



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

di *Federica Laudisa*





---

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

di *Federica Laudisa*

---

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](http://www.ossreg.piemonte.it).

La responsabilità della ricerca è da attribuire a Federica Laudisa (Osservatorio regionale), tuttavia lo svolgimento dell'indagine è stato costantemente seguito dalla *Commissione per la Ristorazione*, alla quale hanno partecipato Mariagrazia Pellerino, Presidente dell'EDISU, Olimpia Gambino, Direttore dell'EDISU, Stefano Afferni e Maria Luisa Marchese, responsabili del servizio ristorativo dell'Ente, Anna Terzuolo, membro del Nucleo di Valutazione dell'EDISU, Vincenzo Gerbi e Maria Auxilia Grassi, membri del Comitato Tecnico-Scientifico del servizio di ristorazione, Valeria Cometti, Responsabile Ufficio Educazione Slow Food, Valentina Pelizzetti, Responsabile didattica EATALY, Gino Felizzi, Responsabile SODEXHO ITALIA, e Francesco Attademo, rappresentante studenti nella Commissione Mensa di via Galliani. Hanno inoltre collaborato Luca Mo Costabella (PRO.VA.), all'impostazione del piano di campionamento, Alessio Farcomeni (Università La Sapienza di Roma) all'analisi fattoriale presentata nel paragrafo 3.4, Daniela Musto (Osservatorio regionale) allo svolgimento dell'analisi di regressione.

Foto di copertina di *Alessandro Cane*  
Progetto grafico di *Espressione Creativa*

Finito di stampare nel novembre 2007 presso Litografia Geda snc (Nichelino - Torino)

**Prefazione** *di Mariagrazia Pellerino*

<b>Introduzione</b>	6
<b>1. La valutazione della soddisfazione degli utenti</b>	
1.1 Perché valutare la qualità di un servizio	9
1.2 Il metodo di rilevazione	12
1.3 Il campione intervistato	14
1.4 Il questionario	17
<b>2. Le caratteristiche degli utenti delle mense EDISU</b>	
2.1 Il profilo dell'utente-tipo	19
2.2 L'utente-tipo di ciascuna mensa	23
2.3 La frequenza del servizio	26
2.4 Le scelte degli utenti: pasto intero vs pasto ridotto	28
<b>3. La qualità del servizio ristorativo EDISU</b>	
3.1 Come si definisce la qualità di un servizio ristorativo	33
3.2 L'opinione degli utenti in merito al servizio di ristorazione	34
3.3 La qualità del pasto	39
3.4 La qualità delle mense: una valutazione complessiva	42
3.5 I tempi di attesa	45
3.6 La presentazione della domanda per accedere al servizio	48
3.7 Il rapporto qualità/prezzo	49
3.8 Quali aspetti rendono il servizio di qualità	50
<b>4. Le nuove iniziative</b>	
4.1 Quali piatti inserire nel menù della mensa	53
4.2 Quali iniziative organizzare all'interno della mensa	55
4.3 I suggerimenti degli utenti	57
<b>Conclusioni</b>	63
<b>Appendice - Il questionario</b>	69
<b>Bibliografia</b>	77



# Prefazione

---

La ricerca ha ad oggetto la qualità del servizio di ristorazione offerto nei ristoranti universitari Edisu ed è stata svolta dall'Osservatorio Regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario nel giugno 2006 su incarico di Edisu.

Lo scopo della ricerca era rilevare l'indice di gradimento del servizio dei suoi frequentatori; con essa l'Edisu voleva verificare criticità e soddisfazione del servizio proposto al fine di continuare con efficacia la propria azione pubblica.

I ristoranti universitari rappresentano un luogo di aggregazione e scambio dell'intera comunità universitaria, per questo è necessario che la qualità del servizio sia attrattiva per un pubblico variegato.

La ristorazione universitaria rappresenta un'occasione formativa per un'alimentazione consapevole ed anche, attraverso le filiere corte di fornitura, un luogo dove praticare economie sostenibili.

Per questo, nell'anno intercorso dallo svolgimento della ricerca, Edisu è intervenuto per rendere accessibili i propri ristoranti ad una comunità universitaria sempre più diversificata: tariffe più convenienti per gli studenti non borsisti, accessibilità concreta per docenti e non docenti, attenzione ai tempi di attesa e alle temperature dei pasti, ma soprattutto alla qualità del cibo e alla sua proposta, dai piatti della tradizione italiana a quelli etnici, agli assaggi musicali.

Abbiamo un sogno: che i ristoranti universitari siano un luogo dove nutrire i corpi e scambiare le menti.

Mariagrazia Pellerino  
*Presidente dell'EDISU Piemonte*

# Introduzione

---

L'Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario [d'ora in avanti Osservatorio], ha effettuato nel 2005 una ricerca in merito ai costi di gestione del servizio di ristorazione dell'Ente regionale per il diritto allo studio universitario (EDISU) del Piemonte, dalla quale sono emerse alcune peculiarità<sup>1</sup>:

- presenta richiesta del servizio il 30% degli studenti iscritti regolari;
- il 60% circa dei richiedenti sono studenti borsisti;
- l'85% degli utenti ricade nella prima fascia tariffaria<sup>2</sup>, che sale al 92% se si fa riferimento soltanto alle mense, da cui si deduce che l'utenza è composta per lo più da studenti idonei alla borsa di studio.

Nelle realtà comparate emerge, invece, una situazione differente: presso l'Opera Universitaria di Trento, ad esempio, fanno richiesta del servizio oltre il 100% degli iscritti regolari, mentre presso l'ARDSU di Siena, il 60% circa dei pasti erogati sono consumati da studenti non borsisti.

Sebbene vada tenuto conto della specificità degli atenei piemontesi, in cui l'85% circa degli iscritti ha la residenza in Piemonte<sup>3</sup> – si tratta pertanto principalmente di studenti in sede e pendolari, i quali hanno meno necessità di usufruire della mensa – sorgono comunque alcuni interrogativi: per quale motivo i fruitori sono prevalentemente studenti di prima fascia? È una questione di rapporto qualità/prezzo, posto che questi studenti pagano la

---

<sup>1</sup> Tesi di laurea di Marta Manassero, *I costi di gestione del servizio di ristorazione: esperienze a confronto*, IV Facoltà di Ingegneria, Politecnico di Torino, dicembre 2005.

<sup>2</sup> La soglia dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) per rientrare nella prima fascia è pari a quella per beneficiare della borsa.

<sup>3</sup> Elaborazione Osservatorio su dati di Ateneo, relativi all'a.a. 2005/06.

tariffa più bassa<sup>4</sup>? O sono altre le ragioni, che prescindono dalla soddisfazione degli studenti per il servizio reso loro?

La presente ricerca tenta di rispondere a queste domande attraverso *l'individuazione delle caratteristiche degli utenti che usufruiscono del servizio ristorativo e la rilevazione delle loro opinioni in merito alle mense*; l'indagine è stata condotta nel giugno 2006 sottoponendo un questionario ad un campione rappresentativo di studenti frequentanti la mensa (l'analisi valutativa riguarda quindi l'a.a. 2005/06). La finalità è chiaramente quella di fornire all'Ente un supporto decisionale, una base conoscitiva in virtù della quale poter decidere se e come realizzare azioni miranti al miglioramento e all'ampliamento del servizio.

Il rapporto è così strutturato: nel *capitolo uno* sono descritti gli obiettivi dell'analisi e la metodologia con cui è stata condotta; nel *secondo capitolo* viene prima delineato l'"identikit" dell'utente che frequenta le mense EDISU (in termini di sesso, età, cittadinanza, condizione abitativa, ecc.), raffrontato allo studente tipo degli atenei torinesi, quindi si analizza la frequenza con cui accede al servizio, infine sono riportate le preferenze rispetto al pasto intero e ridotto; il *terzo capitolo* rappresenta il cuore dell'indagine in quanto vengono esaminate le opinioni degli studenti circa una serie di aspetti che si suppone concorrano a determinare un servizio di qualità: il locale-mensa, il cibo, i tempi di attesa per accedere al servizio e le procedure amministrative inerenti le modalità per richiedere il servizio; infine, nel *quarto capitolo*, sono riferiti i suggerimenti/commenti degli studenti circa le novità da introdurre nel menù, le possibili iniziative da organizzare all'interno della mensa, o qualsiasi altro aspetto del servizio di cui avevano appena usufruito e che ritenevano rilevante per la qualità.

---

<sup>4</sup> Nell'anno in cui è stata svolta la ricerca la tariffa di prima fascia per il pasto intero era pari a 2 euro, quella di seconda fascia a 3,40 euro, quella di terza a 5,35 euro e la tariffa piena a 6,30 euro. Per potere beneficiare delle tariffe agevolate gli studenti devono rientrare in prestabiliti limiti ISEE e se iscritti ad anni successivi al primo (e fino al terzo anno oltre la durata legale del corso di studio), devono aver acquisito almeno 15 crediti nei dodici mesi precedenti alla presentazione della domanda.





# La valutazione della soddisfazione degli utenti

## 1.1 Perché valutare la qualità di un servizio

La *customer satisfaction*, come è comunemente nota in letteratura, consiste nella rilevazione della soddisfazione degli utenti in merito ai servizi di cui usufruiscono. Essa nasce inizialmente in ambito privato con la finalità di realizzare un servizio quanto più possibile rispondente alle attese/desiderata dei clienti, perché fidelizzandoli l'azienda può sopravvivere alla concorrenza di mercato. Nel corso degli anni Novanta questo tipo di analisi si è diffuso anche in ambito pubblico.

Nonostante i servizi pubblici operino in un regime di monopolio o quasi monopolio, per cui l'ente pubblico non ha necessità di attrarre clienti, tuttavia, vi sono stati dei provvedimenti che testimoniano come si stia affermando – almeno a livello teorico – il principio secondo cui erogare un buon servizio ai cittadini/utenti è un dovere civile, ovvero il cittadino/utente ha diritto ad una corretta erogazione del servizio. La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, stabilisce infatti nella parte II:

Dovere di valutazione della qualità dei servizi (art. 5)

1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nella relazione che accompagna gli standard (...).

Il che richiede, dunque, che sia redatto un documento o Carta dei servizi in cui:

i soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto (art. 1).

Più recentemente, il 24 marzo 2004, il Dipartimento per la Funzione Pubblica ha emanato la direttiva “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini” nella quale si invitano tutte le amministrazioni pubbliche ad impegnarsi nella realizzazione di indagini di *customer satisfaction* poiché:

[esse] consentono alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a comprendere e conoscere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

L'obiettivo della direttiva – esplicitato al punto 2 – è quello di promuovere e sviluppare nelle amministrazioni l'introduzione di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini e a tale fine fornisce precise indicazioni metodologiche per lo svolgimento delle indagini, nonché alcune linee guida per la loro buona riuscita.

Ma per quale ragione anche in ambito pubblico si sta acquisendo la consapevolezza che perseguire la qualità è importante, posto che non è una questione di sopravvivenza dell'organizzazione (differentemente dal settore privato ove uno scadimento qualitativo può tradursi nella defezione dei clienti e di conseguenza nella riduzione degli introiti ed infine nell'uscita dal mercato)? Perché la qualità dei servizi possiede una rilevanza sociale. Il livello di qualità dei servizi tende sempre più a coincidere con il livello di qualità della vita e nello stesso tempo a divenire il “metro” con cui valutare il grado di sviluppo dei Paesi<sup>5</sup>.

La valutazione della soddisfazione degli studenti rispetto al servizio di ristorazione EDISU risponde allora a diversi obiettivi.

Un *primo obiettivo* si può definire prescrittivo, e consiste nel *recepire le direttive* sopra citate.

Il *secondo obiettivo* è strettamente connesso al primo in quanto accogliere gli indirizzi ministeriali vuol dire perseguire la finalità delle direttive stesse, che è quella di *migliorare il servizio reso*. Rilevare le opinioni degli studenti

---

<sup>5</sup> Alcuni autori hanno messo in luce come una cattiva qualità dei servizi abbia dei riflessi negativi anche sull'economia di un Paese, essendo assai improbabile che possa essere veramente competitivo con i propri prodotti là dove è inefficiente con i suoi servizi [Iori, 1994; Pipan, 1995].

in merito al servizio che ricevono (servizio percepito), rende possibile misurare quanto si discosti da quello che si aspettano di ricevere (servizio atteso), e a correggere il tiro, a calibrare il servizio in funzione delle necessità dell'utente. 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 ravvedesse l'opportunità).

Il *terzo obiettivo* consiste nel conoscere che tipo di studenti frequenta le mense. Poiché i desideri, i bisogni e le aspettative variano a seconda degli utenti, per mettere a punto un buon servizio è necessario *analizzare l'universo dei fruitori*: individuare i gruppi che dimostrano di avere le stesse esigenze consente di attuare delle politiche di segmentazione ovvero di differenziazione del servizio in funzione di essi [Eiglier e Langeard, 1988]. Si tenterà quindi di capire perché prevalentemente afferiscono alla prima fascia tariffaria, come risulta dai dati amministrativi, e se gli studenti che si collocano in terza e quarta fascia sono poco soddisfatti in relazione alla tariffa che pagano oppure se i motivi della loro scarsa frequenza sono altri.

Ma perché occorre tendere all'erogazione di un buon servizio di ristorazione? Perché significa mirare al miglioramento della qualità della vita universitaria, il che può rappresentare un fattore competitivo all'interno del sistema universitario italiano e, perché no, straniero: offrire dei servizi di qualità agli studenti può fare la differenza nella scelta dell'ateneo presso cui studiare. Ed effettivamente uno degli elementi principali su cui gli studenti affermano di basare la scelta dell'ateneo è la qualità dei servizi offerti agli studenti (dopo la vicinanza della sede di studio ed il prestigio dell'ateneo, risultati, rispettivamente, il primo e secondo motivo di scelta) [Euro Student, 2002]<sup>6</sup>.

È pertanto necessario monitorare la soddisfazione degli utenti nel tempo predisponendo delle indagini periodicamente, e nella direttiva del 2004 viene sottolineato con forza questo aspetto là dove si afferma che:

Le rilevazioni di *Customer Satisfaction* non possono costituire fatti meramente episodici. È la continuità nel tempo, infatti, che consente di capire l'evoluzione dei bisogni e delle attese dei cittadini e di monitorare la capacità dell'amministrazione di adeguarsi ai

---

<sup>6</sup> 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].

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.

Questa prima ricerca realizzata dall'Osservatorio, quindi, può fungere da modello che, testato e ri-tarato, è auspicabile venga replicato anche in futuro<sup>7</sup>.

## 1.2 Il metodo di rilevazione

Le opinioni che ci interessa conoscere sono chiaramente quelle degli usufruttori del servizio di ristorazione EDISU che nel periodo in cui è stata svolta l'indagine (2006), era erogato attraverso quattro mense – di cui tre collocate a Torino (Gallinari, Principe Amedeo, Boggio) ed una a Grugliasco – e svariati locali convenzionati (16 situati a Torino e 41 in altre sedi piemontesi)<sup>8</sup>. Complessivamente, nell'anno accademico 2005/06, sono stati distribuiti circa 580 mila pasti, di cui la parte preponderante, pari al 73%, attraverso le mense, il 18% circa nei locali convenzionati dell'area extra-metropolitana, infine il restante 9% circa dei pasti è stato consumato in locali convenzionati dell'area metropolitana (Tab. 1.1).

Sebbene il servizio ristorativo si realizzi sia attraverso le mense che tramite i locali convenzionati, data la numerosità e la diffusione sul territorio di questi ultimi, ed in considerazione delle differenti modalità di accesso ed erogazione dei pasti<sup>9</sup>, si è scelto di circoscrivere l'analisi alle sole mense (che comunque raccolgono il numero maggiore di utenti). La valutazione dei locali convenzionati avrebbe richiesto un'impostazione dell'indagine differente tanto in termini di obiettivi – per cui non ci si sarebbe potuti limitare a rilevare la qualità del servizio<sup>10</sup> – quanto in termini di strumenti e di contenuti delle domande attraverso cui interpellare gli studenti. Per

---

<sup>7</sup> Si precisa che l'EDISU in passato ha condotto delle indagini tese a verificare il grado di soddisfazione degli studenti in merito alle mense, ma si è sempre trattato di esperienze sporadiche, poco strutturate; va poi ricordato che negli ultimi anni l'attività del Nucleo di Valutazione è stata particolarmente incentrata sul tema, attraverso la redazione di studi aventi per oggetto le esperienze condotte dagli altri Enti regionali per il diritto allo studio in materia di Carta dei servizi e di valutazione della soddisfazione degli studenti rispetto ai servizi erogati.

<sup>8</sup> Dati relativi all'a.a. 2005/06.

<sup>9</sup> Per una descrizione dettagliata circa le modalità di accesso al servizio ristorativo EDISU si veda M. Manassero, *I costi di gestione del servizio di ristorazione: esperienze a confronto*, cit.

<sup>10</sup> Si pensi in particolare alla necessità di capire la copertura della domanda del servizio in relazione alle sedi didattiche.

questi motivi la ricerca è stata focalizzata sul grado di soddisfazione degli studenti rispetto al servizio mensa.

*Tab. 1.1 - Il numero di pasti distribuiti per modalità di erogazione, a.a. 2005/06*

	N° pasti erogati	%
Mense	422.543	72,6
Locali convenzionati area metropolitana	51.238	8,8
Locali convenzionati area extra-metropolitana	108.121	18,6
TOTALE	581.902	100

Stabilito il target di riferimento – gli utenti che accedono alle mense<sup>11</sup> – la rilevazione delle opinioni poteva avvenire attraverso due strumenti, delle interviste *face-to-face* oppure dei questionari autocompilati. Entrambi i metodi hanno vantaggi e svantaggi. L'intervista può essere più lunga e articolata, e rende possibile ricorrere al campionamento per quote che consiste nello stabilire a priori quanti studenti con determinate caratteristiche note – di cui cioè si conosce la distribuzione nella popolazione di riferimento – devono essere intervistati. Ad esempio, si può stabilire che su 100 interviste, parte siano effettuate a studenti di prima fascia e parte a studenti delle altre fasce tariffarie, rispettando la proporzione che si riscontra nell'utenza delle mense. Tuttavia, questo tipo di intervista ha due limiti: richiede un numero congruo di intervistatori, opportunamente formati, e non consente di raggiungere un numero elevato di persone (a meno di non utilizzare molti intervistatori con una conseguente lievitazione dei costi).

Differentemente, i questionari autocompilati devono essere molto brevi e di immediata comprensione e non permettono di fissare preventivamente il numero di interviste da effettuare né complessivo né per quote, infatti sono distribuiti e poi raccolti senza che si abbia alcuna forma di controllo. D'altro canto, attraverso di essi generalmente si riesce ad ottenere un numero più consistente di questionari, dell'ordine delle migliaia, che con

<sup>11</sup> Si ricorda che possono accedere al servizio ristorativo sia gli studenti (italiani e stranieri) iscritti a qualsiasi corso di studio presso l'Università di Torino, il Politecnico, l'Università del Piemonte Orientale, l'Accademia di Belle Arti, il Conservatorio, la Scuola Superiore Interpreti e Traduttori, sia i docenti ed il personale universitario. Sono stati intervistati dunque anche questi ultimi sebbene rappresentino una quota di utenza assolutamente marginale.

molta probabilità rispecchiano comunque la tipologia di utenza (è plausibile ipotizzare che i questionari fossero ritirati in numero maggiore nella mensa di via Principe Amedeo, che è quella con maggiore affluenza, e che fossero compilati prevalentemente da studenti di prima fascia).

Trattandosi della prima ricerca realizzata dall'Osservatorio in tale ambito, e quindi avendo necessità di reperire una maggiore quantità di informazioni, la scelta è ricaduta sulle interviste *face-to-face* il che ha anche consentito di decidere a priori quante interviste realizzare tenendo conto della proporzione di pasti erogati in totale, e a pranzo e cena, in ciascuna mensa, come si illustrerà nel paragrafo successivo.

### 1.3 Il campione intervistato

Il numero complessivo di studenti da intervistare, pari a 645, è stato fissato utilizzando l'apposita formula per la determinazione della numerosità campionaria<sup>12</sup> nonché tenendo conto del numero di intervistatori a disposizione, per cui si è supposto che fossero realizzabili circa 64 interviste a testa nei tempi preventivati di due settimane.

Per potere ottenere un campione di studenti rappresentativo dell'utenza che frequenta le mense, il numero di interviste da realizzare presso ciascun ristorante universitario è stato stabilito in proporzione al numero di pasti erogati in ciascuna di esse; quindi, fissato il numero di studenti da intervistare in ciascuna mensa, si è diviso il numero di interviste a pranzo e cena proporzionalmente alla distribuzione dei pasti diurni e serali risultanti dai dati amministrativi (Tab. 1.2). Per quel che concerne la mensa di Grugliasco si è deciso di sovra campionare gli studenti affinché si disponesse di un numero congruo di interviste su cui effettuare le analisi (se ci si fosse attenuti al dato proporzionale si sarebbero dovute realizzare infatti solo 13 interviste).

Complessivamente sono state realizzate *687 interviste*, distribuite per mensa e a pranzo e cena secondo quanto indicato nella tabella 1.3. Le

---

<sup>12</sup> La formula utilizzata è la seguente:  $n = z^2 \cdot p \cdot q / e^2$  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%),  $e = 0,04$  (ovvero ritenuto ammissibile un errore di 4 punti percentuali),  $p = q = 0,5$ , si ottiene  $n = 600$ .

interviste sono state effettuate a partire da metà giugno 2006, per due settimane, da un gruppo di nove intervistatori, studenti delle collaborazioni delle 150 ore, che per svolgere questo lavoro hanno seguito una mezza giornata di formazione.

Essendo stato rispettato lo schema stabilito nel piano di campionamento, considerate le modalità con cui sono state svolte le interviste – quasi ogni giorno per quindici giorni –, e poiché la scelta degli studenti da intervistare è avvenuta in maniera assolutamente casuale (unico vincolo la disponibilità dello studente ad acconsentire all'intervista), il campione di soggetti intervistati si ritiene una buona approssimazione della popolazione degli utenti dei ristoranti universitari, ovvero è statisticamente rappresentativo. Effettivamente, mettendo a confronto la distribuzione degli studenti richiedenti l'accesso al servizio ristorativo in base alla fascia tariffaria con i soggetti intervistati, si nota che il 74% degli studenti che richiede il servizio (che ci si aspetta coincida con chi frequenta le mense) si colloca in prima fascia e che il 70% degli studenti intervistati accede al servizio pagando la tariffa di prima fascia (Tab. 1.4). Le differenze si rilevano solo per l'ultima fascia, ma ciò si spiega con il fatto che nel database dell'EDISU non sono registrati quegli utenti che non appartengono alla popolazione studentesca, ovvero il personale docente e amministrativo.

*Tab. 1.2 - Il piano di campionamento*

MENSA	N° pasti erogati a.a. 2004/05	N° pasti erogati %	N° interviste preventivate a pranzo	N° interviste preventivate a cena	TOTALE interviste preventivate	%
Amedeo	161.051	39,7	155	78	233	36,1
Gallieri	81.277	20,0	87	40	127	19,7
*Politecnico	152.018	37,5	171	54	225	34,9
**Grugliasco	11.533	2,8	60	-	60	9,3
TOTALE	405.879	100,0	473	172	645	100,0

\*Poiché la mensa del Politecnico è stata aperta nell'aprile del 2005, il numero di pasti è stato stimato prendendo a riferimento il numero di pasti erogati, nello stesso arco di tempo, presso la mensa di corso Lione, che ha sostituito.

\*\*La mensa di Grugliasco è aperta solo a pranzo.

**Tab. 1.3 - Il numero di interviste realizzate**

MENSA	N° interviste a pranzo	N° interviste a cena	TOTALE interviste	%
Amedeo	162	84	246	35,8
Galliani	89	55	144	21,0
Politecnico	177	60	237	34,5
Grugliasco	60	-	60	8,7
TOTALE	488	199	687	100,0

**Tab. 1.4 - Il campione intervistato a confronto con il numero di richiedenti la mensa, a.a. 2005/06**

Tariffa	Studenti intervistati %	N° richiedenti la mensa a.a. 2005/06 %
Prima fascia	70,5	74,5
Seconda fascia	12,4	17,6
Terza fascia	2,9	2,7
Tariffa piena	14,2	5,3
Totale	100,0	100,0
	N. (661)	(19.596)

Ciò che emerge comparando gli utenti intervistati – e per estensione gli studenti frequentanti il servizio di ristorazione –, ai pasti erogati nell’a.a. 2005/06, distinti per fascia tariffaria (Tab. 1.5), è che vi è una diversa frequenza del servizio, infatti afferiscono alla prima fascia il 70% degli utenti ma il loro consumo di pasti è pari al 92% circa. Per contro, il 12% degli studenti accede al servizio in seconda fascia quando i pasti erogati in tale fascia sono pari al 5% sul totale!

*In breve, è stato stimato che uno studente di prima fascia in media in un anno consuma 27 pasti, uno di seconda fascia 8, e quelli di terza e quarta, 4-5 pasti l’anno.*

Tab. 1.5 - Il numero di pasti consumati in un anno per fascia tariffaria, a.a. 2005/06

Tariffa	Studenti intervistati %	Pasti erogati nell'a.a. 2005/06 %	N° pasti consumati in un anno (stima)	N° pasti consumati in un anno per studente
Prima fascia	70,5	91,7	12.806	27
Seconda fascia	12,4	4,7	655	8
Terza fascia	2,9	0,5	68	4
Tariffa piena	14,2	3,1	436	5
Totale	100,0	100,0	13.965	21
N.	(661)	(422.543)		

Nota: Il numero di pasti consumati in un anno dagli studenti intervistati è stato stimato con una proporzione: se in un anno 20.000 studenti consumano 422.543 pasti è possibile ricavare il numero di pasti consumato da 661 studenti. Quindi, a partire dalla distribuzione effettiva dei pasti per fascia tariffaria, si è stimato il numero di pasti in ciascuna fascia.

## 1.4 Il questionario

Il questionario, consultabile in Appendice, sebbene sia stato impostato dall'Osservatorio, anche prendendo in esame i questionari utilizzati da altri Enti regionali per il diritto allo studio per le indagini sulla qualità del servizio ristorativo, è il risultato di un lavoro di gruppo, cioè del confronto avvenuto all'interno della Commissione per la Ristorazione<sup>13</sup>. Quanto elaborato è stato poi sottoposto ad un pre-test per avere un riscontro sulla chiarezza e sulla esaustività delle domande, nonché per verificare la durata dell'intervista: alcuni studenti membri delle Commissioni Mensa dell'EDISU si sono prestati ad essere intervistati fornendo così utili osservazioni.

Il questionario si compone di cinque sezioni. Nella *prima* sono stati rilevati i dati personali degli utenti (ad esempio il sesso, la Facoltà di iscrizione, la cittadinanza, la condizione abitativa, ecc.) affinché fosse possibile tracciare il profilo degli studenti che frequentano le mense e perché si ipotizzava

<sup>13</sup> Hanno partecipato alla Commissione per la Ristorazione, Mariagrazia Pellerino, Presidente dell'EDISU, Olimpia Gambino, Direttore dell'EDISU, Stefano Afferni e Maria Luisa Marchese, responsabili del servizio ristorativo dell'Ente, Anna Terzuolo, membro del Nucleo di Valutazione dell'EDISU, Vincenzo Gerbi e Maria Auxilia Grassi, membri del Comitato Tecnico-Scientifico del servizio di ristorazione, Valeria Cometti, Responsabile Ufficio Educazione Slow Food, Valentina Pelizzetti, Responsabile didattica EATALY, Gino Felizzi, Responsabile SODEXHO ITALIA, e Francesco Attademo, rappresentante studenti nella Commissione Mensa di via Galliari.

che le risposte potessero variare in relazione alle loro caratteristiche (come di fatto si è appurato in fase di analisi). Nella *seconda sezione* l'obiettivo è stato teso ad individuare le preferenze degli studenti in merito al tipo di pasto intero/ridotto nonché a comprendere le ragioni delle loro scelte; quindi vi è una domanda volta a stabilire con quale frequenza lo studente si reca in mensa se regolarmente o saltuariamente. La *terza sezione* costituisce il fulcro dell'indagine poiché è quella dedicata alla rilevazione dei giudizi circa la qualità del servizio. In questa parte del questionario sono state 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 (i termini di presentazione della domanda). Nella *quarta sezione* si è inteso comprendere cosa ne pensano gli studenti di alcune possibili novità introducibili nel menù, e di iniziative effettuabili all'interno dei locali ristorativi. Infine, nella *quinta sezione* si è data libera voce agli utenti lasciando loro uno spazio dove potessero esprimere proposte e suggerimenti per migliorare il servizio della mensa in cui avevano appena consumato il pasto: questo si è rilevato un utilissimo strumento per conoscere le specificità/criticità di ciascun ristorante universitario che ovviamente non potevano emergere attraverso le domande standardizzate poste nella terza sezione dove l'intervistato doveva indicare il suo grado di soddisfazione rispetto ad una serie di aspetti pre-elencati.



# Le caratteristiche degli utenti delle mense EDISU

## 2.1 Il profilo dell'utente-tipo

L'utente-tipo dei ristoranti universitari – dove con il suffisso “tipo” si indica un soggetto per il quale si rilevano in misura maggiore (in termini percentuali) determinate caratteristiche, rispetto ad altre – si caratterizza per:

- essere uomo;
- fuori sede;
- iscritto al primo anno di un corso di laurea triennale;
- frequentare la Facoltà di Ingegneria;
- beneficiare della borsa di studio;
- avere un'età media di 23 anni.

Se si confronta con il profilo dello studente-tipo iscritto a Torino, si evidenziano similarità ma soprattutto differenze; quest'ultimo si contraddistingue per il fatto di:

- essere donna;
- avere la residenza in Piemonte;
- essere pendolare;
- non essere beneficiario di borsa di studio;
- avere un'età media di 24 anni.

Più precisamente, comparando i due profili, si nota che:

- sebbene le donne rappresentino il 53% della popolazione studentesca, gli usufruttori delle mense sono in prevalenza *uomini*, ben il 61% (Tab. 2.1);
- ha la *cittadinanza straniera* il 24% circa di chi frequenta la ristorazione universitaria, a dispetto del 3% di stranieri presenti negli atenei torinesi (Tab. 2.2);
- sono soprattutto i *fuori sede* gli studenti che usufruiscono dei ristoranti universitari (pari a circa il 65%), nonostante quasi l'80% della popolazione universitaria sia composta, invece, da studenti in sede e pendolari (Tab. 2.3);
- gli studenti italiani con *residenza in Piemonte* rappresentano l'85% della popolazione studentesca, ma tra gli utenti delle mense sono il 59% circa (Tab. 2.4);
- il 53% degli studenti intervistati risulta beneficiare della borsa di studio, nonostante i *borsisti* siano un quarto del totale della popolazione universitaria (Tab. 2.5).

**Tab. 2.1 - Gli utenti intervistati a confronto con il totale degli studenti iscritti a Torino, distinti per sesso (valori percentuali)**

	Utenti mense %	Popolazione studenti %
Donne	39,4	52,3
Uomini	60,6	47,7
Totale	100,0	100,0
N.	(687)	(73.283)

**Tab. 2.2 - Gli studenti intervistati a confronto con il totale degli studenti iscritti a Torino, distinti per cittadinanza (valori percentuali)**

	Utenti mense %	Popolazione studenti %
Italiani	75,4	97,0
Stranieri	14,2	1,9
Erasmus	10,4	1,1
Totale	100,0	100,0
N.	(662)	(74.119)

Nota: Nell'a.a. 2005/06 vi sono stati 836 Erasmus presso il Politecnico e l'Università di Torino.

**Tab. 2.3 - Gli studenti italiani intervistati a confronto con il totale degli studenti iscritti a Torino, distinti per tipologia di studente (valori percentuali)**

	Utenti mense %	Popolazione borsisti a.a. 2005/06 %
In sede	19,2	22,9
Pendolare	15,5	55,3
Fuori sede	65,3	21,8
Totale	100,0	100,0
N.	(593)	(10.708)

Nota: Poiché il dato relativo alla tipologia di studente 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. Sono esclusi dal computo gli Erasmus, in quanto sono studenti che partecipano ad un programma di mobilità, e i borsisti del Piemonte Orientale non essendo iscritti a Torino.

**Tab. 2.4 - Gli studenti italiani intervistati a confronto con il totale degli studenti iscritti a Torino, distinti per residenza e tipologia di studente (valori percentuali)**

	Utenti mense			Popolazione studenti
	Pendolari %	Fuori sede %	Totale %	%
Piemonte	97,8	30,1	58,6	85,5
Altra regione	2,2	69,9	41,4	14,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(92)	(292)	(498)	(71.908)

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

**Tab. 2.5 - Gli studenti intervistati a confronto con il totale degli studenti iscritti regolari a Torino, distinti tra beneficiari e non beneficiari di borsa di studio (valori percentuali)**

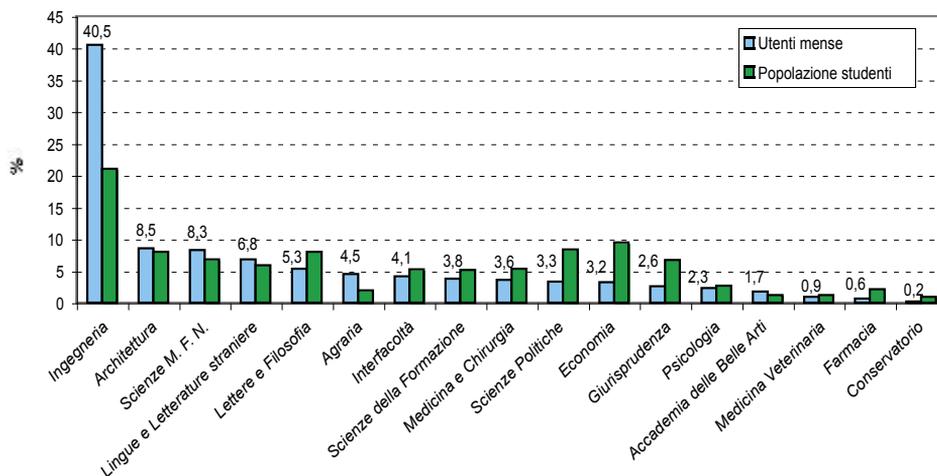
	Utenti mense %	Popolazione studenti a.a. 2005/06 %
Borsisti	53,4	24,1
Non borsisti	46,6	75,9
Totale	100	100
N.	(594)	(44.345)

Nota: La popolazione degli studenti comprende gli iscritti al Politecnico e all'Università con sede a Torino, gli iscritti all'Istituto Vittoria, l'Accademia di Belle Arti ed il Conservatorio. Gli studenti iscritti regolari sono rilevati al 31 gennaio '06 – Fonte MUR.

Infine, si osserva che il 40% degli utenti delle mense sono iscritti alla Facoltà di Ingegneria (Fig. 2.1): questo dato è giustificato dal fatto che gli studenti degli atenei torinesi sono per lo più iscritti ad Ingegneria, ma d'altro canto occorre constatare che il loro peso all'intero della popolazione universitaria è più contenuto, pari al 21%. La figura 2.1 mette ben in luce le Facoltà che beneficiano maggiormente del servizio di ristorazione, che sono quelle dove la "colonna" celeste supera la "colonna" verde, e quelle che accedono meno alle mense. Rientrano nel primo gruppo, Ingegneria, Architettura, Scienze M.F.N., Lingue e Letterature straniere ed Agraria, che si possono ricondurre rispettivamente ai poli di via Boggio, di via Gallinari, di via Principe Amedeo e di Grugliasco; fanno parte del secondo gruppo, in particolare, Lettere e Filosofia, Medicina e Chirurgia, Scienze Politiche, Economia e Giurisprudenza.

Eccezion fatta per le Facoltà di Economia e Medicina e Chirurgia, la cui collocazione è distante dalle mense, e per le quali sono state predisposte apposite convenzioni con bar/self-service limitrofi, le restanti Facoltà dovrebbero usufruire della mensa di via Principe Amedeo, che tuttavia non sembra risultare un polo particolarmente attrattivo, se si esclude il caso di Lingue e Letterature straniere: ciò, a nostro avviso, si spiega con l'alta percentuale di stranieri iscritti presso Lingue.

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



In conclusione, l'esame degli utenti delle mense aiuta a capire se e come intervenire per incrementare la frequenza di alcuni soggetti. L'indicazione generale è che *la popolazione che frequenta la mensa non rispecchia quella universitaria nel suo complesso*. In alcuni casi è abbastanza comprensibile: le donne sono in numero inferiore, sia perché le Facoltà che dispongono di una mensa nelle vicinanze hanno in maggioranza iscritti di sesso maschile (Ingegneria, Agraria, Scienze M.F.N.), sia perché la sera preferiscono cenare a casa, come si evince dalla tabella 2.10 da cui appare che il 68% delle studentesse dichiara di cenare in mensa qualche volta o meno, contro il 53% degli studenti; così come è evidente che gli studenti in sede e pendolari non possono o non hanno motivo di cenare in mensa. D'altro canto, si potrebbe pensare di attrarre più studenti *pendolari a pranzo*, dato che attualmente rappresentano solo il 19% circa degli utenti (Tab. 2.6), e studenti afferenti *non solo alla prima fascia e non solo beneficiari di borsa*, estendendo la platea degli utenti; certamente occorre fare una riflessione circa gli studenti iscritti in quelle Facoltà che si situano nei pressi della mensa di via Principe Amedeo. In ultimo, in considerazione della consistente percentuale di studenti stranieri, è ragionevole che se ne tenga conto nella predisposizione dei menù e nella diffusione delle informazioni, che potrebbe essere anche in lingua inglese.

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

Utenti mense	Pranzo %	Cena %
In sede	22,7	4,5
Pendolari	18,6	3,0
Fuori sede	49,0	80,4
Erasmus	9,7	12,1
Totale	100,0	100,0
N.	(463)	(199)

## 2.2 L'utente-tipo di ciascuna mensa

Analizzando il profilo degli utenti distintamente per mensa, emerge una certa somiglianza tra gli studenti che accedono ai ristoranti universitari di *via Galliari e via Principe Amedeo*, da un lato, e quelli di *via Boggio e di Grugliasco*, dall'altro.

Nelle prime due mense, gli utenti sono in prevalenza fuori sede, quasi un terzo sono studenti stranieri, circa l'80% accede alla tariffa di prima fascia e per lo più sono borsisti (si pensi che ben il 70% sono beneficiari di borsa nella mensa di via Principe Amedeo). Un'altra particolarità del ristorante di via Principe Amedeo è che è l'unico con un'utenza in maggioranza femminile, il che si spiega con la tipologia di Facoltà collocate nelle vicinanze, i cui iscritti sono soprattutto donne.

Nelle *mense di via Boggio e di Grugliasco*, invece, l'utenza è composta anche da una buona percentuale di studenti in sede e pendolari, una quota consistente accede al servizio a tariffe differenti dalla prima – pagano la tariffa piena, rispettivamente, il 20% e il 40% degli utenti di via Boggio e di Grugliasco –, oltre la metà degli studenti *non* sono borsisti ed in prevalenza si tratta di studenti italiani (Tabb. 2.7-2.9). Se questo sia un indice del maggiore gradimento di queste mense da parte di soggetti non economicamente svantaggiati, lo vedremo nel capitolo dedicato all'opinione degli utenti in merito alla qualità del servizio.

Un'ultima nota concerne gli utenti delle mense in rapporto alla Facoltà di iscrizione: *il criterio di scelta della mensa appare senza dubbio quello della vicinanza* (Fig. 2.2). Infatti, la mensa di via Boggio è frequentata esclusivamente dagli iscritti al Politecnico, verosimilmente in considerazione della localizzazione piuttosto decentrata (sebbene la presenza degli ingegneri e degli architetti si noti anche nelle altre mense); alla mensa di via Gallinari vanno soprattutto gli iscritti a Scienze M.F.N. e gli architetti; la mensa di Grugliasco è utilizzata principalmente dagli iscritti ad Agraria. La mensa di via Principe Amedeo, differentemente, è quella frequentata trasversalmente da tutti, ma in particolar modo dagli iscritti a Lingue, per la plausibile ragione che vi sono più studenti stranieri.

**Tab. 2.7 - Gli utenti di ciascuna mensa per tipologia di studente (valori percentuali)**

	Gallinari %	Principe Amedeo %	Politecnico %	Grugliasco %
In sede	9,9	13,4	22,6	35,0
Pendolare	17,0	11,8	9,4	42,5
Fuori sede	58,9	67,1	55,7	20,0
Erasmus	14,2	7,7	12,3	2,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(141)	(246)	(235)	(40)

Tab. 2.8 - Gli utenti di ciascuna mensa per fascia tariffaria (valori percentuali)

	Gallari %	Principe Amedeo %	Politecnico %	Grugliasco %
Prima fascia	76,6	83,3	59,4	50,0
Seconda fascia	12,1	8,5	16,2	7,5
Terza fascia	2,8	1,6	4,3	2,5
Tariffa piena	8,5	6,5	20,1	40,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(141)	(246)	(234)	(40)

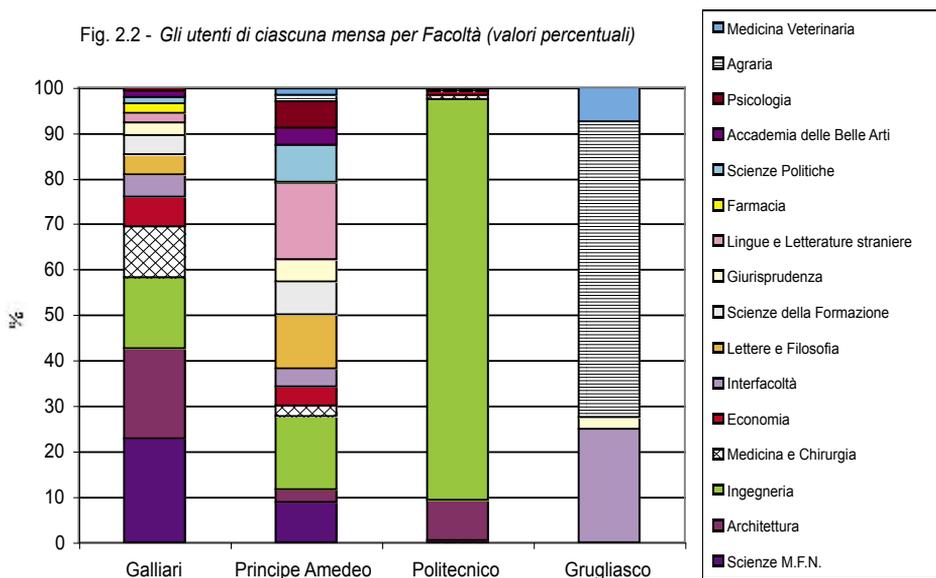
Nota: È stata considerata solo la popolazione studentesca, poiché gli utenti non studenti accedono in mensa alla tariffa piena.

Tab. 2.9 - Gli utenti di sesso maschile, borsisti e stranieri, per mensa (valori percentuali)

	Gallari %	Principe Amedeo %	Politecnico %	Grugliasco %
Uomini	61,1	45,1	75,5	63,3
Borsisti	53,3	69,6	36,9	46,2
Stranieri	35,5	28,5	17,0	7,5

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

Fig. 2.2 - Gli utenti di ciascuna mensa per Facoltà (valori percentuali)



## 2.3 La frequenza del servizio

Il profilo dell'utente-tipo analizzato nel paragrafo 2.1 si conferma osservando la frequenza con cui gli studenti hanno dichiarato di andare nei ristoranti universitari. Sono principalmente gli uomini (soprattutto a cena) ad usufruire spesso della mensa, gli studenti stranieri, e prendendo a riferimento solo gli italiani, gli studenti fuori sede<sup>14</sup>: ciò si giustifica, da un lato, con motivazioni culturali, le donne probabilmente preferiscono cenare a casa, dall'altro, con il fatto che gli studenti stranieri ed i fuori sede non hanno la possibilità di mangiare in famiglia (Tabb. 2.10-2.12)<sup>15</sup>.

Si evince anche che *la frequenza del servizio ristorativo è molto sensibile alla tariffa*: la mensa è frequentata abitualmente a *pranzo* dal 78% degli studenti di prima e seconda fascia, contro il 36% degli studenti di terza e quarta fascia! La distribuzione segue un andamento esattamente inverso se si osservano le percentuali di chi si reca occasionalmente in mensa: chi paga la tariffa piena pranza poco o nulla nei ristoranti universitari in percentuale maggiore. A *cena* vi è una generale tendenza a recarsi in mensa con minore assiduità ma la situazione è analoga: il 45% degli studenti di prima e seconda fascia cena raramente in mensa, percentuale che sale all'85% tra gli studenti in terza/quarta fascia (Tab. 2.13).

Si tratta di un risultato già rilevato dall'indagine nazionale *Euro Student* [2002], la quale evidenziò come il fattore più importante per cui gli studenti dichiarano di utilizzare la mensa è il costo contenuto del pasto.

Le ragioni principali addotte dagli studenti che pranzano in mensa solo saltuariamente sono che preferiscono mangiare a casa (35%) e gli orari delle lezioni (29%). Vi è anche un 9% di studenti che attribuisce la causa della scarsa frequenza alla tariffa poco conveniente, e naturalmente sono soprattutto gli studenti di terza e quarta fascia a sostenerlo. Se ne deduce che per attrarre gli studenti delle ultime due fasce occorrerebbe intervenire sulle tariffe, applicando una riduzione (Tab. 2.14).

---

<sup>14</sup> Non si tratta peraltro di una caratteristica "locale" se si considera che dall'indagine *Euro Student* [2002], condotta a livello nazionale, emerse lo stesso risultato: i fuori sede e gli uomini, soprattutto in orario serale, sono i principali utilizzatori delle mense.

<sup>15</sup> Si precisa che la modalità *spesso*, si riferisce agli studenti che hanno dichiarato di andare tutti i giorni o almeno 3-4 volte a settimana in mensa; *qualche volta* vuol dire che gli studenti hanno affermato di usufruire del servizio ristorativo 1-2 volte a settimana.

**Tab. 2.10 - La frequenza della mensa a pranzo e cena, per sesso (valori percentuali)**

	PRANZO		CENA	
	Donne %	Uomini %	Donne %	Uomini %
Spesso	69,7	72,1	32,3	46,8
Qualche volta	16,2	13,5	10,4	6,4
Occasionalmente/mai	14,0	14,4	57,3	46,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(271)	(416)	(248)	(378)

**Tab. 2.11 - La frequenza della mensa a pranzo e cena, per cittadinanza (valori percentuali)**

	PRANZO		CENA	
	Italiani %	Stranieri %	Italiani %	Stranieri %
Spesso	67,1	83,4	32,3	46,8
Qualche volta	15,7	11,7	7,8	8,8
Occasionalmente/mai	17,1	4,9	57,1	33,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(508)	(163)	(462)	(159)

**Tab. 2.12 - La frequenza della mensa a pranzo e cena degli studenti italiani, per condizione abitativa (valori percentuali)**

	PRANZO			CENA		
	In sede %	Pendolari %	Fuori sede %	In sede %	Pendolari %	Fuori sede %
Spesso	45,6	63,0	76,8	-	4,0	55,4
Qualche volta	27,2	15,2	11,3	4,0	2,7	10,5
Occasionalmente/mai	27,2	21,7	11,9	96,0	93,3	34,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(114)	(92)	(293)	(100)	(75)	(287)

Nota: l'analisi è stata condotta solo sugli studenti di cittadinanza italiana.

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

	PRANZO		CENA	
	Prima/seconda fascia %	Terza/quarta fascia %	Prima/seconda fascia %	Terza/quarta fascia %
Spesso	78,0	36,4	46,5	9,7
Qualche volta	13,2	21,8	8,5	5,4
Occasionalmente/mai	8,7	41,8	45,0	84,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(551)	(110)	(527)	(93)

Nota: l'analisi è stata condotta solo sugli utenti studenti.

**Tab. 2.14 - Le ragioni per cui gli studenti pranzano in mensa occasionalmente o uno-due giorni a settimana (valori percentuali)**

	Prima/seconda fascia %	Terza/quarta fascia %	Totale %
Preferisce mangiare a casa	39,1	28,4	35,2
A causa degli orari delle lezioni	33,9	20,9	29,1
La tariffa non è conveniente	1,7	20,9	8,8
È distante dalla Facoltà	12,2	4,5	9,3
Preferisce mangiare nei bar/locali privati	3,5	19,4	9,3
Altro	9,6	6,0	8,2
Totale	100,0	100,0	100,0

Nota: l'analisi è stata condotta solo sugli utenti studenti.

## 2.4 Le scelte degli utenti: pasto intero vs pasto ridotto

Analizziamo ora le preferenze degli studenti in merito al tipo di pasto (intero o ridotto) e le ragioni delle loro scelte, sia a pranzo che a cena.

A *pranzo* gli studenti preferiscono di gran lunga il pasto intero (quasi il 70% dichiara di sceglierlo), mentre a *cena* la percentuale di coloro che optano solitamente per il pasto intero si riduce al 60%, il che si può comprendere se si considera che molti la sera reputano più salubre fare un pasto più leggero (Tab. 2.15).

**Tab. 2.15 - Il pasto intero scelto a pranzo e a cena dagli utenti delle mense, per sesso (valori percentuali)**

Pasto intero	Donne %	Uomini %	Totale %
PRANZO	55,7	78,8	69,8
CENA	40,3	69,3	59,1

Nota: considerati pari a 100 gli studenti si ottiene per differenza la percentuale di studenti che scelgono il pasto ridotto a pranzo e cena.

Le scelte alimentari a pranzo sono piuttosto differenti in relazione al sesso, alla cittadinanza e alla tariffa che si paga. Il *pasto intero*, infatti, viene scelto principalmente:

- dagli uomini: lo preferisce il 79% degli studenti contro il 56% delle donne;
- dagli studenti stranieri (lo scelgono l'84% dei cittadini stranieri contro il 64% degli italiani);
- da quanti si collocano nella prima e seconda fascia tariffaria (72% contro 53% di quelli di terza e quarta) (Tabb. 2.15-2.18).

Per verificare quali studenti con più probabilità scelgono a pranzo il pasto intero – a parità di caratteristiche come il sesso, la nazionalità, la condizione abitativa (in sede, pendolare, fuori sede) e la tariffa pagata –, è stata effettuata l'analisi di regressione che consente di stimare l'effetto *marginale* di ciascuna delle sopraccitate condizioni sulla probabilità di scegliere il pasto intero, ovvero stima l'incidenza di ciascun fattore sulla scelta del pasto intero *al netto* dell'incidenza delle altre variabili incluse nel modello di regressione (Tab. 2.19). Da questa analisi emerge che gli *uomini con una probabilità maggiore rispetto alle donne prediligono il pasto intero (+27%), mentre optano con minore frequenza per il pasto intero gli italiani rispetto agli stranieri (-18%), e chi paga la tariffa di terza fascia o piena rispetto a chi si colloca in prima fascia (-17%)*. Non si osservano differenze statisticamente significative in relazione alla tipologia di studente (in sede, pendolare, fuori sede, erasmus).

A cena, invece, la scelta del pasto sembra prescindere dalla cittadinanza, mentre ha importanza il sesso (quello intero è preferito dal 70% degli studenti contro il 40% delle studentesse), la tariffa pagata, ovvero chi paga la tariffa più bassa preferisce il pasto intero, ed il fatto di essere fuori sede.

Questi risultati sono utili per eventualmente ripensare i menù a pranzo e cena affinché siano più attenti alle diverse esigenze, prevedendo dei pasti più leggeri nell'orario serale e per l'utenza femminile.

**Tab. 2.16 - Il pasto intero scelto a pranzo e a cena dagli utenti delle mense, per cittadinanza (valori percentuali)**

Pasto intero	Italiani %	Stranieri %
PRANZO	64,2	84,5
CENA	59,5	57,7

Nota: considerati pari a 100 gli studenti si ottiene per differenza la percentuale di studenti che scelgono il pasto ridotto a pranzo e cena.

**Tab. 2.17 - Il pasto intero scelto a pranzo e a cena dagli utenti delle mense, per tipo di studente (valori percentuali)**

Pasto intero	In sede %	Pendolari %	Fuori sede %	Erasmus %
PRANZO	60,5	55,8	72,4	82,8
CENA	53,8	50,0	61,5	45,0

Nota: considerati pari a 100 gli studenti si ottiene per differenza la percentuale di studenti che scelgono il pasto ridotto a pranzo e cena.

**Tab. 2.18 - La percentuale di studenti che sceglie il pasto intero a pranzo e cena, per fascia tariffaria (valori percentuali)**

Pasto intero	Prima/seconda fascia %	Terza/quarta fascia %
PRANZO	72,0	53,2
CENA	59,2	52,6

Nota: Considerati pari a 100 gli studenti si ottiene per differenza la percentuale di studenti che scelgono il pasto ridotto a pranzo e cena.

Per ciò che concerne le ragioni delle scelte, gli studenti hanno affermato di preferire il pasto intero perché lo ritengono più rispondente alle loro esigenze alimentari, soprattutto gli uomini (58%) ed ancor più gli studenti stranieri (63%). Anche le studentesse, italiane e straniere, che scelgono il pasto intero in prevalenza lo fanno in considerazione della maggiore rispondenza alle loro esigenze, tuttavia, in percentuale nettamente superiore rispetto

agli uomini hanno risposto di scegliere il pasto intero perché il ridotto non prevede l'opzione secondo più contorno (quasi una studentessa italiana su tre), in altre parole si tratta di una scelta obbligata (Tab. 2.20).

Per quanto riguarda la scelta del pasto ridotto, l'80-84% delle donne lo ritiene più confacente al proprio fabbisogno alimentare, mentre ben il 43% degli uomini (italiani) lo sceglie semplicemente per un motivo economico, ovvero per risparmiare (Tab. 2.21).

**Tab. 2.19 - La probabilità con cui a pranzo viene scelto il pasto intero, in relazione alle caratteristiche degli studenti**

	Coefficienti	P-value
Uomini (vs donne)	<b>26,9%</b>	<b>0,000</b>
Italiani (vs straniera)	<b>-17,7%</b>	<b>0,004</b>
II fascia (vs I fascia)	-11,3%	0,079
III e IV fascia (vs I fascia)	<b>-16,2%</b>	<b>0,011</b>
In sede (vs fuori sede)	-1,6%	0,782
Pendolare (vs fuori sede)	-7,0%	0,229
Erasmus (vs fuori sede)	-1,8%	0,845

Nota: Sono indicati in grassetto i risultati significativi al 95% e in corsivo quelli significativi al 90%.

**Tab. 2.20 - Le ragioni per cui viene scelto a pranzo il pasto intero, per cittadinanza e sesso (valori percentuali)**

	Italiani		Stranieri		Totale %
	Donne %	Uomini %	Donne %	Uomini %	
Perché è più rispondente alle tue esigenze alimentari	42,7	56,6	48,9	62,8	54,3
Perché è migliore il rapporto qualità/prezzo	20,7	21,7	28,9	25,6	23,1
Perché il pasto ridotto non prevede il secondo e contorno	30,5	19,2	22,2	11,6	20,2
Perché tessera/ticket permette solo pasto intero	4,9	2,5	-	-	2,2
Perché lo divide con un compagno	1,2	-	-	-	0,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(82)	(198)	(45)	(86)	(411)

**Tab. 2.21 - Le ragioni per cui viene scelto a pranzo il pasto ridotto, per cittadinanza e sesso (valori percentuali)**

	<i>Italiani</i>		<i>Stranieri</i>		Totale %
	Donne %	Uomini %	Donne %	Uomini %	
Perché è più rispondente alle tue esigenze alimentari	80,2	55,2	84,2	100,0	71,5
Perché è più economico	13,6	43,3	15,8	-	25,0
Altro	6,2	1,5	-	-	3,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(81)	(67)	(19)	(5)	(177)

# 3

## 3. La qualità del servizio ristorativo EDISU

---

### 3.1 Come si definisce la qualità di un servizio ristorativo

È dato per acquisito che la qualità nel campo dei servizi si fonda per lo più su parametri soggettivi, cioè relativi alla persona, per cui i “giudici” del servizio sono i clienti/utenti stessi [Eiglier e Langeard, 1988]. È stato inoltre evidenziato come ogni servizio consti di fatto di un pacchetto di servizi, cioè di un insieme di vari elementi in cui sono distinguibili un servizio centrale ed altri periferici [Normann, 1985]. Il servizio centrale è l’esigenza principale da soddisfare. 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 eventuali. 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 alcuni dei servizi periferici. Il punto è: la valutazione che l’utente formulerà su di essi si rifletterà sulla percezione del servizio centrale [Giuli, 1993]. L’esperienza che l’utente trae del servizio offerto, quindi, è strettamente connessa a tutto 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, vale a dire l’insieme di interazioni necessarie alla creazione del servizio.

La qualità del servizio ristorativo si compone dunque di più aspetti che possono essere distinti nel pasto (il cosiddetto *core business*), nel locale-mensa (la struttura fisica), nel processo di erogazione che porta al consumo del pasto. Questi tre elementi, a loro volta, sono “prodotti” compositi,

costituiti da più sottoelementi per individuare i quali ci si è avvalsi delle analisi pregresse svolte sull'argomento.

Per quel che concerne il *pasto*, sono state distinte le seguenti caratteristiche: la varietà del menù; il grado di cottura del cibo; la temperatura del cibo; la quantità delle porzioni; 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 determinata dai seguenti aspetti: l'estetica, l'illuminazione, la distanza dalla Facoltà, la pulizia della struttura e dei servizi igienici, l'igiene delle stoviglie, la comodità di tavoli e sedie, la climatizzazione. Infine, afferiscono al *processo*: il periodo e l'orario di apertura, la cortesia del personale, 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 l'utente ha espresso la sua opinione avendo a riferimento la mensa in cui aveva appena mangiato, subito dopo aver usufruito del servizio affinché il ricordo fosse recente, utilizzando una scala di soddisfazione di quattro "gradazioni".

### **3.2 L'opinione degli utenti in merito al servizio di ristorazione**

Nel questionario si è chiesto all'utente di rispondere con un punteggio da 1 a 4 (dove 1 indicava *molto soddisfacente*, 2 *abbastanza*, 3 *poco* e 4 *per nulla*), in merito ai seguenti quattordici "componenti" della mensa dove aveva appena consumato il pasto:

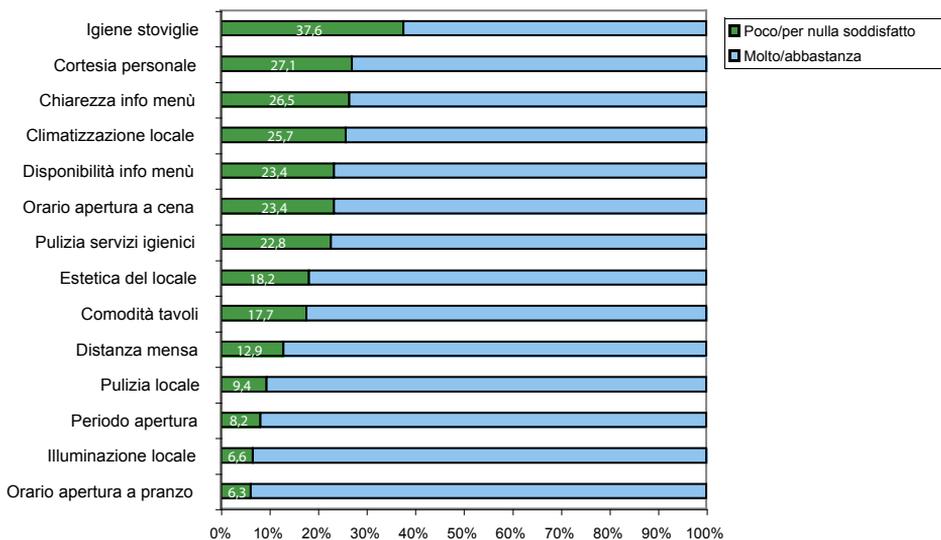
- cortesia del personale
- chiarezza delle informazioni nel menù del giorno
- disponibilità di informazioni relative al menù del giorno
- orario di apertura a pranzo
- orario di apertura a cena
- periodo di apertura della mensa
- igiene di posate/stoviglie
- pulizia dei servizi igienici
- pulizia del locale
- estetica del locale
- comodità di tavoli/sedie

- illuminazione del locale
- climatizzazione del locale
- distanza dalla Facoltà

Dalla figura 3.1 appare che, nel complesso, gli utenti sono più che soddisfatti dei vari aspetti del servizio, infatti, la percentuale di studenti che dichiara di essere molto/abbastanza soddisfatta è sempre nettamente più elevata di coloro che si dichiarano scontenti. Tuttavia, nello stesso grafico è possibile evidenziare gli aspetti per i quali si riscontra, in generale, un minore gradimento, quali:

- l'igiene delle stoviglie: circa due studenti su cinque sono insoddisfatti;
- la cortesia del personale: uno studente su tre risulta non soddisfatto;
- la chiarezza delle informazioni presenti nel menù: il 26% circa degli studenti dichiara un gradimento basso;
- la climatizzazione del locale: quasi il 26% degli intervistati sostiene di essere poco/per nulla soddisfatto.

Fig. 3.1 – La soddisfazione degli utenti in merito al servizio di ristorazione, per singolo aspetto (valori percentuali)

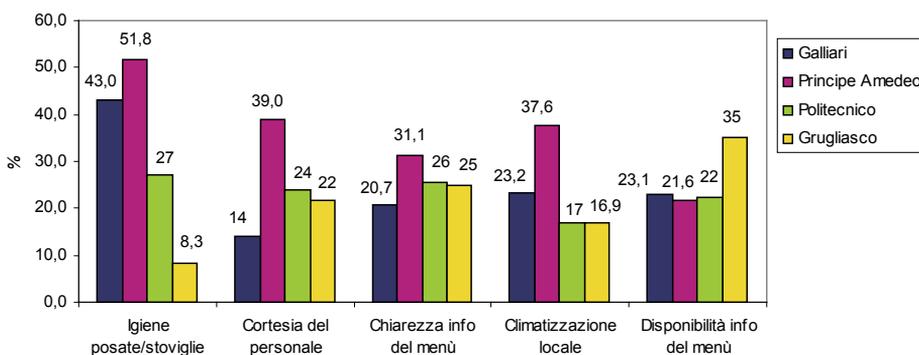


I quattro aspetti, di contro, per cui gli studenti sono maggiormente soddisfatti – oltre il 90% degli studenti si dichiara tale – sono:

- l'orario di apertura a pranzo (93,7% di soddisfatti);
- l'illuminazione dei locali (93,4%);
- il periodo di apertura delle mense (91,8%);
- la pulizia dei locali (90,6%).

Questi giudizi che concernono il servizio di ristorazione nel suo insieme sottendono delle differenze anche rilevanti se vengono analizzati distintamente per mensa. Nelle figure 3.2-3.4, vengono riportati per ogni mensa e per ciascun specifico aspetto le percentuali di studenti poco/per nulla soddisfatti. Per rendere più agevole la lettura dei risultati sono stati effettuati tre grafici. Gli aspetti inerenti il servizio di ristorazione sono stati suddivisi nei sopradetti grafici rispettando l'ordine che emerge dalla figura 3.1: dalla minore soddisfazione a quella maggiore.

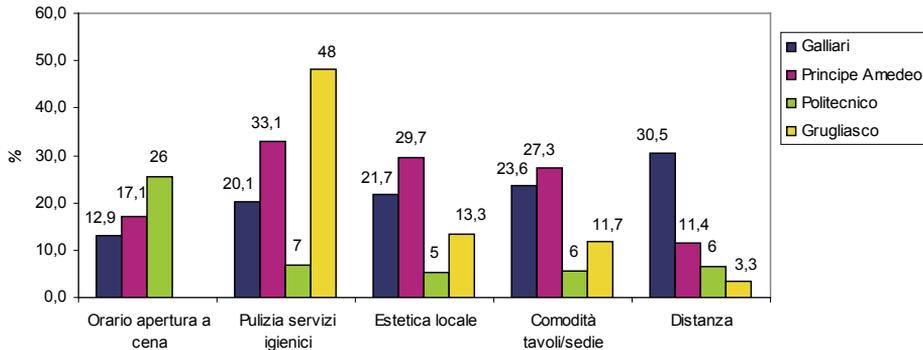
Fig. 3.2 – La qualità del servizio di ristorazione: gli aspetti di cui gli utenti sono poco/per nulla soddisfatti, per mensa (valori percentuali)



Come si può notare dalla figura 3.2, i giudizi più negativi sono espressi riguardo alla mensa di via Principe Amedeo: oltre il 50% degli studenti non è contento dell'igiene delle stoviglie, quasi il 40% si lamenta della cortesia del personale e della climatizzazione del locale, ed il 31% dichiara che non è soddisfatto della chiarezza delle informazioni relative al menù giornaliero. In merito alle altre mense, si osserva che il 43% di chi frequenta la mensa

di via Gallinari non è contento dell'igiene delle stoviglie, e il 35% di chi usufruisce della mensa di Grugliasco lamenta la disponibilità di informazioni sul menù del giorno.

Fig. 3.3 – La qualità del servizio di ristorazione: gli aspetti di cui gli utenti sono poco/per nulla soddisfatti, per mensa (valori percentuali)

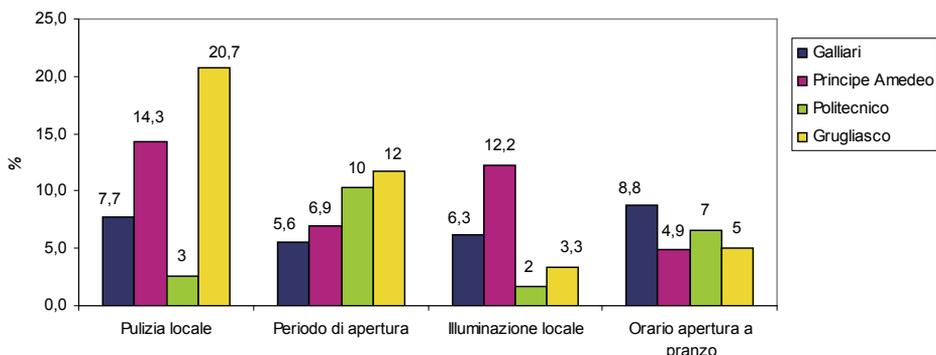


Dalla figura 3.3 spicca l'insoddisfazione degli utenti della mensa di Grugliasco per la pulizia dei servizi igienici, quasi uno studente su due se ne lamenta; presso la mensa di via Principe Amedeo, all'incirca uno studente su tre afferma di essere poco/per nulla soddisfatto della pulizia dei servizi igienici, dell'estetica del locale e della comodità di tavoli e sedie; presso la mensa di via Gallinari l'aspetto più negativo evidenziato dagli intervistati riguarda la distanza dalle Facoltà; infine, circa la mensa del Politecnico, presenta un livello di gradimento molto alto per tutti gli elementi riportati nel grafico eccetto che per l'orario di apertura a cena (il 26% non è soddisfatto).

Dalla figura 3.4 si constata che i più insoddisfatti della pulizia del locale sono gli utenti delle mense di Grugliasco (21%) e di via Principe Amedeo (14%); i meno contenti del periodo di apertura sono chi frequenta le mense di Grugliasco e del Politecnico; circa l'illuminazione, si registra un basso livello di gradimento presso la mensa di Principe Amedeo: occorre mettere in luce, comunque, che la percentuale degli insoddisfatti è piuttosto bassa per tutti gli aspetti.

Nella tabella 3.1 vengono ricapitolati, per ciascuna mensa, gli elementi per i quali si è registrata la minore soddisfazione. L'opinione di scarsa o nulla soddisfazione si è ritenuta rilevante, e quindi meritevole di essere riportata nella tabella, solo se condivisa da almeno il 25% degli utenti.

Fig. 3.4 – La qualità del servizio di ristorazione: gli aspetti di cui gli utenti sono poco/per nulla soddisfatti, per mensa (valori percentuali)



Tab. 3.1 - Gli elementi risultati meno soddisfacenti, per mensa (valori percentuali)

	Galliani %	Principe Amedeo %	Politecnico %	Grugliasco %
Igiene posate/stoviglie	43,0	51,8	27,0	-
Cortesia del personale	-	39,0	-	-
Chiarezza info del menù	-	31,1	25,5	25,0
Climatizzazione locale	-	37,6	-	-
Disponibilità info del menù	-	-	-	35,0
Pulizia servizi igienici	-	33,1	-	48,2
Distanza	30,5	-	-	-
Orario apertura a cena	-	-	25,5	-
Estetica locale	-	29,7	-	-
Comodità tavoli/sedie	-	27,3	-	-

L'esito è che presso la mensa di via Galliani, di via Boggio e quella di Grugliasco, per migliorare la qualità del servizio occorrerebbe intervenire su due/tre elementi: sull'igiene delle posate e sulla minore distanza, nel primo caso; sull'igiene delle posate, sulla chiarezza delle informazioni nel menù e sull'orario di apertura a cena, nel secondo caso; sulla pulizia di servizi igienici e sulle informazioni nel menù, nel terzo caso. Il livello di soddisfazione appare invece più basso presso la mensa di via Principe Amedeo per la quale si osservano, per ben sette elementi, delle percentuali consistenti di studenti non soddisfatti.

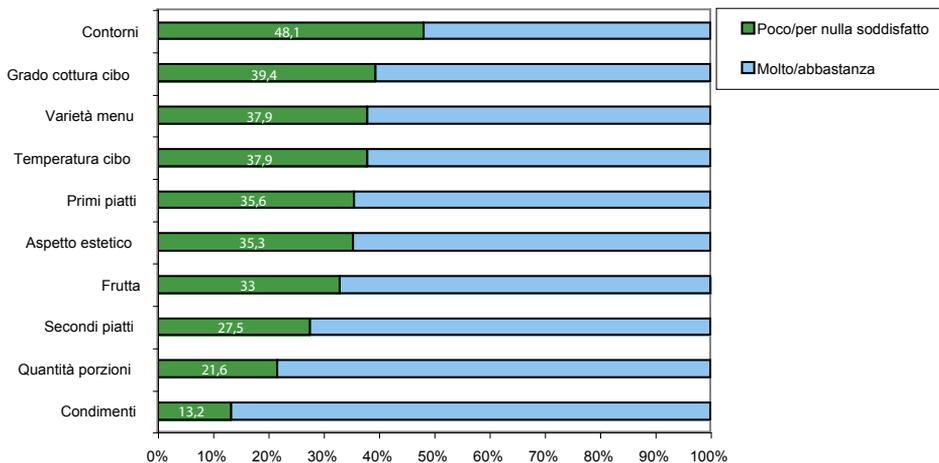
### 3.3 La qualità del pasto

Analogamente alla rilevazione sulla soddisfazione del servizio nel suo insieme, per rilevare l'opinione degli studenti in merito al cibo, si è chiesto agli utenti di esprimere un giudizio su dieci aspetti del pasto che avevano appena consumato indicando un "punteggio" su una scala da 1 a 4, rispettivamente per molto/abbastanza/poco/per nulla soddisfatto; quindi, in fase di analisi, le modalità molto/abbastanza, da un lato, e poco/per nulla, dall'altro, sono state accorpate.

Gli elementi oggetto di valutazione sono stati:

- varietà del menù;
- grado di cottura del cibo;
- temperatura del cibo;
- quantità delle porzioni;
- aspetto estetico dei piatti;
- gustosità dei primi piatti;
- gustosità dei secondi piatti;
- gustosità dei contorni;
- gustosità della frutta;
- qualità dei condimenti.

Fig. 3.5 - La soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei pasti, per singolo componente

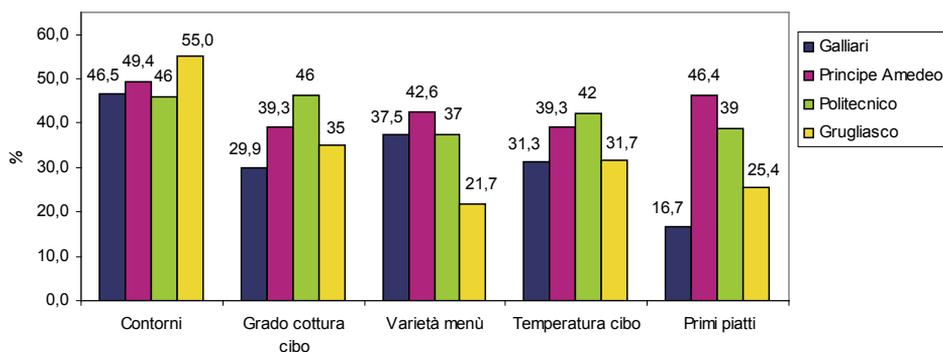


Dalla figura 3.5 emerge che, complessivamente, gli utenti sono soddisfatti del pasto, sebbene in misura minore rispetto a quanto riscontrato per gli aspetti concernenti il locale mensa (Fig. 3.1). Le criticità riguardano:

- la gustosità dei contorni: il 48% dichiara di essere poco o per nulla soddisfatto;
- il grado di cottura del cibo: il 40% è insoddisfatto;
- la varietà del menù (38%);
- la temperatura del cibo (38%).

Come ci si poteva attendere, e come confermano le figure 3.6-3.7, le situazioni sono diverse da mensa a mensa, ma per alcuni elementi si nota anche una certa omogeneità, e specificamente per i *contorni* dove in tutte le mense all'incirca uno studente su due non è soddisfatto.

Fig. 3.6 – La qualità del pasto: gli aspetti di cui gli utenti sono poco/per nulla soddisfatti, per mensa (valori percentuali)

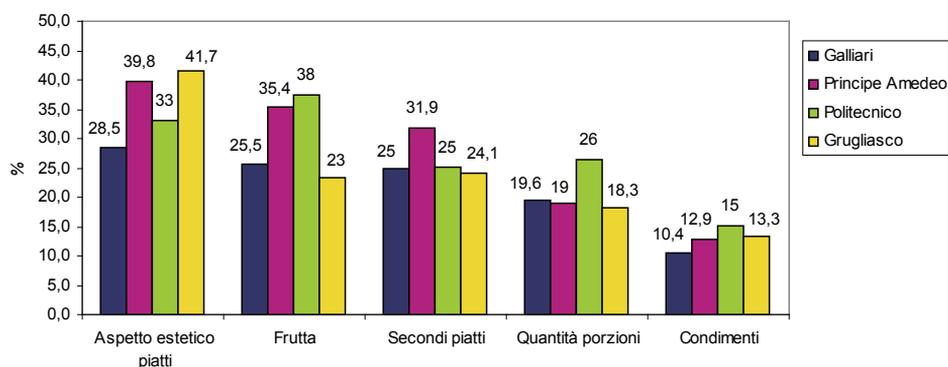


Riguardo agli altri elementi, i meno soddisfatti per il *grado di cottura* e la *temperatura del cibo*, per la *qualità della frutta*, la *quantità delle porzioni* e la *qualità dei condimenti*, sono gli utenti della mensa del Politecnico; il più basso livello di gradimento in merito alla *gustosità dei primi e dei secondi piatti*, e alla *varietà del menù*, invece, si registra alla mensa Principe Amedeo; infine, circa l'*aspetto estetico dei piatti*, la banderuola negativa spetta alla mensa di Grugliasco, subito seguita da quella di via Principe Amedeo.

Nella tabella 3.2 vengono riassunti, per ciascuna mensa, gli aspetti relativi al pasto per i quali almeno il 30% degli utenti si è dichiarato poco/per nulla

soddisfatto. Il risultato è che presso la mensa Principe Amedeo e quella di via Boggio almeno uno studente su tre ha dichiarato di non essere soddisfatto di, rispettivamente, otto-sette elementi (su dieci analizzati). Gli unici aspetti su cui non si dovrebbe intervenire sono i condimenti e la quantità delle porzioni (e neanche sui secondi piatti, nel caso del Politecnico). Il grado di soddisfacimento per il pasto appare migliore presso la mensa di Grugliasco e soprattutto in quella di via Gallinari, in considerazione del fatto che soltanto tre-quattro elementi sono stati giudicati insoddisfacenti dal 30% (o più) degli studenti.

Fig. 3.7 – La qualità del pasto: gli aspetti di cui gli utenti sono poco/per nulla soddisfatti, per mensa (valori percentuali)



Tab. 3.2 - Gli elementi del pasto risultati meno soddisfacenti, per mensa (valori percentuali)

	Gallinari %	Principe Amedeo %	Politecnico %	Grugliasco %
Contorni	46,5	49,4	46,0	55,0
Grado cottura cibo	-	39,3	46,4	35,0
Varietà menù	37,5	42,6	37,4	-
Temperatura cibo	31,3	39,3	42,3	31,7
Primi piatti	-	46,4	38,7	-
Aspetto estetico piatti	-	39,8	33,0	41,7
Frutta	-	35,4	37,5	-
Secondi piatti	-	31,9	-	-

### 3.4 La qualità delle mense: una valutazione complessiva

Gli elementi che si ritiene determinino la qualità del locale-mensa e la qualità del pasto sono stati analizzati nei paragrafi precedenti separatamente, in altre parole per ciascun aspetto sono state riportate le percentuali di studenti che si sono dichiarati molto/abbastanza soddisfatti distintamente per mensa. Per poter aver un giudizio *complessivo* sulle mense, si è fatto ricorso all'analisi fattoriale attraverso la quale sono stati costruiti tre indici: uno relativo alla qualità del locale, uno inerente il processo di erogazione del servizio, ed infine un indice di qualità del pasto.

Semplificando, ad ogni soggetto intervistato è stata fatta corrispondere una valutazione d'insieme rispetto ai tre elementi sopra citati. In che modo? Calcolando per ciascun studente un punteggio risultante dalla somma dei punti-risposte fornite su ciascuna domanda impiegata per la costruzione degli indici. Nello specifico sono state considerate per il primo indice, le opinioni-risposte rispetto alle seguenti caratteristiche:

- igiene posate/stoviglie
- pulizia dei servizi igienici
- pulizia del locale
- estetica del locale
- comodità di tavoli/sedie
- illuminazione del locale
- climatizzazione del locale

Per il secondo indice sono stati presi in esame i seguenti aspetti<sup>16</sup>:

- cortesia del personale
- chiarezza delle informazioni del menù del giorno
- disponibilità di informazioni relative al menù del giorno
- orario di apertura a pranzo
- periodo di apertura della mensa

Per l'indice di qualità del pasto, sono state considerate le opinioni rispetto

---

<sup>16</sup> Non è stata inclusa la variabile relativa all'orario di apertura delle mense a cena per rendere le valutazioni comparabili: a Grugliasco, infatti, la mensa è chiusa a cena.

ai seguenti elementi:

- varietà del menù
- grado di cottura del cibo
- temperatura del cibo
- quantità delle porzioni
- aspetto estetico dei piatti
- gustosità dei primi piatti
- gustosità dei secondi piatti
- gustosità dei contorni
- gustosità della frutta
- qualità dei condimenti

Ciascun indice è stato poi trasformato in una variabile dicotomica: si è ritenuto che il giudizio dello studente fosse positivo se riportava un punteggio superiore a zero, negativo in caso contrario.

Nella tabella 3.3 si indica la percentuale di giudizi positivi ottenuti da ciascuna mensa per i tre macro aspetti analizzati, da cui emerge che gli studenti frequentanti la mensa di via *Gallari* dimostrano il più alto livello di gradimento sia in merito alla qualità del pasto che al processo di erogazione del servizio, mentre non sono soddisfatti della qualità del locale (non lo è quasi il 60%); la mensa di *Principe Amedeo* ottiene una bassa valutazione su tutti e tre gli indici ed in particolare sulla qualità del locale dove circa il 70% degli studenti si dichiara insoddisfatto; la mensa di via *Boggio* ha un altissimo gradimento per quel che concerne il locale (il 75% degli studenti ha espresso una valutazione positiva) ed un giudizio poco lusinghiero circa la qualità del pasto ed il processo di erogazione del servizio (quasi uno studente su due non è soddisfatto); infine la mensa di *Grugliasco* si colloca in una posizione di gradimento sufficiente relativamente a tutti e tre gli indici.

Rappresentando graficamente il posizionamento delle mense rispetto ai primi due indici relativi agli aspetti fisico-organizzativi dei ristoranti universitari<sup>17</sup>, si può agevolmente visualizzare la collocazione positiva/negativa di ciascuna. Premesso che i valori positivi sono quelli situati sulla destra dell'asse delle ascisse ed in alto sull'asse delle ordinate, si nota

---

<sup>17</sup> Il punto rappresentativo di ciascuna mensa è pari al valore medio ottenuto su ogni fattore.

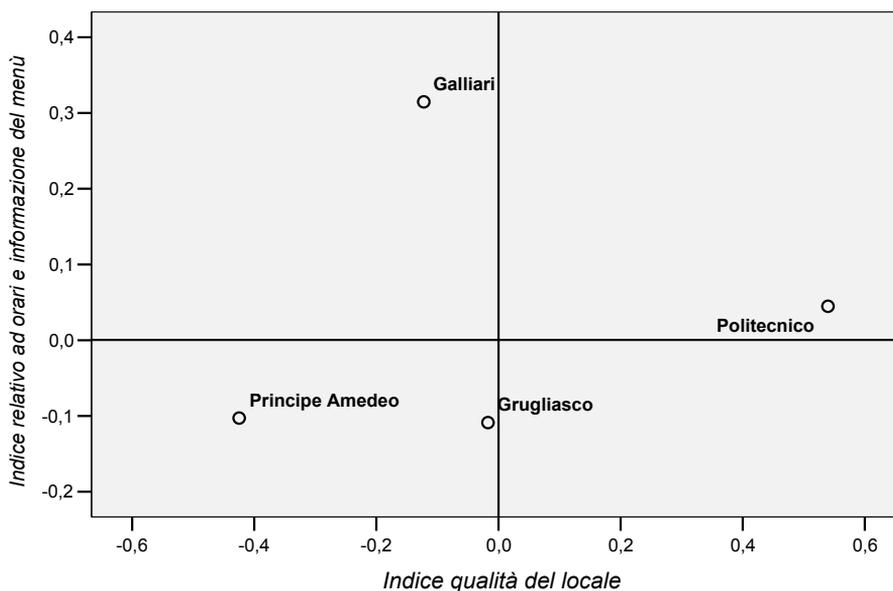
che la mensa del Politecnico e quella di via Galliari hanno almeno per un elemento una valutazione molto positiva: la prima, per il locale, la seconda per gli orari di apertura e le informazioni disponibili nel menù. La mensa di via Principe Amedeo ha un posizionamento negativo su entrambi i fattori e quella di Grugliasco risulta ottenere un basso punteggio soprattutto per quel che riguarda gli orari di apertura e le informazioni.

*Tab. 3.3 - La soddisfazione degli studenti in merito alla qualità del locale-mensa, al processo di erogazione del servizio, e alla qualità del pasto, per mensa (valori percentuali)*

	Valutazione	Galliari %	Principe Amedeo %	Politecnico %	Grugliasco %
Qualità del locale	Positiva	43,1	32,5	75,0	50,9
Qualità del processo di erogazione del servizio	Positiva	65,2	52,9	52,2	53,3
Qualità del pasto	Positiva	60,8	48,7	45,2	52,6

Nota: per differenza, considerati pari a 100 i rispondenti, si ricava la percentuale di studenti la cui valutazione è stata negativa.

*Fig. 3.8 - Il posizionamento delle mense rispetto ai due indici*



Mettendo in relazione il livello di soddisfazione degli studenti con alcune loro caratteristiche (sesso, cittadinanza, ecc.), si è osservato che i giudizi sono influenzati principalmente dalla fascia tariffaria di appartenenza, *gli studenti che pagano di più si sono rilevati più critici soprattutto in merito alla qualità del pasto ed al processo di erogazione del servizio* (Tab. 3.4). Poiché presso le mense del Politecnico e di Grugliasco è più consistente la presenza di studenti afferenti alla terza e alla quarta fascia, è possibile che il livello di gradimento di questi ristoranti universitari abbia risentito del giudizio maggiormente critico di questa tipologia di utenza.

Più in generale si può sostenere che la percezione della qualità di un servizio risente del prezzo che si paga per accedervi: un maggior costo implica delle maggiori aspettative, le quali se non sono soddisfatte portano l'utente a rivolgersi a servizi alternativi, là dove esistono, nel caso specifico all'offerta privata di bar e tavole calde.

**Tab. 3.4 - La soddisfazione degli studenti in merito alla qualità del locale-mensa, al processo di erogazione del servizio e alla qualità del pasto, per fascia tariffaria (valori percentuali)**

	Valutazione	Prima e seconda fascia %	Terza e quarta fascia %
Qualità del locale	Positiva	50,5	50,0
Qualità del processo di erogazione del servizio	Positiva	56,7	41,9
Qualità del pasto	Positiva	50,9	39,1

Nota: per differenza, considerati pari a 100 i rispondenti, si ricava la percentuale di studenti la cui valutazione è stata negativa.

### 3.5 I tempi di attesa

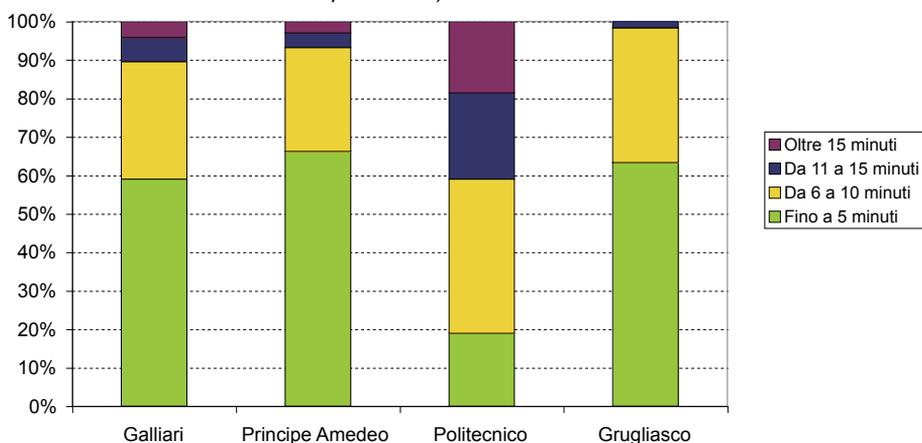
Agli utenti è stato domandato quanto attendono in fila a pranzo per accedere alla mensa e quanto tempo hanno solitamente per pranzare, poiché si ritiene che limitati tempi di attesa, ovvero una rapida accessibilità al servizio, sono parte integrante di un servizio di qualità.

Il problema della coda, come si può osservare dalla figura 3.9, sembra soprattutto rilevante, se non esclusivo, per la mensa di via Boggio dove circa uno studente su cinque dichiara di aspettare oltre i 15 minuti, diversamente

dalle altre mense in cui la percentuale di studenti che sostiene di attendere più di un quarto d'ora è pari al 3-4%; inoltre, mentre presso la mensa del Politecnico soltanto il 19% afferma di aspettare fino a 10 minuti, questa percentuale sale al 90% o più presso le altre mense!

A conferma del grado con cui è avvertito il problema dell'attesa presso ciascuna mensa, si riportano nella tabella 3.5 i commenti scritti dagli studenti, da cui si evince, in primo luogo, che è una problematicità sentita soprattutto presso la mensa del Politecnico, in secondo luogo, che gli utenti ritengono che i tempi potrebbero essere ridotti migliorando la logistica del servizio (disposizione dei banconi) e aprendo due casse.

Fig. 3.9 – I tempi di attesa per accedere in mensa, per mensa (valori percentuali)



In ultimo, si segnala che in media gli studenti affermano di avere 50 minuti per pranzare, eccetto al Politecnico dove il tempo a disposizione degli studenti è mediamente di poco più di un ora: se si considera che 15-20 minuti li spendono per l'attesa, si conclude che devono pranzare in circa 40 minuti.

Tab. 3.5 - Le osservazioni degli utenti in merito al tempo di attesa, distinti per mensa

<b>Galliani</b>	<b>Principe Amedeo</b>
Verso le 13, nei periodi di maggiore frequenza durante l'anno, sarebbe meglio avere due casse	Dipende dall'ora: intorno alle 13, 15 min; altrimenti non c'è coda
Occorrono due casse a pranzo (ore 13)	Il tempo d'attesa dipende dall'ora e dal periodo
Alle 13 si aspetta anche più di 20 minuti, in altri orari si fa in fretta	Dipende dal giorno e dall'ora
A pranzo il tempo di attesa arriva anche a 20 minuti	
Il tempo d'attesa dipende dall'orario, va da 10 a 30 minuti	
Maggiore organizzazione per diminuire i tempi di attesa	
<b>Politecnico</b>	<b>Grugliasco</b>
A volte l'attesa è di 30 minuti	Aggiungere una cassa
Alle 13 si arriva ad attendere 40 minuti	Il tempo d'attesa dipende dall'orario
Aumentare il numero delle casse	Il tempo di attesa è diminuito con l'introduzione delle tessere magnetiche
Dopo le 12.30 il tempo di attesa supera i 30 minuti	
Dovrebbero esserci due linee sempre funzionanti ed efficienti e bisognerebbe migliorare la logistica nel settore vassoi/posate	
Il tempo di attesa è molto basso solo prima delle 12.30	
Il tempo di attesa fa passare l'appetito	
La disposizione dei banconi di servizio non è funzionale	
Migliorare l'organizzazione (consiglio: isole contorni freddi e prelievo vassoi)	
Migliorare la logistica del servizio	
Si passa troppo tempo con il vassoio in mano, le corsie sono intasate	
Tropo spesso c'è solo una corsia di servizio	

**Tab. 3.6 - Il tempo medio di attesa e quello a disposizione per pranzare, per mensa**

MENSA	Quanto attende in coda in media (minuti)	Quanto tempo ha a disposizione per pranzare (minuti)
Gallari	7	53
Principe Amedeo	6	51
Politecnico	13	67
Grugliasco	6	49

### 3.6 La presentazione della domanda per accedere al servizio

L'ultimo aspetto analizzato inerente la qualità, concerne la modalità di presentazione della domanda per accedere al servizio: l'82% degli studenti dichiara che ciò è (molto/abbastanza) agevole (Tab. 3.7).

**Tab. 3.7 - La facilità della presentazione della domanda per accedere al servizio ristorativo EDISU (valori percentuali)**

	Domanda agevole %
Molto/abbastanza	82,2
Poco/per nulla	17,8
Totale	100
N.	(660)

**Tab. 3.8 - Le motivazioni per cui non è agevole (valori percentuali)**

	Perché non agevole %
Perché deve essere presentata ogni anno	39,5
Perché presentata in tempi diversi da richiesta esonero	32,3
Informazioni scarse e poco chiare	8,9
Troppa burocrazia, il processo dovrebbe essere automatizzato	6,5
L'ufficio è distante dall'università	6,5
Troppa coda allo sportello	5,6
*Problema con i buoni pasto	0,8
Totale	100
N.	(124)

\* Secondo l'intervistata, il problema consiste nel fatto che i buoni pasti per mangiare nei bar convenzionati si devono comprare in mensa, ma con quei buoni non si può mangiare in mensa.

Tra coloro che, invece, danno un giudizio negativo, il 40% adduce come motivazione il fatto che deve essere presentata ogni anno; il 32% che deve essere presentata in tempi diversi dall'esonero; vi è poi un 9% di studenti che ritiene le informazioni scarse e poche chiare ed un 6% per cui la ragione della scarsa facilità è dovuta alla troppa burocrazia, e alla distanza dell'ufficio dalla propria Facoltà (Tab. 3.8).

### 3.7 Il rapporto qualità/prezzo

Il 91% degli intervistati afferma che il rapporto qualità/prezzo è adeguato, tuttavia l'opinione è molto influenzata dalla fascia tariffaria cui l'utente appartiene: all'aumentare della tariffa, decresce la percentuale di studenti che dichiara adeguato il rapporto qualità-prezzo (Tab. 3.9): è abbastanza plausibile che quanto più si paghi un servizio, tanto più si richieda una maggiore qualità. Se, quindi, quasi il 100% degli utenti di prima fascia sostiene che il rapporto qualità-prezzo è molto/abbastanza adeguato, questa affermazione è condivisa dal 72% di quelli che pagano la tariffa piena (Tab. 3.10).

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

	Opinione degli utenti %
Molto adeguato	45,4
Abbastanza adeguato	46,1
Poco adeguato	6,6
Per nulla adeguato	1,9
Totale	100
N.	683

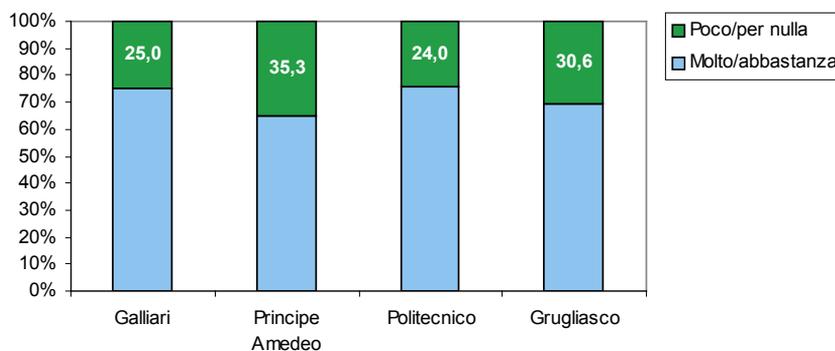
Poiché l'opinione risente della fascia tariffaria cui si afferisce, per evitare che la diversa composizione degli utenti (in termini di fascia) potesse influire sul giudizio dato al rapporto qualità/prezzo nelle diverse mense, l'opinione è stata esaminata a parità di tariffa, ed esattamente solo per coloro che pagano la tariffa piena (essendo risultati i meno soddisfatti): dalla figura 3.10 si evidenzia che il 35% degli utenti di quarta fascia della mensa di via Principe Amedeo – quindi circa uno su tre – non ritiene adeguato tale rapporto, contro il 24-25% degli utenti della mensa del Politecnico e di via Gallari, ovvero all'incirca uno studente su quattro.

La valutazione del rapporto qualità/prezzo è stata esaminata anche in funzione di altre variabili, quali il sesso, la cittadinanza, la tipologia di studente, ma l'unica che è risultata incidere sull'opinione degli studenti è la fascia tariffaria.

Tab. 3.10 - La valutazione del rapporto qualità/prezzo in relazione alla fascia tariffaria (valori percentuali)

	Prima fascia %	Seconda fascia %	Terza fascia %	Tariffa piena %
Molto/abbastanza	96,3	93,9	84,2	72,3
Poco/per nulla	3,7	6,1	15,8	27,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(462)	(82)	(19)	(119)

Fig. 3.10 - L'adeguatezza del rapporto qualità/prezzo: l'opinione degli utenti della quarta fascia per mensa (valori percentuali)



### 3.8 Quali aspetti rendono il servizio di qualità

I tre più importanti aspetti che secondo l'utente determinano la qualità del servizio di ristorazione sono l'*igiene* e la *gustosità del cibo* (indicati dal 56% degli intervistati), seguiti dal *prezzo* (31%) (Tab. 3.11). L'opinione, anche in questo caso, presenta delle sfumature diverse in base alle caratteristiche dello studente, in particolare alla fascia tariffaria di appartenenza, al sesso e alla cittadinanza.

Dai grafici 3.11-3.13 emerge che gli utenti delle ultime fasce (terza e quarta) sono più attenti alla gustosità del cibo e al prezzo, rispetto a quelli di prima e

seconda fascia. Le donne molto più degli uomini ritengono importante l'igiene (il 68% delle studentesse ha indicato l'igiene come elemento importante per la qualità), mentre questi ultimi danno maggiore importanza al gusto. Infine, gli italiani in percentuale maggiore rispetto ai cittadini stranieri segnalano quali aspetti importanti l'igiene, la vicinanza dalla Facoltà ed i tempi di attesa, differentemente gli stranieri, in misura maggiore degli studenti italiani, sono attenti alla gustosità del cibo, al prezzo nonché alla cortesia del personale (indicata dal 20% contro circa l'8% degli italiani).

**Tab. 3.11 - Gli aspetti ritenuti importanti per la qualità del servizio (valori percentuali)**

Aspetti del servizio	Opinione degli utenti %
Igiene	56,4
Gustosità del cibo	56,1
Prezzo	30,8
Varietà del menù	23,2
Cortesia del personale	12,0
Vicinanza alla Facoltà	11,8
Attesa	6,0
Ambiente	2,5

**Fig. 3.11 - Quali aspetti sono importanti per la qualità del servizio: l'opinione degli utenti per fascia tariffaria**

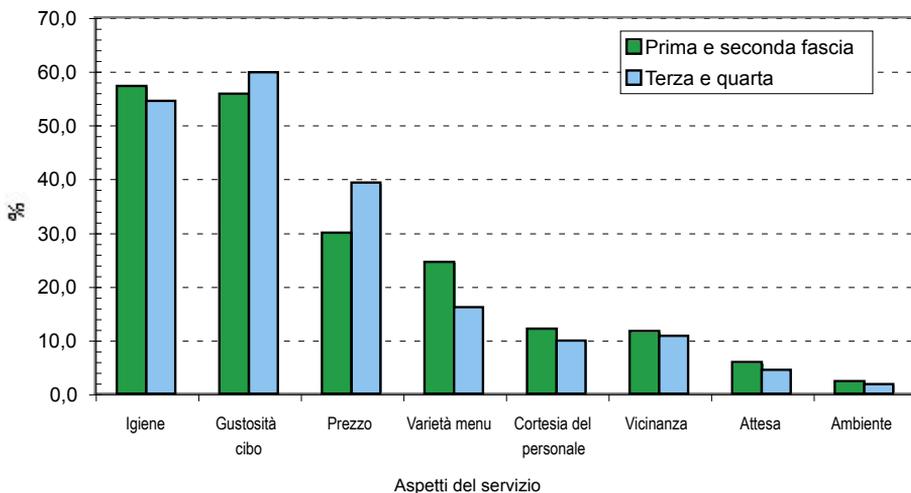


Fig. 3.12 - Quali aspetti sono importanti per la qualità del servizio: l'opinione degli utenti per sesso

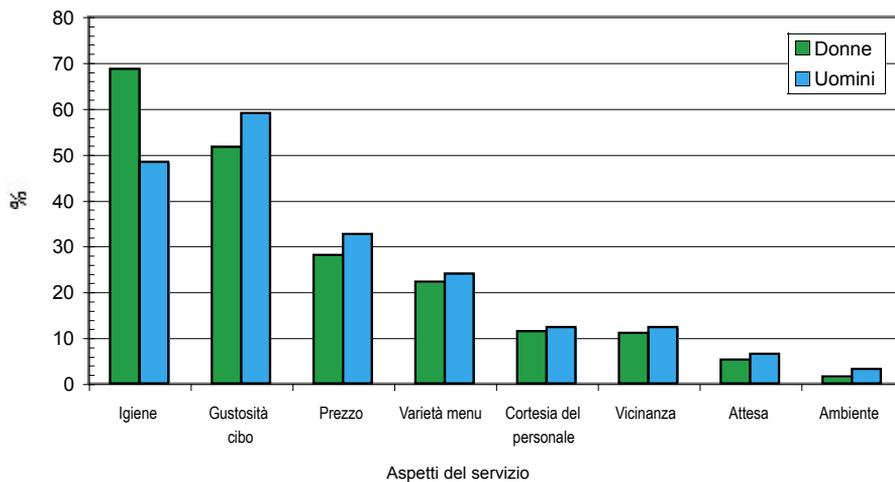
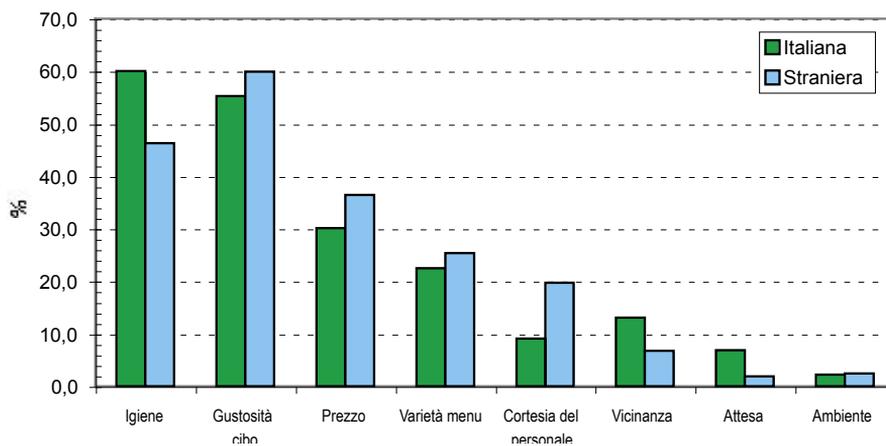


Fig. 3.13 - Quali aspetti sono importanti per la qualità del servizio: l'opinione degli utenti per cittadinanza



# 4

## Le nuove iniziative

---

### 4.1. Quali piatti inserire nel menù della mensa

Nell'ultima sezione del questionario sono state rilevate le opinioni degli studenti in merito ad alcune novità introducibili nel menù e nell'utilizzo dello spazio della mensa, per attività ulteriori rispetto a quella tradizionale del consumo del pasto. Nello specifico è stato domandato allo studente quali piatti avrebbe avuto piacere fossero inseriti nel menù e a quali di una serie di iniziative realizzate all'interno delle mense avrebbe partecipato. Infine, è stato richiesto agli studenti di esprimere osservazioni e/o suggerimenti che, a loro avviso, potrebbero migliorare il servizio ristorativo.

Tra le quattro proposte di piatti presentate nel questionario, quella che in percentuale maggiore gli studenti vorrebbero fosse introdotta nel menù è la *pizza*, scelta dal 50% dei rispondenti, seguono i *piatti tipici regionali* (43%). Tuttavia, le preferenze non sono uniformi all'interno della popolazione studentesca ma si differenziano in relazione alla mensa cui si mangia, ed in parte in base al sesso e alla cittadinanza. La pizza, per esempio, è particolarmente desiderata dagli utenti della mensa di Principe Amedeo e del Politecnico (oltre il 60% degli studenti vorrebbe che fosse inserita nel menù), mentre alla Galliari e a Grugliasco gli studenti vorrebbero in percentuale maggiore l'introduzione dei piatti tipici regionali.

**Tab. 4.1 - I piatti che gli studenti vorrebbero fossero introdotti nel menù, per mensa (valori percentuali)**

	Galliani %	Politecnico %	Principe Amedeo %	Grugliasco %	Totale %
Pizza	11,4	62,1	64,5	33,9	50,4
Piatti tipici regionali	56,8	35,4	40,4	50,0	42,6
Piatti etnici	38,2	28,4	22,0	17,9	27,2
Piatto unico	21,4	30,9	26,0	19,6	26,3

Se la pizza incontra i desideri di studenti e studentesse in pari misura, circa le altre scelte, gli uomini preferirebbero i piatti regionali, mentre le donne dimostrano un uguale interesse per i piatti regionali, quelli etnici e quello unico.

**Tab. 4.2 - I piatti che gli studenti vorrebbero fossero introdotti nel menù, in relazione al sesso (valori percentuali)**

	Donne %	Uomini %
Pizza	49,4	51,0
Piatti tipici regionali	34,4	48,0
Piatti etnici	30,6	25,1
Piatto unico	32,9	22,1

La prima scelta degli studenti stranieri non concerne la pizza bensì i piatti tipici regionali (voluti dal 53%), inoltre, il 36% desidererebbe l'introduzione dei piatti etnici, in confronto al 25% degli studenti italiani.

**Tab. 4.3 - I piatti che gli studenti vorrebbero fossero introdotti nel menù, in relazione alla cittadinanza (valori percentuali)**

	Italiani %	Stranieri %
Pizza	54,7	41,0
Piatti tipici regionali	38,6	52,8
Piatti etnici	24,6	36,0
Piatto unico	29,0	18,0

Ma quali altre idee hanno avuto gli studenti circa i piatti da prevedere nel menù? Si riportano nella tabella sottostante i vari suggerimenti emersi, in ordine di numero di volte che sono stati indicati: senza dubbio il desiderio più grande è quello del dessert.

**Tab. 4.4 - I piatti proposti dagli studenti**

Piatti
Dolci, gelati, macedonie
Piatti vegetariani
<i>Kebab</i>
Bistecche/arrosti
Piatto unico con secondo e contorno
Lasagne
Patate fritte
Più varietà di piatti freddi
<i>Raclette</i>
Piadina romagnola
<i>Take-away</i> : comprare cibo pronto da portare a casa

## 4.2 Quali iniziative organizzare all'interno della mensa

Tra le iniziative proposte all'interno del questionario, la serata gastronomica tematica (cucina africana, giapponese, ecc.) è stata quella che ha riscosso più successo: circa il 70% degli studenti le gradirebbe; in seconda posizione si collocano le serate concerto, volute dal 62% degli studenti. L'indice di gradimento è risultato invece più basso per le mostre e gli incontri di educazione alimentare, apprezzate, rispettivamente, da circa un terzo ed un sesto degli studenti.

Tendenzialmente, le donne e gli studenti di nazionalità straniera dimostrano di essere più propensi a partecipare a nuove possibili iniziative, come si può osservare dalle tabelle 4.5-4.6, da cui appare che, per tutte le attività elencate, la partecipazione è sempre maggiore di qualche punto percentuale nel gruppo delle studentesse ed in quello degli studenti stranieri in confronto al gruppo degli uomini e degli studenti italiani.

**Tab. 4.5 - La partecipazione degli studenti a possibili nuove iniziative all'interno della mensa (valori percentuali)**

Iniziativa	Donne %	Uomini %	Totale %
Serate gastronomiche tematiche	73,3	64,7	68,1
Serate concerto	64,1	60,4	61,8
Mostre sul cinema e il cibo	31,9	25,7	28,1
Incontri di educazione alimentare	19,6	13,0	15,6

**Tab. 4.6 - La partecipazione degli studenti a possibili nuove iniziative in relazione alla cittadinanza (valori percentuali)**

Iniziativa	Italiani %	Stranieri %
Serate gastronomiche tematiche	67,5	71,6
Serate concerto	61,9	66,0
Mostre sul cinema e cibo	26,3	32,3
Incontri di educazione alimentare	13,2	20,4

**Tab. 4.7 - Le iniziative proposte dagli studenti (valori percentuali)**

Iniziativa proposta	Proponenti %
Feste, in particolare Erasmus	40,6
Serata vegetariana/grigliata	15,6
Musica durante i pasti	9,4
Degustazione vini	6,3
Serata dolci/nutella party	6,3
Aperitivo in giardino	6,3
Corso di cucina	3,1
Serata con servizio al tavolo	3,1
Serata con la famiglia	3,1
Visione mondiali in mensa	3,1
Intrattenimento politico-culturale	3,1
	100

Analizzando le iniziative proposte dagli stessi studenti emerge che questi

ultimi vorrebbero che la mensa divenisse talvolta un luogo di svago, dove potere organizzare feste, *party* tematici, degustazioni, preparare aperitivi all'aperto, oppure ascoltare musica; si ha conferma del gradimento per le serate gastronomiche, preferibilmente a base di verdure o di carne; infine, attribuirebbero alla mensa un'altra funzione innovativa che è quella di una sorta di ristorante, aperto ai famigliari e con servizio ai tavoli (Tab. 4.7).

### 4.3 I suggerimenti degli utenti

I suggerimenti indicati dagli studenti alla fine del questionario sono stati moltissimi e dei più svariati. Allo scopo di renderli facilmente leggibili sono stati distinti in relazione al ristorante universitario cui si riferivano e classificati in *inerenti il menù* o *inerenti l'organizzazione* della mensa; sono state invece raggruppate insieme tutte quelle osservazioni che non caratterizzavano una specifica mensa ma riguardavano il sistema di ristorazione nel suo complesso.

Ciò che emerge è la presenza di alcune osservazioni che sono trasversali alle varie mense, ovvero vi sono esigenze segnalate da tutti gli studenti a prescindere dal locale frequentato, e ciò si riscontra soprattutto in merito al menù, mentre altre sono specifiche di ciascun servizio di ristorazione. Riguardo al primo tipo di suggerimenti, quelli cosiddetti trasversali, sono stati evidenziati in particolare i seguenti bisogni (Tabb. 4.8-4.11):

- introduzione del pasto ridotto comprendente l'opzione secondo più contorno;
- introduzione dei dolci;
- disponibilità di brocche d'acqua;
- introduzione dell'aceto balsamico;
- presenza di bevande alternative all'acqua;
- maggiore varietà del menù.

In merito alle indicazioni specifiche di ciascun mensa, presso la mensa di via *Galliani* è emerso soprattutto il desiderio che l'orario di apertura dei giorni festivi sia uguale a quello dei feriali, nonché la richiesta di una maggiore cortesia del personale e di un miglioramento della struttura (tavoli, sedie, pareti) (Tab. 4.8); nella mensa di via *P. Amedeo* sono state rilevate principalmente le seguenti necessità (Tab. 4.9):

- controlli all'ingresso per impedire l'accesso ai mendicanti;
- ampliamento dell'orario di apertura, a pranzo e a cena;
- maggiore cortesia del personale;
- apporto di migliorie alla struttura del locale;
- apertura anche nei giorni festivi;
- introduzione di un angolo bar.

*Tab. 4.8 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di via Galliari, in relazione al menù*

MENSA GALLIARI - <i>Suggerimenti sul menù</i>
Aumentare l'offerta dei dolci/inserire il gelato
Inserire nel pasto ridotto l'opzione secondo più contorno
Introdurre bevande alternative all'acqua (vino/birra)
Re-introdurre l'acqua in bottiglia
Mettere brocche per l'acqua (bicchieri piccoli che costringono ad alzarsi più volte)
Ridurre la presenza delle patate nel menù
Migliorare la cottura, in particolare della pasta e delle patate
Aumentare la varietà del menù
Introdurre maionese e ketchup nei condimenti
Introdurre l'aceto balsamico
Tagliare verdure in pezzi più piccoli, in particolare i pomodori
<i>Suggerimenti sull'organizzazione</i>
Apertura della mensa nel fine settimana uguale a quella dei giorni feriali
Maggiore cortesia del personale
Tavoli e sedie uguali a quelle del Politecnico
Maggiore pulizia posate
Mettere le posate alla fine del percorso
Esposizione del menù fuori dalla mensa
Inserire in mensa cassetta per i reclami
Asciugatori elettrici non funzionanti
Nuovo colore alle pareti

Circa la mensa di via Boggio, come si evince dalla tabella 4.10, le maggiori esigenze concernono:

- una più frequente apertura delle due linee di distribuzione e delle due casse;

- l'aumento del personale a pranzo;
- il miglioramento della disposizione interna dei banchi di servizio (in particolare l'isola delle insalate);
- l'aumento dei distributori automatici, che dovrebbero essere resi disponibili anche fuori dell'orario di apertura (in specie la macchinetta del caffè);
- il posticipo dell'orario di chiusura alle 21.00-22.00.

**Tab. 4.9 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di via Principe Amedeo, in relazione al menù**

MENSA P. AMEDEO – <i>Suggerimenti sul menù</i>
Inserire nel pasto ridotto l'opzione secondo più contorno
Introdurre bevande in lattina o alla spina alternative all'acqua (vino/birra) (eliminato il servizio distribuzione bevande)
Reintrodurre l'acqua in bottiglia
Mettere brocche per l'acqua (bicchieri piccoli che costringono ad alzarsi più volte)
Ridurre la presenza delle patate nel menù
Migliorare la cottura, in particolare della pasta e delle patate
Aumentare la varietà del menù
Tagliare verdure in pezzi più piccoli, in particolare i pomodori
Introdurre più piatti vegetariani
Introdurre l'aceto balsamico
Aumentare le porzioni
Reintrodurre le patate fritte
A volte non corrispondenza tra menù e presenza dei piatti
<i>Suggerimenti sull'organizzazione</i>
Controllare ingresso per impedire accesso ai mendicanti
Ampliare l'orario di apertura, serale e a pranzo (apertura alle 11.30 e chiusura alle 15.00)
Maggiore cortesia del personale
Migliorare l'accoglienza/struttura del locale
Maggiore pulizia posate/mancanza spesso dei cucchiaini
Introdurre un angolo bar/pub
Collocare le casse a fine linea
Appendiabiti nei bagni
Apertura della mensa anche nei giorni festivi

**Tab. 4.10 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa Politecnico, in relazione al menù**

---

*MENSA Politecnico - Suggerimenti sul menù*

---

Inserire nel pasto ridotto l'opzione secondo più contorno
Aggiungere dolci (solo budino/yogurt prugna e crusca)
Aumentare frutta
Aumentare la varietà del menù
Introdurre pizza
Migliorare la cottura, in particolare della pasta e delle patate
Piatti più semplici ma più buoni
Introdurre più piatti vegetariani
Introdurre l'aceto balsamico
Caraffa per l'acqua
A volte manca il pane a cena
A volte non corrispondenza tra menù e presenza dei piatti

---

*Suggerimenti sull'organizzazione*

---

Aprire sempre due casse e due linee di distribuzione
Posticipare l'orario di chiusura serale (fino alle 21.00/22.00)
Aumentare il numero di personale a pranzo
Migliorare la collocazione/gestione dell'isola delle insalate perché in mezzo intralcia
Migliorare la disposizione dei banchi di servizio
Aumentare il numero di distributori automatici e renderli disponibili anche fuori dell'orario di apertura mensa
Macchinetta del caffè accessibile anche fuori dell'orario di apertura della mensa
Mettere le tovaglette prima dei vassoi
Migliorare il funzionamento del distributore di acqua gassata
Apertura della mensa anche nei giorni festivi
Aumentare i tavoli fuori
Tessera ricaricabile per il pagamento per snellire i tempi di attesa
<i>Tapis roulant</i> anziché carrello porta vassoi
Strada più agevole per raggiungere la mensa
Spegnere le luci quando fuori c'è il sole

---

Infine, per quel che riguarda la mensa di *Grugliasco*, va innanzitutto notato che i suggerimenti si sono concentrati per lo più sulla gestione, e nello specifico gli utenti hanno richiesto (Tab. 4.11):

- l'aumento dei posti a sedere;
- l'uso delle posate di metallo anziché di plastica;
- l'introduzione di distributori automatici (caffè, acqua);
- il prolungamento dell'orario di apertura (ad es. di mezz'ora);
- la possibilità per chi non è studente di prendere il pasto ridotto;
- la presenza di una cassa che rilasci buoni pasto.

*Tab. 4.11 - I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di Grugliasco, in relazione al menù*

<i>GRUGLIASCO - Suggerimenti sul menù</i>
Aumentare la varietà del menù (in particolare dei dessert)
Migliorare la cottura, in particolare delle verdure
Introdurre più piatti vegetariani
Introdurre l'aceto balsamico
<i>Suggerimenti sull'organizzazione</i>
Aumentare i tavoli/posti a sedere
Mettere una cassa che rilasci buoni pasto
Troppa coda alle macchinette per i buoni pasto
Eccessivo uso della plastica
Mettere posate di metallo
Mancano i contenitori per la plastica
Introdurre forno a microonde
Introdurre i distributori automatici di caffè/acqua/acqua in caraffa
Possibilità per chi non è studente di prendere il pasto ridotto
Maggiore efficienza nella gestione della tessera mensa
Prolungare orario di chiusura di mezz'ora
Introdurre climatizzazione nel locale
Bagni più puliti
Pulizia tavoli anche durante l'orario di servizio
Aumentare controlli sulla sicurezza alimentare

Riguardo, in ultimo, i commenti espressi dagli studenti in merito al servizio di ristorazione nel suo insieme, oltre all'apertura di nuove mense nei poli didattici attualmente serviti dai locali convenzionati, essi segnalano il desiderio che siano diminuite le tariffe per la terza e quarta fascia, riducendo la differenza con le altre fasce; questa richiesta è emersa in particolare

dagli utenti del Politecnico e di Grugliasco, il che si spiega con la maggiore affluenza in queste mense di utenti afferenti alle ultime due fasce tariffarie, come osservato nel capitolo 1. Gli studenti vorrebbero inoltre che vi fosse la musica di sottofondo e la possibilità del *take-away*. Tra le segnalazioni più originali, vi è quella di poter portare a casa il cibo avanzato, quindi hanno premura che sia effettuata la raccolta differenziata, ciò che è indice di una cultura ecologica (Tab. 4.12).

**Tab. 4.12 - Altri suggerimenti indicati dagli utenti**

<i>Altri suggerimenti</i>
Ridurre la differenza tariffaria tra le fasce
Diminuire le tariffe per terza e quarta fascia
Possibilità di prendere e pagare i singoli piatti/menù più flessibile
Mettere musica in sottofondo
Introduzione del <i>take-away</i>
Effettuare raccolta differenziata
A fine servizio, proporre agli utenti le pietanze avanzate
Includere bevande nel prezzo del pasto
Aprire una mensa in zona Alenia
Aprire una mensa in zona Molinette
Aprire una mensa in zona Lingotto
Aprire una mensa nei pressi della Facoltà di Economia
Maggiori informazioni in merito al menù
Informazioni del menù in inglese

# Conclusioni

---

In questa ricerca ci si è posti l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfacimento degli utenti delle mense dell'EDISU Piemonte. L'indagine di *customer satisfaction* consente, in primo luogo, di misurare lo scostamento tra servizio atteso (ciò che gli utenti vorrebbero ricevere) e servizio percepito (il servizio che gli utenti effettivamente ricevono), ed in secondo luogo, di intervenire nella fase successiva affinché questo gap si riduca; è comunemente condiviso, infatti, il concetto secondo cui un servizio è di qualità quando così sarà ritenuto da coloro che ne usufruiscono [Normann, 1985], per cui conoscere le opinioni degli utenti in merito al servizio reso serve a ri-tararlo in funzione delle loro esigenze e desiderata, e dunque a migliorarne la qualità. Ecco perché queste indagini sono utili alla stessa gestione del servizio.

L'analisi è stata condotta nelle quattro mense in attività a Torino nell'a.a. 2005/06 sottoponendo un questionario agli utenti delle mense alla fine del pasto. Nel complesso sono stati intervistati 687 utenti, un campione che può ritenersi rappresentativo dell'utenza del servizio ristorativo nel suo insieme poiché la scelta degli studenti da intervistare è avvenuta in maniera assolutamente casuale e il numero di interviste sono state realizzate nelle varie mense – e all'interno di ciascuna di esse, a pranzo e cena –, in proporzione al numero di pasti erogati nei quattro ristoranti universitari in orario diurno e serale, in base a quanto risultava dai dati amministrativi.

Attraverso questa ricerca è stato possibile innanzitutto tracciare il profilo

dell'utente-tipo, ovvero comprendere chi frequenta le mense. Conoscere il target di riferimento è un aspetto fondamentale nelle indagini di *customer satisfaction* perché spesso i bisogni e le aspettative variano in funzione delle caratteristiche degli utenti. È emerso così che la popolazione che frequenta le mense non rispecchia quella universitaria nel suo complesso. L'*utente-tipo dei ristoranti universitari*, difatti, è di *sexso maschile, fuori sede, frequenta la Facoltà di Ingegneria e beneficia della borsa di studio*. Di contro, lo studente iscritto presso gli atenei torinesi si contraddistingue per essere donna, avere la residenza in Piemonte, non essere beneficiario della borsa di studio. Inoltre, si nota che il 24% di chi frequenta la ristorazione universitaria ha la cittadinanza straniera, rispetto ad una presenza di studenti stranieri negli atenei pari al 3%.

Le ragioni di queste discrepanze sono talvolta abbastanza comprensibili: le donne sono in numero inferiore perché le Facoltà che dispongono di una mensa nelle vicinanze hanno in prevalenza iscritti di sesso maschile (Ingegneria, Agraria, Scienze M.F.N.), ma anche perché non amano molto frequentare la mensa a cena (soltanto il 32% dichiara di cenare spesso in mensa contro il 47% degli uomini); gli studenti in sede e pendolari, soprattutto a cena non hanno motivo o non possono usufruire della mensa perché ritornano a casa (nessuno studente in sede e solo il 4% dei pendolari afferma di recarsi spesso a mensa per cena contro il 55% dei fuori sede); gli studenti beneficiari di borsa accedono al servizio pagando la tariffa più bassa.

Quali indicazioni si possono trarre per la gestione del servizio da quanto emerso sopra? In primo luogo, la *possibilità di incrementare la presenza di alcune categorie di studenti, in particolare a pranzo quella dei pendolari* che attualmente rappresentano il 19% circa degli utenti nella fascia oraria diurna (di questi uno su cinque sostiene di usufruire della mensa raramente rispetto ad uno su dieci dei fuori sede) e *quella delle studentesse a cena* (ad esempio organizzando delle iniziative culturali in orario serale).

In secondo luogo, la *possibilità di aumentare la frequenza degli studenti che accedono al servizio pagando la tariffa di terza e quarta fascia*, che costituiscono circa il 17% dell'utenza (il 36% dei quali dichiara di pranzare abitualmente in un ristorante universitario rispetto al 78% degli utenti di prima e seconda fascia). E uno strumento su cui far leva per sollecitare un maggiore utilizzo delle mense da parte di questi studenti è senza dubbio la tariffa: non a caso uno su cinque ha affermato di mangiare raramente

nei ristoranti universitari perché reputa la tariffa poco conveniente<sup>18</sup>. La tariffa, come si vedrà oltre, influisce fortemente sulle valutazioni e sulle scelte degli utenti.

In terzo luogo, *il dover tenere in debita considerazione la presenza non irrilevante di studenti stranieri* (l'83% ed il 47% dei quali afferma, rispettivamente, di pranzare e di cenare spesso in mensa, contro il 67% ed il 32% degli italiani), ad esempio predisponendo il menù anche in lingua inglese.

I desiderata degli utenti delle mense, come accennato, variano al variare delle loro caratteristiche, e questo emerge con una certa evidenza nella scelta del pasto intero/ridotto. Attraverso l'analisi di regressione è risultato che a pranzo gli uomini con una probabilità maggiore rispetto alle donne prediligono il pasto intero (+27%), mentre gli italiani optano con minore frequenza per il pasto intero rispetto agli stranieri (-18%) e analogamente chi paga la tariffa di terza fascia o piena rispetto a chi si colloca in prima fascia (-17%). A cena si rileva un 10% in più di studenti che preferisce il pasto ridotto: lo scelgono soprattutto le donne e chi paga la tariffa più alta.

Gli studenti motivano la loro scelta in merito al tipo di pasto, sia esso intero o ridotto, sostenendo che è più confacente alle loro esigenze alimentari, tuttavia va notato:

- che le studentesse in percentuale nettamente superiore rispetto agli uomini hanno risposto di scegliere il pasto intero perché il ridotto non prevede l'opzione secondo più contorno (quasi una studentessa italiana su tre), in altre parole si tratta di una scelta obbligata;
- che il 43% degli uomini (italiani) sceglie il pasto ridotto perché più economico.

*Questi risultati farebbero propendere per un ripensamento dei menù a pranzo e cena al fine di conformarli alle diverse esigenze, attraverso la previsione di pasti leggeri nell'orario serale e per l'utenza femminile. Inoltre si conferma l'importanza del fattore "tariffa" nel spostare le preferenze:*

---

<sup>18</sup> Occorre sottolineare che la direzione dell'EDISU Piemonte, anche a seguito di un'analisi condotta dall'Osservatorio, nell'a.a. 2006/07 ha provveduto a modificare il sistema tariffario riducendo da quattro a tre le fasce, con una conseguente riduzione della tariffa per chi prima afferriva alla terza fascia: infatti, gli studenti in possesso dei requisiti di reddito e merito che nell'a.a. 2005/06 erano inseriti nella terza fascia, nel 2006/07 sono rientrati automaticamente nella seconda.

tende a scegliere il pasto ridotto, vale a dire il meno costoso, chi si colloca nelle due fasce tariffarie più alte e una quota non irrilevante di studenti italiani che desiderano risparmiare.

Anche la valutazione del *rapporto qualità/prezzo* risente della fascia tariffaria: all'aumentare della tariffa decresce la soddisfazione degli studenti per il rapporto qualità/prezzo dei ristoranti universitari EDISU: sono molto/abbastanza soddisfatti il 96% di chi si colloca in prima fascia, contro il 94% di quelli di seconda fascia, l'84% di chi è in terza e il 72% di chi paga la tariffa piena! Occorre comunque sottolineare che si registra un alto livello di soddisfazione anche tra quanti si collocano in ultima fascia, i quali, è evidente, pagando di più, alzano maggiormente l'asticella delle aspettative.

Tra chi paga la tariffa più alta, i più soddisfatti risultano essere i frequentanti la mensa del Politecnico e quella di via Galliari (circa il 75% rispetto al 65-70% degli altri ristoranti universitari).

Per quel che concerne la *qualità del servizio tout court*, si constata un buon livello di gradimento: la percentuale di studenti molto/abbastanza soddisfatti è sempre decisamente più elevata di coloro che si ritengono scontenti e ciò risulta soprattutto in merito alle modalità di presentazione della domanda (l'82% sostiene che è molto/abbastanza agevole) e agli aspetti relativi alla struttura dei locali (quali il periodo e gli orari di apertura, l'illuminazione, la pulizia, la comodità di tavoli e sedie, l'estetica del locale, la distanza dalle Facoltà). Si possono tuttavia segnalare alcuni elementi migliorabili, per i quali gli studenti hanno mostrato meno soddisfazione:

- l'igiene delle stoviglie (due studenti su cinque hanno sostenuto di essere insoddisfatti);
- la cortesia del personale (uno su tre non è soddisfatto);
- la chiarezza delle informazioni presenti nei menù e la climatizzazione dei locali (circa uno studente su quattro mostra insoddisfazione).

Per il pasto si registra tendenzialmente un minor grado di soddisfacimento, in particolare per:

- la gustosità dei contorni: il 48% dichiara di essere poco o per nulla soddisfatto;

- il grado di cottura del cibo: il 40% è insoddisfatto;
- la varietà del menù (38%);
- la temperatura del cibo (38%).

Naturalmente il livello di soddisfazione per i singoli aspetti analizzati differisce, talvolta anche di molto, da mensa a mensa. Per poter ottenere un giudizio complessivo su ciascun ristorante universitario in merito ai tre macro aspetti in cui si struttura un servizio – il *core business*, l'ambiente fisico e il processo di erogazione – sono stati utilizzati tre indici: uno “misurante” la qualità del pasto, uno relativo alla qualità del locale ed il terzo inerente gli orari di apertura, le informazioni presenti nei menù e la cortesia del personale (ovvero riguardante il processo di erogazione). Si è così messo in luce che gli studenti frequentanti la mensa di via *Galliani* dimostrano il più alto livello di gradimento sia in merito al processo di erogazione del servizio che alla qualità del pasto (mentre sono insoddisfatti della qualità del locale, lo è quasi il 60%); la mensa di via *Boggio* ha un altissimo gradimento per quel che concerne il locale (il 75% degli studenti ha espresso una valutazione positiva) ed un giudizio meno lusinghiero sul cibo e sul processo di erogazione del servizio (circa uno studente su due non è soddisfatto); la mensa di *Principe Amedeo* ottiene una bassa valutazione su tutti e tre i fattori considerati ed in particolare sulla qualità del locale; infine la mensa di *Grugliasco* si colloca in una posizione di gradimento sufficiente relativamente a tutti e tre gli indici. Ancora una volta i giudizi sono risultati influenzati dalla fascia tariffaria: gli afferenti alla terza e quarta fascia, soprattutto in merito al pasto, si sono dimostrati più critici in confronto agli utenti di prima e seconda fascia, e poiché presso le mense di via Boggio e quella di Grugliasco vi è una più alta percentuale di studenti che pagano le due tariffe più alte è possibile che il loro livello di gradimento abbia risentito del giudizio maggiormente severo di questi utenti. Si dirà di più: il fatto stesso che queste mense siano frequentate in misura più consistente da studenti in sede e pendolari, non beneficiari di borsa e con cittadinanza italiana, può ritenersi un indicatore del loro apprezzamento, trattandosi delle categorie che possono maggiormente esercitare quello che Hirschman [1982] chiama “voto con i piedi”: gli studenti in sede possono mangiare in famiglia, e gli utenti che pagano la tariffa più alta, quasi a parità di prezzo, hanno l'alternativa privata di bar e self-service (in realtà, per la mensa di Grugliasco la situazione è differente

poiché la sua collocazione rende difficile anche a queste categorie ricorrere al voto con i piedi)<sup>19</sup>.

La domanda con cui si è aperto questo studio, ovvero se la prevalenza di studenti di prima fascia tra i fruitori dei ristoranti universitari sia da attribuirsi ad una questione di rapporto qualità/prezzo, a nostro avviso, richiede una risposta affermativa. È abbastanza intuitivo il concetto secondo cui la relazione tra prezzo di un servizio e aspettative è direttamente proporzionale: all'aumentare del primo aumentano le seconde, e se si hanno alternative a disposizione è probabile che vi si ricorrerà. È ipotizzabile inoltre (sebbene qui non dimostrabile) che gli studenti, poiché economicamente dipendenti dalla famiglia, siano ancor più sensibili al prezzo rispetto ad altri utenti: in altre parole, a prescindere dalla qualità del servizio offerto loro, è probabile che non siano disposti a pagare oltre un certo prezzo.

La sfida gestionale è quella di riuscire a garantire un buon servizio ad un costo contenuto per lo studente. Le indagini di *customer satisfaction* sono senz'altro uno strumento importante per potere ottenere un buon servizio, il quale, a sua volta, ha delle ripercussioni positive sulla vita degli studenti e può costituire un fattore competitivo nel "mercato universitario".

---

<sup>19</sup> Secondo Hirschman l'utente insoddisfatto ha dinanzi a sé due alternative: l'opzione-uscita e l'opzione-voce, ovvero può reagire "uscendo dall'organizzazione" oppure dando voce alle proprie lamentele. L'autore ritiene che le organizzazioni pubbliche siano più sensibili alla "voce", sebbene gli utenti ricorrano principalmente all'opzione uscita in considerazione degli elevati costi della protesta: richiede l'impegno e la cooperazione di una moltitudine di persone. D'altro canto, affinché vi sia defezione debbono essere presenti almeno due condizioni: l'esistenza di sostituti del servizio e la disponibilità di risorse (per lo più economiche) da parte degli utenti poiché spesso accedere a servizi alternativi comporta un costo supplementare.

# Appendice - Il questionario

---

Spazio riservato all'intervistatore

COD. INTERVISTATORE\_ \_ \_

COD. INTERVISTA \_ \_ \_ \_ realizzata il giorno \_ \_ / \_ \_ / 06

1 -  Gallari 2 -  Principe Amedeo 3 -  Politecnico 4 -  Grugliasco

1 -  PRANZO 2 -  CENA

## Indagine sul servizio mensa: l'opinione degli utenti

Gentile Studente,

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

Sei disponibile a fornirci la tua opinione, rispondendo ad alcune domande?

Ti informo che l'intervista ha una durata di circa 10 minuti e che i dati saranno trattati esclusivamente in forma aggregata e anonima.

Per prima cosa ti chiedo alcune informazioni personali.

## I. Dati personali

1. Sesso 1 -  Femmina 2 -  Maschio

2. In quale anno sei nato? 19\_\_

3. Sei...

1 -  uno studente

→ vai alla dom. 4

2 -  altro [Specificare \_\_\_\_\_]

→ vai alla dom. 8

4. A quale Facoltà o Istituto sei iscritto/a?

1 -  Architettura

10 -  Medicina e Chirurgia

2 -  Ingegneria

11 -  Medicina Veterinaria

3 -  Agraria

12 -  Psicologia

4 -  Economia

13 -  Scienze della Formazione

5 -  Farmacia

14 -  Scienze M.F.N

6 -  Giurisprudenza

15 -  Scienze Politiche

7 -  Interfacoltà/Interateneo

16 -  Accademia delle Belle Arti → vai alla dom. 6

8 -  Lettere e Filosofia

17 -  Conservatorio → vai alla dom. 6

9 -  Lingue e Lett. Straniere

18 -  Istituto Interpreti e Traduttori → vai alla dom. 6

5. Sei iscritto ad un...

1 -  corso di laurea (nuovo/vecchio ord.)

2 -  corso di laurea specialistica

3 -  corso di laurea specialistica a ciclo unico

4 -  dottorato

→ vai alla dom. 7

5 -  specializzazione

→ vai alla dom. 7

6 -  master

→ vai alla dom. 7

7 -  altro

→ vai alla dom. 7

6. In quale anno ti sei immatricolato all'università/istituto?

\_\_ \_\_ \_\_ \_\_ / \_\_ \_\_

[Indicare il primo anno in assoluto di iscrizione all'università]

7. Sei uno studente...

1 -  In sede

2 -  Pendolare

3 -  Fuori sede

4 -  Erasmus

8. Hai la residenza in...

1 -  Piemonte

2 -  altra Regione

**9. Hai la cittadinanza...**

- 1 -  Italiana    2 -  Straniera

*[non porre le dom. 10 e 11 a chi non è studente]*

**10. Sei beneficiario di borsa di studio EDISU?**

- 1 -  Sì    2 -  No

**11. Sei beneficiario di posto letto EDISU o del Collegio Einaudi?**

- 1 -  Sì    2 -  No

**12. Accedi al servizio ristorativo in quale fascia tariffaria?**

- 1 -  1° fascia  
 2 -  2° fascia  
 3 -  3° fascia  
 4 -  Tariffa piena

**II. La frequentazione del servizio**

**13. Con quale frequenza pranzi in mensa?**

*[indicare una sola risposta]*

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 - <input type="checkbox"/> Tutti i giorni         | → vai alla dom. 14    |
| 2 - <input type="checkbox"/> 3-4 giorni a settimana | → vai alla dom. 14    |
| 3 - <input type="checkbox"/> 1-2 giorni a settimana | → vai alla dom. 13bis |
| 4 - <input type="checkbox"/> occasionalmente        | → vai alla dom. 13bis |
| 5 - <input type="checkbox"/> mai                    | → vai alla dom. 13bis |

**13bis. Per quale ragione, di solito, non pranzi in mensa?**

*[indicare una sola risposta]*

- |   |                    |
|---|--------------------|
| 1 - <input type="checkbox"/> preferisci mangiare a casa                 | → vai alla dom. 16 |
| 2 - <input type="checkbox"/> è distante dalla Facoltà                   | → vai alla dom. 16 |
| 3 - <input type="checkbox"/> a causa degli orari delle lezioni          | → vai alla dom. 16 |
| 4 - <input type="checkbox"/> preferisci mangiare nei bar/locali privati | → vai alla dom. 16 |
| 5 - <input type="checkbox"/> la tariffa non è conveniente               | → vai alla dom. 16 |
| 6 - <input type="checkbox"/> altro [Specificare _____]                  | → vai alla dom. 16 |

**14. Generalmente a pranzo scegli il....**

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| 1 - <input type="checkbox"/> pasto intero  | → vai alla dom. 15    |
| 2 - <input type="checkbox"/> pasto ridotto | → vai alla dom. 15bis |

## 15. Per quale ragione scegli il pasto intero?

[indicare una sola risposta]

- 1 -  perché è migliore il rapporto quantità/prezzo → vai alla dom. 16
- 2 -  perché è più rispondente alle tue esigenze alimentari → vai alla dom. 16
- 3 -  perché il pasto ridotto non prevede il secondo e contorno → vai alla dom. 16
- 4 -  altro [Specificare\_\_\_\_\_] → vai alla dom. 16

## 15bis. Per quale ragione scegli il pasto ridotto?

[indicare una sola risposta]

- 1 -  perché è più economico
- 2 -  perché è più rispondente alle tue esigenze alimentari
- 3 -  altro [Specificare\_\_\_\_\_]

## 16. Con quale frequenza ceni in mensa?

- 1 -  Tutti i giorni → vai alla dom. 17
- 2 -  3-4 giorni a settimana → vai alla dom. 17
- 3 -  1-2 giorni a settimana → vai alla dom. 16bis
- 4 -  occasionalmente → vai alla dom. 16bis
- 5 -  mai → vai alla dom. 16bis

## 16.bis Per quale ragione, di solito, non ceni in mensa?

[indicare una sola risposta]

- 1 -  preferisci mangiare a casa → vai alla dom. 18
- 2 -  è distante dalla tua abitazione → vai alla dom. 18
- 3 -  sei uno studente in sede/pendolare → vai alla dom. 18
- 4 -  la tariffa non è conveniente → vai alla dom. 18
- 5 -  perché chiude troppo presto → vai alla dom. 18
- 6 -  altro [Specificare\_\_\_\_\_] → vai alla dom. 18

## 17. Generalmente a cena scegli il....

- 1 -  pasto intero
- 2 -  pasto ridotto

## 18. Di solito, quale mensa frequenti? [indicare una sola risposta]

- 1 -  Principe Amedeo
- 2 -  Galliani
- 3 -  Politecnico
- 4 -  Grugliasco

### III. La qualità del servizio

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

- 1 -  Molto → vai alla dom. 21
- 2 -  Abbastanza → vai alla dom. 21
- 3 -  Poco → vai alla dom. 20
- 4 -  Per nulla → vai alla dom. 20

20. Per quale ragione ritieni che non sia agevole?

[indicare una sola risposta]

- 1 -  Perché la domanda deve essere presentata in tempi diversi dalla richiesta di esonero
- 2 -  Perché la domanda deve essere presentata ogni anno
- 3 -  altro [Specificare \_\_\_\_\_]

21. Ti sottopongo ora un elenco di aspetti relativi al servizio ristorativo. Pensando alla mensa dove hai appena mangiato, indica la tua opinione con un punteggio da 1 a 4, dove:

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

[Mostrare lo schema allo studente che lo deve autocompilare]

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 della mensa a pranzo	① = molto sodd.	②	③	④ = per nulla sodd.
Orario di apertura della mensa a cena	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.
Igiene delle posate, stoviglie, vassoi	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 relative ai menù proposti giornalmente	① = molto sodd.	②	③	④ = per nulla sodd.
Chiarezza delle informazioni relative ai menù proposti giornalmente	① = molto sodd.	②	③	④ = per nulla sodd.
Cortesia del personale	① = molto sodd.	②	③	④ = per nulla sodd.

22. Facendo riferimento al pasto che hai appena consumato, indica la tua opinione con un punteggio da 1 a 4, dove:

1 = MOLTO SODDISFACENTE    2 = ABBASTANZA SODDISFACENTE

3 = POCO SODDISFACENTE    4 = PER NULLA SODDISFACENTE

[Mostrare lo schema allo studente che lo deve autocompilare]

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.
Bontà/gustosità dei primi piatti	① = molto sodd.	②	③	④ = per nulla sodd.
Bontà/gustosità dei secondi piatti	① = molto sodd.	②	③	④ = per nulla sodd.
Bontà/gustosità dei contorni	① = molto sodd.	②	③	④ = per nulla sodd.
Bontà/gustosità della frutta	① = molto sodd.	②	③	④ = per nulla sodd.
Qualità dei condimenti (olio, aceto)	① = molto sodd.	②	③	④ = per nulla sodd.

23. In genere, quanto attendi in coda a pranzo, in questa mensa?

[indica il tempo di attesa in minuti]

\_\_ \_\_ minuti

Eventuali osservazioni

.....

.....

.....

24. In genere, quanto tempo hai a disposizione per pranzare?

\_\_\_\_\_ minuti

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

- 1 -  Molto adeguato
- 2 -  Abbastanza adeguato
- 3 -  Poco adeguato
- 4 -  Per nulla adeguato

**26. Quale aspetto ritieni più importante per la qualità del servizio?  
Indica al massimo due preferenze in ordine di importanza**

- 1 -  la cortesia del personale
- 2 -  l'igiene
- 3 -  la gustosità del cibo
- 4 -  la varietà del menù
- 5 -  il prezzo
- 6 -  la vicinanza dalla Facoltà
- 7 -  il tempo di attesa
- 8 -  l'ambiente

**IV. Opinioni in merito a nuove iniziative**

Ti chiedo ora un giudizio circa alcune possibili iniziative che l'EDISU intende avviare.

**27. Quali dei seguenti piatti ti piacerebbe fossero introdotti nel menù della mensa? [Indicare al massimo due risposte]**

- 1 -  piatti tipici regionali
- 2 -  piatti etnici
- 3 -  pizza
- 4 -  piatto unico, ovvero un piatto grande comprendente due scelte  
(primo e contorno o secondo e contorno)
- 5 -  altro

[Specificare \_\_\_\_\_]

**28. Parteciperesti alle seguenti iniziative svolte all'interno della mensa?**

1 - incontri di educazione alimentare	1 - <input type="checkbox"/> Sì 2 - <input type="checkbox"/> No 3 - <input type="checkbox"/> Non so
2 - mostre sul cinema e il cibo	1 - <input type="checkbox"/> Sì 2 - <input type="checkbox"/> No 3 - <input type="checkbox"/> Non so
3 - serate gastronomiche tematiche (cucina africana, cucina giapponese, ecc.)	1 - <input type="checkbox"/> Sì 2 - <input type="checkbox"/> No 3 - <input type="checkbox"/> Non so
4 - serate concerto	1 - <input type="checkbox"/> Sì 2 - <input type="checkbox"/> No 3 - <input type="checkbox"/> Non so
5 - altro [Specificare ]	



# Bibliografia

---

ARDSU Firenze

2000 *Indici di qualità e indicatori di efficacia, indagine sulla ristorazione universitaria.*

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](http://www.dsu.pisa.it), Febbraio.*

ARDSU Pisa

2003 *Customer Satisfaction, [www.dsu.pisa.it](http://www.dsu.pisa.it).*

ARDSU Siena

2002 *Indagine conoscitiva sul servizio di ristorazione universitaria a gestione diretta, rapporto finale.*

Atti del Convegno USCI

2006 *La misurazione della Customer Satisfaction negli enti locali, settembre.*

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](http://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, aprile.*

EDISU Piemonte, Nucleo di valutazione

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

EDISU Piemonte, Nucleo di valutazione

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

- Eiglier, P. e Langeard, E.  
1988 *Servuction. Le marketing des services*, McGraw-Hill.
- ESU Venezia  
2005 *Indagine di customer satisfaction*.
- 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 progettarela 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, maggio.
- Manassero, M.  
2005 *I costi di gestione del servizio di ristorazione: esperienze a confronto*, Tesi di laurea, IV Facoltà di Ingegneria, Politecnico di Torino, dicembre.
- 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.



