

DUE DATI SULLA MENSA...

Inchiesta tra gli utenti di Bononia University Restaurant, esercizio appaltato dall'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio dell'Emilia Romagna a Concerta S.p.A. come servizio di ristorazione per gli studenti dell'Università di Bologna

A cura di **Rete Universitaria di Bologna**

reteuniversitari.bo@inventati.org – www.unibo.ma.cx

Quest'opera è rilasciata sotto la licenza

Creative Commons Attribuzione-NonCommerciale-NoOpereDerivate 2.0 Italy.

Per leggere una copia della licenza visita il sito web

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/it/>

o spedisci una lettera a

Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, California 94305, USA.

PREMESSA – PERCHÉ QUESTA INCHIESTA

L'idea di un'inchiesta tra gli studenti che frequentano la mensa universitaria di Piazza Puntoni nasce all'interno di una campagna generale contro l'attuale gestione della mensa. La nostra intenzione era verificare in che misura le nostre rivendicazioni fossero realmente legate al modo in cui gli studenti percepiscono il problema della mensa, in termini prezzi, tempi di attesa, qualità del cibo e qualità del servizio.

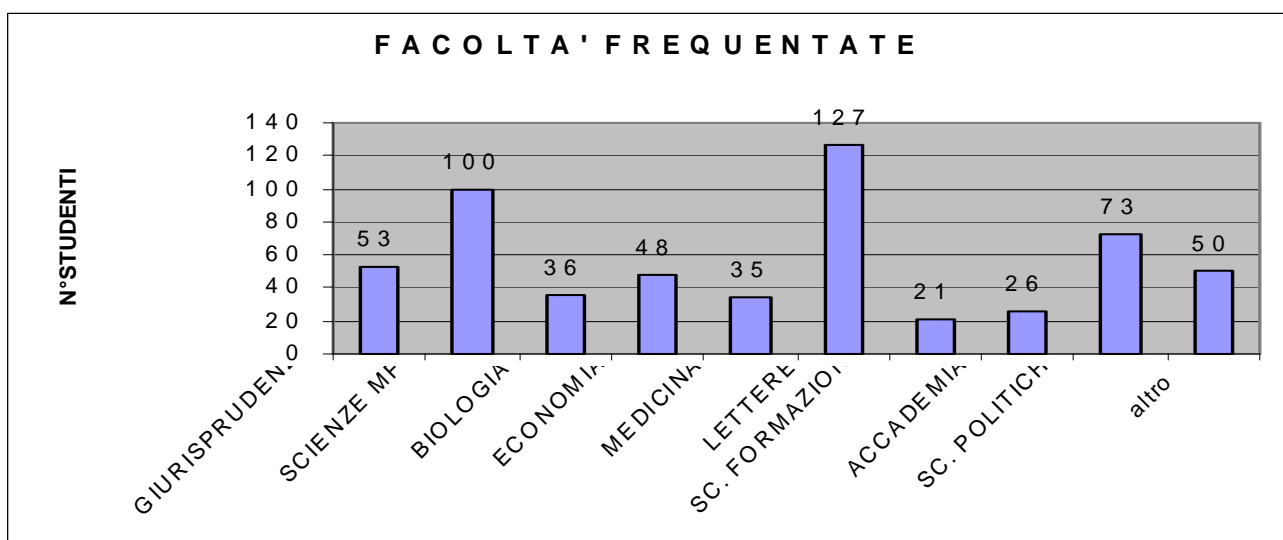
Il nostro approccio rispetto all'inchiesta è stato di tipo partecipante e non neutrale: abbiamo cioè approfittato dell'inchiesta stessa per entrare in contatto con i ragazzi che frequentano la mensa, ascoltando le loro opinioni ma anche difendendo le nostre posizioni, nell'ottica di coinvolgerne il numero maggiore possibile nella nostra campagna sulla mensa.

Allo stesso tempo, però, abbiamo tentato di mettere in atto un'operazione di campionamento statisticamente fondata, con l'obiettivo di raccogliere dati rappresentativi dell'intera popolazione di coloro che frequentano la mensa e non solo di coloro che già condividevano le nostre critiche. Per questo abbiamo distribuito i questionari a tutti gli studenti che entravano in mensa, in giorni della settimana e a orari sempre diversi, fino ad ottenere un campione di 592 risposte che si può considerare statisticamente rilevante.

CHI FREQUENTA LA MENSA? FACOLTÀ, ANNO DI CORSO E PROVENIENZA

DATI RACCOLTI

I dati sulle facoltà di provenienza sono sintetizzati nel seguente grafico:



Per quanto riguarda l'anno di corso i risultati sono stati i seguenti:

- 1° anno di corso: **122**
- 2° anno di corso: **129**
- 3° anno di corso: **127**
- iscritti ad altri anni di corso: **81**
- fuori corso: **48**
- iscritti alla laurea specialistica: **26**
- laureati/dottorandi/iscritti a master... : **14**

Questi invece i risultati alla domanda fuori sede/in sede:

- studenti fuori sede: **425**
- studenti in sede: **126**

ELABORAZIONE DATI E OSSERVAZIONI

Analizzando i dati sulle facoltà abbiamo la conferma immediata di una delle nostre ipotesi di partenza: la mensa universitaria è frequentata in nettissima maggioranza da studenti di facoltà con sede molto vicina a Piazza Puntoni.

L'unico dato apparentemente discordante con questa interpretazione è quello legato all'alto numero di studenti provenienti da Sc. Politiche, facoltà con sede in Strada Maggiore. Incrociando i dati sulla facoltà con quelli sull'anno di corso scopriamo però che su 73 studenti di Sc. Politiche ben 64 risultano iscritti al 1° o al 2° anno di corso e i restanti 9 tutti al 3° anno di corso (nessun fuori corso né iscritto alla specialistica). Considerando che a Sc. Politiche nei primi anni di corso le lezioni si svolgono quasi tutte in Viale Berti Pichat (molto più vicina alla mensa) e non in Strada Maggiore, appare evidente che a frequentare la mensa sono solo gli studenti che seguono lezioni in Viale Berti stesso.

Da questi dati emerge a nostro avviso una prima contraddizione legata non solo alla mensa ma in generale alla gestione dell'Ateneo bolognese: mentre da un lato si tende a delocalizzare le facoltà allontanandole dalla zona universitaria, dall'altro si mantiene un'unica mensa (ad eccezione di quella specifica per la facoltà di Ingegneria) proprio al centro della zona universitaria, raggiungibile in tempi rapidi solo da chi fa lezione nei dintorni.

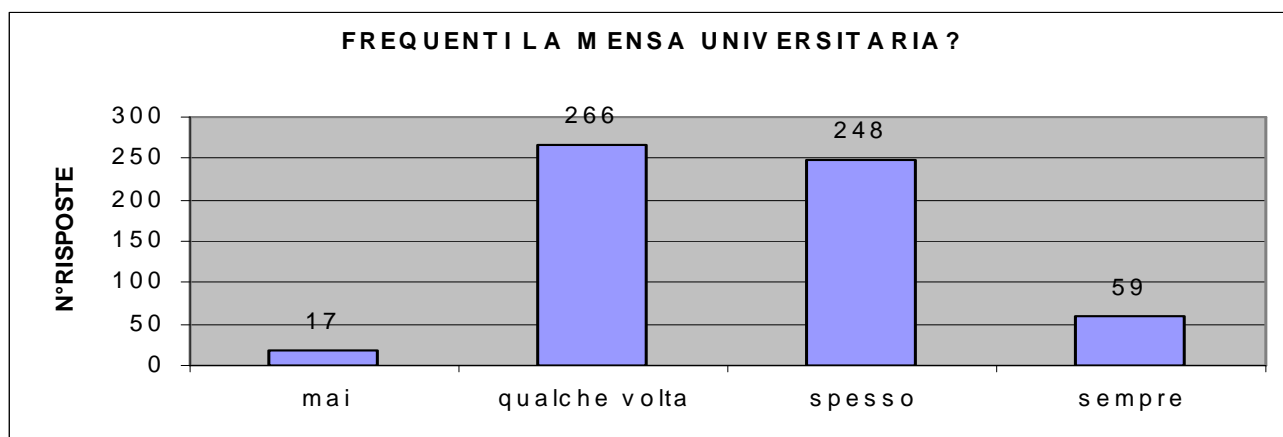
Non emergono particolari indicazioni invece dai dati sull'anno di corso, perché la prevalenza dei primi 3 anni di corso sui successivi e la scarsa percentuale di fuori corso ci sembrano del tutto fisiologici. Infatti nei primi anni di corso gli studenti tendono a seguire regolarmente le lezioni e quindi ad usufruire della mensa, mentre i fuori corso e gli studenti vicini alla laurea tendono a studiare a casa o in altri luoghi con la possibilità di organizzarsi gli studi e le giornate in modo da poter fare a meno della mensa.

Emerge in modo molto netto invece la predominanza degli studenti fuori sede rispetto a quelli in sede. Si tratta di un dato ampiamente prevedibile ma comunque significativo, che conferma la tendenza degli studenti ad usufruire della mensa solo in caso di effettiva necessità, situazione ovviamente più frequente tra i fuori sede. In pratica, risulta che chi può evitare di mangiare in mensa, come gran parte degli studenti in sede, decide di evitarlo, mentre chi è in qualche modo costretto ad usufruire della mensa la utilizza un giudizio mediamente negativo su costi e qualità, come vedremo dalle domande successive.

DOMANDA 1: FREQUENTI LA MENSA UNIVERSITARIA?

DATI RACCOLTI

Le risposte a questa domanda sono sintetizzate nel seguente grafico:



ELABORAZIONE DATI E OSSERVAZIONI

Si tratta di una domanda in qualche modo “preliminare”, cui non va attribuito particolare peso in un’inchiesta effettuata distribuendo questionari davanti alla mensa, quindi diretta già a studenti che evidentemente frequentano la mensa.

La forte concentrazione di risposte intermedie (*qualche volta* e *spesso*) non è particolarmente significativa, sia per la tendenza generale delle risposte a concentrarsi sui valori intermedi in questo genere di scale, sia perché le due risposte estreme erano poste in modo molto netto: è difficile infatti poter affermare di non frequentare realmente *mai* o realmente *sempre* la mensa.

Anche per questo abbiamo ritenuto significativo incrociare con altre domande i dati di chi risponde *sempre*, ottenendo i seguenti risultati:

- **58** su **59** sono studenti che frequentano facoltà molto vicine a Piazza Puntoni
- **51** su **59** (86,4%) alla domanda relativa al costo della mensa rispondono *alti*, mentre **6** su **59** (10,2) rispondono *medi* e solo **2** su **59** (3,4%) rispondono *economici*
- **31** studenti su **59** (52,5%) alla domanda relativa al rapporto qualità/prezzo rispondono *insufficiente*, **24** su **59** (40,7%) rispondono *sufficiente*, **4** su **59** (6,8%) rispondono *buono* e nessuno risponde *ottimo*

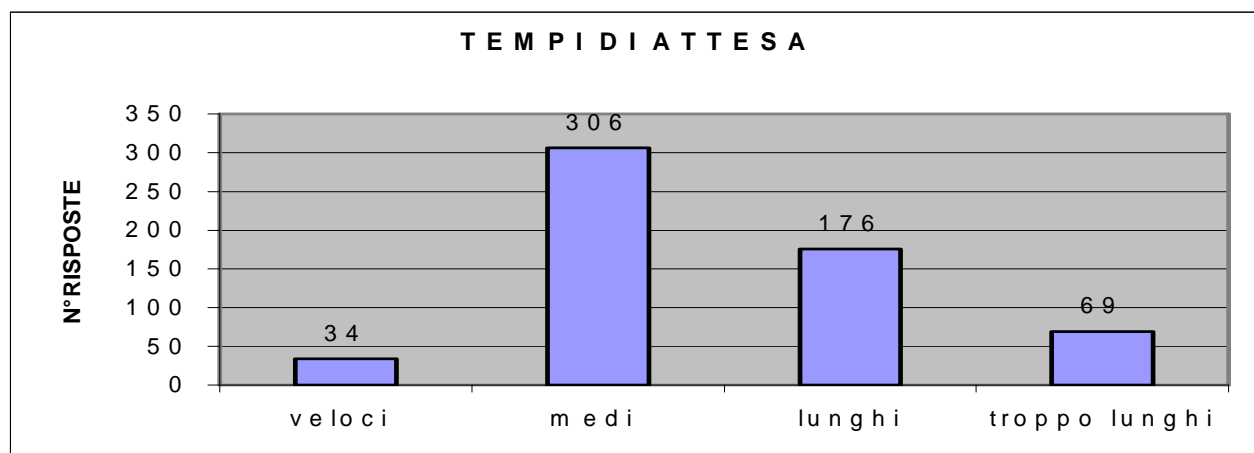
Un’interpretazione possibile di questi dati, in linea con quanto ipotizzato in precedenza, è che esista una fascia di studenti che per ragioni di tempo, di vicinanza o anche di costi (perché nonostante i prezzi siano sentiti come troppo alti la mensa resta logicamente uno dei posti più economici per mangiare) pranzano quotidianamente alla mensa di Piazza Puntoni. A questa assiduità nella frequentazione non corrisponde però un giudizio positivo sulla mensa, anzi le risposte date da questa fascia di studenti sono ancora più critiche rispetto ai dati generali, che già indicano, come vedremo, una forte insoddisfazione.

Questa ipotesi conferma quella che secondo noi dovrebbe essere l’impostazione di fondo nella gestione della mensa universitaria: un servizio da offrire, nell’ambito del diritto allo studio, a tutti gli studenti, ed in particolare ai fuori sede e agli studenti di provenienza sociale più disagiata. Ci sembra che la tendenza dell’attuale gestione sia invece improntata ad offrire un servizio sempre migliore solo in apparenza (locali rinnovati con ristrutturazioni costosissime, TV al plasma...) ma in realtà destinato solo ad un’esigua minoranza di studenti, per via delle strutture insufficienti e dei costi sempre più alti. Su questi temi chiediamo non tanto alla Concerta, che persegue logicamente i propri interessi economici, quanto all’ARSTUD, che dovrebbe teoricamente tutelare e garantire il diritto allo studio per tutti gli studenti bolognesi, un immediato cambio di rotta.

DOMANDA 2: QUALI SONO I TEMPI DI ATTESA?

DATI RACCOLTI

Le risposte a questa domanda sono sintetizzate nel seguente grafico:



ELABORAZIONE DATI E OSSERVAZIONI

Il tema dei tempi di attesa emerge come sentito ma molto meno di altri.

Non sorprende la concentrazione delle risposte sui valori intermedi, tendenza statisticamente naturale in una serie di 4 risposte possibile. Sorprende invece la netta prevalenza della risposta *medi*, che viene scelta addirittura dalla maggioranza assoluta dei rispondenti (306 su 385, pari al 52,3%), anche se forse una dicitura molto neutra e vaga come appunto "*medi*" può aver contribuito a far convergere le scelte su questa risposta.

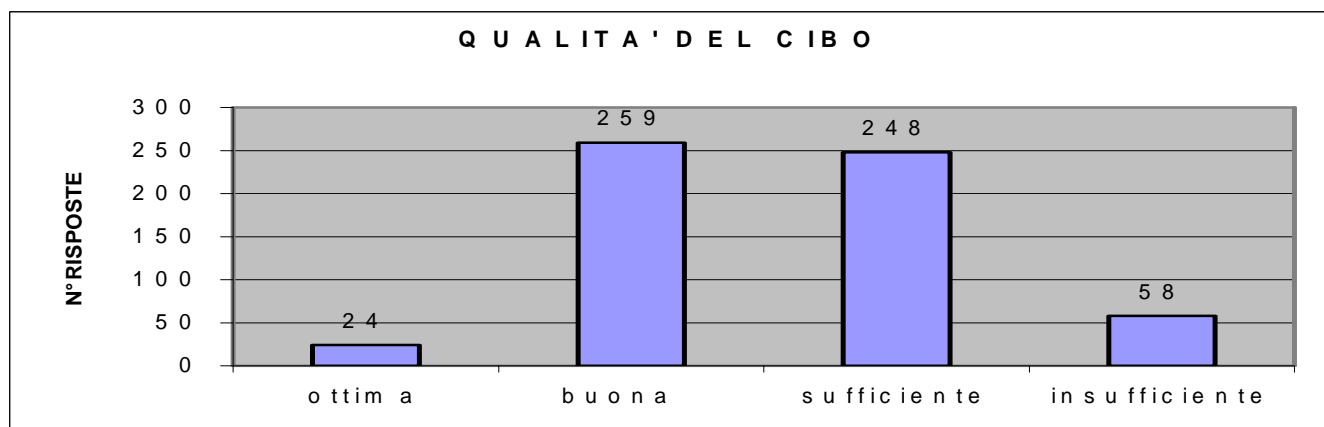
Il fatto poi che il 41,9% dei rispondenti (245 su 585) scelga le risposte *lunghi* o *troppo lunghi*, mentre solo il 5,8% (34 su 585) scelga la risposta *veloci*, conferma che il problema è comunque reale e sentito, anche se forse non nei termini e nelle proporzioni che ci aspettavamo.

Un'ulteriore approfondimento su questo tema verrà proposto nell'analisi dei dati relativi alla domanda aperta, in cui il tema dei tempi di attesa viene trattato spesso.

DOMANDA 3: COM'È LA QUALITÀ DEL CIBO?

DATI RACCOLTI

Le risposte a questa domanda sono sintetizzate nel seguente grafico:



ELABORAZIONE DATI E OSSERVAZIONI

La qualità del cibo non sembra essere percepita come un problema grave per la maggioranza degli studenti intervistati.

Se non sorprende, per tutti i motivi già esposti in precedenza, la concentrazione di risposte nei due valori intermedi della scala, è invece significativo che le risposte *buona* superino, sia pure di poco, le risposte *sufficiente*. Il fatto che le risposte *ottima* siano solo il 4,1% (24 su 589), mentre all'altro estremo le risposte *insufficiente* sono pari al 9,8% (58 su 589), dimostra che la mensa non è percepita come un luogo dove si mangia particolarmente bene, ma non ci sembra neppure sufficiente ad indicare un particolare disagio legato alla qualità del cibo.

Un incrocio che ci è sembrato utile proporre è quello le risposte *buona* a questa domanda e le relative risposte alla domanda sul rapporto qualità/prezzo. Questi i risultati:

- **6** su **259** (2,3%) rispondono *ottimo*
- **47** su **259** (18,1%) rispondono *buono*
- **102** su **259** (39,4%) rispondono *sufficiente*
- **104** su **259** (40,2%) rispondono *insufficiente*

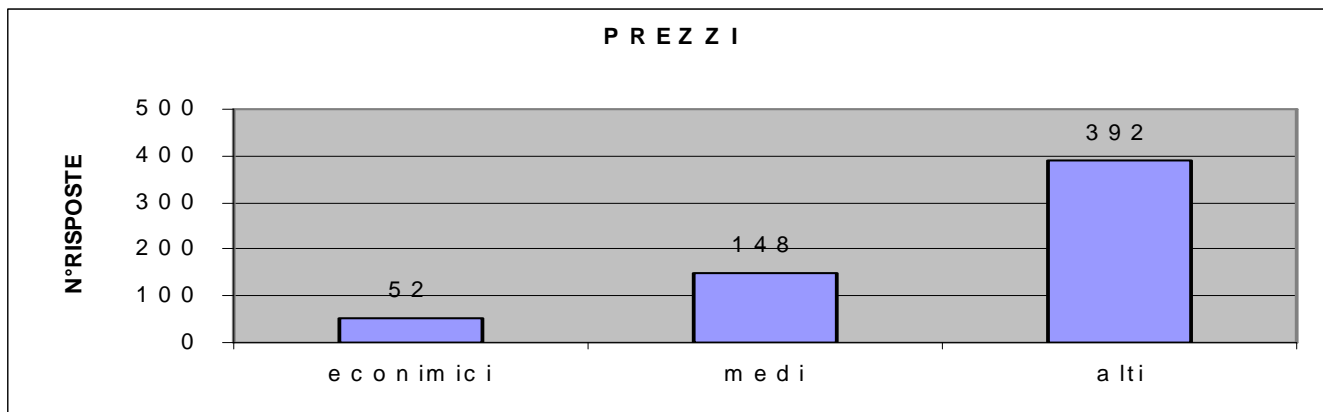
Si può quindi notare che anche restringendo l'analisi ad una sotto-popolazione relativamente soddisfatta della qualità, i dati sul rapporto qualità/prezzo restano decisamente critici, come dimostrano la concentrazione di risposte sui due valori più negativi e la maggioranza relativa di risposte *insufficiente*.

L'indicazione che possiamo trarre da questo incrocio è abbastanza scontata, e verrà peraltro confermata dai dati successivi: il punto critico nella percezione della mensa da parte degli studenti non è la qualità ma il prezzo.

DOMANDA 4: COME SONO I PREZZI?

DATI RACCOLTI

Le risposte a questa domanda sono sintetizzate nel seguente grafico:



ELABORAZIONE DATI E OSSERVAZIONI

La scala delle risposte era la più semplice possibile: 3 opzioni con quella centrale (medi) totalmente neutra. In questo genere di scale solitamente la risposta centrale calamita la maggioranza delle scelte.

Il fatto invece che le scelte vadano a concentrarsi nettamente sulla risposta *alti* (**392** su **592**, pari al 66,2%) indica che quello dei prezzi è visto come il problema più grave della mensa universitaria di Bologna.

Ci è sembrato interessante incrociare i dati di questa risposta con la domanda *in sede/fuori sede* per capire se vi fossero differenze rispetto alla percezione dei prezzi tra bolognesi e non. I risultati sono sintetizzati nella seguente tabella:

	Economici	Medi	Alti
Studenti fuori sede	20 (4,7%)	101 (23,8%)	304 (71,5%)
Studenti in sede	28 (22,2%)	39 (31,0%)	59 (46,8%)

Le differenze tra i dati sono evidenti e superano ogni nostra previsione.

L'interpretazione può andare in due diverse direzioni, non certo alternative tra loro ma anzi assolutamente complementari: da un lato gli studenti fuori sede hanno sicuramente più opportunità di confronto con i prezzi delle mense di altre città italiane (ed essendo quella di Bologna la più cara d'Italia la conoscenza dei dati di altre mense porta ad una fondata indignazione per i prezzi bolognesi); dall'altro gli studenti bolognesi sono probabilmente più abituati al costo della vita a Bologna, e quindi tendono a considerare la mensa come un locale relativamente economico rispetto agli altri, mentre ai fuori sede viene naturale confrontare i prezzi con quelli della città di provenienza, quasi sempre minori di quelli bolognesi.

Vi è poi un'altra ipotesi possibile, che ci ricollega a quanto detto all'inizio rispetto alla netta maggioranza di studenti fuori sede tra coloro che hanno compilato il questionario: probabilmente gli studenti bolognesi con reddito familiare più basso (cioè quelli che percepiscono come più alti i prezzi della mensa) tendono a non mangiare in mensa, preferendo tornare a casa o magari sfruttare la maggiore conoscenza di locali in cui mangiare a prezzi più economici. Secondo questa linea interpretativa, quindi, non ci sarebbe una disparità di vedute tra bolognesi e fuori sede, ma una differenza nella scelta (o meglio nella necessità) di usufruire ugualmente della mensa nonostante i prezzi troppo alti.

Il senso politico dei dati raccolti sul tema del prezzo resta comunque inalterato: gli studenti sono consapevoli di mangiare nella mensa più cara d'Italia, in una mensa che non svolge il suo ruolo di servizio per gli studenti all'interno di una logica di diritto allo studio per tutti, ma viene invece gestita secondo logiche commerciali.

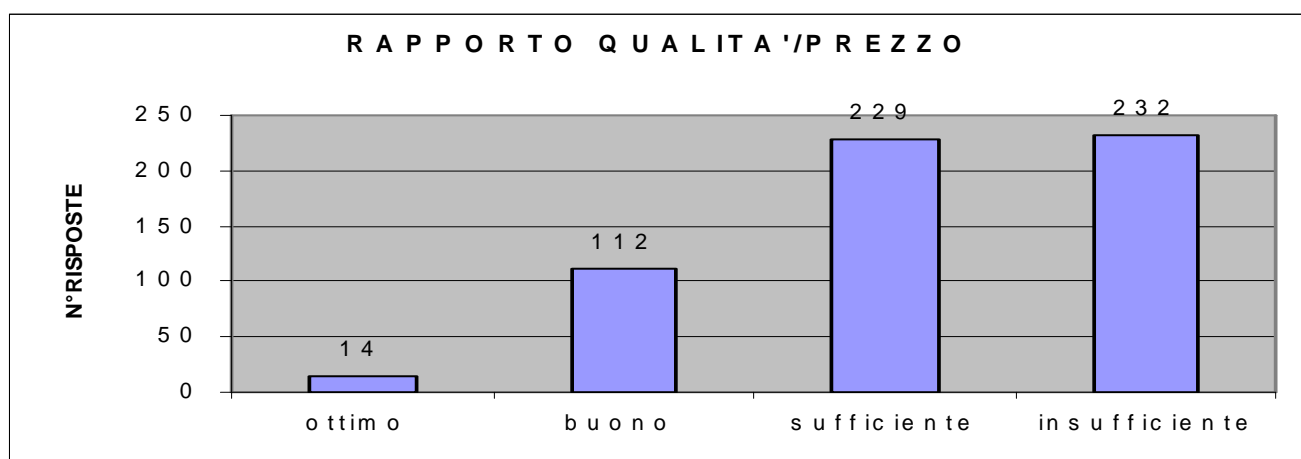
A ulteriore conferma del senso di rabbia che molti studenti esprimono va detto che in moltissimi questionari accanto alla domanda sul prezzo erano presenti punti esclamativi, rafforzativi come "altissimi" o "troppo alti", sottolineature, quando non addirittura insulti verso i gestori della mensa.

Ci sembra perfino superfluo sottolineare come questi dati rafforzino e diano ulteriore slancio alla nostra campagna sulla mensa, che ha sempre visto nei prezzi eccessivi uno dei punti centrali.

DOMANDA 5: COME DEFINISCI IL RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO?

DATI RACCOLTI

Le risposte a questa domanda sono sintetizzate nel seguente grafico:



ELABORAZIONE DATI E OSSERVAZIONI

Si può immediatamente notare come questa sia l'unica tra le domande con 4 opzioni in cui la risposta più scelta non è una delle due centrali. Basterebbe questo a rendere l'idea di come il problema del rapporto qualità/prezzo sia molto sentito tra gli studenti.

Se poi accorpriamo le due risposte "negative" e le due "positive" otteniamo dati ancora più espliciti: **461** studenti su **587** (78,5%) danno un giudizio tendenzialmente negativo sul rapporto qualità/prezzo, contro **126** su **587** (21,5%) che ne danno un giudizio tendenzialmente positivo.

Non possono esserci dubbi sul fatto che il rapporto qualità/prezzo della mensa universitaria non soddisfa i suoi frequentatori.

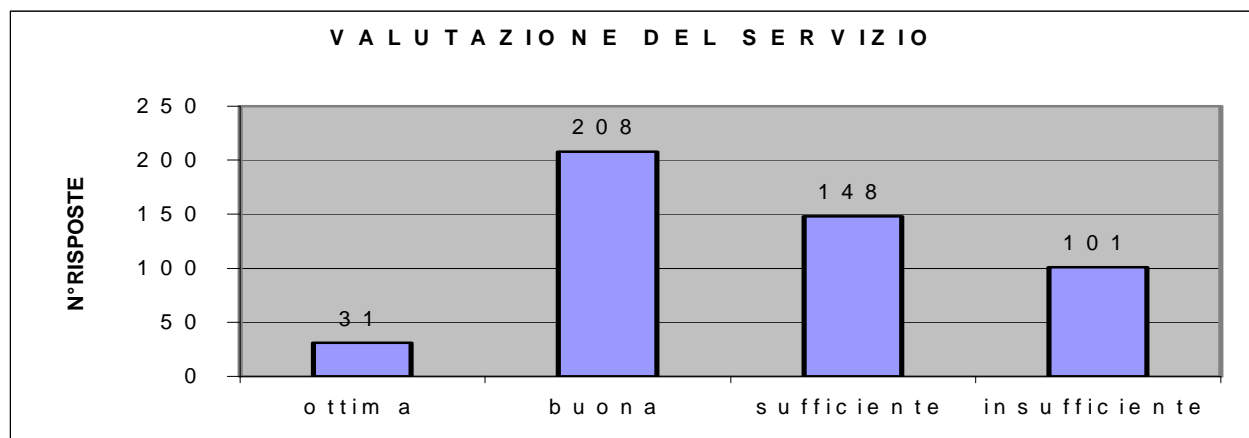
Più interessante ma altrettanto scontata è l'analisi sulle cause di questo malcontento legato al rapporto qualità/prezzo, cioè l'individuazione della componente (qualità o prezzo, appunto) che più incide su questi risultati. Valutando i dati delle risposte precedenti abbiamo già rilevato come il tema della qualità sia visto in termini tendenzialmente positivi dalla maggioranza degli studenti, mentre sul tema dei prezzi si concentrano le risposte più critiche, quando non rabbiose o indignate. L'incrocio dei dati di chi risponde "qualità buona" con la domanda sul rapporto qualità/prezzo ci ha del resto già fornito la risposta che cerchiamo: anche chi ritiene che in mensa si mangi bene considera insoddisfacente il rapporto qualità/prezzo, e questo può essere dovuto solo a prezzi considerati davvero inaccettabili.

Dai dati relativi a questa domanda esce dunque una forte conferma di come il prezzo sia il punto di maggiore critica rispetto alla gestione della mensa di Piazza Puntoni.

DOMANDA 6: QUALE VALUTAZIONE DAI DEL SERVIZIO?

DATI RACCOLTI

Le risposte a questa domanda sono sintetizzate nel seguente grafico:



ELABORAZIONE DATI E OSSERVAZIONI

Commentando le domande con alcuni studenti, ci siamo resi conto di come la domanda fosse formulata in modo troppo generico e potesse essere intesa in modi anche molto diversi tra loro: poteva essere vista, come noi la intendevamo in partenza, come una domanda legata al servizio offerto dal personale della mensa (attenzione, velocità, cortesia...), ma anche come una sorta di domanda di sintesi su come viene valutato il servizio offerto dalla mensa in generale.

Questa situazione di ambiguità rende logicamente difficile un'analisi dei dati emersi. Restando legati al nostro originale, cioè ricavare dati su come gli studenti percepiscono il ruolo e il lavoro del personale della mensa, possiamo ipotizzare che questo non sia visto

come un problema particolare, e che anzi vi sia un giudizio diffusamente positivo. Questo non solo per la maggioranza relativa di risposte *buono*, ma anche alla luce del fatto che gran parte delle risposte *sufficiente* e *insufficiente* derivano probabilmente dall'equivoco di cui sopra.

A conferma di questa interpretazione abbiamo incrociato i dati di chi risponde *insufficiente* con le risposte relative al prezzo, ottenendo che **98** su **101** hanno risposto *alti* alla domanda sul prezzo. Non crediamo che una coincidenza quasi assoluta tra le due sottopopolazioni possa essere casuale, né che chi considera troppo alti i prezzi sia per forza di cose critico anche rispetto al servizio dei dipendenti. Ci sembra quindi chiaro che nelle risposte a questa domanda si sono sovrapposte una parte di risposte, tendenzialmente negative, legate ad un giudizio generale sulla mensa, e una parte di risposte, tendenzialmente positive o neutre, legate ad un giudizio sul servizio offerto dal personale.

DOMANDA 7: PENSI CHE OCCORRANO NUOVE STRUTTURE?

DATI RACCOLTI

Queste le risposte alla domanda:

- **443 SÌ** (77,2%)
- **131 NO** (22,8%)

ELABORAZIONE DATI E OSSERVAZIONI

I risultati sono inequivocabili e indicano la consapevolezza nella gran parte degli studenti di come un'unica mensa universitaria per una città universitaria come Bologna sia a dir poco inadeguata.

A essere sinceri ci aspettavamo forse una risposta ancora più plebiscitaria a questa domanda, molto diretta e volutamente semplice. Il motivo per cui una percentuale relativamente consistente di studenti risponde *no* potrebbe essere una sorta di scala di priorità che gli studenti esprimono implicitamente rispondendo al questionario. L'ipotesi in pratica è che alcuni studenti non ritengano una priorità l'ampliamento delle strutture rispetto ad altre urgenze, come ad esempio la riduzione dei prezzi che è sicuramente l'esigenza più sentita.

Per verificare la validità di questa linea interpretativa abbiamo incrociati i dati relativi a questa domanda con quelli relativi ai prezzi, ottenendo i seguenti risultati:

	Economici	Medi	Alti
Occorrono nuove strutture: SÌ	35 (7,9%)	110 (24,8%)	298 (67,3%)
Occorrono nuove strutture: NO	10 (7,6%)	34 (26,0%)	87 (66,4%)

I dati sono evidentemente molto simili, quindi la considerazione statistica da fare è che tra le due domande non vi è alcun tipo di correlazione verificata. Questo risultato rafforza la nostra ipotesi precedente: da parte della maggioranza di coloro che rispondono *no* non vi è un giudizio globalmente positivo sulla mensa, ma semplicemente una espressione di priorità, che vede il prezzo come primo obiettivo nella critica.

A parte questo approfondimento a nostro avviso interessante, resta comunque il dato principale e indiscutibile espresso dalle risposte a questa domanda: oltre i 3/4 degli studenti intervistati chiedono nuove strutture, dimostrando di percepire l'inadeguatezza di quelle attuali.

DOMANDA 8: SAPEVI CHE LA MENSA DELL'UNIVERSITÀ PUBBLICA È GESTITA DA UN'AZIENDA PRIVATA?

DATI RACCOLTI

Queste le risposte alla domanda:

- **337 SÌ** (57,1%)
- **253 NO** (42,9%)

ELABORAZIONE DATI E OSSERVAZIONI

Il risultato di questa domanda ci ha sorpreso favorevolmente, perché non era per nulla scontato che una consistente maggioranza di studenti dimostrasse di conoscere il meccanismo di esternalizzazione e privatizzazione del servizio della mensa.

Difficile valutare quanto questi risultati dipendano da una consapevolezza più diffusa del previsto tra gli studenti e quanto dalla nostra stessa campagna sulla mensa, in cui abbiamo sempre sottolineato l'esternalizzazione come una delle cause dei problemi della mensa. In entrambi i casi si tratta di risultati decisamente positivi.

DOMANDA 9: PENSI CHE QUESTO INCIDA SUL SERVIZIO OFFERTO?

DATI RACCOLTI

Queste le risposte alla domanda:

- **490 SÌ** (84,9%)
- **87 NO** (15,1%)

ELABORAZIONE DATI E CONSIDERAZIONI

Si nota immediatamente la nettissima prevalenza dei *sì*, più marcata anche rispetto ad una domanda come quella sull'esigenza di nuove strutture che a noi sembrava più semplice, meno "politicizzata" e dunque destinata a raccogliere più risposte positive rispetto a questa.

Vi è però un possibile equivoco di fondo nei risultati di questa domanda: la nostra domanda sottintendeva un giudizio negativo sull'influenza della privatizzazione sul servizio, ma nella formulazione tale giudizio non era in alcun modo esplicitato, e quindi la risposta *sì* potrebbe aver raccolto anche le scelte di chi intendeva esprimere un giudizio positivo sulle conseguenze della privatizzazione.

Per capire l'entità reale di questo possibile equivoco abbiamo incrociato i dati di questa domanda con quelli relativi alla domanda sul prezzo, che usiamo anche in questo caso come domanda di controllo perché è quella che ha evidenziato il livello di critica maggiore rispetto alla situazione attuale della mensa.

L'ipotesi da verificare è ovviamente l'esistenza di una correlazione diretta tra la risposta *sì* alla domanda sulla privatizzazione e la risposta *alti* alla domanda sui prezzi. Un risultato diverso farebbe invece pensare che l'equivoco sul giudizio positivo o negativo ha influenzato decisamente i risultati.

Questi i risultati:

	Economici	Medi	Alti
La privatizzazione incide: SÌ	33 (6,7%)	110 (22,7%)	347 (70,8%)
La privatizzazione incide: NO	16 (18,4%)	30 (34,5%)	41 (47,1%)

Da questo incrocio di dati arriva la conferma della correlazione tra le due domande, cioè detto in parole povere: chi considera troppo alti i prezzi della mensa tende a mettere sotto

accusa anche la privatizzazione, mentre chi da un giudizio neutro o positivo sui prezzi tende a difendere la privatizzazione.

Esiste però una fascia di ben 33 persone (poche in percentuale ma comunque un numero non trascurabile) che considera *economici* i prezzi ma ritiene che la privatizzazione incida sul servizio. Su questa fascia di persone due sono le ipotesi possibili: che criticino la privatizzazione per motivi diversi dal prezzo (qualità, tempi di attesa o altro) o che ricadano nell'equivoco di cui sopra, cioè ritengano che la privatizzazione incide ma in positivo. Per controllare quale ipotesi si sia verificata con maggiore frequenza occorrerebbero troppi altri incroci, e non ci sembra necessario proporli vista la marginalità numerica della fascia che stiamo analizzando.

Il dato di fondo resta comunque pressoché inalterato: una schiacciante maggioranza del nostro campione si schiera contro la privatizzazione del servizio, vedendola come una delle cause dei problemi della mensa, ed in particolare dei prezzi alti.

Importante è anche il fatto che molti studenti che non erano a conoscenza del meccanismo di privatizzazione ne diano ugualmente un giudizio negativo (ipotesi immediatamente verificabile senza bisogno di incrociare i dati, vista l'enorme differenza tra i le risposte alle ultime due domande). In un certo senso con queste ultime due domande possiamo dire di avere non solo raccolto informazioni ma anche portato a ragionare e a prendere posizione persone che finora non si erano poste il problema di sapere se mangiavano in una mensa pubblica o privata. E del resto è proprio ciò che intendevamo nella premessa parlando di inchiesta partecipante e non neutrale.

DOMANDA 10: COMMENTI E PROPOSTE PERSONALI

DATI RACCOLTI

Un'analisi quantitativa dei dati relativi a questa domanda è ovviamente improponibile, data la varietà delle risposte.

Ci limitiamo ad osservare che rispondono a questa domanda in **159** (26,9% del totale di coloro che hanno compilato il questionario), e che, sulla base di un raggruppamento per temi, abbastanza forzato ma necessario, otteniamo che gli argomenti maggiormente trattati nella domanda aperta sono stati:

- Prezzo: **80** risposte (50,3% delle risposte totali)
- Tempi di attesa: **38** risposte (23,9%)
- Inadeguatezza delle strutture / mancanza di altre strutture: **28** risposte (17,6%)
- Qualità/varietà del cibo: **20** risposte (12,6%)
- Privatizzazione del servizio: **16** risposte (10,1%)

Ovviamente molte delle risposte affrontavano varie di queste tematiche.

ELABORAZIONE DATI E OSSERVAZIONI

Si può notare immediatamente come la maggioranza delle risposte tocchino il tema del prezzo della mensa, ovviamente in termini di protesta quando non di rabbia o indignazione per i prezzi eccessivi.

Ciò non fa che confermare quanto emerso dalle risposte chiuse: tra tutti i problemi della mensa universitaria di Bologna quello più sentito è sicuramente il costo del pasto.

E' importante invece sottolineare come il secondo tema più affrontato sia quello dei tempi di attesa, che dalle risposte chiuse non era emerso come particolarmente sentito. Tra l'altro gran parte delle risposte legate al problema dei tempi di attesa sono risposte date con rabbia, analogamente con quanto accade per i prezzi.

Incrociando i dati con la risposta alla domanda chiusa sui tempi di attesa, troviamo che **34** delle **38** risposte alla domanda aperta provengono da studenti che avevano indicato la

risposta “troppo lunghi” alla domanda sui tempi di attesa. Quindi su **69** studenti che considerano troppo lunghi i tempi di attesa ben **34** (praticamente la metà) ripropongono la questione nella domanda aperta.

L'unica ipotesi formulabile è che il problema dei tempi di attesa sia effettivamente sentito da una netta minoranza di studenti, ma che per questi ultimi si tratti di un problema estremamente grave. Facile immaginare il motivo: chi ha lezione fino alle 13, arriva in mensa nel momento di massimo afflusso e deve poi tornare a lezione alle 14 si trova in difficoltà con i tempi e quindi lo vive come un problema reale e grave, mentre gli altri (chi frequenta la mensa a orari diversi o chi ha più ore di pausa tra le varie lezioni) non lo vivono come un problema. Tra l'altro si può ipotizzare che i tempi di attesa eccessivi portino molti studenti della categoria di cui sopra (pausa breve coincidente con l'orario di punta) a scegliere altri locali e non la mensa, e quindi la risposta chiusa sui tempi di attesa potrebbe sottorappresentare la gravità del problema semplicemente perché la selezione rispetto a questo tema è a monte, tra chi frequenta la mensa e chi no.

Dalle altre risposte emergono vari altri elementi di critica al servizio offerto dalla mensa, a conferma di come il giudizio degli studenti sia tendenzialmente negativo. Non a caso su **159** risposte aperte formulate ne abbiamo contate soltanto **3** che esprimono un giudizio positivo sulla mensa, contro **156** che esprimono critiche o comunque proposte di miglioramento. Si potrebbe obiettare, giustamente, che ogni servizio è migliorabile e che le proposte di cambiamento non sottintendono necessariamente un giudizio negativo, ma resta il dato di 3 espressioni di giudizio positivo contro svariate decine di risposte critiche, rabbiose o di scherno rispetto alla situazione della mensa.

CONSIDERAZIONI FINALI

Prima di tutto ci sembra utile tentare una sintesi estrema di quelle che ci sembrano le tendenze più significative emerse dalle risposte:

- La mensa di Piazza Puntoni è assolutamente insufficiente per una città con oltre 100.000 studenti, ed è frequentata in gran parte da studenti che frequentano facoltà vicine.
- Una netta maggioranza di studenti si rende conto dell'inadeguatezza e reclama “nuove strutture” (un'altra mensa o l'ampliamento di quella esistente, il concetto non cambia).
- I tempi di attesa non sono considerati problematici dalla maggiorparte degli studenti, però quella minoranza che li considera eccessivi li sente come un problema grave.
- La qualità del cibo risulta essere non straordinaria, ma neppure disastrosa, e comunque non è assolutamente percepita come il problema prioritario da risolvere in mensa.
- I prezzi invece vengono percepiti come alti dalla netta maggioranza degli studenti, e rappresentano il tema che catalizza maggiormente le critiche.
- Il rapporto qualità/prezzo viene giudicato negativamente, ma in base alle altre domande si capisce immediatamente che il punto critico è il prezzo e non la qualità.
- La maggioranza degli studenti sa che la mensa non viene gestita direttamente dall'Arstud ma da un'azienda privata e la quasi totalità ritiene che la privatizzazione incida sul servizio offerto.
- Gli studenti tendono a dare un giudizio complessivamente negativo sul servizio offerto.

Fissati questi punti di sintesi, crediamo non abbia senso dilungarsi ulteriormente nella semplice analisi dei dati raccolti. La questione centrale è come questi dati possano interagire con la campagna sulla mensa che conduciamo da mesi, confermandone i presupposti e aiutandoci a focalizzarla nel modo migliore sugli aspetti realmente più sentiti.

Tre ci sembrano le questioni che emergono con maggiore forza dall'inchiesta e, trattandosi anche di tre temi che stavamo già prendendo in considerazione, conducono direttamente a tre precise rivendicazioni da portare avanti nei confronti della Concerta ma soprattutto dell'Arstud.

La prima è legata all'insufficienza della struttura di Piazza Puntoni. Abbiamo visto come anche dalle risposte ai nostri questionari questo problema emerge ripetutamente, ma si tratta di una questione che investe anche e soprattutto chi non va a mangiare in mensa, non necessariamente per scelta ma per impossibilità. Basta pensare a tutti quegli studenti che fanno lezione in luoghi decentrati rispetto alla zona universitaria (vedi ad esempio le facoltà di Agraria, Medicina, Scienze Motorie o i dipartimenti di Scienze della Comunicazione, Storia,). Tra l'altro è singolare che mentre i dirigenti dell'Ateneo e le amministrazioni cittadine continuano a proporre la politica del decentramento delle facoltà (politica che noi contestiamo ma che da anni viene effettivamente seguita), nessuno ragioni sulla necessità di altre mense più decentrate.

Anche per gli studenti che seguono le lezioni in Via Zamboni e dintorni, comunque, stiamo parlando di una mensa da circa 200 posti a fronte di un'utenza potenziale di decine di migliaia di studenti. Per questo la nostra prima richiesta è di potenziare il servizio con almeno un'altra mensa universitaria.

Naturalmente non possiamo fare a meno di sottolineare che una struttura adatta a tale funzione esisterebbe già, e si tratta della Scuderia di Piazza Verdi, altro stabile di proprietà Arstud che per altro era adibito a mensa fino circa 15 anni fa. Non sarebbe un utilizzo migliore una mensa studentesca a prezzi popolari rispetto ad un locale costoso ed esclusivo, dove non ti lasciano studiare, non ti lasciano entrare se sei vestito male o addirittura discriminano le persone di colore (tutti riferimenti a episodi accaduti di recente).

Il secondo tema centrale è quello della privatizzazione. Trattandosi di un servizio pubblico diretto agli studenti, la mensa dovrebbe essere gestita dall'Università, o al limite da una struttura pubblica come l'Arstud. L'esternalizzazione ad un soggetto privato comporta un ribaltamento dell'ottica con cui il locale viene gestito, con il profitto dell'azienda che diventa inevitabilmente l'obiettivo prioritario.

D'altra parte, in ogni settore in cui sono state sperimentate, le privatizzazioni hanno portato peggioramenti nei servizi, aumenti dei prezzi e impossibilità per le fasce sociali più deboli di accedere ai servizi. Oltre ai classici esempi dei trasporti e della sanità si può pensare proprio al settore dell'istruzione, dove politiche di privatizzazione e aziendalizzazione stanno portando ad un sistema sempre più selettivo e pieno di sbarramenti, nonché ad un'idea di sapere nozionistico e frammentato.

Per questo chiediamo senza possibilità di mediazione che il servizio torni ad essere gestito direttamente da una struttura pubblica come l'Arstud, che se deve garantire il diritto allo studio deve farlo direttamente e soprattutto deve farlo per tutti gli studenti bolognesi.

La terza rivendicazione è ovviamente legata al prezzo. La mensa di Bologna con i suoi 5,80euro per il pasto completo è nettamente la più cara d'Italia (solo la mensa di Milano ha prezzi paragonabili) e gli studenti hanno dimostrato di rendersene perfettamente conto. Dai contatti con dipendenti della Concerta abbiamo anche avuto la conferma che l'azienda lavora abbondantemente in attivo, e che le spese reali per ogni pasto distribuito sono ridicole rispetto ai prezzi praticati.

Ora, che un'azienda privata gestisca la mensa sulla base dei propri interessi commerciali è purtroppo assolutamente logico, e si torna quindi alla centralità del problema della privatizzazione.

Anche in un'ottica di esternalizzazione del servizio, comunque, l'Arstud ha il dovere di porre delle condizioni alle varie aziende che si offrono di gestire il servizio e di appaltarlo a chi offre le condizioni migliori. Quali condizioni aveva posto l'Arstud al tempo dell'appalto vinto dalla Concerta? E' quanto abbiamo chiesto sia ai responsabili dell'azienda sia al presidente dell'Arstud, ricavandone perlopiù scaricabarili e risposte fumose. Una risposta significativa è stata però quella legata agli "standard di qualità" del locale di Piazza Puntoni: in pratica l'Arstud considerava più importante la ristrutturazione dei locali (operazione costosissima che non ha portato neppure ad un aumento dei posti) per dare al locale un aspetto esteticamente più raffinato, rispetto alla possibilità di garantire prezzi più accessibili agli studenti.

Si torna quindi al problema di fondo della concezione stessa di mensa universitaria: secondo noi dovrebbe essere un servizio offerto nell'ambito più generale del diritto allo studio, e in quanto tale dovrebbe essere gratuito o perlomeno a prezzi realmente popolari come avviene in altre città. In quest'ottica le priorità sarebbero il numero di posti, i tempi rapidi e ovviamente il costo, con la giusta attenzione alla qualità del cibo ma trascurando l'aspetto estetico o la presenza di televisori con schermo al plasma e abbonamento a Sky. La gestione di Concerta e Arstud va esattamente nella direzione opposta, e su questo non esiteremo a mettere in campo iniziative radicali di conflitto per porre il problema con forza e andare ad incidere realmente sulla situazione.