sede di studio

Motivi	Torino %	Alessandria %
Tariffa non conveniente	25,9	5,3
Preferisce mangiare a casa/locali privati	21,1	20,2
Non conosce le procedure di richiesta	14,4	3,2
Porta il pranzo da casa	11,4	14,9
Difficoltà a conciliare orari lezioni e pranzo	9,4	9,6
Frequenta poco o nulla le lezioni	6	6,4
Mense distanti dalla sede corso di studio	5,4	25,5
Altro	6,5	14,9
Totale	100,0	100,0

Tab. 6.3 – Le ragioni per cui gli studenti non presentano la domanda per il servizio di ristorazione ad ALESSANDRIA, per ambito disciplinare

Motivi	Ambito scientifico %	Ambito umanistico %	Ambito medico %
Preferisce mangiare a casa/locali privati	8,0	34,1	33,3
Frequenta poco o nulla le lezioni	-	14,6	-
Difficoltà a conciliare orari lezioni e pranzo	8,0	12,2	-
Non conosce le procedure di richiesta	-	7,3	-
Tariffa non conveniente	2,0	7,3	33,3
Mense distanti dalla sede corso di studio	44,0	4,9	-
Porta il pranzo da casa	22,0	4,9	33,3
Altro	16,0	14,6	-
Totale	100,0	100,0	100,0

A *Torino*, invece, la revisione delle tariffe indurrebbe a presentare la domanda soprattutto gli studenti afferenti al polo Borsellino-Castelfidardo (il 51% dei quali sostiene questa come motivazione della mancata richiesta), ed in seconda battuta quelli che dovrebbero servirsi del ristorante universitario a Grugliasco (27%); la distanza della mensa scoraggia in particolar modo gli iscritti che potrebbero usufruire del ristorante Galliani (e ovviamente coloro che non dispongono di mense nelle vicinanze); infine, gli studenti del polo umanistico Amedeo-Lungo Dora Siena dichiarano che preferiscono mangiare a casa o nei locali privati (24%), ben il 18% non conosce le modalità con cui si effettua la richiesta, inoltre in percentuale maggiore affermano di frequentare poco la Facoltà (10%) (Tab. 6.4).

Le ragioni per cui gli studenti non fanno domanda del servizio variano anche in funzione del sesso e della cittadinanza. Dalla tabella 6.5 si osserva come le donne con *cittadinanza straniera* prediligano di gran lunga mangiare a casa, mentre la non presentazione della richiesta da parte degli uomini stranieri dipende principalmente dalla tariffa a loro giudizio troppo alta; le studentesse e gli studenti *italiani* differiscono soprattutto per quel che concerne la conoscenza delle modalità per presentare la richiesta: le prime in percentuale maggiore dicono di non conoscerle.

In ultimo, anche la condizione abitativa in sede, pendolare o fuori sede, genera delle motivazioni differenti: i *fuori sede* più degli altri hanno motivato la mancata presentazione con il fatto che la tariffa non è conveniente (30%), gli studenti *in sede* non fanno domanda soprattutto perché mangiano a casa o nei locali privati (25%), ed i *pendolari* si dividono tra chi ritiene il prezzo troppo elevato (19%) e chi porta il pranzo da casa (17%).

Tab. 6.4 – Le ragioni per cui gli studenti non presentano la domanda per il servizio di ristorazione a TORINO, per polo ristorativo

	Polo ristorativo				
	Borsellino - Castelfidardo %	Galliani %	Grugliasco %	Amedeo - Lungo Dora Siena %	Locali convenzionati %
Tariffa non conveniente	50,8	18,6	26,8	20,3	21,3
Preferisce mangiare a casa/locali privati	14,8	22,0	26,8	23,9	13,8
Porta il pranzo da casa	10,9	16,9	19,5	9,3	8,8
Non conosce le procedure di richiesta	9,4	11	7,3	17,7	16,3
Difficoltà a conciliare orari lezioni e pranzo	7,8	7,6	7,3	10,7	10
Mense distanti dalla sede corso di studio	0,8	17,8	2,4	0,8	16,3
Frequenta poco o nulla le lezioni	0,8	0,8	7,3	9,9	3,8
Altro	4,7	5,1	2,4	7,3	10,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tab. 6.5 – Le ragioni per cui gli studenti non presentano la domanda per il servizio di ristorazione, per cittadinanza e sesso

Motivi	Stranieri		Italiani	
	Donne %	Uomini %	Donne %	Uomini %
Tariffa non conveniente	-	66,7	20,7	25,5
Preferisce mangiare a casa/locali privati	83,3	16,7	17,5	24,3
Porta il pranzo da casa	-	-	13,2	12,6
Non conosce le procedure di richiesta	16,7	16,7	17,3	8,9
Mense distanti dalla sede corso di studio	-	-	6,2	11,4
Frequenta poco o nulla le lezioni	-	-	7,5	2,2
Difficoltà a conciliare orari lezioni e pranzo	-	-	10,2	8,3
Altro	-	66,7	7,5	6,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

## 7. Quale opinione hanno gli studenti dei ristoranti universitari

A tutti gli studenti a conoscenza del servizio di ristorazione EDISU, a prescindere dal fatto che lo usino, è stato chiesto di fornire un commento sui ristoranti universitari nel tentativo di cogliere come gli studenti vedono le mense, quale immagine ne hanno.

Le risposte si dividono, in primo luogo, tra quanti hanno una qualche considerazione del servizio – sia essa positiva o negativa – e coloro che, non utilizzandolo, non si sono formati alcun tipo di opinione e che quindi rispondono:

- “un luogo che non conosco”
- “un luogo che non ho mai frequentato”
- “un posto a me sconosciuto”
- “un posto che non mi ispira”
- “un posto utile agli studenti che ne usufruiscono”
- “un luogo di ulteriore spesa”
- “non le ho mai viste”
- “non ho idea perché non ci sono mai andata”
- “non so pronunciarmi perché non ne ho mai avuto esperienza”
- “non ci vado mai”
- “non sono mai entrata in una mensa EDISU”
- “non frequentandola non ho opinioni”
- “non so... mai viste”
- “non le conosco solo che esistono”
- “non sono mai andata ma mi sa che c’è tanta coda da fare”
- “non mi sono mai recato in una mensa EDISU ma amici mi riferiscono che il cibo non è buono”
- “non ci sono mai andata, non mi piace mangiare in mensa”
- “non lo so, non ci sono mai stata, me ne hanno solo parlato”
- “non ho avuto ancora l’occasione di andarci, preferisco non dare giudizi”

Questi studenti che non frequentano i ristoranti universitari solo in alcuni casi dimostrano di avere un atteggiamento di diffidenza (“non mi ispira”), nella maggior parte dei casi, invece, sembra che essi ritengano *il servizio semplicemente qualcosa che non li riguarda direttamente, appaiono disinteressati*.

Altri, quantomeno, motivano la non frequenza:

- “non le conosco perché nella sede dell’Alenia non sono presenti”
- “non le ho mai viste perché troppo lontane”
- “non ci sono mai andata a causa della distanza”
- “non ho mai visto la mensa perché rifiutata la pratica per reddito insufficiente”
- “non saprei, ci sono andato solo tre volte e non mi è mai convenuto”
- “mai vista, proprio furbi a metterla così lontana”
- “non amo i luoghi affollati”

Coloro che esprimono un’opinione sui ristoranti universitari, come anticipato, si differenziano tra chi mette in luce gli aspetti positivi e chi ne dà un parere negativo. Nel primo caso, l’elemento che viene principalmente sottolineato è la *funzione di socializzazione*:

- “un luogo dove incontrare gli amici, chiacchierare, ripassare”
- “un luogo dove mangiare in compagnia”

“un posto dove scambiare quattro chiacchiere”  
“un luogo di incontro e discussione per esami e problemi universitari”  
“un luogo dove mangiare bene e discutere con gli amici”  
“un luogo dove potersi incontrare e scambiare opinioni mentre si mangia”  
“un luogo dove incontrare amici e non perdere tempo a cucinare”  
“un luogo dove incontrare gli amici e sfogarsi”  
“un luogo dove poter riposare il cervello tra una lezione e l’altra”  
“un luogo dove rilassarsi con i colleghi nelle pause”  
“un luogo dove si incontrano persone nuove”  
“un posto dove incontrare le ragazze Erasmus”  
“un posto dove si può rompere il ghiaccio con persone che non si conosce”  
“un posto dove poter fare nuove amicizie”

Quindi, viene posto l’accento sulla funzione “alimentare”:

“un luogo dove consumare un pasto caldo”  
“un luogo utile se non ho portato il pranzo da casa”  
“un luogo dove mangiare qualcosa di diverso dal solito panino”  
“una buona alternativa al panino in strada”  
“un buon posto per mangiare”  
“un posto dove si può mangiare un pasto sano”

Infine, diversi studenti evidenziano le qualità del servizio ma anche la non convenienza economica:

“un buon servizio per chi paga poco”  
“buone ma troppo care”  
“convenienti solo per alcune fasce”  
“buone, comode, affidabili... ma cara per la mia fascia”  
“comodo, ma per chi è in settima fascia di contribuzione non conviene”  
“convenienti solo per chi ha la riduzione della tariffa”  
“si mangia bene ma caro per chi è nelle fasce alte”  
“positiva per quantità e qualità ma per me di 6° fascia non conveniente”  
“un buon servizio ma non per tutti”  
“si mangia bene ma per risparmiare rinuncio al pasto completo”  
“un servizio utile agli studenti che ne usufruiscono”  
“sarebbe bello ma le fasce alte pagano troppo”  
“un posto conveniente per chi ha il reddito basso”  
“un posto comodo per gli studenti cui conviene”  
“un posto dove mangiare in terza fascia costa carissimo”

Altri si limitano a “contestare” la tariffa:

“un posto dove se non si ha la riduzione è troppo costoso andare”  
“fuori mercato per gli studenti che non rientrano in 2° fascia”  
“troppo costose per chi è in fasce elevate”  
“in terza fascia è fuori mercato sia come qualità che come costo”  
“un posto in cui uno studente non può pagare 7 euro”  
“dovrebbe essere un luogo in cui ogni studente può consumare un pasto completo ad un prezzo equo”

Le sopraccitate osservazioni sono trasversali alle diverse mense, mentre alcuni giudizi, sia di segno positivo che negativo, sono specifici dei ristoranti universitari e pertanto sono riportati

precisando il ristorante di afferenza dello studente; si noti che i due principali problemi su cui viene posto l'accento sono l'attesa, per alcune, e la distanza, per altre (Tabb. 7.1-7.6)<sup>24</sup>.

Tab. 7.1 – I commenti espressi dagli utenti della mensa Principe Amedeo

<i>Positivi</i>	<i>Negativi</i>
Un posto ok	Affollate e rumorose
Un luogo dove si mangia bene e non si fa tanta coda	Grazie alla scortesie degli inservienti, persino il contatto con gli studenti risulta più solidale
Un posto dove si mangia bene e con calma	Qualità scarsa del cibo
Un posto caldo, amichevole, buono	Un posto dove non sanno il significato di cuocere (pasta cruda, ecc.)
	Un posto dove si mangia male
	Un luogo troppo rumoroso dove spendo troppo per mangiare, quindi lo evito se posso

Tab. 7.2 – I commenti espressi dagli utenti della mensa Galliani

<i>Positivi</i>	<i>Negativi</i>
Un luogo dove si mangia molto bene (il rapporto qualità/prezzo è ottimo)	Un posto dove impiego 20 minuti da Chimica per arrivarci
Un posto dove si mangia discretamente e dove c'è molta cordialità	Un luogo un pò spoglio
Buon posto, forse ogni tanto un po' troppo caotico	Un luogo dove vedo moltissimi sprechi
Un posto dove si mangia bene	Un posto di cui non si può essere sicuri dell'igiene soprattutto se ci riferiamo al Galliani
Ottimi pasti, la fruizione richiede troppo tempo	

Tab. 7.3 – I commenti espressi dagli utenti della mensa Castelfidardo

<i>Positivi</i>	<i>Negativi</i>
Code molto lunghe, servizio ottimo	C'è troppa coda... e la pausa pranzo la si perde così
C'è un pò di coda ma ne vale la pena, è ottima!!	C'è molta coda e tariffe alte se si ha reddito alto
Troppa coda, ma il servizio è buono	Code lunghe, alti costi... mi conviene andare al bar
Un luogo piacevole ma troppo affollato	Posto dove la pasta è fredda
Un posto dove si mangia abbastanza bene	Un posto dove le penne formano un unico corpo solido

Tab. 7.4 – I commenti espressi dagli utenti della mensa Borsellino

<i>Positivi</i>	<i>Negativi</i>
Un posto dove si attende troppo in coda, però si mangia bene	Un posto quasi sempre pieno dove si trovano pochi posti a sedere nell'orario che mi interessa
Un posto molto affollato ma il cibo è ottimo	Un posto dove spendo 7 euro per un pasto che non li vale assolutamente
Un'ottima mensa, tranquilla	Non male, ma si potrebbe fare meglio

<sup>24</sup> Non sono indicati commenti per il ristorante Lungo Dora Siena, poiché i pochi espressi non sono significativi della specifica mensa, e per il ristorante Villa Claretta per la quale non sono stati rilevati trattandosi di una mensa (quasi) esclusivamente utilizzata dai borsisti che alloggiavano nell'omonima residenza; si ricorda che i beneficiari di borsa avendo tutti presentato domanda di servizio di ristorazione non sono stati intervistati.

Tab. 7.5 – I commenti espressi dagli utenti della mensa Grugliasco

<i>Positivi</i>	<i>Negativi</i>
Si mangia bene ed è comodo per la mia Facoltà ma nell'ultimo anno è aumentata molto l'utenza (coda)	Poche sedie
Un luogo efficiente e ben organizzato	Una mensa comoda e abbastanza veloce ma qualche volta la qualità non è il massimo
Un luogo vicino all'università dove si mangia tutti insieme e neanche male	
Luogo pulito dove c'è buon cibo	
Un posto pulito e confortevole un pò chiuso	

Tab. 7.6 – I commenti espressi dagli utenti della mensa Alessandria

<i>Positivi</i>	<i>Negativi</i>
Buona la cucina e gli ambienti	Sarebbe un luogo di ristorazione perfetto se non fosse a più di tre km dall'università
Il servizio è veloce, il personale molto disponibile, la qualità delle materie prime un pò scadente	Un posto troppo lontano dalla facoltà, scomodo da raggiungere anche con le navette
Una buona mensa, però il tempo per usufruirne è limitato	Ad Alessandria era meglio prima con posti come la <i>Cantina fredda</i>
Il cibo e l'ambiente è gradevole, non ritengo adeguati i prezzi!	Troppo lontana per accedervi
Un posto comodo, pulito e dove si mangia abbastanza bene	Troppo lontana dalla sede dove si svolgono le lezioni
	Un posto lontano da raggiungere, dall'aspetto non molto accogliente e dove non sempre si mangia bene
	Un posto dove non si mangia molto bene... anzi
	Sconveniente dal punto di vista del luogo e della qualità del servizio offerto



## Conclusioni

Questa ricerca è stata mossa dall'obiettivo di comprendere perché soltanto il 35% degli studenti universitari iscritti in Piemonte nell'a.a. 2007/08, in regola con gli studi, abbia presentato la richiesta per accedere al servizio di ristorazione. Le motivazioni sono state domandate direttamente ad un campione di studenti non richiedenti il servizio, cui è stato inviato un questionario *on-line*. Complessivamente hanno risposto all'indagine 1.451 studenti.

Un primo elemento che spiega le ragioni per cui non viene effettuata la domanda, è che gli studenti non sono a conoscenza della possibilità di accedere al servizio di ristorazione, quasi il 22% degli studenti intervistati la ignora. L'informazione manca particolarmente agli iscritti di Facoltà nei cui pressi non vi sono ristoranti universitari (Economia, Scuola Universitaria in Scienze Motorie, Medicina e Chirurgia), agli iscritti di Giurisprudenza e Scienze Politiche sia a Torino – dove sarebbero i potenziali utenti delle mense Principe Amedeo e Lungo Dora Siena – che ad Alessandria, agli studenti pendolari, ed a quanti sono iscritti ad anni successivi al primo.

Chi è a conoscenza del servizio, inoltre, non necessariamente conosce le tariffe: meno della metà ha dichiarato di sapere quanto si paga per usufruire dei ristoranti universitari, e precisamente il 44% degli studenti. Coloro che con più probabilità ignorano le tariffe sono iscritti nella sede di Alessandria, sono di sesso femminile, sono al primo anno di iscrizione e frequentano una Facoltà umanistica. Tra gli studenti torinesi, invece, la determinante principale risulta la sede didattica rispetto al polo ristorativo di afferenza: chi studia nei pressi del polo Borsellino-Castelfidardo ha maggiori probabilità di conoscere le tariffe dei ristoranti universitari rispetto a chi afferrisce ai locali convenzionati o alle altre mense.

Le motivazioni fornite dagli studenti in merito alla mancata presentazione della domanda divergono leggermente a seconda della sede di studio: gli studenti "torinesi" indicano la tariffa troppo elevata (26%), la preferenza per il cibo casalingo o per quello dei locali privati (21%), ed in terzo luogo la non conoscenza delle procedure di richiesta (14%); gli studenti "alessandrini", invece, forniscono come spiegazione la distanza del ristorante dalla sede del corso di studio (26%), la preferenza per il cibo casalingo o per quello dei locali privati (20%) ed il fatto di portarsi il pranzo da casa (15%, ciò non stupisce se si considera che prevalentemente gli studenti iscritti ad Alessandria sono pendolari).

In breve, se si volesse incrementare il numero di richiedenti il servizio, l'EDISU dovrebbe agire su due fronti, da un lato, sull'informazione – del servizio, delle modalità di accesso e delle tariffe – in specie per quegli studenti che dall'indagine sono risultati avere maggiori "carenze informative", dall'altro, sulle tariffe. Quest'ultimo è un elemento che è ricorso con una certa frequenza nei commenti espressi dagli studenti sulle mense, quali: "sarebbe bello ma le fasce alte pagano troppo", "fuori mercato per chi non rientra in 2° fascia tariffaria", "troppo costose per chi è in fasce elevate".

Ad Alessandria, invece, ciò che maggiormente dissuade gli studenti (di ambito scientifico) dal presentare domanda è la distanza della mensa rispetto alla sede del corso, mentre gli iscritti a Giurisprudenza e Scienze Politiche preferiscono mangiare a casa o nei locali privati: qui, dunque, l'azione di "attrazione" dell'Ente dovrebbe essere di diverso tipo.

In merito all'informazione, poiché le principali fonti informative sono risultate essere gli amici/colleghi (il 60% circa ha saputo del servizio in questo modo), le Guide dello studente Edisu/Ateneo (21%), ed i siti Internet (10%), e posto che già attualmente l'Ente utilizza gli strumenti istituzionali cartacei ed *on-line* per pubblicare le informazioni, probabilmente dovrebbe puntare su altri mezzi di comunicazione che raggiungano la platea studentesca in modo maggiormente puntuale, come ad esempio l'e.mail. Si consideri, inoltre, che circa il 2% degli studenti ha dichiarato di essere venuto a conoscenza della possibilità di usufruire della ristorazione universitaria al momento dell'iscrizione o alla consegna della *smart card*, quindi questa fase di primo contatto tra studente-Ateneo-EDISU dovrebbe essere particolarmente curata (si tratta di una percentuale esigua ma occorre precisare che non era una modalità di risposta pre-elencata nel questionario).

Ma quali sono gli studenti che non richiedono il servizio? In principal modo sono studenti non beneficiari di borsa, residenti in Piemonte, iscritti ad anni successivi al primo, potenziali utenti del polo ristorativo Principe Amedeo-Lungo Dora Siena o dei locali convenzionati, a Torino, ed iscritti a Scienze Politiche e Giurisprudenza ad Alessandria: in breve, il profilo di questo studente è simile a quello di chi ignora il servizio.

Tuttavia, va precisato che la popolazione dei non richiedenti non coincide esattamente con quella dei non utilizzatori il servizio poiché gli studenti hanno la possibilità di accedere ai ristoranti universitari presentando il tesserino di ateneo o la *smart card* pagando la tariffa piena, senza dunque effettuare alcuna domanda. Difatti, se si compara la polazione universitaria, con quella dei richiedenti ed infine con quella degli utenti (utilizzando in quest'ultimo caso i dati rilevati nell'indagine di *customer satisfaction*) emerge che:

- i non borsisti sono l'85% nella popolazione universitaria, il 43% tra i richiedenti ed il 47% tra gli utenti;
- l'86% degli studenti universitari risiede in Piemonte, il 76% dei richiedenti, ma scendono al 64% in quello degli utenti;
- le donne costituiscono all'incirca il 54% sia tra gli studenti che tra i richiedenti ma il 42% degli utenti.

Infine, il confronto popolazione universitaria-richiedenti-pasti erogati per polo ristorativo, mette in luce che la percentuale dei richiedenti afferenti ai ristoranti Principe Amedeo, Lungo Dora ed Alessandria non soltanto è inferiore a quanto ci si aspetterebbe in considerazione degli iscritti gravitanti intorno ai suddetti poli, ma il "peso" percentuale dei pasti erogati da queste mense sul totale si riduce ulteriormente, da cui si evince che questi risoranti potrebbero essere maggiormente "sfruttati".

## Sintesi: i punti chiave dell'indagine

- Sul totale degli studenti universitari regolari, iscritti nell'a.a. 2007/08 negli atenei piemontesi nelle sedi di Torino e Alessandria, circa uno studente su cinque non sa dell'esistenza del servizio di ristorazione EDISU Piemonte.
- L'informazione manca soprattutto agli studenti iscritti a Facoltà nei cui pressi non vi sono ristoranti universitari (il 35% lo ignora); tra quanti potrebbero afferire ad un polo ristorativo, invece, è in particolare la potenziale utenza delle mense Principe Amedeo, Lungo Dora Siena e di quella di Alessandria a non conoscere il servizio, che equivale a dire gli iscritti presso le Facoltà di Giurisprudenza e Scienze Politiche collocate nelle immediate vicinanze di queste mense. Infine, la probabilità di conoscere il servizio è minore per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo e per i pendolari.
- Il 44% degli studenti informati del servizio ristorativo conosce le tariffe. Le determinanti più rilevanti per la conoscenza sono il fatto di essere iscritto a Torino, essere uomo, iscritto ad anni successivi al primo ed a una Facoltà scientifica.
- La principale fonte di informazione sono gli amici e colleghi (il 60% ha saputo del servizio attraverso questa modalità), poi le Guide degli studenti (21%) ed i siti Internet istituzionali (10%); gli strumenti informativi cartacei o *on-line* hanno maggiore efficacia per gli iscritti ad Alessandria e per gli studenti di cittadinanza straniera, per i quali, di contro, le relazioni amicali appaiono avere un minor peso.
- Tutti i beneficiari di borsa presentano la richiesta, rispetto al 14% dei non borsisti; nello specifico, fanno domanda in percentuale minore gli studenti residenti in Piemonte, gli iscritti ad anni successivi al primo, quanti potrebbero afferire ai locali convenzionati o al polo Principe Amedeo-Lungo Dora Siena (anche a parità di condizione abitativa), e ad Alessandria, gli iscritti a Scienze Politiche e Giurisprudenza.
- Il profilo dello studente che non richiede il servizio di ristorazione non necessariamente coincide con quello di chi non utilizza il servizio – potendo tutti accedervi presentando il tesserino di ateneo o la smart card alla tariffa più alta. Comparando la popolazione dei richiedenti con quella degli utenti, ad esempio, si scopre che le donne usano il servizio meno di quanto ne facciano domanda (sono, infatti, il 54% tra i richiedenti e scendono al 42% tra gli utenti), viceversa i non borsisti lo utilizzano di più: rappresentano il 43% tra quanti lo richiedono e salgono al 47% nella popolazione di utenti. Infine, i potenziali utenti dei ristoranti Principe Amedeo, Lungo Dora Siena ed Alessandria, non solo presentano la domanda del servizio in percentuale minore ma se ne servono meno degli altri.
- La prima motivazione per cui non viene presentata la richiesta, a Torino è la non convenienza della tariffa, ad Alessandria la distanza del ristorante rispetto alla sede di studio; la seconda motivazione è in entrambe le sedi di ordine culturale, almeno in una certa misura: gli studenti preferiscono mangiare a casa o nei locali privati; la terza

ragione, a Torino è la non conoscenza delle procedure di richiesta, ad Alessandria il fatto che gli studenti portino il pranzo da casa.

## **ALLEGATO**

### **Questionario**

#### **Indagine sul servizio ristorativo EDISU: le ragioni di chi non ne usufruisce**

Gentile Studente,

L'EDISU Piemonte sta realizzando un'indagine in merito al servizio di ristorazione rivolto agli studenti universitari.

Le sottoponiamo per questa ragione un breve questionario che richiede circa 5 minuti del suo tempo per essere compilato.

I dati saranno trattati esclusivamente in forma aggregata e anonima.

Per maggiori informazioni riguardo al progetto visiti il sito [www.edisu.piemonte.it](http://www.edisu.piemonte.it) o [www.ossreg.piemonte.it](http://www.ossreg.piemonte.it), oppure può rivolgersi alla dott.ssa Laudisa - tel. 011 5645154.

1. L'EDISU Piemonte offre agli studenti universitari un servizio di ristorazione. Sa di potervi accedere? Per servizio di ristorazione si intendono le mense ed i locali convenzionati gestiti dall'EDISU.

1 -  SI → **DOM. 2**

2 -  NO → **DOM. 9**

2. Come ha saputo che può accedere al servizio di ristorazione EDISU?

1 -  TRAMITE AMICI/COLLEGHI

2 -  TRAMITE IL SITO INTERNET EDISU

3 -  TRAMITE IL SITO INTERNET DI ATENEO

4 -  TRAMITE LA CARTELLONISTICA PUBBLICITARIA

5 -  TRAMITE LE GUIDE EDISU

6 -  TRAMITE LE GUIDE DI ATENEO

7 -  ALTRO [*SPECIFICARE*\_\_\_\_\_]

3. Lei conosce le tariffe del servizio di ristorazione EDISU?

1 -  SI → **DOM. 4**

2 -  NO → **DOM. 5**

4. Un pasto intero si paga 3,90€ in seconda fascia tariffaria (ovvero se si ha un ISEE fino a 91.177,80€ riferito ad una famiglia di tre componenti). Ne era a conoscenza?

1 -  SI

2 -  NO

5. Lei ha presentato domanda per accedere al servizio di ristorazione EDISU?

1 -  SI → **DOM. 6.1**

2 -  NO → **DOM. 6**

6. Per quale motivo non ha presentato la domanda? Indichi una sola risposta [*L'ordine delle risposte dovrebbe ruotare nella comparizione ma la prima risposta sarà sempre in prima posizione*]

0 -  HA LA SMART CARD/TESSERINO DELL'ATENEO → **DOM. 6.1**

1 -  LA TARIFFA NON È CONVENIENTE → **DOM. 7**

2 -  LE MENSE SONO DISTANTI DALLA SEDE DEL CORSO DI STUDIO → **DOM. 7**

3 -  PREFERISCE MANGIARE A CASA/NEI LOCALI PRIVATI → **DOM. 7**

4 -  NON CONOSCE LE PROCEDURE PER RICHIEDERE L'ACCESSO AL SERVIZIO → **DOM. 7**

5 -  PORTA IL PRANZO DA CASA → **DOM. 7**

6 -  PER LA DIFFICOLTA' A CONCILIARE GLI ORARI DELLE LEZIONI CON IL PRANZO → **DOM. 7**

- 7 -  NON HA UNA BUONA OPINIONE DELLE MENSE EDISU → **DOM. 7**
- 8 -  FREQUENTA POCO O NULLA LE LEZIONI → **DOM. 7**
- 9 -  NON C'E' IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE NEI PRESSI DEL CORSO → **DOM. 7**
- 10 -  ALTRO [*SPECIFICARE* \_\_\_\_\_] → **DOM. 7**

**6.1 Durante il periodo delle lezioni, con quale frequenza ha mangiato nelle mense EDISU quest'anno accademico?**

- 1 -  TUTTI I GIORNI → **DOM. 7.1**
- 2 -  3-4 GIORNI A SETTIMANA → **DOM. 7.1**
- 3 -  1-2 GIORNI A SETTIMANA → **DOM. 7.1**
- 4 -  OCCASIONALMENTE → **DOM. 7.1**
- 5 -  MAI → **DOM. 7**

**7. Quale è la mensa più vicina alla sede principale del suo corso di studio?**

- 1 -  GALLIARI
- 2 -  PRINCIPE AMEDEO
- 3 -  CASTELFIDARDO
- 4 -  BORSELLINO
- 5 -  LUNGO DORA SIENA
- 6 -  GRUGLIASCO
- 7 -  NON SO

→ **DOM. 8**

**7.1 Di solito, in quale mensa ha mangiato quest'anno accademico?**

- 1 -  GALLIARI
- 2 -  PRINCIPE AMEDEO
- 3 -  CASTELFIDARDO
- 4 -  BORSELLINO
- 5 -  LUNGO DORA SIENA
- 6 -  GRUGLIASCO

→ **DOM. 8.1**

**8. Descriva brevemente come "vede" le mense EDISU? [Ad esempio: un luogo dove incontrare gli amici, oppure, un posto dove si attende troppo in coda, ecc.]**

---

---

→ **DOM. 9**

**8.1 Descriva con una frase le mense EDISU.** *[Ad esempio: un luogo dove incontrare gli amici, oppure, un posto dove si attende troppo in coda, ecc.]*

---

---

**9. Lei è uno studente...**

- 1 -  IN SEDE *[ha la residenza anagrafica nella stessa città sede del corso di studio]*  
2 -  PENDOLARE *[viaggia regolarmente o saltuariamente per raggiungere la città sede di studio]*  
3 -  FUORI SEDE *[ha la residenza anagrafica in un'altra città, diversa da quella sede di studio, ma ha preso alloggio nella città sede di studio]*

**10. In media, quanti giorni a settimana ha trascorso in Facoltà quest'anno accademico?**

- 1 -  UNO  
2 -  DUE  
3 -  TRE  
4 -  QUATTRO  
5 -  CINQUE  
6 -  SEI

**11. E mediamente, in un giorno, quante ore ha trascorso in Facoltà?**

\_\_\_\_\_ *[Cifra massima 12 ore, bloccare l'inserimento del dato se superiore a 12]*

L'intervista è conclusa. Grazie mille per la sua collaborazione.