

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

La qualità del servizio ristorativo EDISU Piemonte: l'opinione degli utenti

*Federica Laudisa
Daniela Musto*



2^a indagine





La qualità del servizio ristorativo EDISU Piemonte: l'opinione degli utenti

Federica Laudisa, Daniela Musto

L'Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario è stato istituito dalla Regione Piemonte (legge regionale n. 29/1999) – d'intesa con il Comitato Regionale di Coordinamento, l'Università degli Studi di Torino, il Politecnico di Torino, l'Università degli Studi del Piemonte Orientale A. Avogadro e l'EDISU Piemonte – con il compito di supportare la programmazione regionale nell'ambito del sistema universitario piemontese e delle politiche per il diritto allo studio universitario. Le sue finalità istitutive sono di: acquisire informazioni e documentazione, raccogliere e aggiornare dati statistici in merito al sistema universitario; promuovere studi, ricerche, progetti per lo sviluppo universitario e dei servizi per il diritto allo studio; fornire supporto alle attività del Comitato Regionale di Coordinamento del Piemonte; promuovere la diffusione dei dati acquisiti e dei progetti elaborati.

Per maggiori informazioni sulle attività dell'Osservatorio è possibile consultare il sito: www.ossreg.piemonte.it.

La responsabilità dell'indagine di *customer satisfaction* è da attribuire a Federica Laudisa (Osservatorio regionale), che del rapporto di ricerca ha curato l'introduzione, i capitoli 2 e 3, le conclusioni e l'appendice. Daniela Musto (Osservatorio regionale) ha curato il capitolo 1 ed ha svolto l'analisi di regressione presentata nel paragrafo 2.5.

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; Giuseppe Abate, 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.

Progetto grafico di *Espressione Creativa*

Finito di stampare nel marzo 2009 presso Litografia Geda snc (Nichelino - Torino)

Prefazione di Mariagrazia Pellerino

Introduzione	6
1. Il servizio di ristorazione in Piemonte	
1.1 La dislocazione del servizio sul territorio regionale	9
1.2 I destinatari, le tariffe e le modalità d'accesso	13
1.3 I richiedenti il servizio di ristorazione	16
1.4 L'affluenza	20
2. Le caratteristiche degli utenti delle mense EDISU	
2.1 Il profilo dell'utente-tipo	31
2.2 L'utente-tipo di ciascuna mensa	38
2.3 Perché viene scelta la mensa	43
2.4 Con quale frequenza si mangia nei ristoranti EDISU	45
2.5 La scelta del pasto: intero vs ridotto	49
3. La qualità del servizio ristorativo EDISU	
3.1 Come si definisce la qualità di un servizio ristorativo	51
3.2 La domanda per accedere al servizio è agevole?	52
3.3 La soddisfazione degli utenti per la struttura ristorativa	53
3.4 La soddisfazione degli utenti per il processo di erogazione del servizio	55
3.5 La qualità del pasto	57
3.6 I tempi di attesa	60
3.7 La qualità delle mense: una valutazione complessiva	61
3.8 Il rapporto qualità/prezzo	64
3.9 I suggerimenti degli utenti	66
Conclusioni	75
Appendice	80
I. Note metodologiche: il metodo di rilevazione e il campione intervistato	
II. Il questionario	
Bibliografia	89

Prefazione



La seconda edizione della ricerca ha come obiettivo il proseguimento del monitoraggio della soddisfazione degli studenti rispetto al servizio ristorativo EDISU. La finalità è il perseguimento del miglioramento continuo nella qualità offerta. In seguito alla prima analisi effettuata, EDISU ha messo a punto un piano di adeguamento delle modalità di erogazione del servizio per venire incontro alle trasformazioni in atto oggi sia da un punto di vista sociale, culturale ed economico ma anche nell'ambiente. Per assicurare la gradevolezza ed il giusto apporto nutritivo degli alimenti, insieme ad un corretto approccio verso le risorse naturali disponibili, è stata scelta la strada della collaborazione con Slow Food, con l'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo e con l'Università di Torino. In seguito a ciò, è stato avviato un corso di Ristorazione Collettiva ed Educazione Alimentare presso la Facoltà di Agraria dell'Università di Torino. EDISU ha inoltre organizzato un corso di cucina per gli studenti universitari delle residenze, dalla scelta dei prodotti alimentari alle tecniche di cottura e preparazione. Il tavolo di lavoro ha portato alla definizione di un nuovo capitolato relativo alla fornitura del servizio ristorazione, improntato su criteri virtuosi di sostenibilità, di filiera corta e di territorialità negli approvvigionamenti degli alimenti. Sono state messe a punto ricette ad hoc per trasferire anche al palato i risultati del nuovo approccio gastronomico. Non ultimo, la nuova proposta alimentare ha anche la finalità di introdurre gli studenti ad un'educazione alimentare sostenibile.

Parallelamente, si sta procedendo a gestire in modo opportuno i residui alimentari, con accordi ed iniziative mirate a limitare gli sprechi di ciò che non venga consumato. Nuove tariffe sono state messe a punto e a breve, con l'apertura del prossimo anno accademico, verranno estesi i pasti frazionati, componibili a piacere in modo modulare, per soddisfare un'esigenza evidenziata anche dagli studenti. Anche l'immagine coordinata dei ristoranti EDISU è stata rinnovata, per allinearsi con il più ampio approccio della comunicazione verso gli studenti in tutti i campi del servizio e riflettere l'impegno dell'Ente verso il progetto: sotto il profilo della gestione amministrativa, il rinnovamento ha permesso di ottenere una maggiore efficienza organizzativa nella gestione dei flussi. Negli ultimi anni l'Ente ha perseguito una politica volta a favorire un maggiore afflusso degli studenti ai ristoranti EDISU, per farli diventare luoghi di aggregazione e di scambio per tutta la comunità universitaria, incluso il personale docente e non docente. Questo obiettivo è stato senz'altro raggiunto, dato che la frequentazione dei ristoranti universitari è aumentata di un terzo negli ultimi anni e vede oggi una presenza più composita di studenti appartenenti a diverse fasce sociali.

Mariagrazia Pellerino
Presidente dell'EDISU Piemonte

Introduzione



L'obiettivo di questa indagine è stato quello di valutare la soddisfazione degli studenti nei confronti del servizio di ristorazione EDISU erogato nell'a.a. 2007/08. La ricerca, alla sua seconda edizione, ricalca nell'impostazione quella svolta due anni fa, poiché:

Le rilevazioni di *Customer Satisfaction* non possono costituire fatti meramente episodici. È la continuità nel tempo che consente di capire l'evoluzione dei bisogni e delle attese dei cittadini e di monitorare la capacità dell'amministrazione di adeguarsi ai cambiamenti e di adeguare i propri standard di attività. La continuità di rilevazione fornisce all'amministrazione anche la possibilità di capire in quale misura le azioni correttive adottate si sono tradotte in risultati effettivi e percepiti positivamente dai cittadini [Direttiva "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" 24 marzo 2004 - Dipartimento per la Funzione Pubblica].

Sono stati intervistati 1.828 utenti, un campione statisticamente *rappresentativo* dei "clienti" dei (sette) ristoranti universitari in attività a Torino ed (uno) ad Alessandria, nell'a.a. 2007/08, al fine di:

- conoscere *quali caratteristiche presenta l'utente dei ristoranti universitari*: poiché bisogni, aspettative, giudizi variano in funzione delle diverse caratteristiche personali, individuare i gruppi con le stesse esigenze, consente di pensare a delle politiche di segmentazione o di differenziazione del servizio in funzione di esse;
- conoscere *in che misura i ristoranti sono utilizzati dai diversi soggetti e quali preferenze hanno in termini di pasto*;
- *rilevare il gradimento degli utenti rispetto al servizio di cui beneficiano*.

Sapere cosa pensano gli studenti del servizio ricevuto (servizio percepito), rende possibile misurare quanto si discosti da quello che si aspettano di ricevere (servizio atteso), e a correggere il tiro, a calibrarlo in funzione delle necessità dell'utente, in breve, a migliorarlo. Ne consegue l'inefficacia dell'analisi qualora sia fine a se stessa

e non preveda, dopo la fase di rilevazione dei dati, alcun correttivo (qualora se ne ravveda l'opportunità).

Ma perché occorre tendere all'erogazione di un buon servizio di ristorazione? Perché contribuisce al miglioramento della qualità della vita universitaria, il che può rappresentare un fattore competitivo all'interno del sistema universitario italiano: offrire dei servizi di qualità agli studenti può fare la differenza nella scelta dell'ateneo presso cui studiare, come si evince dalla ricerca Euro Student [2002], la quale rivela che uno degli elementi principali su cui gli studenti basano la scelta dell'ateneo è la qualità dei servizi destinati agli studenti (dopo la vicinanza alla sede di studio ed il prestigio dell'ateneo, risultati, rispettivamente, il primo e secondo motivo di scelta)¹.

Il rapporto di ricerca è così strutturato: nel *capitolo uno* viene descritto il servizio di ristorazione EDISU, in termini di destinatari, tariffe, modalità di accesso, nonché viene presentata un'analisi "storica" sull'affluenza ed i pasti erogati; nel *secondo capitolo* è delineato l'"identikit" dell'utente che frequenta le mense EDISU in comparazione allo studente iscritto negli atenei piemontesi, quindi è analizzata la frequenza con cui accede al servizio e le sue scelte rispetto al pasto intero/ridotto; il *terzo capitolo* rappresenta il cuore dell'indagine poiché è esaminata la soddisfazione degli studenti su una serie di aspetti che concorrono a determinare la qualità del servizio: la struttura ricettiva, il pasto, i tempi di attesa per accedere al servizio e le procedure amministrative per richiederne l'accesso; infine, sono riportati i suggerimenti/commenti espressi dagli studenti su qualsiasi elemento del servizio appena utilizzato ritenessero migliorabile.

¹ L'attenzione alla qualità dei servizi nella scelta dell'ateneo tende ad aumentare di importanza al crescere del livello socio-economico-culturale della famiglia dello studente; per coloro che provengono da contesti familiari più modesti l'elemento decisivo nella scelta è dato dalla vicinanza della sede di studio [Euro Student, 2002].

Il servizio di ristorazione in Piemonte



1.1 La dislocazione del servizio sul territorio regionale

Il servizio di ristorazione offerto dall'Ente per il Diritto allo Studio Universitario del Piemonte (in seguito EDISU) è costituito da sette ristoranti universitari nell'area metropolitana torinese – di cui cinque a Torino e due a Grugliasco – e di un ristorante ad Alessandria. I ristoranti sono gestiti in modo indiretto dall'Ente, mediante appalto a società di gestione della ristorazione¹. Per gli studenti che frequentano le lezioni in sedi didattiche distanti dalle mense universitarie, il servizio di ristorazione viene offerto mediante convenzioni con alcuni esercizi commerciali.

In figura 1.1 si illustra la localizzazione sul territorio torinese dei ristoranti universitari e dei locali convenzionati, rispetto alle residenze e alle principali sedi didattiche dell'Università e del Politecnico di Torino. Per evidenziare come si distribuisce il servizio di ristorazione, da un lato, e gli altri servizi gestiti dall'EDISU (residenze, sale studio), dall'altro, sono stati identificati i poli universitari tratteggiando le aree corrispondenti.

Due dei cinque ristoranti situati in Torino servono il polo universitario di Palazzo Nuovo-Ex Italgas, dove è situata la gran parte delle Facoltà umanistiche dell'Università di Torino: si tratta del *Ristorante di via Principe Amedeo*, una delle due mense storiche dell'Ente aperta nel 1999, e del *Ristorante Lungo Dora Siena*, eredità dei Giochi Olimpici Invernali di Torino 2006, adattato e aperto agli studenti nel 2007.

Il servizio di ristorazione EDISU è costituito da otto ristoranti universitari, di cui cinque a Torino, due a Grugliasco e uno ad Alessandria. Gli studenti che frequentano in zone distanti dalle mense possono accedere ai locali convenzionati.

¹ Il criterio mediante il quale l'EDISU assegna l'appalto ad una ditta esterna è l'*asta pubblica*. Attualmente, i ristoranti Amedeo, Galliani e Castelfidardo sono gestiti dalla Sodexho Italia spa; Borsellino, Lungo Dora Siena e il Risto Pub Taberna a Grugliasco dal Residence Luciani; la mensa di Grugliasco dalla CAMST e quella di Alessandria dalla Copra Ristorazione e Servizi.

La seconda mensa storica dell'Ente è quella di via *Gallari*, che offre il servizio di ristorazione agli studenti del Polo Valentino-Scientifico, dove gravitano gli studenti della Facoltà di Architettura del Politecnico e varie sedi delle Facoltà scientifiche dell'Università.

Nel polo Politecnico sono situati due ristoranti universitari: il primo, in corso *Castelfidardo*, è stato aperto nel 2005 (in seguito alla chiusura della mensa di corso *Lione* a cui si è sostituito); il secondo è il ristorante di via *P. Borsellino*, aperto nel 2007 all'interno dell'omonima residenza universitaria, anch'essa eredità dei Giochi Olimpici.

L'EDISU dispone di due ristoranti anche a Grugliasco, dove si trovano le Facoltà di Agraria e Veterinaria dell'Università di Torino; di questi, uno – recentemente ristrutturato al fine di consentire la preparazione dei pasti in loco – è situato in prossimità delle sedi didattiche delle due Facoltà; l'altro, aperto nell'ottobre del 2007, si trova all'interno della residenza universitaria *Villa Claretta*.

Al momento della consumazione del pasto gli studenti possono optare per il pasto intero e per il pasto ridotto, che prevedono due tariffe differenti.

Nel 2007 è stato aperto un ristorante universitario ad *Alessandria*, che offre il servizio di ristorazione agli studenti iscritti alle Facoltà di Giurisprudenza, Scienze M.F.N., Scienze Politiche, Medicina e Chirurgia e ai corsi Interfacoltà del Piemonte Orientale, oltre ad alcuni corsi di Ingegneria del Politecnico di Torino.

Tutti gli studenti possono usufruire del servizio di ristorazione sia a pranzo che a cena, per questo motivo c'è sempre all'interno di ciascun polo universitario dell'area metropolitana un ristorante aperto anche a cena (Tab. 1.1)².

Al momento della consumazione del pasto lo studente ha la possibilità di optare per due tipologie differenti, *il pasto intero e il pasto ridotto*³, che prevedono due tariffe differenti. Questo è vero in tutti i ristoranti, ad eccezione del Risto Pub Taberna di Grugliasco, che non prevede la scelta del pasto ridotto.

Nell'a.a. 2007/08 è stata avviata una nuova sperimentazione all'interno dei ristoranti Lungo Dora Siena e *Alessandria*, dove lo studente può optare, oltre che per il pasto intero e quello ridotto, per il *pasto frazionato*; questo prevede la possibilità

per lo studente di comporre liberamente il pasto con i piatti che preferisce, senza i limiti del pasto intero e del pasto ridotto. In questo caso, lo studente paga una tariffa diversa in relazione al piatto che sceglie e alla fascia tariffaria a cui appartiene⁴.

Numerose sono le specialità previste nei vari ristoranti, alcune introdotte per rendere i pasti più vari e gradevoli per gli utenti – come pizze e piadine, kebab e menù regionali o esteri – altre per andare incontro a particolari esigenze alimentari di alcuni studenti, come ad esempio l'introduzione del menù per celiaci⁵.

Tab. 1.1 - Le caratteristiche principali dei ristoranti universitari

Ristorante	N. posti	Aperture e orari	Specialità e menù alternativi
Principe Amedeo	240	Pranzo: lun. – ven. 11.45 – 15.00 sab. 11.45 – 14.30 Cena: lun. – sab. 19.00 – 20.45	A tutta pasta Insalatona Pizza e piadina Menù per celiaci
Lungo Dora Siena	230	Pranzo: lun. – ven. 12.00 – 14.30 Cena: lun. – ven. 19.30 – 21.00	Carne alla griglia Pasto frazionato Menù per celiaci
Gallari	150	Pranzo: lun. – ven. 11.45 – 15.00 sab. 11.45 – 14.30 dom. e festivi 12.00 – 13.45 Cena: lun. – sab. 19.00 – 21.00	Pizza Menù per celiaci
Castelfidardo	350	Pranzo: lun. – ven. 11.45 – 15.00 sab. 11.45 – 14.30 Cena: lun. – sab. 18.30 – 20.30	Cucina cinese Isola delle insalate Menù per celiaci
Borsellino	122	Pranzo: lun. – ven. e dom. 12.00 – 14.30 Cena: lun. – ven. 19.00 – 21.00	Pizza Kebab Menù regionali o esteri
Grugliasco	120	Pranzo: lun. – ven. 12.00 – 14.00	Pizza Grigliate
Risto Pub Taberna	50	Cena: lun. – ven. e dom. 19.00 – 21.30 Pub: lun. – ven. 19.00 – 22.00	Pasta e pizza Taglieri formaggi e salumi Grigliate
Alessandria	108	Pranzo: lun. – ven. 12.00 – 14.30	Pasto frazionato

Fonte: www.edisu.piemonte.it

⁴ Nello specifico, l'EDISU ha stabilito i prezzi per la tariffa piena, che si differenziano a seconda che si tratti di un primo, un secondo, un contorno, il pane o la frutta, e che sia una portata standard, media o super. Gli studenti che ricadono nella prima e nella seconda fascia tariffaria pagano rispettivamente un terzo e la metà della tariffa piena.

⁵ Per iscriversi al servizio lo studente è tenuto a presentare una dichiarazione medica attestante l'intolleranza permanente al glutine; la disponibilità del pasto è garantita solo se lo studente lo prenota entro le 24 ore precedenti recandosi presso il ristorante o compilando il modulo on-line. Lo studente può scegliere il pasto tra due o più alternative di primi e di secondi piatti e ha diritto ad usufruirne pagando le stesse tariffe degli altri studenti, differenziate in base alla condizione economica; in caso di mancato consumo del pasto, lo studente è tenuto al pagamento del corrispettivo costo, pari a 13,20 euro per il pasto ridotto e 19,20 euro per l'intero.

prezzo intero del pasto⁸ (Tabb. 1.2 e 1.3). Si noti che i limiti che individuano la prima fascia tariffaria coincidono con quelli previsti per accedere alla borsa di studio, cosicché tutti *i vincitori di borsa pagano la tariffa di prima fascia*.

Gli studenti pagano per il pasto una tariffa differenziata in base alla condizione economica. Per accedere alle tariffe agevolate gli studenti devono rispettare anche alcuni requisiti di merito.

Per accedere alle tariffe agevolate di prima e seconda fascia, gli studenti iscritti ad anni successivi al primo devono rispettare anche alcuni requisiti di merito, che consistono nel conseguimento di almeno 15 crediti formativi nei 12 mesi precedenti alla richiesta di accesso al servizio o nel superamento di almeno due esami annuali nel caso di studenti del vecchio ordinamento. Se non in possesso di questi requisiti di merito, lo studente viene collocato nella fascia a tariffa intera.

Esistono inoltre condizioni particolari per cui allo studente viene assegnata una fascia indipendentemente dal rispetto dei requisiti di merito e di condizione economica: agli studenti partecipanti a programmi di mobilità internazionale si applica la tariffa corrispondente alla prima fascia, al contrario, pagano la tariffa piena:

- gli studenti iscritti per il conseguimento della seconda laurea;
- gli studenti iscritti in altri atenei italiani e stranieri che si trovino in Piemonte per motivi di studio;
- docenti, personale universitario e studiosi, anche provenienti da altri atenei italiani e stranieri;
- borsisti di enti privati e partecipanti a seminari e convegni;
- altri utenti ammessi al servizio di ristorazione.

In tabella 1.3 sono indicate le tariffe che lo studente paga in base alla fascia tariffaria in cui ricade e alla scelta tra pasto intero e ridotto.

Tab. 1.2 - I limiti ISEE ed ISPE per l'attribuzione delle tariffe differenziate, a.a. 2008/09

Fascia	Limiti ISEE (euro)	Limiti ISPE (euro)
1° fascia	fino a 18.559	fino a 31.318
2° fascia	da 18.560 a 45.454	da 31.319 a 76.938
Tariffa intera	oltre 45.454	oltre 76.938

Nota: i limiti ISEE ed ISPE si riferiscono ad un nucleo familiare costituito da un solo componente; i valori ISEE ed ISPE relativi a famiglie con più componenti si ottengono moltiplicando i valori per un coefficiente che tiene conto del numero di componenti familiari. Per ulteriori approfondimenti si veda il DL 31 marzo 1998, n. 109.

Fonte: regolamento per il servizio di ristorazione EDISU Piemonte.

⁸ Il DPCM 9 aprile 2001 stabilisce che la tariffa piena deve essere determinata sulla base del costo medio effettivo di erogazione del servizio per l'Ente.

Tab. 1.3 - Le tariffe applicate per il pasto intero e ridotto, a.a. 2008/09

Fascia	Prezzo del pasto intero	Prezzo del pasto ridotto
1° fascia	2,20 €	1,40 €
2° fascia	3,90 €	2,40 €
Tariffa intera	7,00 €	5,00 €

Fonte: regolamento per il servizio di ristorazione EDISU Piemonte.

Attualmente, esistono diverse modalità per accedere al servizio di ristorazione EDISU. Tutti gli studenti che si sono immatricolati in un ateneo del Piemonte a partire dall'a.a. 2007/08, hanno ricevuto la Smart Card. Questa tessera è abilitata per l'accesso al servizio di ristorazione e per il pagamento del pasto, ciò significa che gli studenti devono presentare domanda solo se desiderano usufruire delle tariffe agevolate, al contrario, con la Smart Card tutti gli studenti possono accedere alle mense pagando la tariffa piena. Nella Smart Card viene automaticamente registrata la tariffa che lo studente è tenuto a pagare sulla base della sua condizione di reddito e di merito, di modo che alla cassa il borsellino elettronico provveda automaticamente al pagamento del prezzo dovuto⁹.

Gli studenti che si sono immatricolati in anni precedenti all'a.a. 2007/08 accedono ai ristoranti universitari utilizzando i tesserini magnetici rilasciati dagli atenei, mentre usano la Smart card emessa da EDISU per accedere ai locali convenzionati; quest'ultima è una tessera diversa rispetto alla Smart card unificata del sistema piemontese, in quanto fa parte di un progetto dell'EDISU, avviato nel 2004, che aveva come oggetto l'unificazione del sistema di accesso ai locali convenzionati¹⁰. Si tratta comunque di una tessera ricaricabile che funziona come un borsellino elettronico e che, analogamente ai tesserini magnetici rilasciati dagli atenei, andrà ad esaurimento nei prossimi anni perché sarà progressivamente sostituita dalla Smart Card unificata.

Infine, esiste una terza tipologia di tessera in circolazione per accedere ai ristoranti universitari, anch'essa destinata a scomparire; si tratta dei tesserini magnetici rilasciati in passato dall'EDISU ogniqualvolta gli atenei non rilasciavano per tempo il tesserino universitario allo studente, in modo da non precludergli la possibilità di accedere al servizio ristorativo.

Gli studenti che si sono immatricolati a partire dall'a.a. 2007/08 accedono ai ristoranti con la Smart Card, una tessera magnetica che funziona come un borsellino elettronico.

⁹ Dato che la Smart Card funziona come un borsellino elettronico, lo studente deve provvedere a ricaricarla in uno dei 30 punti di ricarica presenti sul territorio piemontese.

¹⁰ Prima del 2004, l'accesso ai locali convenzionati avveniva anche attraverso i buoni pasto e le tessere Ristocheff.

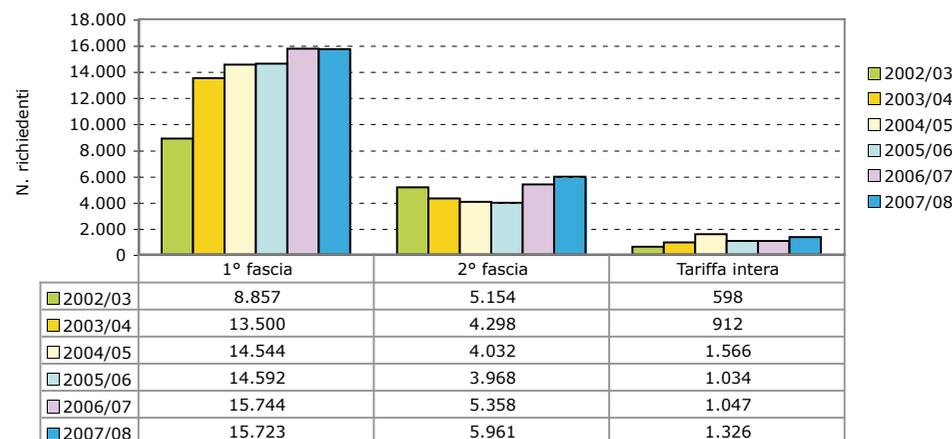
Una diversa modalità di accesso è utilizzata invece dagli studenti dei corsi di dottorato dell'Università di Torino: a questi viene assegnata la tessera *Ristochef*, con cui accedono a tutti i locali facenti parte del circuito attinente, in modo da poter consumare il pranzo in compagnia del personale dell'ateneo con cui svolgono la loro attività.

1.3 I richiedenti il servizio di ristorazione

Negli ultimi sei anni, il numero di studenti che ha presentato richiesta per accedere al servizio di ristorazione è notevolmente aumentato.

Il trend dei richiedenti il servizio evidenzia come questi siano cresciuti sensibilmente in prima fascia fino all'a.a. 2006/07 mentre sono rimasti pressoché costanti nell'ultimo anno; gli studenti che ricadono in seconda fascia, invece, hanno registrato un trend negativo fino all'a.a. 2005/06, mentre sono cresciuti negli ultimi due anni accademici. Infine, gli studenti che ricadono in ultima fascia - i quali pagano per il pasto la tariffa piena, che potrebbe risultare non competitiva rispetto all'offerta presente sul territorio - sono storicamente meno numerosi di tutti gli altri e presentano un trend tendenzialmente crescente¹¹ (Fig. 1.2).

Fig 1.2 - L'andamento dei richiedenti il servizio di ristorazione distinti per fascia, a.a. 2002/03 - 2007/08



Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

¹¹ I richiedenti che ricadono in ultima fascia potrebbero essere sottostimati a causa dei possessori di Smart Card del sistema universitario piemontese, i quali, per pagare il pasto a tariffa piena, non sono tenuti a presentare domanda all'EDISU. Si tratta per ora di una piccola parte di studenti, ovvero degli studenti che si sono immatricolati nell'a.a. 2007/08.

Nello specifico, in tabella 1.4 è stato calcolato l'incremento percentuale dei richiedenti nell'ultimo anno accademico, distinto per fascia tariffaria: *mentre i richiedenti di prima fascia sono pressoché stabili, in seconda e terza fascia si è registrato un aumento rispettivamente pari all'11% e al 27%*.

Tab. 1.4 - L'incremento del numero di richiedenti il servizio di ristorazione, distinti per fascia tariffaria, a.a. 2005/06 - 2007/08

Fascia	a.a. 2005/06	a.a. 2006/07	a.a. 2007/08	Variazione % a.a. 2006/07 - 2007/08
1° fascia	14.592	15.744	15.718	-0,1%
2° fascia	3.971	5.358	5.961	+11,3%
Tariffa intera	1.034	1.047	1.326	+26,6%

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Volendo analizzare i dati distinti per istituto e per fascia tariffaria (Tab. 1.5), emerge che nell'ultimo anno accademico i richiedenti iscritti all'Università e al Politecnico di Torino sono aumentati rispettivamente del 2% e del 12%; l'Università del Piemonte Orientale ha invece registrato una flessione dell'11%. Sia all'Università di Torino che al Politecnico gli incrementi più rilevanti si sono verificati in seconda e ultima fascia, a conferma di quanto detto in precedenza.

Considerato che gli studenti vincitori di borsa di studio ricadono tutti nella *prima fascia* tariffaria, il numero di richiedenti di prima fascia potrebbe essere influenzato dal numero di vincitori di borsa. Analizzando la variazione dei borsisti negli ultimi due anni accademici (Tab. 1.6), si nota come questi siano diminuiti complessivamente di quasi il 7%, ovvero dell'8% all'Università di Torino, di circa l'1% al Politecnico e del 14% all'Università del Piemonte Orientale. Pertanto, *la diminuzione dei borsisti potrebbe spiegare la flessione verificatasi tra i richiedenti il servizio di ristorazione che ricadono in prima fascia, sia all'Università di Torino che al Piemonte Orientale*; questo non è vero per il Politecnico, dove, sebbene siano lievemente diminuiti i borsisti, i richiedenti di prima fascia sono aumentati del 6% (Tab. 1.5).

Per quanto concerne la *seconda fascia*, fatto salvo il Piemonte Orientale, l'Università di Torino e il Politecnico registrano un incremento rispettivamente pari al 13% e al 17%. In merito a questi dati, ci si è domandato se l'incremento sia dovuto al cambiamento avvenuto nelle fasce tariffarie nell'a.a. 2005/06, ovvero se siano stati gli studenti che sono passati dalla terza alla seconda fascia ad aver richiesto maggiormente il servizio, in considerazione della riduzione del prezzo del pasto. La

Nell'ultimo anno accademico i richiedenti di prima fascia sono rimasti circa stabili, mentre sono aumentati in seconda e terza fascia.

ricostruzione delle “vecchie” fasce permette di affermare che effettivamente *tale incremento è da attribuirsi in misura maggiore agli studenti con condizioni economiche tali da rientrare nella terza fascia del vecchio sistema*, che sono aumentati del 60% (passando da circa 800 unità a più di 1.300), mentre i richiedenti afferenti alla seconda fascia del vecchio sistema sono rimasti pressoché costanti.

Sia all'Università che al Politecnico di Torino, si è registrato un sensibile aumento nel numero di richiedenti di *terza fascia*, pari rispettivamente al 10% e al 45%.

Tab. 1.5 - Gli studenti richiedenti il servizio di ristorazione distinti per istituto e fascia tariffaria, a.a. 2005/06 - 2007/08

Ateneo	Fascia	a.a. 2005/06	a.a. 2006/07	a.a. 2007/08	Variazione % a.a. 2006/07 - 2007/08
Università di Torino	1° fascia	9.203	9.961	9.833	-1,3%
	2° fascia	1.264	2.268	2.563	+13,0%
	tariffa intera	476	550	604	+9,8%
	TOTALE	10.943	12.779	13.000	+1,7%
Politecnico	1° fascia	3.524	3.922	4.168	+6,3%
	2° fascia	1.902	2.301	2.683	+16,6%
	tariffa intera	327	294	426	+44,9%
	TOTALE	5.753	6.517	7.277	+11,7%
Piemonte Orientale	1° fascia	1.626	1.607	1.444	-10,1%
	2° fascia	779	764	666	-12,8%
	tariffa intera	215	195	171	-12,3%
	TOTALE	2.620	2.566	2.281	-11,1%
Università di Scienze Gastronomiche	TOTALE	-	4	5	-
Accademia Belle Arti	TOTALE	238	262	290	+10,7%
Istituto Vittoria	TOTALE	24	5	11	-
Conservatorio	TOTALE	19	16	22	+37,5%
TOTALE COMPLESSIVO		19.597	22.149	22.886	+3,3%

Nota: il totale dei richiedenti distinto per ateneo non corrisponde al totale complessivo di Fig. 1.2 poiché ci sono alcuni utenti esterni ospiti delle residenze che non sono iscritti negli atenei; questi sono 108 che pagano la tariffa completa e 16 *Erasmus* che ricadono in prima fascia.

Si fa presente che nell'a.a. 2005/06 esistevano ancora quattro fasce, per questo motivo, al fine di rendere confrontabili i dati con i due anni accademici successivi, in quell'anno sono stati sommati i richiedenti della seconda e terza fascia.

Nell'a.a. 2007/08, 24 utenti hanno beneficiato della gratuità del servizio per motivi particolari e pertanto non sono stati inclusi nell'analisi.

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.6 - L'andamento dei beneficiari di borsa, a.a. 2005/06 - 2007/08

Ateneo	a.a. 2005/06	a.a. 2006/07	a.a. 2007/08	Variazione % a.a. 2006/07 - 2007/08
Università di Torino	7.885	8.399	7.721	-8,1%
Politecnico di Torino	2.613	2.770	2.735	-1,3%
Piemonte Orientale	1.128	1.032	887	-14,1%
Altri istituti	210	223	232	+4,0%
Totale	11.836	12.424	11.575	-6,8%

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Per avere una stima di quanti studenti, tra i potenziali richiedenti, presentano domanda di accesso al servizio, è stato rapportato il numero effettivo di richiedenti agli iscritti regolari¹²: si suppone infatti che questi frequentino con più continuità le lezioni e quindi rappresentino la platea di coloro che avrebbero motivo di usufruire del servizio di ristorazione. Le percentuali che ne risultano mostrano un andamento crescente negli anni, che è passato dal 24% nel 2002/03 al 35% nel 2007/08 (Tab. 1.7). *In breve, se cinque anni fa richiedeva il servizio 1 studente su 4, oggi lo richiede più di 1 studente su 3.*

Se cinque anni fa richiedeva il servizio 1 studente su 4, oggi lo richiede più di 1 studente su 3.

Tab. 1.7 - I richiedenti il servizio di ristorazione sui potenziali richiedenti, a.a. 2002/03 - 2007/08

Anno accademico	N. richiedenti	N. iscritti regolari	N. richiedenti/ potenziali richiedenti
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	66.062	35%

Nota: per l'a.a. 2007/08 gli iscritti regolari sono stati rilevati al 31/1/08 poiché gli ultimi disponibili a livello nazionale.

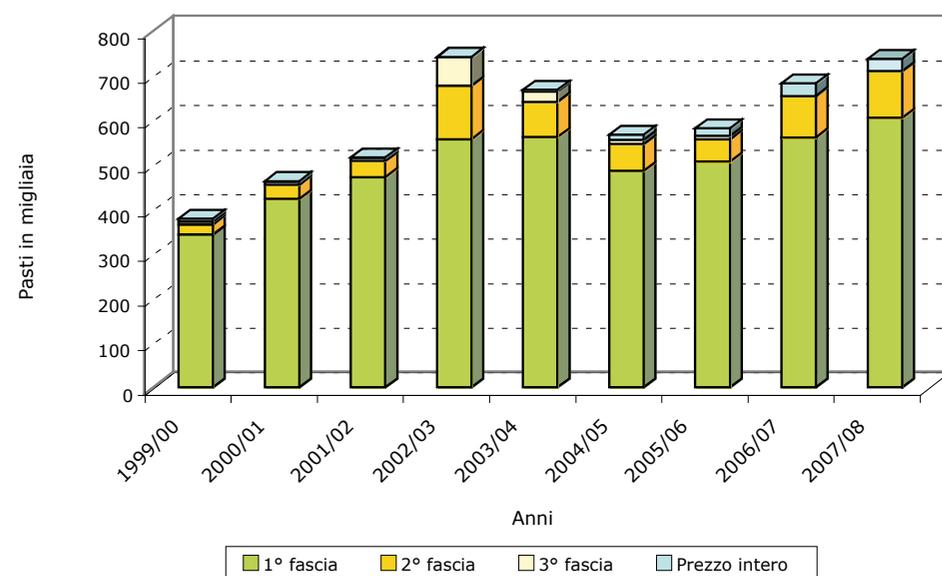
Fonte: EDISU Piemonte; MIUR Ufficio di Statistica, rilevazione al 31 luglio per gli anni dal 2002/03 al 2006/07.

¹² Per iscritti regolari si intendono gli studenti iscritti da un numero di anni minore o uguale alla durata normale del corso di studio.

1.4 L'affluenza

L'analisi sul numero di pasti erogati evidenzia un trend generalmente crescente negli ultimi nove anni accademici. Tale valore si è infatti incrementato progressivamente tutti gli anni, raddoppiando dall'a.a. 1999/00 all'a.a. 2007/08. Le variazioni considerevoli che si sono verificate nell'a.a. 2002/03, in cui sono stati consumati circa 200.000 pasti in più dell'anno precedente, sono state determinate con molta probabilità da un utilizzo scorretto delle tessere *RistoChef* e dei buoni pasto nei locali convenzionati¹³. L'intervento dell'Ente nell'anno successivo, volto a ridurre il numero di convenzioni per rendere più agevole i controlli e mettere quindi fine agli abusi, ha determinato la diminuzione repentina dei pasti per due anni consecutivi, riportando i valori alla normalità. A partire dall'a.a. 2005/06, il trend ha ripreso il suo andamento crescente.

Fig. 1.3 - L'andamento dei pasti erogati in Piemonte, a.a. 1999/00 - 2007/08



Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

¹³ Si pensa infatti che alcuni studenti consegnassero al gestore del locale i buoni pasto o gli consentissero di utilizzare la tessera *RistoChef* per simulare almeno una volta al giorno la consumazione di un pasto di cui, in realtà, lo studente non usufruiva. La convenienza per lo studente risiedeva nell'accumulare credito presso il locale, da spendere per fini diversi da quelli della consumazione del pasto.

Nell'a.a. 2007/08 sono stati erogati complessivamente poco meno di 740.000 pasti, ovvero l'8% in più rispetto all'anno precedente; i pasti sono aumentati di quasi l'8% in prima fascia, del 13% in seconda fascia, mentre si è verificato un lieve calo (pari al 2%) tra i pasti erogati a tariffa intera (Tab. 1.8); tuttavia, tale flessione è da attribuire ai pasti erogati nei servizi convenzionati, dato che l'affluenza nei ristoranti universitari ha registrato un incremento anche tra i pasti a tariffa intera, pari a circa l'1%.

Distinguendo l'analisi tra mense e servizi convenzionati, emerge che l'affluenza è aumentata di circa il 10% nei ristoranti universitari, di quasi il 19% nei locali convenzionati dell'area metropolitana mentre si è registrata una flessione dell'8% nei locali convenzionati dell'area extra-metropolitana (Tab. 1.9).

Nell'a.a. 2007/08 sono stati erogati circa 740.000 pasti, l'8% in più rispetto all'anno precedente. L'incremento si è verificato sia nei ristoranti universitari che nei locali convenzionati.

Tab. 1.8 - La variazione del numero di pasti erogati negli a.a. 2006/07 - 2007/08

Fascia	a.a. 2006/07	a.a. 2007/08	Variazione % a.a. 2006/07 - 2007/08
1° fascia	560.551	604.575	+7,8%
2° fascia	93.232	105.357	+13%
Tariffa intera	27.809	27.277	-1,9%
Totale	681.592	737.209	+8,2%

Nota: si fa presente che gli Erasmus rientrano in prima fascia, mentre tutti gli studenti che al momento della rilevazione dei dati non erano ancora stati collocati in una fascia tariffaria, sono stati distribuiti proporzionalmente nelle tre fasce.

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.9 - I pasti erogati nei ristoranti universitari e nei locali convenzionati, a.a. 2006/07 - 2007/08

	Totale pasti erogati		Variazione % a.a. 2006/07 - 2007/08
	a.a. 06/07	a.a. 07/08	
Ristoranti universitari	539.741	593.892	+10,0%
Locali convenzionati area metropolitana	49.961	59.235	+18,6%
Locali convenzionati area extra-metropolitana	91.890	84.082	-8,5%
Totale	681.592	737.209	+8,2%

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

L'analisi dei pasti erogati nei ristoranti universitari "storici", distinta per centro di erogazione, evidenzia che presso Amedeo, Castelfidardo e Gallinari si è verificata una flessione, mentre a Grugliasco c'è stato un aumento dell'11%: con ogni probabilità

Con l'apertura dei nuovi ristoranti Borsellino e Lungo Dora Siena si è verificato un travaso di studenti dai ristoranti già esistenti a quelli di nuova apertura.

nei primi due casi ha avuto luogo un “travaso” di studenti verso i ristoranti di nuova apertura (Tab. 1.10).

Se si analizzano i dati distintamente per tipologia di pasto, intero e ridotto, si evince che nei ristoranti universitari i pasti interi sono aumentati di circa il 13%. L'aumento si è verificato nei ristoranti Borsellino, Lungo Dora Siena, Grugliasco e Alessandria, mentre i pasti sono diminuiti nelle mense Amedeo, Gallinari e Castelfidardo, ovvero si sono ridotti nei ristoranti già esistenti e sono aumentati in quelli aperti di recente, ad eccezione della mensa di Grugliasco, dove nell'ultimo anno accademico i pasti interi sono aumentati di circa il 40% (Tab. 1.13)¹⁴.

Tab. 1.10 - I pasti erogati distinti per ristorante universitario, a.a. 2006/07 - 2007/08

	a.a. 2006/07	a.a. 2007/08	Variazione % a.a. 2006/07 - 2007/08
Amedeo	187.301	155.870	-16,8%
Gallinari	93.555	83.402	-10,9%
Castelfidardo	207.311	191.047	-7,8%
Borsellino	23.737	72.425	-
Lungo Dora Siena	8.282	42.426	-
Grugliasco	12.368	13.770	+11,3%
Risto Pub Taberna	-	22.245	-
Alessandria	7.187	12.701	-
Totale	539.741	593.892	+10,0%

Nota: per il ristorante Risto Pub Taberna di Grugliasco non è presente il dato relativo all'a.a. 2006/07 in quanto è stato aperto nell'a.a. 2007/08. Non è stata stimata la variazione percentuale dei ristoranti aperti nel corso dell'a.a. 2006/07 perché il totale dei pasti non è comparabile nei due anni accademici esaminati.

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

La diminuzione dei pasti erogati nella mensa Amedeo è dovuta probabilmente all'apertura di quella di Lungo Dora Siena, in quanto entrambe offrono il servizio alle Facoltà umanistiche dell'Università di Torino situate nel polo Palazzo Nuovo-Ex Italgas. Analogamente, la diminuzione dei pasti nella mensa di corso Castelfidardo è ascrivibile all'apertura della mensa Borsellino, dato che entrambe servono l'utenza del Politecnico di Torino; inoltre, l'incremento dei pasti erogati nella mensa Borsellino è dovuto anche allo spostamento dei corsi triennali della I

e della II Facoltà di Architettura dal Castello del Valentino alla sede di via Boggio del Politecnico. Se da un lato il trasferimento di questi corsi ha determinato un incremento dei pasti erogati nella mensa Borsellino, dall'altro ha causato una riduzione dell'utenza nella mensa di via Gallinari, dove si è verificata una contrazione dei pasti; a tale diminuzione ha inoltre contribuito il trasferimento della Facoltà di Medicina Veterinaria a Grugliasco, situata in precedenza nel polo universitario Valentino-Scientifico e servita dalla mensa Gallinari (Fig. 1.1).

Analizzando la distribuzione dei pasti erogati per fascia tariffaria (Tab. 1.13), l'aumento più rilevante dei pasti interi si è verificato in seconda fascia, pari al 35%, seguito dalla prima fascia, pari al 12%. Se si considera che i richiedenti che ricadono in prima fascia sono rimasti pressoché stabili rispetto all'anno precedente, si può concludere che la stessa platea di studenti ha consumato più pasti di tipo intero. L'aumento dei pasti erogati in seconda fascia può invece essere attribuito al relativo incremento dei richiedenti, dovuto principalmente agli studenti che con il vecchio sistema tariffario sarebbero ricaduti in terza fascia e che invece ora rientrano in seconda, con una riduzione del prezzo del pasto.

Anche i pasti ridotti sono aumentati, seppur in misura più contenuta (+2%) e soprattutto in ultima fascia (Tab. 1.14); si è infatti registrato uno spostamento degli studenti che pagano la tariffa piena dal pasto intero (-6% nell'affluenza) al meno costoso pasto ridotto, dove i pasti sono aumentati di quasi il 9%. Le considerazioni prodotte per i pasti interi valgono anche per i pasti ridotti, ovvero sono diminuiti in tutti i ristoranti preesistenti e sono invece aumentati in quelli nuovi.

Un'ulteriore conferma dello spostamento degli studenti dai ristoranti storici a quelli di nuova apertura si ottiene analizzando i dati distintamente per pranzo e cena, per ristorante universitario e per tipologia di pasto (Tab. 1.11).

Tra il 2007 e il 2008 i pasti erogati presso il ristorante Castelfidardo sono diminuiti di circa il 10% sia a pranzo che a cena e la flessione si è verificata in maggior misura tra i pasti ridotti. Al contrario, il ristorante Borsellino ha registrato un aumento dei pasti erogati sia a pranzo che a cena, rispettivamente pari al 25% e al 36%; questo incremento si è verificato in modo più evidente tra i pasti ridotti.

Anche il ristorante Amedeo ha registrato una contrazione dei pasti erogati, pari a circa il 23% sia a pranzo che a cena; parte degli studenti si sono plausibilmente spostati nel ristorante Lungo Dora Siena, raggiungibile agevolmente dagli iscritti

Nell'a.a. 2007/08 si è registrato uno spostamento degli studenti che pagano la tariffa piena dal pasto intero al meno costoso pasto ridotto.

¹⁴ L'attività del ristorante di via Leonardo da Vinci a Grugliasco non viene influenzata da quella del nuovo ristorante universitario Risto Pub Taberna, in quanto il primo rimane aperto solo a pranzo e il secondo a cena.

delle Facoltà di Giurisprudenza e Scienze Politiche. Nel ristorante Lungo Dora Siena i pasti interi sono di fatto raddoppiati – sia a pranzo che a cena – mentre quelli ridotti sono aumentati di circa il 30% a pranzo e sono rimasti pressoché stabili a cena.

I pasti erogati nel ristorante Gallinari sono diminuiti di circa il 12% sia a pranzo che a cena, registrando la flessione maggiore tra i pasti interi (-16% a pranzo e -12% a cena), mentre più contenuta è stata la riduzione dei pasti ridotti (rispettivamente pari a -2% e a -9%).

Tab. 1.11 - I pasti erogati nei ristoranti universitari distinti tra pranzo e cena, anni 2007 - 2008

		Pranzo		Variazione %	Cena		Variazione %
		2007	2008		2007	2008	
CASTELFIDARDO	Interi	117.450	113.670	-3,2%	29.704	27.177	-8,5%
	Ridotti	49.953	37.834	-24,3%	6.867	5.576	-18,8%
	Totale	167.403	151.504	-9,5%	36.571	32.753	-10,4%
BORSELLINO*	Interi	27.771	33.246	+19,7%	14.383	18.914	+31,5%
	Ridotti	6.719	10.000	+48,8%	1.867	3.274	+75,4%
	Totale	34.490	43.246	+25,4%	16.250	22.188	+36,5%
AMEDEO	Interi	97.130	74.278	-23,5%	48.421	37.377	-22,8%
	Ridotti	30.577	23.925	-21,8%	8.357	6.614	-20,9%
	Totale	127.707	98.203	-23,1%	56.778	43.991	-22,5%
LUNGO DORA SIENA*	Interi	7.630	14.182	+85,9%	6.284	12.791	+103,5%
	Ridotti	4.233	5.501	+30,0%	3.399	3.350	-1,4%
	Totale	11.863	19.683	+65,9%	9.683	16.141	+66,7%
GALLIARI	Interi	47.585	39.852	-16,3%	21.715	19.210	-11,5%
	Ridotti	16.552	16.306	-1,5%	5.768	5.235	-9,2%
	Totale	64.137	56.158	-12,4%	27.483	24.445	-11,1%

* Considerato che il ristorante Borsellino è stato aperto nel marzo del 2007 solo a pranzo e da aprile 2007 anche a cena, al fine di rendere confrontabili i dati, nel 2008 sono stati conteggiati i pasti erogati negli stessi mesi di apertura del 2007. Si è proceduto in modo analogo per il ristorante Lungo Dora Siena, che è stato aperto da aprile 2007 a pranzo e da maggio 2007 anche a cena.
Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Al fine di disporre di un indice che spieghi il grado di utilizzo di ciascuna mensa universitaria, è stato calcolato il rapporto tra il numero di pasti consumati e il numero di posti disponibili (Tab. 1.12). Il numero maggiore di pasti erogati in un anno per posto a sedere si rileva nella mensa Principe Amedeo, con 650 pasti, seguita dalla mensa Borsellino, con circa 600 pasti. I ristoranti universitari Gallinari e Castelfidardo si attestano sui 550 pasti per posto a sedere. I ristoranti Risto Pub Taberna, Lungo Dora Siena e quelli di Alessandria e Grugliasco si collocano ben

al di sotto della media - pari a 433 pasti per posto a sedere - con rispettivamente 223, 184, 118 e 115 pasti. Al Risto Pub Taberna, a Grugliasco e ad Alessandria influisce senza dubbio l'apertura in una sola fascia oraria (a cena il primo e a pranzo gli altri due). Circa il ristorante Lungo Dora Siena, si evince che questo è ancora utilizzato al di sotto delle sue potenzialità.

Tab. 1.12 - L'indice di utilizzo dei ristoranti universitari piemontesi

Ristorante universitario	N. posti	N. pasti consumati a.a. 2007/08	Indice di utilizzo delle mense N. pasti consumati/ N. posti
Amedeo	240	155.870	649
Borsellino	122	72.425	594
Gallinari	150	83.402	556
Castelfidardo	350	191.047	546
Risto Pub Taberna	100	22.251	223
Lungo Dora Siena	230	42.426	184
Alessandria	108	12.701	118
Grugliasco	120	13.770	115
Totale	1.370	593.892	433

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Se si confronta l'indice di utilizzo delle mense in Piemonte con lo stesso indicatore calcolato in uno studio sul servizio ristorativo redatto dall'ARDSU di Siena, emerge che il grado di utilizzo maggiore, registrato in Piemonte nella mensa Principe Amedeo, corrisponde a quello della mensa che registra il minor grado di utilizzo a Siena¹⁵.

I dati disponibili a livello nazionale sul numero di pasti erogati e sui posti disponibili nel 2007, limitatamente alle mense universitarie, consentono di affermare che il Piemonte si colloca tra le 7 Regioni che registrano il grado di utilizzo più rilevante, dopo la Toscana (912 pasti per posto disponibile), la Calabria (con una media di 618 pasti), il Veneto (582 pasti), la Sicilia (496 pasti), le Marche (407 pasti) e la Sardegna (382 pasti). Inoltre, il Piemonte, con una media di 375 pasti erogati per posto disponibile nelle mense universitarie, si colloca al di sopra della media nazionale, pari a 357¹⁶.

Il Piemonte si colloca tra le 7 regioni che registrano il grado più rilevante di utilizzo del servizio ristorativi, collocandosi al di sopra della media nazionale.

¹⁵ Fonte: <http://www.dsu.siena.it/>.

¹⁶ Le medie calcolate si riferiscono ai soli pasti erogati nelle mense universitarie, pertanto non vengono contemplati i pasti erogati nei servizi convenzionati. Elaborazione dati MIUR, Ufficio di Statistica, anno 2007.

Tab. 1.13 - I pasti interi erogati nei ristoranti universitari, a.a. 2006/07 - 2007/08

Fascia	AMEDEO (N. pasti)		GALLIARI (N. pasti)		CASTELFIDARDO (N. pasti)		BORSSELLINO (N. pasti)		LUNGO DORA SIENA (N. pasti)		GRUGLIASCO (N. pasti)		RISTO PUB TABERNA (N. pasti)		ALESSANDRIA (N. pasti)		TOTALE RISTORANTI UNIVERSITARI		INCREMENTO %
	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	
1° fascia	137.809	111.917	62.982	58.811	128.373	119.453	17.669	51.972	5.501	28.902	4.056	4.793	21.969	1.526	2.289	357.916	400.106	+11,8%	
2° fascia	7.506	9.662	4.035	3.497	14.219	17.667	1.550	4.596	53	674	339	1.422	200	740	698	28.442	38.416	+35,1%	
Tariffa intera	2.158	1.986	1.180	801	7.615	6.288	853	1.485	107	429	67	53	76	148	252	12.128	11.370	-6,3%	
Tot. pasti interi	147.473	123.565	68.197	63.110	150.207	143.408	20.072	58.053	5.661	30.005	4.462	6.268	22.245	2.414	3.238	398.486	449.892	+12,9%	

Nota: l'elevato aumento di pasti erogati nell'a.a. 2007/08 nei ristoranti Borsellino, Lungo Dora Siena e Alessandria è dovuto in buona parte al fatto che questi sono stati aperti rispettivamente nei mesi di febbraio, marzo e aprile 2007.

Per il ristorante Risto Pub Taberna di Grugliasco non è presente la colonna relativa all'a.a. 2006/07 in quanto è stato aperto nei primi mesi dell'a.a. 2007/08.

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.14 - I pasti ridotti erogati nei ristoranti universitari, a.a. 2006/07 - 2007/08

Fascia	AMEDEO (N. pasti)		GALLIARI (N. pasti)		CASTELFIDARDO (N. pasti)		BORSSELLINO (N. pasti)		LUNGO DORA SIENA (N. pasti)		GRUGLIASCO (N. pasti)		ALESSANDRIA (N. pasti)		TOTALE RISTORANTI UNIVERSITARI		INCREMENTO %
	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	
1° fascia	34.539	27.815	21.250	16.536	39.520	33.263	2.434	10.100	2.094	10.675	5.613	4.761	2.415	5.062	107.865	108.218	+0,3%
2° fascia	3.417	2.792	2.922	2.658	11.743	9.988	576	2.649	61	615	1.979	2.401	1.798	2.823	22.496	23.926	+6,4%
Tariffa intera	1.872	1.698	1.186	1.098	5.841	4.388	655	1.623	466	1.131	314	340	560	1.578	10.894	11.857	+8,6%
Tot. pasti ridotti	39.828	32.305	25.358	20.292	57.104	47.639	3.665	14.372	2.621	12.421	7.906	7.502	4.773	9.463	141.255	144.000	+1,9%

Nota: il forte aumento di pasti erogati nell'a.a. 2007/08 nei ristoranti Borsellino, Lungo Dora Siena e Alessandria è dovuto in buona parte al fatto che questi sono stati aperti circa a metà dell'a.a. 2006/07, rispettivamente nei mesi di febbraio, marzo e aprile. Il Risto Pub Taberna non compare nella tabella relativa ai pasti ridotti in quanto non prevede questa tipologia di pasto; tuttavia, nel totale complessivo sono stati conteggiati 6 pasti ridotti erogati ad ospiti della residenza Villa Claretta, i quali possono, se lo richiedono, consumare il pasto ridotto.

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.15 - I pasti erogati nei locali convenzionati dell'area metropolitana, a.a. 2006/07 - 2007/08

PASTI	ECONOMIA (N. pasti)		S.U.I.S.M. (N. pasti)		PIER DELLA FRANCESCA (N. pasti)		LINGOTTO (N. pasti)		ORBASSANO (N. pasti)		CENTRO UFFICI MIRAFIORI (N. pasti)		DOTTORANDI di Torino (N. pasti)		PERGOLESI (N. pasti)		ALENIA (N. pasti)		Totale convenzioni AREA METRO		VARIAZIONE %
	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	
Interi	3.170	3.425	1.941	773	3.875	3.797	4.796	7.000	2.140	3.386	1.842	2.548	3.223	3.102	81	730	8	427	21.168	25.203	+19%
Ridotti	2.358	2.798	834	1025	9.982	9.657	13.651	15.498	-	-	1.507	3.071	67	49	91	567	13	1.325	28.793	34.032	+18,2%
Totale	5.528	6.223	2.775	1.798	13.857	13.454	18.447	22.498	2.140	3.386	3.349	5.619	3.290	3.151	172	1.297	21	1.752	49.961	59.235	+18,4%

Nota: in tabella non sono stati inseriti i poli di c.so Galileo Ferraris e di Venaria, a causa della ridotta numerosità dei pasti, pari rispettivamente a 35 (13 interi e 22 ridotti) e a 22 (2 interi e 20 ridotti) nell'a.a. 2007/08; di questi si tiene comunque conto nel totale complessivo. Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.16 - I pasti erogati nei locali convenzionati dell'area extra-metropolitana, a.a. 2006/07 - 2007/08

PASTI	ASTI (N. pasti)		BIELLA (N. pasti)		CUNEO (N. pasti)		IVREA (N. pasti)		MONDOVI (N. pasti)		PINEROLO (N. pasti)		SAVIGLIANO (N. pasti)		VERBANIA (N. pasti)		Totale convenzioni AREA EXTRA-METRO		VARIAZIONE %
	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	
Interi	220	28	40	130	3.034	2.930	477	116	2.597	1.878	639	572	100	239	1.020	1.268	8.129	7.294	-10,3%
Ridotti	620	313	1.410	627	3.641	4.402	84	47	3.348	3.051	1.041	1.202	820	701	2.470	2.898	13.438	13.480	+0,3%
Totale	840	341	1.450	757	6.675	7.332	561	163	5.945	4.929	1.680	1.774	920	940	3.490	4.166	21.567	20.774	-3,7%

Nota: a causa del numero ridotto di pasti erogati, non sono state riportate le colonne relative ai comuni di Candiolo (316 pasti di cui 97 interi e 219 ridotti), Casale Monferrato (55 pasti, di cui 36 interi e 19 ridotti) e Alba (1 pasto ridotto). Questi sono stati però inclusi nella colonna relativa al totale. Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.17 - I pasti erogati nei locali convenzionati delle città piemontesi situati nell'area extra-metropolitana, a.a. 2006/07 - 2007/08

PASTI	ALESSANDRIA (N. pasti)		NOVARA (N. pasti)		VERCELLI (N. pasti)		Totale ALTRE CITTÀ AREA EXTRA-METRO		VARIAZIONE %
	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	
Interi	6.753	829	14.023	15.423	13.839	14.343	34.615	30.595	-11,6%
Ridotti	5.645	1.073	24.822	26.116	5.241	5.524	35.708	32.713	-8,4%
Totale	12.398	1.902	38.845	41.539	19.080	19.867	70.323	63.308	-10%

Nota: sebbene ad Alessandria sia stato aperto nel 2007 un ristorante universitario, per l'a.a. 2007/08 sono state mantenute attive due convenzioni, una con la mensa ospedaliera per gli studenti iscritti a corsi di Scienze Infermieristiche dell'Università del Piemonte Orientale, l'altra con un Ristorante Pizzeria, al fine di offrire il servizio di ristorazione a cena, il sabato e i festivi agli studenti fuori sede, quando la mensa di Alessandria rimane chiusa. Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Per quel che concerne i dati sull'andamento dei pasti erogati nei *locali convenzionati in area metropolitana* (Tab. 1.15), si evidenzia un aumento di circa il 18% rispetto all'a.a. 2006/07, verificatosi in egual misura nei pasti di tipo intero e ridotto. Tuttavia, l'analisi distinta per singolo centro di erogazione evidenzia che in alcuni locali l'affluenza è stabile rispetto all'anno precedente, mentre in altri i pasti erogati sono aumentati. Si è verificato un sensibile incremento nei locali situati nel polo di Economia, in quello del Lingotto, ad Orbassano, nel Centro Uffici Mirafiori, in via Pergolesi e all'Alenia, mentre sono rimasti stabili i pasti erogati nel polo Pier della Francesca e quelli consumati dai dottorandi di Torino. Solo nel polo S.U.I.S.M. si è registrato un calo di oltre il 35%, imputabile, in parte, al trasferimento di alcuni corsi al centro Uffici Mirafiori (dove difatti si è rilevato un incremento), e in parte, all'aver messo fine all'utilizzo improprio delle tessere Ristochef e dei buoni pasto, che avevano dilatato in modo fittizio i dati sui pasti erogati negli anni passati.

L'affluenza negli *esercizi commerciali convenzionati dell'area extra-metropolitana* è diminuita di circa il 4%, ovvero è calata di circa il 10% tra i pasti interi ed è rimasta invariata tra quelli ridotti (Tab. 1.16). A contribuire in larga parte a questa diminuzione sono state le sedi di Asti, Biella, Ivrea e Mondovì; nelle prime due, il calo è dovuto al passaggio dall'utilizzo dei buoni cartacei alla Smart Card, che, sulla base di quanto affermato dal personale EDISU, laddove è stata introdotta, ha causato degli scompensi "fisiologici" nel numero di pasti erogati a causa del ritardo con cui gli studenti si sono muniti della carta. Ad Ivrea la flessione è da attribuire al trasferimento di alcuni corsi dell'Università e del Politecnico di Torino in altre sedi, mentre non si è in grado di dare una spiegazione della diminuzione verificatasi a Mondovì.

Nei locali convenzionati di Alessandria, Novara e Vercelli si rileva nel complesso una contrazione pari al 10%, ma di fatto la diminuzione c'è stata solo ad Alessandria; questo è del tutto giustificato dall'apertura del ristorante universitario e dallo spostamento di parte dell'utenza dai locali convenzionati alla mensa (Tab. 1.17).

In tabella 1.18 vi è il riepilogo di come si distribuiscono i pasti erogati dalle strutture di ristorazione gestite dall'EDISU tra le fasce tariffarie, che, detto in altre parole, ci indica quali studenti (in termini di condizione economica) ritengono conveniente usufruire del servizio ristorativo EDISU: gli studenti che in misura nettamente maggiore accedono al servizio sono quelli che ricadono in prima fascia, con quote di pasti erogati che oltrepassano l'80% nei ristoranti universitari e che si attestano intorno al 70% nei locali convenzionati; i pasti erogati a studenti che

ricadono in seconda fascia sono pari a circa il 10% nel caso delle mense universitarie, mentre salgono al 30% nei locali convenzionati situati sia in area metropolitana che in area extra-metropolitana; infine, su 100 pasti erogati solo 4 sono a tariffa piena.

Tab. 1.18 - La distribuzione percentuale dei pasti per fascia tariffaria, a.a. 2006/07 - 2007/08

Fascia	Ristoranti universitari		Locali convenzionati area metropolitana		Locali convenzionati area extra-metro		Totale Piemonte	
	%		%		%		%	
	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 06/07	a.a. 07/08
1° fascia	86,3	85,6	66,2	69,4	67,2	66,2	82,2	82,0
2° fascia	9,4	10,5	29,6	27,6	30,0	31,2	13,7	14,3
Tariffa intera	4,3	3,9	4,3	3,0	2,9	2,6	4,1	3,7
	N. (539.741) (593.892)		(49.961) (59.235)		(91.890) (84.082)		(681.592) (737.209)	

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Dall'analisi della situazione nazionale sul numero di pasti consumati in un anno da uno studente iscritto regolare, emerge che il Piemonte si colloca ben al di sotto della media, con 12 pasti erogati, contro una media italiana di 20 pasti (Tab. 1.19).

La spiegazione può risiedere, in parte, nella diversa modalità di accesso del servizio che caratterizza le Regioni. Se si considera ad esempio la Toscana – notoriamente attenta alla gestione del servizio ristorativo, che si colloca in cima alla lista con 55 pasti erogati annualmente per iscritto regolare – è probabile che incida sull'affluenza il fatto che gli studenti non devono presentare alcuna domanda per usufruire del servizio, il che è possibile perché vi è un'unica tariffa "politica" per tutti gli studenti (che va da 2,50 euro a 2,80 euro a seconda della sede universitaria)¹⁷, mentre per i borsisti l'accesso è teoricamente "gratuito"¹⁸. Il prezzo del pasto è

Gli studenti che in misura maggiore usufruiscono del servizio di ristorazione sono quelli di 1° fascia (l'82% del totale), il 14% ricade in 2° fascia mentre solo il 4% paga la tariffa piena.

¹⁷ Nell'a.a. 2007/08 a Siena e a Firenze gli studenti iscritti negli atenei toscani pagano per il pasto una tariffa pari rispettivamente a 2,60 e 2,80 euro (esclusi i borsisti che accedono gratuitamente), mentre a Pisa la generalità degli studenti, esclusi gli extracomunitari, paga 2,50 euro.

¹⁸ In realtà, agli studenti vincitori di borsa viene trattenuta una quota della borsa di studio come corrispettivo della gratuità del servizio di ristorazione, di importo pari a 616 euro per i pendolari e 1.200 euro per i fuori sede; non viene trattenuta alcuna quota dalla borsa degli studenti in sede come corrispettivo del pasto gratuito giornaliero, tuttavia l'importo di borsa erogato agli studenti in sede è di fatto inferiore a quello minimo previsto dal DPCM 9 aprile 2001.



l'altro importante fattore che spiega la forte affluenza presso il servizio di ristorazione toscano: i risultati dell'indagine condotta sulle condizioni di vita e di studio degli studenti nel 2002¹⁹ mostra, infatti, come *la tariffa sia il primo elemento in ordine di importanza che condiziona le scelte dello studente*. Ne consegue che, per aumentare il consumo dei pasti degli studenti di terza fascia in Piemonte, occorrerebbe ridurre la tariffa, anche se su questo aspetto entra in gioco la doverosa valutazione del rapporto tra prezzo imposto allo studente e costo del pasto per l'Ente.

Ci si aspetta comunque che la media piemontese sia superiore nell'anno 2008, visto l'incremento verificatosi nel numero di pasti erogati quest'anno.

Tab. 1.19 - Il numero di pasti erogati per studente iscritto, anno 2007

Regione	Totale pasti erogati anno 2007	Iscritti regolari 2006/07	N. pasti / Iscritti regolari
Toscana	3.640.105	66.893	54
Friuli Venezia Giulia	884.017	20.962	42
Trentino Alto Adige	445.245	10.958	41
Calabria	1.219.090	31.141	39
Marche	1.059.273	28.768	37
Sardegna	719.371	22.603	32
Umbria	669.522	21.202	32
Veneto	1.956.965	65.894	30
Basilicata	100.704	3.749	27
Sicilia	2.097.391	86.454	24
Liguria	503.493	21.043	24
ITALIA	21.467.756	1.048.341	20
Abruzzi	652.782	37.254	18
Lombardia	2.640.111	164.623	16
Molise	59.128	4.523	13
Emilia Romagna	1.217.701	93.370	13
<i>Piemonte</i>	<i>719.739</i>	<i>59.177</i>	<i>12</i>
Puglia	593.213	57.680	10
Lazio	1.369.297	146.925	9
Campania	920.312	104.661	9
Valle d'Aosta	297	461	1

Fonte: MIUR, Ufficio di Statistica, anno solare 2007; rilevazione degli iscritti Nuclei 2008.

¹⁹ G. Catalano e A. Figà Talamanca (a cura di), *Euro Student, Le condizioni di vita e di studio degli studenti universitari*, Il Mulino, Bologna, 2002.

Le caratteristiche degli utenti delle mense EDISU



2.1 Il profilo dell'utente-tipo

L'utente-tipo che frequenta i ristoranti universitari EDISU presenta delle caratteristiche diverse dallo studente iscritto negli atenei piemontesi (Tabb. 2.1-2.5). Infatti, se il primo è in prevalenza:

- di sesso maschile (58%);
- fuori sede (54%);
- beneficiario di borsa di studio (53%).

Lo studente universitario in Piemonte si contraddistingue per essere:

- di sesso femminile (53%);
- pendolare (53%);
- non borsista (85%).

Inoltre:

- *circa il 20% dei frequentatori dei ristoranti ha la cittadinanza straniera, in confronto ad una presenza degli stranieri all'interno della popolazione studentesca pari al 7% (Tab. 2.2);*
- *il 36% degli utenti italiani ha la residenza fuori del Piemonte, contro una presenza del 15% di residenti extra regionali nella popolazione universitaria complessiva (Tab. 2.4).*

Infine, sebbene il 36% degli utenti sia iscritto ad Ingegneria (nella sede di Torino), va messo in luce che sul totale della popolazione universitaria torinese, solo il 19% è studente presso la Facoltà di Ingegneria (Fig. 2.1).

Il profilo dello studente che frequenta il servizio di ristorazione, si conferma, dunque, molto simile a quello rilevato nell'indagine condotta nell'a.a. 2005/06: uomo, fuori

sede, residente in Piemonte, borsista, ingegnere. Tuttavia si possono rilevare dei segnali di cambiamento: gli studenti pendolari se nel 2005/06 costituivano il 15% degli utenti italiani ora rappresentano il 31%¹.

L'utente-tipo è uomo, fuori sede, borsista, ingegnere, ed uno su cinque è cittadino straniero.

Le ragioni di questo aumento vanno ricercate sia nell'apertura di nuove mense ed in particolare di quella di Alessandria, una sede in cui è più consistente la presenza degli studenti pendolari, sia nel fatto che i pendolari soprattutto a pranzo utilizzano di più la mensa (come si era auspicato nel corso della passata ricerca): sono infatti passati dal 19% del 2005/06 al 32% del 2007/08 (Tab. 2.6). La crescita nella fascia oraria diurna piuttosto che serale si può facilmente intuire: la sera tornano nella città di residenza.

Il fatto che le studentesse rappresentino una quota minoritaria dell'utenza si comprende osservando la composizione della popolazione universitaria con cittadinanza italiana: le studentesse sono pari al 55% sul totale degli iscritti residenti in Regione, mentre si riducono al 40% tra quelli residenti fuori del Piemonte. Da un altro punto di vista si può dire che vi sono poche donne tra gli utenti perché poche sono quelle fuori sede, quando sono principalmente i fuori sede ad avere necessità del servizio ristorativo. È però vero che queste ultime, a parità di condizione abitativa, cenano meno in mensa degli uomini, così se a pranzo sono il 45% a cena scendono al 37% (Tab. 2.7)².

Tab. 2.1 - Gli utenti a confronto con gli studenti iscritti a Torino e Alessandria, distinti per genere (valori percentuali)

	Utenti mense	Studenti
	%	a.a. 2007/08 %
Donne	42,4	52,9
Uomini	57,6	47,1
Totale	100,0	100,0
N.	(1.772)	(95.594)

Fonte: dati di ateneo, iscritti nelle sedi di Torino, Alessandria e Grugliasco, rilevazione luglio 2008.

¹ È aumentata di conseguenza l'utenza con residenza in Piemonte che è passata dal 59% al 64%.

² La distribuzione delle donne risulta invariata rispetto al 2005/06 nel gruppo degli studenti in sede, a cena, e per i fuori sede e gli stranieri, a pranzo e cena; mentre la quota delle studentesse è aumentata sia a pranzo che a cena nel gruppo dei pendolari.

Tab. 2.2 - Gli utenti a confronto con gli studenti iscritti a Torino e Alessandria, distinti per cittadinanza (valori percentuale)

	Utenti mense	Studenti
	%	a.a. 2007/08 %
Italiani	79,5	93,1
Stranieri	15,6	5,8
Erasmus	5,0	1,1
Totale	100,0	100,0
N.	(1.767)	(96.620)

Fonte: dati di ateneo, iscritti nelle sedi di Torino, Alessandria e Grugliasco, rilevazione luglio 2008.

Tab. 2.3 - Gli utenti italiani a confronto con i borsisti iscritti a Torino e Alessandria, distinti per tipologia di studente (valori percentuali)

	Utenti mense	Borsisti
	%	a.a. 2007/08 %
In sede	15,1	20,9
Pendolare	31,3	53,5
Fuori sede	53,6	25,6
Totale	100,0	100,0
N.	(1.376)	(10.053)

Nota: poiché il dato relativo alla tipologia di studenti non è disponibile per il complesso della popolazione studentesca, si è preso a riferimento il gruppo degli studenti borsisti, ipotizzando che questi ultimi siano una buona approssimazione di ciò che si riscontrerebbe nell'intera popolazione.

Fonte: dati EDISU, iscritti nelle sedi di Torino, Alessandria e Grugliasco rilevazione giugno 2008.

Tab. 2.4 - Gli utenti a confronto con gli studenti iscritti a Torino e Alessandria, distinti per residenza e tipologia studente (valori percentuali)

Residenza	Utenti mense			Studenti a.a. 2007/08 %
	Pendolari %	Fuori sede %	Totale %	
Piemonte	96,3	34,1	64,2	85,4
Altra regione	3,7	65,9	35,8	14,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(427)	(703)	(1.338)	(89.636)

Nota: sono stati presi in esame solo gli studenti con cittadinanza italiana.

La percentuale sul totale è stata calcolata considerando anche gli studenti in sede.

Tab. 2.5 - Gli utenti a confronto con gli studenti iscritti regolari a Torino e Alessandria, distinti tra beneficiari e non beneficiari di borsa di studio (valori percentuali)

	Utenti mense %	Studenti a.a. 2007/08 %
Borsisti	52,9	18,0
Non borsisti	47,1	82,0
Totale	100,0	100,0
N.	(1.692)	(64.594)

Fonte: dati EDISU - MIUR, iscritti regolari - rilevazione luglio 2008.

Tab. 2.6 - Gli utenti, distinti per tipologia di studente, a pranzo e cena (valori percentuali)

	Pranzo %	Cena %	Totale %
In sede	14,3	6,1	12,0
Pendolare	32,0	6,7	24,8
Fuori sede	36,9	56,1	42,4
Straniero	16,8	31,2	20,9
Totale	100,0	100,0	100,0
N.	(1.245)	(494)	(1.739)

Tab. 2.7 - Gli utenti, distinti per tipologia di studente e genere, a pranzo e cena (valori percentuali)

		In sede %	Pendolare %	Fuori sede %	Straniero %	Totale %
Pranzo	Donne	51,7	55,3	36,4	39,6	45,1
	Uomini	48,3	44,7	63,6	60,4	54,9
	Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Cena	Donne	44,8	54,5	32,0	40,7	37,0
	Uomini	55,2	45,5	68,0	59,3	63,0
	Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Diverso è il discorso concernente gli studenti stranieri: il 56% è di sesso femminile per cui ci si aspetterebbe che le utenti con cittadinanza estera fossero maggiori (del 40% sul totale dell'utenza straniera); pertanto si deve presupporre che parte di queste preferisca mangiare nella propria abitazione, un dato che non è variato rispetto a due anni fa.

In ultimo, la prevalenza dei beneficiari di borsa in mensa rispetto ai non borsisti

con ogni probabilità è una questione di tariffa, i borsisti infatti accedono alla tariffa più bassa, quella di prima fascia.

L'avvio di nuovi ristoranti universitari, invece, ha determinato delle variazioni nei due anni accademici esaminati in termini di Facoltà di iscrizione degli utenti (Fig. 2.1). Se gli utenti-ingegneri hanno subito una leggerissima flessione (-4%), pur continuando a costituire di gran lunga la quota maggioritaria di quanti usufruiscono delle mense, occorre segnalare l'aumento di quasi il 5% degli studenti di Architettura, sia perché frequentano di più la pre-esistente mensa di corso Castelfidardo, sia a seguito della loro presenza nelle nuove mense, e particolarmente in quella Borsellino, il che è conseguente allo spostamento dei corsi di laurea triennale dalla sede storica del Valentino alla Cittadella Politecnica. Inoltre, si recano in percentuale maggiore nei ristoranti universitari gli iscritti a Lingue e Letterature straniere, Scienze Politiche, Farmacia e Medicina Veterinaria: nei primi due casi si constata che l'incremento è dovuto alla maggiore frequentazione della mensa di Principe Amedeo e, soprattutto, all'apertura della mensa di Lungo Dora Siena (dove gli iscritti a Scienze Politiche rappresentano il 25% degli utenti e quelli di Lingue il 7%); nel caso degli utenti "farmacisti" l'aumento, sebbene lieve, si è verificato nella mensa di via Galliari; infine, gli iscritti a Medicina Veterinaria sono aumentati nella mensa di Grugliasco – presso la quale rappresentano poco meno del 40% dell'utenza – a seguito dello spostamento della Facoltà nella sede omonima. Il dato è stabile, invece, nelle altre Facoltà che restano sottorappresentate in rapporto alla popolazione studentesca – come si può notare visivamente per il sovrastare della barra celeste rispetto a quella arancione (Fig. 2.1) – e si tratta di: Lettere e Filosofia, Medicina e Chirurgia, Scienze della Formazione, Economia e Commercio, Giurisprudenza, Psicologia.

Cosa si deduce da questo quadro? In primo luogo, che il principale criterio di scelta della mensa è comprensibilmente quello della vicinanza (rispetto alla sede del corso di studio e/o alloggio)³; in secondo luogo, che ogni mensa "copre" un certo polo universitario: le mense di corso Castelfidardo e Borsellino quello del Politecnico; la mensa di via Galliari, il polo scientifico (Scienze MFN, Farmacia, Architettura e, per alcuni corsi, Medicina e Chirurgia); i due ristoranti di Grugliasco "servono", a pranzo, principalmente Agraria e Medicina Veterinaria, e di sera gli

L'avvio di nuovi ristoranti e lo spostamento di sede di alcuni corsi ha determinato un aumento di utenti iscritti a: Architettura, Lingue, Scienze Politiche, Farmacia e Medicina Veterinaria.

³ Ciò è quanto emerge anche dalla domanda del questionario "per quale ragione ha scelto di mangiare in questa mensa": poco meno dell'80% ha risposto la vicinanza rispetto alla sede di studio/lavoro/alloggio.

studenti residenti a Villa Claretta; infine, le mense di Principe Amedeo e Lungo Dora Siena hanno come bacino d'utenza gli iscritti alle Facoltà umanistiche aventi sede a Palazzo Nuovo o dintorni (Fig. 2.3).

Gli studenti delle Facoltà umanistiche si recano in mensa in misura minore di quanto ci si aspetterebbe considerato il loro peso nella popolazione universitaria.

Per quale motivo, allora, gli iscritti delle Facoltà prima citate, utilizzano le mense in misura minore rispetto a quanto ci si aspetterebbe considerato il loro peso all'interno della popolazione universitaria? Se si eccettua Medicina e Chirurgia ed Economia e Commercio, la cui sede è distante dai ristoranti universitari, e per cui sono state attivate apposite convenzioni con bar/self-service limitrofi, il problema è relativo alle Facoltà umanistiche situate a – o che gravitano intorno a – Palazzo Nuovo⁴. La spiegazione a nostro avviso è duplice: in alcuni casi si tratta di Facoltà con pochi iscritti fuori sede⁵, che sono proprio quelli che necessitano e frequentano in misura maggiore la mensa (per esempio Giurisprudenza è la Facoltà con la minore percentuale di studenti residenti in un'altra regione, pari a poco meno del 7% sul totale degli iscritti); dall'altro lato, sono Facoltà in cui è minore la frequenza dei corsi. Se le mense di Principe Amedeo e Lungo Dora Siena risultino poco attrattive per altri motivi legati alla qualità del servizio, lo si vedrà oltre.

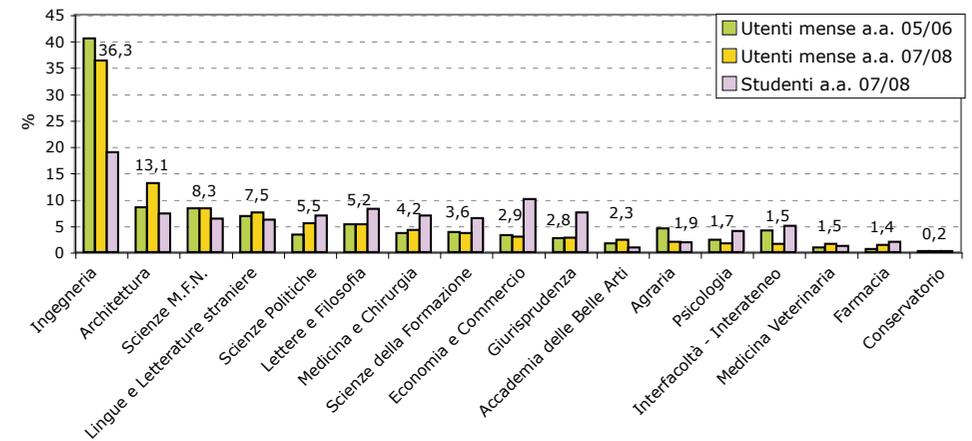
Per quel che concerne il *ristorante EDISU di Alessandria*, è frequentato in principale modo dagli studenti di Scienze MFN, pari al 33% degli utenti, seguiti dagli studenti di Medicina e Chirurgia (21%) e da quelli di Giurisprudenza (17%). Tuttavia va evidenziato che:

- gli studenti di Giurisprudenza hanno un peso molto più consistente all'interno della popolazione universitaria – rappresentano il 31% del totale degli studenti;
- la mensa è situata proprio nelle vicinanze delle Facoltà di Giurisprudenza e Scienze Politiche, mentre risulta più distante da Scienze MFN ed Ingegneria.

⁴ Si distingue nel gruppo delle Facoltà umanistiche afferenti al polo Principe Amedeo quella di Lingue, e ciò a nostro avviso è dovuto alla consistente presenza di studenti stranieri, pari a circa il 10% degli iscritti nel 2007/08, i quali sono fra i più assidui frequentatori dei ristoranti EDISU.

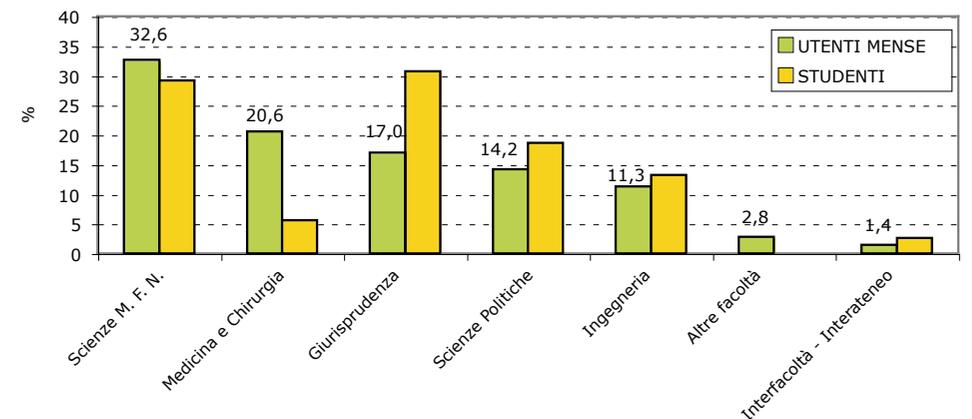
⁵ Si ricorda che non si dispone del dato relativo alla condizione in sede, pendolare, fuori sede per tutti gli iscritti, ma soltanto di quello inerente la regione di residenza, per cui in questo caso per fuori sede si intendono gli studenti con residenza in una regione differente dal Piemonte.

Fig. 2.1 - Gli utenti delle mense a confronto con gli studenti iscritti a Torino, per Facoltà



Nota: si tratta degli utenti delle mense con sede a Torino e Grugliasco.
Fonte: elaborazione su dati di Ateneo, rilevazione luglio 2008.

Fig. 2.2 - Gli utenti della mensa di Alessandria a confronto con gli studenti iscritti ad Alessandria, per Facoltà, a.a. 07/08

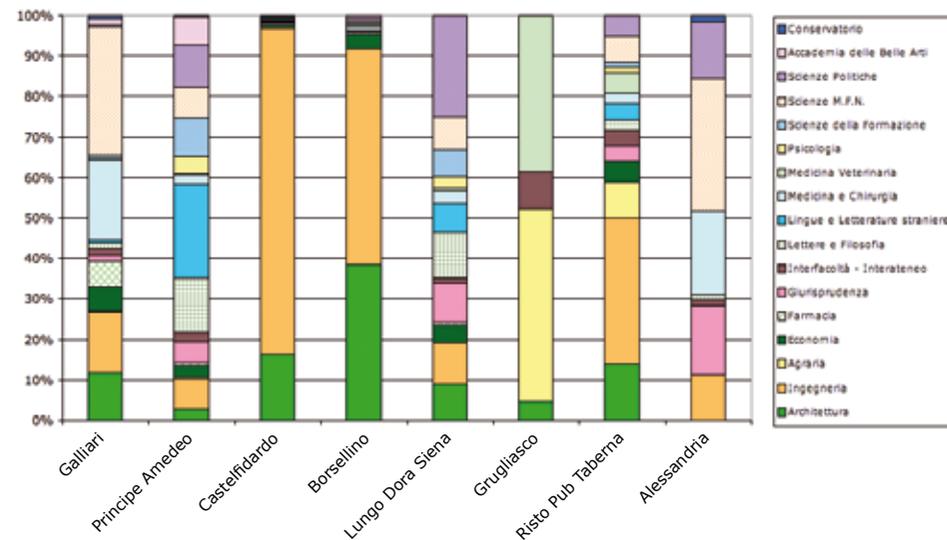


Per quale ragione, dunque, la distribuzione di utenti è quella rappresentata nella figura 2.2? La risposta più plausibile è che dipende sia dal numero di studenti in sede, piuttosto che pendolari o fuori sede presenti in ciascuna Facoltà, sia, e soprattutto, da quanto gli studenti frequentano la Facoltà, ovvero i corsi. Dai dati AlmaLaurea⁶, ad esempio, risulta che solo il 54% degli iscritti a Giurisprudenza

⁶ Indagine AlmaLaurea su *Il profilo dei laureati 2007*, www.almaLaurea.it.

presso il Piemonte Orientale ha seguito oltre il 75% degli insegnamenti, in confronto al 63% degli studenti di Scienze Politiche, all'85% di quelli di Scienze MFN e al 95% di Medicina e Chirurgia⁷: vi è quindi una relazione diretta tra frequenza delle lezioni e frequenza della mensa. Infine, si sottolinea che l'1,4% degli utenti è iscritto presso altre Facoltà (non aventi sede ad Alessandria), e l'1,4% al Conservatorio "Antonio Vivaldi": si suggerisce pertanto di prevedere ufficialmente l'accesso per questi ultimi studenti⁸.

Fig. 2.3 - Gli utenti di ciascuna mensa per Facoltà (valori percentuali)



2.2 L'utente-tipo di ciascuna mensa

Nel paragrafo precedente è stato tracciato il profilo dello studente che frequenta il servizio ristorativo in Piemonte. Ogni ristorante universitario ha però un suo utente-tipo, che si discosta, a volte di più a volte di meno, da quello medio piemontese. Si è già visto come ciascuna mensa abbia un determinato bacino di utenza legato alle Facoltà limitrofe, ora ci apprestiamo ad analizzare altri elementi che contraddistinguono i vari ristoranti.

Osservando la tabella 2.8 e le figure 2.4-2.5, la prima cosa che emerge è che si

possono distinguere tre tipi di mense: quelle *residenziali*, cui afferiscono *Risto Pub Taberna di Grugliasco*, aperto si ricorda solo a cena, *Lungo Dora Siena* e *Borsellino*; quelle più *strettamente legate alla frequenza dei corsi*, tra cui si distinguono le mense di *Grugliasco* ed *Alessandria*; e le altre, con una platea mista.

Con l'espressione *ristorante residenziale* si intende il fatto che *serve quasi esclusivamente gli studenti che alloggiano nelle residenze universitarie* attigue – come nel caso della residenza universitaria *Lungo Dora* per l'omonimo ristorante –, o collocate proprio al loro interno, come nel caso di *Villa Claretta* e *Borsellino*. Ciò si evince da almeno quattro indicatori, i più significativi dei quali sono la percentuale di borsisti e di beneficiari di posto letto in residenza universitaria sul totale degli utenti⁹: al *Risto Pub Taberna*, il 92% degli utenti è borsista, e di questi il 97% è beneficiario di posto letto; al ristorante *Lungo Dora Siena*, il 68% degli utenti è borsista, e di questi il 77% beneficia di posto letto; alla mensa *Borsellino*, il 60% degli utenti beneficia della borsa di studio, di cui il 72% alloggia in una residenza universitaria; si tratta anche dei tre ristoranti che presentano la più alta percentuale di utenti fuori sede e di prima fascia tariffaria (Figg. 2.4-2.5).

Se si osserva la tabella 2.9, si constata però che al ristorante *Borsellino* l'utenza è differente nella fascia oraria diurna rispetto a quella serale: nella fascia oraria diurna "attrae" anche gli studenti frequentanti le lezioni al Politecnico (costituendo una valida alternativa al ristorante di corso Castelfidardo), e ne è una riprova il fatto che a pranzo soltanto la metà degli utenti è borsista ed il 61% accede alla tariffa più bassa (percentuali che salgono, rispettivamente, al 74% e all'85% la sera). Viceversa il target di utenti della mensa *Lungo Dora Siena* è lo stesso sia a pranzo che a cena. In breve *Borsellino*, in misura maggiore del ristorante *Lungo Dora*, riesce a "catturare" anche studenti non borsisti (circa un 10% in più) e di seconda e terza fascia tariffaria, ciò che si verifica particolarmente a pranzo. Le ragioni sono da attribuire alla diversa qualità del servizio – misurata sulla soddisfazione degli utenti – o piuttosto al diverso bacino di utenza, per cui gli studenti di Scienze Politiche e Giurisprudenza (che dovrebbero servirsi al *Lungo Dora*) sono più difficili da "conquistare" degli ingegneri, poiché in

L'utenza dei ristoranti è o prevalentemente residenziale (Borsellino, Lungo Dora Siena, Risto Pub Taberna) o legata alla frequenza dei corsi (Grugliasco, Alessandria) o mista.

⁷ Si segnala che presso la sede di Alessandria della Facoltà di Medicina e Chirurgia vi è un unico corso di laurea in Scienze infermieristiche che notoriamente richiede la frequenza obbligatoria, pertanto gli studenti trascorrono molto tempo in Facoltà con la conseguente necessità di rivolgersi al servizio di ristorazione.

⁸ Nel *Regolamento per il servizio di ristorazione EDISU a.a. 2007/08*, non compaiono tra i destinatari gli iscritti al Conservatorio di Alessandria.

⁹ Gli altri indicatori sono la percentuale di fuori sede e di utenti di prima fascia tariffaria, sul totale degli utenti: è noto che solo i borsisti fuori sede alloggiano nelle residenze EDISU, e che i borsisti accedono in mensa pagando la tariffa di prima fascia.

misura maggiore sono studenti in sede¹⁰ e dato che frequentano di meno le lezioni, e quindi “vivono” poco la Facoltà? Nel capitolo successivo analizzeremo la soddisfazione degli studenti, ma possiamo anticipare che è tendenzialmente vera la seconda ipotesi. Difatti, la Facoltà di Giurisprudenza presenta la maggior percentuale di studenti in sede (pari al 37% degli iscritti), e Scienze Politiche poco di meno (34%), mentre al Politecnico il 21% degli studenti iscritto è in sede. Inoltre, dall'indagine Almalaurea su *Il profilo dei laureati 2007*, risulta che l'88% degli studenti iscritti al Politecnico frequenta regolarmente oltre il 75% degli insegnamenti, una percentuale che scende al 54-56% tra, rispettivamente, gli iscritti a Scienze Politiche e Giurisprudenza dell'Università di Torino.

Pur essendo un ristorante “residenziale” non è stato messo in comparazione il *Risto Pub Taberna*, il quale è rivolto prettamente a chi risiede a Villa Claretta, poiché è aperto solo la sera ed ha una collocazione non proprio a portata di mano rispetto alle Facoltà localizzate a Grugliasco.

Tab. 2.8 - Gli utenti borsisti, di genere maschile e stranieri, per mensa (valori percentuali)

	Borsisti %	*Beneficiari di posto letto %	Uomini %	Stranieri %
Gallari	44,7	38,1	54,0	34,4
Principe Amedeo	59,3	50,5	40,3	20,8
Castelfidardo	38,1	33,3	71,6	17,0
Borsellino	60,0	71,8	65,7	15,1
Lungo Dora Siena	67,6	76,6	57,9	24,8
Grugliasco	45,4	55,0	67,5	13,3
Risto Pub Taberna	92,3	97,3	71,4	28,2
Alessandria	55,0	33,3	49,3	7,0

Nota: per differenza percentuale, considerati pari a 100 gli utenti, si ricavano i frequentanti la mensa di sesso femminile, con cittadinanza italiana, non borsisti e non beneficiari di posto letto.

*Percentuale calcolata solo sugli studenti borsisti.

I ristoranti di *Grugliasco* ed *Alessandria*, entrambi aperti solo a pranzo, sono stati accomunati perché presentano alcuni tratti analoghi: hanno tra le più basse percentuali di utenti borsisti, pari rispettivamente al 45% e al 55%; di conseguenza,

¹⁰ Presso l'Università di Torino, la Facoltà di Giurisprudenza presenta la maggior percentuale di studenti in sede (pari al 37%), seguita da Economia e Commercio (36%), Medicina e Chirurgia (35%) e Scienze Politiche (34%). Al Politecnico, invece, mediamente il 21% degli studenti iscritto è in sede. Elaborazione Osservatorio su dati di Ateneo, rilevazione luglio 2008.

relativamente molti utenti di seconda e terza fascia tariffaria (42-43%); la più alta percentuale di utenti pendolari (che ad Alessandria è del 74% ed a Grugliasco del 54%). Grugliasco presenta anche la peculiarità che su 100 utenti, 46 non sono studenti (contro un valore che ad Alessandria è del 2% e nelle altre mense è leggermente superiore all'1%). Queste due mense hanno un target ben preciso costituito quasi esclusivamente dagli studenti che frequentano le Facoltà situate nelle vicinanze, di cui riflettono le caratteristiche.

Fig. 2.4 - Gli utenti di ciascuna mensa per tipologia di studente (valori percentuali)

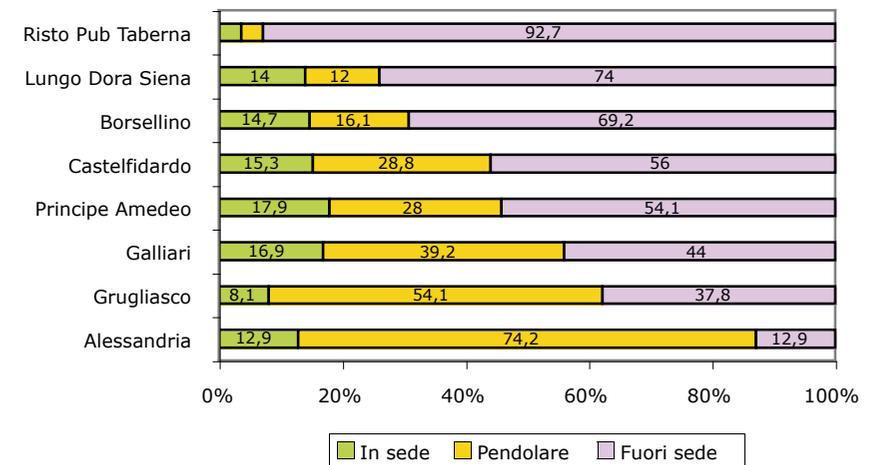
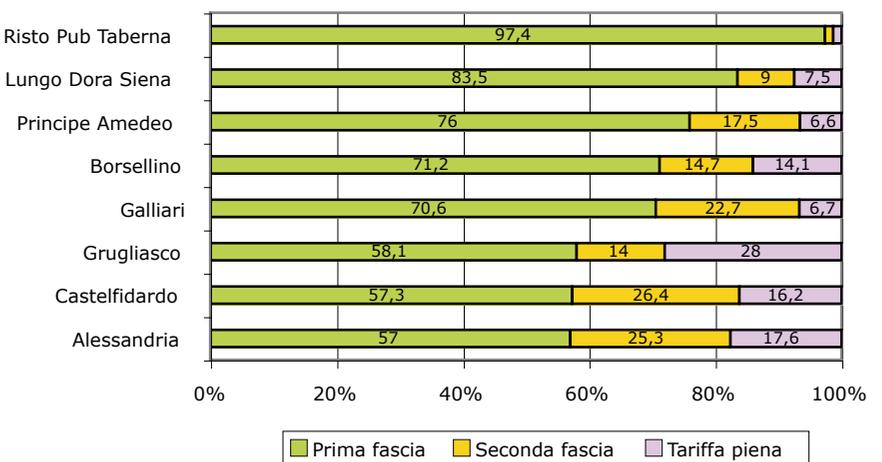


Fig. 2.5 - Gli utenti di ciascuna mensa per fascia tariffaria (valori percentuali)



Nota: è stata considerata solo la popolazione studentesca, poiché gli utenti non studenti accedono in mensa alla tariffa piena.

A ben vedere anche la mensa di corso *Castelfidardo* potrebbe essere inserita in questo gruppo poiché è situata in una zona decentrata della città, vicino al Politecnico, ha solo il 38% degli utenti borsista, e, tra i ristoranti di Torino, ha la più alta percentuale di utenti di seconda e terza fascia tariffaria (pari al 43%). Tuttavia, se i dati vengono analizzati distintamente a pranzo e cena, si nota che il target di questo ristorante è molto differente a seconda della fascia oraria del pasto: a pranzo, gli utenti sono principalmente gli studenti frequentanti le lezioni, mentre a cena sono in larga parte studenti fuori sede che alloggiano nei pressi dell'ateneo. Basti considerare che la sera i borsisti passano dal 34% al 51%, gli studenti fuori sede dal 50% all'81%, e gli studenti di prima fascia dal 53% al 70% (Tab. 2.9).

Anche i ristoranti Galliani e Principe Amedeo, situati nel centro cittadino, hanno un mix di utenti – in parte sono frequentati da studenti iscritti nelle Facoltà limitrofe, in parte dai fuori sede che alloggiano nelle vicinanze – ma, differentemente dal ristorante di corso Castelfidardo, questo mix si realizza sempre, ovvero il loro target rimane pressoché invariato a pranzo e cena (la sera aumenta solo considerevolmente la percentuale di fuori sede).

In breve, in cosa divergono i tre principali ristoranti universitari presenti a Torino? Nel fatto che quello di corso Castelfidardo, soprattutto a pranzo, riesce ad attrarre in misura maggiore studenti di seconda e terza fascia tariffaria, rispetto alle mense Galliani e Principe Amedeo, e il ristorante Galliani, a sua volta, risulta più attrattivo di quello di Principe Amedeo per gli studenti di seconda fascia ed i non borsisti¹¹.

Cosa è cambiato, in termini di utenza, nei preesistenti ristoranti universitari rispetto al 2005/06?

- La quota percentuale di utenti non-borsisti è aumentata presso le mense Galliani e Principe Amedeo di circa 8-10 punti percentuali, mentre è stabile nelle altre mense; interconnesso è ciò:
- presso le stesse mense c'è stata una diminuzione percentuale degli utenti di prima fascia tariffaria, confluita nella crescita degli utenti di seconda fascia del 7-8%;
- sono aumentati gli utenti pendolari in tutti i ristoranti universitari, in primis in quello di corso Castelfidardo (+17%), di Galliani (+13%) e di Principe Amedeo (+11%);
- eccetto che nel ristorante di Grugliasco, è lievemente aumentata l'utenza femminile, in particolare presso Galliani (+7%).

Tab. 2.9 - Gli utenti borsisti, di prima fascia tariffaria, fuori sede, per mensa (valori percentuali)

		Galliani %	Principe Amedeo %	Castelfidardo %	Borsellino %	Lungo Dora Siena %
Pranzo	Borsisti	44,4	59,4	34,4	50,5	67,7
	Prima fascia	69,9	73,5	53,5	61,4	83,9
	Fuori sede	35,9	45,0	50,2	61,7	71,8
Cena	Borsisti	45,8	58,9	50,5	73,9	67,4
	Prima fascia	72,9	81,6	70,4	85,5	82,5
	Fuori sede	74,3	77,8	80,8	83,7	79,3

Nota: per differenza percentuale, considerati pari a 100 gli utenti, si ricavano i frequentanti la mensa non borsisti, afferenti ad una fascia tariffaria differente dalla prima, in sede/pendolari. Non sono riportate le mense che hanno un solo orario di apertura (o pranzo o cena).

2.3 Perché viene scelta la mensa

Agli studenti è stato chiesto la ragione per cui scelgono una determinata mensa e, come si era anticipato, la motivazione principale, indicata dal 78% degli intervistati, risulta essere la vicinanza (al corso di studio/aula studio/sede lavoro/alloggio), in altre parole la comodità di avere il ristorante universitario a portata di mano (Tab. 2.10)¹². Le altre motivazioni sono decisamente residuali, vi è appena un 7% che sostiene di scegliere dove mangiare in ragione della migliore qualità del cibo e l'1% perché valuta la migliore struttura.

Vi sono stati poi alcuni studenti che hanno fornito il motivo per cui, in generale, si recano in mensa, non attenendosi alle risposte pre-definite della domanda: il 4% ha dichiarato che opta per la mensa dato la sua economicità, l'1% per la mancanza di voglia di cucinare.

Le motivazioni indicate dagli studenti variano a seconda della mensa, ed in parte anche a seconda della tariffa pagata e della cittadinanza. Per esempio, hanno scelto il ristorante per la migliore qualità del cibo ben il 16% degli studenti frequentanti Lungo Dora Siena, il 12% degli utenti del ristorante di Grugliasco e il 9% di quelli di Galliani e Borsellino. All'opposto, le mense di Principe Amedeo e il Risto Pub Taberna hanno la più bassa percentuale di utenti che li ha scelti per la migliore qualità

Il 78% degli studenti sceglie la mensa in ragione della vicinanza.

¹¹ Circa la mensa Galliani occorre far presente che lo scostamento tra la percentuale di utenti borsisti, pari al 45%, e quella relativa agli afferenti alla prima fascia tariffaria, pari al 70%, quando è noto che i borsisti pagano la prima tariffa, si spiega con il fatto che vi è un 34% di stranieri che frequenta questa mensa: gli Erasmus in particolare pagano la prima tariffa.

¹² La domanda non è stata posta agli utenti del ristorante di Alessandria considerato che non ve ne sono altri in alternativa.

del cibo (Tab. 2.11)¹³. Nel capitolo successivo vedremo se questo primo indice di soddisfazione sarà validato o no, ma al momento più elementi fanno propendere sulla necessità di una riflessione su come rendere in specie il Risto Pub Taberna, più attrattivo.

Tab. 2.10 - Le ragioni della scelta della mensa (valori percentuali)

RAGIONI SCELTA MENSA	Utenti mensa %
Vicinanza corso di studio/aula studio/sede lavoro	55,0
Vicinanza alloggio	23,4
Per la migliore qualità del cibo	7,4
Per caso	6,4
Per il basso costo	4,1
Per il miglior ambiente/miglior struttura	1,4
Non ho tempo/voglia di cucinare	1,1
Compagnia amici	0,4
Altro	0,8
Totale	100,0
N.	(1.669)

Tab. 2.11 - Le ragioni della scelta della mensa, per ristorante universitario (valori percentuali)

RAGIONI SCELTA MENSA	Galliani %	Principe Amedeo %	Castelfidardo %	Borsellino %	Lungo Dora Siena %	Grugliasco %	Risto Pub Taberna %
Vicinanza corso di studio	56,4	60,4	71,1	34,3	20,9	75,0	6,3
Vicinanza alloggio	19,7	21,4	8,2	39,5	49,6	3,8	77,2
Per la migliore qualità del cibo	9,3	3,2	7,3	9,3	16,5	12,5	-
Per la miglior struttura	-	1,3	1,0	3,5	4,3	-	1,3
Altro	14,7	13,6	12,3	13,4	8,6	8,8	15,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(259)	(462)	(478)	(172)	(139)	(80)	(79)

¹³ Ciò, inoltre, avvalorata la tesi, avanzata nel paragrafo precedente, per cui il target di utenti (non borsisti, non beneficiari di posto letto EDISU) afferente a Lungo Dora Siena, è più difficile da "conquistare" rispetto a quello di Borsellino, altro ristorante residenziale, in considerazione della minore frequenza delle lezioni da parte degli studenti di Giurisprudenza e Scienze Politiche.

La qualità del cibo è considerata ai fini della scelta della mensa leggermente di più dagli studenti stranieri (11%) rispetto agli italiani (6%). Mentre gli studenti della tariffa piena, in percentuale nettamente superiore, dicono che è avvenuta per caso: lo dichiara il 17% contro il 5% di chi paga la prima o la seconda tariffa (Tab. 2.12).

Tab. 2.12 - Le ragioni della scelta della mensa, per fascia tariffaria pagata (valori percentuali)

RAGIONI SCELTA MENSA	Prima fascia %	Seconda fascia %	Tariffa piena %
Vicinanza	80,2	79,1	69,0
Per caso	4,7	4,9	17,3
Per la migliore qualità del cibo	7,2	7,2	4,8
Per la miglior struttura	1,3	1,3	3,0
Altro	6,6	7,5	6,0
Totale	100,0	100,0	100,0
N.	(1.126)	(306)	(168)

2.4 Con quale frequenza si mangia nei ristoranti EDISU

Nel paragrafo precedente è stata analizzata la composizione degli utenti dei ristoranti EDISU in base ad una serie di caratteristiche (Facoltà di iscrizione, sesso, condizione abitativa, cittadinanza, ecc.). Questi stessi studenti, con quale frequenza dichiarano di usufruire del servizio ristorativo? In linea con la tipologia di utente-tipo già tracciata, *affermano di frequentare assiduamente la mensa gli studenti di sesso maschile, gli studenti fuori sede, quelli con cittadinanza straniera, quanti pagano la prima tariffa*. Ma vediamo caso per caso.

Le donne, *anche a parità di condizione abitativa*, dichiarano di mangiare spesso in mensa in percentuale minore degli uomini, sia a pranzo che a cena: basti considerare che il 53% afferma di pranzare regolarmente in mensa contro il 69% degli uomini, ed il 24% dice di cenare spesso contro il 39% degli uomini (Tab. 2.13). Per quale ragione? Le motivazioni che vengono fornite dalle studentesse circa la scarsa frequenza sono decisamente analoghe a quelle degli studenti, ovvero dichiarano di pranzare poche volte a causa degli orari delle lezioni, e di cenare raramente perché sono in sede o pendolari. I motivi della scarsa frequenza dunque sembrerebbero soltanto esogeni, non dipendenti dalla loro volontà, tuttavia, se è vero come già detto che gli studenti in sede e pendolari sono per lo più donne, non

Affermano di frequentare regolarmente la mensa gli studenti stranieri, i fuori sede, gli uomini, quanti pagano la tariffa di prima fascia.

si comprende perché a parità di condizione abitativa, le studentesse affermino comunque di usufruire meno del servizio ristorativo: si avanza l'ipotesi che vi siano anche ragioni culturali.

I fuori sede e gli stranieri, non avendo la possibilità di mangiare in famiglia, è evidente che hanno maggiore necessità del servizio ristorativo rispetto agli studenti in sede e pendolari, e quindi è facilmente comprensibile perché nel passaggio dalla condizione "in sede" a quella di "straniero" cresca visibilmente la percentuale di chi dichiara di mangiare spesso in mensa e decresca quella di chi afferma di andarci raramente (Tab. 2.14). Quando i fuori sede e gli stranieri frequentano di rado la mensa è semplicemente perché preferiscono mangiare in casa.

Tab. 2.13 - La frequenza della mensa a pranzo e cena, per sesso (valori percentuali)

FREQUENZA	PRANZO		CENA	
	Donne %	Uomini %	Donne %	Uomini %
Spesso	53,5	69,3	24,5	38,8
Qualche volta	21,8	16,9	8,1	9,8
Raramente	24,7	13,8	67,3	51,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(733)	(963)	(664)	(909)

Tab. 2.14 - La frequenza della mensa a pranzo e cena, per tipologia di studente (valori percentuali)

FREQUENZA	PRANZO				CENA			
	In sede %	Pendolari %	Fuori sede %	Stranieri %	In sede %	Pendolari %	Fuori sede %	Stranieri %
Spesso	45,9	48,4	68,0	75,5	7,9	3,9	44,8	50,0
Qualche volta	24,9	30,7	13,6	12,7	5,3	2,4	12,6	10,0
Raramente	29,3	20,9	18,4	11,8	86,8	93,7	42,7	40,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(205)	(430)	(727)	(355)	(189)	(331)	(717)	(350)

Infine, la frequenza del servizio, come era stato messo in evidenza anche nella precedente edizione dell'indagine, è fortemente sensibile alla tariffa cui si accede: quanto meno si paga, quanto più si mangia in mensa: frequenta regolarmente la mensa a pranzo il 70% degli studenti di prima fascia contro il 56% degli studenti di seconda fascia ed il 25% di quelli che pagano la tariffa piena (percentuali che scendono, rispettivamente, al 42%, 14% e 4% a cena) (Tab. 2.15). E, quasi uno studente su tre che affersisce al servizio alla tariffa piena, afferma di pranzare

raramente in mensa a causa della non convenienza economica (quando sul totale degli utenti solo il 9% adduce questa motivazione)!

Tab. 2.15 - La frequenza della mensa a pranzo e cena, per fascia tariffaria (valori percentuali)

FREQUENZA	PRANZO			CENA		
	Prima fascia %	Seconda fascia %	Tariffa piena %	Prima fascia %	Seconda fascia %	Tariffa piena %
Spesso	69,8	55,6	24,9	41,9	14,2	4,1
Qualche volta	15,6	26,2	26,4	10,4	7,3	3,0
Raramente	14,6	18,2	48,7	47,7	78,5	92,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(1.197)	(340)	(193)	(1.128)	(303)	(169)

Tab. 2.16 - Le ragioni per cui gli studenti pranzano poche volte a settimana in mensa (valori percentuali)

RAGIONI	Utenti %
A causa degli orari delle lezioni	30,7
Preferisce mangiare a casa	27,2
Distante dalla Facoltà/alloggio	9,4
La tariffa non è conveniente	8,8
Frequenta poco l'università	7,9
Preferisce mangiare nei bar/locali privati	4,6
Perché c'è troppa coda	3,4
Altro	7,9
Totale	100,0
N.	(646)

Tab. 2.17 - Le ragioni per cui gli studenti cenano poche volte a settimana in mensa (valori percentuali)

RAGIONI	Utenti %
Preferisce mangiare a casa	49,7
È uno studente in sede/pendolare	20,6
È distante dalla sua abitazione	15,2
Perché chiude troppo presto	4,9
La tariffa non è conveniente	4,3
Altro	5,3
Totale	100,0
N.	(1.047)

Analizzando le ragioni per cui gli studenti affermano di frequentare raramente la mensa, si nota che su alcuni fattori l'Ente potrebbe intervenire per incrementare la frequenza, si pensa a: *la tariffa*, senza dubbio una potente leva per attrarre più studenti (della seconda e terza fascia); *lo snellimento delle code a pranzo* (che rappresenta un deterrente per circa il 3% degli utenti); *l'ampliamento dell'orario di apertura la sera* (indicato dal 5% degli studenti); probabilmente la qualità e fattori culturali su cui potrebbe incidere per "spostare" – almeno in parte – gli utenti che dichiarano che preferiscono mangiare a casa (pari al 27% a pranzo e al 50% circa a cena) o nei locali privati, e per attrarre più studentesse, (Tabb. 2.16-2.17). Vi sono degli elementi, invece, che sono al di fuori della portata dell'Ente, come gli orari delle lezioni, la distanza del ristorante universitario dall'abitazione, la frequenza della Facoltà, in particolar modo la sera: alcuni hanno segnalato come, finito le lezioni, tornino a casa: *le lezioni finiscono il pomeriggio e cenano a casa; le lezioni finiscono presto; non ho lezione il pomeriggio; non ci sono a quell'ora.*

I motivi per cui i ristoranti universitari non vengono frequentati assiduamente divergono oltre che, come precedentemente detto, in relazione alla condizione abitativa e alla tariffa, anche in relazione alla mensa di riferimento. Ad esempio il 32% degli utenti del ristorante alessandrino, il 22% di Lungo Dora Siena ed il 18% di Gallinari, in percentuale nettamente superiore rispetto agli altri, sostengono di

non essere assidui frequentatori a causa della distanza dalla loro Facoltà; questi utenti potrebbero essere "recuperati" attivando o intensificando – come nel caso di Alessandria – una navetta gratuita che faciliti il collegamento con l'ateneo. Se si applicasse una riduzione alle tariffe, l'affluenza si incrementerebbe soprattutto presso la mensa di corso Castelfidardo, Borsellino e Principe Amedeo, considerato che il 14-15% degli studenti che afferiscono alle prime due, ed il 10% degli utenti di Principe Amedeo, hanno adottato come motivazione della scarsa frequenza la non convenienza della tariffa. Grugliasco presenta la più alta

percentuale di utenti, pari al 12%, che dichiara che preferisce mangiare nei locali privati. Infine, è abbastanza stupefacente che il 72% degli utenti del Risto Pub Taberna affermi di cenare raramente in mensa perché preferisce mangiare a casa, quando il locale è situato all'interno della residenza universitaria!

Un'ultima considerazione concerne quei ristoranti in cui, più degli altri, vi è una quota di utenza non "convertibile" in un'utenza assidua: si tratta delle mense di Grugliasco, Lungo Dora Siena ed Alessandria dove, rispettivamente, il 19%, il 17% e l'11% degli utenti sostiene di frequentare poco i ristoranti universitari come

A Grugliasco, Lungo Dora Siena ed Alessandria il 20-30% circa di utenti sostiene di frequentare poco la mensa come conseguenza della scarsa frequenza universitaria.

conseguenza della scarsa frequenza dell'università, a conferma dell'ipotesi avanzata nel paragrafo 2.2 circa le minori potenzialità attrattive dei ristoranti di Lungo Dora Siena ed Alessandria.

2.5 La scelta del pasto: intero vs ridotto

In merito al tipo di pasto, nel complesso gli utenti preferiscono il pasto intero che è scelto dal 57% degli utenti a pranzo e dal 70% a cena; la seconda scelta ricade naturalmente sul pasto ridotto, mentre sono trascurabili le percentuali di chi opta per le specialità o per il pasto frazionato (che è comunque presente soltanto presso le mense di Lungo Dora Siena ed Alessandria) (Tab. 2.18).

Tab. 2.18 - La percentuale di utenti che sceglie i vari tipi di pasto, a pranzo e cena

PASTO SCELTO	PRANZO %	CENA %	TOTALE %
Pasto intero	56,6	70,5	60,5
Pasto ridotto	36,7	18,5	31,6
Specialità	5,1	10,6	6,6
Pasto frazionato	1,7	0,4	1,3
Totale	100,0	100,0	100,0
N.	(1.304)	(502)	(1.806)

Se il quadro viene analizzato in relazione al ristorante universitario (Tab. 2.19), si distingue la mensa di Alessandria poiché è l'unica in cui il pasto ridotto è preferito all'intero (come emerge anche dai dati amministrativi presentati nel capitolo 1); ciò è probabilmente attribuibile alla sua tipologia di utenza, caratterizzata da pochi studenti fuori sede e stranieri, e da non molti utenti di prima fascia: come vedremo subito dopo, questi sono proprio quelli che preferiscono il pasto intero. Si evidenziano anche il Risto Pub Taberna, dove quasi tutti scelgono il pasto intero non essendoci la possibilità del pasto ridotto, ed il ristorante Principe Amedeo perché è quello in cui va meglio la "specialità".

Come si evince dal caso di Alessandria, *la scelta del tipo di pasto dipende dalle caratteristiche degli utenti*, e nello specifico, il genere, la condizione abitativa e la fascia tariffaria pagata determinano la preferenza del pasto.

Effettuando l'analisi di regressione, attraverso la quale è possibile stimare quale

Il pasto intero è scelto con più probabilità dagli uomini, fuori sede, dagli stranieri, e da chi paga la prima fascia tariffaria.



“incidenza” ha ciascuna caratteristica dell’utente sulla scelta del pasto, *al netto* dell’influenza degli altri fattori inclusi nel modello, emerge che: vi è una maggiore probabilità che il pasto intero sia scelto dagli uomini (+16%), dagli studenti fuori sede (+9%) e da quelli con cittadinanza straniera (+18%); viceversa, optano con minore probabilità per il pasto intero chi paga la seconda e terza fascia tariffaria (15%) in confronto a chi afferisce in prima fascia (Tab. 2.20).

Sembra influire sulla decisione “pasto intero vs ridotto”, anche l’orario in cui viene consumato; per tutte le condizioni esaminate, quella abitativa (in sede, pendolare, fuori sede, straniero), quella relativa al genere ed alla tariffa pagata, la percentuale di chi preferisce il pasto intero aumenta a cena (contrariamente a quanto si era rilevato nell’indagine precedente).

Tab. 2.19 - La percentuale di utenti che sceglie i vari tipi di pasto, per ristorante universitario

SCELTA PASTO	Gallieri	Principe Amedeo	Castelfidardo	Borsellino	Lungo Dora Siena	Grugliasco	Risto Pub Taberna	Alessandria
	%	%	%	%	%	%	%	%
Pasto intero	55,6	61,4	65,0	55,3	64,7	74,7	89,5	28,9
Pasto ridotto	38,1	24,4	33,1	38,2	23,7	25,3	-	58,5
Specialità	6,2	14,2	1,9	6,5	7,2	-	10,5	-
Pasto frazionato	-	-	-	-	4,3	-	-	12,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(257)	(460)	(479)	(170)	(139)	(83)	(76)	(142)

Tab. 2.20 - La probabilità con cui viene scelto il pasto intero, in relazione alle caratteristiche degli studenti

	La probabilità di scegliere il pasto intero
Uomini (vs donne)	+16,0%
Borsista (vs non borsista)	-0,17%
2° fascia (vs 1° fascia)	-13,8%
3° fascia (vs 1° fascia)	-15,5%
Pendolare (vs in sede)	-6,3%
Fuori sede (vs in sede)	+8,9%
Straniero (vs in sede)	+17,9%

Nota: sono indicati in corsivo i risultati significativi al 95%.

3

La qualità del servizio ristorativo EDISU



3.1 Come si definisce la qualità di un servizio ristorativo

Ogni servizio può essere concepito come un “pacchetto di servizi”, cioè un insieme di vari elementi in cui si distinguono un servizio centrale ed altri periferici [Normann, 1985]. Il servizio centrale è l'esigenza principale da soddisfare, mentre i servizi periferici sono quelli che fanno da contorno, alcuni dei quali sono indispensabili – senza di essi il servizio non potrebbe avere luogo – altri solo accessori. Nel servizio ristorativo, l'erogazione del pasto costituisce il servizio centrale, le modalità di presentazione della domanda per accedervi, gli orari di apertura della mensa, la pulizia dei locali rappresentano, ad esempio, alcuni dei servizi periferici, ma la valutazione che l'utente formulerà su di essi si rifletterà sulla percezione del servizio centrale [Giuli, 1993]. L'opinione che l'utente avrà del servizio offerto, quindi, è correlata con ciò che egli sperimenta entrando in contatto con l'intero sistema di erogazione, comprendente l'output – cioè il risultato del processo –, l'ambiente fisico e naturalmente il processo stesso, l'insieme di interazioni necessarie alla creazione del servizio.

Traslando al servizio ristorativo, si possono distinguere: il pasto (il cosiddetto *core business*), il locale-mensa (la struttura fisica), il processo di erogazione che porta al consumo del pasto. Questi tre macro-elementi sono costituiti da più sottocategorie, per individuare le quali ci si è avvalsi delle analisi pregresse svolte sull'argomento.

Per quel che concerne il *pasto*, sono state distinte le seguenti caratteristiche determinanti la qualità: la varietà del menù, la quantità delle porzioni, il grado di cottura del cibo, la temperatura del cibo, l'aspetto estetico dei piatti, la gustosità dei primi piatti, dei secondi piatti, dei contorni, della frutta e la qualità dei condimenti. Riguardo al *locale*, si è ritenuto che la qualità fosse data dai seguenti aspetti: l'estetica, l'illuminazione, la distanza dalla Facoltà, la pulizia della struttura

e dei servizi igienici, la comodità di tavoli e sedie e la climatizzazione. Infine, attengono al processo: il periodo e l'orario di apertura, la cortesia del personale, l'igiene delle stoviglie, la chiarezza e la disponibilità di informazioni nel menù del giorno, il tempo di attesa per accedere al servizio e la modalità di presentazione della domanda per poterne usufruire.

Per ciascuno degli elementi sopraccitati, all'utente è stato domandato di esprimere il proprio livello di gradimento scegliendo tra le seguenti opzioni: molto, abbastanza, poco, per nulla soddisfacente¹. La domanda è stata posta subito dopo il consumo del pasto affinché non vi fossero problemi di memoria, e la risposta doveva riferirsi alla mensa in cui si era appena mangiato.

3.2 La domanda per accedere al servizio è agevole?

Il primo contatto che l'utente ha con l'Ente che presta il servizio, in questo caso l'EDISU, è quello in cui fa richiesta di accesso²: *l'80% circa degli studenti ritiene che la presentazione della domanda per mangiare nei ristoranti EDISU sia agevole* – un dato che è praticamente in linea con quello rilevato due anni fa³ (Tab. 3.1). Chi non è soddisfatto, vale a dire uno studente su cinque, si lamenta in primo luogo del doverla *presentare ogni anno*, in secondo luogo, delle *informazioni poche chiare e scarse* (Tab. 3.2).

Tab. 3.1 - La facilità di presentazione della domanda per accedere al servizio ristorativo EDISU (valori percentuali)

	Presentazione domanda %
Agevole	79,7
Non agevole	20,3
Totale	100
N.	(1.732)

Nonostante l'EDISU pubblici un regolamento che spiega dettagliatamente le modalità per accedere al servizio, scaricabile anche *on-line*, il 40% degli

insoddisfatti delle procedure di presentazione della domanda punta il dito sull'informazione; un problema che è maggiormente sentito dagli studenti stranieri: il 48% non è soddisfatto per tale ragione, contro il 40% degli italiani.

Poiché una parte non irrilevante dell'utenza è straniera, si potrebbe migliorare l'informazione traducendo il regolamento in inglese, e rendendolo, anche nella versione italiana, il più "snello" possibile.

Tab. 3.2 - Le motivazioni per cui non è agevole (valori percentuali)

	Perché non è agevole presentare la domanda %
Perché deve essere presentata ogni anno	38,9
Informazioni poco chiare	21,3
Informazioni scarse	20,1
Perché presentata in tempi diversi da richiesta esonero	10,3
Troppa burocrazia, il processo dovrebbe essere automatizzato	5,6
Troppa coda allo sportello	1,6
Orario di segreteria scomodo	1,6
L'ufficio è distante dall'università	0,6
Totale	100
N.	(319)

3.3 La soddisfazione degli utenti per la struttura ristorativa

Il gradimento degli utenti circa le strutture ricettive EDISU è piuttosto elevato, considerato che si passa da un minimo di 75%, soddisfatti per la pulizia dei servizi igienici, ad una punta del 90%, soddisfatti per l'illuminazione dei locali (Fig 3.1). L'aspetto meno apprezzato, e precisamente da uno studente su quattro, risulta dunque la pulizia dei servizi igienici.

Il livello di soddisfazione per ciascuno degli elementi inerenti la struttura varia molto in base al ristorante universitario. Ad esempio, il *problema dei servizi igienici si riscontra presso la mensa di Galliari (40% di insoddisfatti)* e quella di *Principe Amedeo (36%)*. I *tavoli e le sedie* non sono ritenuti comodi principalmente dagli utenti della mensa di Principe Amedeo e del Risto Pub Taberna. La *climatizzazione del locale* sembra concernere esclusivamente il Risto Pub Taberna, dove il 40%

La soddisfazione degli studenti per le strutture ricettive è elevata. L'aspetto meno apprezzato è la pulizia dei servizi igienici: sono insoddisfatti il 25% degli utenti.

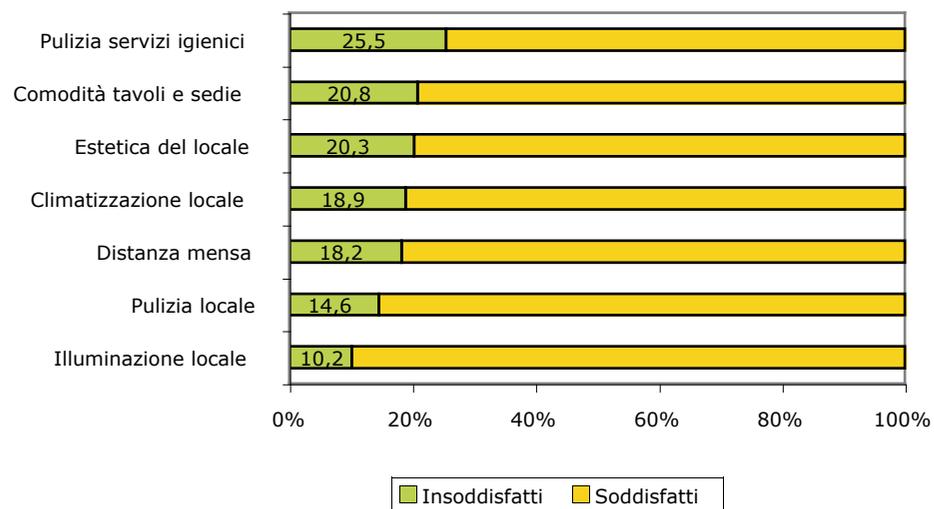
¹ In fase di analisi dei dati le modalità molto/abbastanza, da un lato, e poco/per nulla, dall'altro, sono state accorpate.

² Dall'a.a. 2007/08, gli studenti in possesso della *smart card* possono accedere liberamente in mensa alla tariffa piena, senza dover presentare domanda. Se invece vogliono - ed hanno i requisiti per accedere a - le tariffe agevolate, devono presentare apposita richiesta.

³ Nell'indagine 2005/06, l'82% degli studenti reputava agevole la presentazione della domanda.

degli studenti si lamenta di questo aspetto. Infine, circa la *distanza della mensa* dalla Facoltà di iscrizione, si oscilla da valori molto alti di soddisfazione, pari al 90% circa e più, a valori inferiori per gli utenti delle mense di Gallari (71% di soddisfatti) e Lungo Dora Siena (67%), fino a livelli quasi critici per quelli del Risto Pub Taberna (58%)⁴ ed Alessandria (44%) (Tab. 3.3).

Fig. 3.1 - La soddisfazione degli utenti circa la struttura ricettiva (valori percentuali)



Raffrontando questi dati con quelli rilevati nell'a.a. 2005/06 si nota che:

- nella mensa Gallari, attualmente viene segnalato il problema della pulizia dei servizi igienici che prima non sembrava sussistere; il livello di soddisfazione sugli altri aspetti è rimasto praticamente invariato (anche perché è difficile incidere nel breve periodo sull'estetica dei locali e sulla distanza dalle Facoltà);
- nella mensa di Principe Amedeo appare risolto il problema della climatizzazione del locale (per il quale due anni fa erano insoddisfatti il 38% degli studenti), mentre gli altri elementi meno graditi erano (e sono nella stessa misura), la pulizia dei servizi igienici, la comodità di tavoli e sedie e l'estetica del locale;
- la struttura ricettiva di Castelfidardo continua ad avere uno dei più alti livelli di gradimento;
- nella mensa di Grugliasco, dove due anni fa il 40% degli utenti evidenziava un

problema di pulizia di servizi igienici, ed uno studente su cinque lamentava la pulizia dei locali, si registra un netto miglioramento: l'80% e più degli utenti oggi è soddisfatto della struttura ricettiva.

Tab. 3.3 - La percentuale di studenti insoddisfatti della struttura ricettiva, distinti per mensa

	Gallari %	Principe Amedeo %	Castelfidardo %	Borsellino %	Lungo Dora Siena %	Grugliasco %	Risto Pub Taberna %	Alessandria %
Pulizia servizi igienici	40,5	36,4	17,4	17,6	10,9	21,0	25,8	16,3
Comodità tavoli e sedie	21,2	28,6	16,9	15,6	8,8	20,5	30,4	21,3
Estetica del locale	25,1	29,7	13,9	13,3	5,8	13,4	22,8	26,8
Climatizzazione locale	15,4	24,7	14,2	20,9	11,7	16,9	39,7	16,9
Distanza mensa	29,3	11,5	5,0	11,0	32,8	2,5	42,3	55,7
Pulizia locale	22,4	19,9	11,3	11,0	5,1	9,6	16,5	9,9
Illuminazione locale	9,7	15,7	5,2	8,7	9,4	10,8	13,9	9,9

Nota: sono evidenziati in viola i valori percentuali pari o superiori al 25% ed in grassetto la percentuale più alta di utenti insoddisfatti per ciascun elemento analizzato.

3.4 La soddisfazione degli utenti per il processo di erogazione del servizio

Il livello di gradimento in merito al processo di erogazione del servizio, nel complesso, è piuttosto alto, di poco inferiore a quello espresso per le strutture ricettive. Gli elementi meno apprezzati risultano essere l'igiene delle stoviglie, quasi due studenti su cinque sono insoddisfatti, e la chiarezza e la disponibilità di informazioni, indicate rispettivamente dal 28% e 26% degli studenti (Fig. 3.2).

Non mancano chiaramente le differenze, talvolta anche rilevanti, tra le mense. Se si dovesse stilare un'ipotetica graduatoria in merito al gradimento dei ristoranti universitari, la mensa di Grugliasco, di Alessandria e di Lungo Dora Siena occuperebbero i primi tre posti. Presso il ristorante di Alessandria, l'unico neo riguarda l'igiene delle stoviglie, di cui si lamenta il 27% degli studenti, mentre presso Lungo Dora Siena si è scontenti dell'orario di apertura a cena – che si ricorda è dalle 19.30 alle 21.00, quindi apre mezz'ora dopo le altre mense –, e del periodo di apertura (è infatti chiusa il sabato e la domenica).

Il gradimento per il processo di erogazione del servizio è alto, l'elemento meno apprezzato sono le stoviglie: il 36% non è soddisfatto.

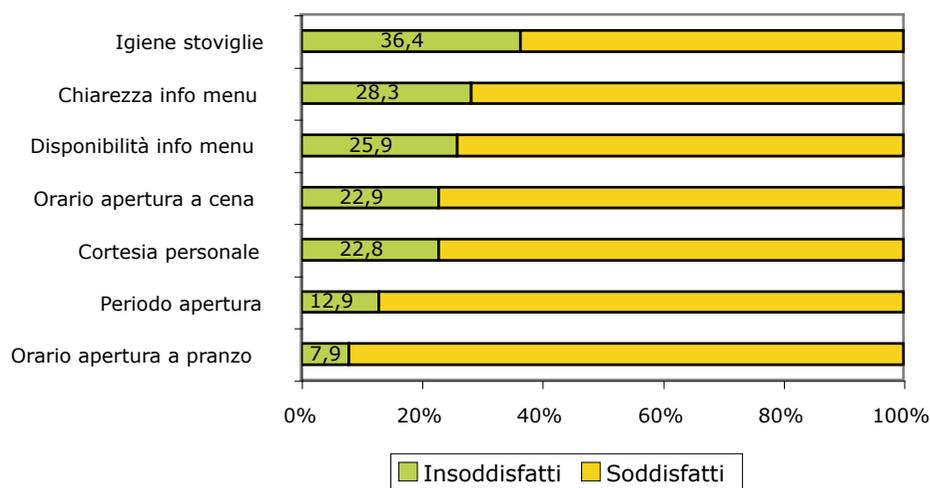
⁴ Non deve stupire che vi sia un basso livello di soddisfazione tra gli utenti del Risto Pub Taberna in merito alla distanza dalle Facoltà di iscrizione, perché, sebbene sia collocato all'interno della residenza Villa Claretta, questa dista dalle Facoltà situate a Torino.

Circa le altre mense, si nota che l'igiene delle stoviglie è un problema sentito principalmente presso il ristorante Galliari e quello di Principe Amedeo: quasi uno studente su due lo segnala, nel primo, e due studenti su cinque nel secondo. La chiarezza e la disponibilità di informazioni, invece, è indicato soprattutto dagli utenti del Risto Pub Taberna (quasi il 50%), mentre negli altri ristoranti questo aspetto è avvertito più o meno dal 30% degli studenti (Tab. 3.4). Infine, va evidenziato che circa il 38% degli utenti della mensa di Principe Amedeo sono insoddisfatti della cortesia del personale.

Cosa è cambiato rispetto all'a.a. 2005/06?

- Nella mensa Galliari sono aumentati (di quasi 10 punti percentuali) gli studenti insoddisfatti dell'igiene delle stoviglie;
- nella mensa di Principe Amedeo, all'opposto, è aumentata la quota di studenti soddisfatti dell'igiene delle stoviglie (di 9 punti percentuali), mentre il gradimento sugli altri aspetti è rimasto invariato;
- gli utenti della mensa di corso Castelfidardo si sono dimostrati leggermente più critici su quasi tutti gli aspetti, e in specie sulle stoviglie e sull'orario di apertura serale (che è dalle 18.30 alle 20.30);
- infine, presso la mensa di Grugliasco, c'è stato un netto aumento del livello di soddisfazione, in particolare sulla disponibilità, la chiarezza delle informazioni e la cortesia del personale, dei quali oggi sono soddisfatti oltre il 90% degli utenti.

Fig. 3.2 - La soddisfazione degli utenti circa il processo di erogazione del servizio (valori percentuali)



Tab. 3.4 - La percentuale di studenti insoddisfatti del processo di erogazione del servizio, distinti per mensa

	Galliari %	Principe Amedeo %	Castelfidardo %	Borsellino %	Lungo Dora Siena %	Grugliasco %	Risto Pub Taberna %	Alessandria %
Igiene stoviglie	52,5	42,5	36,3	34,7	15,9	12,0	30,4	27,5
Chiarezza info menu	26,6	30,0	32,1	30,1	16,7	8,4	45,6	23,9
Disponibilità info menu	29,0	26,3	25,2	31,2	16,7	8,4	49,4	21,1
Orario apertura a cena	16,4	18,3	31,7	16,8	26,7	-	24,6	-
Cortesia personale	12,7	37,6	28,1	16,2	9,4	4,8	17,7	9,9
Periodo apertura	9,7	9,3	11,7	9,9	29,0	7,5	29,5	16,3
Orario apertura a pranzo	5,4	6,5	6,7	7,1	13,9	7,7	-	15,6

Nota: sono evidenziati in viola i valori percentuali pari o superiori al 25% ed in grassetto la percentuale più alta di studenti insoddisfatti per ciascun elemento analizzato.

3.5 La qualità del pasto

Il pasto è, delle tre macro-componenti il servizio ristorativo, quello che registra il minor gradimento e, analogamente a quanto emerso nell'indagine svolta nel 2005/06, gli elementi meno apprezzati sono: i contorni e la temperatura del cibo (43% di insoddisfatti); il grado di cottura e la varietà del menù (38%) (Fig. 3.3).

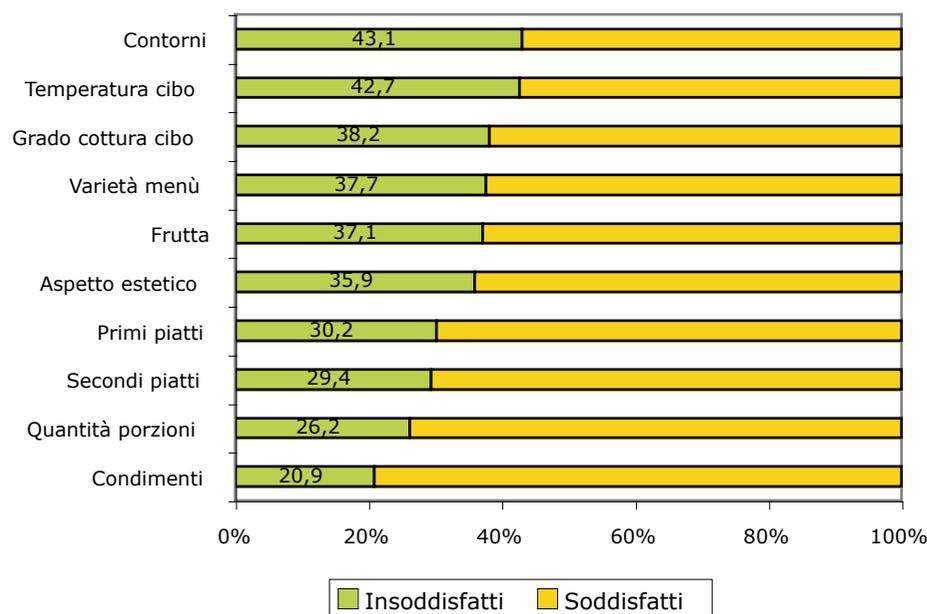
L'insoddisfazione in merito ai contorni concerne praticamente tutte le mense, e particolarmente quella di Castelfidardo dove uno studente su due non li gradisce. La temperatura del cibo, il grado di cottura del cibo, la varietà del menù, la frutta e l'aspetto estetico dei piatti, sono altri elementi su cui vi è un'omogeneità di giudizio, ovvero vi è più di un 30% di utenti insoddisfatti in quasi tutti i ristoranti. Fanno eccezione la mensa di Lungo Dora Siena, alla quale va riconosciuto, in base all'opinione espressa dagli studenti, la palma per la migliore qualità del cibo – la sola nota negativa risulta infatti essere la quantità delle porzioni, indicata dal 30% degli utenti –, e Grugliasco, cui si riconosce il secondo posto poiché per soli due aspetti – i contorni e la quantità delle porzioni – rispettivamente, il 31% e 39% degli utenti non è soddisfatto (Tab. 3.5).

All'opposto, gli utenti che gradiscono di meno il cibo sono quelli del Risto Pub

Gli aspetti meno apprezzati del pasto sono i contorni e la temperatura del cibo: il 43% degli utenti non è soddisfatto.

Taberna in primo luogo perché si lamentano di tutte le componenti del pasto (eccetto che dei condimenti), ed in secondo luogo, perché su cinque dei dieci elementi individuati, hanno la più alta percentuale di insoddisfatti (ovvero su varietà menù, frutta, primi piatti, secondi piatti, quantità porzioni).

Fig. 3.3 - La soddisfazione degli utenti circa il pasto (valori percentuali)



Se, ed in che direzione, si sono verificati cambiamenti nel livello di soddisfazione degli utenti nel 2007/08 rispetto al 2005/06, è possibile visionarlo nella tabella 3.6, dove le freccette verdi indicano che la percentuale di studenti soddisfatti è aumentata, quelle rosse che è diminuita e il segno uguale significa che non vi sono state variazioni rilevanti né in un senso né nell'altro. A colpo d'occhio si constata che:

- presso il ristorante di Grugliasco c'è stato una crescita del gradimento per diversi aspetti (contorni, temperatura e grado di cottura del cibo, aspetto estetico dei piatti);
- presso quello di Castelfidardo il livello di soddisfazione è all'incirca lo stesso;
- presso la mensa Principe Amedeo, la percentuale di soddisfatti è aumentata per ciò che concerne i contorni, la varietà del menù ed i primi piatti, mentre è minore per la temperatura ed il grado di cottura dei cibi, i secondi ed i condimenti;
- infine, nella mensa Gallinari il grado di soddisfazione è diminuito negli ultimi due anni per diversi aspetti, sebbene vada sottolineato che è uno dei ristoranti,

insieme a quello di Lungo Dora Siena e Grugliasco, che ha la migliore qualità del cibo (in base ai giudizi espressi dagli studenti).

Tab. 3.5 - La percentuale di studenti insoddisfatti del pasto, distinti per mensa

	Gallinari %	Principe Amedeo %	Castelfidardo %	Borsellino %	Lungo Dora Siena %	Grugliasco %	Risto Pub Taberna %	Alessandria %
Contorni	41,8	44,4	49,0	43,9	27,0	38,8	32,1	45,1
Temperatura cibo	36,0	55,4	43,0	39,9	27,5	20,0	30,8	49,3
Grado cottura cibo	28,4	45,1	41,6	43,1	16,2	16,5	35,4	50,7
Varietà menù	41,1	33,5	38,7	39,7	26,1	21,0	67,1	44,4
Frutta	40,5	40,8	38,7	30,8	28,5	25,3	44,0	32,9
Aspetto estetico	33,7	41,6	37,8	39,9	18,4	18,8	31,6	39,6
Primi piatti	24,3	36,8	31,0	28,3	19,0	23,8	44,2	25,9
Secondi piatti	26,4	38,0	26,1	25,0	15,4	20,5	39,0	36,6
Quantità porzioni	18,2	21,6	31,3	25,3	30,4	31,3	39,7	25,0
Condimenti	19,7	22,9	16,9	29,1	19,9	12,5	20,8	26,2

Nota: sono evidenziati in viola i valori percentuali pari o superiori al 30% ed in grassetto la percentuale più alta di studenti insoddisfatti, per ciascun elemento del pasto.

Tab. 3.6 - Il livello di gradimento del pasto nel 2007/08 a confronto con quello rilevato nel 2005/06, per mensa

	Gallinari	Principe Amedeo	Castelfidardo	Grugliasco
Contorni	=	▲	=	▲
Temperatura cibo	▼	▼	=	▲
Grado cottura cibo	=	▼	=	▲
Varietà menù	=	▲	=	=
Frutta	▼	=	=	=
Aspetto estetico	▼	=	=	▲
Primi piatti	▼	▲	▲	=
Secondi piatti	=	▼	=	=
Quantità porzioni	=	=	▼	▼
Condimenti	▼	▼	=	=

Nota: entro i 5 punti percentuali i valori sono stati considerati stabili; la freccetta verde indica che nel 2007/08 la percentuale di soddisfatti è aumentata, la freccetta rossa che il gradimento è diminuito.

3.6 I tempi di attesa

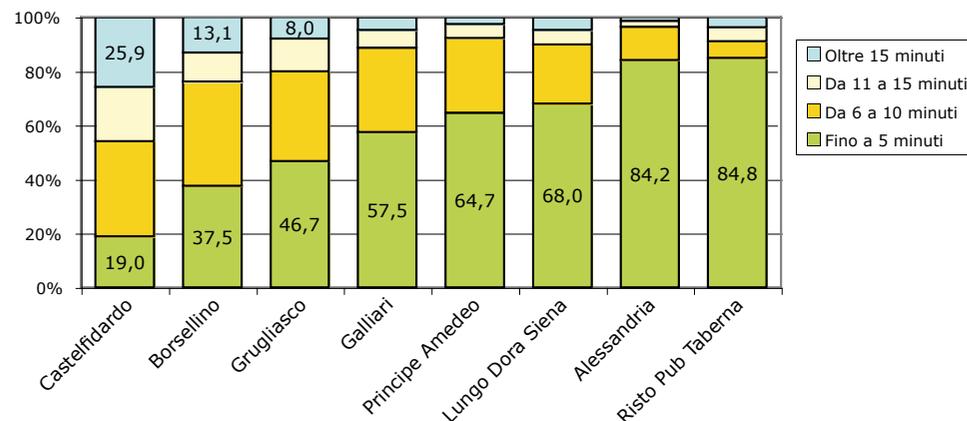
Il tempo di attesa per usufruire di un servizio è senz'altro un elemento che contribuisce a renderlo di qualità: quanto più si accede rapidamente, tanto più il gradimento degli utenti tende a crescere.

Nei ristoranti EDISU il tempo di attesa a pranzo è contenuto (eccetto che in quello di Castelfidardo).

Nei ristoranti EDISU il tempo medio di attesa a pranzo è piuttosto contenuto, come si può osservare dalla tabella 3.7; fanno eccezione le mense di Grugliasco, Borsellino e Castelfidardo, dove in media si attende, rispettivamente, 8, 10 e 13 minuti. La situazione è particolarmente critica presso il ristorante di corso Castelfidardo, dove uno studente su quattro dichiara di stare in coda oltre 15

minuti per pranzare. Nelle altre mense i valori percentuali di chi è in fila per più di un quarto d'ora sono assolutamente trascurabili, mentre appare importante segnalare come oltre il 60% di utenti abbia dichiarato di aspettare non più di 5 minuti (Fig. 3.4).

Fig. 3.4 - Il tempo medio di attesa per accedere al servizio ristorativo a pranzo, per mensa (valori percentuali)



Circa i commenti espressi dagli studenti in merito all'attesa, la maggior parte ha evidenziato come molto dipenda dall'orario in cui si pranza e dai giorni; poi vi sono delle osservazioni specifiche per ciascuna mensa. Ad esempio, presso le mense Galliani e Principe Amedeo, diversi studenti hanno indicato che la coda è un problema che si presenta per prendere la pizza; presso quella di Lungo Dora Siena, c'è chi fa presente che "si aspetta molto per le grigliate"; quindi, presso Borsellino, un utente ritiene che: "con una sola cassa il servizio è rallentato"; infine, alla mensa di corso Castelfidardo gli utenti mettono l'accento sul fatto che la coda dovrebbe

essere quantomeno "organizzata", come si evince dai seguenti commenti: "le code sono disordinate"; "la coda è disordinata perché non c'è una buona organizzazione degli spazi"; "è strutturata male la coda prima di prendere i piatti caldi"; e ancora c'è chi afferma che "spesso si aspetterebbe di meno se si aprissero subito tutti i banconi e le casse": si tratta di osservazioni che verranno ribadite nei suggerimenti finali degli studenti, esaminati nel paragrafo 3.9.

Tab. 3.7 - Il tempo medio di attesa per accedere al servizio ristorativo a pranzo, per mensa

Mensa	Tempo medio di attesa in coda a pranzo (minuti)
Castelfidardo	13
Borsellino	10
Grugliasco	8
Galliani	7
Lungo Dora Siena	7
Principe Amedeo	6
Risto Pub Taberna	5
Alessandria	4

3.7 La qualità delle mense: una valutazione complessiva

Dopo aver analizzato la soddisfazione degli utenti in merito ai singoli aspetti che determinano la qualità del servizio, si è proceduto a valutare i ristoranti sulle macro-componenti: il *pasto*, la *struttura ricettiva*, ed infine, la *disponibilità di informazioni* e la *cortesìa del personale*. Al fine di poter formulare un giudizio d'insieme sui ristoranti sono stati costruiti, attraverso l'analisi fattoriale, tre indici, ognuno per i sopraccitati aspetti.

Semplificando, per ogni studente intervistato è stato calcolato un punteggio risultante dalla somma dei punti-risposta fornite su ciascuna domanda impiegata per la costruzione degli indici. Per costruire il *primo indice*, che misura la soddisfazione per la struttura ricettiva, sono state considerate le valutazioni degli studenti inerenti i seguenti aspetti:

- estetica del locale;
- comodità di tavoli e sedie;
- illuminazione del locale;
- climatizzazione;

- pulizia del locale;
- pulizia dei servizi igienici.

L'indice che misura la qualità del pasto, deriva dall'analisi delle risposte in merito alla soddisfazione per:

- varietà menù;
- aspetto estetico dei piatti;
- temperatura del cibo;
- grado di cottura del cibo;
- primi piatti;
- secondi piatti;
- contorni;
- frutta.

Infine, il *terzo indice* misura la soddisfazione degli utenti per tre elementi concernenti il processo di erogazione del servizio:

- la disponibilità di informazioni sul menù;
- la chiarezza delle informazioni;
- la cortesia del personale.

Ciascun indice (o scala), è stato successivamente trasformato in una variabile dicotomica, per cui se lo studente ha riportato un punteggio superiore a zero, è stato classificato come positivo, viceversa, come negativo.

Lungo Dora Siena e Grugliasco hanno le più alte percentuali di soddisfatti per la qualità del pasto e la disponibilità di informazioni e cortesia del personale.

Dalla tabella 3.8, in cui è indicata la percentuale di giudizi positivi ottenuti da ciascuna mensa, si constata che il ristorante Lungo Dora Siena ha un'alta percentuale di soddisfatti per tutti e tre gli elementi analizzati (struttura ricettiva, pasto e disponibilità di informazioni e cortesia del personale), superiore al 70%; segue Grugliasco, dove però la struttura ricettiva registra un minor gradimento, ed infine il ristorante Gallari, che ha "solo" un 38% di studenti che gradiscono il locale ma una percentuale che si aggira intorno al 60% di soddisfatti per gli altri aspetti. All'opposto, presso il Risto Pub Taberna ed il ristorante Principe Amedeo la percentuale di giudizi positivi è quasi sempre inferiore al 50% per tutti e tre gli elementi.

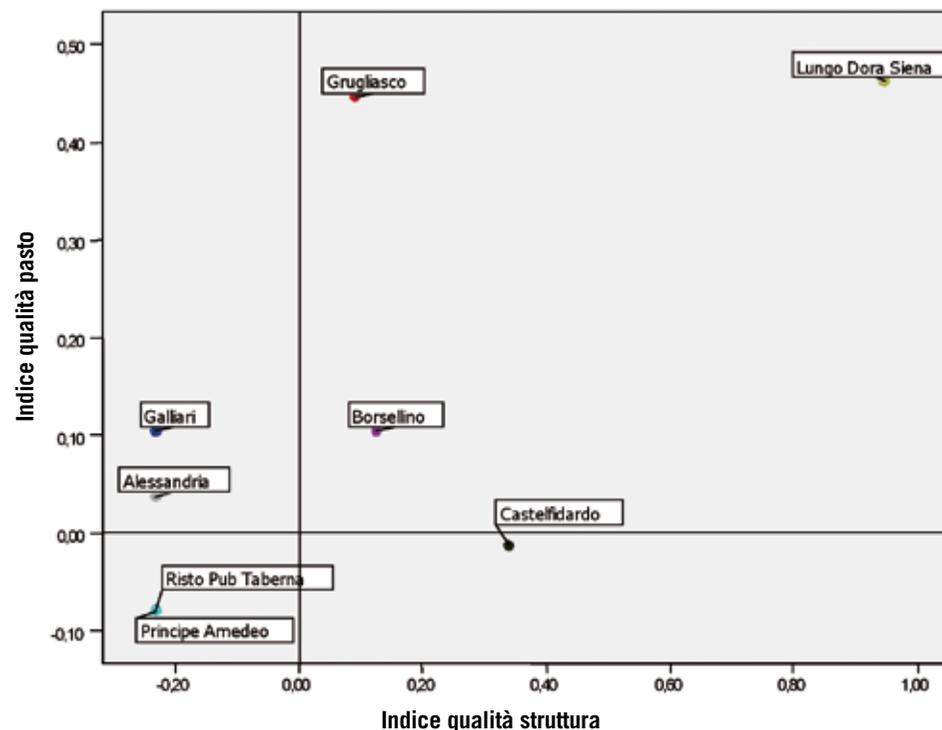
Rappresentando graficamente il posizionamento delle mense rispetto agli indici ritenuti più importanti, ovvero quelli che misurano la qualità del pasto e della struttura ricettiva (Fig. 3.5), si riesce bene a visualizzare in quale quadrante –

positivo o negativo – si collocano gli otto ristoranti universitari⁵. Premesso che gli assi che intersecano lo zero rappresentano il valore medio, e posto che all'incremento dei valori sull'asse delle ascisse e delle ordinate corrisponde un maggior gradimento degli utenti, si constata che *i più apprezzati sono nell'ordine*:

- Lungo Dora Siena, Castelfidardo, Borsellino e Grugliasco, in merito alla struttura;
- Lungo Dora Siena, Grugliasco, Gallari e Borsellino, in merito al pasto.

Se le mense Lungo Dora Siena, Grugliasco e Borsellino ottengono valori positivi su entrambi gli indici, i ristoranti Gallari, Alessandria e Castelfidardo hanno, invece, una valutazione positiva ed una negativa: i primi due sono valutati positivamente in merito al pasto, ma non per quel che concerne la struttura ricettiva, mentre Castelfidardo esattamente il contrario; infine, si collocano nel quadrante negativo il Risto Pub Taberna e la mensa Principe Amedeo.

Fig. 3.5 - Il posizionamento delle mense rispetto agli indici "qualità pasto" e "struttura ricettiva"



⁵ Il punto rappresentativo di ciascuna mensa è pari al valore mediano ottenuto su ogni fattore.

Tab. 3.8 - La percentuale di studenti soddisfatti della struttura ricettiva, del pasto e della disponibilità di informazioni, per ristorante universitario

	Soddisfatti per la struttura ricettiva %	Soddisfatti del pasto %	Soddisfatti per disponibilità info e cortesia del personale %
Grugliasco	53,8	78,8	84,3
Lungo Dora Siena	75,6	72,3	76,1
Galliani	38,5	56,6	61,8
Borsellino	53,3	54,7	59,0
Alessandria	44,3	50,7	69,0
Castelfidardo	62,6	49,5	56,1
Risto Pub Taberna	45,5	49,4	44,3
Principe Amedeo	33,9	48,2	53,1

3.8 Il rapporto qualità/prezzo

L'86% degli studenti ritiene che il rapporto qualità/prezzo del servizio ristorativo EDISU sia adeguato (Tab. 3.9), una percentuale che sale all'89% nel caso degli studenti di prima e seconda fascia tariffaria, e che si riduce al 63% tra gli studenti che pagano la tariffa piena (Tab. 3.10). Come è comprensibile, l'opinione in merito al rapporto qualità/prezzo è influenzata dalla tariffa pagata: quanto più costa il servizio, tanto più il livello di aspettative cresce. Questo risultato è assolutamente analogo a quello riscontrato nell'indagine 2005/06, sebbene la percentuale di soddisfatti fosse allora più elevata per gli studenti della tariffa piena (di 9 punti percentuali).

L'86% degli utenti giudica il rapporto qualità/prezzo adeguato.

La percentuale di studenti soddisfatti della prima e seconda fascia è la stessa nei diversi ristoranti (pari, come detto, a quasi il 90%), ad eccezione del Risto Pub Taberna dove "solo" il 75% degli studenti delle prime due fasce sostiene che il rapporto è adeguato. Il giudizio degli utenti che pagano la tariffa piena, invece, varia in relazione alla mensa di cui usufruiscono: i meno soddisfatti sono gli utenti di corso Castelfidardo e di Galliani – solo uno studente su due ritiene che il rapporto qualità/prezzo sia adeguato – mentre presso Lungo Dora Siena e Grugliasco nessuno studente di tariffa piena ha affermato che il rapporto in questione è inadeguato (sebbene vada sottolineato che si tratta di un campione piccolo di intervistati pari a 10-12 studenti) (Fig. 3.6).

La valutazione del rapporto qualità/prezzo è stata esaminata anche in relazione a sesso, cittadinanza e tipologia abitativa dello studente, ma l'unica variabile che è risultata incidere sull'opinione, è la fascia tariffaria.

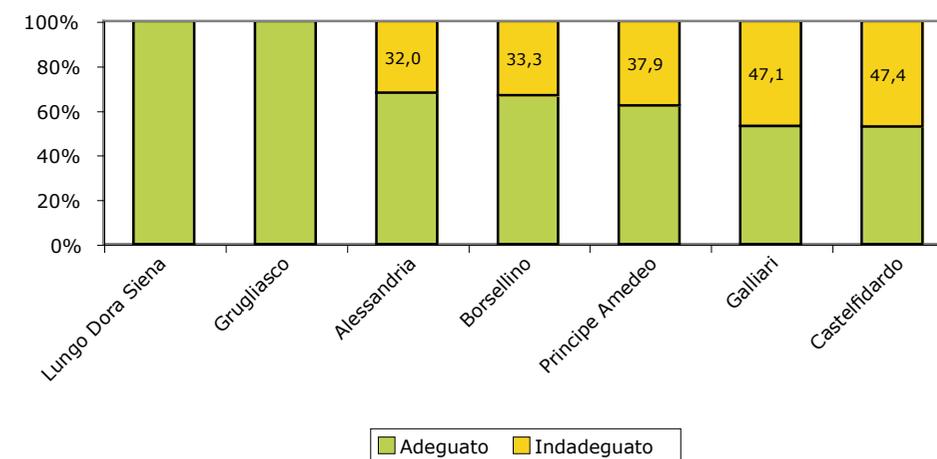
Tab. 3.9 - La valutazione del rapporto qualità/prezzo (valori percentuali)

	Rapporto qualità/prezzo %
Molto adeguato	39,9
Abbastanza adeguato	46,6
Poco adeguato	10,7
Per nulla adeguato	2,8
Totale	100
N.	(1.811)

Tab. 3.10 - La valutazione del rapporto qualità/prezzo (valori percentuali)

	Prima fascia %	Seconda fascia %	Tariffa piena %
Adeguato	89,3	88,6	63,4
Inadeguato	10,7	11,4	36,6
Totale	100	100	100
N.	(1.199)	(342)	(194)

Fig. 3.6 - L'adeguatezza del rapporto qualità/prezzo per mensa: l'opinione degli utenti della quarta fascia tariffaria (valori percentuali)



Nota: non vi sono studenti di tariffa piena intervistati presso il Risto Pub Taberna.

3.9 I suggerimenti degli utenti

Un utile strumento per testare la soddisfazione degli utenti e soprattutto per migliorare il servizio, sono i suggerimenti che hanno fornito liberamente gli studenti nell'ultima sezione del questionario. Per meglio evidenziare gli aspetti ritenuti problematici, i commenti sono stati distinti in base al ristorante universitario cui si riferivano, e raggruppati tra quelli inerenti il menù e quelli relativi alla struttura ristorativa/organizzativa del servizio. Infine, sono state raccolte insieme quelle osservazioni riguardanti il servizio di ristorazione in genere, ovvero che esulano dal singolo ristorante universitario.

Iniziando proprio da queste ultime, si riportano di seguito le principali richieste espresse dagli studenti:

- prevedere nel pasto ridotto l'opzione secondo più contorno;
- abbassare il prezzo della tariffa intera;
- mettere le macchinette per ricaricare la smart card all'interno delle mense;
- rendere le smart card ricaricabili con importi superiori;
- automatizzare il pagamento con le smart card;
- dare la possibilità di, e fare la, raccolta differenziata (con bidoni per l'umido);
- mettere bicchieri biodegradabili;
- cibo per celiaci o con intolleranze alimentari;
- introdurre il take away;
- organizzare serate per eventi sportivi.

Gli studenti domandano “a gran voce” la possibilità di pagare come pasto ridotto la scelta del secondo con contorno, molte volte segnalata; di poter ricaricare la smart card all'interno della mensa⁶; quelli di terza fascia si lamentano del prezzo del pasto, a loro giudizio troppo elevato (“per la fascia alta i prezzi sono eccessivi”; “troppa differenza di prezzo tra le varie fasce”; “costo troppo alto rispetto ai bar della zona”). Inoltre, gli utenti dimostrano di avere anche una civica attenzione all'ambiente, per cui desidererebbero che nelle mense si facesse la raccolta differenziata, come questo studente che dice: “dovrebbero fare la raccolta differenziata per dare il buon esempio”, o questo che evidenzia il “troppo spreco di plastica”.

Analizzando i commenti specifici di ciascun ristorante universitario, ciò che si rileva è la presenza di alcune *osservazioni trasversali* cioè ricorrenti in ogni mensa;

nello specifico, le principali “istanze” concernono:

- maggiore varietà del menù, ed in particolare dei contorni (ed in seconda battuta della frutta e dei dolci);
- una riduzione della presenza delle patate;
- più attenzione ai tempi di cottura;
- più attenzione alla stagionalità della frutta;
- porzioni più abbondanti;
- più piatti vegetariani;
- la sostituzione dei coltelli poiché non taglienti;
- orario di apertura più ampio.

Alcune esigenze degli utenti, invece, come già detto, sono esclusive (o quasi) di alcuni ristoranti. Nella *mensa di via Gallari*, gli studenti reclamano (Tab. 3.11):

- una maggiore pulizia delle posate;
- la disponibilità di cucchiaini (che a loro dire spesso mancano);
- un'estensione dell'orario di apertura serale fino alle 21.30;
- una migliore gestione della coda per la pizza;
- una maggiore manutenzione dei bagni (poiché lamentano la mancanza di sapone, carta igienica, ecc.);
- una migliore struttura ricettiva (cambiando tavoli e sedie).

Questo ristorante, comunque, è piuttosto apprezzato a giudicare dal fatto che è uno di quelli in cui sono stati registrati diversi pareri positivi: “trovo che questa sia la mensa più soddisfacente tra quelle che ho frequentato”; “mi sento già fortunato poter mangiare qui”; “è la miglior mensa EDISU”; “sarebbe bene mantenere il servizio raggiunto”; “io vengo spesso alla mensa di via Gallari e sono soddisfatto della qualità del servizio”, “grazie per il servizio”; sebbene non manchi anche la voce critica di chi afferma “eccessiva differenza in negativo rispetto alle altre mense”.

Nella *mensa di Principe Amedeo* gli studenti richiedono – oltre che la macedonia con più frequenza, lo zucchero per lo yogurt bianco e, un po' drasticamente, di cambiare il cuoco – i seguenti interventi migliorativi (Tab. 3.12):

- una maggiore cortesia del personale;
- controlli all'ingresso per impedire l'accesso ai mendicanti (che sembra richiedano l'elemosina aggirandosi per i tavoli);
- la riduzione del volume della radio;
- migliorie alla struttura del locale;
- un orario di apertura più ampio, la sera almeno fino alle 21.30.

⁶ A titolo di esempio si riporta il commento di questo studente “le postazioni di ricarica smart card sono insufficienti e con orari di apertura inadeguati, quindi permettete di ricaricare in mensa e con importi più alti”.

Tab. 3.11 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di via Galliani

GALLIARI – Suggerimenti sul menù
Maggiore varietà del menù, in particolare contorni e dolci
Ridurre le patate nel menù
Porzioni più abbondanti
Introdurre tris di primi
Più piatti vegetariani
Maggiore varietà e qualità di frutta
Introdurre l'aceto balsamico
Tempi di cottura più adeguati, in particolare per le patate
Cambiare tipo di pane
Suggerimenti sull'organizzazione
Maggiore igiene delle posate
Sostituire i coltelli perché non tagliano
Mettere a disposizione i cucchiaini
Estendere l'orario di apertura serale alle 21.30
Apertura anche la domenica sera
Localizzare meglio la distribuzione pizze perché sono di intralcio per coloro che sono in coda per i primi
Pagare le bibite con la tessera
Provvedere alla manutenzione dei bagni (aggiungere sapone perché manca sempre, carta igienica e aggiustare luci)
Cambiare casse della radio perché rotte
Migliorare l'estetica del locale
Cambiare tavoli e sedie

Anche in questo caso c'è chi si dice soddisfatto del servizio offerto, e chi invece, sottolinea che *“presso Lungo Dora Siena il servizio e la qualità degli ingredienti è decisamente migliore”*, oppure che *“alla mensa del Politecnico si mangia decisamente meglio”*, e ancora che *“si mangia bene solo quando c'è il controllo”*.

Gli studenti che frequentano la mensa di corso Castelfidardo vorrebbero che il menù comprendesse la pizza e la macedonia, che con maggior frequenza si facessero piatti etnici e patate fritte, che si cambiasse il tipo di pane e si facesse attenzione all'approvvigionamento dell'acqua gassata, a loro dire, spesso mancante (Tab. 3.13). Circa i suggerimenti sulla struttura, concernono:

- la riorganizzazione dei banconi affinché le code non si intralcino;

- la gestione delle code, con linee disegnate a terra o tramite cordone
- l'apertura costante delle due corsie;
- più casse;
- un orario di apertura più lungo, fino alle 21.00-21.30;
- maggiore cortesia del personale.

Vi sono in questo ristorante anche dei commenti positivi, quali: *“va bene com'è”*; *“frequento anche la mensa Principe Amedeo e vorrei segnalare che lì il servizio è più scadente sotto tutti i punti di vista”*.

Tab. 3.12 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di via Principe Amedeo

PRINCIPE AMEDEO – Suggerimenti sul menù
Porzioni più abbondanti
Migliorare la qualità del cibo
Cuocere di più la pasta e le patate
Fare macedonia con più frequenza
Maggiore varietà e qualità dei contorni
Ridurre le patate nel menù
Più varietà di frutta/Utilizzare frutta di stagione
Cambiare cuoco
Mettere a disposizione zucchero per lo yogurt bianco
Lasciare ketchup e altre salse insieme ai condimenti
Più cene etniche
Suggerimenti sull'organizzazione
Maggiore cortesia del personale
Controllare l'ingresso per impedire accesso ai mendicanti
Sostituire i coltelli perché non tagliano
Maggiore igiene delle posate
Mettere a disposizione i cucchiaini
Ridurre il volume della radio
Estendere l'orario di apertura
Tenere aperte le casse per tutta la durata del servizio
Migliorare l'ambiente del locale con piante e colori nuovi alle pareti
Durante le serate a tema le porzioni sono troppo piccole
Esporre il piatto esempio non solo quando ci sono le ispezioni

Tab. 3.13 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa Castelfidardo

CASTELFIDARDO – Suggerimenti sul menù
Porzioni più abbondanti
Inserire nel menù la pizza
Maggiore varietà del menù ed in particolare dei contorni
Aumentare varietà dei dolci
Più varietà di frutta/Utilizzare frutta di stagione
Ridurre le patate nel menù
Fare più spesso le patate fritte
Migliorare la cottura soprattutto della pasta e delle patate
Inserire nel menù la macedonia
Cambiare tipo di pane
Manca spesso l'acqua gassata
Più piatti etnici
Suggerimenti sull'organizzazione
Maggiore cortesia del personale
Prolungare l'orario di apertura serale almeno di mezz'ora
Gestire le code tramite linee disegnate a terra o tramite cordone
Aprire sempre entrambe le corsie fin dall'apertura della mensa
Riorganizzare distribuzione pietanze
Cambiare la disposizione del banco affettati poiché intralcia la coda di attesa
Introdurre più casse
Più tavoli e sedie
Coltelli più taglienti e mettere cucchiaini
Maggiore igiene delle posate
Specificare con esattezza il contenuto dei piatti per intolleranze o allergie
Mettere distributori "alla spina" di bibite, anche a pagamento
Mettere un bar con solo servizio caffè (come in mensa docenti del Politecnico)

Nel ristorante Borsellino si ritrovano sul menù molti dei commenti comuni anche alle altre mense – poca varietà dei contorni e dei dolci, troppe patate, porzioni troppo piccole, ecc. – ma anche delle specificità, ovvero la richiesta di una miglior cottura della pizza e di una maggior attenzione alla sapidità delle pietanze (Tab. 3.14). In merito alla struttura organizzativa, i punti carenti, a detta degli studenti sono:

- i bicchieri poco capienti;

- le file di attesa a pranzo, che richiederebbero più casse/personale;
- le scarse informazioni sul menù;
- la mancanza di un distributore automatico di caffè.

Sebbene c'è chi sostiene che *“la domenica la qualità è inferiore rispetto a quella settimanale”* e che *“nei primi periodi di apertura il cibo era ottimo, mentre dopo un anno e mezzo il livello è sceso a quello delle altre mense”*, dall'altro lato, vi sono anche dei sostenitori: *“tutto molto buono”, “tutto ok”, “il personale è eccezionale”*.

Tab. 3.14 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa Borsellino

BORSELLINO – Suggerimenti sul menù
Ridurre le patate nel menù
Migliorare la qualità delle pizze (più cotte)
Più attenzione al grado di cottura del cibo
Porzioni più abbondanti
Più varietà dei secondi e dei contorni
Introdurre gelato, più varietà dei dolci
Meno sale
Tenere conto degli stranieri che non mangiano la carne di maiale
Migliorare qualità del cibo
Suggerimenti sull'organizzazione
Maggiori informazioni sul menù
Bicchieri più capienti
Coltelli più taglienti
Snellire le file di attesa a pranzo aumentando il personale, una sola cassa è insufficiente
Mettere distributore automatico del caffè
Aria condizionata in estate
Garantire i piatti presenti nel menù fino all'orario di chiusura

Per quel che concerne i restanti ristoranti universitari, presso *Lungo Dora Siena* gli studenti vorrebbero la pizzeria e le cene etniche, ed un'apertura più ampia (sia come orario che come giorni), nonché che fosse più facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici; alcuni poi si lamentano dei piatti speciali, soprattutto per il prezzo, come questo studente: *“non hanno senso i piatti speciali, solo per farci pagare di più”* (Tab. 3.15). Questi due studenti sottolineano, invece, la qualità del servizio: *“tutto perfetto per ora”; “una delle migliori mense in cui io abbia mangiato”*.

Gli utenti della mensa di Grugliasco domandano l'inserimento di un forno a microonde, distributori automatici di caffè, la velocizzazione del sistema di pagamento, dividendo ad esempio il personale che serve da quello alla cassa, e l'affissione di avvisi che evitino che gli utenti occupino con oggetti personali i posti a sedere (Tab. 3.16). Più di un utente si complimenta per le pizze, e c'è chi dichiara: *“voglio esprimere la mia soddisfazione per le migliori apportate in questi quattro anni”*, un'affermazione che ha un riscontro nei dati analizzati nei paragrafi precedenti, da cui appare la maggior quota di utenti soddisfatti rispetto al 2005/06.

Tab. 3.15 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa Lungo Dora Siena

LUNGO DORA SIENA – Suggerimenti sul menù
Aggiungere pizzeria
Fare cene etniche
Ridurre le patate nel menù
Più piatti per i vegetariani
Introdurre il gelato
Maggiore varietà di frutta
<i>Suggerimenti sull'organizzazione</i>
Ampliare l'orario di apertura serale
Apertura anche di sabato e domenica
Mettere la macchina del caffè
Aprire sempre la seconda cassa
Rendere la mensa più facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici

La situazione appare differente presso il *Risto Pub Taberna*, dove diversi studenti sono insoddisfatti proprio della pizza (poco cotta, secca, non buona), lamentano la scarsa varietà del menù, e soprattutto l'impossibilità di prendere il primo e secondo insieme, ma solo o l'uno o l'altro con contorno che viene pagato come pasto intero, mentre non è previsto il pasto ridotto; infine desidererebbero che il locale fosse più ampio (Tab. 3.17). L'unica opinione registrata è di segno negativo: *“poca gente viene a mangiare perché la qualità non è il massimo”*.

Infine, riguardo alla *mensa di Alessandria*, gli studenti fanno presente che spesso non sono disponibili i piatti presenti nel menù, i quali sono già esauriti intorno alle 13.00; desidererebbero il reparto pizza, che l'apertura fosse fino alle 14.30 e anche la sera (Tab. 3.18). La critica maggiore che viene mossa a questo ristorante,

comunque, è la distanza dalla Facoltà di iscrizione (non compensata con il trasporto tramite il servizio di navetta che risulta scomodo).

Detto ciò, non mancano i giudizi positivi: *“è un servizio efficiente e utile: si mangia discretamente e ci si sente a casa”*; *“è una buona mensa”*.

Tab. 3.16 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di Grugliasco

GRUGLIASCO – Suggerimenti sul menù
Migliorare la qualità della frutta/Utilizzare frutta di stagione
Introdurre più piatti vegetariani
Porzioni più abbondanti
Maggiore varietà del menù
<i>Suggerimenti sull'organizzazione</i>
Introdurre i distributori automatici di caffè
Dotare la mensa di un forno a microonde
Allungare orario apertura dalle 14.30 alle 15.00
Evitare che gli utenti occupino i posti a sedere con borse o altro prima di aver ritirato il pasto: mettere degli avvisi
Esporre il menù vicino alle macchinette per fare lo scontrino
Macchinoso il sistema di pagamento tramite la scheda, andrebbe velocizzato
Diversificare le code per pagamenti in contanti e non
Aumentare il numero di sedie
Migliorare la raccolta differenziata dei rifiuti

Tab. 3.17 - I suggerimenti indicati dagli utenti del Risto Pub Taberna

RISTO PUB TABERNA – Suggerimenti sul menù
Maggiore varietà del menù
Maggiore qualità del cibo
Migliorare la pizza, spesso è poco cotta
Porzioni più abbondanti
<i>Suggerimenti sull'organizzazione</i>
Ampliare i locali
Maggiore cortesia del personale
Dare la possibilità di scegliere tra pasto intero e ridotto (non si può scegliere primo e secondo insieme)
Ampliare l'orario di apertura



Tab. 3.18 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di Alessandria

ALESSANDRIA – <i>Suggerimenti sul menù</i>
Garantire i piatti presenti nel menù fino all'orario di chiusura
Maggiore attenzione a temperatura e cottura cibo
Maggiore varietà del menù
Porzioni più abbondanti
A volte mancano i condimenti
Aggiungere pizzeria
<i>Suggerimenti sull'organizzazione</i>
Prolungare l'orario di apertura alle 14.30
Apertura anche di sera

Conclusioni



E così oggi la scienza ci conferma che alcuni degli strumenti più efficaci per proteggerci da malattie gravi, si celano nei gesti quotidiani e antichi, come sedersi a tavola [Umberto Veronesi].

Il servizio di ristorazione dell'EDISU Piemonte ha conosciuto, in specie negli ultimi due anni accademici, un evidente sviluppo a seguito dell'apertura di quattro nuove mense che ha portato ad un incremento dei pasti erogati del 40% dal 2005/06 al 2007/08, anno in cui il periodo di attività dei nuovi ristoranti è stato completo; in parte tale aumento è anche attribuibile al maggior utilizzo della preesistente mensa di Grugliasco, che ha erogato un 11% di pasti in più nell'ultimo anno. Gli utenti sono aumentati in tutte e tre le fasce tariffarie ma particolarmente nella seconda (+22%), quella in cui sono confluiti gli studenti di ex-terza fascia tariffaria, giovando così di una riduzione del prezzo del pasto. Come ha già messo in luce l'indagine *Euro Student* [2002], da cui risulta che il costo contenuto del pasto è la motivazione principale per cui il servizio viene utilizzato, la tariffa incide fortemente sulle scelte decisionali degli studenti in merito alle mense.

Ma quale è il livello qualitativo dei ristoranti? Poiché i miglior giudici di un servizio sono coloro che ne usufruiscono – nel campo dei servizi, infatti, la qualità si fonda principalmente su parametri soggettivi, quelli dei suoi clienti/utenti [Eiglier e Langeard, 1988] – per rilevare il grado di soddisfazione degli studenti è stato sottoposto un questionario ad un campione rappresentativo di utenti degli otto ristoranti universitari in attività in Piemonte nell'a.a. 2007/08. Il questionario, essendo analogo a quello utilizzato nell'indagine 2005/06, ha consentito di effettuare delle analisi comparative, di evidenziare i cambiamenti intervenuti nel servizio di ristorazione nel corso di due anni sia per quel che concerne le caratteristiche degli studenti che frequentano la mensa che la loro soddisfazione, che sono i due principali elementi di indagine.

Il *profilo dell'utente-tipo dei ristoranti*, si conferma molto simile a quello

rilevato nell'indagine 2005/06: *uomo, fuori sede, residente in Piemonte, borsista, ingegnere*, e quindi differente dallo studente-tipo che è, in percentuale maggiore, donna, pendolare, non borsista, iscritto alla Facoltà di Ingegneria (ma con un peso percentuale minore, pari al 19% sul totale degli iscritti, mentre gli "ingegneri" costituiscono il 36% sul totale utenti). Un altro aspetto che contraddistingue gli utenti dei ristoranti, analogamente a quanto riscontrato due anni fa, è che circa il 20% ha la cittadinanza straniera in confronto ad una presenza degli stranieri nella popolazione universitaria del 7% (incluso gli Erasmus). I fuori sede e gli stranieri sono naturalmente le due categorie che hanno più necessità del servizio di ristorazione vivendo al di fuori del nucleo familiare di origine.

Si registrano, tuttavia, rispetto alla prima edizione dell'indagine, alcuni segnali di cambiamento: un aumento dell'utenza pendolare a pranzo (cresciuta dal 19% al 32%), riconducibile sia all'apertura della mensa di Alessandria, presso la quale il 74% degli usufruttori è pendolare, sia, e soprattutto, ad un maggior utilizzo del servizio ristorativo da parte di questa tipologia di studenti; un aumento di utenti iscritti ad *Architettura, Lingue e Letterature straniere, Scienze Politiche, Medicina Veterinaria e Farmacia*, conseguente, da un lato, all'avvio di nuove mense (in particolare di Lungo Dora Siena, che ha determinato un maggior numero di utenti di Lingue e Scienze Politiche), dall'altro, al trasferimento di alcuni corsi universitari presso sedi più vicine ai ristoranti. Ad esempio, il trasferimento di molti corsi di Architettura presso la Cittadella Politecnica – quindi in prossimità dei ristoranti Borsellino e Castelfidardo –, ha portato all'aumento degli utenti iscritti a questa Facoltà, mentre la dislocazione di Medicina Veterinaria a Grugliasco giustifica l'incremento dei "veterinari" nell'omonimo ristorante (i quali in precedenza si servivano, ma di meno, del ristorante Galliari); infine, i "farmacisti" sono aumentati, sebbene in misura lieve, nella preesistente mensa Galliari.

Continuano ad essere sottorappresentati in rapporto al loro peso nella popolazione studentesca, invece, gli iscritti presso alcune Facoltà umanistiche (nello specifico Lettere e Filosofia, Scienze della Formazione, Giurisprudenza e Psicologia), che dovrebbero servirsi dei ristoranti Principe Amedeo e Lungo Dora Siena, e le motivazioni sono diverse: la posizione del ristorante Lungo Dora Siena non proprio a portata di mano (e, difatti, il 22% afferma di non essere un suo assiduo frequentatore a causa della distanza dalla Facoltà); il minor grado di frequenza delle lezioni da parte degli iscritti di queste Facoltà, come testimoniano i dati AlmaLaurea, che rendono chiaramente meno necessario l'uso della mensa.

Il caso del ristorante di Alessandria è esemplificativo in tal senso: pur essendo situato in prossimità del polo politico-giuridico, è maggiormente utilizzato dagli iscritti a Scienze MFN e Medicina e Chirurgia, vale a dire da coloro che frequentano più

assiduamente l'ateneo: infatti, l'85-95% frequenta oltre il 75% degli insegnamenti, contro una percentuale del 54-60% presso, rispettivamente, Giurisprudenza e Scienze Politiche [dati AlmaLaurea 2007]. In breve, si può concludere che vi è una relazione diretta fra frequenza dei corsi e frequenza dei ristoranti universitari; questo risultato emerge anche nell'indagine *Euro Student* [2002], dove appare che gli studenti che dichiarano di frequentare regolarmente i corsi sono anche quelli che in percentuale maggiore affermano di utilizzare abitualmente la mensa.

Vedremo nel seguito se possono esservi anche ragioni che attengono alla qualità del servizio e che incidono sulla frequenza.

Le caratteristiche degli utenti dei singoli ristoranti si discostano in misura più o meno consistente dal profilo "medio" piemontese prima delineato, e variano a seconda di dove la mensa è collocata. Si distinguono, così, le *mense residenziali* – ovvero Borsellino, Lungo Dora Siena e Risto Pub Taberna – situate all'interno di residenze universitarie e pertanto caratterizzate da un'utenza composta prevalentemente da studenti borsisti, beneficiari di posto letto, fuori sede (ma Borsellino a pranzo riesce anche ad "attrarre" gli studenti iscritti nelle sedi universitarie attigue, differentemente da Lungo Dora Siena); le *mense legate principalmente alla frequenza dei corsi*, quali Grugliasco ed Alessandria, aperte solo a pranzo, la cui utenza si contraddistingue per essere pendolare, di seconda e terza fascia tariffaria e non beneficiaria di borsa, in quota maggiore in rapporto alle altre mense; infine vi sono le mense *ibride*, che hanno un mix di utenti frequentanti le lezioni e/o che abitano nelle vicinanze, e rientrano in questa categoria Galliari, Principe Amedeo e Castelfidardo. Il target di quest'ultima, però, a differenza delle altre due, varia nettamente a pranzo e cena: nella fascia diurna viene utilizzata dagli studenti iscritti ad Ingegneria ed Architettura, la sera, dai fuori sede; basti pensare che a cena i borsisti passano dal 34% al 51% ed i fuori sede dal 50% all'81%.

Stante l'attuale collocazione dei ristoranti, da cui consegue un determinato bacino di utenza, la domanda che ci si pone è: *vi sono dei fattori su cui l'ente può incidere per spostare l'utenza da casa in mensa?* La risposta è affermativa. Analizzando le ragioni per cui gli studenti dichiarano di usufruire limitatamente del servizio ristorativo emerge che:

- la *tariffa* dissuade circa il 30% degli studenti che afferiscono in terza fascia tariffaria, quella più alta, per intenderci;
- l'*orario di apertura serale* scoraggia il 5% degli utenti che frequentano raramente la mensa a cena;
- le *code a pranzo* rappresentano un deterrente per il 3% degli utenti poco assidui (ma è un problema quasi esclusivo del ristorante Castelfidardo);

- il 32% degli utenti alessandrini, il 22% di Lungo Dora Siena ed il 18% di Gallinari attribuiscono la scarsa frequenza alla *distanza*, che potrebbe essere ridotta facilitando i collegamenti pubblici con l'Ateneo.

Infine, poiché le donne soprattutto a cena si recano di rado in mensa, un dato che si registra anche a livello nazionale, ci si pone l'interrogativo su come sia possibile incentivarne la frequenza (si tratta di un fattore culturale? E nel caso, come si potrebbe modificare?).

L'Ente, diversamente, non può intervenire sulla scarsa frequenza dei corsi che penalizza in particolar modo i ristoranti Grugliasco, Lungo Dora Siena ed Alessandria presso i quali, rispettivamente, il 19%, il 17% e l'11% degli utenti sostiene per tale motivo di mangiare raramente in mensa.

Ma come è, secondo gli utenti, la qualità? Il rapporto qualità/prezzo è giudicato adeguato dall'86% degli studenti, un valore molto alto che sfiora il 90% tra gli utenti di prima fascia tariffaria, e che scende al 63% tra quelli di tariffa piena. Come già era stato messo in luce nell'indagine 2006, la tariffa influisce in maniera determinante sul giudizio personale poiché molto probabilmente quanto più si paga, tanto più il livello di aspettative cresce.

Analizzando il servizio di ristorazione EDISU nel suo insieme, ma distintamente per i vari elementi su cui gli utenti hanno formulato la loro opinione, si constata che il *livello di soddisfazione è piuttosto elevato sia per le modalità amministrative di presentazione della domanda per accedere al servizio* (80% di soddisfatti), sia per *le strutture ricettive* (difatti il livello minimo di gradimento, che si registra per la pulizia dei servizi igienici, è pari al 75% di soddisfatti), nonché *per il processo di erogazione del servizio*, per il quale si evidenziano come valori minimi di gradimento la disponibilità e la chiarezza delle informazioni presenti nel menù (72-74% soddisfatti) e l'igiene delle stoviglie (64% soddisfatti).

Il pasto è quello che ottiene i giudizi più critici e, al pari di due anni fa, gli elementi meno graditi dagli studenti sono: il grado di cottura del cibo e la varietà del menù (62% soddisfatti) ed i contorni e la temperatura del cibo (57% soddisfatti).

Tuttavia, *questi valori complessivi nascondono delle differenze talvolta anche piuttosto rilevanti tra le varie mense.*

Dopo aver costruito, attraverso l'analisi fattoriale, tre indici – il primo che misura la soddisfazione per la struttura ricettiva, il secondo che valuta la qualità del pasto, ed il terzo inerente il processo di erogazione del servizio (nello specifico la chiarezza e la presenza di informazioni nel menù, nonché la cortesia del personale) – l'esito è che *Lungo Dora Siena e Grugliasco ottengono delle valutazioni molto positive su*

tutte e tre le "scale di misurazione" (cosicché per quest'ultima si evidenzia un netto miglioramento rispetto a quanto rilevato nell'indagine 2005/06); seguono Gallinari e Borsellino, sebbene la prima abbia "un punteggio" piuttosto basso circa la struttura ricettiva; quindi vi sono Castelfidardo ed Alessandria: la prima, ha uno dei valori più alti riguardo la soddisfazione per la struttura, e la seconda, per le informazioni presenti nel menù e la cortesia del personale, ma sui rimanenti aspetti il livello di gradimento è contenuto; infine, si trovano il *Risto Pub Taberna e Principe Amedeo, che riportano valori al di sotto o intorno alla media per tutti e tre gli indici.*

In altre parole, *il livello qualitativo delle mense, dal punto di vista degli utenti, non è lo stesso.*

L'EDISU, nei due anni che sono intercorsi dalla prima edizione dell'indagine, ha avviato diverse iniziative che vanno nella direzione di assicurare un servizio sempre migliore ad un costo sostenibile dagli studenti, tra cui si ricordano: *la realizzazione di uno studio per attuare la cosiddetta "filiera corta" ed applicare dunque i principi di stagionalità e territorialità nell'approvvigionamento; il restyling della mensa Principe Amedeo; l'introduzione di una Carta dei servizi*, che prevede la possibilità di avere un rimborso qualora gli utenti registrino il mancato rispetto degli standard di servizio stabiliti dall'Ente; l'attuazione di *un corso universitario* sul tema «Educazione alimentare e ristorazione collettiva», progettato dall'Università di Torino in sinergia con l'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo; *la revisione delle tariffe nell'a.a. 2006/07*, che ha comportato l'inclusione degli studenti di terza fascia in seconda, con una conseguente riduzione del prezzo del pasto per questi utenti (sebbene gli studenti, in questa ricerca, reclamino ancora un abbassamento della tariffa intera). Alcune azioni dell'Ente, inoltre, sono state attuate anche in risposta a segnalazioni che sono pervenute dagli studenti come *la sostituzione dei bicchieri con altri di maggiore capienza, in polycarbonato, e l'organizzazione di una serie di serate a tema all'interno dei ristoranti come il "Music Express"*. Infine, è in previsione di inserire nei futuri capitolati di appalto, l'obbligo da parte della ditta appaltatrice di effettuare la raccolta differenziata; è in studio con l'Assessorato regionale all'Ambiente ed il Banco Alimentare, il riutilizzo del cibo non consumato; si sta provvedendo a collocare presso le mense le macchinette di ricarica della *smart card*: altri aspetti su cui hanno posto l'accento gli studenti.

In conclusione, come si era auspicato nel 2006, la prima indagine di *customer satisfaction* non è stata fine a se stessa né "una tantum", ed è una linea politica che si spera venga preservata anche in futuro perché migliorare la qualità del servizio contribuisce al miglioramento della qualità della vita universitaria e può rappresentare un elemento competitivo nella scelta dell'Università (dando per ovvio che una buona alimentazione fornisce un valido contributo ad una vita salubre).

Appendice



I - Note metodologiche: il metodo di rilevazione e il campione intervistato

La soddisfazione degli utenti dei ristoranti universitari è stata rilevata attraverso un questionario distribuito, al termine del pasto, da studenti delle cosiddette 150 ore. In totale hanno collaborato all'indagine 23 studenti, i quali hanno dovuto effettuare una breve formazione affinché conoscessero gli obiettivi della ricerca e fossero in grado di aiutare gli utenti nella compilazione. I questionari sono stati distribuiti nelle ultime due settimane di maggio, sia nell'orario di pranzo che in quello di cena, affinché fossero "coperti" tutti i giorni della settimana nelle due fasce orarie.

È stato fissato un numero minimo complessivo di interviste da realizzare, pari a 1.250, utilizzando la formula per la determinazione della numerosità campionaria¹ e tenendo conto del numero di intervistatori a disposizione (si è supposto che fossero realizzabili circa 55 interviste a testa nei tempi preventivati di due settimane). Quindi, è stato stabilito il numero di interviste da effettuare presso ciascun ristorante rispettando la proporzione dei pasti erogati in ogni mensa in rapporto al totale, e all'interno di ciascun ristorante, tenendo conto della distribuzione dei pasti in orario diurno e serale. Le mense di Grugliasco, Risto Pub Taberna ed Alessandria, in realtà, sono state sovrampionate per avere un numero congruo di interviste – un centinaio circa – per lo svolgimento delle analisi.

In altre parole, si è ricorso ad un piano di campionamento stratificato proporzionale per cui la popolazione in esame viene suddivisa in sottopopolazioni (o strati), omogenei rispetto alla variabile che si vuole stimare (in questo caso la qualità dei diversi ristoranti), i quali rispecchiano la stessa composizione degli strati nella popolazione, cioè la proporzione in termini di pasti erogati. Da ogni strato-ristorante si è poi proceduto ad estrarre casualmente il campione di utenti da intervistare.

¹ La formula utilizzata è la seguente: $n_0 = z^2 \cdot p \cdot q / e^2$ dove z è il coefficiente dipendente dal livello di fiducia che si vuole avere della stima, la radice quadrata di $p \cdot q$ è la variabilità del fenomeno che si vuole studiare, ed e è l'errore di campionamento. Fissato $z=1,96$ (cioè un livello di fiducia del 95%), $e=0,05$ (ovvero ritenuto ammissibile un errore di 5 punti percentuali), $p=q=0,5$, si ottiene $n_0=384$. E poiché n_0 è superiore al 5% di N , ovvero la popolazione, si deve introdurre il fattore di correzione $n = n_0 / (1 + n_0 / N) = 1.038$.

Per le modalità con cui è stato impostato il piano di campionamento, indicato nella tabella I.I, e sono stati individuati gli studenti da intervistare, ovvero in maniera assolutamente casuale, *il campione di soggetti intervistati si può ritenere rappresentativo della popolazione di utenti dei ristoranti.*

In totale sono state realizzate 1.828 interviste, un numero superiore a quello preventivato, la cui distribuzione per mensa rispecchia quella dei pasti erogati nell'a.a. 2007/08 (Tab. I.II), ovvero è stato mantenuto il peso delle diverse mense sul totale (sebbene siano leggermente sovra rappresentate le mense più piccole, per i motivi già spiegati).

Tab. I.I - Il piano di campionamento

MENSA	N° pasti erogati a.a. 2007/08	N° pasti erogati %	N° interviste preventivate a pranzo	N° interviste preventivate a cena	TOTALE interviste preventivate	%
Principe Amedeo	155.870	26,2	215	95	310	24,8
Gallari	83.402	14,0	98	42	140	11,2
Castelfidardo	191.047	32,2	295	65	360	28,8
Borsellino	72.425	12,2	67	33	100	8,0
Lungodora	42.426	7,1	43	37	80	6,4
Grugliasco	13.770	2,3	70	-	70	5,6
Risto Pub Taberna	22.245	3,7	-	70	70	5,6
Alessandria	12.701	2,1	120	-	120	9,6
Totale	593.892	100,0	908	342	1.250	100,0

Nota: in fase di campionamento non era ancora disponibile il numero di pasti complessivi relativi all'a.a. 2007/08, per cui si è proceduto facendo una stima sulla base dei dati 2006/07.

Tab. I.II - Il numero di interviste effettuate

MENSA	N° interviste a pranzo	N° interviste a cena	TOTALE interviste	%
Principe Amedeo	319	145	464	25,4
Gallari	201	59	260	14,2
Castelfidardo	373	111	484	26,5
Borsellino	102	72	174	9,5
Lungodora	96	43	139	7,6
Grugliasco	83	-	83	4,5
Risto Pub Taberna	-	79	79	4,3
Alessandria	145	-	145	7,9
Totale	1.319	509	1.828	100,0

II - Il questionario

Il questionario è analogo a quello impiegato nell'indagine 2005/06, al quale sono state apportate delle piccole modifiche a seguito dell'esperienza precedente e per tenere conto delle novità nel frattempo intervenute, ad esempio l'apertura di un nuovo ristorante ad Alessandria che ha richiesto di considerare nella formulazione delle domande la specifica realtà locale.

Si ricorda che il questionario adottato due anni fa fu il risultato di un lavoro di gruppo, vale a dire del confronto avvenuto all'interno della Commissione per la Ristorazione EDISU, e che per la sua impostazione si presero in esame anche le indagini condotte presso altri Enti regionali.

Il questionario si compone di quattro sezioni. Nella *prima* sono rilevati i dati personali degli utenti (il genere, la cittadinanza, la condizione abitativa, la fascia tariffaria, ecc.) che consentono di tracciare il profilo degli studenti che frequentano le mense e di mettere in evidenza come variano le risposte in relazione a tali caratteristiche.

Nella *seconda sezione* l'obiettivo è teso, da un lato, a stabilire con quale frequenza lo studente si reca in mensa (se regolarmente o saltuariamente), dall'altro, ad individuare le preferenze degli studenti in merito al tipo di pasto intero/ridotto.

La *terza sezione* costituisce il fulcro dell'indagine poiché è quella in cui si rilevano i giudizi sul servizio. In questa parte del questionario sono poste allo studente delle domande finalizzate a "misurare" la soddisfazione in merito agli aspetti che si suppone contribuiscano a fare del servizio mensa un servizio di qualità: la struttura fisica (il locale in cui si mangia), ciò che si mangia (il pasto), il tempo di attesa e le modalità con cui si accede al servizio.

Infine, nella *quarta sezione* si è lasciato agli utenti uno spazio dove poter esprimere proposte e suggerimenti sul servizio ristorativo dove avevano appena consumato il pasto: questo si è rilevato un utilissimo strumento per conoscere le specificità/criticità di ciascun ristorante universitario, le quali ovviamente non potevano emergere attraverso le domande standardizzate poste nella terza sezione: lì, infatti, l'intervistato poteva solo indicare il suo grado di soddisfazione rispetto ad una serie di aspetti pre-elencati.

Di seguito si riporta il questionario nella versione più ampia, cioè quella per gli utenti dei ristoranti universitari torinesi.



Indagine sul servizio mensa: l'opinione degli utenti

Gentile Utente,

L'EDISU sta realizzando un'indagine per conoscere il grado di soddisfazione in merito al servizio ristorativo.

Le chiediamo di fornirci la sua opinione rispondendo ad alcune domande. Il questionario ha una durata di circa 10 minuti.

I dati saranno trattati esclusivamente in forma aggregata e anonima.

Per maggiori informazioni riguardo al progetto visiti il sito
www.edisu.piemonte.it o www.ossreg.piemonte.it

Cod. intervistatore Data

Cod. Intervista 1 - Pranzo 2 - Cena

Ristorante

1 - Gallari

2 - Principe Amedeo

3 - Castelfidardo

4 - Borsellino

5 - Lungo Dora Siena

6 - Grugliasco

7 - Risto Pub Taberna

I. Dati personali

1. Sesso 1 - F 2 - M

2. Lei è studente?

- 1 - SÌ → vada alla **DOM. 3**
 2 - NO → vada alla **DOM. 14.0**

3. In quale anno è nato? 19.....

4. Ha la cittadinanza... 1 - ITALIANA 2 - STRANIERA

SE STRANIERO

5. È uno studente ERASMUS?

- 1 - SÌ → vada alla **DOM. 8**
 2 - NO → vada alla **DOM. 8**

SE ITALIANO

6. 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]

SE PENDOLARE O FUORI SEDE

7. Ha la residenza in... 1 - PIEMONTE 2 - ALTRA REGIONE

PER TUTTI

8. In quale anno accademico si è immatricolato all'università/istituto?/.....
 [Indicare il primo anno in assoluto di iscrizione all'università in cui è iscritto]

9. A quale Facoltà o Istituto è iscritto/a?

- | | |
|---|--|
| 1 - <input type="checkbox"/> ARCHITETTURA | 10 - <input type="checkbox"/> MEDICINA E CHIRURGIA |
| 2 - <input type="checkbox"/> INGEGNERIA | 11 - <input type="checkbox"/> MEDICINA VETERINARIA |
| 3 - <input type="checkbox"/> AGRARIA | 12 - <input type="checkbox"/> PSICOLOGIA |
| 4 - <input type="checkbox"/> ECONOMIA | 13 - <input type="checkbox"/> SCIENZE DELLA FORMAZIONE |
| 5 - <input type="checkbox"/> FARMACIA | 14 - <input type="checkbox"/> SCIENZE M.F.N |
| 6 - <input type="checkbox"/> GIURISPRUDENZA | 15 - <input type="checkbox"/> SCIENZE POLITICHE |
| 7 - <input type="checkbox"/> INTERFACOLTÀ/INTERATENEO | 16 - <input type="checkbox"/> ACCADEMIA DELLE BELLE ARTI |
| 8 - <input type="checkbox"/> LETTERE E FILOSOFIA | 17 - <input type="checkbox"/> CONSERVATORIO |
| 9 - <input type="checkbox"/> LINGUE E LETT. STRANIERE | 18 - <input type="checkbox"/> ISTITUTO INTERPRETI E TRADUTTORI |

10. A quale corso è iscritto/a?

- 1 - CORSO DI LAUREA (VECCHIO ORDINAMENTO)
 2 - CORSO DI LAUREA/LAUREA SPECIALISTICA/CICLO UNICO
 3 - CORSO POST-LAUREA (MASTER, DOTTORATO, SPECIALIZZAZIONE)
 4 - ALTRO

→ vada alla **DOM. 11**

11. Accede al servizio ristorativo in quale fascia tariffaria?

- 1 - 1° FASCIA
 2 - 2° FASCIA
 3 - TARIFFA PIENA

12. Beneficia di borsa di studio EDISU?

- 1 - SÌ
 2 - NO

13. Beneficia di posto letto EDISU o del Collegio Einaudi?

- 1 - SÌ
 2 - NO

II. La frequentazione del servizio

14.0 Per quale ragione ha scelto di mangiare in questa mensa?

- 1 - PER LA VICINANZA AL CORSO DI STUDIO / SEDE LAVORO
 2 - PER LA VICINANZA AL MIO ALLOGGIO
 3 - PER CASO
 4 - PER LA MIGLIORE QUALITÀ DEL CIBO
 5 - PER IL MIGLIOR AMBIENTE/LA MIGLIOR STRUTTURA
 6 - ALTRO [Specificare]

14. Con quale frequenza pranza in mensa? [indicare UNA SOLA RISPOSTA]

- 1 - TUTTI I GIORNI → vada alla **DOM. 16**
 2 - 3-4 GIORNI A SETTIMANA → vada alla **DOM. 16**
 3 - 1-2 GIORNI A SETTIMANA → vada alla **DOM. 15**
 4 - OCCASIONALMENTE → vada alla **DOM. 15**
 5 - MAI → vada alla **DOM. 15**

15. Per quale ragione, di solito, non pranza in mensa? [indicare UNA SOLA RISPOSTA]

- 1 - PREFERISCE MANGIARE A CASA
 2 - È DISTANTE DALLA FACOLTÀ
 3 - A CAUSA DEGLI ORARI DELLE LEZIONI
 4 - PREFERISCE MANGIARE NEI BAR/LOCALI PRIVATI
 5 - LA TARIFFA NON È CONVENIENTE
 6 - FREQUENTA POCO L'UNIVERSITÀ
 7 - PERCHÉ C'È TROPPO CODA
 8 - ALTRO [Specificare]

16. Con quale frequenza cena in mensa?

- 1 - TUTTI I GIORNI → vada alla **DOM. 18**
- 2 - 3-4 GIORNI A SETTIMANA → vada alla **DOM. 18**
- 3 - 1-2 GIORNI A SETTIMANA → vada alla **DOM. 17**
- 4 - OCCASIONALMENTE → vada alla **DOM. 17**
- 5 - MAI → vada alla **DOM. 17**

17. Per quale ragione, di solito, non cena in mensa? [indicare UNA SOLA RISPOSTA]

- 1 - PREFERISCE MANGIARE A CASA
- 2 - È DISTANTE DALLA SUA ABITAZIONE
- 3 - È UNO STUDENTE IN SEDE/PENDOLARE
- 4 - LA TARIFFA NON È CONVENIENTE
- 5 - PERCHÉ CHIUDE TROPPO PRESTO
- 6 - ALTRO [Specificare]

18. Oggi, che tipo di pasto ha scelto?

- 1 - PASTO INTERO TRADIZIONALE → vada alla **DOM. 20**
- 2 - PASTO RIDOTTO TRADIZIONALE → vada alla **DOM. 20**
- 3 - PASTO FRAZIONATO → vada alla **DOM. 20**
- 4 - SPECIALITÀ → vada alla **DOM. 19**

19. Che tipo di specialità ha scelto?

- 1 - A TUTTO PASTA
- 2 - PIZZA
- 3 - TRANCIO DI PIZZA
- 4 - FRESCHE IDEE (MAX INSALATA)
- 5 - SPECIALE PIADINA (PIADINA E CONTORNO)
- 6 - ETNICO/KEBAB
- 7 - GRIGLIATA
- 8 - TAGLIERE DI FORMAGGI E SALUMI
- 9 - ALTRO [Specificare]

III. La qualità del servizio

20. Ritieni che sia agevole la presentazione della domanda per accedere al servizio ristorativo EDISU?

- 1 - MOLTO → vada alla **DOM. 22**
- 2 - ABBASTANZA → vada alla **DOM. 22**
- 3 - POCO → vada alla **DOM. 21**
- 4 - PER NULLA → vada alla **DOM. 21**

21. Per quale ragione ritieni che non sia agevole? [indicare UNA SOLA RISPOSTA]

- 1 - LA DOMANDA DEVE ESSERE PRESENTATA IN TEMPI DIVERSI DALLA RICHIESTA DI ESONERO
- 2 - LA DOMANDA DEVE ESSERE PRESENTATA OGNI ANNO
- 3 - LE INFORMAZIONI SONO POCO CHIARE
- 4 - LE INFORMAZIONI SONO SCARSE
- 5 - ALTRO [Specificare]

22. Le sottopongo ora un elenco di aspetti relativi al servizio ristorativo. Pensando alla mensa dove ha appena mangiato, indichi la sua opinione con un punteggio da 1 a 4, dove:

① = MOLTO SODDISFACENTE ② = ABBASTANZA SODDISFACENTE ③ = POCO SODDISFACENTE ④ = PER NULLA SODDISFACENTE

Distanza della mensa dalla Facoltà	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Periodo di apertura della mensa	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Orario di apertura a pranzo <i>[non rispondere se Risto Pub Taberna]</i>	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Orario di apertura a cena <i>[non rispondere se mensa Grugliasco]</i>	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Accoglienza/estetica del locale	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Comodità di tavoli e sedie	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Illuminazione del locale	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Climatizzazione del locale	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Pulizia del locale	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Pulizia delle posate	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Pulizia dei servizi igienici	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Disponibilità di informazioni del menù del giorno	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Chiarezza delle informazioni del menù del giorno	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Cortesìa del personale	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.



23. Facendo riferimento al pasto che ha appena consumato, indichi la sua opinione con un punteggio da 1 a 4, dove:

① = MOLTO SODDISFACENTE ② = ABBASTANZA SODDISFACENTE ③ = POCO SODDISFACENTE ④ = PER NULLA SODDISFACENTE

Quantità delle porzioni	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Varietà del menù	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Aspetto estetico dei piatti	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Temperatura del cibo	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Grado di cottura del cibo	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Primi piatti	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Secondi piatti	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Contorni	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Frutta	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.
Qualità dei condimenti (olio, aceto)	① = MOLTO SODD. ② ③ ④ = PER NULLA SODD.

24. In genere, quanto attende in coda a pranzo, in questa mensa? MINUTI

Eventuali osservazioni

.....

25. Come valuta il rapporto qualità del servizio/prezzo?

- 1 - MOLTO ADEGUATO
- 2 - ABBASTANZA ADEGUATO
- 3 - POCO ADEGUATO
- 4 - PER NULLA ADEGUATO

IV. Suggerimenti/proposte

26. Infine, facendo riferimento alla mensa dove ha appena mangiato, ha qualche proposta/suggerimento per migliorare il servizio?

.....

.....

.....

.....

.....

L'intervista è terminata, grazie mille per la sua collaborazione.

Bibliografia



ARDSU Firenze

- 2000 *Indici di qualità e indicatori di efficacia, indagine sulla ristorazione universitaria.*
- 2006 *Indagine su qualità e soddisfazione del servizio di ristorazione; l'opinione degli studenti, www.dsu.fi.it*
- 2008 *Indagine su qualità e soddisfazione del servizio di ristorazione; l'opinione degli studenti - III indagine, www.dsu.fi.it*

ARDSU Pisa

- 2002 *Allegato del rapporto della ricerca sulla qualità percepita dagli utenti del servizio di ristorazione, Galgano & Associato s.r.l., www.dsu.pisa.it*
- 2003 *Customer Satisfaction, www.dsu.pisa.it*

ARDSU Siena

- 2002 *Indagine conoscitiva sul servizio di ristorazione universitaria a gestione diretta, rapporto finale.*
- 2007 *Servizio ristorazione, www.dsu.siena.it*

ARSSU Liguria

- 2007 *Customer Satisfaction Ristorazione, www.arssu.liguria.it*

Atti del Convegno USCI

- 2006 *La misurazione della Customer Satisfaction negli enti locali.*

Battistelli, F.

- 1992 «La qualità difficile. Produzione di servizi e rapporto con l'utente nella PA», *Rivista trimestrale di scienza dell'amministrazione*, n. 1, pp. 9-44.

Comune di Cento

2005 *Indagine di Customer Satisfaction – Servizio Biblioteca*, www.regione.emilia-romagna.it

EDISU Piemonte

2000 *Prima indagine esplorativa sul servizio di ristorazione*.

EDISU Piemonte - ONAMA

2002 *Customer satisfaction survey*.

EDISU Piemonte, Nucleo di valutazione

2004 *Aspetti metodologici ed esperienze applicative per la definizione della Carta dei servizi negli enti regionali per il diritto allo studio*.

2004 *La valutazione dei servizi da parte degli studenti: esperienze in corso*.

2005 *La valutazione dei servizi da parte degli utenti: il servizio mensa*.

Eiglier, P. e Langeard, E.

1988 *Servuction. Le marketing des services*, McGraw-Hill.

ESU Venezia

2005 *Indagine di customer satisfaction*, www.esubase.it

Catalano, G. e Figà Talamanca, A. (a cura di)

2002 *Euro Student*, Quaderni del Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario, Bologna, Il Mulino.

Gramma (a cura di)

1987 *Gestire la qualità nei servizi*, Torino, ISEDI.

Grönross, C.

1994 *Management e marketing dei servizi*, Torino, ISEDI.

Hirschman, A.O.

1982 *Lealtà defezione protesta*, Milano, Bompiani.

Iori, A. (a cura di)

1994 *Il servizio trasparente. La comunicazione al pubblico nei servizi: come progettare e organizzarla*, Milano, Franco Angeli.

ISU, Università degli Studi di Milano Bicocca

2005 *Questionario di soddisfazione “Servizio ristorazione”*.

Lorenzini, R., Pipan, T. e Sasso, G. (a cura di)

1995 *La cultura del servizio nella pubblica amministrazione*, Milano, Franco Angeli.

LUISS

2006 *Indagine sulla valutazione della qualità dei servizi della LUISS Guido Carli*, Nucleo di Valutazione - Ufficio Studi, Statistiche e Affari generali, www.luiss.it

2008 *Indagine sulla valutazione della qualità dei servizi della LUISS Guido Carli*, Nucleo di Valutazione - Ufficio Studi, Statistiche e Affari generali www.luiss.it

Manassero, M.

2005 *I costi di gestione del servizio di ristorazione: esperienze a confronto*, Tesi di laurea, IV Facoltà di Ingegneria, Politecnico di Torino, www.ossreg.piemonte.it

Normann, R.

1985 *La gestione strategica dei servizi*, Milano, ETAS.

Opera Universitaria di Trento

2006 *Questionario per la valutazione della qualità del servizio mensa*.

Università degli Studi di Perugia

2000 *Indagine pilota sulla soddisfazione degli utenti della mensa di via Pascoli*, Facoltà di Scienze Politiche.

