

# Gestire le residenze universitarie: aspetti metodologici ed esperienze applicative

---

*Giuseppe Catalano*

*Sapienza Università di Roma*

*giuseppe.catalano@uniroma1.it*

Workshop sui costi di gestione del servizio abitativo

ANDISU – 11 dicembre 2014

# Agenda

---

1. Gli obiettivi della ricerca
2. Il *framework* teorico
3. I modelli realizzativi
4. I modelli di servizio
5. I modelli di gestione
6. Caratteristiche d'offerta, costi e qualità: quale relazione?
7. Conclusioni
8. Bibliografia essenziale

# 1. *Gli obiettivi della ricerca*

L'Italia si colloca agli ultimi posti in Europa per consistenza di posti alloggio pro-capite. Solo il 2-3% degli studenti vive in residenze.

Il 14 novembre 2000, il Parlamento ha approvato una legge per il cofinanziamento degli interventi di edilizia residenziale studentesca: la legge n. 338.

Nell'arco di dieci anni si possono stimare investimenti complessivi pari a oltre 1,5 miliardi di euro.

A poco più di dieci anni dall'approvazione della legge n. 338/00, come si presenta il sistema di edilizia residenziale universitaria?

Quali modelli realizzativi? Quali servizi? Quali attori (proprietari e gestori)? Quali costi e qualità dei servizi?

## 2. *Gli obiettivi della ricerca*

---

Il lavoro analizza e confronta quattro realtà: l'Università Commerciale "L. Bocconi", il Politecnico di Milano, l'ESU di Padova, l'Opera Universitaria di Trento, al fine di:

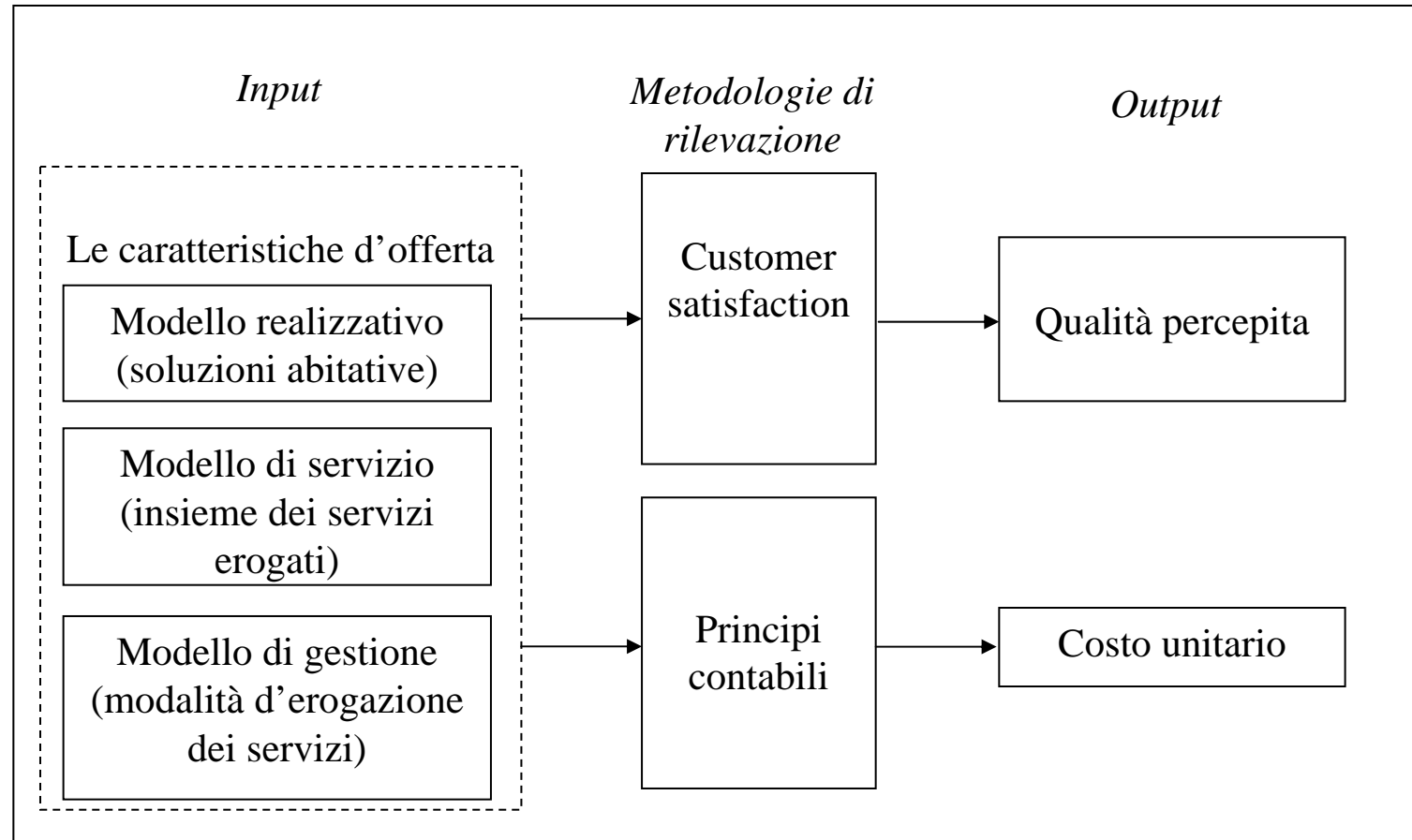
- ❑ offrire un quadro di sintesi dell'offerta di ogni ente;
- ❑ comprendere le relazioni tra le dimensioni considerate (caratteristiche, qualità e costi) per fornire al *management* degli enti coinvolti (e non solo) le possibili leve per il miglioramento gestionale.

*...i quattro enti dispongono di quasi 7.000 posti letto pari ad oltre il 10% dei totali presenti sul territorio nazionale, considerando sia l'offerta pubblica che privata, e oltre il 15% della sola offerta pubblica.*

*...non solo quantità, ma anche eterogeneità dell'offerta. Il ventaglio di modelli realizzativi, di modelli di servizio e di gestione è ampio e consente di valutare a pieno il modello concettuale utilizzato.*

### 3. Il framework teorico

---



## 4. I modelli realizzativi

---

### La classificazione delle strutture residenziali

*Residenza per studenti:* edifici o complessi di edifici in grado di garantire la compresenza delle funzioni residenziali e dei servizi correlati, in modo tale che siano ottemperate contemporaneamente le esigenze di individualità e di socialità (servizi culturali, didattici e ricreativi offerti dalla struttura).

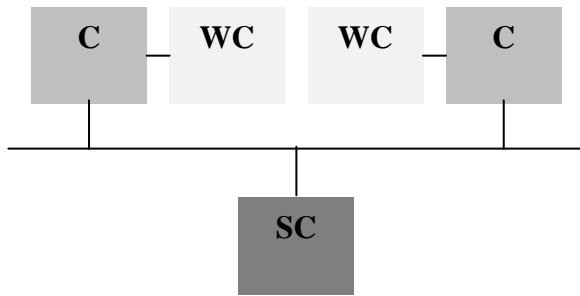
*Collegio universitario:* si distingue per la presenza di un progetto educativo per i suoi studenti. Di norma, la struttura si articola in due aree: la prima destinata all'alloggio che si struttura in corridoi sui quali si affacciano le camere singole (preferenziale) o multiple; la seconda, adeguatamente separata dalle camere, destinata ai servizi collettivi.

*Casa o Appartamento:* unità abitative autonome in grado di ospitare uno o più utenti, dotate di servizi igienici, zona cottura ed eventuale zona giorno; tale tipologia non fornisce alcun servizio di tipo alberghiero.

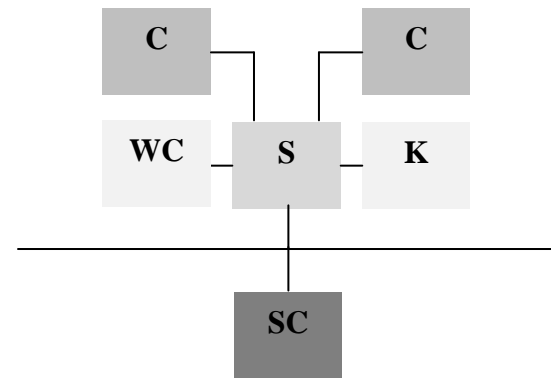
## 4. I modelli realizzativi

### Le tipologie abitative

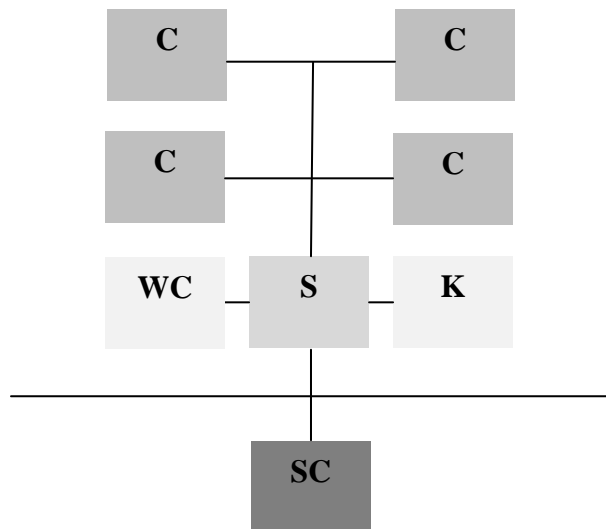
La tipologia albergo



La tipologia minialloggio



La tipologia nucleo integrato



*Legenda*

*C = Camera;*

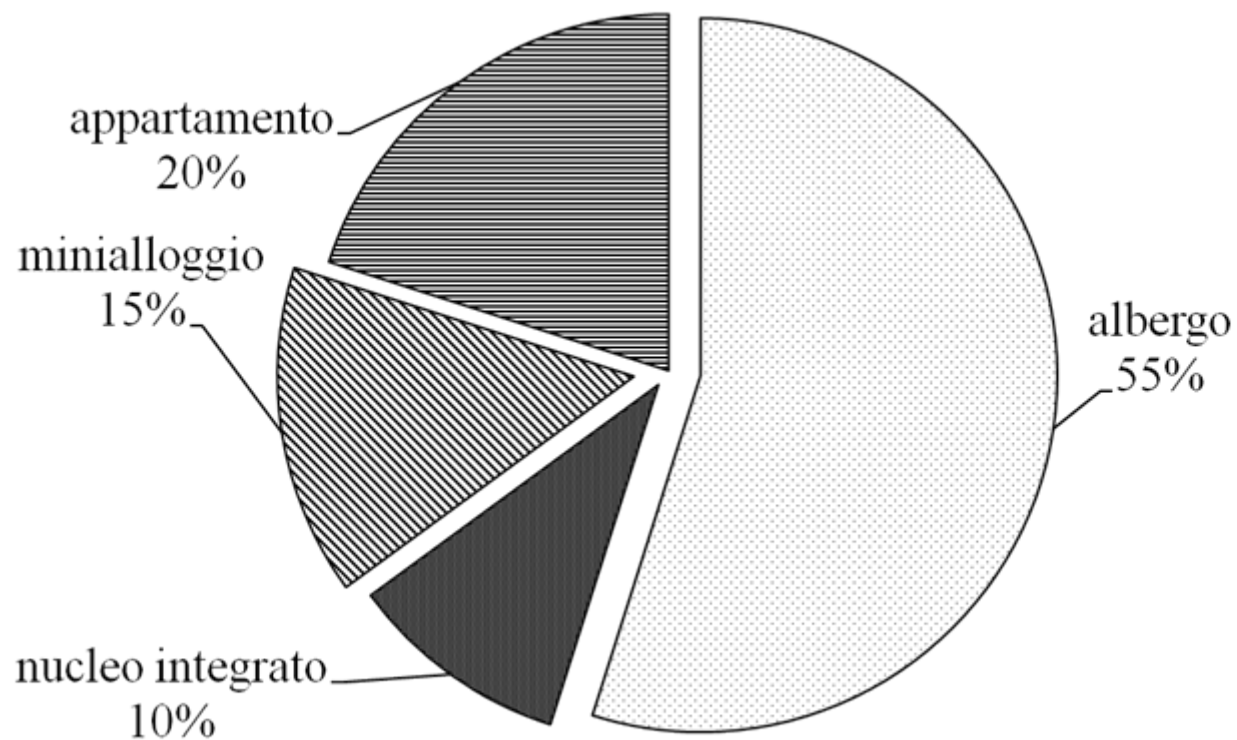
*WC = Servizio igienico; K = Cucina; S = Soggiorno;*

*SC = Servizi collettivi.*

## 4. I modelli realizzativi

---

*I posti letto per studenti per tipologia abitativa 2012*



Fonte: elaborazioni su dati enti.



## 5. I modelli di servizio

---

### Una proposta di classificazione

I servizi possono essere intesi sia come spazi dedicati a specifiche attività (sala studio, palestra, ecc.), sia come prestazioni rivolte agli utenti (pulizia della camera, custodia, ecc.).

In particolare, si fa riferimento a tre diverse categorie di servizi (Gramegna, *et al.* 2009):

<i>Servizi di tipo funzionale</i>		<i>Servizi per una migliore qualità dello studio</i>	<i>Servizi per una migliore qualità della vita</i>
Attività	Spazi		
Reception Custodia sorveglianza Pulizia della camera Cambio biancheria da letto Pulizia spazi comuni Aria condizionata	Bagno privato/comune Lavanderia Cucina, mensa, bar Magazzino Deposito biciclette Parcheggio autoveicoli e motocicli	Salette studio (con/senza servizio internet) Postazioni Internet, wifi Biblioteca	Sala per ascolto musica Sala tv Palestra Altro (sala giochi, ecc.)

## 5. I modelli di servizio

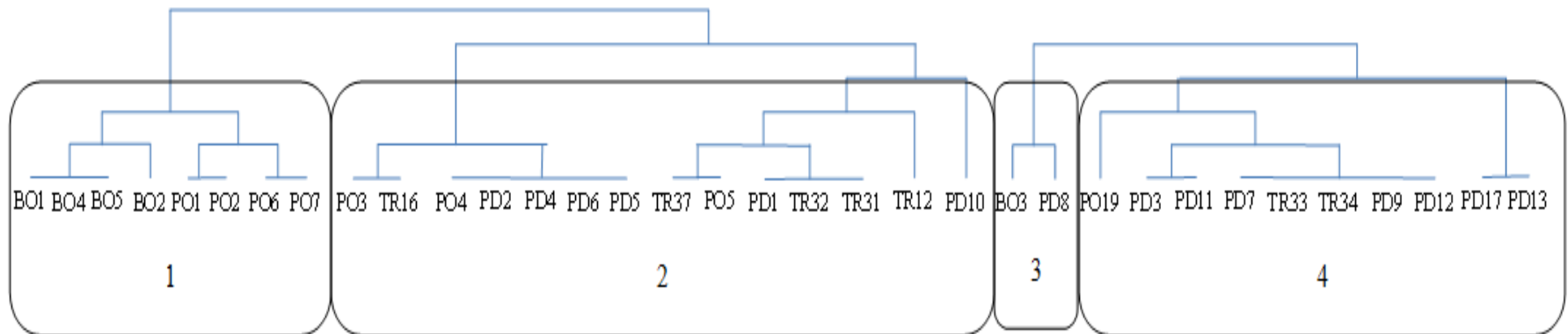
### L'individuazione dei *clusters*

1. a ogni servizio è attribuito un punteggio sulla base della frequenza di erogazione (0 se non erogato, 6 se erogato con frequenza massima);
2. a ogni categoria di servizio è attribuito un punteggio dato dalla somma dei punteggi attribuiti ai servizi afferenti alla medesima categoria;
3. i punteggi sono standardizzati;
4. sono identificati i *clusters* con un metodo di tipo gerarchico.

<i>struttura 1</i>			
<i>variabile</i>	<i>servizio</i>	<i>punteggio servizio</i>	<i>punteggio variabile</i>
servizi funzionali	reception, portineria	a	(a+b+c+d+ x+y+z)
	custodia, sorveglianza	b	
	pulizia camera	c	
	pulizia spazi comuni	d	
	...	...	
	mensa, bar o cucina	x	
	parcheggio	y	
	...	z	
servizi per una migliore qualità dello studio	postazioni internet o <i>wifi</i>	$\alpha$	$(\alpha+\beta)$
	sala studio	$\beta$	
servizi per una migliore qualità dello studio	sala TV	r	$(r+s+t)$
	sala ascolto musica	s	
	palestra	t	

## 5. I modelli di servizio

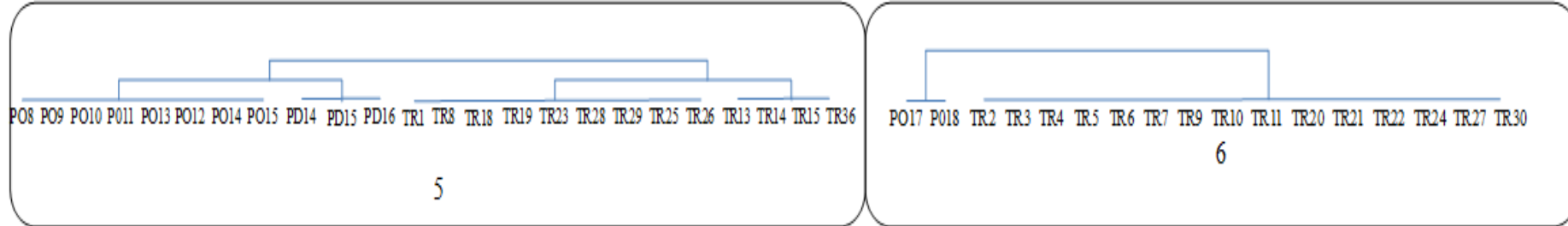
### L'individuazione dei *clusters*: le residenze



1. *Full optional*: alti livelli di servizio in tutte le categorie.
2. *Community*: livelli medio-bassi per i servizi funzionali ed alti per i servizi per una migliore qualità dello studio e della vita.
3. *Easy*: alti livelli per i servizi funzionali e per una migliore qualità dello studio. Bassi livelli per i servizi per una migliore qualità della vita.
4. *Standard*: alti livelli per i servizi per una migliore qualità dello studio e livelli medio-bassi per le altre due categorie di servizi.

## 5. I modelli di servizio

### L'individuazione dei *clusters*: gli appartamenti



Negli appartamenti, il livello dei servizi funzionali è medio-basso; quello dei servizi per una migliore qualità dello studio è medio nel *modello standard* (5) ed è basso nel *modello base* (6); infine, il livello dei servizi per una migliore qualità dello studio è basso.

Le dimensioni analizzate:

1. A che titolo sono utilizzate le residenze (proprietà, comodato d'uso, locazione, convenzione)?
2. Come sono strutturate le relazioni contrattuali (quali meccanismi incentivanti, quali sistemi di controllo)?
3. Quali modelli di gestione (gestione diretta, outsourcing, global service, fondo immobiliare, concessione)?

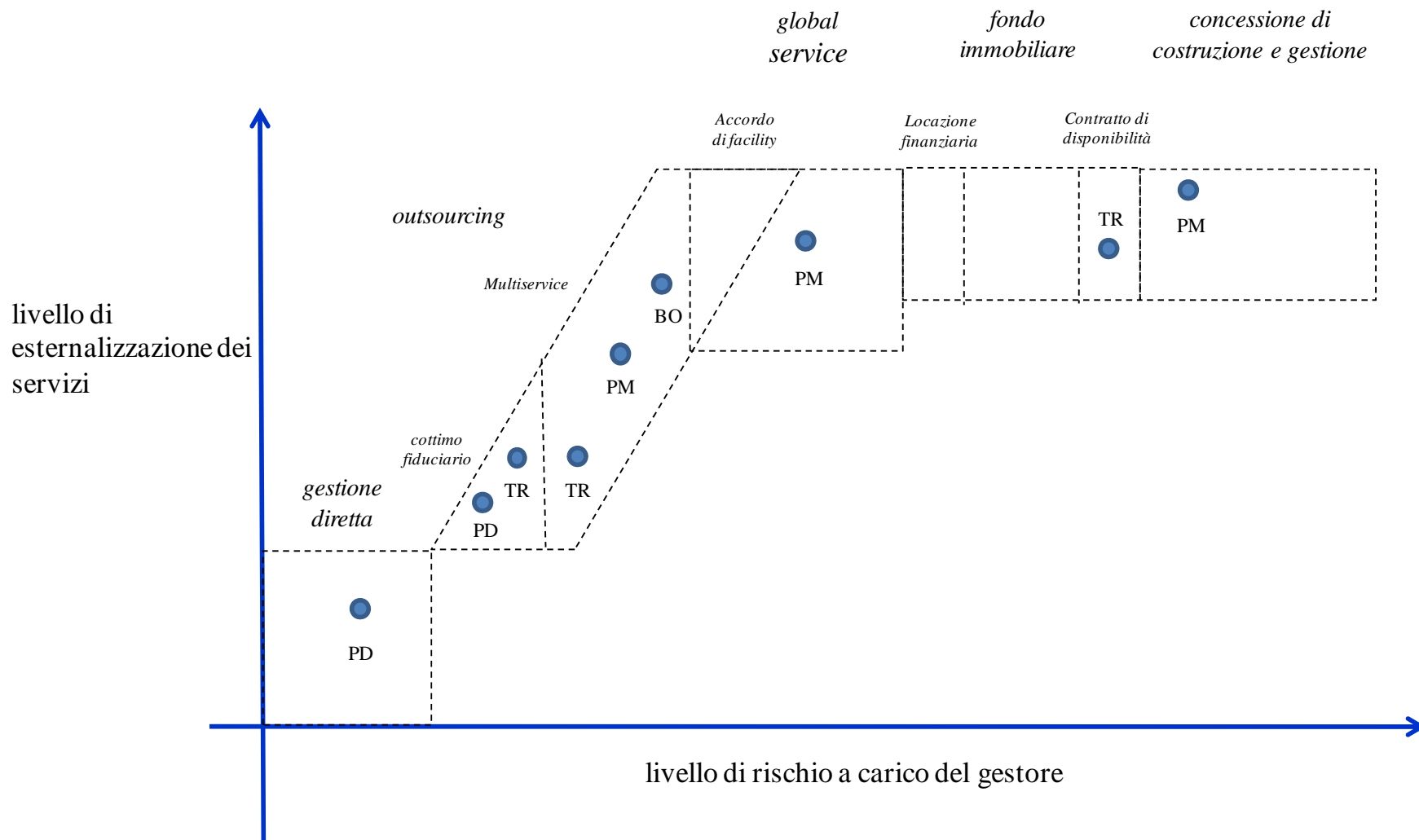
## 6. I modelli di gestione

---

### Il titolo di utilizzo degli immobili 2012

<i>Ente</i>	<i>Proprietà</i>	<i>Comodato d'uso</i>	<i>Locazione</i>	<i>Convenzione</i>	<i>altro</i>	<i>Totale</i>
Università Commerciale “L. Bocconi” di Milano	594	0	784	0	0	1.378
Politecnico di Milano	0	699	256	931	0	1.886
Esu di Padova	591	942	0	0	118	1.651
Opera Universitaria di Trento	730	16	752	101	0	1.599
Totale	1.915	1.657	1.792	1.032	118	6.514

## 6. I modelli di gestione



BO = Università Commerciale L. Bocconi

PM = Politecnico di Milano

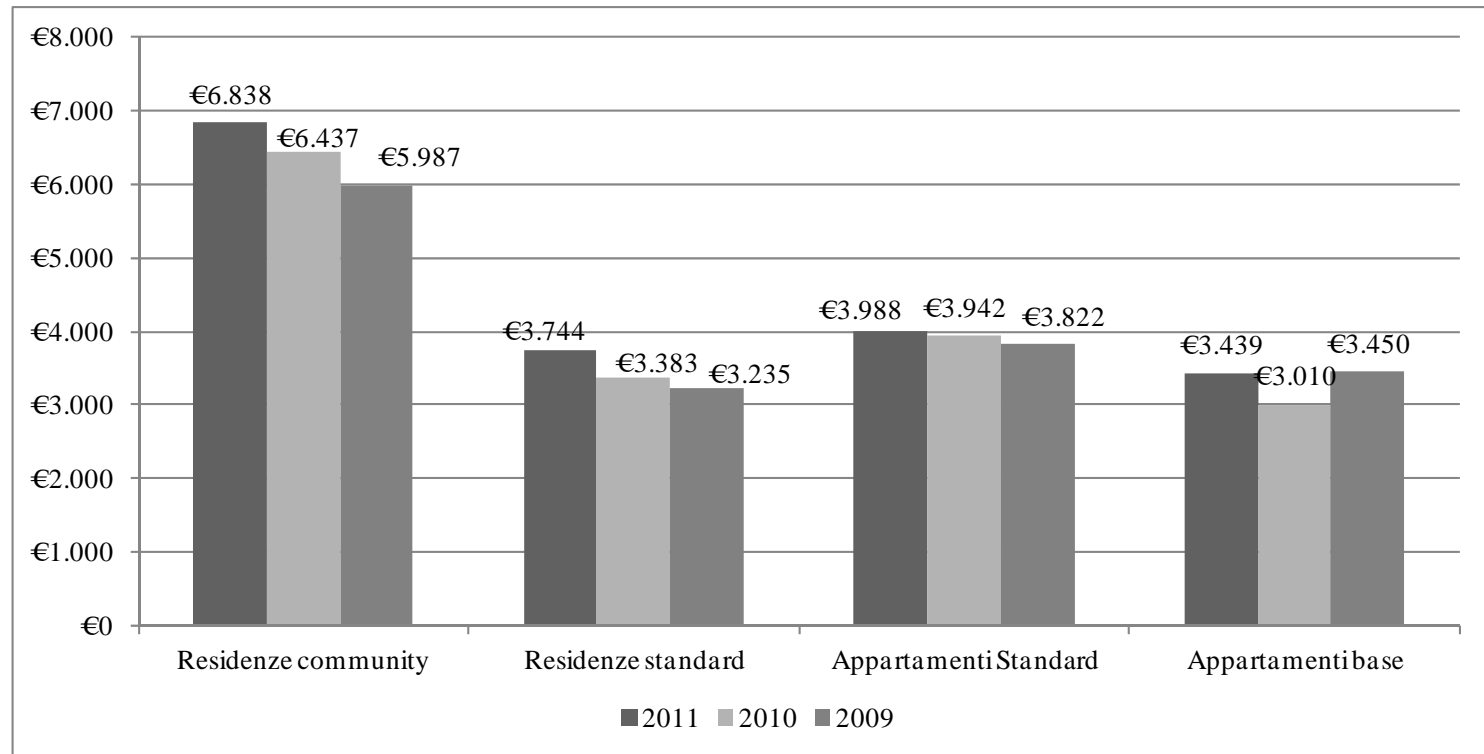
PD = Esu di Padova

TR = Opera Universitaria di Trento

## 7. Caratteristica d'offerta, costi e qualità: quale relazione?

Il costo per posto letto per *cluster* di servizio

Il caso dell'Opera Universitaria di Trento



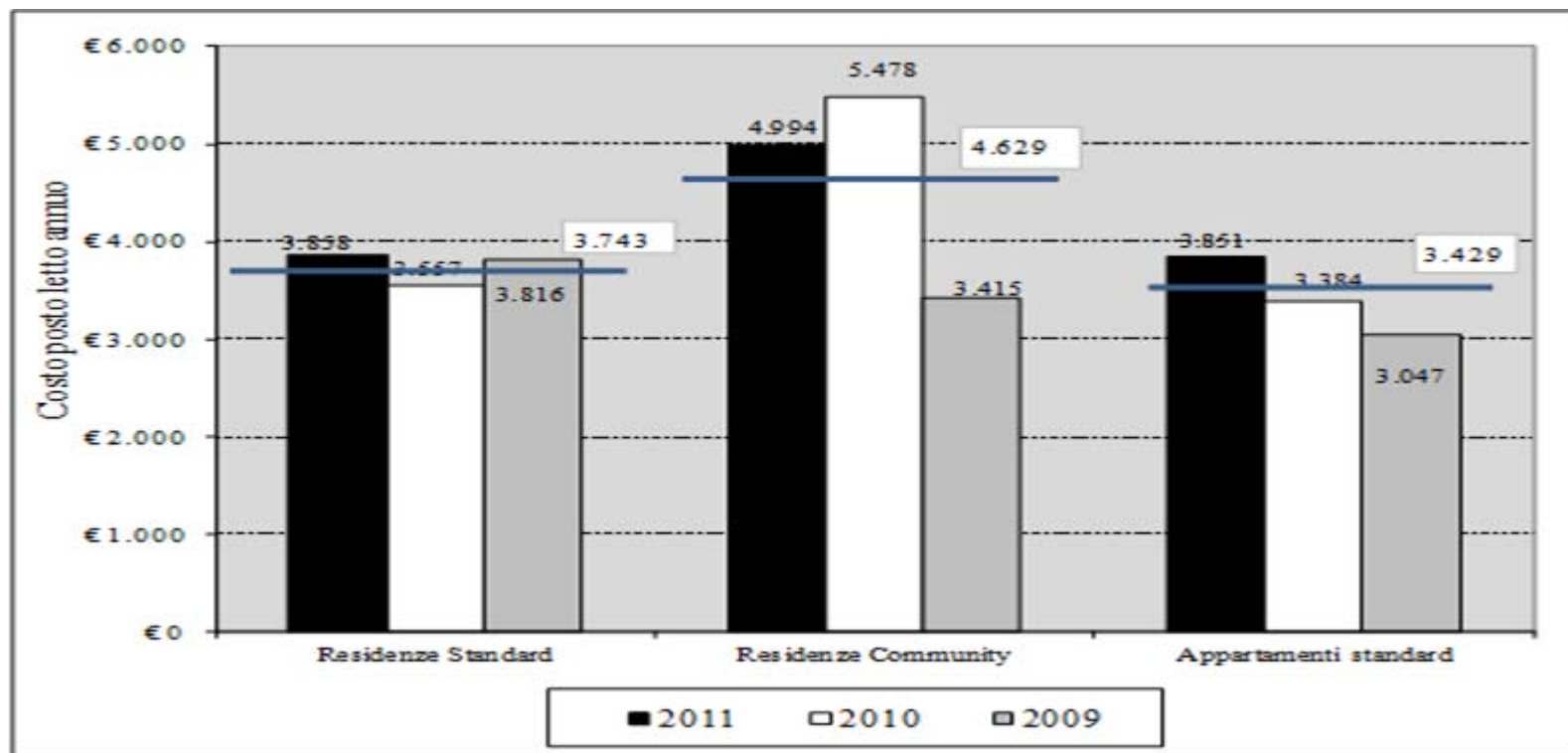
Fonte: elaborazioni su dati Opera Universitaria di Trento.



## 7. Caratteristica d'offerta, costi e qualità: quale relazione?

Il costo per posto letto per *cluster* di servizio

Il caso dell'ESU di Padova

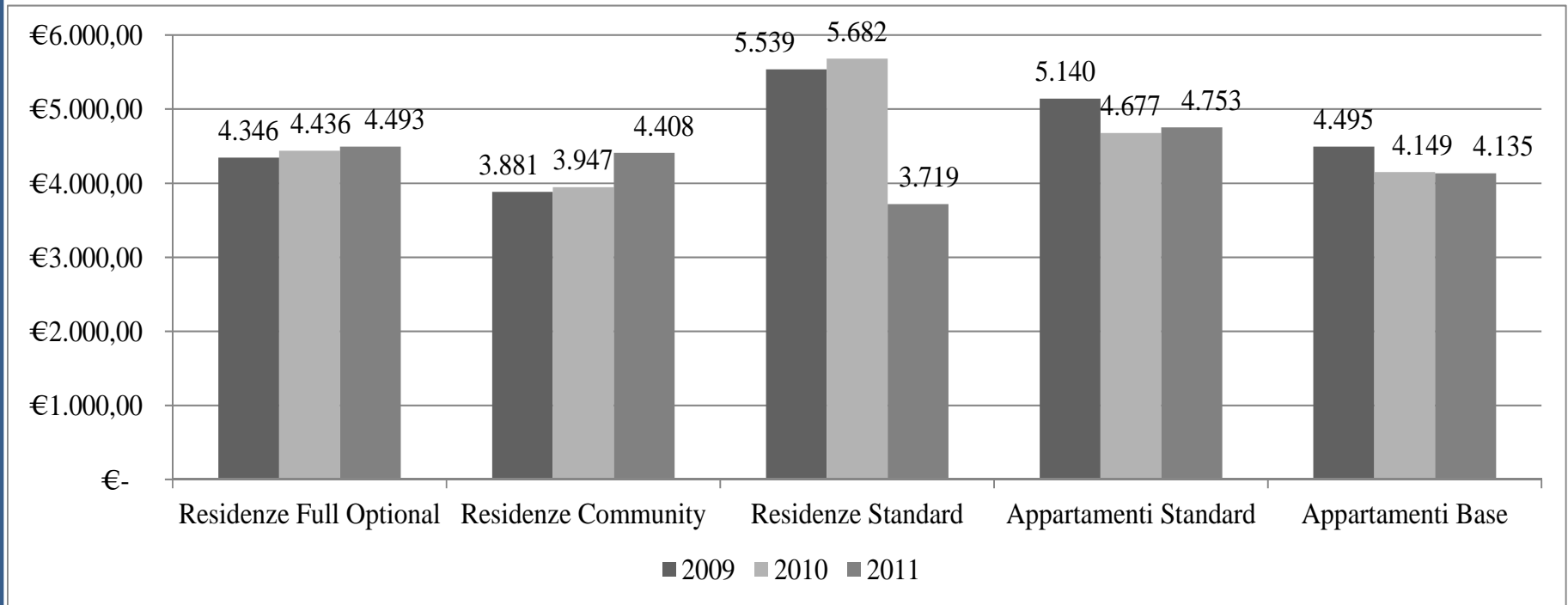


Fonte: elaborazioni su dati ESU di Padova.

## 7. Caratteristica d'offerta, costi e qualità: quale relazione?

Il costo per posto letto per *cluster* di servizio

Il caso del Politecnico di Milano



Fonte: elaborazioni su dati Politecnico di Milano.

## 7. Caratteristica d'offerta, costi e qualità: quale relazione?

In generale, il costo per posto letto è influenzato:

1. dal modello di servizio;
2. dalle dimensioni della struttura (numero di posti letto e mq di spazi comuni per posto letto);
3. dal titolo d'utilizzo degli immobili (la locazione rende gli appartamenti spesso più costosi delle residenze).

L'impatto che il modello di servizio ha sui costi è inferiore rispetto all'impatto che hanno le dimensioni della struttura e il titolo d'utilizzo degli immobili.

## 7 .Caratteristica d'offerta, costi e qualità: quale relazione?

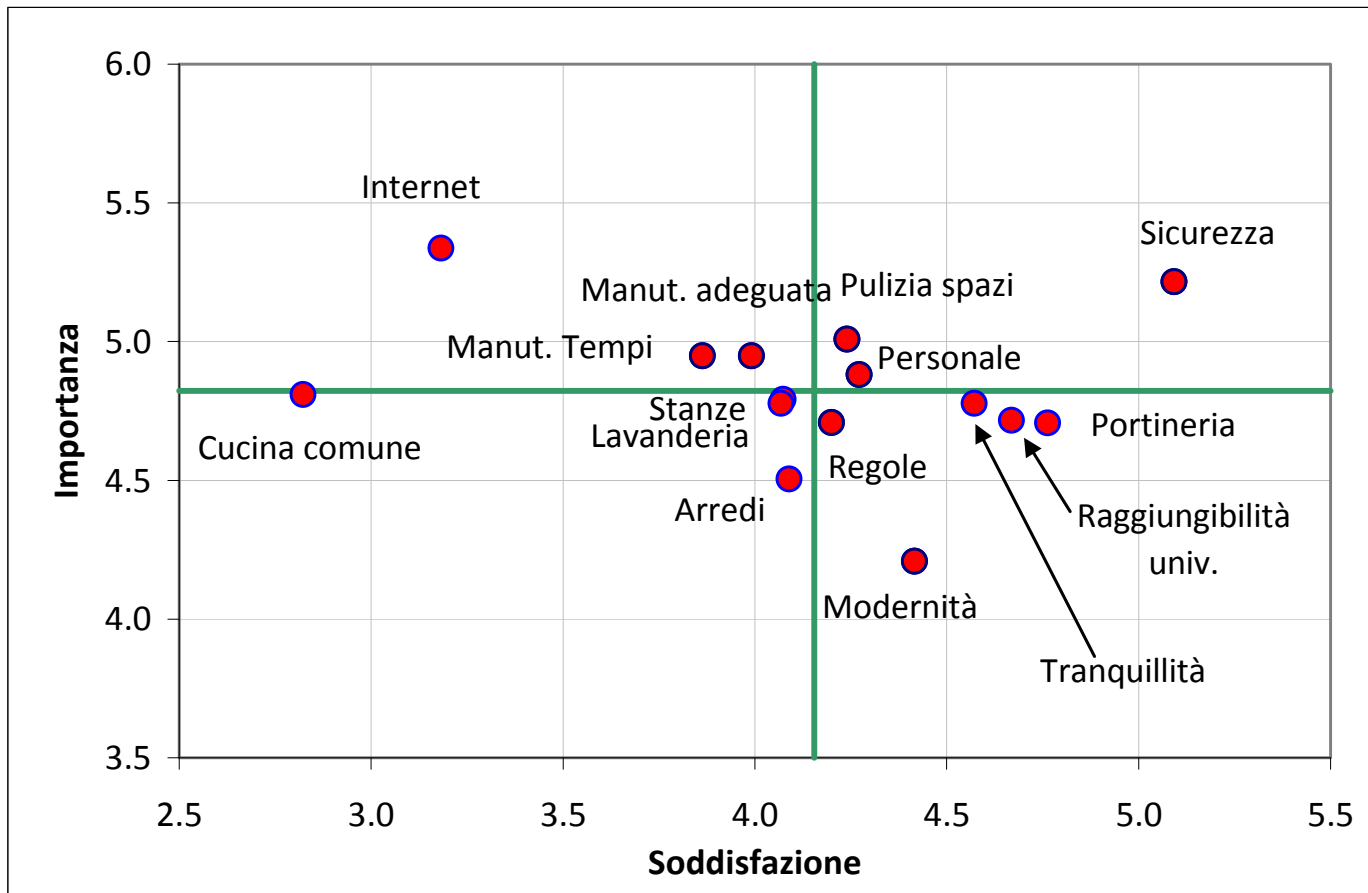
### La qualità percepita

Dalle indagini di *customer satisfaction* emerge che:

- 1.l'aspetto di maggiore importanza riguarda la connessione internet, la sicurezza e la tempestività con cui sono risolti eventuali disservizi;
- 2.gli spazi comuni e privati sono considerati confortevoli mediamente nell'80% dei casi;
- 3.gli spazi comuni sono poco utilizzati (gli studenti studiano in camera o principalmente nelle sale studio dell'università);
- 4.gli aspetti di maggiore criticità riguardano l'adeguatezza delle cucine comuni e la connessione internet.

# Caratteristica d'offerta, costi e qualità: quale relazione?

I risultati dell'indagine di *customer satisfaction* del Politecnico di Milano 2012



Fonte: Politecnico di Milano.

## 8. Conclusioni

---

L'offerta dei servizi residenziali è particolarmente eterogenea.

Gli enti tendono a omogeneizzare la propria offerta soprattutto dal punto di vista del modello realizzativo e di servizio.

Le scelte si stanno focalizzando sul modello *Community*.

Da un lato, è in atto un'azione di razionalizzazione e contenimento dei costi che spinge gli enti ad erogare solo alcuni servizi funzionali ritenuti importanti dagli studenti, dall'altro gli standard qualitativi della legge n. 338/00 prevedono ampi spazi comuni (servizi per una migliore qualità della vita) per posto letto.

Il modello *Community* presenta costi elevati soprattutto in termini di ammortamento delle strutture e manutenzione. Ciò rende il settore poco attrattivo per possibili nuovi investitori pubblici e privati.

## 8. Conclusioni

---

Esiste un modello di gestione prevalente: *l'outsourcing*.

Per aumentare il numero di attori coinvolti nel processo di sviluppo e gestione, e per attirare capitali privati in grado di portare il numero di posti letto in Italia al livello dei principali Paesi europei, è necessario aumentare la redditività del settore.



Necessità di definire le regole del gioco  
(non solo accesso al cofinanziamento)

Il modello realizzativo, di servizio e di gestione devono essere progettati congiuntamente.

Il modello di servizio e di gestione devono condizionare il modello realizzativo.

## 9. Bibliografia essenziale

---

Catalano G. (a cura di) (2013), *Gestire le residenze universitarie: aspetti metodologici ed esperienze applicative*, Il Mulino, Bologna, 2013.

Gramegna, A., Faita, G., Maccarini M. E., Previtali, P. (2009), *Service management: residenzialità e innovazione nei collegi universitari lombardi*, Guerini e associati, Milano.

Laudisa, F. (2013), «Le residenze universitarie in Italia», in Giuseppe Catalano (a cura di), *Gestire le residenze universitarie: aspetti metodologici ed esperienze applicative*, Il Mulino, Bologna, in corso di pubblicazione.

Orr, D. *et al.*, (2011), *Social and Economic Conditions of Student Life in Europe*, Eurostudent IV, [www.eurostudent.eu](http://www.eurostudent.eu).