

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

Federica Laudisa, Daniela Musto



III° INDAGINE

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

Federica Laudisa, Daniela Musto

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

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

La responsabilità dell'indagine di *customer satisfaction* è da attribuire a Federica Laudisa, che ha redatto l'introduzione, i capitoli 2 e 3, le conclusioni e l'appendice. Daniela Musto è autrice del capitolo 1. Si ringrazia Laura Maneo che ha svolto l'analisi di regressione presentata nel paragrafo 2.5.

Finito di stampare nel Giugno 2012 a Torino

Prefazione di <i>Elena Maccanti</i>	5
Introduzione	6
1. Il servizio di ristorazione in Piemonte	9
1.1 La dislocazione del servizio sul territorio regionale	9
1.2 I destinatari, le tariffe e le modalità d'accesso	13
1.3 I richiedenti il servizio di ristorazione	16
1.4 L'affluenza	20
1.5 Il Piemonte e l'Italia a confronto	32
2. Gli utenti delle mense EDISU: caratteristiche e scelte	35
2.1 L'utente delle mense vs lo studente universitario tipo	35
2.2 L'utente-tipo di ciascuna mensa	40
2.3 Perché viene scelta la mensa	45
2.4 Con quale frequenza si mangia nei ristoranti EDISU	47
2.5 La scelta del pasto: quali fattori incidono	50
2.6 La conoscenza dei prodotti del territorio e DOP	52
3. La qualità del servizio ristorativo EDISU	55
3.1 La qualità del servizio ristorativo: come si definisce?	55
3.2 La domanda per accedere al servizio è agevole?	56
3.3 La soddisfazione degli utenti per la struttura ristorativa	58
3.4 La soddisfazione degli utenti per il processo di erogazione del servizio	60
3.5 Il gradimento del pasto	62
3.6 I tempi di attesa	65
3.7 La qualità delle mense: una valutazione complessiva	67
3.8 Il rapporto qualità/prezzo	69
3.9 I suggerimenti degli utenti	71
I principali risultati dell'indagine in sintesi	83
Postfazione di <i>Umberto Trabucco</i>	89
Appendice	91
I. Note metodologiche: il metodo di rilevazione e il campione intervistato	
II. Il questionario	
Bibliografia	105



Prefazione

La ricerca nasce dall'esigenza di dare seguito all'attività di monitoraggio del profilo e della soddisfazione degli studenti nei confronti del servizio ristorativo EDISU, da cui emerge che sono soprattutto maschi, fuori sede, borsisti, ingegneri e matricole coloro che frequentano assiduamente le mense universitarie.

I numeri sono mediamente in calo, anche se si registrano localmente aumenti significativi.

Mense residenziali o vicine alle sedi universitarie vengono scelte principalmente per la prossimità con i luoghi di studio o di residenza e per la tariffa: pasti interi a pranzo o a cena e, in crescente aumento, i pasti frazionati in cui il rapporto qualità/prezzo è giudicato adeguato dalla maggioranza degli studenti.

Questa è la fotografia che restituisce la Terza indagine sulla qualità del servizio ristorativo EDISU Piemonte: l'opinione degli utenti, curata dall'Osservatorio regionale per l'Università e per il Diritto allo studio universitario.

Nel contesto economico attuale sono richiesti grandi sacrifici alle amministrazioni che, a volte, sono chiamate a fare scelte impopolari. Garantire un'efficiente e consapevole allocazione delle risorse disponibili diventa fondamentale, così come fondamentale è compiere scelte basate sulla chiara conoscenza dei bisogni e dei comportamenti di chi utilizza un servizio.

Un buon servizio di ristorazione può contribuire a migliorare la qualità della vita universitaria che a sua volta è un fattore competitivo all'interno del sistema universitario nazionale e internazionale. Offrire dei servizi di qualità agli studenti può sicuramente fare la differenza nella scelta dell'ateneo: ecco perché disporre di dati certi e aggiornati, raccolti direttamente presso gli utenti e resi disponibili attraverso lo strumento del rapporto, diventa un aiuto indispensabile per misurare e valutare l'efficacia delle iniziative volte a migliorare l'attrattività delle nostre università.

L'Osservatorio regionale rappresenta dunque una fonte di informazioni irrinunciabile per disegnare le azioni e pianificare i comportamenti futuri.

Grazie agli approfondimenti realizzati, un altro tassello si aggiunge al quadro più completo dell'intero sistema del diritto allo studio che, proprio sulla base di elementi oggettivi, verrà riorganizzato individuando nuove strategie di intervento: dalla valorizzazione del merito, ai criteri di accesso alle borse di studio per gli studenti del primo anno, alle modalità di erogazione delle borse e di fruizione dei servizi.

Elena Maccanti
Assessore Regionale
agli Affari Istituzionali e ai
Rapporti con l'Università

Introduzione

Questa indagine, ormai alla sua terza edizione, ha lo scopo di valutare la soddisfazione degli studenti nei confronti del servizio di ristorazione EDISU nell'a.a. 2009/10, evidenziando i cambiamenti intervenuti rispetto alle due precedenti ricerche svolte, rispettivamente, due e quattro anni prima. La scelta di monitorare nel tempo la soddisfazione degli studenti è dettata dalla convinzione che:

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

Le indagini di customer satisfaction sono fondamentali poiché consentono di sapere cosa pensano gli studenti del servizio ricevuto (servizio percepito), permettono di misurare lo scostamento rispetto a quello che vorrebbero ricevere (servizio atteso), e conseguentemente aiutano gli amministratori a calibrarlo in funzione delle necessità dell'utente. In ultima analisi, servono a migliorare il servizio, per cui se la ricerca è fine a se stessa e non prevede dopo la fase di rilevazione dei dati alcun correttivo, manca di efficacia.

E' necessario tendere all'erogazione di un buon servizio di ristorazione? La risposta è sì, perché contribuisce al miglioramento della qualità della vita universitaria che a sua volta costituisce un fattore competitivo all'interno del sistema universitario italiano (e non solo). Offrire dei servizi di qualità può fare la differenza nella scelta dell'ateneo presso cui studiare dal momento che è uno degli elementi principali su cui gli studenti fondano la loro decisione (dopo la vicinanza alla sede di studio ed il prestigio dell'ateneo, risultati, rispettivamente, il primo e secondo motivo di scelta)¹.

¹ Si veda in proposito l'indagine Euro Student [2002] dalla quale emerge anche che 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.

Essendo gli utenti i miglior giudici del servizio [Eiglier e Langeard, 1988], sono stati intervistati 1.698 studenti - un campione statisticamente rappresentativo dei "clienti" dei sette ristoranti universitari in attività a Torino ed (uno a) Alessandria - utilizzando un questionario analogo a quelli usati nelle indagini pregresse affinché fossero possibili delle analisi comparative. Le domande sono state tese a:

- rilevare *le caratteristiche dell'utente dei ristoranti universitari* in termini di genere, facoltà di iscrizione, condizione abitativa, cittadinanza, ecc., poiché bisogni, aspettative, giudizi variano in relazione alle diverse caratteristiche personali, ed individuare gruppi con le stesse esigenze consente di impostare delle politiche di segmentazione o di differenziazione del servizio in funzione di esse;
- conoscere *in che misura i ristoranti sono utilizzati dai diversi soggetti e quali preferenze hanno in termini di pasto*;
- misurare *il gradimento rispetto al servizio*.

Il rapporto di ricerca ricalca nell'impostazione il questionario. Nel *capitolo 1* è descritto il servizio di ristorazione EDISU – struttura, modalità di accesso e tariffe –, quindi viene mostrato, attraverso l'analisi dei dati amministrativi, l'andamento "storico" dei richiedenti il servizio e dei pasti erogati – differenziati per tipo (interi, ridotti, frazionati), fascia tariffaria e mensa. Nel *capitolo 2* è delineato l' "identikit" dell'utente EDISU in comparazione allo studente iscritto negli atenei piemontesi e sono analizzate le ragioni della mensa scelta. Il *capitolo 3* rappresenta il cuore dell'indagine poiché esamina la soddisfazione degli studenti su una serie di aspetti che si ritiene concorrano a determinare la qualità del servizio come, ad esempio, le procedure amministrative per richiedere l'accesso, il processo di erogazione del servizio, la struttura ricettiva, il pasto. Infine, sono riportati suggerimenti/commenti espressi dagli studenti sul servizio appena utilizzato.



1.1 La dislocazione del servizio sul territorio regionale

Il servizio di ristorazione offerto dall'Ente per il Diritto allo Studio Universitario del Piemonte (di seguito EDISU) si compone di sette ristoranti universitari nell'area metropolitana torinese – di cui cinque a Torino e due a Grugliasco – e di un ristorante ad Alessandria. I ristoranti sono gestiti in modo indiretto dall'Ente, mediante appalto a società di gestione della ristorazione². Per gli studenti che frequentano le lezioni in sedi didattiche distanti dalle mense universitarie, sono state stipulate alcune convenzioni con locali commerciali adiacenti alle sedi, dove gli studenti possono consumare il pasto usufruendo di condizioni analoghe a quelle previste nelle mense.

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

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

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

Nel polo Politecnico sono situati due ristoranti universitari: il primo, in corso Castelfidardo, è stato aperto nel 2005 (in seguito alla chiusura della

² Attualmente, i ristoranti Amedeo, Galliari e Lungo Dora Siena sono gestiti da Dussmann Service; Borsellino, Lungo Dora Siena e il Risto Pub Taberna da Residence Luciani; la mensa di Grugliasco dalla BioRistoro e quella di Alessandria dalla Copra Ristorazione.

mensa di corso Lione a cui si è sostituito); il secondo è il ristorante di via P. Borsellino, aperto nel 2007 all'interno dell'omonima residenza universitaria, anch'essa eredità dei Giochi Olimpici.

L'EDISU dispone di due ristoranti anche a Grugliasco, dove si trovano le Facoltà di Agraria e Veterinaria dell'Università di Torino, uno situato in prossimità delle sedi didattiche delle due Facoltà, l'altro - aperto nell'ottobre del 2007 - all'interno della residenza universitaria Villa Claretta.

Nel 2007 è stato aperto un ristorante universitario ad Alessandria, che offre il servizio di ristorazione agli studenti iscritti alle Facoltà di Giurisprudenza, Scienze M.F.N., Scienze Politiche e Medicina e Chirurgia.

Tutti gli studenti possono usufruire del servizio di ristorazione sia a pranzo che a cena, per questo motivo c'è sempre all'interno di ciascun polo universitario dell'area metropolitana un ristorante aperto anche a cena (Tab. 1.1)³.

Al momento della consumazione del pasto lo studente ha la possibilità di scegliere se consumare il pasto intero oppure il pasto ridotto⁴, due diverse combinazioni che prevedono tariffe differenti; questo è valido in tutti i ristoranti, ad eccezione del Risto Pub Taberna di Grugliasco, che non prevede la possibilità di scegliere il pasto ridotto.

Oltre che il pasto intero e il pasto ridotto, lo studente ha la possibilità di optare per il pasto frazionato: tale combinazione prevede la possibilità di scegliere le portate desiderate senza doversi attenere alla combinazione prevista dal pasto intero o dal pasto ridotto. In questo caso, lo studente paga una tariffa diversa in relazione al piatto che sceglie e alla fascia tariffaria a cui appartiene⁵. I ristoranti, oltre ai menù tradizionali, prevedono anche alcune specialità, alcune introdotte per rendere i pasti più vari e gradevoli agli utenti – come pizze e piadine, kebab e menù regionali o esteri – altre per andare incontro a particolari esigenze alimentari di alcuni studenti, come ad esempio i menù per celiaci⁶.

³ I servizi commerciali convenzionati situati in Torino offrono il servizio per un unico pasto giornaliero, cinque giorni alla settimana, pertanto per consumare la cena e per usufruire del servizio nei giorni festivi e prefestivi è necessario recarsi presso uno dei ristoranti universitari. Nelle altre sedi, il servizio è previsto per un unico pasto giornaliero per gli studenti in sede e pendolari e per due pasti giornalieri a favore degli studenti fuori sede e stranieri in mobilità.

⁴ In generale, salvo diverse combinazioni con pizza, piatti etnici o altre specialità, il pasto intero comprende primo, secondo, contorno, frutta o dessert, acqua e pane, mentre la composizione del pasto ridotto è costituita da primo, contorno, frutta o dolce e pane, spesso sostituito con alternative che differiscono da mensa a mensa.

⁵ Per maggiori informazioni sul pasto frazionato si veda il paragrafo 1.4.1.

⁶ Il menù per celiaci è attivo nei ristoranti Castelfidardo, Principe Amedeo, Galliani e Lungo Dora Siena. Per iscriversi al servizio lo studente è tenuto a presentare una dichiarazione medica attestante l'intolleranza permanente al glutine; la disponibilità del pasto è garantita solo se lo studente lo prenota entro le 24 ore precedenti recandosi presso il ristorante o compilando il modulo on-line. Lo studente può scegliere il pasto tra due o più alternative di primi e di secondi piatti e ha diritto ad usufruirne pagando le stesse tariffe degli altri studenti, differenziate in base alla condizione economica; in caso di mancato consumo del pasto, lo studente è tenuto al pagamento del corrispettivo costo per intero, pari a 13,20 euro per il pasto ridotto e 19,20 euro per l'intero.

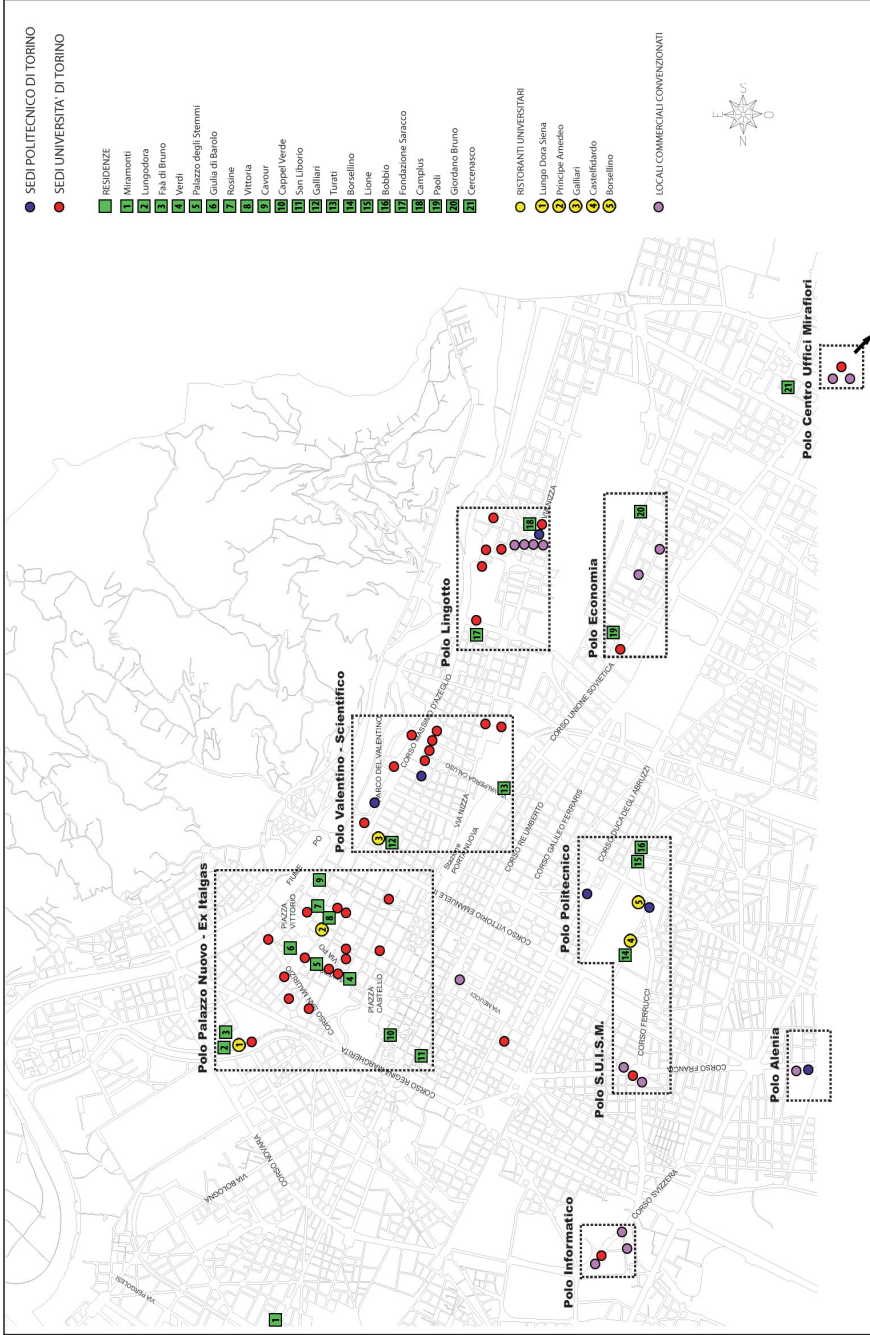
Tab. 1.1 – Le caratteristiche principali dei ristoranti universitari

Ristorante	N. posti	Aperture e orari		Specialità e menù alternativi
Principe Amedeo	240	Pranzo:	lun. – ven. 11.45 – 15.00 sab. 11.45 – 14.30	Menù Pizza Menù per celiaci Pasto frazionato
Lungo Dora Siena	230 (di cui 40 in dehors)	Pranzo:	lun. – ven. 12.00 – 14.30	Carne alla griglia Menù per celiaci Pasto frazionato
Galliani	150	Pranzo:	lun. – ven. 11.45 – 15.00 sab. 11.45 – 14.30 dom. e festivi 12.00 – 13.45	Pizza Menù per celiaci Pasto frazionato
Castelfidardo	350	Pranzo:	lun. – ven. 11.45 – 15.00 sab. 11.45 – 14.30	Cucina cinese Isola delle insalate Menù per celiaci Pasto frazionato
Borsellino	122	Pranzo:	lun. – ven. e dom. 12.00 – 14.30	Pizza Kebab Menù regionali o esteri Pasto frazionato
Grugliasco	120	Pranzo:	lun. – ven. 12.00 – 14.00	Pizza
Risto Pub Taberna	50 (in inverno) 100 (in estate)	Cena:	lun. – ven. e dom. 19.00 - 21.30	Pasta e pizza Taglieri formaggi e salumi Grigliate
Alessandria	108	Pranzo:	lun. – ven. 12.00 – 14.30	Pasto frazionato

Nota: fatta eccezione per le due mense di Grugliasco, tutti i ristoranti prevedono la possibilità di optare per il pasto frazionato. Inoltre, si ricorda che il Risto Pub Taberna non prevede la possibilità di scegliere il pasto ridotto.
Fonte: www.edisu.piemonte.it

Per tutte le sedi universitarie che non dispongono di un ristorante universitario nelle vicinanze, l'EDISU offre il servizio di ristorazione in esercizi commerciali convenzionati. In particolare, nell'a.a. 2009/10 sono attive 19 convenzioni in area metropolitana (in cui sono compresi anche i poli universitari di Orbassano e Venaria), mentre nelle sedi universitarie dislocate in Piemonte fuori dall'area metropolitana sono state stipulate 35 convenzioni.

Fig. 1.1 - I poli Universitari nell'area torinese



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

1.2 I destinatari, le tariffe e le modalità d'accesso

Il servizio di ristorazione è rivolto alla generalità degli studenti italiani e stranieri iscritti a corsi di laurea, laurea specialistica o magistrale, laurea specialistica a ciclo unico o magistrale a ciclo unico e corsi post-laurea (dottorato, specializzazione e master universitari) presso l'Università di Torino, il Politecnico, l'Università del Piemonte Orientale e l'Università di Scienze Gastronomiche⁷. Sono ammessi al servizio di ristorazione anche gli iscritti a corsi di livello universitario presso gli istituti di Alta Formazione Artistica e Musicale piemontesi, quali le Scuole Superiori per Mediatori Linguistici di Torino, Alessandria e Cuneo, l'Accademia di Belle Arti di Torino, Cuneo e Novara, e il Conservatorio Statale di Musica di Torino.

Accedono ai ristoranti universitari anche gli studenti che partecipano a programmi di mobilità internazionale, i docenti, gli studiosi e il personale universitario provenienti da altri atenei italiani e stranieri, oltre che i partecipanti a convegni, seminari e tutti coloro che vengono autorizzati direttamente dall'Ente.

Per usufruire del servizio di ristorazione gli studenti devono presentare domanda, che può essere fatta in qualsiasi momento dell'anno e va ripresentata ogni anno accademico in cui lo studente desidera usufruire del servizio.

Le tariffe vengono fissate annualmente dalla Regione e sono differenziate in relazione alla condizione economica dello studente, valutata sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) e dell'Indicatore della Situazione Patrimoniale Equivalente (ISPE)⁸. Il sistema prevede tre possibili fasce tariffarie, di cui l'ultima – la più elevata – corrisponde al costo intero del pasto⁹ (Tabb. 1.2 e 1.3). Si noti che i limiti che individuano la prima fascia tariffaria coincidono con quelli previsti per accedere alla borsa di studio, cosicché tutti gli idonei alla borsa, vincitori e non, pagano la tariffa di prima fascia.

Se per gli studenti iscritti al primo anno è sufficiente presentare la certificazione ISEE e ISPE per accedere alle tariffe agevolate di prima e

⁷ Gli studenti stranieri devono essere in regola con il permesso di soggiorno.

⁸ Il calcolo di questi due indicatori è definito dal DL 31 marzo 1998, n. 109. In breve, l'ISEE si calcola sommando due componenti, una che tiene conto della situazione economica della famiglia – determinata sommando il reddito complessivo ai fini IRPEF e il reddito delle attività finanziarie – e l'altra che calcola il valore del patrimonio – definito dalla somma del valore dell'imponibile ai fini ICI delle proprietà immobiliari e dei valori mobiliari posseduti – di cui si considera il 20%. L'ISPE è costituito dalla quota totale del patrimonio. Sia l'ISEE che l'ISPE sono rapportati ad un parametro che tiene conto del numero di componenti che costituiscono il nucleo familiare, in modo da essere "equivalenti" e quindi confrontabili.

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

seconda fascia, gli studenti degli anni successivi devono rispettare anche alcuni requisiti di merito: devono infatti aver conseguito almeno 15 crediti formativi nei 12 mesi precedenti la richiesta di accesso al servizio o aver superato almeno due esami annuali se si tratta di studenti del vecchio ordinamento. Se non in possesso dei requisiti di merito previsti, lo studente viene collocato nella fascia a tariffa intera.

Esistono inoltre casi particolari in cui è previsto che si assegni allo studente una fascia tariffaria indipendentemente dal rispetto dei requisiti di merito e di condizione economica. In particolare, tutti gli studenti che partecipano a programmi di mobilità internazionale pagano la tariffa di prima fascia, al contrario, pagano la tariffa piena:

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

In tabella 1.3 sono indicate le tariffe che lo studente paga in base alla fascia tariffaria in cui ricade e alla scelta tra pasto intero e ridotto. Si fa notare che rispetto all'anno precedente, nell'a.a. 2009/10 è stato praticato un aumento della tariffa per la prima fascia e una contestuale riduzione per il pasto a tariffa intera.

Tab. 1.2 – I limiti ISEE ed ISPE per l'attribuzione delle tariffe differenziate, a.a. 2009/10

Fascia tariffaria	Limiti ISEE (euro)	Limiti ISPE (euro)
1° fascia	fino a 19.153	fino a 32.320
2° fascia	da 19.154 a 46.909	da 32.321 a 79.400
Tariffa intera	oltre 46.909	oltre 79.400

Fonte: regolamento per il servizio di ristorazione EDISU Piemonte.

Tab. 1.3 – Le tariffe applicate per il pasto intero e ridotto, a.a. 2009/10

Fascia	Prezzo del pasto intero (euro)	Differenza dall'a.a. 2008/09 (euro)	Prezzo del pasto ridotto (euro)	Differenza dall'a.a. 2008/09 (euro)
1° fascia	2,50 €	+0.30 €	1,60 €	+0,20 €
2° fascia	3,90 €	-	2,40 €	-
Tariffa intera	6,50 €	- 0.50 €	4,80 €	- 0,20 €

Fonte: regolamento per il servizio di ristorazione EDISU Piemonte.

Attualmente, esistono diverse modalità per accedere al servizio di ristorazione EDISU.

A partire dall'a.a. 2007/08, tutti gli studenti che si immatricolano in un ateneo del Piemonte, ricevono la Smart Card, che al momento della distribuzione è abilitata per l'accesso al servizio ristorativo e per il pagamento del pasto a tariffa piena; ciò significa che gli studenti che posseggono la Smart Card possono accedere al servizio, ma devono presentare domanda se desiderano usufruire delle tariffe agevolate. Sulla Smart Card viene automaticamente registrata la fascia tariffaria attribuita allo studente sulla base delle sue condizioni di reddito e di merito, di modo che alla cassa il borsellino elettronico provveda automaticamente al pagamento del prezzo dovuto¹⁰.

Gli studenti che si sono immatricolati in anni precedenti all'a.a. 2007/08 accedono ai ristoranti universitari utilizzando i tesserini magnetici rilasciati dagli atenei, mentre usano la Smart Card emessa da EDISU per accedere ai locali convenzionati; quest'ultima è una tessera diversa rispetto alla Smart Card unificata del sistema piemontese, in quanto fa parte di un precedente progetto EDISU, avviato nel 2004, che aveva come oggetto l'unificazione del sistema di accesso ai locali convenzionati¹¹. Si tratta comunque di una tessera ricaricabile che funziona come un borsellino elettronico e che, analogamente ai tesserini magnetici rilasciati dagli atenei, andrà ad esaurimento nei prossimi anni perché sarà progressivamente sostituita dalla Smart Card unificata del sistema piemontese.

Infine, esiste una terza tipologia di tessera in circolazione utilizzata per l'accesso ai ristoranti universitari, rilasciata in passato dall'EDISU ogniqualvolta gli atenei non rilasciavano per tempo il tesserino universitario allo studente, in modo da non precludergli la possibilità di accedere al servizio ristorativo.

¹⁰ Dato che la Smart Card funziona come un borsellino elettronico, lo studente deve provvedere periodicamente a ricaricarla in uno dei 30 punti di ricarica presenti sul territorio piemontese.

¹¹ Prima del 2004, l'accesso ai locali convenzionati avveniva anche attraverso i buoni pasto e le tessere Ristocheff.

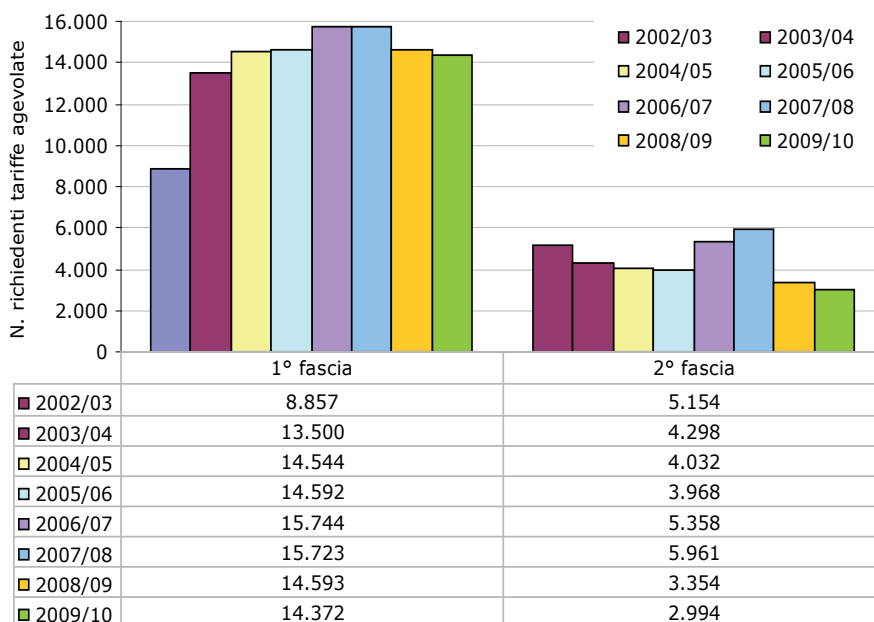
1.3 I richiedenti le tariffe agevolate

Nelle pagine seguenti si analizzerà il trend dei richiedenti il servizio di ristorazione a tariffe agevolate, ovvero degli studenti a cui viene assegnata la prima o la seconda fascia tariffaria poiché in possesso dei requisiti richiesti. Non saranno invece considerati gli studenti che ricadono in ultima fascia in quanto il dato sarebbe fortemente sottostimato a causa della presenza – ormai consistente - di studenti in possesso della Smart Card, che accedono al servizio senza far domanda e pagando la tariffa piena.

Il trend dei richiedenti il servizio negli ultimi otto anni appare piuttosto altalenante. Si evidenzia tra i richiedenti di prima fascia un andamento crescente fino all'a.a. 2007/08, con un'inversione di tendenza nei due anni successivi e un dato relativo all'a.a. 2009/10 che si attesta su valori analoghi a quelli registrati fino all'a.a. 2005/06.

Per quanto riguarda i richiedenti di seconda fascia, questi mostrano un picco negli a.a. 2006/07 e 2007/08, seguito da un tracollo nei due anni successivi (Fig. 1.2).

Fig 1.2 - L'andamento dei richiedenti il servizio di ristorazione distinti per fascia, a.a. 2002/03- 2009/10



Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.4 – Il numero di richiedenti il servizio a tariffe agevolate e la percentuale di richiedenti sui potenziali richiedenti, distinti per fascia agevolata, a.a. 2009/10

Fascia tariffaria	Richiedenti il servizio	Variazione % a.a. 2008/09-2009/10	% richiedenti sui potenziali richiedenti						
			Tutti gli atenei	di cui all'Università di Torino		di cui al Politecnico		di cui al Piemonte Orientale	
1° fascia	14.372	-1,5%	64,4	8.052	51,9	4.774	93,8	1.041	60,9
2° fascia	2.994	-10,7%	40,3	1.428	27,3	1.012	64,6	444	68,7
TOTALE	17.366	-3,2%	58,4	9.480	45,7	5.786	86,9	1.485	63,1

Nota: per potenziali richiedenti di prima e seconda fascia si intendono gli studenti che rispettano i relativi requisiti di merito e di reddito previsti. Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Su un totale di 17.366 richiedenti le tariffe agevolate, quasi l'83% si colloca nella prima fascia tariffaria e solo il restante 17% nella seconda (Tab. 1.4). Se si calcola la variazione percentuale nell'ultimo anno accademico, distinto per fascia, emerge che mentre i richiedenti di prima fascia sono pressoché stabili (-1,5%), in seconda fascia si registra una flessione dell'11%.

Il calcolo dei richiedenti sui potenziali richiedenti – ovvero sugli studenti che rispettano i requisiti stabiliti dall'EDISU per accedere alle tariffe agevolate ma non necessariamente hanno presentato domanda – mostra come in prima fascia il servizio viene richiesto dal 64% dei potenziali richiedenti, mentre in seconda fascia dal 40%.

Se si distingue il dato per ateneo, al Politecnico si riscontrano le percentuali maggiori di adesione al servizio, che in prima fascia fanno quasi coincidere i richiedenti con i potenziali richiedenti (94%) mentre sono il 65% in seconda. All'Università di Torino i richiedenti sono rispettivamente il 52% e il 27%, mentre al Piemonte Orientale il 61% e il 69%.

Volendo analizzare i dati distinti per istituto e per fascia tariffaria (Tab. 1.5), emerge che nell'ultimo anno accademico i richiedenti all'Università di Torino e al Piemonte Orientale sono diminuiti rispettivamente del 5% e del 16%. Il Politecnico nel complesso registra un lieve incremento (+4%), attribuibile però solo ai richiedenti di prima fascia, che sono aumentati del 9%, mentre quelli di seconda fascia sono diminuiti del 15%.

Tab. 1.5 - Gli studenti richiedenti il servizio a tariffe agevolate distinti per istituto e fascia tariffaria, a.a. 2005/06 – 2009/10

Ateneo	Fascia	a.a. 2005/06	a.a. 2006/07	a.a. 2007/08	a.a. 2008/09	a.a. 2009/10	Variazione % a.a. 08/09 09/10
Università di Torino	1° fascia	9.203	9.961	9.833	8.570	8.096	-5,5%
	2° fascia	1.264	2.268	2.563	1.519	1.450	-4,5%
	TOTALE	10.467	12.229	12.396	10.089	9.546	-5,4%
Politecnico	1° fascia	3.524	3.922	4.168	4.486	4.877	8,7%
	2° fascia	1.902	2.301	2.683	1.219	1.039	-14,8%
	TOTALE	5.426	6.223	6.851	5.705	5.916	3,7%
Piemonte Orientale	1° fascia	1.626	1.607	1.444	1.217	1.054	-13,4%
	2° fascia	779	764	666	570	455	-20,2%
	TOTALE	2.405	2.371	2.110	1.787	1.509	-15,6%
Scienze Gastronomiche	TOTALE	0	4	5	17	7	-
Accademia Belle Arti	TOTALE	232	256	275	307	348	-
Istituto Vittoria	TOTALE	18	5	11	25	16	-
Conservatorio	TOTALE	12	15	20	17	24	-
TOTALE COMPLESSIVO		18.560	21.103	21.668	17.947	17.366	-3,2%

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

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Considerato che gli studenti vincitori di borsa di studio ricadono tutti nella prima fascia tariffaria, il numero di richiedenti di prima fascia potrebbe essere condizionato dal numero di vincitori di borsa.

L'analisi sulla variazione dei borsisti negli anni accademici 2008/09 e 2009/10 (Tab. 1.6) consente di affermare che questi sono rimasti pressoché stabili in Piemonte (+2%), seppur con elevate differenze da ateneo ad ateneo. I borsisti sono aumentati solo al Politecnico (+13%) e presso gli altri Istituti presenti sul territorio regionale (+18%), al contrario l'Università di Torino presenta una situazione stabile mentre al Piemonte Orientale si è verificata una riduzione del 14%.

Anche se con numeri diversi, i segni positivi e negativi registrati nella variazione dei borsisti, ricalcano le tendenze rilevate tra i richiedenti di prima fascia (Tab. 1.5).

Il segno negativo nei dati di seconda fascia è concorde in tutti gli atenei, anche al Politecnico dove in prima fascia di registra un incremento.

Tale risultato negativo potrebbe ancora risentire del cambiamento, avvenuto nell'a.a. 2008/09, nella gestione della richiesta di esonero parziale dalle tasse di iscrizione, che in precedenza era gestita da EDISU; in quel caso gli studenti compilavano un modulo unico per la richiesta di tutti i servizi offerti dall'Ente (borsa di studio, ristorazione, esonero tasse, ecc.), pertanto la richiesta di accesso al servizio ristorativo non comportava alcun onere aggiuntivo per lo studente (in termini di tempo e impegno personale), in quanto era sufficiente marcare anche la casella relativa al servizio mensa contestualmente alla richiesta degli altri servizi. E' probabile che alcuni studenti facessero richiesta del servizio senza poi esserne realmente fruitori.

Successivamente la gestione della richiesta di esonero parziale dalle tasse è passata in capo agli atenei, quindi gli studenti che non richiedono borsa di studio e/o servizio abitativo si sono trovati a dover presentare all'EDISU un'apposita richiesta per l'accesso alle mense. Questo potrebbe aver scoraggiato i richiedenti, soprattutto se poi non realmente fruitori, e potrebbe anche aver condizionato l'aumento dei fruitori in ultima fascia, di cui si tratterà nel paragrafo 1.4; si potrebbe pensare, infatti, che quanti avrebbero potuto richiedere il servizio pagando la tariffa di seconda fascia, utilizzino saltuariamente il servizio pagando la tariffa intera.

Tab. 1.6 - L'andamento dei beneficiari di borsa, a.a. 2005/06 - 2009/10

Ateneo	a.a. 2005/06	a.a. 2006/07	a.a. 2007/08	a.a. 2008/09	a.a. 2009/10	Variazione % a.a. 08/09- 09/10
Università di Torino	7.885	8.399	7.721	6.417	6.333	-1,3%
Politecnico di Torino	2.613	2.770	2.735	2.663	2.998	12,6%
Piemonte Orientale	1.128	1.032	887	703	603	-14,2%
Altri istituti	210	223	232	238	280	17,6%
TOTALE	11.836	12.424	11.575	10.021	10.214	1,9%

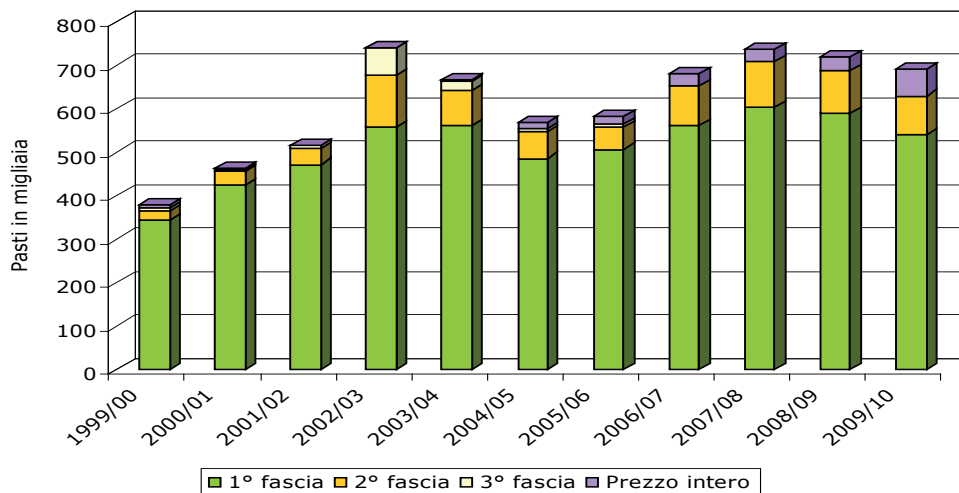
Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

1.4 L'affluenza

L'analisi sul numero di pasti erogati evidenzia un trend generalmente crescente fino all'a.a. 2007/08, difatti il consumo dei pasti si è incrementato gradualmente raddoppiando dall'a.a. 1999/00 all'a.a. 2007/08. Il picco verificatosi nell'a.a. 2002/03 – quando sono stati consumati circa 200.000 pasti in più dell'anno precedente – è stato determinato con molta probabilità da un utilizzo scorretto delle tessere Ristochef e dei buoni pasto allora in vigore per l'accesso ai locali convenzionati¹². L'intervento dell'Ente nell'anno successivo, volto a ridurre il numero di convenzioni per rendere più agevole i controlli e mettere quindi fine agli abusi, ha determinato la diminuzione repentina dei pasti per due anni consecutivi, riportando i valori alla normalità. A partire dall'a.a. 2005/06, il trend ha ripreso il suo andamento crescente, che si è mantenuto tale fino all'a.a. 2007/08, mentre negli anni 2008/09 e 2009/10 si è verificata una flessione.

Nell'a.a. 2009/10 sono stati erogati complessivamente quasi 691.000 pasti, ovvero il 4% in meno rispetto all'anno precedente; i pasti sono diminuiti di circa l'8% tra gli utenti di prima e seconda fascia, mentre sono quasi raddoppiati i pasti erogati a tariffa intera (Tab. 1.7).

Fig. 1.3 - L'andamento dei pasti erogati in Piemonte, dall'a.a. 1999/00 all'a.a. 2009/10



Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

¹² Si pensa infatti che alcuni studenti consegnassero al gestore del locale i buoni pasto o gli consentissero di utilizzare la tessera Ristochef per simulare almeno una volta al giorno la consumazione di un pasto di cui, in realtà, lo studente non usufruiva. La convenienza per lo studente risiedeva nell'accumulare credito presso il locale, da spendere per fini diversi da quelli della consumazione del pasto.

Considerate le variazioni sui pasti consumati in prima e seconda fascia, ci si è chiesto se tali valori fossero in qualche modo connessi alla variazione dei richiedenti il servizio a tariffe agevolate, ovvero se una diminuzione dei richiedenti avesse determinato una riduzione dei pasti. Tale verifica è stata effettuata calcolando per la prima e la seconda fascia il rapporto tra pasti erogati e richiedenti – ipotizzando che i richiedenti siano poi anche utenti del servizio -, al fine di capire quanti pasti consuma in media ciascun utente in un anno e l'andamento di tale valore negli anni (Tab. 1.8).

Emerge che in prima fascia il consumo annuo di pasti è cresciuto da 36 a 40 pasti per richiedente dall'a.a. 2006/07 al 2008/09, mentre ha subito una flessione nell'ultimo anno, coerentemente con l'aumento delle tariffe avvenuto nell'a.a. 2009/10 proprio tra gli utenti di prima fascia.

Interessante è il dato di seconda fascia: facendo riferimento al solo valore dei pasti erogati si deduce che il consumo dei pasti è in forte calo da due anni, tuttavia la flessione è da attribuire al minore numero di richiedenti di seconda fascia, perchè chi vi accede consuma in media più pasti rispetto al passato (30 pasti nel 2009/10 contro i 17 dell'a.a. 2006/07).

In merito all'aumento dei pasti consumati a tariffa piena, questo potrebbe essere stato influenzato dalla diminuzione di tariffa praticata dall'Ente nell'a.a. 2009/10, pari a 0,50€ per il pasto intero e di 0,20€ per quello ridotto.

Tab. 1.7 – La variazione del numero di pasti erogati negli a.a. 2006/07 – 2009/10

Fascia	a.a. 2006/07	a.a. 2007/08	a.a. 2008/09	a.a. 2009/10	Variazione % a.a. 2008/09 - 2009/10
Prima	560.551	604.575	589.572	541.263	-8,2
Seconda	93.232	105.357	97.643	89.375	-8,5
Tariffa intera	27.809	27.277	31.550	60.224	90,9
TOTALE	681.592	737.209	718.764	690.862	-3,9

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

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.8 - I pasti consumati in media in un anno da ciascun richiedente il servizio di prima e seconda fascia, a.a. 2006/07-2009/10

Fascia	a.a. 2006/07	a.a. 2007/08	a.a. 2008/09	a.a. 2009/10
Prima	36	38	40	38
Seconda	17	18	29	30
TOTALE	31	33	38	36

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

La distribuzione percentuale dei pasti consumati distintamente per fascia tariffaria - che rileva a quale fascia appartengono gli studenti che usufruiscono del servizio di ristorazione -, conferma che il maggior numero di utenti ricade in prima fascia, con quote di pasti erogati che si attestano all'80% nei ristoranti universitari; questi sono tuttavia in calo rispetto all'a.a. 2008/09 a fronte di un aumento dei pasti consumati a tariffa intera, che passano dal 5% a quasi il 10% (Tab. 1.9).

Tra i pasti consumati invece nei locali convenzionati sia dell'area metropolitana che dell'area extra-metropolitana è la seconda fascia a perdere utenza, sempre a favore dei pasti erogati a tariffa intera.

La distribuzione dei pasti complessivamente consumati nelle mense del Piemonte mostra che, fatto 100 il numero di pasti, quelli consumati a tariffa intera sono passati da 4 a quasi 9, mentre i pasti di prima fascia sono calati da 82 a 78, risultano stabili quelli di seconda fascia pari a circa 13 pasti.

L'analisi dei pasti consumati distintamente per ristoranti e locali convenzionati mette in evidenza come la flessione si sia registrata in particolare nelle mense (-3,9%) e nei locali convenzionati situati fuori dell'area metropolitana (-15%), mentre i locali convenzionati siti in Torino sono gli unici ad aver registrato una variazione positiva (+11%), in accordo con il trend degli anni scorsi (Tab. 1.10)¹³.

¹³ Il dato relativo ai locali convenzionati risulta negli anni particolarmente mutevole in quanto risente molto della chiusura e dell'attivazione dei corsi universitari nelle varie sedi. Per questo motivo si è scelto di non dettagliare i dati distintamente per locale convenzionato.

Tab. 1.9 – La distribuzione percentuale dei pasti per fascia tariffaria, a.a. 2007/08- 2009/10

FASCIA	Ristoranti universitari %			Locali convenzionati Area metropolitana %			Locali convenzionati Area extra-metro %			Totale Piemonte %		
	a.a. 07/08	a.a. 08/09	a.a. 09/10	a.a. 07/08	a.a. 08/09	a.a. 09/10	a.a. 07/08	a.a. 08/09	a.a. 09/10	a.a. 07/08	a.a. 08/09	a.a. 09/10
1° fascia	85,6	85,4	80,5	69,4	71,2	72,5	66,2	68,2	68,5	82,0	82,0	78,3
2° fascia	10,5	9,9	10,0	27,6	25,8	21,7	31,2	28,4	26,0	14,3	13,6	12,9
Tariffa intera	3,9	4,7	9,6	3,0	3,0	5,8	2,6	3,4	5,5	3,7	4,4	8,7

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.10 – I pasti erogati nei ristoranti universitari e nei locali convenzionati, a.a. 2006/07 – 2009/10

	Totale pasti erogati				Variazione % a.a. 08/09- 09/10
	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 08/09	a.a. 09/10	
Ristoranti universitari	539.741	593.892	566.602	544.308	-3,9
Locali convenzionati area metropolitana	49.961	59.235	64.601	71.970	11,4
Locali convenzionati area extra-metropolitana	91.890	84.082	87.561	74.584	-14,8
TOTALE	681.592	737.209	718.764	690.862	-3,9

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

1.4.1 L'affluenza nei ristoranti universitari

Se si focalizza l'attenzione sull'affluenza nei soli ristoranti universitari emerge che, sebbene il saldo complessivo sia negativo (-4%), i risultati differiscono in misura considerevole da una mensa all'altra poiché frutto di circostanze molto differenti (Tab. 1.11).

Si rileva una forte flessione nella mensa di Galliori (-42%), attribuibile principalmente alla temporanea chiusura per lavori di ristrutturazione della residenza Einaudi "Valentino", che ospita la mensa gestita dall'EDISU. E' pur vero che la contrazione dei pasti erogati in questa mensa è un segno evidente da diversi anni, influenzato dal trasferimento dei corsi triennali della I e della II Facoltà di Architettura dal Castello del Valentino alla sede di via Boggio del Politecnico e del trasloco della Facoltà di Medicina Veterinaria a Grugliasco; entrambe queste azioni hanno, di contro, determinato un aumento dei pasti consumati rispettivamente nelle mense di Castelfidardo (+6%) e Borsellino

(+7%) e in quella di Grugliasco (+22%).

Si registra inoltre una flessione anche nella mensa di Lungo Dora Siena (-26%), dovuta con ogni probabilità alla maggiore insoddisfazione rilevata nell'a.a. 2009/10 tra gli utenti di questa mensa¹⁴. Si registra una lieve contrazione dell'utenza anche nel Risto Pub Taberna (-5%) rispetto allo scorso anno, ma in aumento rispetto all'a.a. 2007/08¹⁵.

Rimangono sostanzialmente invariati i pasti erogati nella mensa di Principe Amedeo, che presenta un dato stabile rispetto allo scorso anno, quando aveva subito un tracollo dei pasti. Risulta stabile anche la mensa di Alessandria.

Tab. 1.11 - I pasti erogati distinti per ristorante universitario, a.a. 2006/07 - 2009/10

Ristorante universitario	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 08/09	a.a. 09/10	Variazione % a.a. 2008/09 2009/10	Variazione v.a.
Principe Amedeo	187.301	155.870	130.610	132.728	1,6%	2.118
Galliani	93.555	83.402	72.630	42.392	-41,6%	-30.238
Castelfidardo	207.311	191.047	174.396	184.776	6%	10.380
Borsellino	23.737	72.425	83.360	89.296	7,1%	5.936
Lungo Dora Siena	8.282	42.426	49.830	36.869	-26%	-12.961
Grugliasco	12.368	13.770	18.044	22.027	22,1%	3.983
Risto Pub Taberna	-	22.245	26.721	25.370	-5,1%	-1.351
Alessandria	7.187	12.701	11.011	10.850	-1,5%	-161
TOTALE	539.741	593.892	566.602	544.308	-3,9%	-22.294

Nota: per il ristorante Risto Pub Taberna di Grugliasco non è presente il dato relativo all'a.a. 2006/07 in quanto è stato aperto nell'a.a. 2007/08.

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Al fine di disporre di un indice che spieghi il grado di utilizzo di ciascuna mensa universitaria, è stato calcolato il rapporto tra il numero di pasti consumati e il numero di posti disponibili (Tab. 1.12).

In generale, le mense in Piemonte presentano un indice di utilizzo annuo pari a 409 pasti erogati per posto a sedere. Il valore più elevato si rileva nella mensa Borsellino con 732 pasti, seguita da Principe Amedeo (circa

¹⁴ Il gradimento del pasto nella mensa Lungo Dora Siena è calato rispetto a quanto rilevato nella precedente indagine relativa all'a.a. 2007/08. Per ulteriori approfondimenti si veda il paragrafo 3.5.

¹⁵ Si ricorda che l'attività del ristorante di via Leonardo da Vinci a Grugliasco non viene influenzata da quella del ristorante universitario Risto Pub "Taberna", in quanto il primo rimane aperto solo a pranzo e il secondo solo a cena.

553 pasti) e da Castelfidardo (528), tutte in aumento rispetto allo scorso anno. Galliori si attesta invece su 283 pasti per posto, seguita da Lungo Dora Siena, che presenta l'indice di utilizzo più basso tra tutte le mense aperte sia a pranzo che a cena, risultando il ristorante meno utilizzato in relazione alle sue potenzialità.

A parte vanno considerati i ristoranti aperti solo nell'orario di pranzo o di cena – Risto Pub Taberna, Grugliasco e Alessandria – che presentano in generale un indice di utilizzo fisiologicamente più basso; fa eccezione il Risto Pub Taberna che, per la sua collocazione all'interno della residenza di Grugliasco, mostra un indice di utilizzo quasi pari a quelli aperti sia a pranzo che a cena (507 pasti per posto a sedere).

Tab. 1.12 – L'indice di utilizzo delle mense universitarie piemontesi, a.a. 2009/10

Mensa	N. posti	N. pasti consumati a.a. 2009/10	Indice di utilizzo delle mense (N. pasti consumati/ N. posti)
<i>Mense aperte sia a pranzo che a cena</i>			
Borsellino	122	89.296	732 (+)
Amedeo	240	132.728	553 (+)
Castelfidardo	350	184.776	528 (+)
Galliori	150	42.392	283 (-)
Lungo Dora Siena*	190	36.869	194 (-)
<i>Mense aperte solo a pranzo oppure solo a cena</i>			
Risto Pub Taberna*	50	25.370	507 (-)
Grugliasco	120	22.027	184 (+)
Alessandria	108	10.850	100 (=)
<i>Indice complessivo di utilizzo delle mense in Piemonte</i>			
Piemonte	1.330	544.308	409 (-)

Nota: il segno (+) o (-) posto di fianco all'indice di utilizzo delle mense indica se l'utilizzo è in calo o in aumento rispetto allo scorso a.a. 2008/09.

*Il Risto Pub Taberna dispone nel complesso di 100 posti a sedere, di cui 50 fissi e 50 in dehor estivo. Il ristorante Lungo Dora Siena dispone di 190 posti fissi e di 40 posti in dehor estivo. Nel presente documento si è scelto di effettuare il calcolo sui posti fissi.

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Alcune interessanti considerazioni possono essere tratte analizzando i dati sui pasti erogati in ciascun ristorante distintamente per fascia (Tab. 1.13) e tra pranzo e cena (Tab. 1.14).

L'utilizzo delle mense Principe Amedeo e Alessandria, che nel complesso risulta stabile rispetto allo scorso anno, mostra in realtà un calo, seppur lieve, nei pasti consumati a tariffe agevolate, compensato al contrario dal consumo dei pasti a tariffa intera. La flessione relativa alla mensa Principe Amedeo è di fatto attribuibile solo all'utenza di cena, perché invece i pasti consumati a pranzo sono aumentati.

Anche la mensa Galliari, di cui si è già detto in precedenza, mostra una netta diminuzione di utenza nelle fasce a tariffa agevolata e un contestuale aumento dei pasti a tariffa intera che, nonostante siano raddoppiati, hanno una numerosità così contenuta da non poter compensare la riduzione nelle altre due fasce. Il calo ha caratterizzato i pasti consumati sia a pranzo che a cena, con una predominanza per questi ultimi poiché è venuta a mancare l'utenza della residenza entro cui si trova la mensa¹⁶.

Le mense di Castelfidardo, Borsellino e Grugliasco presentano, anche se con modalità differenti, delle buone performance più o meno in tutte le fasce tariffarie. L'aumento dei pasti a Castelfidardo e Borsellino si rileva solo nell'orario di pranzo poiché determinato dagli studenti dei corsi di Architettura trasferiti nella sede di via Boggio; nell'orario di cena, invece, dall'a.a. 2007/08, anno in cui è stata aperta la mensa Borsellino, si sta verificando un travaso di utenza da Castelfidardo a favore di questa mensa.

¹⁶ Si ricorda che la mensa Galliari è situata all'interno della residenza Einaudi "Valentino", chiusa nell'a.a. 2009/10 per lavori di ristrutturazione.

Tab. 1.13 - I pasti erogati nei ristoranti universitari per fascia tariffaria, a.a. 2008/09 - 2009/10

Ristorante	a.a.	Prima fascia	Seconda fascia	Tariffa intera	Totale pasti erogati
Amedeo	08/09	113.187	12.438	4.984	130.610
	09/10	108.572	12.055	12.101	132.728
	Var. 08/09 - 09/10	-4,1	-3,1	142,8	1,6
Galliani	08/09	64.111	6.308	2.212	72.630
	09/10	34.035	4.266	4.091	42.392
	Var. 08/09 - 09/10	-46,9	-32,4	85	-41,6
Castelfidardo	08/09	140.326	23.591	10.479	174.396
	09/10	139.212	24.719	20.845	184.776
	Var. 08/09 - 09/10	-0,8	4,8	98,9	6
Borsellino	08/09	74.529	6.213	2.618	83.360
	09/10	80.042	6.004	3.251	89.296
	Var. 08/09 - 09/10	7,4	- 3,4	24,2	7,1
Lungo Dora	08/09	47.517	1.102	1.211	49.830
	09/10	33.439	1.000	2.430	36.869
	Var. 08/09 - 09/10	- 29,6	- 9,2	100,6	- 26
Grugliasco	08/09	12.155	4.011	1.879	18.044
	09/10	12.937	4.767	4.323	22.027
	Var. 08/09 - 09/10	6,4	18,9	130,1	22,1
Risto Pub Taberna	08/09	26.574	82	60	26.716
	09/10	25.190	119	61	25.370
	Var. 08/09 - 09/10	- 5,2	45	1,6	- 5
Alessandria	08/09	5.437	2.377	3.197	11.011
	09/10	4.584	1.379	4.887	10.850
	Var. 08/09 - 09/10	- 15,7	- 42	52,9	- 1,5
TOTALE	08/09	483.836	56.122	26.639	566.597
	09/10	438.011	54.309	51.988	544.308

Nota: nel calcolo sono stati inclusi i pasti interi, ridotti e frazionati.

Tab. 1.14 - I pasti erogati in ciascun ristorante universitario, distinti tra pranzo e cena, a.a. 2008/09 - 2009/10

Ristorante	Pranzo			Variazione % 08/09 - 09/10	Cena			Variazione % 08/09 - 09/10
	07/08	08/09	09/10		07/08	08/09	09/10	
Amedeo	109.674	90.660	96.487	6,4	46.196	39.950	36.241	-9,3
Galliani	58.050	51.687	33.505	-35,2	25.352	20.943	8.887	-57,6
Castelfidardo	158.158	143.885	155.146	7,8	32.889	30.511	29.630	-2,9
Borsellino	47.195	51.823	57.414	10,8	25.230	31.537	31.882	1,1
Lungo Dora Siena	22.981	27.497	20.913	-23,9	19.445	22.333	15.956	-28,6
TOTALE	396.058	365.552	363.465	-0,6	149.112	145.274	122.596	-15,6

Nota: in tabella non sono stati inseriti la mensa di Grugliasco e il Risto Pub Taberna, poiché la prima apre solo a pranzo mentre la seconda - situata nella residenza Villa Claretta - solo a cena per gli studenti che vi alloggiavano. Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

La mensa di Lungo Dora Siena registra invece un calo di affluenza pari a 1 utente su 4 in meno rispetto all'anno precedente, diminuzione che è di fatto dovuta al calo di pasti consumati dagli utenti di prima fascia (-30%) e in parte da quelli di seconda (-9%); il calo si verifica sia a pranzo che a cena. A parte il gradimento assai contenuto di questa mensa (che verrà approfondito nel Cap. 3) il problema del limitato numero di pasti consumati è attribuibile anche alla natura delle Facoltà site in questa sede, ovvero Scienze Politiche e Giurisprudenza che notoriamente sono caratterizzate da una parziale frequenza delle lezioni¹⁷.

Il Risto Pub Taberna deve il suo calo di affluenza esclusivamente agli utenti di prima fascia, che costituiscono di fatto la quasi totalità dell'utenza, essendo questo un ristorante situato all'interno di una residenza universitaria. La diminuzione dei pasti che si è verificata potrebbe essere dovuta all'aumento della tariffa di prima fascia praticata nell'a.a. 2009/10, e di certo non al gradimento della mensa che, al contrario, rileva un aumento in quasi tutti gli aspetti del servizio.

1.4.2 La scelta del pasto

Il tipo di pasto su cui ricade maggiormente la scelta degli utenti delle mense è quello intero: lo sceglie il 69% degli studenti, in particolare a cena, quando lo consumano 78 studenti su 100. A pranzo, la seconda scelta ricade sul pasto ridotto (23%) mentre per ultimo si colloca il pasto frazionato (12%); la stessa cosa non si può dire nel caso della cena, quando le due alternative – ridotto e frazionato - attraggono la stessa quota di utenti, pari a circa 11 studenti su 100 (Tab. 1.15).

Inoltre, la scelta del pasto intero e di quello ridotto/frazionato sembra essere influenzata dalla fascia tariffaria in cui lo studente ricade: gli studenti di prima fascia scelgono il pasto intero nel 75% dei casi, mentre gli studenti che pagano la tariffa intera prediligono il pasto ridotto o il pasto frazionato (65% dei casi); ne emerge che chi paga un prezzo più elevato per il pasto tende a scegliere soluzioni che costano meno (Tab. 1.16).

I ristoranti in cui gli studenti hanno scelto in maggior misura il pasto intero sono Castelfidardo, Borsellino, Galliani, poiché caratterizzati da un'utenza principalmente maschile, in genere più propensa alla scelta del pasto intero.

¹⁷ L'indagine AlmaLaurea sul Profilo dei laureati 2009 evidenzia come solo il 55% dei laureati in Giurisprudenza e il 59% dei laureati in Scienze Politiche dichiarano di aver frequentato più del 75% delle lezioni.

Al contrario, Lungo Dora Siena e Alessandria presentano quote di consumo del pasto intero piuttosto ridotte e le quote più elevate di consumo del pasto frazionato, scelto da più di 1 studente su 3; il pasto frazionato costituisce invece un'alternativa ancora residuale nelle mense Castelfidardo e Borsellino, in quest'ultima introdotto solo negli ultimi mesi dell'a.a. 2009/10. Nelle mense di Grugliasco e Alessandria, il pasto ridotto costituisce la scelta più frequente, probabilmente perché sono le mense con la percentuale più alta di utenti a tariffa piena, i quali per spendere meno si orientano verso il ridotto (Tab. 1.17)¹⁸.

Tab. 1.15 – Il tipo di pasto scelto a pranzo e a cena, a.a. 2009/10

PASTO SCELTO	Pranzo %	Cena %	Totale %
Pasto intero	65,2	77,9	68,6
Pasto ridotto	22,7	10,5	19,4
Pasto frazionato	12,1	11,6	12,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0
N.	(396.342)	(147.966)	(544.308)

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.16 – Il tipo di pasto scelto per fascia tariffaria, a.a. 2009/10

PASTO SCELTO	Prima fascia %	Seconda fascia %	Tariffa intera %
Pasto intero	74,7	52,0	35,1
Pasto ridotto/ frazionato	25,3	48,0	64,9
TOTALE	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.17 – La percentuale di utenti che sceglie i vari tipi di pasto, per ristorante universitario, a.a. 2009/10

PASTO SCELTO	Gallari %	Principe Amedeo %	Castelfidardo %	Borsellino %	Lungo Dora Siena %	Grugliasco %	Alessandria %
Pasto intero	67,2	63,5	74,6	75,4	52,8	37,4	23,5
Pasto ridotto	17,6	16,0	19,7	19,2	12,4	62,6	44,5
Pasto frazionato	15,3	20,4	5,7	5,4	34,8	-	32,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(42.392)	(132.728)	(184.776)	(89.296)	(36.869)	(22.027)	(10.850)

Nota: il Risto Pub Taberna non compare in tabella poiché in questa mensa non è previsto né il pasto ridotto né quello frazionato, quindi la totalità dei pasti consumati ricade nella tipologia del pasto intero.

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

¹⁸ Per ulteriori approfondimenti circa le caratteristiche degli utenti di ciascuna mensa si veda il Cap. 2.

L'utilizzo del pasto frazionato

Il pasto frazionato è stato introdotto con l'intenzione di consentire allo studente di scegliere dalla linea di distribuzione le portate che desidera, esulando dalle rigidità del menù composto (intero o ridotto) e pagando effettivamente per le portate scelte.

L'a.a. 2007/08 è stato il primo anno di sperimentazione di questa tipologia di pasto nei ristoranti Lungo Dora Siena e Alessandria - dove copre ormai una quota di utenza che supera il 30% - mentre nell'a.a. 2009/10 è stato diffuso anche nelle altre mense, ad eccezione di quelle situate a Grugliasco.

I pasti frazionati sono di fatto raddoppiati nelle due mense in cui dapprima è stato sperimentato, in particolare tra gli studenti di prima fascia e in quelli che pagano la tariffa intera (+71%), mentre si è registrato un calo in seconda fascia, attribuibile però solo alla mensa di Alessandria (Tab. 1.18).

Nelle mense Principe Amedeo, Gallinari, Castelfidardo e Borsellino, dove la possibilità di scelta del pasto frazionato è stata introdotta a partire dall'a.a. 2009/10, mostrano comunque dati positivi a favore di questa nuova formula (Tab. 1.19).

Tab. 1.18 – La variazione nel consumo del pasto frazionato nelle mense che per prime lo hanno introdotto, a.a. 07/08 – 09/10

Fascia	Lungo Dora Siena			Alessandria			Totale			Variazione % 08/09-09/10
	07/08	08/09	09/10	07/08	08/09	09/10	07/08	08/09	09/10	
1° fascia	3.107	4.321	10.998	1.366	1.122	1.389	4.473	5.443	12.387	127,6%
2° fascia	231	146	263	966	491	305	1.197	637	568	-10,8%
Tariffa intera	920	722	1.556	835	1.227	1.781	1.755	1.949	3.337	71,2%
TOTALE	4.258	5.189	12.817	3.167	2.840	3.475	7.425	8.029	16.292	102,9%

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

Tab. 1.19 – I pasti frazionati erogati nelle altre mense, a.a. 2009/10

Fascia	Principe Amedeo	Gallinari	Castelfidardo	Borsellino	Totale
1° fascia	19.175	3.809	4.553	4.325	31.861
2° fascia	2.478	710	992	188	4.368
Tariffa intera	5.460	1.954	4.942	286	12.643
TOTALE	27.113	6.473	10.487	4.799	48.872

Fonte: elaborazioni Osservatorio su dati EDISU Piemonte.

La tariffazione del pasto frazionato si discosta da quella delle tradizionali formule intero e ridotto ed è differenziata sulla base del tipo di piatto scelto. In generale, l'Ente ha stabilito un prezzo diversificato per portata (primo, secondo, contorno o frutta) e per tipologia di piatto (standard, media o super). Gli studenti che ricadono nella prima e nella seconda fascia agevolata pagano circa un terzo e la metà dei prezzi relativi alla tariffa piena (tab. 1.20).

Gli studenti che desiderano consumare tutte le portate, dal primo al dolce, opteranno quasi di certo per il pasto intero. Infatti, anche scegliendo tutte le portate in versione "standard", il prezzo complessivo sarebbe superiore a quello del pasto intero (pari a 2,45 euro per la prima fascia, 4,41 euro per la seconda, 7,35 per la tariffa intera). E se lo studente dovesse inserire nel menu qualche portata media o super, allora il prezzo lieviterà di conseguenza.

E' plausibile ritenere quindi che la formula del pasto frazionato sia utilizzata principalmente da chi desidera consumare un pasto in formula ridotta, che però non sia necessariamente costituito da primo, contorno, frutta/dolce e pane.

A titolo di esempio, una richiesta molto frequente degli studenti, riscontrata sia nella precedente indagine sia in questa, è che il pasto ridotto non sia necessariamente composto da primo e contorno ma piuttosto da secondo e contorno; il pasto frazionato supera questa problematica dato che lo studente ha la facoltà di scegliere un pasto frazionato così composto ad un costo (simulato con portate standard) che supera la tariffa del pasto ridotto di 20-70 centesimi di euro.

Tab. 1.20 – Le tariffe applicate al pasto frazionato

Tipo di piatto		Prima Fascia	Seconda Fascia	Tariffa piena
primo piatto	standard	€ 0,72	€ 1,29	€ 2,15
	medio	€ 0,78	€ 1,41	€ 2,35
	super	€ 0,88	€ 1,59	€ 2,65
secondo piatto	standard	€ 0,95	€ 1,71	€ 2,85
	medio	€ 1,03	€ 1,86	€ 3,10
	super	€ 1,18	€ 2,13	€ 3,55
contorno	medio	€ 0,53	€ 0,96	€ 1,60
	super	€ 0,60	€ 1,08	€ 1,80
frutta/dolce medio		€ 0,17	€ 0,30	€ 0,50
pane		€ 0,08	€ 0,15	€ 0,25
dolce super		€ 0,27	€ 0,48	€ 0,80

Fonte: regolamento servizio di ristorazione.

1.5 Il Piemonte e l'Italia a confronto

Dall'analisi della situazione nazionale sul numero di pasti consumati in un anno da uno studente iscritto regolare, emerge che il Piemonte si colloca ben al di sotto della media, con 11 pasti erogati, contro una media italiana di 19 (Tab. 1.21).

In generale, il dato italiano è in calo rispetto all'a.a. 2008/09 e le sole regioni che hanno registrato un lieve incremento sono state la Toscana, le Marche e la Campania.

E' indubbio che, se la media di pasti erogati differisce così tanto da una regione all'altra, è perché sussistono modalità di accesso al servizio di ristorazione talvolta molto diverse.

Se si considera ad esempio la Toscana – una regione notoriamente attenta alla gestione della ristorazione universitaria, che difatti si colloca in cima alla lista con 53 pasti erogati annualmente per iscritto regolare – si può affermare che una tanto ampia affluenza sia determinata, in parte, dal fatto che gli studenti non devono presentare alcuna domanda per usufruire del servizio, in parte, dalla tariffa unica uguale per tutti¹⁹.

Tab. 1.21 – Il numero di pasti erogati per studente iscritto regolare, anno 2009

Regione	Pasti consumati/ iscritto regolare	Totale pasti erogati	Iscritti regolari
Toscana	53	4.037.418	76.236
Trentino Alto Adige	51	645.614	12.693
Friuli Venezia Giulia	40	960.546	24.153
Basilicata	34	170.169	5.025
Marche	33	1.095.931	33.165
Umbria	33	688.567	20.941
Veneto	28	2.061.198	73.454
Sardegna	26	716.732	27.135
Calabria	26	856.734	32.590
Sicilia	21	1.833.518	86.200
ITALIA	19	21.949.517	1.161.642
Liguria	16	540.388	33.006
Lombardia	16	2.849.474	181.236
Piemonte	11	705.786	62.226
Campania	11	1.354.164	119.903
Emilia Romagna	11	1.071.708	101.667
Abruzzo	10	408.037	41.127
Lazio	9	1.318.988	154.158
Puglia	8	584.457	69.944
Molise	8	45.435	5.986
Valle d'Aosta	6	4.653	797

Nota: gli iscritti regolari fanno riferimento all'a.a. 2009/10, i pasti erogati all'anno solare 2009. Il numero di pasti erogati non coincide con quello presentato nei paragrafi precedenti poiché qui si fa riferimento all'anno solare 2009 anziché all'a.a. 2009/10. Fonte: MIUR, Ufficio di Statistica

¹⁹ Il prezzo è pari a 3 euro per il pasto intero, mentre per le due tipologie di pasto ridotto previste si pagano 2,50 euro oppure 2,10 euro. Per gli studenti borsisti l'accesso è "apparentemente gratuito", in quanto gli viene trattenuta una quota della borsa di studio come corrispettivo della gratuita del pasto, di importo pari a 850 euro per i pendolari e 1.600 euro per i fuori sede (dato relativo all'a.a. 2010/11).

Tab. 1.22 - I pasti erogati per posto a sedere, anno 2009

Regione	Rapporto pasti/ posti disponibili	Totale posti disponibili
Toscana	823	4.122
Basilicata	681	250
Veneto	636	2.918
Calabria	633	1.216
Umbria	493	1.290
Emilia Romagna	460	1.510
Sicilia	443	2.494
Sardegna	433	1.560
Piemonte	417	1.330
Liguria	407	1.105
Marche	402	2.492
ITALIA		400
Abruzzo	297	1.232
Lombardia	275	6.158
Campania	270	1.795
Lazio	265	4.252
Trentino Alto Adige	264	2.300
Friuli Venezia Giulia	220	3.216
Puglia	206	2.698
Valle d'Aosta	9	220

Note: il Molise non compare poiché non si avvale di mense ma solo di locali convenzionati. Nel conteggio dei pasti erogati sono stati considerati solo quelli consumati nelle mense escludendo quelli relativi ai locali convenzionati; la scelta è stata dettata dal fatto che il dato sul numero di posti disponibili fa riferimento ai soli posti presenti nelle mense. Il numero di pasti erogati non coincide con quello presentato nei paragrafi precedenti poiché qui si fa riferimento all'anno solare 2009 anziché all'a.a. 2009/10.

Fonte: MIUR, Ufficio di Statistica.

A testimoniare l'importanza che il prezzo del pasto ricopre nella scelta degli studenti di usufruire o meno del servizio ristorativo ci sono i risultati di un'indagine condotta sulle condizioni di vita e di studio degli studenti, che mostra come la tariffa sia il primo elemento in ordine di importanza che condiziona le scelte dello studente²⁰.

Anche in Trentino Alto Adige, regione che si colloca al secondo posto nella classifica dei numeri di pasti consumati per iscritto regolare, il servizio di ristorazione è caratterizzato da una tariffa unica d'accesso, agevolata e indipendente dalla situazione economica dello studente ma differenziata in base al tipo di pasto (intero, ridotto o snack)²¹.

L'analisi sull'indice di utilizzo delle mense universitarie distinto per

²⁰ G. Catalano e A. Figà Talamanca (a cura di), Euro Student, Le condizioni di vita e di studio degli studenti universitari, Il Mulino, Bologna, 2002.

²¹ L'alternativa del pasto snack, tanto gradita agli studenti da essere la scelta di uno studente su due, è presente solo nella provincia autonoma di Trento. L'informazione è relativa all'anno 2008.

regione mette in luce che il Piemonte si colloca nel 2009 tra le 9 regioni che registrano il grado di utilizzo più rilevante, dopo la Toscana (823 pasti per posto disponibile), la Basilicata (con una media di 681 pasti), il Veneto (636 pasti), la Calabria (633 pasti), l'Umbria (493 pasti), l'Emilia Romagna (460 pasti), la Sicilia (443 pasti) e la Sardegna (433 pasti). Inoltre, il Piemonte, che si attesta su una media di 417 pasti erogati per posto disponibile, si posiziona al di sopra della media nazionale, pari a 400 pasti²² (Tab. 1.22).

²² Le medie calcolate si riferiscono ai soli pasti erogati nelle mense universitarie, pertanto non vengono contemplati i pasti erogati nei servizi convenzionati. Elaborazione dati MIUR, Ufficio di Statistica, anno 2009.

2.1 L'utente delle mense vs lo studente universitario tipo

Quali caratteristiche presentano gli studenti che frequentano le mense? Il loro profilo è simile a quello dello studente universitario tipo? Infine, gli utenti dei ristoranti universitari sono una compagine uniforme o ogni mensa ha una propria clientela?

In linea con quanto evidenziato nelle due precedenti edizioni dell'indagine lo studente-utente delle mense si contraddistingue per essere (Tabb. 2.1-2.3):

- di sesso maschile (61%);
- fuori sede (62%);
- borsista (53%).

Questo ritratto si discosta nettamente dal profilo dello studente-tipo che è invece in prevalenza di sesso femminile (53%), pendolare (41%) e non borsista (85%). L'utenza dei ristoranti universitari presenta, inoltre, altre peculiarità in comparazione alla popolazione universitaria:

- è composta da studenti non residenti in Piemonte (italiani e stranieri) in percentuale superiore rispetto a quanto si registra nel totale della popolazione studentesca: quasi il 29% è straniero²³ e il 43% degli italiani non è piemontese contro percentuali, rispettivamente, dell'8 e 16% sul complesso degli iscritti (Tabb. 2.4-2.5);
- il 45% degli utenti studia Ingegneria sebbene nella sede di Torino "soltanto" il 20% sia iscritto a tale Facoltà (Fig. 2.1);
- il 28% frequenta il primo anno di un corso di laurea di primo livello mentre gli immatricolati alla laurea triennale sono il 16% sul totale degli studenti.

In breve, le mense sono frequentate prevalentemente da uomini, fuori sede, borsisti, ingegneri, neo-immatricolati. Ma quali sono le ragioni di questo tipo di utenza? I fattori che incidono sulla scelta di andare in mensa sono molteplici e in particolar modo possono ricondursi ai seguenti: il costo

²³ Questa percentuale, in realtà, è probabilmente sovrastimata dalla presenza di intervistatori stranieri i quali hanno tendenzialmente intervistato studenti stranieri. Nello specifico, il 45% dei soggetti intervistati da intervistatori stranieri hanno la nazionalità straniera contro il 25% di quelli intervistati da italiani.

del servizio; la frequenza dei corsi e di conseguenza l'uso delle strutture universitarie; la necessità di servirsi della mensa; la vicinanza del ristorante rispetto alla sede di studio; infine motivi di ordine culturale.

Tab. 2.1 – Gli studenti intervistati a confronto con gli studenti iscritti a Torino e Alessandria, distinti per sesso (valori percentuali)

	Utenti mense %	Studenti a.a. 2009/10 %
Donne	39,0	52,9
Uomini	61,0	47,1
TOTALE	100,0	100,0
N.	(1.619)	(96.806)

Nota: dati di ateneo, iscritti nelle sedi di Torino, Alessandria e Grugliasco - rilevazione luglio 2010.

Tab. 2.2 – Gli studenti intervistati a confronto con gli studenti iscritti a Torino e Alessandria, distinti per condizione abitativa (valori percentuali)

	Utenti mense %	Borsisti a.a. 2009/10 %
In sede	15,9	17,7
Pendolare	22,3	41,3
Fuori sede	61,7	41,0
TOTALE	100,0	100,0
N.	(1.464)	(9.035)

Nota: poiché il dato sulla condizione abitativa degli studenti non è disponibile per il totale della popolazione studentesca, si è preso a riferimento i borsisti come approssimazione di quello che si riscontrerebbe nel complesso degli iscritti.

Fonte: dati EDISU, borsisti iscritti nelle sedi di Torino, Alessandria e Grugliasco - rilevazione luglio 2010.

Tab. 2.3 – Gli studenti intervistati a confronto con il totale degli studenti iscritti regolari a Torino e Alessandria, distinti tra beneficiari e non beneficiari di borsa di studio (valori percentuali)

	Utenti mense %	Studenti a.a. 2007/08 %
Borsisti	52,9	14,8
Non borsisti	47,1	85,2
TOTALE	100,0	100,0
N.	(1.608)	(61.026)

Nota: dati EDISU e di Ateneo, iscritti regolari nelle sedi di Torino, Alessandria, Grugliasco; sono esclusi gli iscritti a corsi non aventi diritto alla borsa (Master, corsi singoli, teledidattica, ecc.) - rilevazione luglio 2010'

Tab. 2.4 – Gli studenti intervistati a confronto con gli studenti iscritti a Torino e Alessandria, distinti per cittadinanza (valore percentuale)

	Utenti mense %	Studenti a.a. 2009/10 %
Italiani	71,2	91,9
Stranieri	20,1	6,8
Partecipanti a programmi di mobilità (es. Erasmus)	8,7	1,2
TOTALE	100	100,0
N.	(1.643)	(98.002)

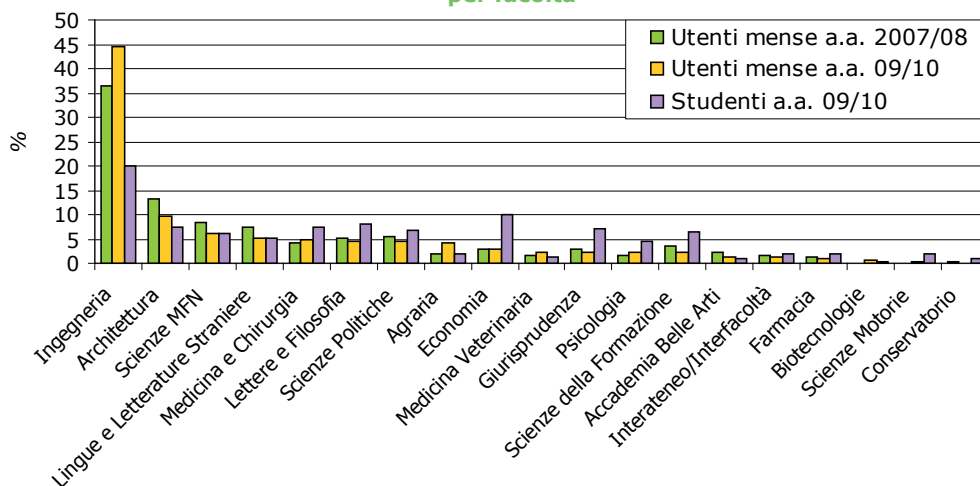
Nota: dati di ateneo, iscritti nelle sedi di Torino, Alessandria e Grugliasco - rilevazione luglio 2010.

Tab. 2.5 – Gli studenti italiani intervistati a confronto con gli studenti iscritti a Torino e Alessandria, distinti per residenza e tipologia studente (valori percentuali)

Residenza	Utenti mense			Studenti a.a. 2009/10 %
	Pendolari %	Fuori sede %	Totale %	
Piemonte	96,5	28,6	56,9	83,7
Altra regione	3,5	71,4	43,1	16,3
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(310)	(668)	(1.132)	(90.112)

Nota: sono stati presi in esame solo gli studenti con cittadinanza italiana. La percentuale sul totale è stata calcolata considerando anche gli studenti in sede.

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



Fonte: gli iscritti sono stati rilevati da dati di Ateneo, rilevazione luglio 2010.

Nello specifico, si ritiene che i borsisti siano degli assidui frequentatori poiché accedono in mensa alla tariffa di prima fascia, ovvero quella più bassa, e come ha rilevato l'indagine EuroStudent [2002] il costo contenuto del pasto è la ragione principale dell'uso della mensa da parte degli studenti.

I fuori sede hanno evidentemente maggiore necessità del servizio rispetto a chi vive in famiglia - gli studenti in sede e pendolari hanno la possibilità la sera di tornare a casa -, il che spiega come mai sia la categoria di utenti più presente in entrambi gli orari e particolarmente in quello serale (Tab. 2.7).

Vi sono poche utenti donne, da un lato, perché vi sono meno iscritte nella facoltà di Ingegneria, cioè quella dei "clienti" più assidui, dall'altro, per elementi di carattere culturale. A parità di condizione abitativa la quota di studentesse è sempre inferiore a quella degli studenti, sia a pranzo, quando rappresentano il 44%, sia soprattutto a cena, quando scendono al 28% (Tab. 2.6)²⁴. Un fenomeno - quello per cui le donne in specie a cena preferiscono mangiare a casa - già rilevato nelle due pregresse ricerche locali e nella citata indagine nazionale EuroStudent [2002].

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

		In sede %	Pendolare %	Fuori sede %	Straniero %	Totale %
PRANZO	Donne	46,2	51,5	40,3	38,3	43,6
	Uomini	53,8	48,5	59,7	61,7	56,4
	TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
CENA	Donne	20,0	50,0	28,0	28,8	28,6
	Uomini	80,0	50,0	72,0	71,2	71,4
	TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La maggiore frequenza dei corsi da parte degli studenti immatricolati al primo anno invece, con tutta probabilità, determina un uso maggiore della mensa dei neo-iscritti in confronto agli studenti di anni successivi.

La massiccia presenza di ingegneri, infine, si può attribuire a diversi fattori come: la particolare vicinanza della mensa alle sedi didattiche del Politecnico; la presenza di molti fuori sede e stranieri, che più degli altri ricorrono al servizio ristorativo, tra gli iscritti ingegneri; la più assidua frequenza delle lezioni e quindi delle strutture universitarie. Basti pensare che l'86% degli studenti al Politecnico segue regolarmente oltre il 75% degli insegnamenti contro il 66% degli iscritti all'Università, e ciò fa anche capire perché, di contro, presso

²⁴ Fanno eccezione i pendolari per i quali non si riscontra alcuna differenza.

alcune Facoltà umanistiche (Scienze della Formazione, Psicologia, Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Scienze Politiche) vi sia una sottorappresentazione di utenti-mense in rapporto agli iscritti: sono le Facoltà in cui è più bassa la percentuale di studenti frequentanti con regolarità le lezioni²⁵. Se le mense che servono il polo "Palazzo Nuovo" e quello di Giurisprudenza/Scienze Politiche siano meno attrattive anche per altre motivazioni legate alla qualità percepita del servizio si vedrà poi oltre nel capitolo 3.

Una nota a parte va fatta per Lingue e Letterature straniere, da un lato, e Economia e Medicina e Chirurgia, dall'altro, sebbene per ragioni diverse. Nel primo caso, gli iscritti, pur essendo assimilabili agli studenti delle altre facoltà umanistiche in termini di frequenza delle lezioni, non sono sproporzionati rispetto agli utenti essendoci nella compagine studentesca una più alta percentuale di stranieri; negli altri due casi, la sproporzione tra utenti e iscritti è determinata dalla distanza di queste realtà dai ristoranti universitari, alla quale l'EDISU ha supplito con la stipula di apposite convenzioni con bar/locali privati nei loro pressi.

La considerazione conclusiva è che tutti i fattori citati concorrono all'utilizzo di un ristorante universitario e devono essere tenuti in considerazione nel momento in cui si progetta la collocazione di una mensa poiché ne va del suo successo. E' emblematico, ad esempio, il caso di Alessandria. Questa mensa ha un'utenza composta da:

- "ingegneri" e "medici" nonostante il ristorante sia collocato più vicino alle Facoltà di Giurisprudenza e Scienze Politiche;
- iscritti al Conservatorio - situato nella stessa via del ristorante - nonostante essi non abbiano diritto ad accedervi in base al regolamento EDISU.

Una situazione ulteriormente complicata dal trasferimento a Torino di tutti i corsi di Ingegneria a partire dall'a.a. 2010/11, che dovrebbe portare alla perdita di circa un 14% di utenti. Si comprende allora quanto sia divenuto necessario ampliare anche formalmente agli studenti del Conservatorio la possibilità di usufruire del servizio ristorativo alessandrino e trovare nuovi elementi di attrattività per incrementare l'uso di una mensa che negli ultimi tre anni ha conosciuto una flessione del numero di pasti erogati di quasi il 15%.

²⁵ AlmaLaurea, Il profilo dei laureati 2010, www.almalaurea.it.

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

Utenti mense	Pranzo %	Cena %	Totale %
In sede	13,0	2,0	9,5
Pendolare	27,1	2,2	19,3
Fuori sede	36,2	54,0	41,8
Straniero	23,7	41,9	29,4
TOTALE	100,0	100,0	100,0
N.	(1.109)	(504)	(1.613)

2.2 L'utente-tipo di ciascuna mensa

Nel primo paragrafo è stato tracciato il profilo dell'utente-tipo del servizio ristorativo EDISU. Ogni mensa, tuttavia, ha una sua specifica utenza che si discosta in misura minore o maggiore dal profilo medio generale e che dipende principalmente dalla sua collocazione. In base a questo principio si possono distinguere tre tipi di mense: quelle residenziali, come Borsellino, Lungo Dora Siena e Risto Pub Taberna, situate all'interno di residenze universitarie; quelle collocate sia nei pressi di studentati che di poli didattici, come Galliari, Principe Amedeo e Castelfidardo; ed infine si distinguono la mensa di Grugliasco e quella di Alessandria perché limitrofi esclusivamente a sedi universitarie²⁶. Dalla posizione di queste mense discende il tipo di utente che le frequenta.

Presso le mense residenziali Lungo Dora Siena e il Risto Pub Taberna, ad esempio, la quasi totalità dei "clienti" sono borsisti, beneficiari di posto letto, afferenti alla prima fascia tariffaria e fuori sede, con percentuali che superano l'80%, e addirittura il 90% al Risto Pub Taberna (Tab. 2.8, Figg. 2.2-2.3).

Borsellino, pur avendo un numero elevato di utenti fuori sede beneficiari di posto letto, si differenzia dalle altre perché a pranzo riesce a "catturare" anche gli studenti frequentanti le lezioni al Politecnico, come si può dedurre dalla consistente riduzione della quota di utenti borsisti e di prima fascia tariffaria nell'orario diurno: passano, rispettivamente, dal 62% e 86% a cena, al 50% e 73%, a pranzo (Tab. 2.9). Inoltre, va sottolineato che in questa mensa si è registrato l'incremento più cospicuo del numero di pasti erogati a pranzo negli ultimi due anni (si veda la tab. 1.14).

Differentemente, Lungo Dora Siena non appare altrettanto attrattiva nei confronti degli iscritti alle facoltà che gravitano nei suoi pressi, ovvero

²⁶ In realtà ad Alessandria c'è una residenza universitaria ma di soli 25 posti e a Grugliasco c'è la residenza Villa Claretta la quale però dista circa una quindicina di minuti a piedi dal ristorante universitario.

Giurisprudenza e Scienze Politiche. Senza dubbio incide sulla sua minore attrattività sia la difficoltà di catturare studenti-utenti che in percentuale maggiore sono in sede²⁷ e con minor frequenza seguono i corsi, come mettono in luce i dati AlmaLaurea, sia la sua collocazione: uno su cinque utenti di Lungo Dora affermano di pranzare di rado in mensa a causa della distanza dalle facoltà (cfr. par. 2.4).

Non è comparabile il Risto Pub Taberna aperto solo a cena, collocato nella residenza Villa Claretta a Grugliasco, quindi difficilmente frequentabile da altri che non siano i residenti della casa dello studente.

Tab. 2.8 – La percentuale di utenti borsisti, beneficiari di posto letto, uomini, per mensa

	Borsisti %	*di cui: Beneficiari di posto letto %	Uomini %
Risto Pub Taberna	94,5	90,0	71,2
Lungo Dora Siena	80,8	80,0	51,6
Principe Amedeo	56,0	42,8	46,4
Borsellino	54,8	62,6	71,1
Galliaro	52,8	39,8	64,8
Castelfidardo	42,8	47,5	72,7
Grugliasco	36,8	37,8	47,6
Alessandria	29,6	31,8	50,0

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

*Percentuale calcolata solo sugli studenti borsisti.

Il caso opposto ai ristoranti residenziali sono Grugliasco e Alessandria, accomunati dal fatto di essere aperti solo a pranzo ma soprattutto dall'aver un'utenza composta da pochi borsisti (pari, rispettivamente, al 37% e 30%), pochi fuori sede (pari sempre, rispettivamente, al 37% e 30%), e scarso afflusso alla tariffa di prima fascia (meno del 50%). In queste mense vi invece è la più alta percentuale di utenti pendolari e paganti la tariffa piena, pari quasi ad un terzo. Come già anticipato, questi ristoranti "servono" unicamente gli iscritti nelle facoltà gravitanti nella loro area di cui riflettono le caratteristiche.

I ristoranti Castelfidardo, Principe Amedeo e Galliaro hanno invece un'utenza mista. A pranzo gli utenti sono per lo più studenti frequentanti le lezioni mentre a cena l'utenza si restringe agli studenti fuori sede domiciliati nei loro pressi, il che si evince dall'aumento rilevante della quota di studenti fuori sede e di prima fascia nell'orario serale, in particolar modo a Principe

²⁷ Sono studenti in sede, ovvero residenti a Torino, il 35% degli iscritti a Giurisprudenza e il 31% a Scienze Politiche, rispetto al 20% degli iscritti al Politecnico.

Amedeo. Castelfidardo però si distingue perché è utilizzata in misura maggiore da studenti non borsisti (pari al 60%) e da chi paga una tariffa superiore alla prima (35%) e si vedrà oltre se questo è indice di migliore qualità del servizio.

Fig.2.2 - Gli utenti distinti per mese e tipologia di studente (valori percentuali)

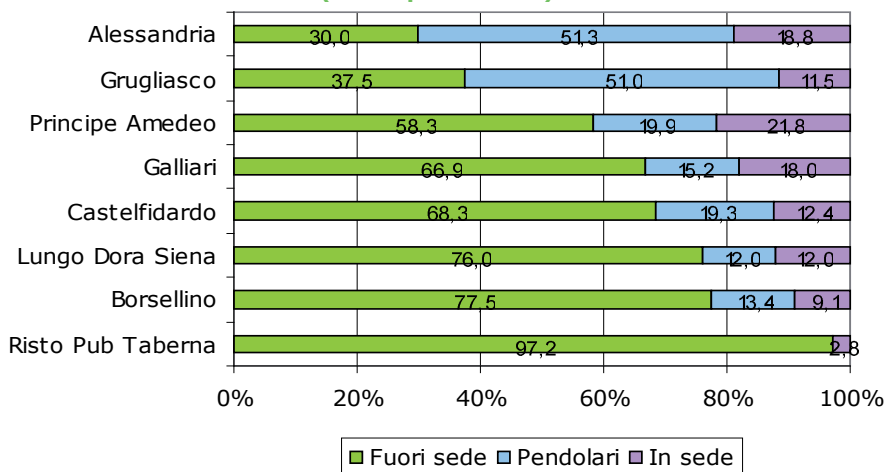
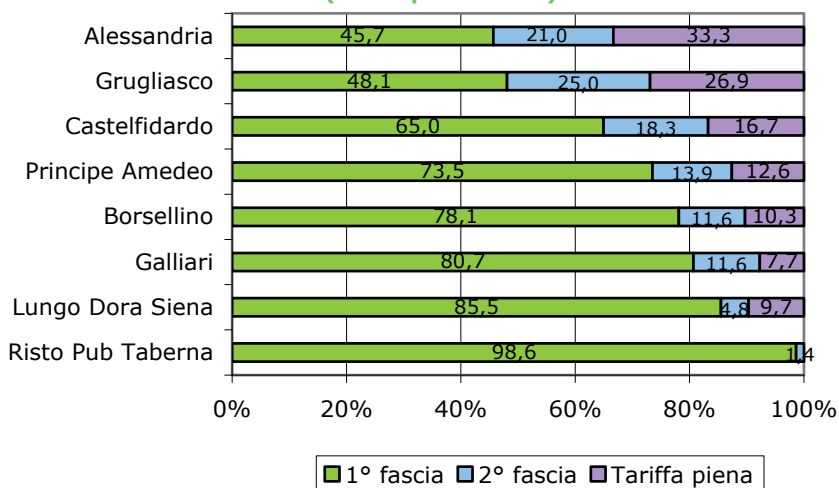


Fig.2.3 - Gli utenti distinti per mensa e fascia tariffaria (valori percentuali)



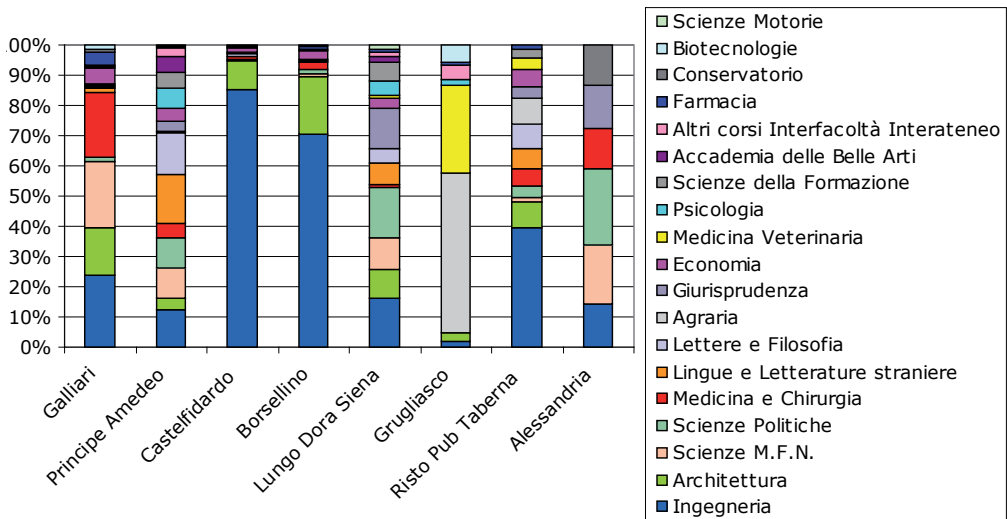
Nota: E' stata considerata solo la popolazione studentesca, poiché gli utenti non studenti accedono in mensa alla tariffa piena.

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

		Gallari %	Principe Amedeo %	Castelfidardo %	Borsellino %	Lungo Dora Siena %
PRANZO	Borsisti	53,2	53,0	40,4	50,0	75,0
	Prima fascia tariffaria	77,2	68,5	61,1	73,4	81,4
	Fuori sede	57,6	49,3	61,3	67,6	63,3
CENA	Borsisti	51,9	63,6	49,6	62,2	86,2
	Prima fascia tariffaria	88,9	86,1	75,6	85,6	89,2
	Fuori sede	88,7	82,4	88,0	92,4	87,7

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

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



Dalla collocazione della mensa dipende ovviamente anche la facoltà di iscrizione degli utenti e di conseguenza il genere.

Borsellino e Castelfidardo, essendo situate nel polo Politecnico, sono utilizzate in maniera pressoché esclusiva dagli iscritti a tale Ateneo e la loro utenza è prevalentemente maschile (Tab. 2.8), sebbene, come si nota a colpo d’occhio osservando la figura 2.4, gli ingegneri mangino un po’ in tutte le mense. La mensa di Grugliasco poiché è posizionata vicino alle facoltà di Agraria e Medicina Veterinaria è frequentata da agronomi e veterinari, con

un'utenza femminile pari al 52%²⁸. Si recano a Principe Amedeo e Lungo Dora Siena gli studenti di quasi tutte le facoltà con una predominanza di quelle umanistiche (Scienze Politiche, Lettere, Lingue, Giurisprudenza); ne consegue che la quota rosa raggiunge la sua punta massima: ben il 54% degli utenti sono donne presso Principe Amedeo²⁹. Gallari serve il polo scientifico dell'Università comprendente Scienze MFN, Medicina, Farmacia e Architettura, per cui la componente maschile sale al 65%.

Va notato il caso dei farmacisti che si confermano degli scarsi utilizzatori del servizio ristorativo (meno dell'1% sul totale degli utenti) sebbene ci si aspetterebbe da questi almeno una percentuale analoga a quella dei veterinari (2,3% di utenti sul totale), avendo caratteristiche simili in termini di frequenza delle lezioni e di numerosità di iscritti. Le spiegazioni possono essere legate naturalmente alla composizione della popolazione studentesca essendoci una più alta percentuale di donne e studenti in sede tra gli iscritti di Farmacia piuttosto che di Veterinaria, ma certamente questa è una fetta di utenti che potrebbe/dovrebbe essere "recuperata"

Infine, gli utenti del Risto Pub Taberna e di Alessandria rispecchiano le facoltà cui, rispettivamente, sono iscritti quanti alloggiano a Villa Claretta e quanti studiano ad Alessandria. Nella prima mensa sono pressoché tutti uomini ed un terzo è cittadino straniero³⁰; nella seconda va evidenziando che il 13% sono studenti del Conservatorio nonostante formalmente questi non siano titolati ad accedervi.

Nel complesso, il quadro non si discosta da quello delineato due anni fa, se non per un tendenziale incremento degli utenti fuori sede, uomini, di prima fascia tariffaria e borsisti, ad esclusione della mensa di Principe Amedeo dove a pranzo sono cresciuti gli utenti non beneficiari di borsa e afferenti ad una fascia tariffaria superiore alla prima.

²⁸ Questo dato si spiega con le seguenti percentuali: le studentesse sono il 34% alla facoltà di Agraria ma il 73% in quella di Medicina Veterinaria.

²⁹ Si ricorda che presso Giurisprudenza e Scienze Politiche circa il 60% degli iscritti sono di sesso femminile.

³⁰ Sebbene quest'anno l'analisi sulla quota di utenti stranieri distintamente per mensa non sia stata effettuata per il problema relativo alla probabile sovrastima del dato, si può confermare che quelle maggiormente frequentate da studenti stranieri sono Gallari ed il Risto Pub Taberna, e se nel secondo caso si spiega con la nazionalità degli studenti beneficiari di posto letto a Villa Claretta, più difficile diventa dare delle motivazioni al perché Gallari sia la più scelta dagli stranieri.

2.3 Perché viene scelta la mensa

Il criterio principale in base al quale gli studenti scelgono una determinata mensa³¹ è, banalmente, la prossimità alla sede di studio o alloggio: il 76% degli intervistati mangia nel ristorante universitario più a portata di mano, un dato esattamente analogo a quello rilevato nell'indagine 2008 (Tab. 2.10). Sono frequentate in particolare per la vicinanza alla sede di studio, la mensa di Grugliasco (il 78% degli studenti indica questa motivazione) e Castelfidardo (71%), e per la vicinanza all'alloggio, il Risto Pub Taberna (79%) e Lungo Dora Siena (53%) che difatti sono collocate all'interno di residenze universitarie (Tab. 2.11).

Le altre ragioni su cui si fonda la scelta sono minoritarie. L'8% del totale degli studenti decide in funzione della compagnia degli amici, ma è significativo che questa percentuale si alzi al 21% tra chi paga la tariffa intera: un quinto di coloro che rientrano nell'ultima fascia tariffaria sceglie dunque la mensa per la compagnia, il che dimostra che i ristoranti universitari svolgono anche una funzione sociale (Tab. 2.12).

Vi è poi un 7% di studenti che decide in base alla migliore qualità del cibo ed è soprattutto la mensa di Borsellino ad essere fruita per questa ragione; all'opposto, il Risto Pub Taberna e Principe Amedeo hanno la più bassa percentuale di studenti che li ha scelti per tale ragione, e ciò può rappresentare un primo indicatore di (non) apprezzamento del servizio da parte degli studenti.

Alcuni studenti, infine, anziché rispondere alla domanda sul perché hanno scelto una specifica mensa hanno precisato la ragione generica per cui mangiano in mensa. Sebbene si tratti di percentuali esigue, non essendo risposte pre-definite all'interno del questionario, si ritiene indicativo riportarle: l'uso della mensa avviene per la convenienza del prezzo e la mancanza di tempo/voglia di cucinare.

Va detto, in ultimo, che non sono state rilevate differenze significative nelle motivazioni legate al genere, alla condizione abitativa dello studente o alla cittadinanza.

³¹ Agli studenti è stata posta la seguente domanda: "Per quale ragione ha scelto di mangiare in questa mensa?". La questione non è stata posta agli utenti della mensa di Alessandria essendo l'unica nella città.

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

RAGIONI SCELTA MENSA	Utenti mensa %
Vicinanza sede studio	55,3
Vicinanza alloggio	21,1
Per la compagnia di amici	8,1
Per la migliore qualità del cibo	6,8
Per caso	4,8
Prezzo conveniente	2,5
Mancanza tempo/voglia di cucinare	1,5
TOTALE	100,0
N.	(1.583)

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

RAGIONI SCELTA MENSA	Gallari %	Principe Amedeo %	Castelfidardo %	Borsellino %	Lungo Dora Siena %	Grugliasco %	Risto Pub Taberna %
Vicinanza sede studio	66,7	62,2	70,8	39,3	26,5	78,0	12,5
Vicinanza alloggio	13,5	21,4	10,0	25,9	53,0	3,7	79,2
Per la compagnia di amici	7,0	8,1	10,6	7,6	7,6	6,4	6,9
Per la migliore qualità del cibo	6,4	3,6	5,1	21,0	4,5	6,4	-
Per caso	6,4	4,7	3,5	6,3	8,3	5,5	1,4
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(171)	(360)	(452)	(224)	(132)	(109)	(72)

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

RAGIONI SCELTA MENSA	Prima/Seconda fascia %	Tariffa intera %	Totale %
Vicinanza	79,8	69,9	78,5
Per la compagnia di amici	5,7	21,2	7,7
Per la miglior qualità del cibo	7,3	4,1	6,9
Per caso	4,4	4,1	4,4
Prezzo conveniente	2,8	0,5	2,5
TOTALE	100,0	100,0	100,0
N.	(1.299)	(197)	(1.496)

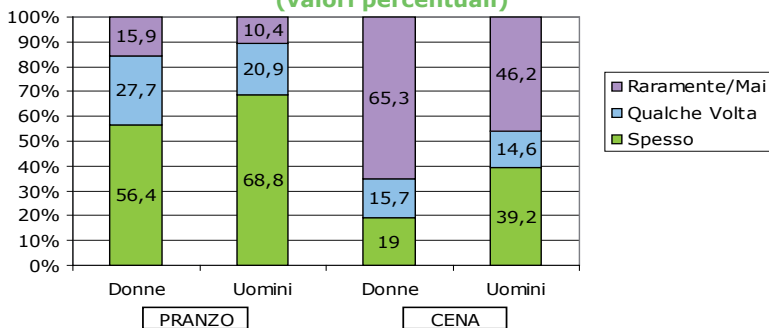
2.4 Con quale frequenza si mangia nei ristoranti EDISU

I risultati evidenziati sul profilo dell'utente-tipo sono confermati dall'analisi delle risposte alla domanda sulla frequenza con cui si pranza e cena in mensa: frequentano assiduamente le mense gli uomini, gli studenti fuori sede, quanti hanno la cittadinanza straniera e coloro che pagano la tariffa più bassa. Non c'è invece alcuna differenza in termini di utilizzo del servizio tra borsisti e non borsisti a parità di fascia tariffaria, ovvero considerando solo la prima che è quella cui afferiscono i beneficiari di borsa.

Le motivazioni che spiegano questo tipo di utente sono già state messe in luce nel paragrafo 2.1, qui ci si limiterà a sottolineare alcuni dati più significativi:

- il 56% delle donne dichiara di mangiare spesso in mensa a pranzo e solo il 19% a cena - contro, rispettivamente, il 69% e il 39% degli uomini -³² sebbene poi adducano le stesse ragioni di non utilizzo della mensa dei loro colleghi (Fig. 2.5).
- la percentuale di chi afferma di mangiare frequentemente in mensa a pranzo cresce al passaggio dalla condizione di studente in sede (53%) a quella di fuori sede/straniero (69%), mentre a cena i ristoranti universitari sono pressoché inutilizzati dagli studenti in sede e pendolari (Tab. 2.13);
- la tariffa incide fortemente sull'assiduità con cui si usa il servizio ristorativo, in altre parole quanto meno si paga tanto più si mangia: va di frequente a pranzo in mensa il 70% circa di chi afferisce alle prime due fasce (che sono state accorpate in quanto analoghe come percentuali) rispetto al 34% di chi paga la tariffa piena; a cena le differenze sono ancora più marcate e la quota dei frequentatori assidui scende al 5% per chi si colloca nell'ultima fascia tariffaria, rispetto al 39% della prima fascia (Fig. 2.6).

Fig.2.5 - La frequenza della mensa a pranzo e cena, per sesso (valori percentuali)

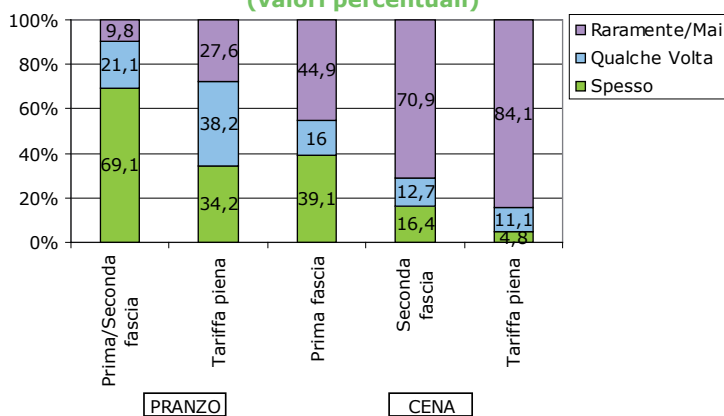


³² La minore frequenza dei ristoranti universitari da parte delle donne si rileva anche a parità di orario del pasto e di condizione abitativa; in altre parole, le donne in sede, pendolari e fuori sede si recano meno in mensa rispetto ai colleghi maschi della stessa tipologia di studente.

Tab. 2.13 – La frequenza della mensa a pranzo e cena, per tipologia di studente (valori percentuali)

Utenti mense	PRANZO				CENA			
	In sede %	Pendolari %	Fuori sede %	Stranieri %	In sede %	Pendolari %	Fuori sede %	Stranieri %
Spesso	52,9	56,5	67,3	69,2	6,7	0,8	41,8	42,1
Qualche Volta	27,9	33,9	21,2	18,1	7,5	8,2	14,8	20,6
Raramente/Mai	19,3	9,6	11,6	12,7	85,8	91,0	43,4	37,3
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	140	271	657	458	134	255	650	456

Fig.2.6 - La frequenza della mensa a pranzo e cena, per fascia tariffaria (valori percentuali)



Alla luce di questi risultati si può affermare che la tariffa è senza dubbio uno dei principali elementi su cui potrebbe incidere l'Ente per incrementare l'uso della mensa, tanto più se si considera che è la terza motivazione per cui gli studenti pranzano poche volte nei ristoranti universitari (Tab. 2.14). Il 10% del totale degli utenti indica questa ragione e ben il 30% di chi paga la tariffa piena. E ne è la riprova il fatto che la riduzione da 7 euro a 6,50 della tariffa intera nel 2009/10, ha portato ad un raddoppio dei pasti erogati in questa fascia tariffaria.

La tariffa non è certamente l'unico fattore su cui l'Edisu Piemonte potrebbe agire per aumentare l'affluenza, altri aspetti sono: lo snellimento delle code a pranzo che costituiscono un deterrente per il 4% degli studenti, soprattutto per chi frequenta Borsellino e la mensa a Grugliasco; la qualità del cibo, indicata dal 2%; l'ampliamento dell'orario di apertura a cena, causa di disaffezione in particolare per gli utenti di Castelfidardo e Borsellino (Tab. 2.15); e questi interventi insieme ad altre azioni di carattere culturale forse potrebbero spostare le abitudini di chi preferisce mangiare a casa o nei locali

privati, pari a circa un terzo degli studenti a pranzo e al 49% a cena. Di certo fa riflettere che gli utenti di Lungo Dora Siena e del Risto Pub Taberna, che si ricorda sono due mense "residenziali", sia a pranzo sia soprattutto a cena, in percentuale superiore agli altri hanno addotto come motivazione quella di preferire consumare il pasto a casa.

Alcuni fattori, invece, sono esogeni ovvero esulano dalle possibilità dell'Ente di intervenire sulle ragioni dello scarso utilizzo del servizio, come l'intervallo troppo breve delle lezioni, indicato dal 17% degli studenti e principalmente dagli utenti di Borsellino e Castelfidardo (24%); la distanza della mensa dalla Facoltà, su cui puntano il dito in specie gli utenti di Lungo Dora Siena (20%) e Galliari (15%); la scarsa frequenza delle lezioni che è la motivazione prevalente, dopo quella per cui si preferisce pranzare/cenare a casa, presso Principe Amedeo (21%) e Alessandria (15%).

Tab. 2.14 – Le ragioni per cui gli studenti pranzano poche volte a settimana in mensa (valori percentuali)

RAGIONI	Utenti %
Preferisco mangiare a casa	29,3
L'intervallo tra le lezioni è troppo breve	17,3
La tariffa non è conveniente	10,2
E' distante dalla Facoltà	9,9
Termino le lezioni molto prima dell'ora di pranzo	9,2
Frequento poco l'università	8,9
Preferisco mangiare nei bar/locali privati	4,9
Perché c'è troppa coda	3,9
Bassa qualità cibo	2,3
Altro	4,2
TOTALE	100,0
	N. (597)

Tab. 2.15 – Le ragioni per cui gli studenti cenano poche volte a settimana in mensa (valori percentuali)

RAGIONI	Utenti %
Preferisco mangiare a casa	48,6
Termino le lezioni molto prima dell'ora di cena	24,7
E' distante da casa/facoltà	15,5
La tariffa non è conveniente	3,5
Perché chiude troppo presto	3,3
Altro	4,4
TOTALE	100,0
	N. (1.048)

2.5 La scelta del pasto: quali fattori incidono

L'analisi dei dati amministrativi, nel capitolo 1, ha messo in luce che il pasto preferito dagli studenti è quello intero (69% dei pasti venduti), particolarmente gradito a cena e nei ristoranti Castelfidardo, Borsellino e Gallari; il pasto ridotto, sul quale opta quasi uno studente su cinque, piace soprattutto a pranzo e nelle mense di Grugliasco ed Alessandria; infine, 12 studenti su 100 scelgono il pasto frazionato, prediletto soprattutto nelle mense di Lungo Dora Siena e Alessandria.

A quali fattori occorre imputare queste differenze? Al sesso dell'utente e alla tariffa a cui accede. Il pasto intero è consumato soprattutto in quelle mense con un'utenza ad elevata componente maschile (Gallari, Castelfidardo, Borsellino) poiché sono soprattutto gli uomini a prediligerlo (Tab. 2.16). Gli unici due ristoranti in cui il pasto ridotto costituisce la principale scelta sono Grugliasco ed Alessandria, ovvero le mense con la percentuale più alta di utenti a tariffa piena, i quali probabilmente per spendere meno si orientano verso il ridotto. Infine, poiché il pasto frazionato piace soprattutto alle studentesse, nelle mense (Lungo Dora Siena e Alessandria) con una forte componente femminile è consumato da oltre il 30% degli utenti.

Tab. 2.16 – La percentuale di utenti che sceglie i vari tipi di pasto, per sesso

PASTO SCELTO	Donne %	Uomini %
Pasto intero	41,1	67,4
Pasto ridotto	36,7	21,7
Pasto frazionato	17,7	7,1
Specialità	4,5	3,8
TOTALE	100,0	100,0
	N. (626)	(981)

Chi sceglie il piatto frazionato generalmente prende la combinazione "secondo e contorno", su cui optano poco meno del 40% degli utenti, o il primo piatto (18%) (Tab. 2.17). Non stupisce questo dato se si considera che il pasto ridotto tradizionale è composto dal primo e contorno, e che nelle precedenti edizioni dell'indagine gli studenti lamentavano proprio l'impossibilità di comprendere nel pasto ridotto il secondo e contorno.

Tab. 2.17 – La percentuale di utenti che ha scelto le diverse combinazioni del piatto frazionato

	Combinazione di piatti scelti %
Secondo e contorno	37,9
Primo	17,9
Primo e secondo	15,3
Secondo	12,6
Primo e contorno	9,5
Contorno	5,8
Frutta/dolce	1,1
TOTALE	100,0
	N. (190)

Nota: La risposta "secondo/contorno" comprende anche quanti hanno scelto con il secondo/contorno, la frutta e/o il dolce e/o il pane. Lo stesso dicasi per gli altri piatti indicati in tabella.

L'analisi di regressione, attraverso la quale è stata stimata la probabilità con cui è scelto il pasto intero in funzione di una serie di caratteristiche, a parità di tutte quelle inserite nel modello (Tab. 2.18), dimostra che:

- il sesso incide in misura statisticamente significativa sulla scelta del tipo di pasto: se lo studente è uomo vi è un 25% in più di probabilità che opti per il pasto intero;
- la cittadinanza è un'altra variabile significativa, per gli stranieri si stima un 15% in più di probabilità degli italiani di scegliere il pasto completo;
- la tariffa pagata influisce sulle preferenze di pasto, per cui quanto più si paga tanto più si riduce la probabilità di scegliere il pasto completo che naturalmente è quello più costoso (la probabilità è di 18 punti percentuali in meno per chi afferisce in terza fascia rispetto ad uno studente di prima);
- l'orario determina la scelta del pasto: a pranzo si predilige il ridotto (-8% di probabilità che si scelga la formula dell'intero);
- la condizione abitativa (essere studente in sede, pendolare o fuori sede) e beneficiare di borsa di studio sono, all'opposto, fattori statisticamente ininfluenti.

Si tratta di risultati assolutamente in linea con quelli rilevati nella precedente edizione dell'indagine.

Tab. 2.18 – La probabilità con cui viene scelto il pasto intero, in relazione alle caratteristiche degli studenti

La probabilità di scegliere il pasto intero	
<i>Maschi (vs femmine)</i>	+24,8
<i>Borsisti (vs non borsisti)</i>	-6,7
<i>2° fascia (vs 1° fascia)</i>	-11,5
<i>3° fascia (vs 1° fascia)</i>	-18,1
<i>Stranieri (vs italiani)</i>	+14,7
<i>Pendolari (vs in sede)</i>	-3,5
<i>Fuori sede (vs in sede)</i>	+2,3
<i>Pranzo (vs cena)</i>	-7,6

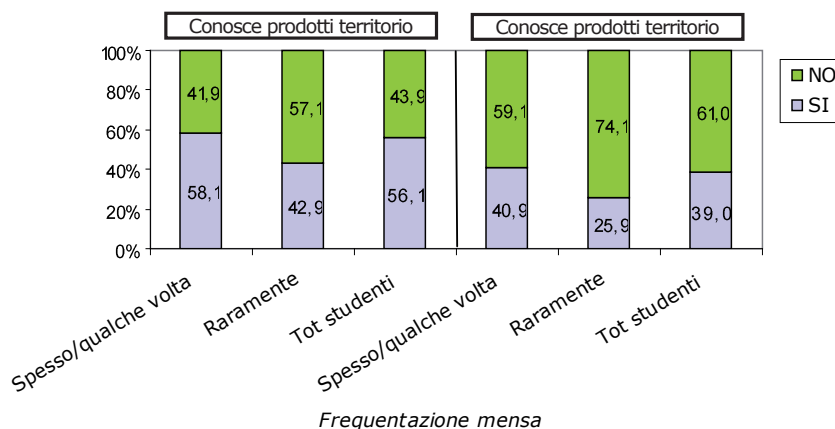
Nota: Sono indicati in corsivo i risultati significativi al 95%.

2.6 La conoscenza dei prodotti del territorio e DOP

In questa edizione dell'indagine, su indicazione dell'EDISU Piemonte, sono state inserite due domande volte a comprendere se gli studenti fossero a conoscenza della presenza nel menù di prodotti del territorio piemontese e di prodotti DOP (Denominazione d'Origine Protetta).

Poco più di uno studente su due è informato dell'utilizzo di prodotti del territorio mentre soltanto il 39% è a conoscenza dell'uso di prodotti DOP. In entrambi i casi, come era logico aspettarsi, i più informati sono gli studenti che frequentano spesso la mensa (Fig. 2.7). Non sono invece risultate significative variabili come il genere, la cittadinanza, e la condizione abitativa: la conoscenza non varia al variare di tali caratteristiche.

Fig.2.7 - La percentuale di studenti a conoscenza dell'uso di prodotti del territorio e DOP nel menù, per frequenza della mensa



Tra gli studenti assidui frequentatori, quelli di prima e seconda fascia dichiarano di conoscere i prodotti succitati in percentuale superiore rispetto a chi paga la tariffa intera: rispettivamente, il 59% contro il 47% sa della presenza di prodotti del territorio, e il 43% contro il 31% è informato sull'uso di prodotti DOP nel menù (Tab. 2.19). In conclusione, anche su questo aspetto occorrerebbe un'informazione più capillare da parte dell'Ente rivolta soprattutto agli utenti non abituali.

Tab. 2.19 – La percentuale di utenti frequentanti spesso la mensa a conoscenza dei prodotti del territorio e DOP, per fascia tariffaria

		Prima/seconda fascia %	Tariffa intera %	N.
<i>Conosce prodotti del territorio</i>	SI	58,7	46,8	(933)
	NO	41,3	53,2	(77)
<i>Conosce prodotti DOP</i>	SI	42,9	31,2	(902)
	NO	57,1	68,8	(77)



3.1 La qualità del servizio ristorativo: come si definisce?

Ogni servizio può essere pensato come un insieme di elementi in cui si distinguono un servizio centrale ed altri periferici [Normann, 1985]. Il servizio centrale è l'esigenza principale da soddisfare, o core business, mentre i servizi periferici sono quelli che fanno da contorno, alcuni dei quali sono indispensabili – senza di essi il servizio non potrebbe avere luogo – altri solo accessori. Nel servizio ristorativo, l'erogazione del pasto costituisce il core business, mentre le modalità di presentazione della domanda per accedervi, gli orari di apertura della mensa, la pulizia dei locali, rappresentano alcuni dei servizi periferici; tuttavia, la valutazione che l'utente formulerà su di essi si rifletterà sulla percezione del servizio centrale [Giuli, 1993]. In altre parole, tutto ciò che l'utente sperimenta entrando in contatto con il sistema di erogazione del servizio – comprendente l'output, cioè il risultato del processo, l'ambiente fisico e naturalmente il processo stesso – contribuirà a formare l'opinione del cliente/utente.

Traslando questi concetti al servizio ristorativo, si possono distinguere: il locale-mensa (la struttura fisica), il pasto e il processo di erogazione che porta al consumo del pasto. Questi tre macro-elementi sono costituiti da più sottocategorie. Per quel che concerne il pasto, sulla base delle analisi pregresse svolte sull'argomento, sono state distinte le seguenti caratteristiche determinanti la qualità: la varietà del menù, la quantità delle porzioni, il grado di cottura del cibo, la temperatura del cibo, l'aspetto estetico dei piatti, la gustosità dei primi piatti, dei secondi, dei contorni, della frutta e la qualità dei condimenti³³. Riguardo al locale, si è ritenuto che la qualità dipendesse dai seguenti aspetti: l'estetica, l'illuminazione, la distanza dalla Facoltà, la pulizia della struttura e dei servizi igienici, la comodità di tavoli e sedie e la climatizzazione. Infine, in merito al processo sono stati individuati come componenti la qualità: il periodo e l'orario di apertura, la cortesia del personale, l'igiene delle stoviglie, la chiarezza e la disponibilità di informazioni nel menù del giorno, il tempo di attesa per accedere al servizio e la modalità

³³ In questa indagine si è sondato il giudizio degli utenti anche rispetto alla stagionalità di frutta e verdura.

di presentazione della domanda per poterne usufruire.

Su ciascuno degli elementi sopraccitati l'utente è stato chiamato - subito dopo il consumo del pasto, per evitare problemi di memoria -, ad esprimere il proprio livello di gradimento scegliendo tra le seguenti opzioni: molto, abbastanza, poco, per nulla soddisfacente³⁴.

3.2 La domanda per accedere al servizio è agevole?

Il primo contatto che l'utente-studente ha con l'Ente che presta il servizio, in questo caso l'EDISU, è quello in cui presenta domanda per accedere in mensa a tariffe agevolate: il 74% circa degli studenti ritiene che la presentazione della domanda per mangiare nei ristoranti EDISU sia facile, un dato positivo ma meno soddisfacente di quello rilevato nelle due precedenti indagini quando la percentuale di soddisfatti era pari all'80% circa (Tab. 3.1).

Al crescere della tariffa pagata aumenta la percentuale di chi non ritiene agevole presentare domanda, come si può constatare dalla tabella 3.2, poiché le aspettative verso la qualità di un servizio sono fortemente influenzate dal prezzo pagato per accedervi: più si paga maggiori sono le richieste. A parità di tariffa, gli studenti non borsisti sono meno contenti di chi beneficia di borsa di studio.

Gli studenti insoddisfatti, pari a uno su quattro intervistati, lamentano in primo luogo la scarsa chiarezza delle informazioni, quindi l'obbligo di presentarla ogni anno, e infine la necessità di usare due moduli distinti per richiedere l'esonero delle tasse, da un lato, e le tariffe agevolate nei ristoranti universitari, dall'altro (Tab. 3.3). Puntano il dito sulle informazioni poco chiare e sulla necessità di ri-presentare annualmente la domanda soprattutto gli studenti borsisti, ovvero quelli di prima fascia, mentre i non borsisti mettono maggiormente l'accento sullo "sdoppiamento delle richieste" (per esonero e tariffe agevolate) e sulla scarsità di informazioni.

In breve, nonostante l'EDISU pubblici un regolamento indicante le modalità per accedere al servizio anche in forma on-line, quasi il 40% degli insoddisfatti lo è per un problema d'informazione, di questi il 30% ritiene che le informazioni non siano facilmente comprensibili. Va sottolineato che l'insoddisfazione per questo elemento è aumentata negli anni poiché nelle indagini 2005/06 e 2007/08, rispettivamente, il 9% ed il 21% riteneva non chiare le informazioni.

³⁴ In fase di analisi dei dati le modalità molto/abbastanza, da un lato, e poco/per nulla, dall'altro, sono state accorpate.

Tab. 3.1 – La domanda per accedere al servizio ristorativo EDISU: il giudizio sulla facilità di presentazione nelle tre indagini (valori percentuali)

Presentazione domanda	Indagine 2009/10 %	Indagine 2007/08 %	Indagine 2005/06 %
Molto/abbastanza facile	73,8	79,7	82,2
Poco/per nulla facile	26,2	20,3	17,8
TOTALE	100,0	100,0	100,0
N.	(1.587)	(1.732)	(660)

Tab. 3.2 – La domanda per accedere al servizio ristorativo EDISU: il giudizio sulla facilità di presentazione per fascia tariffaria, a.a. 2009/10 (valori percentuali)

	1° fascia		2° fascia	Tariffa piena
	Borsista %	Non borsista %	%	%
Molto/abbastanza facile	81,0	75,1	64,4	51,5
Poco/per nulla facile	19,0	24,9	35,6	48,5
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
N.	(843)	(273)	(233)	(200)

Tab. 3.3 – Le motivazioni per cui non è agevole (valori percentuali)

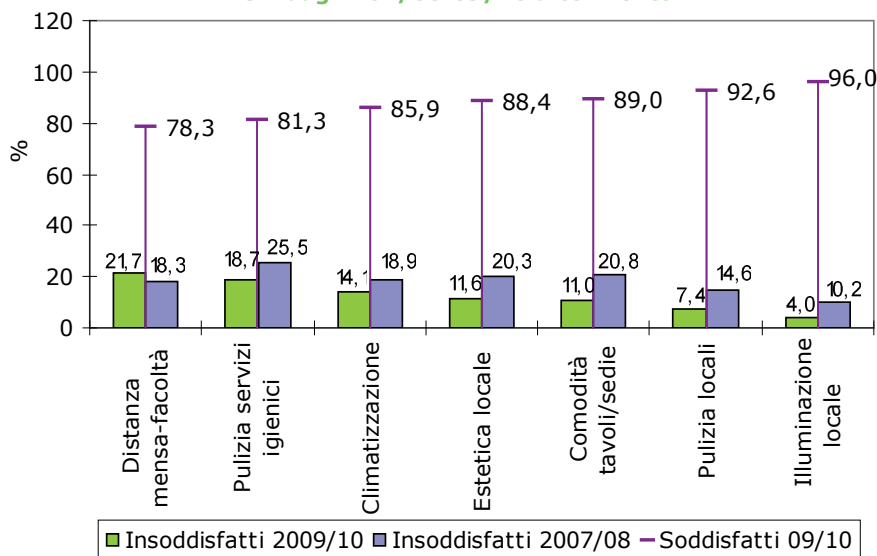
Perché non è agevole presentare la domanda %

Le informazioni non sono chiare	29,8
Deve essere presentata ogni anno	25,9
Occorre un modulo diverso da richiesta esonero tasse	23,5
Le informazioni sono scarse	9,5
Procedura di consegna complicata presso sportello	5,4
Richiesti molti documenti	2,2
Sede EDISU distante da Facoltà	1,7
Orario segreteria scomodo	0,2
Altro	1,7
TOTALE	100,0
N.	(409)

3.3 La soddisfazione degli utenti per la struttura ristorativa

Gli utenti, in linea generale, appaiono soddisfatti delle strutture ricettive EDISU. Il livello di gradimento è massimo per ciò che concerne l'illuminazione dei locali (96% la reputa soddisfacente) e minimo per la distanza della mensa dalla facoltà di iscrizione, che è quindi l'elemento meno apprezzato (78% degli intervistati sono soddisfatti) (Fig 3.1). Occorre sottolineare che rispetto a due anni fa la soddisfazione è aumentata per tutti gli aspetti presi in esame di diversi punti percentuali (eccezion fatta che per la distanza, sui cui tuttavia è difficile intervenire se non cambiando collocazione alle mense); in particolare appare meno sentito il problema della pulizia dei servizi igienici - in precedenza uno studente su quattro era insoddisfatto e ora meno di uno studente su cinque -, quello della comodità di tavoli e sedie e dell'estetica dei locali, segnalati in quest'indagine solo dall'11% contro il 20% di insoddisfatti del 2007/08 il che si può attribuire agli interventi di restyling che sono stati condotti, sebbene con tempi e modalità diverse, in tutte le mense.

Fig. 3.1 - La percentuale di (in)soddisfatti della struttura ricettiva: le indagini 07/08-09/10 a confronto



Il livello di soddisfazione, tuttavia, differisce molto in base al ristorante universitario³⁵. Si lamentano della distanza della mensa dalla Facoltà di

³⁵ In merito al ristorante universitario di Alessandria, occorre fare una precisazione. Sebbene i risultati delle interviste condotte nella mensa alessandrina siano sempre indicati nelle tabelle, si è volutamente scelto di non commentarli perché in fase di imputazione dati alcune interviste sono risultate palesemente inattendibili; su ciò ha probabilmente inciso il fatto che sono state tutte condotte da un unico intervistatore senza alcuna forma di controllo.

iscrizione principalmente gli utenti del Risto Pub Taberna³⁶(43%), seguiti dagli utenti di Lungo Dora Siena (35%), Gallinari (32%). Il problema dei servizi igienici si riscontra presso la mensa di Gallinari e quella di Principe Amedeo (29-30% di insoddisfatti). I frequentatori della mensa Gallinari risultano inoltre i meno contenti per l'estetica del locale e la climatizzazione (24%), problema questo avvertito in una certa misura anche dagli utenti del Risto Pub Taberna (21%). Infine, i tavoli e le sedie sono ritenuti scomodi quasi esclusivamente dagli utenti di Grugliasco (Fig. 3.2).

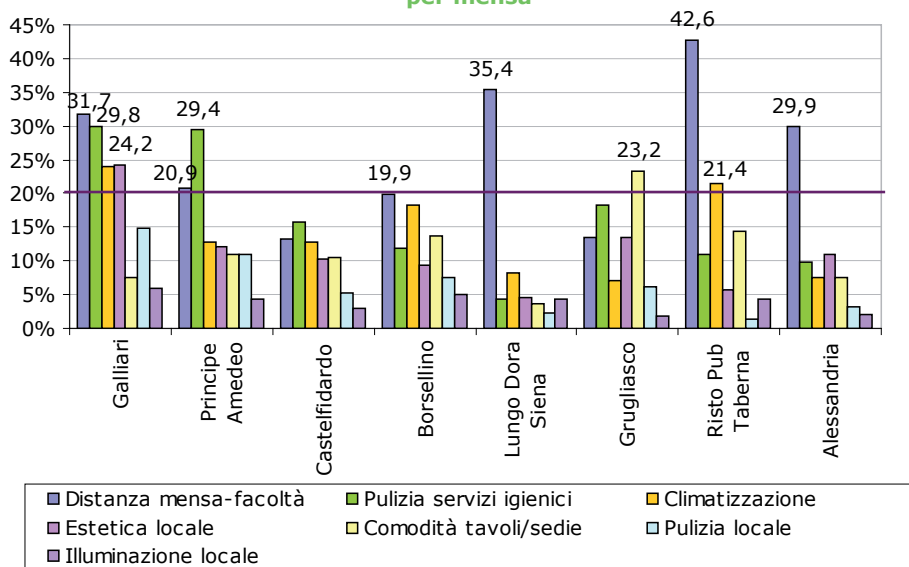
La domanda che sorge spontanea è: cosa è cambiato nelle singole mense in confronto a due anni fa, posto un generale aumento della soddisfazione? Il raffronto con i risultati dell'indagine 2007/08 mette in evidenza che:

- la mensa Gallinari è quella presso cui la quota di "scontenti" è più elevata, sebbene la percentuale di studenti soddisfatti sia aumentata per tutti gli elementi analizzati e particolarmente per la comodità di tavoli e sedie; la distanza dalla facoltà, la pulizia dei servizi igienici e l'estetica del locale si confermano i tre aspetti meno graditi di questo ristorante universitario;
- il gradimento della struttura ricettiva Principe Amedeo è aumentato in misura considerevole in particolare per ciò che riguarda l'estetica e la comodità di tavoli e sedie, un dato ancor più positivo considerato che due anni fa risultava la meno apprezzata su questi elementi; permane comunque critica la pulizia dei servizi igienici;
- Lungo Dora Siena, in primis, e Castelfidardo, in secondo luogo, sono le strutture dove si continuano a registrare i più alti livelli di gradimento, fermo restando il problema della distanza a Lungo Dora Siena;
- nella mensa di Grugliasco è molto migliorata la climatizzazione e l'illuminazione del locale mentre appare invariata la soddisfazione per la pulizia dei servizi igienici e per la comodità di tavoli e sedie;
- è cresciuta la soddisfazione presso il Risto Pub Taberna soprattutto relativamente alla pulizia dei servizi igienici e all'estetica del locale; i problemi più sentiti si confermano invece la climatizzazione e la comodità di tavoli e sedie, oltre che ovviamente la distanza dalle sedi di facoltà.

³⁶ Il basso livello di soddisfazione tra gli utenti del Risto Pub Taberna si comprende considerando che esso è collocato all'interno della residenza Villa Claretta a Grugliasco, la quale è piuttosto distante dalle Facoltà situate a Torino.

In conclusione, negli ultimi due anni c'è stato senz'altro un miglioramento delle strutture ma sembra ancora necessario intervenire in alcune mense sulla pulizia dei servizi igienici e sulla climatizzazione; evidentemente è molto avvertito anche il problema della distanza dalle sedi di facoltà che però richiederebbe un cambiamento strutturale non ipotizzabile a breve.

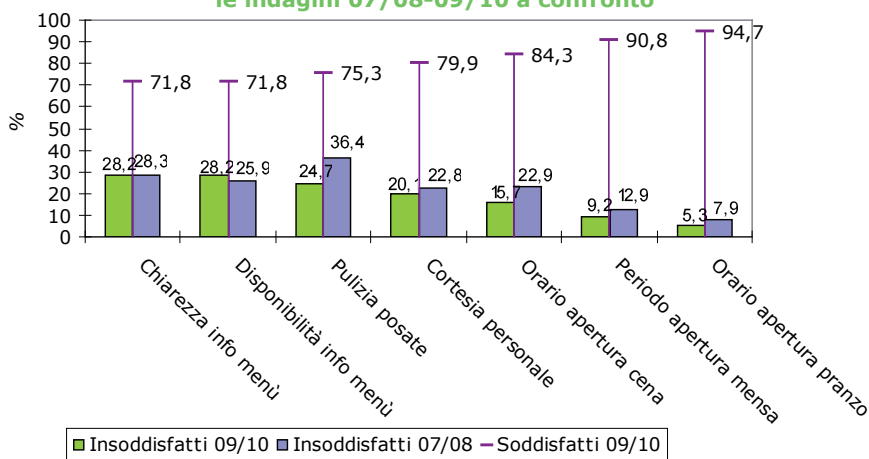
Fig. 3.2 - La percentuale di studenti insoddisfatti della struttura ricettiva, per mensa



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

Il livello di gradimento riguardo al processo di erogazione del servizio è nel complesso piuttosto alto, solo di poco inferiore a quello espresso per le strutture ricettive: si oscilla da un 95% di studenti soddisfatti dell'orario di apertura ad un minimo di 72% di utenti soddisfatti della chiarezza e della disponibilità di informazioni nel menù. Osservando la figura 3.3. si constata a colpo d'occhio che la soddisfazione è aumentata: la barra viola rappresentante la quota di scontenti 2007/08, difatti, è sempre più alta - o al limite uguale - alla barra verde relativa al 2009/10. Soprattutto si nota che l'elemento meno gradito nella scorsa indagine, ovvero la pulizia delle posate, indicato da quasi due studenti su cinque, due anni dopo non contenta "soltanto" uno studente su quattro.

Fig. 3.3 - La percentuale di (in)soddisfatti del processo di erogazione del servizio: le indagini 07/08-09/10 a confronto



Non mancano chiaramente le differenze tra le mense (Fig. 3.4). Presso Grugliasco e il Risto Pub Taberna tutti gli elementi di processo analizzati ottengono delle valutazioni molto positive, con una percentuale di insoddisfatti non superiore al 15%. Differentemente, in tutti gli altri ristoranti universitari si riscontra un giudizio scarso sulle informazioni concernenti il menù, con punte massime di insoddisfatti presso Galliari e Lungo Dora Siena (circa 40%). La pulizia delle posate è invece un problema messo in luce in particolare dagli utenti di Principe Amedeo, Galliari e Castelfidardo (circa uno studente su tre ne è scontento), ma va sottolineato che rispetto a due anni fa - quando le percentuali raggiungevano addirittura il 52%³⁷ - c'è stato un evidente miglioramento. La cortesia del personale è giudicata negativamente soprattutto da chi frequenta Castelfidardo (33%), valore stabile se raffrontato all'indagine precedente. Infine, a Lungo Dora Siena non si è contenti dell'orario di apertura a cena che si ricorda è dalle 19.30 alle 21.00, ovvero apre mezz'ora dopo le altre mense.

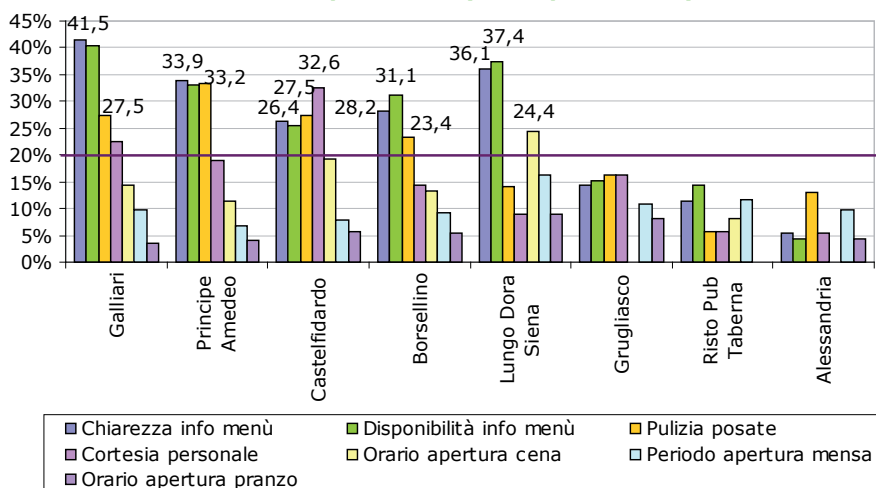
Rispetto all'a.a. 2007/08 i cambiamenti più significativi riguardano:

- a Galliari, una maggiore insoddisfazione (di oltre 10 punti percentuali) sia in merito alla presenza e alla chiarezza di informazioni sul menù, sia in merito alla cortesia del personale;
- a Principe Amedeo, un più alto gradimento per la cortesia del personale: si è passati dal 38% di "scontenti" al 19%;

³⁷ Nel 2007/08 la quota di insoddisfatti per l'igiene delle stoviglie era pari al 36% a Castelfidardo, al 42% a Principe Amedeo e al 52% a Galliari.

- a Castelfidardo, la netta riduzione della quota di insoddisfatti per l'orario di apertura serale che difatti è stato modificato con l'estensione fino alle 21.00 (anziché le 20.30);
- a Lungo Dora Siena, l'aumento della percentuale di insoddisfatti di 20 punti relativamente all'informazione sul menù;
- il Risto Pub Taberna, che due anni fa risultava il meno apprezzato in tre aspetti su sei mentre nel 2009/10 presenta percentuali bassissime di insoddisfazione.

Fig. 3.4 - La percentuale di utenti insoddisfatti del processo di erogazione del servizio, per mensa (valori percentuali)

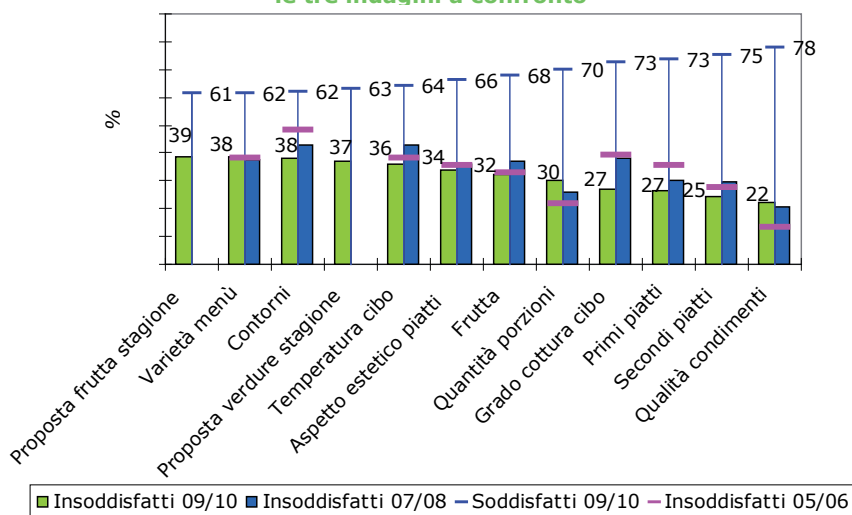


Nota: I ristoranti di Grugliasco e Alessandria sono aperti solo a pranzo mentre il Risto Pub Taberna solo a cena.

3.5 Il gradimento del pasto

Tra le tre macro-componenti il servizio ristorativo, il pasto è quello che registra il minor gradimento analogamente a quanto emerso nelle due precedenti indagini; gli aspetti meno soddisfacenti risultano la proposta di frutta di stagione, la varietà del menù ed i contorni (38-39% degli intervistati sono insoddisfatti) mentre quelli più apprezzati sono la qualità dei condimenti ed i secondi. Raffrontando i risultati delle diverse rilevazioni si nota che il giudizio è nettamente migliorato sul grado di cottura e sulla temperatura del cibo, è lievemente aumentata la soddisfazione sui primi e secondi piatti, mentre la varietà del menù ed i contorni ottengono sempre valutazioni molto negative (Fig. 3.5).

Fig. 3.5 - La percentuale di utenti (in)soddisfatti del pasto: le tre indagini a confronto



In cosa si differenziano le varie mense è possibile osservarlo dalla tabella 3.4. Senza dubbio vi è una certa omogeneità di giudizio in merito alla frutta di stagione, la varietà del menù, i contorni e le verdure di stagione poiché in quasi tutte le mense la quota di insoddisfatti è pari o superiore al 30%, con un picco negativo a Lungo Dora Siena (50%): gli utenti richiedono chiaramente un ripensamento del menù affinché ci sia maggiore varietà di proposte e più attenzione a verdura e frutta. La temperatura del cibo sembra un problema ancora particolarmente persistente a Galliari (53% insoddisfatti) e Principe Amedeo (44%), mentre l'aspetto estetico dei piatti ed i secondi dovrebbero essere migliorati soprattutto a Principe Amedeo perché è lì che l'insoddisfazione è massima. Infine, la quantità delle porzioni e il grado di cottura sono due elementi problematici soprattutto a Castelfidardo, dove, rispettivamente, uno studente su due e uno su tre è insoddisfatto; non a caso la quantità delle porzioni, come si vedrà nel paragrafo 3.9, è il lieto motivo dei suggerimenti forniti per questa mensa.

Se si stilasse un'ipotetica graduatoria della mensa in cui si mangia meglio sulla base delle opinioni degli studenti, ai vertici si collocherebbero il Risto Pub Taberna e Grugliasco perché solo su tre/quattro elementi la percentuale di insoddisfatti è pari o superiore al 30%; nei gradini più bassi si troverebbero invece Galliari e Lungo Dora Siena presso le quali, su quattro dei dodici elementi analizzati, si riscontra la percentuale più elevata di insoddisfatti peraltro spesso superiore al 40%.

Ciò che sorprende è che rispetto al 2007/08 le posizioni di Lungo Dora Siena e il Risto Pub Taberna risultino esattamente invertite (mentre viene confermata quella di Grugliasco): due anni fa la palma del miglior cibo era stata attribuita a Lungo Dora Siena e a Grugliasco e quella della peggiore qualità al Risto Pub Taberna. Del calo/aumento di gradimento si trova conferma, oltre che nei commenti degli utenti, come si vedrà oltre, nelle risultanze della tabella 3.5 dove le frecce verdi indicano che la percentuale di studenti soddisfatti è aumentata, quelle rosse che è diminuita, le doppie frecce che la variazione è superiore ai 10 punti percentuali – in negativo o in positivo – e il segno uguale significa che non vi sono stati mutamenti rilevanti né in un senso né nell'altro. A colpo d'occhio si constata che:

- è nettamente diminuita la soddisfazione presso Lungo Dora Siena su quasi tutti gli aspetti, e sebbene in misura minore, anche presso Gallari;
- è in decisa ascesa il gradimento degli utenti del Risto Pub Taberna e Borsellino;
- è aumentato il livello di soddisfazione di Principe Amedeo;
- possono ritenersi stabili i giudizi a Castelfidardo e Grugliasco.

Tab. 3.4 – La percentuale di studenti insoddisfatti del pasto, distinti per mensa

	Gallari %	Principe Amedeo %	Castelfidardo %	Borsellino %	Lungo Dora Siena %	Grugliasco %	Risto Pub Taberna %	Alessandria %
Proposta frutta stagione	44,2	41,1	37,7	38,2	49,2	28,4	30,0	30,0
Varietà menù	48,9	39,3	37,6	34,7	49,6	33,9	32,9	21,5
Contorni	45,1	38,4	42,1	33,5	38,6	34,2	27,1	26,1
Proposta verdure stagione	45,6	33,8	38,9	40,6	38,6	27,9	39,1	21,3
Temperatura cibo	52,7	44,0	33,8	31,4	35,1	20,5	15,7	25,0
Aspetto estetico piatti	35,7	42,0	35,4	28,0	34,1	32,7	17,4	20,7
Frutta	43,7	34,9	34,4	25,2	38,9	16,5	20,0	26,4
Quantità porzioni	25,5	23,0	49,7	25,8	16,3	33,0	8,6	17,2
Grado cottura cibo	21,3	28,5	34,0	28,0	26,1	16,2	18,6	19,4
Primi piatti	27,5	30,8	27,9	27,9	31,1	17,0	14,3	12,0
Secondi piatti	25,0	32,2	25,1	21,2	23,7	15,0	15,7	18,0
Qualità condimenti	32,4	34,2	10,5	17,7	34,8	12,7	15,7	20,9

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

Tab. 3.5 – Il livello di gradimento del pasto nel 2009/10 a confronto con quello rilevato nel 2007/08, per mensa

	Gallari	Principe Amedeo	Castelfidardo	Borsellino	Lungo Dora Siena	Grugliasco	Risto Pub Taberna
Varietà menù	▼	▼	=	=	▼▼	▼▼	▲▲
Contorni	=	▲	▲	▲	▼▼	=	=
Temperatura cibo	▼▼	▲▲	▲	▲	▼	=	▲▲
Aspetto estetico piatti	=	=	=	▲▲	▼▼	▼▼	▲▲
Frutta	=	▲	=	▲	▼	▲	▲▲
Quantità porzioni	▼	=	▼▼	=	▲▲	=	▲▲
Grado cottura cibo	▲	▲▲	▲	▲▲	▼	=	▲▲
Primi piatti	=	▲	=	=	▼▼	▲	▲▲
Secondi piatti	=	▲	=	=	▼	▲	▲▲
Qualità condimenti	▼▼	▼▼	▲	▲▲	▼▼	=	=

Nota: entro i 5 punti percentuali i valori sono stati considerati stabili; la freccetta verde indica che la percentuale di soddisfatti è aumentata rispetto al 2007/08, la freccetta rossa che il gradimento è diminuito. Le doppie frecce significano che lo scarto tra le due rilevazioni è pari o superiore ai 10 punti percentuali, in negativo o in positivo.

3.6 I tempi di attesa

Il tempo di attesa per usufruire di un servizio è senz'altro un elemento che pesa nell'opinione degli utenti e contribuisce alla valutazione complessiva: accedere celermente ad un servizio contribuisce ad aumentare il gradimento degli studenti.

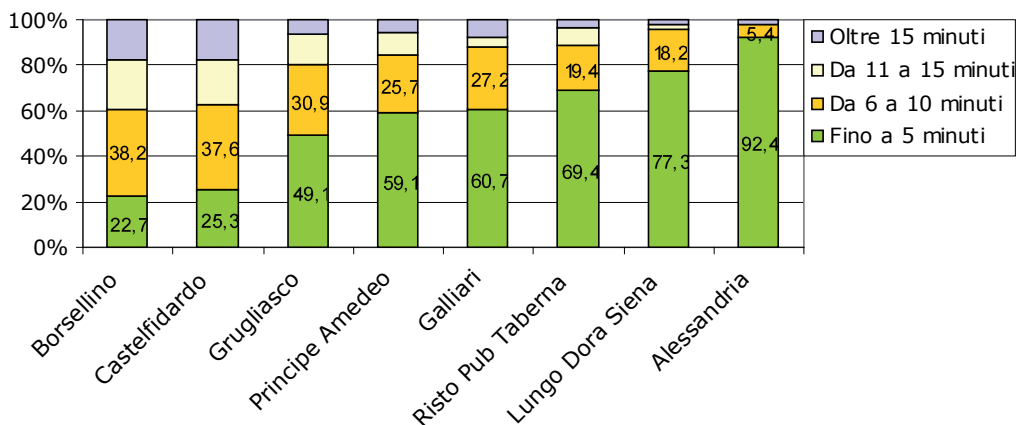
Nel complesso, nei ristoranti EDISU il tempo medio di attesa a pranzo è piuttosto contenuto come si può osservare dalla tabella 3.6. Vi sono ristoranti (Alessandria, Lungo Dora Siena e Risto Pub Taberna) in cui il problema delle code non sembra in alcun modo sussistere, altri (Gallari, Principe Amedeo, Grugliasco) dove si attende in media per mangiare 7-8 minuti, infine vi sono i casi di Castelfidardo e Borsellino dove per accedere al servizio si aspetta mediamente 12 minuti e quasi uno studente su cinque dichiara di stare in coda oltre 15 minuti per pranzare (Fig. 3.6).

Rispetto agli anni precedenti la situazione è rimasta pressoché invariata; l'unica novità è l'allungamento dei tempi di attesa a Borsellino che si allineano a quelli di Castelfidardo.

Tab. 3.6 – Il tempo medio di attesa per accedere al servizio ristorativo a pranzo, per mensa: le tre indagini a confronto

Tempo medio di attesa in coda a pranzo (minuti)			
	Indagine 2009/10	Indagine 2007/8	Indagine 2005/6
Borsellino	12	10	-
Castelfidardo	12	13	13
Grugliasco	8	8	6
Gallinari	7	7	7
Principe Amedeo	7	6	6
Risto Pub Taberna	6	5	-
Lungo Dora Siena	5	7	-
Alessandria	4	4	-

Fig. 3.6 - Il tempo di attesa per accedere al servizio ristorativo, per mensa (valori percentuale)



3.7 La qualità delle mense: una valutazione complessiva

Dopo aver analizzato la soddisfazione degli utenti in merito ai singoli aspetti che determinano la qualità del servizio, si è proceduto a valutare i ristoranti sulle macro-componenti - il pasto, la struttura ricettiva, la disponibilità di informazioni e la cortesia del personale - con uno specifico focus su verdura e frutta, oggetto spesso di critica da parte degli studenti nelle osservazioni libere. Al fine di poter formulare un giudizio d'insieme sui ristoranti, sono stati costruiti quattro indici attraverso l'analisi fattoriale, ognuno per i sopraccitati aspetti.

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

- estetica del locale;
- comodità di tavoli e sedie;
- illuminazione del locale;
- climatizzazione;
- pulizia del locale;
- pulizia dei servizi igienici.

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

- varietà menù;
- temperatura del cibo;
- grado di cottura del cibo;
- primi piatti;
- secondi piatti;
- contorni.

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

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

Il quarto indice valuta la soddisfazione per verdura e frutta considerando i giudizi espressi su:

- proposta di verdure di stagione;
- frutta;
- proposta di frutta di stagione.

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

Dalla tabella 3.7, in cui è indicata la percentuale di giudizi positivi ottenuti da ciascuna mensa³⁸, emerge che su tre dei quattro indici – qualità pasto, disponibilità delle informazioni, stagionalità di frutta e verdura – Grugliasco ha la quota più alta di studenti soddisfatti, con un netto distacco rispetto agli altri ristoranti. In seconda posizione si colloca Borsellino. I più soddisfatti della struttura ricettiva sono invece quelli del ristorante Lungo Dora Siena e Castelfidardo. Al fondo della scala di gradimento si trova Galliari poiché ottiene la percentuale più consistente di insoddisfatti su tutti gli aspetti.

Rappresentando graficamente il posizionamento delle mense rispetto agli indici ritenuti più importanti, ovvero quelli che misurano la qualità del pasto e della struttura ricettiva (Fig. 3.7), si riesce ancora meglio a visualizzare in quale quadrante – positivo o negativo – si collocano i ristoranti universitari presi in esame³⁹. Evidenziati gli assi che intersecano lo zero, i quali rappresentano il valore medio dei fattori-indici, e posto che all'incremento dei valori sull'asse delle ascisse e delle ordinate corrisponde un maggior gradimento degli utenti, si constata che i più apprezzati sono:

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

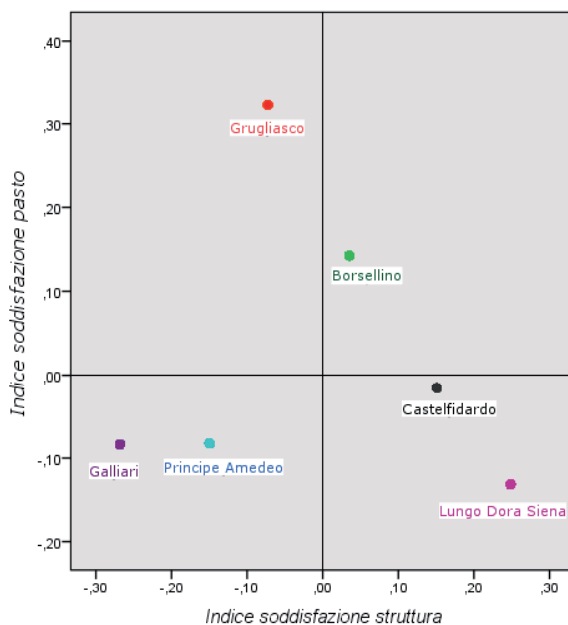
Si noti ancora che il ristorante Borsellino è l'unico che ottiene valori positivi su entrambi gli indici posizionandosi nel quadrante positivo; la mensa di Grugliasco risulta avere un'ottima valutazione per ciò che concerne il pasto, ma il giudizio sulla struttura è insoddisfacente; i ristoranti Castelfidardo e Lungo Dora Siena hanno, invece, una valutazione positiva ed una negativa: sono valutati positivamente riguardo alla struttura ricettiva, negativamente per quel che concerne il pasto; infine, si collocano nel quadrante negativo le mense Principe Amedeo e Galliari.

³⁸ Per le motivazioni già illustrate nel paragrafo 3.3, l'analisi fattoriale non è stata effettuata per i ristoranti Risto Pub Taberna e Alessandria, ovvero per l'esiguità del numero di interviste e per la dubbia attendibilità dei questionari, in particolare per la mensa alessandrina.

³⁹ Il punto rappresentativo di ciascuna mensa è pari al valore medio ottenuto su ogni fattore.

Tab. 3.7 – La percentuale di studenti soddisfatti del pasto, della struttura ricettiva, della disponibilità di informazioni e di frutta e verdure, per ristorante universitario

	Soddisfatti del pasto %	Soddisfatti per la struttura ricettiva %	Soddisfatti per disponibilità info e cortesia del personale %	Soddisfatti di verdure e frutta di stagione %
Grugliasco	66,4	38,4	75,7	65,1
Borsellino	60,3	46,0	59,5	56,9
Principe Amedeo	50,8	40,2	56,4	55,3
Lungo Dora Siena	50,0	53,6	55,7	48,5
Castelfidardo	47,8	51,5	58,5	54,4
Galliani	45,9	40,9	48,9	46,6

Fig. 3.7 - Il posizionamento delle mense rispetto agli indici "qualità pasto" e "struttura ricettiva"

3.8 Il rapporto qualità/prezzo

L'opinione espressa dagli studenti sul rapporto qualità/prezzo del servizio ristorativo EDISU è decisamente positiva poiché l'84% ritiene che sia adeguato (Tab. 3.8). Tuttavia, la percentuale di soddisfatti è in lieve flessione rispetto all'indagine 2007/08 e in netto calo rispetto alla rilevazione di quattro anni fa, con quasi 8 punti percentuali in meno. Quali sono le ragioni? Un'ipotesi

verosimile è che la diminuzione sia in particolar modo legata all'aumento della tariffa di prima fascia - pari a 2 euro nel 2005/06, a 2,20 euro nel 2007/08 e a 2,50 euro nel 2009/10 - perché, come è già stato sottolineato, il livello di aspettative cresce al crescere del costo del servizio, quindi quanto più si paga tanto più si pretende un servizio di qualità. Due fatti stanno a dimostrarlo:

- negli anni, la quota di studenti reputante adeguato il rapporto qualità/prezzo si è ridotta proprio fra coloro che afferiscono alla prima fascia (dal 96% del 2005/06 al 86% di quest'anno) per i quali la tariffa è aumentata, mentre è rimasta invariata per chi paga la tariffa piena (che ha subito oscillazioni tariffarie diverse)⁴⁰;
- chi si colloca in prima fascia tariffaria è in generale più soddisfatto del rapporto qualità/prezzo di quanti pagano la tariffa intera - l'86% contro il 73% - come riscontrato anche nelle passate edizioni dell'indagine (Tab. 3.9).

L'opinione sul rapporto qualità/prezzo varia oltre che in base alla tariffa, in relazione al ristorante universitario frequentato. Tra gli utenti di prima fascia, i più soddisfatti sono quelli di Grugliasco e Borsellino con percentuali di gradimento intorno al 90%, mentre quelli meno contenti sono gli utenti del Risto Pub Taberna, sebbene il giudizio sia migliorato rispetto a due anni fa (quando il 75% valutava adeguato il rapporto). Il livello minore di gradimento si rileva tra gli studenti di terza fascia frequentanti le mense di Castelfidardo e Borsellino, solo il 60-65% reputa soddisfacente il rapporto qualità/prezzo (Fig. 3.8)⁴¹.

Tab. 3.8 – La valutazione del rapporto qualità/prezzo: le tre indagini a confronto (valori percentuali)

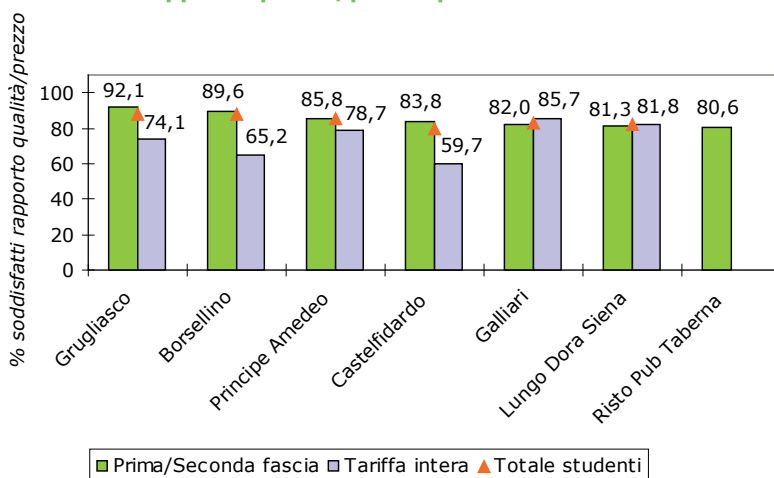
Rapporto qualità/prezzo	Indagine 2009/10 %	Indagine 2007/08 %	Indagine 2005/06 %
Adeguato	83,9	86,5	91,5
Inadeguato	16,1	13,5	8,5
TOTALE	100,0	100,0	100,0
N.	(1.662)	(1.811)	(683)

⁴⁰ La tariffa piena per il pasto intero era pari a 6,30 euro nel 2005/06, a 7,00 euro nel 2007/08 e a 6,50 euro nel 2009/10 e le percentuali di studenti che hanno giudicato adeguato il rapporto qualità/prezzo sono state rispettivamente: 72,3% - 63,4% - 72,9%.

⁴¹ Il giudizio risulta anche influenzato dalla cittadinanza, gli studenti stranieri sono più critici rispetto agli italiani se di prima fascia tariffaria, difatti l'80% degli stranieri di prima/seconda fascia tariffaria reputa adeguata la qualità in relazione al prezzo contro l'88% degli italiani. Non si riscontrano differenze tra quelli dell'ultima tariffa.

Tab. 3.9 – La valutazione del rapporto qualità/prezzo, per fascia tariffaria, a.a. 2009/10 (valori percentuali)

Rapporto qualità/prezzo	Prima fascia %	Seconda fascia %	Tariffa piena %
Adeguito	85,8	83,1	72,9
Inadeguato	14,2	16,9	27,1
TOTALE	100	100	100
N.	(1.140)	(231)	(221)

Fig. 3.8 - La percentuale di studenti che ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo per fascia tariffaria

Nota: non vi sono studenti di tariffa piena intervistati presso il Risto Pub Taberna. Non è stato preso in esame il ristorante alessandrino in considerazione del numero esiguo di interviste.

3.9 I suggerimenti degli utenti

Nell'ultima sezione del questionario è stato lasciato uno spazio agli studenti dove poter scrivere del tutto liberamente suggerimenti/opinioni riguardo al servizio di ristorazione; le osservazioni costituiscono infatti uno strumento fondamentale sia per testare la soddisfazione degli utenti - molto spesso la "voce" degli intervistati riflette fedelmente quanto riscontrato nell'analisi dei dati - sia per raccogliere spunti utili al miglioramento del servizio.

I commenti sono stati distinti in base alla mensa cui si riferivano e poi differenziati tra quelli inerenti il menù e quelli relativi al processo di erogazione del servizio, per renderli più facilmente leggibili; talvolta, tuttavia, i suggerimenti non riguardano una specifica mensa ma attengono al servizio

di ristorazione in genere. Iniziando proprio dalle osservazioni di carattere generale, gli studenti in questa edizione dell'indagine hanno puntato l'accento su:

- la riduzione delle tariffe;
- la revisione dei prezzi del pasto frazionato;
- la previsione dell'opzione secondo più contorno nel pasto ridotto;
- il miglioramento della procedura per accedere alle tariffe ridotte, rendendola più semplice e chiara.

Senza dubbio rispetto al 2007/08 ha acquisito una maggiore centralità la tariffa, per cui gli studenti di prima fascia vorrebbero tornare al prezzo del 2008/09 e quelli di seconda e terza fascia vorrebbero pagare di meno. Per citare alcuni esempi: "ridurre il costo per gli utenti della fascia piena"; "costo pranzo e cena seconda fascia elevato"; "diminuire i prezzi per gli studenti in prima fascia"; "ritorno ai prezzi dell'anno scorso"; "abbassare il prezzo"; "tornare alle modalità di pagamento dell'anno precedente cioè 2,20 euro per menù completo"; "rapporto qualità/prezzo non è adeguato per l'ultima fascia"; "6,50 euro per un pasto alla mensa universitaria è eccessivo"; "ridurre il costo dell'ultima fascia"; "con 6,50 euro si mangia al bar Katia meglio e con porzioni più abbondanti"; "troppo caro"; "troppo costoso per la fascia di tariffa piena"; "essendo in ultima fascia non mi è possibile venire tutti i giorni".

Poi sono ritenuti inadeguati i prezzi del pasto frazionato, che così sono commentati: "i prezzi del frazionato sono squilibrati"; "abbassare i prezzi per il pasto frazionato perché costa di più rispetto al pasto completo"; "eliminate il pranzo frazionato perché costa di più del completo"; "il pasto frazionato seconda fascia ha prezzi troppi alti"; "il prezzo del secondo, a mio avviso, non è appropriato a volte (ad es. un piatto super che non vale da super)".

E' scomparso invece il problema della ricarica delle smart card - nel 2007/08 gli studenti lamentavano che non fossero presenti le macchinette nelle mense e che non si potessero ricaricare con importi alti - poiché effettivamente sono state collocate in tutte le mense⁴².

Infine, sebbene indicate una volta sola, o poco più, si riportano le osservazioni sottostanti:

- migliorare servizio disabili: se un individuo ha le stampelle non può

⁴² Fanno eccezione le mense di Lungo Dora Siena e Risto Pub Taberna dove, tuttavia, sono state abilitate le reception delle residenze ad effettuare la ricarica.

- mangiare allo stato attuale;
- rendere consultabile il menù della settimana su Internet;
- scrivere il menù e gli ingredienti dei piatti in inglese per gli studenti stranieri;
- rilasciare al pagamento uno scontrino con il costo del pasto e il credito residuo nella tessera;
- mettere servizio caffetteria;
- fare girare a turno i cuochi nelle diverse mense;
- in orario serale dare possibilità di accesso in mensa anche ai non studenti;
- internalizzare il servizio mensa.

Circa i commenti specifici di ciascun ristorante universitario, l'analisi ha messo in luce la presenza di alcune osservazioni trasversali ovvero ricorrenti in ogni mensa, che peraltro confermano quanto già evidenziato nel paragrafo 3.5 sulla soddisfazione del pasto. Gli studenti desidererebbero: una maggiore varietà del menù; più piatti vegetariani ovvero più pietanze a base di verdure; maggiore scelta di frutta e più stagionale; più varietà di dolci (ora limitata al budino e allo yogurt); l'inserimento nel menù anche di carne non di maiale per gli studenti musulmani.

Alcune esigenze degli utenti, invece, sono esclusive o quasi di certi ristoranti. Nella mensa di via Galliari, gli studenti reclamano (Tab. 3.10):

- introduzione dell'aceto balsamico;
- personale più cortese e disponibile;
- pulizia delle posate;
- una maggiore pulizia e manutenzione dei bagni (rispetto ai quali lamentano la mancanza di sapone);
- una struttura ricettiva più accogliente, cambiando il colore alle pareti.

Questa mensa, che nella precedente indagine risultava avere i commenti più positivi, due anni dopo ottiene giudizi piuttosto negativi a conferma della discesa di gradimento già messa in luce nell'analisi dei dati: "esiste un abisso tra il servizio offerto da qualsiasi altra mensa presa in esame e questa"; "migliorare la qualità del cibo con gli standard delle altre mense Edisu". In specie gli studenti puntano l'accento sull'atteggiamento del personale - "personale poco socievole"; "personale poco simpatico"; "sarebbe l'ideale del personale più disponibile e professionale"; "le facce dei lavoratori in mensa

devono essere un po' più sorridenti" - che non veniva in alcun modo citato nel 2007/08, ma la letteratura insegna che chi eroga il servizio ricopre un ruolo centrale nella "formazione" della percezione degli utenti.

Tab. 3.10 – I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di via Galliari

<i>MENSA GALLIARI - SUGGERIMENTI SUL MENÙ</i>
Maggiore varietà nel menù, in particolare dei contorni
Ridurre le patate nel menù
Introdurre dolci
Maggiore varietà e qualità di frutta
Controllare la temperatura delle portate che spesso sono fredde
Introdurre l'olio
Introdurre l'aceto balsamico
Tempi di cottura più adeguati
Proporre più spesso le verdure cotte per cena
Porzioni più abbondanti
<i>SUGGERIMENTI SULL'ORGANIZZAZIONE</i>
Migliore selezione musicale. Radio Juke Box non piace
Servizi igienici più puliti (inoltre spesso manca il sapone)
Personale più disponibile, sorridente e cortese
Rivedere estetica del locale (troppo poco colorato)
Un dipendente in più che stia o alla cassa o a servire i piatti
Migliore pulizia delle posate
Spostare il pane vicino alle casse, così in base alla scelta del pasto si può decidere se prenderlo o no

Le richieste specifiche degli utenti della mensa di Principe Amedeo, sintetizzate nella tabella 3.11, riguardano:

una maggiore cortesia e "personale più qualificato, perché non dovrebbero lavorare persone a cui non piace questo lavoro";

- una maggiore pulizia (dei servizi igienici, delle posate e dei bicchieri);
- una particolare attenzione al rifornimento delle posate e dei piatti (perché "non ci sono posate di metallo quasi mai e spesso mangiamo in piatti di plastica"; "spesso non ci sono le posate, bisogna aspettare o chiedere più volte per avere poi quelle di plastica"; "posate e bicchieri terminano prima dell'orario di chiusura");
- la sostituzione delle bustine monodose con le bottiglie d'olio ("tornare alle bottiglie d'olio! si produceva molto meno pattume");
- l'indicazione dettagliata e chiara degli ingredienti del pasto ("scrivere sempre e bene in vista gli ingredienti dei pasti, c'è gente allergica");

- l'apertura della mensa di domenica in luogo o in alternanza con quella di via Galliari.

In merito al cibo, con una certa frequenza si sono riscontrati commenti negativi sui primi piatti – che dovrebbero essere migliorati e cotti meglio (uno su tutti: “il problema più grande sono i primi: spesso la pasta è scotta o fredda e anche i sughi non sono eccellenti”) –, sull'insalata e sul pane, mentre discordanza di opinioni c'è riguardo alla pizza: da un lato c'è chi sostiene che “la pizza è spesso bruciata” e dall'altro chi afferma che “la scelta della pizza, sempre buona, è ormai quasi obbligatoria” e che “la pizza è fantastica”.

Non mancano pareri positivi sul servizio in genere (“pienamente soddisfatta”, “molto buono, grazie!”, “in linea di massima va bene”; “qualità buona”) ma vi è anche chi afferma che “il menù di sera lascia a desiderare” e che “in altre mense si mangia meglio, qual'è il motivo?”, oppure che la mensa del Politecnico è migliore (“la qualità del pasto della mensa Principe Amadeo è nettamente peggiore rispetto alla mensa Castelfidardo, sia per la qualità dei prodotti sia per la cottura del pasto”). Vediamo allora di seguito cosa dicono gli utenti di Castelfidardo.

Tab. 3.11 – I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di via Principe Amedeo

MENSA P. AMEDEO – SUGGERIMENTI SUL MENÙ

Porzioni più abbondanti

Maggiore varietà nel menù

Inserire menù vegetariani (più legumi)

Maggiore varietà e qualità dei contorni

Migliorare i primi piatti (facendo maggiore attenzione alla cottura)

Migliorare insalata (sempre stessi ingredienti e mai i pomodori)

Più frutta di stagione

Introdurre il dolce (oltre lo yogurt e il budino)

Migliorare pane (a volte freddo o duro)

SUGGERIMENTI SULL'ORGANIZZAZIONE

Maggiore cortesia del personale

Servizi igienici più puliti

Maggiore igiene delle posate e dei bicchieri

Attenzione al rifornimento delle posate e dei distributori d'acqua

Indicazione chiara degli ingredienti presenti negli alimenti

Sostituzione delle bustine monodose di olio con le bottiglie

Estensione dell'orario di apertura

Apertura la domenica in sostituzione o in alternanza a Galliari

Sostituzione dei coltelli perché non taglienti

Fornire salse e condimenti in un tavolo liberamente accessibile per non doverli chiedere ogni volta al personale

Pressoché tutti gli studenti che frequentano la mensa di corso Castelfidardo si lamentano della quantità delle porzioni (Tab. 3.12): è una costante dei commenti raccolti in questo ristorante universitario, di cui si riportano a titolo di esempio i seguenti: "le porzioni sono eccessivamente ridotte!"; "porzioni scarsissime"; "di solito non mi sfamo con un pranzo completo"; "le porzioni sono peggio ogni anno che passa e a volte la cassiera fa pagare di più se si prende una porzione un pò più grossa" cui si aggiunge il malcontento perché "hanno messo un limite ai contorni nell'isola delle insalate ma hanno esagerato" e per cui si preferirebbe che "il piatto dell'insalata fosse preconfezionato perché si rischia di essere ripresi alla cassa se il piatto fatto dagli stessi studenti eccede di un solo grammo". Riguardo all'organizzazione del servizio, invece, i tre punti più critici, in ragione della frequenza con cui vengono citati, sembrano essere:

- la cortesia del personale che si vorrebbe "più simpatico e laborioso" mentre "a volte appare arrogante e di fretta", o che altri definiscono "scorbutico";
- la gestione del percorso perché "la disposizione delle cose non è adeguata (prima si prende il bicchiere e il pane e solo dopo il vassoio e per prendere lo yogurt bisogna tornare da un'altra parte), il che determina una confusione nelle code ed un rallentamento del servizio;
- i distributori dell'acqua (se ne vorrebbero di più, con maggiore manutenzione dei filtri poiché "l'acqua depurata è spesso imbevibile" e con un più frequente rifornimento dell'acqua gassata perché spesso mancante).

Tab. 3.12 – I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa Politecnico

MENSA Politecnico - *SUGGERIMENTI SUL MENÙ*

Porzioni più abbondanti

Più pietanze a base di verdure

Maggiore varietà del menù ed in particolare dei contorni

Inserire nel menù la pizza

Più varietà di frutta/Utilizzare frutta di stagione

Più piatti etnici (almeno una volta al mese)

Inserire le patate fritte nel menù

Introdurre piatti già pronti nell'isola delle insalate

Aumentare scelta dei dolci

Migliorare grado di cottura dei cibi, in specie dei primi piatti

SUGGERIMENTI SULL'ORGANIZZAZIONE

Maggiore cortesia del personale

Coltelli più taglienti

Mettere i cucchiaini

Affiggere il menù sulla porta di ingresso

Riorganizzare il percorso perché le code sono spesso disordinate

Aprire più casse nelle ore di punta

Introdurre altri tipi di bevande oltre l'acqua

Aumentare i distributori di acqua, cambiare più spesso i filtri e rifornirli più di frequente

Maggiore igiene delle posate

Mettere musica di sottofondo

Aumentare appendiabiti

Formaggio grana servito non in bustine di plastica

Nel ristorante Borsellino i punti deboli del menù sono per lo più quelli segnalati in tutte le mense, si richiede più varietà, una maggiore proposta di frutta di stagione, di verdure e di piatti etnici e l'introduzione del dolce (Tab. 3.13). In merito alla struttura organizzativa, invece, gli utenti domandano a gran voce che siano reintrodotti i distributori automatici di bevande gratis, poi di mettere l'aria condizionata e di consentire l'accesso a tariffa ridotta anche a chi possiede la smart card priva di credito e non ha modo di ricaricarla se le macchinette non funzionano (come questo studente: "è difficile usufruire del servizio mensa quando le macchinette non funzionano. Chi ha la smart card in fascia ridotta deve poter essere identificato comunque e pagare in base alla fascia di appartenenza").

Va tuttavia evidenziato che questo è uno dei (pochi) ristoranti in cui si registrano anche commenti positivi: "sono soddisfatto del cibo alla Borsellino"; "va bene così" sebbene qualcuno specifichi che "il servizio è migliore a cena rispetto al pranzo".

Tab. 3.13 – I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa Borsellino

BORSELLINO - SUGGERIMENTI SUL MENÙ

Più frutta di stagione

Maggiore varietà nel menù settimanale

Più pietanze a base di verdure

Aumentare la proposta piatti etnici; inoltre finiscono troppo presto rispetto all'orario di chiusura mensa.

Introdurre gelato

Mettere dolce in alternativa a yogurt o frutta

Più attenzione alla cottura

SUGGERIMENTI SULL'ORGANIZZAZIONE

Rimettere il distributore delle bibite

Permettere a chi ha la smart card di pagare in contanti, se le macchinette sono fuori servizio

Apertura serale prolungata

Velocizzare l'attesa per la coda

Mettere distributore automatico del caffè

Aria condizionata in estate

Mettere musica di sottofondo

I commenti relativi al ristorante Lungo Dora Siena si contraddistinguono, sotto il profilo del menù, per due aspetti: gli utenti vorrebbero la pizza e una maggiore varietà e qualità dei primi piatti (come questo studente che afferma: "ci sono sempre gli stessi primi piatti e quasi sempre sono poco conditi"), ed effettivamente è la mensa in cui si registra il minor gradimento dei primi, quasi uno studente su tre è insoddisfatto (si veda in proposito il par. 3.5). Sotto il profilo organizzativo - oltre ad ambire ad un'apertura serale più estesa, a dei coltelli taglienti e a dei distributori automatici di caffè -, gli studenti dimostrano spirito ambientalista chiedendo l'utilizzo dei cucchiaini di acciaio e delle bottiglie d'olio in luogo delle bustine monodose (Tab. 3.14). Ma la particolarità principale sono i commenti che testimoniano la caduta di gradimento di questa mensa, a conferma di quanto emerso nell'analisi svolta sulla soddisfazione del pasto: "la qualità e la varietà del cibo è scarsa, invece è molto migliore quella del Politecnico"; "rispetto all'anno passato la qualità è peggiorata"; "l'anno scorso era migliore e costava meno"; "inutile mettere prodotti DOP se poi per il resto si mangia malissimo". Ciò detto, vi è anche chi ritiene che "il servizio è ottimo" e chi è "contentissimo del personale veramente gentile e competente".

Presso la mensa di Grugliasco le richieste sono rimaste pressoché uguali a quelle rilevate due anni fa sia per quel che concerne il menù che l'erogazione del servizio; in particolare, per migliorare il servizio gli utenti domandano che vengano collocati dei distributori automatici di caffè, che siano aumentati i posti a sedere, che non vengano usate le posate di plastica e che siano maggiormente puliti i servizi igienici (Tab. 3.15).

Differentemente al Risto Pub Taberna si rileva un cambio di registro (Tab. 3.16). Se persiste l'istanza legittima di poter disporre del pasto ridotto e del pasto frazionato analogamente agli altri ristoranti universitari⁴³ ("perché nelle altre mense possiamo prendere il frazionato, mentre qui siamo obbligati a prendere il pasto intero?"; "inserire la tariffa del pranzo ridotto") e di avere dei piatti freddi alternativi al primo o secondo, gli unici commenti sono di segno positivo: "non ricambiare il cuoco. Con quest'ultimo la qualità è notevolmente migliorata"; "abbastanza soddisfatto"; "mai più il vecchio cuoco". Nel 2007/08, all'opposto, i commenti erano esclusivamente negativi.

Tab. 3.14 – I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di Lungo Dora Siena

LUNGO DORA SIENA - SUGGERIMENTI SUL MENÙ

Introdurre pizza

Maggiore varietà nel menù settimanale

Più scelta e migliore qualità dei primi

Più piatti per i vegetariani

Porzioni più abbondanti (soprattutto se si prende il ridotto o il frazionato)

Maggiore varietà di frutta

Migliore qualità dell'insalata

SUGGERIMENTI SULL'ORGANIZZAZIONE

Estendere l'orario di apertura serale (soprattutto in primavera/estate)

Aumentare il personale

Mettere macchinetta del caffè

Sostituire i coltelli perché non taglienti

Sostituzione delle bustine monodose di olio con le bottiglie

Mettere cucchiaini di acciaio

Tovaglioli di carta di migliore qualità

⁴³ Presso la mensa Risto Pub Taberna è disponibile solo l'opzione del pasto intero.

Tab. 3.15 – I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di Grugliasco

GRUGLIASCO - SUGGERIMENTI SUL MENÙ

Porzioni più abbondanti

Maggiore varietà nel menù (in particolare della frutta e dei contorni)

Aumentare varietà e quantità dei dolci

Introdurre il gelato

SUGGERIMENTI SULL'ORGANIZZAZIONE

Mettere macchinetta del caffè

Aumentare il numero di posti a sedere

Migliorare l'acustica (locale rumoroso)

Introdurre nel pasto ridotto l'opzione secondo e contorno

Migliorare la pulizia dei servizi igienici

Non mettere le posate di plastica

Permettere il cambio delle banconote nelle macchinette per ricaricare le tessere

Esporre il menù dove si ricaricano le tessere

Spostare le macchinette per ricaricare le tessere perché si crea confusione con chi è in coda per prendere il pasto e fare lo scontrino

Garantire il menù per tutta la durata di apertura della mensa

Dare possibilità di prendere frutta e dolce insieme

Mettere tavoli rotondi (quelli attuali troppo grossi)

Tab. 3.16 – I suggerimenti indicati dagli utenti del Risto Pub Taberna

RISTO PUB TABERNA - SUGGERIMENTI SUL MENÙ

Maggiore varietà nel menù settimanale

Introdurre i piatti freddi in alternativa al primo o secondo

Migliorare la qualità della pizza

Più pietanze a base di verdure

Migliorare la qualità del pane

SUGGERIMENTI SULL'ORGANIZZAZIONE

Rimettere il distributore delle bibite

Aumentare il numero di posti a sedere

Introdurre il pasto frazionato

Introdurre il pasto ridotto

Infine, i correttivi da apportare nella mensa di Alessandria (Tab. 3.17) sono ben sintetizzati in questo commento: “nel bagno mancano i fazzoletti vicino al lavandino per asciugarsi le mani. I coltelli non tagliano niente, per mangiare la frutta c’è da diventare scemi. Manca l’acqua gassata nel distributore dell’acqua. Il servizio navetta non sempre c’è e bisogna venire a piedi in mensa. Sarebbero necessari dei tovaglioli di carta (non plastica)” sebbene ci sia anche chi afferma “non ho nessun suggerimento da dare. Sono pienamente soddisfatto del servizio mensa”. Quindi alcuni studenti auspicano che il servizio ristorativo alessandrino sia accessibile anche agli iscritti del Conservatorio che, come appurato nel capitolo 2, di fatto già lo frequentano: occorrerebbe che l’EDISU Piemonte stipulasse una convenzione formale con tale istituto il che avrebbe il vantaggio, per l’ente regionale, di ampliare il bacino di utenza e per gli studenti del Conservatorio di potere usufruire ufficialmente del servizio e a tariffe agevolate.

Tab. 3.17 – I suggerimenti indicati dagli utenti della mensa di Alessandria

ALESSANDRIA - SUGGERIMENTI SUL MENÙ

Porzioni più abbondanti

Maggiore varietà nel menù

Maggiore varietà/assortimento di budini e yogurt

Migliorare qualità condimenti

Introdurre il dolce

Maggiore varietà di frutta

SUGGERIMENTI SULL’ORGANIZZAZIONE

Migliorare le condizioni acustiche

Illuminazione meno artificiale

Manutenzione bagni

Sostituire i coltelli perché non taglienti

Migliorare il servizio navetta

Attenzione al rifornimento dei distributori d’acqua

Migliorare qualità tovaglioli



I principali risultati in sintesi

- Nello scorso triennio il numero di pasti erogati nei ristoranti universitari ha subito una flessione pari all'8%; solo nell'ultimo anno (2008/09-2009/10) i pasti sono diminuiti del 4% circa. Tale riduzione non ha riguardato tutti i ristoranti universitari né si è verificata in tutte le fasce tariffarie.

I pasti sono sensibilmente diminuiti presso Gallinari (-42%) e Lungo Dora Siena (-26%), sono lievemente in calo al Risto Pub Taberna (-5%), sono rimasti pressoché stabili a Principe Amedeo e Alessandria, sono cresciuti del 22% a Grugliasco e del 6-7% a Castelfidardo e Borsellino. In linea generale, il decremento dei pasti si è verificato in prima fascia tariffaria: a fronte di un aumento di 30 e 20 centesimi di euro, rispettivamente, del prezzo del pasto intero e ridotto in prima fascia, vi è stata una flessione del 9% dei pasti erogati (pari a circa 46mila pasti in meno); calo non compensato dal raddoppio dei pasti venduti in terza fascia (+25mila), successivamente alla riduzione della tariffa intera. Il dato è praticamente stabile per la seconda fascia (circa 1.800 pasti in meno) dove il prezzo è rimasto invariato.

- Le variazioni nelle tariffe non sono l'unico fattore incidente sull'andamento dei pasti. Nel caso di Gallinari ha certamente influito la chiusura per ristrutturazione del Collegio Einaudi sito in prossimità della mensa; la flessione maggiore difatti si registra a cena (-58%). Tra le ragioni che possono spiegare il trend positivo di Grugliasco e Borsellino c'è l'alto gradimento degli utenti, come emerso nell'analisi di customer satisfaction e come si può dedurre dal fatto che sono le uniche due mense in cui si rileva un aumento dei pasti in prima fascia tariffaria; viceversa, Lungo Dora Siena ha conosciuto negli ultimi due anni un netto calo nelle valutazioni degli studenti.

Castelfidardo si distingue perché – a fronte di un numero di pasti in prima e seconda fascia pressoché immutato – ha avuto, in valore assoluto, il maggiore incremento dei pasti in terza fascia, segno della sua capacità attrattiva, e quindi di apprezzamento, della clientela più difficile, quella che paga di più.

-
- Il profilo dello studente frequentante le mense risulta immutato negli anni. Gli utenti si confermano in percentuale maggiore di sesso maschile (61%), fuori sede (62%), borsisti (53%), ingegneri (45%) e neo-immatricolati (28%), nonostante la popolazione universitaria sia composta soprattutto da donne, pendolari e non borsisti, e la percentuale di iscritti alle facoltà di Ingegneria e neo-immatricolati tra gli utenti sia molto superiore a quello che si riscontra sul totale degli studenti.

- Ogni mensa, tuttavia, ha una sua specifica "clientela" che si discosta in misura variabile dal profilo medio e che dipende principalmente dalla sua collocazione. Il criterio principale di scelta, infatti, è la prossimità alla sede di studio o alloggio: il 76% degli intervistati mangia nel ristorante più a portata di mano. In base a questo principio si possono distinguere tre tipi di mense: quelle residenziali, come Borsellino, Lungo Dora Siena e Risto Pub Taberna, situate all'interno di residenze universitarie; quelle collocate sia nei pressi di studentati che di poli didattici, come Galliari, Principe Amedeo e Castelfidardo; ed infine vi sono le mense di Grugliasco ed Alessandria, aperte solo a pranzo, limitrofi esclusivamente a sedi universitarie.

Gli utenti dei ristoranti residenziali sono in netta prevalenza borsisti, vincitori di posto letto, fuori sede, afferenti alla prima fascia tariffaria ma Borsellino attrae a pranzo anche chi frequenta le lezioni al Politecnico (ciò che Lungo Dora non riesce a fare con gli iscritti delle facoltà gravitanti nei suoi pressi, Giurisprudenza e Scienze Politiche), il che può considerarsi un indice di apprezzamento qualitativo: a conferma, un quarto degli intervistati presso Borsellino ha dichiarato di averla scelta per la migliore qualità del cibo (contro percentuali che raggiungono al massimo il 6% negli altri ristoranti).

Le mense di Galliari, Principe Amedeo e Castelfidardo, a pranzo hanno un'utenza più composita mentre nell'orario serale cresce considerevolmente la quota di studenti fuori sede e in prima fascia tariffaria, con percentuali che superano l'80% degli utenti. La peculiarità di Castelfidardo è quella di catturare una discreta fetta di utenti di terza fascia, come già notato.

Infine, Grugliasco ed Alessandria sono frequentate lo più da studenti pendolari, non beneficiari di borsa, oltre la metà dei quali paga la tariffa di seconda o terza fascia.

- La scelta di andare in mensa dipende - oltre che dalla prossimità (rispetto alla sede di studio o l'alloggio) e dalla tariffa - dalla necessità di servirsi della mensa, dalla frequenza dei corsi quindi delle strutture universitarie e da motivi di ordine culturale. È scontato che uno studente in sede o pendolare la sera potrà scegliere di cenare in famiglia (a differenza dei fuori sede); gli iscritti alle facoltà umanistiche sono sottorappresentati nell'utenza poiché, come emerge dai dati AlmaLaurea, frequentano meno le lezioni quindi le strutture universitarie; sulla scarsa affluenza femminile incide, da un lato, il fatto che in percentuale maggiore sono iscritte a facoltà umanistiche, dall'altro, motivi di ordine culturale per cui soprattutto a cena preferiscono mangiare a casa: il 19% delle donne dichiara di cenare spesso in mensa contro il 39% degli uomini. I borsisti sono i frequentatori più assidui in quanto pagano la tariffa più bassa ma a parità di fascia tariffaria - cioè la prima -, non si riscontra alcuna differenza tra chi beneficia di borsa e chi no.
- L'incidenza della tariffa sulla frequenza della mensa si evince oltre che dall'andamento dei pasti erogati, dalle risposte degli studenti: afferma di pranzare spesso in mensa il 70% di chi rientra in prima e seconda fascia contro il 34% degli utenti a tariffa intera, e quasi un terzo di chi paga la tariffa piena adduce la non convenienza del prezzo come motivazione della scarso utilizzo dei ristoranti universitari.
- Il prezzo influisce anche sul tipo di pasto consumato. Sebbene il pasto preferito resti quello intero, soprattutto a cena, rispetto a due anni fa ha acquisito mercato il pasto frazionato: nel 2008/09, quando era presente solo in due mense (Lungo Dora Siena e Alessandria), l'1% dei pasti venduti era frazionato, nel 2009/10, quando è stato introdotto in altri quattro ristoranti (Gallinari, Principe Amedeo, Castelfidardo, Borsellino), sono divenuti il 12%. Lo gradiscono di più le studentesse - difatti i ristoranti in cui dimostra di avere più successo sono quelli con un'utenza a predominanza femminile (Lungo Dora Siena, Principe Amedeo e Alessandria), e gli utenti che pagano la tariffa intera. Considerati pari a 100 i pasti erogati nel 2009/10, il 65% di quelli venduti in terza fascia tariffaria sono ridotti o frazionati, contro il 25% di quelli consumati in prima fascia; in altre parole, chi paga di più,

per risparmiare, tende a scegliere soluzioni che costano di meno. L'analisi di regressione ha confermato che a parità di caratteristiche degli studenti, il pasto intero è scelto con più probabilità a cena, da chi paga la tariffa di prima fascia, dagli uomini e dagli stranieri. Ne consegue che il regime alimentare, differente da uomo a donna, costituisce il secondo fattore determinante la scelta del pasto.

- Il rapporto qualità/prezzo è giudicato adeguato dall'84% degli studenti, un valore molto alto ma in calo di 8 punti percentuali rispetto a quattro anni fa. Il motivo di questa riduzione è da individuare nella minore soddisfazione degli utenti di prima fascia tariffaria rispetto al 2005/06, a sua volta riconducibile all'aumento della tariffa prima citato. Lo scontento per questo aumento emerge, peraltro, anche nella sezione dei commenti scritti liberamente dagli studenti. Gli utenti afferenti in mensa alla tariffa più bassa restano comunque i più soddisfatti della relazione qualità/prezzo (86%) soprattutto se confrontati agli studenti della tariffa piena (73%). Si conferma ancora una volta come il prezzo influisca in maniera determinante, oltre che sull'utilizzo del servizio, sul giudizio personale poiché è indubitabile che quanto più si paga, tanto più il livello di aspettative cresce.
- Rispetto alla scorsa indagine gli utenti sono tendenzialmente più soddisfatti sia della struttura ricettiva sia del processo di erogazione del servizio; il gradimento è particolarmente cresciuto sui seguenti elementi: estetica dei locali, comodità di tavoli e sedie – il che si spiega con le azioni di restyling condotte dall'EDISU Piemonte nelle diverse mense –, pulizia delle posate e pulizia dei locali. All'opposto, gli elementi più critici risultano essere la distanza delle mense dalle facoltà – su cui tuttavia, non sono ipotizzabili interventi immediati –, e la scarsa chiarezza o la non disponibilità di informazioni sul menù. Il problema dell'informazione si riscontra pure in merito alla modalità di presentazione della domanda per richiedere il servizio; la quota di studenti che ne dà una valutazione negativa cresce al crescere della tariffa pagata e negli ultimi quattro anni è aumentata: nel 2005/06, circa uno studente su cinque affermava che era poco agevole presentare domanda, nel 2009/10 uno studente su quattro lo sostiene, attribuendone la causa in primo luogo alla scarsa chiarezza delle informazioni.

L'elemento informativo è senz'altro un punto su cui l'Ente potrebbe intervenire, accogliendo i suggerimenti degli studenti di scrivere il menù anche in inglese per gli utenti stranieri, pubblicare i menù settimanali su Internet, ed elencare in modo dettagliato gli ingredienti presenti nelle varie pietanze per tenere conto dei soggetti allergici o di particolari esigenze religiose.

- La soddisfazione minore si registra per il pasto, al pari delle precedenti indagini, tuttavia, raffrontando i risultati con quelli ottenuti nelle ricerche 2005/06 e 2007/08 si rileva un'opinione nettamente migliorata sul grado di cottura e la temperatura del cibo e lievemente migliore sui primi e sui secondi piatti. La varietà del menù e i contorni si confermano i due elementi con le valutazioni più negative, con una certa omogeneità di giudizio nelle diverse mense: in quasi tutte, infatti, la quota di insoddisfatti è pari o superiore al 30%, seppure con gradazioni diverse (in alcuni casi supera il 40%).
La richiesta degli studenti di avere un menù più vario, con più pietanze a base di verdure, ovvero con più piatti vegetariani, con una maggiore scelta di frutta e più stagionale emerge con forza anche nei commenti liberi, riguardanti trasversalmente tutti i ristoranti universitari. L'indicazione che ne discende per l'EDISU Piemonte e per le società di gestione è che diano molta più attenzione ai contorni, alle verdure in genere, e alla frutta.
- Il livello qualitativo delle mense, dal punto di vista degli utenti, non è lo stesso. Dopo aver costruito attraverso l'analisi fattoriale quattro indici – il primo che misura la soddisfazione per la struttura ricettiva, il secondo che valuta la qualità del pasto, il terzo inerente il processo di erogazione del servizio (nello specifico la chiarezza e la presenza di informazioni nel menù, nonché la cortesia del personale) e il quarto relativo alla soddisfazione per verdura e frutta – l'esito è che Grugliasco ottiene le valutazioni migliori su tre dei quattro indici (il giudizio è insoddisfacente soltanto rispetto alla struttura ricettiva), confermandosi la mensa più gradita. In seconda posizione si colloca Borsellino, l'unica mensa a ricevere giudizi positivi (superiori alla media) per tutti e quattro i sopraccitati elementi. I più soddisfatti della struttura ricettiva sono gli utenti del ristorante Castelfidardo e

Lungo Dora Siena; tuttavia quest'ultima risulta la meno gradita sotto il profilo della qualità del pasto, con un netto balzo indietro rispetto a due anni fa, quando si posizionava al primo posto. Al fondo della scala di gradimento si trovano Principe Amedeo, ma particolarmente Galliari che ottiene la percentuale più consistente di insoddisfatti su tutti gli aspetti e presso la quale il livello di soddisfazione per il pasto fruito è nettamente sceso rispetto all'indagine 2007/08. Considerato che presso Galliari e Lungo Dora Siena si è verificato il decremento maggiore dei pasti erogati, si può concludere che almeno in parte esso è riconducibile al calo del gradimento di queste strutture.

Questa edizione della ricerca dell'Osservatorio offre una nuova immagine del servizio di ristorazione offerto dall'EDISU Piemonte agli studenti universitari, una fotografia da cui emergono pregi e spunti per un miglioramento di un sistema che negli anni ha subito profonde e radicali trasformazioni.

Nello stesso periodo i Ristoranti Universitari sono aumentati, si sono adeguati alle moderne esigenze sociali culturali ed economiche, sono stati oggetto di studi e approfondimenti con l'ausilio dei maggiori esperti di settore e hanno beneficiato di importanti interventi sia nelle parti immediatamente percepibili che in quelle meno in vista.

La costante evoluzione del servizio risulta perfettamente inquadrata e fotografata dalle ricerche dell'Osservatorio che nelle diverse edizioni ha potuto rilevare l'incidenza e gli effetti degli interventi effettuati di volta in volta dall'EDISU Piemonte.

Un percorso avvincente, che a tratti ha assunto contorni frenetici, in cui le novità del servizio e gli esiti delle ricerche dell'Osservatorio, con le indicazioni e i suggerimenti degli studenti, si sono rincorsi in una sorta di gara al miglioramento che, pur in assenza di un vincitore assoluto, ha stimolato l'evoluzione e lo sviluppo della ristorazione universitaria del Piemonte. Pare opportuno rammentare che il progetto iniziale non era limitato alla mera erogazione del miglior pasto al minor costo, ma in un'ottica più ampia aveva l'obiettivo manifesto di trasformare i Ristoranti in accoglienti luoghi di aggregazione universitaria e di crescita culturale. Luoghi di confronto e di scambio di opinioni alle cui radici è saldamente posta la qualità, l'apporto nutritivo nonché la sostenibilità economica e ambientale della ristorazione vera e propria.

Un percorso che non si è concluso. Anche da questo studio emergono nuovi spunti per migliorare il livello di soddisfazione degli studenti che usufruiscono del servizio, senza per questo voler nascondere la necessità di intervenire, o meglio re-intervenire, per ridurre o eliminare alcuni elementi di criticità puntualmente rilevati dall'Osservatorio e in parte connessi al servizio stesso che per sua natura tutti i giorni si rinnova, con l'avvio della preparazione di un nuovo pasto.

Nel frattempo si delineano nuovi orizzonti, nel prossimo futuro anche la ristorazione dovrà affrontare le trasformazioni in atto nel Diritto allo Studio Universitario e in questa ulteriore fase la conoscenza delle esigenze e delle aspettative degli studenti, unitamente all'esperienza maturata, non potranno che agevolare la corretta gestione del servizio.

Umberto Trabucco
Presidente EDISU Piemonte

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

La soddisfazione degli utenti dei ristoranti universitari è stata rilevata attraverso un questionario distribuito al termine del pasto da studenti collaboratori part-time (cosiddette 150 ore). In totale sono stati impiegati 23 studenti, i quali hanno preventivamente seguito una breve formazione (mezza giornata) affinché conoscessero gli obiettivi della ricerca e fossero in grado di aiutare gli utenti nella compilazione. La rilevazione è avvenuta nelle ultime due settimane di maggio, sia nell'orario di pranzo che in quello di cena, in modo tale da "coprire" tutti i giorni della settimana nelle due fasce orarie.

Utilizzando la formula per la determinazione della numerosità campionaria⁴⁴ e tenendo conto del numero di intervistatori a disposizione nonché delle esperienze di indagine pregresse, si è supposto che fossero realizzabili circa 60 interviste a testa nei tempi preventivati di due settimane, corrispondenti ad un totale di 1.432 questionari. Il numero di interviste da effettuare presso ciascun ristorante è stato calcolato in proporzione ai pasti erogati in ogni mensa nell'a.a. 2008/09 - ultimi dati disponibili - in rapporto al totale dei pasti; mentre la quota di interviste da realizzare in ogni ristorante è stata distribuita tra pranzo e cena proporzionalmente ai pasti venduti in orario diurno e serale presso la stessa mensa.

In altre parole, si è ricorso ad un piano di campionamento stratificato proporzionale per cui dapprima la popolazione in esame viene suddivisa in sottopopolazioni (o strati) omogenei rispetto alla variabile che si vuole stimare (in questo caso la qualità dei diversi ristoranti), rispecchiando la stessa composizione degli strati nella popolazione, nel caso specifico, rispettando le proporzioni in termini di pasti erogati. Successivamente da ogni strato-ristorante si è estratto casualmente il campione, ovvero gli utenti da intervistare.

Si precisa che la proporzione non è stata considerata per Grugliasco,

⁴⁴ La formula utilizzata è la seguente: $n_0 = z^2 * p * q / e^2$ dove z è il coefficiente dipendente dal livello di fiducia che si vuole avere della stima, la radice quadrata di $p * q$ è la variabilità del fenomeno che si vuole studiare, ed e rappresenta l'errore di campionamento. Fissato $z = 1,96$ (cioè un livello di fiducia del 95%), $e = 0,05$ (ovvero ritenuto ammissibile un errore di 5 punti percentuali), $p = q = 0,5$, si ottiene $n_0 = 384$. Poiché n_0 è inferiore al 5% di N , ovvero della popolazione, non si applica il fattore di correzione.

Risto Pub Taberna ed Alessandria, poiché altrimenti non si avrebbe avuto un numero congruo di interviste (e quindi di dati) su cui svolgere le analisi. Questi ristoranti sono stati sovra campionati fissando in 70-120 unità i questionari da raccogliere.

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

In totale sono state realizzate 1.698 interviste, un numero superiore a quello preventivato, la cui distribuzione percentuale per mensa riflette quella dei pasti erogati nell'a.a. 2008/09 (Tab. I.II), in altre parole è stato mantenuto il "peso" delle diverse mense sul totale. Sono leggermente sovra rappresentate le mense più piccole, per i motivi spiegati sopra.

Tab. I.I – Il piano di campionamento

MENSA	N° pasti erogati a.a. 2008/09	N° pasti erogati %	N° interviste preventivate a pranzo	N° interviste preventivate a cena	TOTALE interviste preventivate	%
Principe Amedeo	130.610	23,1	208	92	300	20,9
Galliani	72.630	12,8	119	48	167	11,6
Castelfidardo	174.396	30,8	330	70	400	27,9
Borsellino	83.360	14,7	119	72	191	13,4
Lungodora	49.830	8,8	63	51	114	8,0
Grugliasco	18.044	3,2	70	-	70	4,9
Risto Pub Taberna	26.721	4,7	-	70	70	4,9
Alessandria	11.011	1,9	120	-	120	8,4
TOTALE	566.602	100,0	1.029	403	1.432	100,0

Nota: in fase di campionamento non era ancora disponibile il numero di pasti complessivi relativi all'a.a. 2009/10, per cui si è proceduto facendo una stima sulla base dei dati 2008/09.

Tab. I.II – Il numero di interviste realizzate

MENSA	N° interviste a pranzo	N° interviste a cena	TOTALE interviste	%
Principe Amedeo	277	109	386	22,7
Galliani	132	54	186	11,0
Castelfidardo	350	120	470	27,7
Borsellino	143	96	239	14,1
Lungodora	72	66	138	8,1
Grugliasco	112	0	112	6,6
Risto Pub Taberna	0	74	74	4,4
Alessandria	93	0	93	5,5
TOTALE	1.179	519	1.698	100,0



II. Il questionario

Il questionario è analogo a quello impiegato nelle indagini 2005/06 e 2007/08, frutto di un lavoro di gruppo avvenuto all'interno della Commissione per la Ristorazione EDISU⁴⁵, e dell'esame di indagini (e quindi di questionari) realizzate presso altri Enti regionali.

Le modifiche che sono state apportate quest'anno sono decisamente marginali e sono state tese, da un lato, a meglio identificare la figura dello studente straniero, distinguendo quelli che sono in mobilità da coloro che sono iscritti regolarmente, e dall'altro a capire le preferenze di chi sceglie il pasto frazionato.

Il questionario si compone di quattro sezioni. Nella prima sono rilevati i dati personali degli utenti (ad esempio il genere, la cittadinanza, la condizione abitativa, la facoltà di iscrizione, la fascia tariffaria pagata) che consentono di tracciare il profilo degli studenti frequentanti le mense e di verificare se al variare delle caratteristiche sopra citate variano gli atteggiamenti, le scelte e le valutazioni sul servizio di ristorazione.

Nella seconda sezione si indaga sulla frequentazione del servizio (se assidua o saltuaria), sulle eventuali ragioni dello scarso utilizzo della mensa e sulle scelte degli studenti in merito al tipo di pasto (che può essere intero, ridotto o frazionato).

La terza sezione costituisce il fulcro della ricerca poiché è quella in cui si rilevano i giudizi sul servizio. In questa parte del questionario sono poste delle domande finalizzate a "misurare" la soddisfazione dello studente su una serie di aspetti che compongono il servizio ristorativo e che si ritiene contribuiscano a formare l'opinione dell'utente sulla qualità: la struttura fisica (il locale in cui si mangia), ciò che si mangia (il pasto), il tempo di attesa e le modalità con cui si accede al servizio.

Infine, nella quarta sezione è lasciato agli utenti uno spazio dove poter esprimere proposte e suggerimenti sulla mensa dove hanno appena consumato il pasto: questo è uno strumento utilissimo per conoscere le specificità/criticità di ciascun ristorante universitario, le quali ovviamente non possono emergere attraverso le domande standardizzate poste nella terza

⁴⁵ La Commissione è stata attiva fino al 2009/10 ed era composta dal Presidente e dal Direttore EDISU allora in carica, dai responsabili EDISU del servizio ristorativo, e dai membri del Comitato tecnico-scientifico del servizio ristorativo.

sezione dove l'intervistato può solo indicare il suo grado di soddisfazione – espresso in molto, abbastanza, poco, per nulla - rispetto ad una sequenza di elementi pre-elencati.

Il questionario nella sua versione più ampia, cioè quella per gli utenti dei ristoranti universitari torinesi, è allegato di seguito. Agli utenti del ristorante alessandrino, differentemente, si sottopone un questionario leggermente più breve, adatto a quella specifica realtà: ad Alessandria la mensa è una sola ed è aperta solo a pranzo per cui sono omesse le domande sul perché si è scelto quel ristorante e sulla frequenza a cena.

Il servizio mensa: l'opinione degli utenti

Indagine 2009/10

Gentile Utente,

l'EDISU sta realizzando un'indagine per conoscere il livello di soddisfazione rispetto al servizio ristorativo.

Le saremmo grati se ci fornisse la sua opinione rispondendo ad alcune domande. Il questionario ha una durata di circa 10 minuti.

I dati saranno trattati esclusivamente in forma aggregata e anonima.

Per maggiori informazioni riguardo al progetto visiti il sito

www.edisu.piemonte.it o www.ossreg.piemonte.it

COD. INTERVISTATORE _____

DATA __/__/2010

COD. INTERVISTA _____

1 - PRANZO 2 - CENA

Ristorante

1 - Galliori

2 - Principe Amedeo

3 - Castelfidardo

4 - Borsellino

5 - Lungo Dora Siena

6 - Grugliasco

7 - Risto Pub Taberna

I. DATI PERSONALI

1. Lei è studente?

- 1 - SI » passi alla DOM. 2
2 - NO » passi alla DOM. 15

2. Sesso

- 1 - F 2 - M

3. Anno di nascita

19____

4. Cittadinanza

- 1 - ITALIANA 2 - STRANIERA

SE STRANIERO...

5. Partecipa ad un programma di mobilità internazionale?

- 1 - SI » passi alla DOM. 6
2 - NO » passi alla DOM. 7

6. E' uno studente Erasmus?

- 1 - SI »passi alla DOM. 9
2 - NO »passi alla DOM. 9

7. È uno studente...

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

8. Ha la residenza in

- 1 - PIEMONTE 2 - ALTRA REGIONE 3 - ALTRO STATO

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

- | | |
|---|---|
| 1 - <input type="checkbox"/> ARCHITETTURA | 12 - <input type="checkbox"/> SCIENZE DELLA FORMAZIONE |
| 2 - <input type="checkbox"/> INGEGNERIA | 13 - <input type="checkbox"/> SCIENZE M.F.N |
| 3 - <input type="checkbox"/> AGRARIA | 14 - <input type="checkbox"/> SCIENZE POLITICHE |
| 4 - <input type="checkbox"/> ECONOMIA | 15 - <input type="checkbox"/> INTERFACOLTA' SCIENZE MOTORIE |
| 5 - <input type="checkbox"/> FARMACIA | 16 - <input type="checkbox"/> INTERFACOLTA' BIOTECNOLOGIE |
| 6 - <input type="checkbox"/> GIURISPRUDENZA | 17 - <input type="checkbox"/> SCUOLA AMMINISTRAZIONE AZIENDALE |
| 7 - <input type="checkbox"/> LETTERE E FILOSOFIA | 18 - <input type="checkbox"/> ALTRE SCUOLE - INTERFACOLTÀ/INTERATENEO |
| 8 - <input type="checkbox"/> LINGUE E LETT. STRANIERE | 19 - <input type="checkbox"/> ACCADEMIA DELLE BELLE ARTI |
| 9 - <input type="checkbox"/> MEDICINA E CHIRURGIA | 20 - <input type="checkbox"/> CONSERVATORIO |
| 10 - <input type="checkbox"/> MEDICINA VETERINARIA | 21 - <input type="checkbox"/> ISTITUTO INTERPRETI E TRADUTTORI |
| 11 - <input type="checkbox"/> PSICOLOGIA | |

10. A quale corso è iscritto/a?

- 1 - CORSO DI LAUREA (VECCHIO ORDINAMENTO)
- 2 - CORSO DI LAUREA DI PRIMO LIVELLO
- 3 - CICLO UNICO
- 4 - LAUREA SPECIALISTICA DI SECONDO LIVELLO
- 5 - CORSO POST-LAUREA (MASTER, DOTTORATO, SPECIALIZZAZIONE)
- 6 - ALTRO [Specificare _____]

11. Indichi l'anno accademico di prima iscrizione al corso attualmente frequentato

[Non rispondere se studente partecipante ad un programma di mobilità internazionale]

- 1 - 2009/2010
- 2 - 2008/2009
- 3 - 2007/2008
- 4 - 2006/2007
- 5 - 2005/2006
- 6 - 2004/2005
- 7 - ANTECEDENTE AL 2004/2005

12. Accede al servizio ristorativo in quale fascia tariffaria?

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

13. Beneficia di...

1. Borsa di studio EDISU 1 - SI 2 - NO
2. Posto letto EDISU o del Collegio Einaudi? 1 - SI 2 - NO

II. La frequentazione del servizio

14. Per quale ragione ha scelto di mangiare in questa mensa?

[indicare UNA SOLA RISPOSTA]

- 1 - E' VICINO ALLA SEDE DI STUDIO
- 2 - E' VICINO CASA
- 3 - PER CASO
- 4 - LA MIGLIORE QUALITÀ DEL CIBO
- 5 - LA COMPAGNIA DI AMICI/COLLEGHI
- 6 - ALTRO [SPECIFICARE _____]

15. Pranza in mensa...

- 1 - SPESSO [3 o più volte a settimana] » passi alla DOM. 16
- 2 - QUALCHE VOLTA [max 1-2 volte a settimana] » passi alla DOM. 15.1
- 3 - RARAMENTE » passi alla DOM. 15.1

15.1 Per quale ragione, di solito, non pranza in mensa?

[indicare UNA SOLA RISPOSTA]

- 1 - PREFERISCO MANGIARE A CASA
- 2 - È DISTANTE DALLA FACOLTÀ
- 3 - L'INTERVALLO TRA LE LEZIONI E' TROPPO BREVE
- 4 - TERMINO LE LEZIONI MOLTO PRIMA DELL'ORA DI PRANZO
- 5 - PREFERISCO MANGIARE NEI BAR/LOCALI PRIVATI
- 6 - LA TARIFFA NON È CONVENIENTE
- 7 - FREQUENTO POCO L'UNIVERSITÀ
- 8 - C'È TROPPIA CODA
- 9 - ALTRO [SPECIFICARE _____]

16. Cena in mensa...

- 1 - SPESSO [3 o più volte a settimana] » passi alla DOM. 17
- 2 - QUALCHE VOLTA [max 1-2 volte a settimana] » passi alla DOM. 16.1
- 3 - RARAMENTE » passi alla DOM. 16.1

16.1 Per quale ragione, di solito, non cena in mensa?

[indicare UNA SOLA RISPOSTA]

- 1 - PREFERISCO MANGIARE A CASA
- 2 - È DISTANTE DALLA FACOLTA
- 3 - È DISTANTE DALLA MIA ABITAZIONE
- 4 - TERMINO LE LEZIONI MOLTO PRIMA DELL'ORA DI CENA
- 5 - LA TARIFFA NON È CONVENIENTE
- 6 - CHIUDE TROPPO PRESTO
- 7 - ALTRO [SPECIFICARE _____]

17. Oggi, che tipo di pasto ha scelto?

- 1 - PASTO INTERO » passi alla DOM. 18
- 2 - PASTO RIDOTTO » passi alla DOM. 18
- 3 - PASTO FRAZIONATO » passi alla DOM. 17.1
- 4 - SPECIALITÀ [ad es. menù pizza] » passi alla DOM. 18

17.1 Quali portate ha scelto del pasto frazionato?

- 1 - PRIMO PIATTO
- 2 - SECONDO PIATTO
- 3 - CONTORNO (verdure cotte/crude)
- 4 - PANE
- 5 - FRUTTA
- 6 - DOLCE (yogurt/budino)

III. La qualità del servizio

18. La presentazione della domanda per accedere al servizio ristorativo EDISU a tariffe agevolate, secondo lei è...

- 1 - MOLTO FACILE » passi alla DOM. 19
- 2 - ABBASTANZA FACILE » passi alla DOM. 19
- 3 - POCO FACILE » passi alla DOM. 18.1
- 4 - PER NULLA FACILE » passi alla DOM. 18.1

18.1. Per quale ragione ritiene che non sia facile?

[indicare UNA SOLA RISPOSTA]

- 1 - DEVE ESSERE PRESENTATA OGNI ANNO
- 2 - OCCORRE UN MODULO DIVERSO DALLA RICHIESTA DI RIDUZIONE TASSE UNIVERSITARIE
- 3 - LE INFORMAZIONI NON SONO CHIARE
- 4 - LE INFORMAZIONI SONO SCARSE
- 5 - ALTRO [SPECIFICARE _____]

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

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

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

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

1 = MOLTO SODDISFACENTE

2 = ABBASTANZA SODDISFACENTE

3 = POCO SODDISFACENTE

4 = PER NULLA SODDISFACENTE

	SODDISFACENTE			
Quantità delle porzioni	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Varietà del menù	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Aspetto estetico dei piatti	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Temperatura del cibo	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Grado di cottura del cibo	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Primi piatti	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Secondi piatti	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Contorni	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Frutta	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Proposta di verdura di stagione	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Proposta di frutta di stagione	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla
Qualità dei condimenti (olio, aceto)	① Molto	② Abbastanza	③ Poco	④ Per nulla

21. Lei è a conoscenza che nel menù proposto in mensa ci sono:

1. PRODOTTI DEL TERRITORIO

1 - SI 2 - NO

2. PRODOTTI DOP (DENOMINAZIONE DI ORIGINE PROTETTA)

1 - SI 2 - NO

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

_____ MINUTI

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

1 - MOLTO ADEGUATO2 - ABBASTANZA ADEGUATO3 - POCO ADEGUATO4 - PER NULLA ADEGUATO

IV. Suggerimenti/proposte

24. Facendo riferimento alla mensa dove ha appena mangiato, ha qualche proposta/suggerimento per migliorare il servizio?

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

Bibliografia

AlmaLaurea

2011 *Il profilo dei laureati 2010*, XIII Indagine, www.almalaurea.it

ARDSU Firenze

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

2006 *Indagine su qualità e soddisfazione del servizio di ristorazione; l'opinione degli studenti.*

2008 *Indagine su qualità e soddisfazione del servizio di ristorazione; l'opinione degli studenti - III indagine.*

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, Febbraio.

2003 *Customer Satisfaction*, www.dsu.pisa.it

ARDSU Siena

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

2007 *Servizio ristorazione*, www.dsu.siena.it

ARSSU Liguria

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

Atti del Convegno USCI

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

EDISU Piemonte

2000 *Prima indagine esplorativa sul servizio di ristorazione.*

EDISU Piemonte - ONAMA

2002 *Customer satisfaction survey.*

EDISU Piemonte, Nucleo di valutazione

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

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

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

Eiglier, P. e Langeard, E.

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

ESU Venezia

2005 *Indagine di customer satisfaction.*

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.

Cheong, A.

2009 *User Satisfaction Survey,* University of Macau.

Coffe, J.P. e Pitte, J.R.

2010 *Améliorer la restauration universitaire,* Suggestions faites à Madame
Valérie PÉCRESSÉ, Ministre de l'Enseignement supérieur et de la
recherche.

Gamma (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 progettarla 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.

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

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.

MIPA

2001 *La "customer satisfaction" nei servizi pubblici*, n° 2, Roma, ISTAT.

Normann, R.

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

Opera Universitaria di Trento

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

Petruzzellis, L., D'Uggento A. M. e Romanazzi, S.

2006 «Student satisfaction and quality of service in Italian universities» in *Managing Quality Service*, Vol. 16, n° 4.

Student Union

2008 *Results Canteen service,*

[www.wolvcoll.ac.uk/union/docs/canteen_ survey_2010.pdf](http://www.wolvcoll.ac.uk/union/docs/canteen_survey_2010.pdf)

Tan, Kay C. e Kek, Sei W.

2004 «Service quality in Higher Education using an enhanced SERVQUAL approach»,

in *Quality in Higher Education*, 10:1, pp. 17 – 24.

Università degli Studi di Perugia

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

