

borse
di studio
6.138.401
euro



780.235
pasti
distribuiti

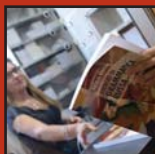


33.807
prestiti
di libri

Bilancio di Missione



9.096
prestazioni
sanitarie



1.362
ospiti nelle
strutture
abitative



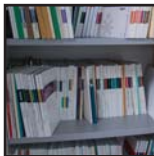
2012



borse
di studio
6.138.401
euro



780.235
pasti
distribuiti

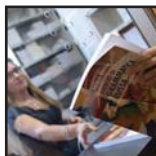


33.807
prestiti
di libri

Bilancio di Missione



9.096
prestazioni
sanitarie



1.362
ospiti nelle
strutture
abitative



2012

EDUCatt - Ente per il Diritto allo Studio Universitario dell'Università Cattolica

Codice Fiscale: 97489410155 - P. IVA: 06529660968

Iscrizione al Registro delle persone giuridiche private R.L. 2314

Sede centrale: Milano | Largo A. Gemelli 1

Sede operativa: via L. Necchi 9

web: www.educatt.it | www.educatt.org

Presidenza | Direzione:

tel. 02.7234.2415 | fax 02.80.53.215 | mail direzione.dsu@educatt.it

Comunicazione istituzionale e promozione:

tel. 02.7234.3234 | 02.7234.3201 | mail comunicazione@educatt.org

Accoglienza studenti, informazioni e agevolazioni economiche:

tel. 02.7234.2416 | fax 02.7234.3771 | mail info.dsu@unicatt.it

Ristorazione:

tel. 02.7234.2400 | mail segreteria.operativa.dsu@educatt.org

Assistenza sanitaria e psicologica:

Largo Gemelli 1 | tel. 02.7234.2217 | mail centro.sanitario.dsu@educatt.it

Soluzioni e strumenti - Libri:

tel. 02.7234.3226 | mail librario.dsu@educatt.it (distribuzione)

tel. 02.7234.2235 | mail editoriale.dsu@educatt.it (produzione)

Viaggi e vacanze studio:

Agenzia CTS | tel. 02.805.5595 | fax 02.805.6738

Sede di Brescia: via Trieste 17

Accoglienza studenti, informazioni, ristorazione e agevolazioni economiche:

tel. 030.2406.202 | mail info.bs.dsu@educatt.it

Libri (distribuzione): Libreria Università Cattolica, via Trieste 17/D

tel. 030.2406.440 | fax 030.2406.441 | mail libreria-bs@unicatt.it

Sede di Piacenza: via dell'Anselma 7

Accoglienza studenti, informazioni, ristorazione, libri (distribuzione):

tel. 0523.62.11.11 | fax 0523.579.416 | mail info.pc.dsu@educatt.it

Sede di Roma: Largo F. Vito 1

Accoglienza studenti, informazioni, ristorazione, libri (distribuzione):

tel. 06.301.54.210 | fax 06.301.55.708 | mail info.rm.dsu@educatt.it

Quarta Edizione (2009, 2010, 2011).

ISBN 978-88-6780-006-3

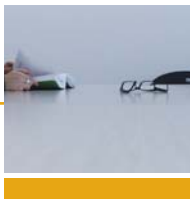
Questa pubblicazione è scaricabile liberamente nell'area web dedicata, insieme alle edizioni precedenti, all'indirizzo www.educatt.it/bilanciodimissione. Il volume cartaceo può essere richiesto al Servizio Soluzioni e strumenti (tel. 02.7234.2234) o all'indirizzo: bilanciodimissione@educatt.org.

Il livello di applicazione delle Linee Guida è stato certificato dallo **Studio Bernoni Grant Thornton** (Piazza F. Meda 3, Milano | www.bernoni-grantthornton.it/)

Sommario

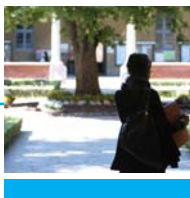
Parte prima ■ Testi introduttivi

- 7 Presentazione
- 8 Un bilancio di bilanci
- 10 L'identità della Fondazione
 - Il contesto normativo
 - Valori, missione, finalità
 - La governance
 - La struttura
- 13 Lavorare in EDUCatt
 - Salute e sicurezza sul lavoro
 - Attività di formazione
- 16 Le reti istituzionali
- 17 Le Partnership
- 18 Gli stakeholder
 - Il dialogo con i portatori di interesse



Parte seconda ■ Le attività

- 22 Le agevolazioni economiche
 - La Provenienza degli studenti
 - Le Borse di studio nelle sedi dell'Ateneo
- 25 L'assistenza sanitaria
- 27 L'assistenza psicologica
- 28 La ristorazione
 - Focus per la sicurezza e l'igiene alimentare
- 31 Gli strumenti: i libri
- 33 Promozione di opportunità di scambi culturali
- 34 Collegi e Residenze universitarie
 - Il progetto collegiunicattolica.it
 - Altre soluzioni abitative
- 38 Viaggi e vacanze studio



Parte terza ■ Il valore economico e la restituzione alla collettività

- 40 Le risorse economiche
- 42 La sostenibilità dei servizi
 - Ristorazione
 - Residenzialità
 - Soluzioni e strumenti | Libri
 - Centro Sanitario | Counselling psicologico
 - Accoglienza studenti | Direzione
- 44 Il valore per la collettività:
il bilancio di restituzione



Parte quarta ■ Le politiche ambientali e le prospettive per il futuro

- 48 Le politiche ambientali
 - Alcune iniziative
- 51 Gli indirizzi strategici
 - Prospettive per un nuovo welfare per gli studenti
 - La vision per i prossimi anni
 - Alcuni obiettivi di miglioramento
- 54 Questionario di gradimento
- 56 Le voci degli studenti-lavoratori



Coordinamento del Progetto

Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi
(Presidente EDUCatt) | prof. Mario Molteni
(Direttore ALTIS, Alta Scuola Impresa
e Società dell'Università Cattolica del Sacro
Cuore di Milano) | prof. Marco Grumo
(Direttore della divisione Non Profit & Imp-
presa Sociale ALTIS) | ing. Angelo Giornelli
(Direttore EDUCatt)

Gruppo di lavoro

Calogero Casà, Sebastiano Rota
(rappresentanti degli studenti nel C.d.A.
EDUCatt) | Angelo Giornelli | Alberto Astuto
Daniele Clarizia | Renato Colombo
A. Junior Cordero | Francesca Gianoli
A. Oscar Guevara Peña | Alessandro Liuzzi
Magda Mantegazza | Anna Moretti
Pietro Rossi | Stefano Terraneo

**Redazione, progetto grafico
e sviluppo web** Studio Editoriale EDUCatt

Il testo è stato composto
con i caratteri FF Meta e ITC Novarese
e prodotto, in versione digitale
e a stampa, nel mese di giugno 2013

Le foto sono di Andrea Aschedamini
(www.andreaaschedamini.com, AA)
e Velania La Mendola
(www.fotoventuno.it, VLM) per EDUCatt;
ove non diversamente indicato
sono dell'Archivio EDUCatt.

Stampa della versione cartacea:
Litografia Solari
Peschiera Borromeo (Milano)
Questo volume è stato stampato
su carta Polyedra Pure Revive
100% eco-compatibile.





Parte prima ■ Testi introduttivi



EDUCatt a Chiaravalle in occasione dell'incontro annuale che celebra l'anniversario della Fondazione, il 27 marzo 2012.
Foto AA; nella pagina precedente: foto VLM

6

PARTE PRIMA

TESTI
INTRODUTTIVI

La Fondazione

Denominazione: EDUCatt - Ente per il Diritto allo Studio Universitario dell'Università Cattolica

Stato giuridico: Fondazione senza fine di lucro iscritta all'albo regionale lombardo delle persone giuridiche private

Data di inizio dell'attività: 1° marzo 2009

Codice fiscale: 97489410155

Partita IVA: 06529660968

EDUCatt può essere destinatario del 5 per mille dei redditi IRPEF riservati a organismi senza scopo di lucro operanti nel campo sociale e assistenziale.

Presentazione

Il Bilancio di Missione 2012 di EDUCatt, che come nell'anno precedente vede la luce contestualmente al Bilancio d'esercizio, costituisce un appuntamento ormai stabile per restituire – al di là dei dati meramente quantitativi – un'immagine il più possibile trasparente dell'operato della Fondazione nei confronti di tutti coloro che, a vario titolo, hanno ragione di chiederne conto e per verificare l'aderenza al mandato che l'Ateneo le ha affidato.

Questa edizione segue, sotto il profilo espositivo, le linee tracciate negli scorsi anni, in modo tale da agevolare un confronto con le edizioni passate e documentare, anche attraverso una più articolata lettura del valore creato e di quello restituito nel corso degli esercizi, l'evoluzione di un Ente che si prefigge una sempre più piena realizzazione di quegli obiettivi che ne hanno fatto ritenere utile la costituzione.

Al contempo, il Bilancio di Missione rappresenta un prezioso strumento di confronto diretto, nel senso che facilita un proficuo dialogo con le componenti essenziali della Fondazione: ovvero gli studenti, per i quali essa opera e a cui si rivolge prioritariamente; i lavoratori, che condividono un progetto cui ognuno apporta un contributo fondamentale; l'Università Cattolica; le Istituzioni e le famiglie.

Ne emerge un quadro in cui, attraverso parole e immagini, sono protagoniste le persone nella concretezza della loro quotidianità; un quadro in cui anche i numeri diventano il segno tangibile di un operato reale, in continua ricerca di nuove soluzioni per nuovi problemi; un quadro in cui il Diritto allo Studio prende forma concreta traducendosi in effettivo e costante sostegno ai bisogni dei singoli.



Il Presidente della Fondazione EDUCatt, la prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi



Antonella Sciarrone Alibrandi

Un bilancio di bilanci

Il Bilancio di Missione 2012 assume una prospettiva diacronica che si estende sui primi quattro anni di operato, con l'intenzione di porre un punto fermo alle azioni intraprese per aprirne altre, da estendere ai nuovi progetti e alle attività che, all'interno di un contesto particolarmente mutevole come quello attuale, la Fondazione EDUCatt è chiamata a svolgere dall'Università Cattolica.



Metodo utilizzato nell'elaborazione

Il procedimento seguito nella redazione di questo Bilancio di missione si ispira alle *Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit*, predisposte dall'Agenzia per il terzo settore, che costituiscono ancora oggi le *soft law* per innalzare gli standard operativi delle organizzazioni non profit e valorizzare il ruolo da esse svolto nell'ambito della società civile. La Fondazione dichiara che il documento corrisponde al **livello A di applicazione delle Linee Guida**, con una percentuale di pubblicazione delle informazioni pari al **100%** di quelle ritenute obbligatorie e all'**81,6%** di quelle volontarie, e che ha ottenuto la certificazione di terzi.

Il processo che ha portato alla realizzazione di questo documento, giovandosi del consolidamento del lavoro svolto negli anni 2009-2011 e del prezioso apporto dei nuovi componenti il gruppo di lavoro che ne sono entrati a far parte, si è completato con l'approvazione del documento da parte del Consiglio di Amministrazione di EDUCatt nel mese di maggio 2013, contestualmente all'approvazione del Bilancio consuntivo della Fondazione.

La pubblicazione in formato cartaceo viene distribuita a tutto il personale e ai collaboratori di EDUCatt e inviata ai principali soggetti istituzionali; dall'anno 2011 l'invito alla consultazione viene



	C	C+	B	B+	 A	 A+
Livello di applicazione delle Linee Guida						
Informazioni essenziali	x	Attest. esterna	x	Attest. esterna	x	Attest. esterna
informazioni volontarie			- 50%		+ 50%	

inviato inoltre a tutti gli studenti registrati ai servizi. Il *Bilancio* è disponibile, insieme alle edizioni precedenti, all'indirizzo web www.educatt.it/bilanciodimissione.

Struttura del documento

Questa edizione del *Bilancio di Missione* è stata elaborata in continuità alle edizioni precedenti che ne costituiscono la base e il criterio di confronto, anche con l'obiettivo di riflettere sull'evoluzione della Fondazione EDUCatt e sulla sua capacità dinamica. Il processo di rendicontazione ha mantenuto la definizione perimetrale dell'edizione 2011, cercando di ampliare la riflessione attraverso la verifica dei temi ispiratori di ciascun servizio. Ne emerge una nuova prospettiva, rivolta verso il futuro, che dall'esame di un'evoluzione verifica e traccia anche le linee del prossimo operare, dettato dagli obiettivi strategici indicati dalla governance della Fondazione.

Il documento si articola in 4 parti: la prima, introduttiva, presenta l'identità della Fondazione; nella seconda parte si trova la descrizione delle attività orientate al sostegno e al dialogo con gli studenti. Nella terza parte sono riportati sinteticamente i risultati economico-patrimoniali, mettendo in evidenza, nel bilancio di restituzione, il valore che la Fondazione è stata in grado di creare a favore dei propri portatori di interesse. A completamento del percorso, l'ultima sezione delinea le politiche ambientali e le prospettive possibili per un nuovo welfare degli studenti.

Criteri adottati per la riclassificazione dei dati

Nel documento sono riprodotti i dati inerenti l'attività di EDUCatt nel periodo 1° gennaio-31 dicembre 2012. Ove non specificato diversamente, la popolazione studentesca è riferita agli studenti iscritti all'anno accademico 2011/2012.

Anche in questa edizione, per il calcolo del valore creato e restituito da EDUCatt alla collettività i dati sono stati confrontati con quelli derivanti da fonti istituzionali, aggiornati nei limiti delle possibilità all'ultimo anno disponibile, e da valori reali di mercato, indagati con metodo a campione diretto che hanno permesso la definizione di un intervallo di valori "minimi" e "massimi" di riferimento, entro il quale si colloca il valore riportato.



2009: la prima edizione del Bilancio di Missione; l'analisi è condotta sui primi dieci mesi di vita della Fondazione; la completezza delle informazioni obbligatorie è stata del 100% e di quelle volontarie è stata del **72,73%**.



2010: un documento più snello e informale, strutturato con caratteristiche analoghe al Bilancio di Missione, che punta in via prioritaria, a vantaggio della continuità dell'informazione, a evidenziare i soli cambiamenti significativi e le scelte strategiche della Fondazione.



2011: l'analisi riporta in particolare i risultati del confronto con gli studenti ed è occasione per una riflessione sui livelli qualitativi raggiunti; il 100% delle informazioni obbligatorie e il **77,6%** di quelle volontarie segnano un ulteriore passo avanti nel livello di trasparenza raggiunto.

L'identità della Fondazione

Il contesto normativo

Il **Decreto legislativo n. 68 del 29 marzo 2012**, entrato in vigore dal 15 giugno 2012 (*Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti*), ha precisato i termini di intervento in materia di Diritto allo Studio, promuovendo un sistema integrato di strumenti e servizi per favorire la più ampia partecipazione agli studi universitari sul territorio nazionale e individuando i livelli essenziali di prestazione (LEP), da garantire uniformemente su tutto il territorio nazionale. Si tratta di un ulteriore e importante tassello che si inserisce nella normativa di riferimento cui la Fondazione ispira il proprio operato:

- Articolo 149 del **Trattato sulla Comunità europea**;
- Articoli 3 e 34 della **Costituzione Italiana** e Riforma del titolo V del 2001;
- **Legge Regionale 33/2004** (Regione Lombardia): *Norme sugli interventi regionali per il Diritto allo Studio Universitario*;
- **Deliberazione n. VIII/004889 della Regione Lombardia del 15 giugno 2007** (*Cessazione dell'I.S.U. Università Cattolica e subentro dell'Università Cattolica in qualità di gestore diretto degli interventi per il Diritto allo Studio*).

Valori, missione, finalità

EDUCatt è una Fondazione senza fine di lucro creata dall'Università Cattolica come ente ausiliario e strumentale per l'attuazione degli interventi inerenti al Diritto allo Studio Universitario in favore de-

I valori-guida

«Sulla base di un'etica solida e accertata, ispirata ai principi cristiani, per EDUCatt l'attenzione alla persona si concretizza nello spirito di servizio che, attraverso la creatività e l'entusiasmo del fare, conduce alla sostenibilità responsabile e alla convivenza civile per un'educazione integrale della persona».

La missione

«EDUCatt è un'organizzazione di persone, fondata dall'Università Cattolica per l'attuazione degli interventi inerenti al Diritto allo Studio in favore degli studenti iscritti all'Ateneo, nel segno della continuità della Missione dell'Università, in un'ottica di sostenibilità responsabile».

gli studenti iscritti ai corsi di ogni livello. La Fondazione è diventata operativa dal 1° marzo 2009, a seguito del conferimento, da parte dell'Ateneo, del ramo di azienda relativo alle attività del Diritto allo Studio "ex ISU".

La Fondazione ha sede legale a Milano, in Largo A. Gemelli 1; la sede centrale operativa è in via L. Necchi 9 e sedi secondarie sono a Brescia, Piacenza e Roma, per coprire al meglio e sul luogo le esigenze degli studenti nelle diverse sedi dell'Università Cattolica.

EDUCatt ha per fine istituzionale anche lo svolgimento di ogni altra forma di prestazione o assistenza utile ad attuare il Diritto allo Studio, comprese tutte le ulteriori attività che l'Università Cattolica intenda in futuro affidare alla Fondazione in consonanza coi rispettivi fini istituzionali.

Le attività cui EDUCatt è deputata a presiedere sono dettagliatamente descritte nello Statuto della Fondazione, disponibile on line all'indirizzo www.educatt.it/statuto.

EDUCatt agisce costantemente in linea con gli scopi, i valori e i principi cristiani che ispirano l'Ateneo. La Fondazione ha aderito al **Codice Etico dell'Università Cattolica** fin dalla sua introduzione, il 1° novembre 2011, e nel 2012 ha avviato un gruppo di lavoro per la declinazione delle linee guida di interpretazione della condotta sul lavoro.



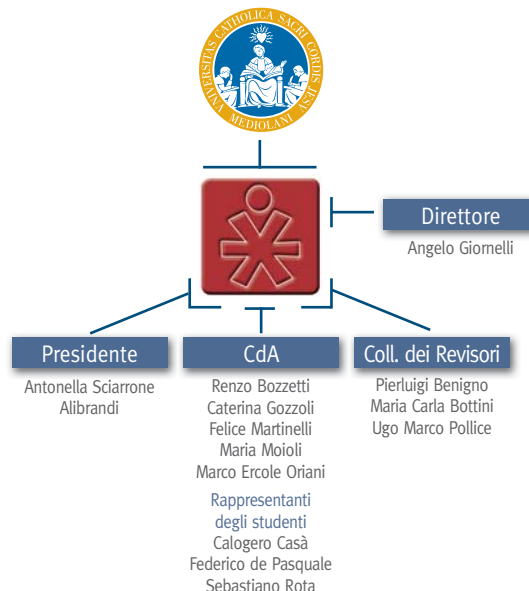
Foto VLM

La governance

Il **Presidente**, nominato dal Rettore dell'Università Cattolica, ha la rappresentanza legale di EDUCatt di fronte ai terzi e in giudizio; il **Consiglio di Amministrazione**, a cui sono conferiti i poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria, è composto da cinque membri nominati dal Rettore dell'Università Cattolica, di cui almeno due sono scelti tra i membri del Consiglio d'Amministrazione dell'Ateneo, nominati

Attività della Governance

- Nello **Statuto della Fondazione** sono dettagliatamente riportati ruoli e funzioni degli organi di Governance.
- Per la partecipazione al Consiglio di Amministrazione della Fondazione non è prevista la corresponsione di alcun compenso, così come per la partecipazione all'organo di controllo.
- Il CdA di EDUCatt si è riunito nel corso del 2012 in 4 sedute, come il Collegio dei Revisori; i verbali e il Bilancio d'Esercizio sono consultabili a richiesta presso la Direzione dell'Ente.



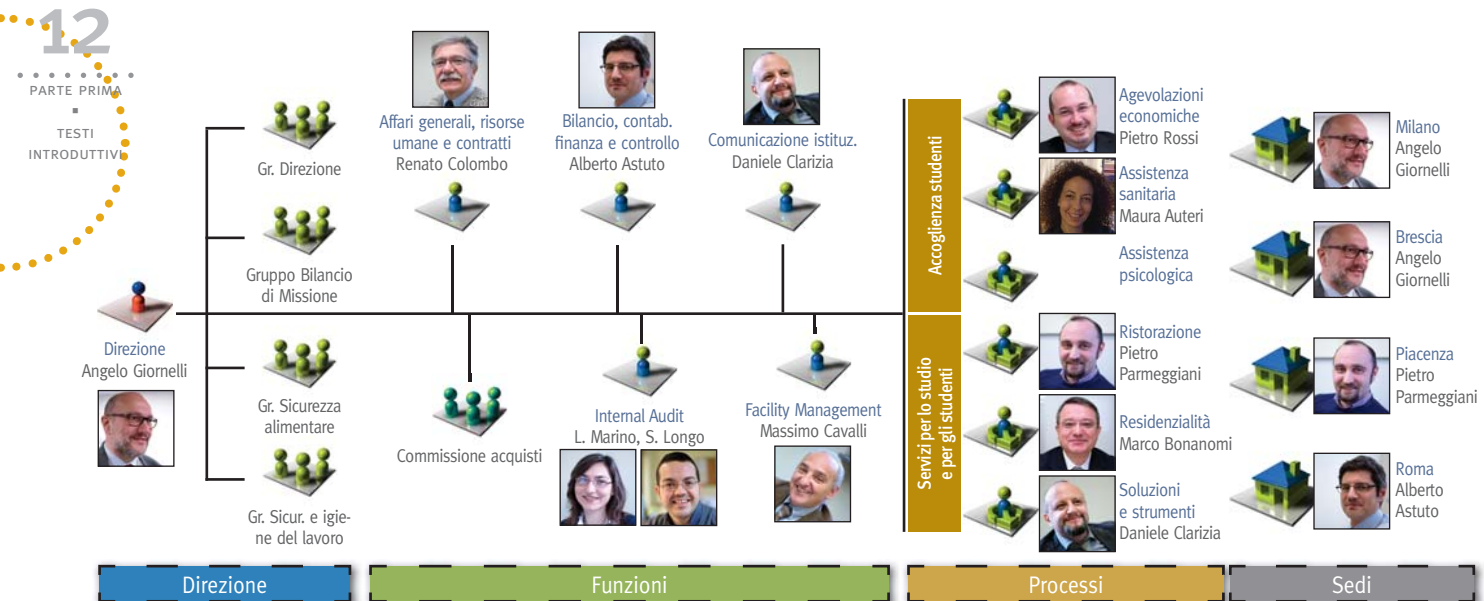
dall'Istituto Giuseppe Toniolo di Studi Superiori, e da tre rappresentanti degli studenti, eletti secondo le modalità del Regolamento Generale di Ateneo.

Il **Collegio dei Revisori** è nominato dal Rettore dell'Università Cattolica su designazione del Consiglio di Amministrazione.

Il **Direttore**, nominato dal Consiglio di Amministrazione dell'Università Cattolica, ha la rappresentanza dell'Ente per delega dello stesso Consiglio e sovrintende alla gestione per il raggiungimento degli obiettivi prefissi. L'attuale Consiglio di Amministrazione è in carica fino al 2013.

La struttura

Nel 2012 il consolidamento di alcuni processi di controllo e di gestione (ciclo passivo e conto economico dello studente) e il mutamento del panorama di azione – conseguente da un lato al completamento del trasferimento degli uffici e dei servizi della sede milanese e dall'altro alle nuove sfide assunte dalla Fondazione – hanno richiesto un nuovo sforzo di razionalizzazione delle risorse, anche con la sperimentazione di nuove forme di interazione tra le funzioni, e hanno messo alla prova la dinamicità e la duttilità dell'organizzazione. I Gruppi di Lavoro, organi con finalità consultiva o decisionale non previsti dallo Statuto e che in alcuni casi comprendono anche membri del Consiglio di Amministrazione, si sono rivelati estremamente utili per consolidare tra le funzioni una modalità collaborativa di interazione e hanno permesso sempre di più la circolazione delle informazioni necessarie alla realizzazione di sinergie operative.



Lavorare in EDUCatt

La qualità della proposta della Fondazione è garantita dal valore delle persone che a diverso titolo contribuiscono al suo funzionamento; EDUCatt è un'organizzazione che raccoglie l'apporto, nei vari campi di gestione, di quasi 200 persone: nel 2012, tra gli altri, sono stati impegnati 101 dipendenti e 23 professionisti oltre a 41 studenti a supporto delle funzioni, e altri 25 in esperienza di stage o di collaborazione a progetto.

Tra i dipendenti la maggioranza è formata da lavoratrici (59%) e l'età media generale è di 45 anni; la percentuale sale al 78% tra i professionisti, con un'età media di 44 anni; tra i dipendenti la totalità degli uomini ha un contratto full-time, oltre un terzo delle donne un contratto part-time. Il tasso di compensazione del turnover è pari al 97,11%, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente. Circa il 75% delle persone ha un inquadramento contrattuale di operatore (in gran parte donne) o addetto (la maggioranza è maschile) e il 12% di collaboratore tecnico. La maggior parte del personale dipendente è dedicata alla gestione diretta dei servizi a Milano e Piacenza (in particolare nei servizi di ristorazione e residenzialità); un numero più ridotto garantisce l'erogazione dei servizi presso la sede di Roma. La sede di Brescia è supportata dal personale UCSC di Brescia, coordinato dalle funzioni centrali. I professionisti forniscono servizi di alta specificità, ma molto spazio per un'esperienza lavorativa è data agli studenti, che possono trascorrere in EDUCatt un periodo di formazione in stage o che sono impiegati in collaborazioni parziali (150 ore).



Foto AA



Le persone

101 dipendenti
23 professionisti specializzati
32 studenti 150 ore
9 StudentWork@EDUCatt
18 studenti in stage

I dipendenti

72 Milano
27 Piacenza
2 Roma
81 Full time
20 Part time
60 Donne

41 Uomini
45 Età media
88 Contratto UCSC, sedi padane
11 Contratto EDUCatt
2 Contratto UCSC, Roma
4 Lavoratori in Categoria protetta

Dal punto di vista del **welfare aziendale**, EDUCatt tiene nella massima considerazione la possibilità di conciliare i tempi di vita e di lavoro, tra l'altro cercando di mantenere la massima elasticità nei passaggi temporanei da full-time a part-time, in corrispondenza dei periodi di maternità o per necessità di organizzazione familiare. Nel 2012 la Fondazione ha inoltre avviato lo studio di soluzioni per supportare concretamente i lavoratori e le loro famiglie. Proseguono nel frattempo le iniziative volte a favorire la serenità del **clima aziendale**: tra l'altro, nel 2012 e negli ultimi quattro anni non sono state registrate sanzioni né contenziosi con dipendenti o con loro delegati sindacali.



Foto VLM

Salute e sicurezza sul lavoro

Nel 2012 si sono verificati 6 infortuni sul lavoro nell'ambito della residenzialità, con assenza media di 8 giorni per infortunio. Il numero complessivo di giornate di malattia nell'anno è di 790, con una media pro capite per dipendente di 7,8 (inferiore di 1,6 rispetto all'anno precedente). In particolare la natura del lavoro svolto dal personale ausiliario e di cucina porta, soprattutto al personale femminile, il manifestarsi di idoneità parziali o limitazioni. Durante l'anno sono stati riscontrati 2 casi di limitazioni nelle mansioni e 8 casi in cui sono state definite delle prescrizioni; laddove è possibile, in situazioni caratterizzate da particolari criticità EDUCatt continua ad applicare il principio di *repêchage* modificando l'assegnazione delle mansioni in modo che si verifichi, dove possibile, anche una crescita professionale.

Accordi sindacali su salute e sicurezza

In ottemperanza alle indicazioni di legge, in EDUCatt è presente un rappresentante dei lavoratori per la sicurezza eletto dal personale stesso. Nei settori della ristorazione e della residenzialità è inoltre previsto un accordo specifico per la consegna di Dispositivi di Protezione individuali.

Gruppo di Lavoro Sicurezza e igiene del Lavoro (GSL)

Il **Gruppo di Lavoro stabile** è composto dal Responsabile Facility Management EDUCatt, dalle funzioni più rappresentative in termini di numero di lavoratori e da quelle di sede, oltre che dal rappresentante sindacale e dal medico competente. Nel 2012 si è riunito una volta.

Attività di formazione

L'anno 2012 ha visto un'intensa programmazione delle attività formative o di aggiornamento, che hanno impegnato circa l'85% del personale per un totale di 1.472 ore e una media pro capite di circa 13,38 ore.

Oltre alle attività già strutturate per la formazione dei lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione e per la profilassi in campo ristorativo, è stato strutturato un nuovo percorso formativo per tutti gli operatori *front-office* dei Servizi di Accoglienza delle varie sedi per il miglioramento della gestione delle relazioni che ha impegnato 12 persone per un totale di 48 ore in 16 incontri. Durante l'anno è stato inoltre avviato un piano triennale di formazione per il cambiamento organizzativo che si richiama espressamente ai principi espressi nel Bilancio di Missione e che coinvolgerà progressivamente tutti i lavoratori della Fondazione in attività volte a migliorare l'interazione e la comunicazione; il percorso ha preso avvio dal Gruppo di Direzione e ha interessato le funzioni di responsabilità; nel 2012 sono state coinvolte 11 persone in 6 incontri, con un'esperienza residenziale di due giorni, per un totale di 60 ore.

Iniziative tematiche di formazione sono state inoltre dedicate agli studenti: in particolare nell'ambito del progetto *PublishingLab*, il laboratorio pratico nato in collaborazione con il Laboratorio di Editoria dell'Università Cattolica, che costituisce un'occasione di approfondimento professionale delle tecniche di produzione editoriale e di redazione, e a sostegno del *Italian Cuisine&Language Course* organizzato dal Servizio Relazioni internazionali dell'Ateneo a favore di alcuni studenti stranieri che hanno avuto la possibilità di scoprire alcune tecniche di produzione culinaria sotto la guida degli responsabili dei centri cottura EDUCatt.



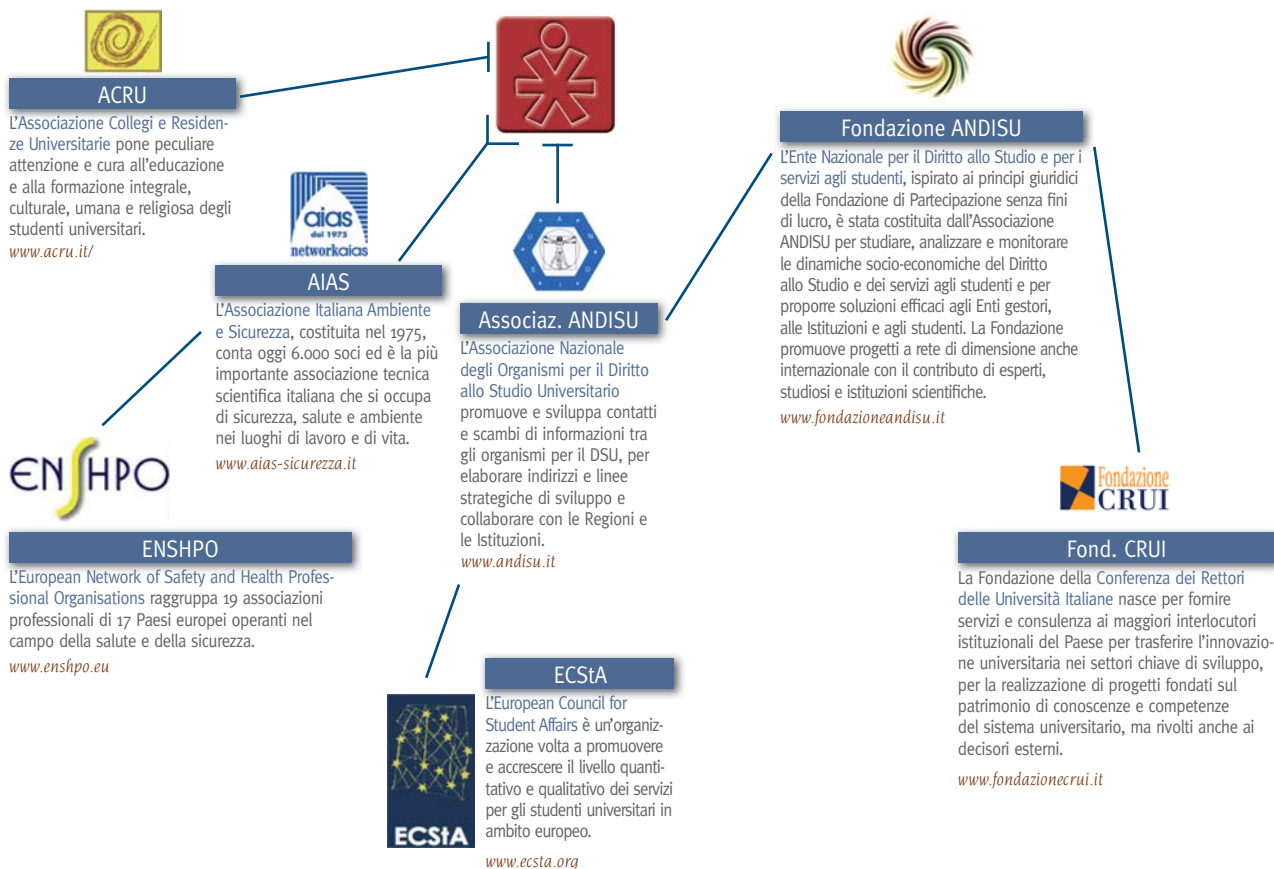
Foto AA

LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE 2009-2012

Anni	% Personale partecipante	Ore totali	Ore pro capite
2009	85%	890	10
2010	80%	1081	13
2011	80%	1336	13
2012	85%	1344	13,38
Incremento 2009-2012		+ 51%	+ 33,8%

Le reti istituzionali

L'interpretazione collaborativa del lavoro implica che EDUCatt sia parte attiva in alcuni *network* impegnati nell'ambito del Diritto allo Studio Universitario, della sicurezza nei luoghi di lavoro e di vita, dell'ambiente e dell'educazione alla persona, per lo scambio di esperienze e la realizzazione di sinergie operative: una vera e propria **rete di interazione**.



16

PARTE PRIMA

TESTI
INTRODUTTIVI

Le Partnership

La Fondazione si rivolge anche a soggetti esterni per la gestione operativa di alcuni servizi, oltre che, in misura minore, per il reperimento di soluzioni tecniche. Per i servizi caratterizzati da maggiore criticità, nella scelta sono valutati i requisiti morali e valoriali dei potenziali partner, privilegiando soggetti che siano in grado di operare in linea con i valori della Fondazione.

I costi complessivi per prestazioni di vario genere in *outsourcing* ammontano a 12.744.359 euro, pari al 69% del totale.

Oltre agli accordi pluriennali per la locazione di collegi e mense a gestione diretta e per l'utilizzo di posti letto convenzionati presso altre strutture, nell'ambito della ristorazione sono stati stretti accordi di partnership con operatori di livello internazionale per la gestione di alcune strutture, con un criterio di prossimità ai programmi di educazione e sicurezza alimentare promossi da EDUCatt.

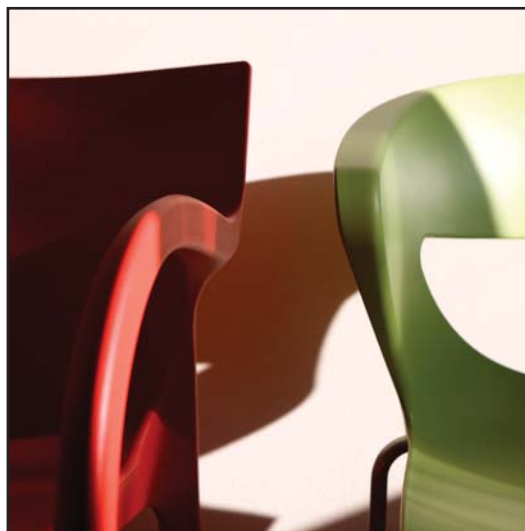


Foto AA



LE PRESTAZIONI IN OUTSOURCING CONTRATTUALIZZATE

	importo	contratt.	%*
Costi per locazione collegi, mense e uffici	1.130.000	pluriennale	6
Acquisto di pasti da soggetti esterni	2.074.000	annuale	10
Posti letto in convenzione	2.274.000	annuale	15
Conduzione e manut. impianti, portierato, pulizia, ecc.	1.494.000	annuale	6

*sul totale dei costi della produzione.

Link

web: www.educatt.it/partners

Turnover e contenziosi

- Tre nuovi partner tra i soggetti che gestiscono i servizi in outsourcing nel corso dell'anno, anche in concomitanza con l'apertura di nuovi servizi
- Un contenzioso per la risoluzione del rapporto con un'azienda di servizi

Gli stakeholder

E EDUCatt si prefigge degli impegni precisi nei confronti di tutti quei soggetti che, a vario titolo, si relazionano con la Fondazione per vantare diritti o titoli di proprietà, portare richieste o interessi o che necessitano la soddisfazione di determinati bisogni e di fatto ne motivano l'esistenza. La definizione dei **portatori di interesse** e l'identificazione puntuale delle loro richieste, implicite o esplicite, è frutto di un lavoro costante che consente di cercare di interpretare al meglio la *mission* della Fondazione. La **mappa** sottostante raffigura gli stakeholder primari, interni ed esterni, e i bisogni percepiti cui si intende dare soddisfazione.

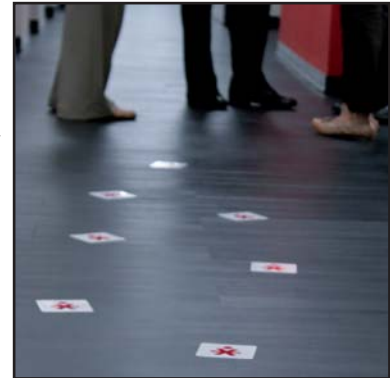
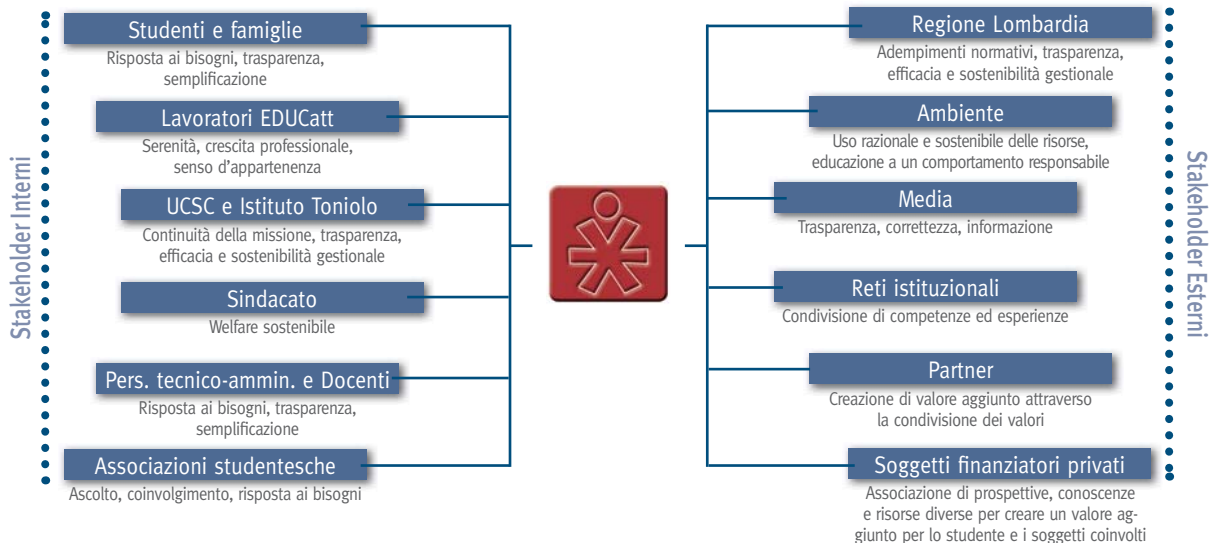


Foto VLM

18
PARTE PRIMA
TESTI
INTRODUTTIVI



Il dialogo con i portatori di interesse

La Fondazione alimenta il confronto costante e la comunicazione con il proprio pubblico di riferimento, in particolare con studenti e personale amministrativo: tra l'altro con questo scopo nel corso del 2012 è stata ulteriormente definita la funzione di Comunicazione istituzionale già esistente, per delinearne in maniera più precisa gli ambiti di intervento (comunicazione tradizionale e web, immagine della Fondazione, promozione ed eventi). Dal punto di vista dell'**informazione interna**, è proseguita l'esperienza sperimentale del foglio elettronico informativo interno che documenta le attività in corso (www.educatt.it/e-paper), e ne è stato avviato un nuovo progetto evolutivo, da realizzare nel corso del 2013, per consentire maggiore interattività nello scambio di informazioni tra i lavoratori e l'istituzione. Le attività di EDUCatt sono inoltre documentate, grazie a una redazione interna, sulla newsletter d'ateneo Cattolicanews a cadenza quindicinale (www.cattolicanews.it; EDUCatt vi ha contribuito nel 2012 con 72 articoli) e all'house organ bimestrale "Presenza", con una media di 30 articoli. Nel corso dell'anno sono state veicolate inoltre diverse campagne informative sui servizi, sia nel campo della prevenzione sulla salute e della sicurezza alimentare che per la promozione dei concorsi per le Borse di studio e per l'accesso ai Collegi.

La **comunicazione web** della Fondazione dà la possibilità di accedere a più di 1.450 documenti, raggiungibili dall'indirizzo web principale www.educatt.it; la stessa area web ospita anche il servizio "Filodiretto" (www.educatt.it/filodiretto), un canale di comunicazione con garanzia di risposta da parte delle funzioni interpellate, che ha raccolto durante l'anno oltre 600 richieste, cui si aggiungono i canali specifici per i collegi (www.collegiunicattolica.it) e per la distribuzione libraria, attraverso il quale si è data risposta a più di 280 richieste di contatto e informazioni.



I numeri della comunicazione

Contenuti web **1.473**
 Amici Facebook **2.036**
 Follower Twitter **231**
 Post FB **141**
 Campagne e concept a stampa **81**
 Richieste Filodiretto **602**
 Richieste info libri e Collegi **289**
 Mailing diretti **32**

Link

web: www.educatt.it | www.educatt.org | www.educatt.com
Filodiretto: www.educatt.it/filodiretto
Facebook: www.facebook.com/EDUCatt
Ristorazione su FB: www.facebook.com/EDUFoodNews
Collegi e residenze: www.collegiunicattolica.it
Twitter: twitter.com/EDUCattUC
Notizie sulle attività: www.educatt.it/news
Foglio informativo: www.educatt.it/e-paper



È stata inoltre potenziata la dimensione *social*: allo sportello virtuale su Facebook (www.facebook.com/EDUCatt), che a fine 2012 ha oltrepassato la quota dei 2.000 amici con una crescita annua superiore al 60% e ha pubblicato durante l'anno più di 140 post, si è aggiunto lo sportello su piattaforma Twitter (twitter.com/EDUCattUC) dedicato sperimentalmente alla sola diffusione libraria.

Dal punto di vista del costante **confronto con gli studenti** EDUCatt ha, tra l'altro, riservato momenti di incontro informali con le rappresentanze studentesche dell'Ateneo per la condivisione dei motivi che hanno portato a modifiche nei servizi e a momenti istituzionali di confronto con gli studenti dei collegi e delle residenze in occasione dell'avvio o del cambiamento di alcuni dei servizi o per la gestione di emergenze operative, come nel caso dell'incontro con gli studenti alla prima assemblea della Residenza Buonarroti o dell'incontro presso il collegio Marianum a seguito di un episodio di epidemia intestinale inizialmente identificata con una tossinfezione alimentare; dopo quell'evento, peraltro indipendente dall'operato della Fondazione, sono state intraprese azioni di miglioramento delle procedure di controllo e di ispezione interna per affinare gli strumenti operativi adeguati alla gestione delle emergenze. Più di 30 campagne di mailing diretto hanno inoltre informato e promosso le iniziative e i servizi della Fondazione presso gli studenti dell'Ateneo, i docenti e altre categorie interessate.



Le **occasioni di incontro tra i lavoratori** si sono concretizzate in vari momenti di saluto e riflessione per festeggiare alcuni eventi: tra gli altri, particolarmente significativi i momenti di ritrovo per lo scambio di auguri di Natale a Milano e Piacenza e la celebrazione del terzo anniversario di inizio dell'attività della Fondazione presso l'Abbazia di Chiaravalle, cui ha partecipato gran parte del personale EDUCatt di tutte le sedi (27 marzo 2012).

StudentWork: un contratto a misura di studente

StudentWork@Educatt è un'occasione di lavoro e di autosostegno che si affianca a quanto già offerto con il contratto di collaborazione studenti (150 ore). La modalità di assunzione è quella a tempo determinato part-time.

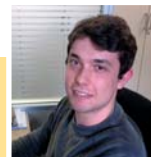
Raccontaci il percorso che ti ha condotto a EDUCatt. «Sono uno studente borsista presso l'Università Cattolica. Ho fatto la domanda online sul sito per lavorare presso la Fondazione e sono stato selezionato».

In cosa consiste il tuo lavoro? «Affianco l'ufficio approvvigionamenti che si occupa di emettere gli ordini e registrare le fatture, soprattutto per gli acquisti della ristorazione».

Facciamo un bilancio: quali sono i lati positivi e i lati negativi di questa esperienza? «È un lavoro perfetto per uno studente, perché occupa solo qualche ora al giorno (3 ore per 5 giorni) e gli orari sono flessibili: posso decidere se lavorare al mattino o al pomeriggio, in relazione alle lezioni universitarie e alle esigenze di studio e la retribuzione è adeguata. Aggiun-

giamo che a curriculum ho un'esperienza lavorativa reale, nella quale ho imparato a relazionarmi con differenti fornitori, a usare software informatici e sistemi informativi di gestione specialistici e soprattutto a lavorare in armonia all'interno di un'azienda. Credo veramente che non ci siano lati negativi, è solo un'ottima opportunità per uno studente».

Suggerimenti e/o altro? «Se fosse possibile si dovrebbero incrementare il numero degli SWE, ma credo che EDUCatt lo stia già facendo. Consiglierei ad altri studenti questa esperienza perché, anche se è un po' impegnativa è veramente formativa dal punto di vista lavorativo ma soprattutto personale».



Francesco Piobbici lavora in EDUCatt presso il Servizio approvvigionamenti.



Parte seconda ■ Le attività



Le agevolazioni economiche

Per mandato istituzionale EDUCatt ha il compito di provvedere, direttamente o per conto della Regione Lombardia, all'erogazione delle **Borse di Studio e alle agevolazioni economiche a favore degli studenti bisognosi e meritevoli**: tuttavia, a seguito della crisi economica globale e della riduzione dei fondi disponibili, queste attività hanno richiesto la sperimentazione di nuove forme di supporto per dare continuità all'aiuto economico: nel 2012 sono state concesse 1.817 borse di studio a studenti dell'Università Cattolica che, possedendo i requisiti indicati nel bando, ne hanno fatto richiesta (una quota pari al 70% degli aventi diritto); per 960 studenti che, pur essendo in possesso dei requisiti richiesti non ne avrebbero usufruito per mancanza di fondi EDUCatt, l'Istituto Toniolo e l'Università Cattolica hanno concentrato gli sforzi con una manovra straordinaria complessiva di circa 857.000 euro che ha consentito la copertura totale del numero degli aventi diritto.

Oltre alle Borse di Studio ordinarie, EDUCatt eroga anche **sovvenzioni straordinarie** in denaro e/o servizi, intese a far superare agli studenti temporanee ed eccezionali situazioni di bisogno.

Per conto dell'Università Cattolica, la Fondazione gestisce inoltre le **Borse di Studio per merito** a favore di studenti, anche di condizione economica non disagiata, che abbiano acquisito i crediti o le annualità previste dal piano di studi con una predeterminata

Che cos'è la Borsa di Studio

- **Obiettivo**: raggiungimento dei gradi più alti degli studi per gli studenti capaci e meritevoli, seppur in condizioni economiche difficoltose
- **Consistenza**: un aiuto in denaro; un pasto gratuito al giorno (o controvalore); esenzione completa dalle tasse universitarie

Chi è coinvolto

- **Beneficiari (70%)**: studenti con i requisiti di merito e reddito secondo il bando annuale, fino alla disponibilità dei fondi regionali
- **Idonei non beneficiari (30%)**: studenti in possesso dei requisiti ma che non ricevono il contributo per mancanza di fondi; hanno diritto a un'agevolazione per il pasto e all'esenzione dalle tasse universitarie

CONTRIB. REGIONALI EROGATI NEGLI ULTIMI QUATTRO ANNI

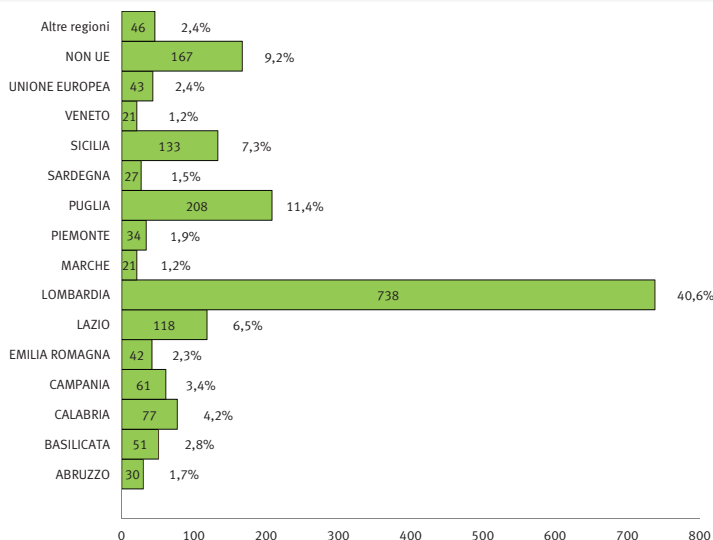
Anno	Borse di Studio	Tot. Aiuti	Contributo medio
2008/09	2.967	€ 9.158.384,00	€ 3.087
2009/10	2.865	€ 9.087.587,50	€ 3.172
2010/11	2.101	€ 6.914.870,00	€ 3.291
2011/12	1.817	€ 6.138.401,50	€ 3.378

votazione media e quelle a favore di studenti capaci e meritevoli privi di mezzi: un totale di ulteriori 145 studenti che hanno la possibilità di accedere allo studio grazie all'intervento dell'Ateneo.

La provenienza degli studenti

L'Università Cattolica attrae un cospicuo numero di studenti provenienti da altre regioni, in parte beneficiari di Borsa di Studio: il numero di aiuti economici destinati agli studenti della Regione Lombardia rappresenta la quota più alta (quasi 2.500.000 euro), ma oltre 700.000 euro sono destinati a studenti provenienti dalla Puglia e quasi 400.000 euro a studenti del Lazio. Inoltre di 550.000 euro beneficiano gli studenti extra U.E.

LA PROVENIENZA DEGLI STUDENTI DESTINATARI DELLE BORSE DI STUDIO



Importo dei contributi straordinari

- stud. idonei non benef. "in sede" o "pendolari": euro **700,00***
- stud. idonei non benef. "fuori sede": euro **1.200,00***
- stud. idonei non beneficiari primo anno: pasto completo a prezzo ridotto euro **2,50**
- tutti gli stud. idonei non beneficiari: secondo pasto a prezzo unico ridotto euro **2,50**

* Agli iscritti al primo anno è inclusa la quota di euro 300,00 per un pasto giornaliero gratuito



Dove

■ Milano

Largo A. Gemelli, 1
Primo contatto | Polo studenti
tel. 02.72342416 | fax 02.72343771
e-mail: info.dsu@educatt.it
appuntamenti: www.educatt.it/agevolazioni/appuntamenti

■ Brescia

Via Trieste, 17
tel. 030.2406202
e-mail: info.bs.dsu@unicatt.it

■ Piacenza

Via dell'Anselma, 7
tel. 0523.621111 - fax 0523.579416
e-mail: info.pc.dsu@educatt.it

■ Roma

Largo F. Vito 1
tel. 06.3050120 | fax 06.30155708
e-mail: info.rm.dsu@educatt.it

Gli orari del servizio per le varie sedi sono disponibili su web all'indirizzo: www.educatt.it/contatti

Un impegno congiunto per il sostegno agli studenti

Una manovra straordinaria da 857.000 euro per garantire a 960 studenti borse di studio e agevolazioni per cui sono risultati idonei: è l'operazione che l'Università Cattolica, l'Istituto Toniolo e la Fondazione EDUCatt hanno varato per far fronte, per il secondo anno consecutivo, alla riduzione dei finanziamenti prevista a livello nazionale per le borse di studio e per venire incontro agli studenti che, pur risultando idonei non hanno potuto usufruire dell'agevolazione in denaro. Nel 2012, infatti, le risorse economiche disponibili hanno consentito di erogare borse di studio a 1.817 studenti su 3.750 concorrenti e ben 2.777 in possesso dei requisiti per essere considerati meritevoli e in disagiate condizioni economiche: perciò 960 studenti non hanno comunque potuto ottenere il beneficio della borsa di studio per mancanza di fondi. Per loro è stata deliberata eccezionalmente l'istituzione di un contributo straordinario per le borse di studio, destinato a studenti idonei non beneficiari secondo la graduatoria già disponibile, attuativa del Bando di Concorso per borse di studio 2011-2012. Il contributo straordinario è stato reso possibile anche grazie all'intervento della borsa di studio istituita dall'Università Cattolica con i fondi generosamente messi a disposizione dall'eredità dell'imprenditrice Piera Santambrogio e destinata in particolare alle studentesse meritevoli e in disagiate condizioni economiche: più di 690 ragazze in possesso dei requisiti hanno avuto così la possibilità di accedere al beneficio di cui diversamente non avrebbero potuto godere.

Le Borse di studio nelle sedi dell'Ateneo

NUMERO DI BORSE DI STUDIO EROGATE PER SEDE

Fascia di Redd.	Milano	Brescia	Piacenza	Roma
1	753	222	90	252
2	125	77	23	57
3	100	40	11	67

Le Borse di studio per reddito e merito vengono suddivise in base al numero dei beneficiari: anche in questo caso la sede di Milano riceve in totale il 54% delle erogazioni; la Sede di Roma riceve il 21% del contributo, la sede di Brescia il 19% e la sede di Piacenza il restante 7%.

Linee di tendenza: a fronte della possibile riduzione dei fondi regionali previsti per l'erogazione delle borse di studio, si è consolidato l'intervento congiunto dell'Università Cattolica e dell'Istituto Toniolo, l'ente fondatore e garante dell'Ateneo, insieme a EDUCatt per misure di sostegno alternative (sponsorizzazioni private, nuove formule e nuovi modi di coinvolgimento degli stakeholder, occasioni di lavoro) per garantire a un numero sempre più elevato di studenti l'approccio e il proseguimento agli studi universitari.

Link

- **web:** www.educatt.it/agevolazioni
- **Richieste:** www.educatt.it/agevolazioni/beneficiWEB
- **Bando di concorso:** www.educatt.it/agevolazioni/bandi



L'assistenza sanitaria

Nel 2012 è proseguito l'impegno di ampliare l'offerta di assistenza sanitaria per la tutela e la promozione della salute, cui il servizio è orientato, anche attraverso azioni di assistenza diretta e di educazione sanitaria e prevenzione. La copertura del servizio, attivo nelle sedi di Milano e Piacenza, è stata ulteriormente ampliata con la modifica delle modalità di accesso alle **visite specialistiche** a costo agevolato e con l'estensione delle prestazioni anche alle altre categorie di utenti (personale amministrativo e docente). Nel corso dell'anno lo staff del Centro Sanitario, composto dal direttore sanitario (dott.ssa Maura Auteri) e da 10 medici e 4 infermiere professionali, a Milano e Piacenza ha erogato agli studenti 9.416 prestazioni; le visite mediche specialistiche sono state 1.304, quelle generiche 1.776 e 96 gli interventi di pronto soccorso a Milano.



Foto AA

NUMERO DI PRESTAZIONI PER ANNO (MILANO)

Anno	Numero prestazioni
2009	4.994
2010	5.119
2011	6.469
2012	9.096

L'offerta

- prestazioni infermieristiche;
- visite mediche generali a libero accesso;
- visite mediche specialistiche (dermatologiche, dietologiche, oculistiche e ginecologiche) su appuntamento;
- convenzioni con strutture sanitarie esterne a tariffe agevolate

I destinatari

- studenti iscritti all'Università Cattolica;
- dottorandi e specializzandi;
- iscritti ai master;
- personale tecnico-amministrativo;
- personale docente;
- collaboratori;
- visitatori occasionali

La restituzione allo studente

Il valore dei servizi presso la sola sede di Milano è compreso tra 368.328 e 465.512 euro, stimato sulla base delle tariffe medie per prestazione calcolate confrontando i tariffari medici correnti e quelli di tre significativi Centri campione milanesi.

IL VALORE DI RESTITUZIONE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE AGLI ASTUDENTI

Tipo di prestazione	N. visite	Valore minimo	Valore massimo
Prestazioni infermieristiche	6.240	144.768	217.152
Visite mediche generiche	1.456	72.800	72.800
Visite mediche specialistiche	1304	148.360	173.160
Pronto soccorso	96	2.400	2.400
Totale	9.096	368.328	465.512

LA RESTITUZIONE AGLI STUDENTI NEGLI ULTIMI 4 ANNI

Anni	Minimo	Massimo
2009	188.300	230.515
2010	187.695	233.013
2011	243.858	307.166
2012	368.328	456.512

Linee di tendenza: in considerazione delle esigenze del pubblico di riferimento, EDUCatt si propone di rinforzare la base dell'offerta garantendo la presenza dei medici di medicina generale per tutto l'orario di apertura del servizio e per l'intero anno accademico, di ampliare i servizi offerti nella sede di Piacenza e di attivare il servizio di assistenza di base per gli studenti fuori sede anche negli altri Campus d'Ateneo.



L'assistenza psicologica

Il servizio di assistenza psicologica svolge attività di consulenza e d'intervento psicologico a Milano, Brescia e Roma con diverse modalità, per la promozione del benessere interiore e per la prevenzione del disagio psichico.

Lo staff, che annovera un totale di 10 unità nelle diverse sedi, ha erogato nel 2012 complessivamente 398 prestazioni.

Oggi il counselling è soprattutto un luogo in cui essere ascoltati rispetto a domande e difficoltà che attengono, innanzitutto, alla sfera personale e delle relazioni.

La restituzione allo studente

Il valore restituito dalla Fondazione nelle tre sedi ammonta a 21.890 euro, calcolato sulla differenza tra il contributo versato dagli studenti e la tariffa media applicata dall'Ordine degli Psicologi (fonte: www.psy.it).

Linee di tendenza: tra gli obiettivi EDUCatt si propone di uniformare i servizi presenti nelle varie sedi per costi, qualità dell'offerta e modello di servizio, di creare sinergie tra i servizi presenti in Università per fornire un indirizzo univoco allo studente con disagio psichico, e di incentivare attraverso proposte condivise da EDUCatt gruppi di discussione con gli studenti su temi specifici.

Dove

■ Milano

Largo A. Gemelli, 1
Pass. Scala E - Edif. Dominicanum
tel. 02.7234.2217
e-mail: psicologiastudenti.dsu@educatt.it
accesso al servizio: su appuntamento

■ Brescia

Via Trieste, 17
tel. 030.24.06.202
e-mail: segr.counseling-bs@unicatt.it

■ Roma

Campus Universitario
Istituti Biologici, 1° piano stanza 355 bis
tel. 06.3015.5723-6106
e-mail: katya.guglietta@rm.unicatt.it
accesso al servizio: su appuntamento





La ristorazione

Anche nel 2012 EDUCatt ha profuso il proprio sforzo per la **differenziazione dell'offerta** e la diffusione dell'**educazione alimentare**. Alla tradizionale attenzione per le procedure di igiene alimentare si è aggiunta un'ulteriore strutturazione delle funzioni deputate al controllo e alla produzione per una maggiore consapevolezza degli operatori anche in prospettiva di soddisfazione dell'esigenza di particolari categorie di utenza. A seguito della revisione di alcuni rapporti di partnership sono stati avviati inoltre, in alcune delle strutture, programmi di sensibilizzazione alimentare. In concomitanza con l'inizio dell'anno accademico sono state inoltre riequilibrate, con interventi particolarmente attenti alle esigenze di gestione familiare, le fasce di contribuzione per un migliore rapporto qualità-prezzo; contemporaneamente, per venire incontro ai gusti e alle esigenze economiche delle varie categorie di studenti sono state attivate offerte alternative accessibili a costo vantaggioso, identificate dal marchio "**Red Price**", come la possibilità di consumazione di un primo piatto a 2,50 euro.



Dove

■ Milano

Self service - via Necchi, 9
 Self service Collegio Paolo VI -
 via A. Verga, 9
 Self service Collegio Marianum -
 via San Vittore, 18
 Ristorante Residenza Buonarroti -
 Piazza Buonarroti, 30

■ Brescia

Ristorante "Trenta e Lode" - via Tosio, 1
 Ristorante "Giardino" - via A. Monti, 22
 Self Service Polo Universitario - Contrada
 S. Croce, 17
 Bar Buon Pastore - via Musei, 41

■ Piacenza

Self Service - via dell'Anselma, 7
 Bar dell'Università, via Emilia Parmense
 84

■ Roma

Mensa del Policlinico - Campus Università
 Cattolica
 Mensa della Sala Colonne - Campus
 Università Cattolica
 Punto Ristoro - Campus Università
 Cattolica
 Ristorazione "Sacra Famiglia"

Il totale dei **pasti distribuiti** sulle linee tradizionali delle varie sedi è pari a 788.996, con un leggero incremento (+1,4%) rispetto all'anno precedente.

La restituzione allo studente

Il valore creato da EDUCatt varia da un minimo di 3.758.344 euro a un massimo di 6.562.141 euro, calcolato in base alla differenza tra i valori ottenuti dal monitoraggio dei prezzi e tariffe e da una ricerca di mercato e il contributo versato dagli studenti (pari a 3.829.605 euro).

IL VALORE DI MERCATO DELLE PRESTAZIONI DI RISTORAZIONE

Sede	N. pasti	Valore di mercato (Osservatorio prezzi e tariffe)	Valore di mercato (Ricerca di mercato)
Milano	481.870	4.919.893	6.943.747
Brescia	29.005	217.247	379.385
Piacenza	117.853	1.010.000	1.252.777
Roma	160.268	1.440.809	1.815.836
Totale	788.996	7.587.950	10.391.746

IL VALORE CREATO DALLA RISTORAZIONE NEGLI ULTIMI 4 ANNI

Anno	Minimo	Massimo
2009	3.235.791	7.027.839
2010	2.202.799	4.608.839
2011	3.478.314	6.357.769
2012	3.758.344	6.562.141

Fonti

- Osservatorio Prezzi e Tariffe - Ministero dello Sviluppo Economico: Direzione Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica (www.osservaprezzi.it), aprile 2012
- Ricerca presso Ristoranti e pizzerie delle zone interessate

I numeri dell'offerta

788.996 Pasti totali
4 Strutture a gestione diretta
11 Strutture convenzionate
2.614 Posti a sedere
85% Utenti ricorrenti

Focus per la sicurezza e l'igiene alimentare

La Fondazione ha continuato a dedicare grande attenzione alla formazione del settore per assicurare, all'interno delle strutture gestite direttamente, un controllo costante degli aspetti critici.

Nel 2012 ha trovato piena applicazione il **Manuale per la Gestione del Rischio Igienico e della Sicurezza Alimentare** (HACCP) elaborato per le sedi di Milano e Piacenza dal **Gruppo di Lavoro sulla Sicurezza Alimentare** (GSA), composto da dipendenti, professionisti del settore e con la consulenza di docenti dell'Ateneo. All'interno delle attività finalizzate al controllo nutrizionale sono stati aggiornati i Ricettari a disposizione dei Centri di cottura e l'offerta ristorativa è stata ampliata con l'introduzione di piatti sostitutivi *Gluten Free*.

Tra le altre attività, è stato inoltre avviato un protocollo di **audit interno** condiviso con i partner e i fornitori per il monitoraggio di una corretta gestione della Sicurezza Alimentare presso le strutture di ristorazione a gestione diretta e indiretta e per il controllo delle pulizie con bioluminometro.

Linee di tendenza: l'estensione dei processi di verifica della sicurezza a tutte le sedi con l'obiettivo di costituire un certificato di garanzia nell'uniformità e nella qualità della gestione in vista di un processo di accreditamento e all'elaborazione di nuove proposte ristorative per corrispondere sempre di più ai modelli richiesti dagli utenti dei servizi.

Il contributo degli studenti

- **Contributo di registrazione** 30/60 euro valido per tutta la carriera universitaria
- **Pasto completo**
 - studenti registrati al servizio: per fascia di reddito da 3,60 a 6,65 euro;
 - studenti non registrati: 7,70 euro
- **Pasto lunch**
 - studenti registrati al servizio: da 3,50 a 4,50 euro;
 - studenti non registrati: 5,00 euro



Un nuovo modello di ristorazione nei Collegi

Una filosofia attenta al benessere personale, all'equilibrio alimentare e alla sostenibilità, sia in termini di scelte di ingredienti che di metodi di cottura:

questo vuol dire ThinkGreen, una nuova proposta di ristorazione, avviata da EDUCatt da settembre 2012 e attiva a Milano presso i self-service ThinkGreen by Sodexo dei collegi Marianum e Paolo VI. Per mangiare ogni giorno in modo sano e contribuire al benessere del pianeta, il programma ThinkGreen propone infatti un innovativo menu ecosostenibile, salutare ed equilibrato, grazie a una scelta di prodotti che valorizza il ciclo della natura nel rispetto della stagionalità; più salute, garantita da un menu con alimenti e ricette originali e un maggior impiego di cereali e legumi; meno carne, il che significa più salute sia per chi mangia che per l'ambiente; infine una riduzione importante dell'impatto ambientale e dei consumi, attraverso l'utilizzo di metodi di cottura a freddo e ricette con tempi di cottura più brevi. ThinkGreen vuol dire anche che i ristoranti self-service sono gestiti in modo responsabile, con particolare attenzione alla riduzione dei rifiuti e degli sprechi all'interno dei luoghi di produzione e consumo dei pasti.



Gli strumenti: i libri

Gli studenti iscritti delle sedi di Milano, Piacenza e – da settembre 2012 – anche a Roma, hanno la possibilità di ottenere i libri necessari per la preparazione degli esami in **prestito gratuito**; nel 2012 le operazioni di prestito, nella sola sede di Milano, sono state 33.807 e hanno coinvolto circa 7.500 studenti.

In tutte le sedi vengono inoltre prodotte e distribuite **pubblicazioni elaborate dai docenti** per i corsi e realizzate con il supporto dello **Studio di produzione editoriale interno**, che sono distribuite all'interno dell'Ateneo ma possono essere ordinate anche in qualsiasi libreria sul territorio. Nel 2012 sono stati distribuiti, nel Campus di Milano, circa 21.650 volumi. Durante l'anno sono stati avviati alcuni progetti sperimentali per la diffusione degli strumenti di studio anche su supporto elettronico (progetti EDUCatt *FreEbook* e *Quick Ebook*), con modalità di distribuzione gratuita o su supporti alternativi alla carta. Il servizio prevede infine la possibilità di depositare gratuitamente per la vendita da privato a privato i propri libri usati ed ottenere, a transazione avvenuta, il rimborso dell'importo di vendita fino al 50% del prezzo di copertina. Gli acquirenti possono prenotare su web la visione non impegnativa del volume; la funzione è attiva nella sede di Milano.

La dislocazione dei servizi iniziata nella sede milanese nel 2011, effetto di un'importante riprogettazione degli spazi del Campus d'Ateneo, ha comportato una sensibile contrazione delle operazioni nei settori del prestito e del deposito usato (tra il 13,7% e il 28% rispetto all'anno precedente), mentre i servizi di distribuzione delle pubblicazioni hanno mantenuto un sostanziale equilibrio numerico anche grazie all'erogazione del servizio presso la Libreria Vita e Pensiero.



Foto AA

L'offerta

- **per gli studenti:** distribuzione diretta di pubblicazioni appositamente concepite dai docenti ed edite dalla Fondazione, prestito dei volumi adottati nei corsi e deposito gratuito di volumi usati per la vendita
- **per i docenti:** pubblicazione gratuita dei volumi adottati con il supporto dello Studio di produzione editoriale, composto da professionisti del settore, che ne cura l'editing e il percorso di elaborazione grafica
- **per i partner interni:** redazione e composizione volumi, supporto e promozione di eventi legati al mondo dei libri e della cultura

La restituzione allo studente

Il valore di restituzione complessivo creato dal settore librario ammonta a 1.147.871 euro, generato dal valore dei volumi effettivamente distribuiti in prestito, dal confronto dei prezzi di copertina delle pubblicazioni EDUCatt con il prezzo medio dei volumi di saggistica stabilito dall'ISTAT e infine, per i libri usati, dalla differenza tra il contributo versato dagli studenti e i prezzi di copertina.

LA RESTITUZIONE DEL SETTORE LIBRARIO

Servizio	Num. operazioni	Num. utenti	Contrib. Studenti	Risparmio assoluto	Risparmio relativo
Prestito	33.807	7.537	Gratuito	629.759 €	83,50 € per utente
Distribuzione pubblic.	21.657		296.311 €	487.679 €	22,50 € a operaz.
Compravend. libri usati	2.633		30.434€	30.434 €	11,50 € a operaz.

LA RESTITUZIONE DEL SETTORE LIBRARIO NEGLII ULTIMI 4 ANNI

Anno	Prestito	Distribuzione pubblicaz.	Compravendita libri usati
2009	1.185.984	553.786	50.690
2010	1.073.344	567.303	49.700
2011	1.037.865	408.798	41.118
2012	629.759	487.679	30.434

Libri off e online

- Più di 80 volumi in versione elettronica sul portale CINECA sono stati caricati a supporto dei docenti in occasione della Valutazione della ricerca scientifica e dell'Abilitazione scientifica nazionale ANVUR
- Quasi 500 libri sono tornati in circolo con la ripresa dell'iniziativa "Libri a 1 euro", che permette la distribuzione delle edizioni non più adottate

Linee di tendenza: il panorama editoriale e le caratteristiche dell'utenza richiedono un riesame approfondito dell'offerta, da orientare anche a formati e contenuti online ed ebook e su supporti innovativi, oltre che la prosecuzione del processo di estensione del servizio nelle altre sedi dell'Ateneo.

Dove

■ Milano

Produzione - Studio Editoriale

via L. Necchi
tel. 02.7234.2235
e-mail: editoriale.dsu@educatt.it

Prestito libri

Banco distribuzione Biblioteca centrale
Cortile San Girolamo
tel. 02.7234.3229

Distribuzione Pubblicazioni EDUCatt

Self Service Studenti via Necchi 9
tel. 02.7234.2234 - fax 02.80.53.215
email: librario.dsu@educatt.it
anche c/o Libreria V&P, L. Gemelli 1

Deposito Libri usati

Pass. via Necchi, 2
tel. 02.7234.3227

■ Piacenza

Via dell'Anselma, 7
tel. 0523.621111

■ Brescia

c/o Libreria UC, via Trieste, 17/D
tel. 030.2406.440 - fax 030.2406.441
e-mail: libreria-bs@educatt.it

■ Roma

Largo F. Vito 1
tel. 06.30154210 - fax 06.30155708



Promozione di opportunità di scambi culturali

Anche nell'anno accademico 2011/12 EDUCatt è intervenuta, insieme all'Università Cattolica e all'Istituto Toniolo, a favore di 960 studenti in possesso dei requisiti necessari a ottenere la Borsa di Studio ma impossibilitati ad accedere al sostegno economico per mancanza di fondi, con una **manovra straordinaria** di importo complessivo pari a circa 850.000 euro, destinando eccezionalmente i fondi in passato impiegati per il sostegno delle attività culturali degli studenti.

Contestualmente, la ridefinizione del perimetro di intervento per l'attuazione del Diritto allo Studio dettata dal Decreto legislativo n. 68 del 29 marzo 2012, ha imposto una revisione dei criteri di fondo relativi alla gestione e al sostegno delle attività di carattere culturale, orientando l'operato della Fondazione al supporto di iniziative che implicino un coinvolgimento diretto e finalizzato alle attività svolte o ai servizi offerti. Con questo criterio di massima è stato possibile sostenere direttamente numerose manifestazioni ed eventi di valore culturale con il supporto tecnico o con la partecipazione diretta (Bookcrossing d'Ateneo per la promozione della lettura, di cui padrino è stato lo scrittore svedese Björn Larsson, partecipazione degli studenti al Salone del Libro di Torino e alla Fiera della piccola e media editoria di Roma, iniziative di scambio culturale destinate agli studenti dei collegi e delle residenze, promozione di opere di carattere educativo e sociale, apertura delle strutture di ristorazione in occasione del VII incontro mondiale delle Famiglie).



Link

- Manovra straordinaria: educatt.unicatt.it/educatt-notizie-contributo-straordinario-2012-per-gli-studenti-idei-non-beneficiari
- Bookcrossing: www.educatt.it/bookcrossing



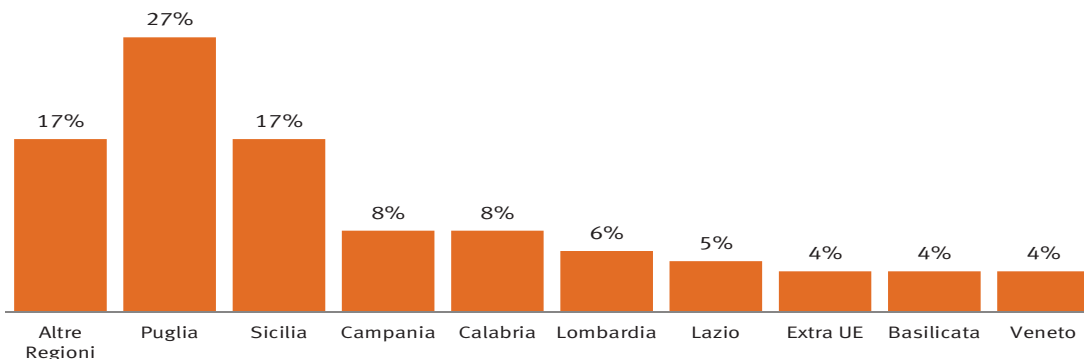
Collegi e Residenze universitarie

EDUcatt gestisce, in maniera diretta o grazie a convenzioni, l'insieme dei collegi e delle residenze dell'Università Cattolica, un sistema pensato come parte integrante della proposta educativa dell'Ateneo con possibilità per gli studenti di alloggiare all'interno dei Campus universitari oppure in sistemazioni perfettamente inserite nei contesti urbani delle varie sedi. La community dei collegi, che ospita una campione molto significativo della popolazione studentesca, costituisce una possibilità unica per un percorso universitario arricchente anche dal punto di vista umano e relazionale.

Il progetto collegiunicattolica.it

L'offerta abitativa gestita da EDUCatt in stretta collaborazione con l'Università Cattolica e con l'Istituto Toniolo ospita 1.362 studenti in 24 strutture situate in prossimità delle sedi (8 **Collegi "in campus"**) o dislocate sul territorio urbano (16 **Residenze "in città"**); l'ammissione è regolata da un concorso che consente la selezione degli studenti più motivati. Nel 2012 le modalità di accesso, in continua revisione per un approccio sempre vicino al pubblico di riferimento, hanno previsto una

LA PROVENIENZA DEGLI STUDENTI NEI COLLEGI





Gli studenti della Residenza Buonarrotti durante l'inaugurazione del 15 maggio 2012.

serie di appuntamenti sul territorio e una prova residenziale, con uno sforzo di integrazione e di semplificazione delle procedure finalizzato a consentire ai neodiplomati fuori sede una scelta più serena del percorso universitario, anche grazie alla certezza di una sistemazione abitativa di qualità.

L'offerta è documentata sul web all'indirizzo www.collegiunicattolica.it, che vuole costituire uno spazio in cui gli studenti possano incontrarsi e raccontare le proprie esperienze.

Le strutture

- **Milano (689 posti)**
 - Augustinianum
 - Ludovicianum
 - Marianum
 - Paolo VI
 - Residenza Buonarrotti
 - Sant'Antonio
 - Suore Orsoline Missionarie
 - Suore Stimmatine
 - Oasi San Francesco
- **Brescia (85 posti)**
 - Sacro Cuore
 - Franciscanum
 - San Giorgio
 - Villa Pace
- **Piacenza (211 posti)**
 - Sant'Isidoro
 - Residenza Gasparini
 - Orsoline
 - Morigi
- **Roma (480 posti)**
 - Nuovo Joanneum
 - San Luca - A. Barelli
 - Ker Maria
 - San Damiano
 - Il Romitello
 - Sacra Famiglia
 - Capitanio
 - Renzi

La residenzialità sul web

- www.collegiunicattolica.it
- www.educatt.it/baccheca

Vicini agli studenti: più opportunità di ammissione

Con l'obiettivo di **agevolare l'accesso degli studenti alle prove di ammissione**, nel 2012 – per gli studenti che hanno scelto le sedi di Brescia, Piacenza e Roma (facoltà di Economia) – è stato possibile sostenere la prova scritta con un anticipo facoltativo, il 26 maggio, contestualmente al concorso per le borse di studio promosse dell'Istituto Toniolo. La prova in particolare si è svolta in 7 sedi in tutta Italia: Ancona, Bari, Cagliari, Milano, Palermo, Roma, Verona. L'appuntamento successivo per la prova scritta, valida solo per le sedi padane, è stato il 17 luglio, a Bari, Brescia, Catania, Milano, Napoli e Roma. I colloqui motivazionali si sono svolti invece nelle sedi di destinazione nella settimana dal 23 al 25 di luglio, con la possibilità per i candidati di visitare le strutture. Per coloro che hanno deciso di iscriversi alla facoltà di Medicina e Chirurgia e di Odontoiatria di Roma, la prova per il collegio si è svolta contestualmente a quella per l'ammissione alla facoltà, determinando così un risparmio in termini di risorse e di tempo, oltre alla possibilità per i candidati di sapere contemporaneamente il risultato di ammissione alla facoltà e all'assegnazione del posto in collegio.

Altre soluzioni abitative

EDUCatt mette gratuitamente a disposizione degli studenti numerose offerte d'affitto di privati attraverso la piattaforma web disponibile all'indirizzo www.educatt.it/bacheca: il servizio, consultabile anche da Icatt Mobile (l'app gratuita dei servizi sviluppata dall'Ateneo), è disponibile nelle quattro sedi dell'Ateneo e raccoglie annualmente un cospicuo numero di contatti. Nell'area web della Fondazione, all'indirizzo www.educatt.it/collegi è inoltre possibile consultare un elenco di strutture che offrono ospitalità nelle sedi dell'Università Cattolica. Nel 2012 il numero di visitatori della bacheca alloggi registrati on line è arrivato a 22.192, con 383.455 consultazioni degli annunci.

ACCESSI ALLA BACHECA ANNUNCI ABITATIVI NEGLI ULTIMI 4 ANNI

Anno	Visitatori unici	Pagine consultate
2009	17.670	495.876
2010	22.820	637.108
2011	21.444	472.376
2012	22.192	383.455

Residenze crescono: Buonarroti e Gasparini

Il **Polo Buonarroti di Milano**, che comprende una parte residenziale, con stanze destinate a studenti, docenti e visiting professors, completa di ristorante, è stato inaugurato il 15 maggio entrando in pieno regime di attività: un risultato condiviso dalla Fondazione con gli studenti che hanno abitato il collegio nei mesi precedenti di avvio, adeguandosi con spirito collaborativo alla fase di "rodaggio". La struttura dispone di una cappella interna, di aule studio, aule informatiche e altri spazi comuni.

La **Residenza di Piacenza** intitolata alla professoressa Aurelia Gasparini, benefattrice piacentina grazie alla cui donazione è stato possibile realizzare questo importante spazio destinato agli studenti, è divenuta pienamente operativa nel corso del 2012. La struttura, che si sviluppa su una superficie coperta e scoperta pari a 13.200 metri quadrati, conta 52 camere singole con servizi, 3 cucine, 2 locali di lavanderia-stireria, un ufficio di direzione, un ufficio di portineria e 2 sale comuni. La residenza è stata ristrutturata rispettando le caratteristiche rurali originarie dell'edificio.



La restituzione allo studente

Il valore di restituzione creato da EDUCatt nel 2012* varia da un minimo di 808.778 euro a un massimo di 1.935.007 euro.

LA RESTITUZIONE DELL'OFFERTA RESIDENZIALE

Sede	Val. di mercato (Ag. del Territ.)	Val. di mercato (Ric. di merc.)	Contributo studenti	Risp. sociale minimo	Risp. sociale massimo
Milano	3.022.923	3.963.128	2.377.125	645.798	1.586.003
Brescia	331.297	222.700	206.150	125.147	16.550
Piacenza	560.398	540.336	706.006	- 145.608	- 165.670
Roma	2.026.757	2.341.440	1.843.317	183.440	498.123
Totale	5.941.375	7.067.604	5.132.597	808.778	1.935.007

LA RESTITUZIONE DELL'OFFERTA RESIDENZIALE NEGLI ULTIMI 4 ANNI

Anno	Minimo	Massimo
2009	1.389.916	1.532.694
2010	759.108	1.899.323
2011	628.794	1.755.873
2012	808.778	1.935.007

Linee di tendenza: il progetto di sviluppo della community dei colleghi intende favorire un'esperienza residenziale sempre più accessibile e vivibile, che si riveli arricchente dal punto di vista qualitativo e di occasioni di confronto. In questo contesto si inseriscono lo studio di soluzioni di gestione tecnologicamente adeguate per il risparmio energetico, la sicurezza e il controllo della qualità dei servizi e il rinnovamento delle procedure di selezione e di accesso.

Link

- Agenzia del Territorio: www.agenziaterritorio.it
- Autorità per l'energia elettrica e per il gas: www.autorita.energia.it
- Sezione energia e ambiente di Federconsumatori: www.federconsumatori.it

* I dati di confronto non disponibili sono stati integrati con una stima effettuata su quelli dell'anno precedente.



Viaggi e vacanze studio

Il Servizio, attivo a Milano grazie alla partnership pluriennale con CTS (il Centro Turistico Studentesco è un operatore specializzato nel settore con particolare riferimento agli studenti), si propone per programmare, tra l'altro, viaggi e vacanze studio (corsi di lingua all'estero, vacanze nelle oasi protette con corsi di educazione ambientale) con particolare valore educativo; offre inoltre la prenotazione di biglietti aerei, marittimi e ferroviari. La partnership prevede anche la possibilità di sviluppare iniziative congiunte per la promozione di scambi culturali ed esperienze all'estero per gli studenti.

Linee di tendenza: con il cambiamento dei modelli di mobilità degli studenti e delle abitudini di fruizione dei servizi di accompagnamento e di ticketing, si rende necessaria una riflessione sulle modalità di erogazione del servizio, anche nell'ottica dell'estensione dell'offerta a tutte le sedi dell'Ateneo.



Foto AA

Dove

- **Milano**
via Necchi, 9 - Self Service studenti
tel. 02.8055.595 fax 02.8056.738
e-mail: milanocattolica@cts.it
web: www.cts.it

I numeri del 2012

- 242 Biglietti aerei
- 274 Servizi a terra
- 50 Pacchetti education e Corsi di lingua
- 5 gruppi
- 614 Servizi di biglietteria



Parte terza ■ Il valore economico
e la restituzione alla collettività

Le risorse economiche

La gestione di EDUCatt, che pone la massima attenzione alla sostenibilità e a un uso responsabile delle risorse, si chiude nel 2012 con un **utile di esercizio** di 84.474 euro. La **situazione patrimoniale** della Fondazione al 31 dicembre 2012 registra un totale attivo di 12.711.037 euro, un totale di passività pari a 11.069.615 euro e un Patrimonio netto di **1.641.422** euro.

Il **valore aggiunto*** prodotto, di oltre **6.583.000**, euro è prevalentemente distribuito alle risorse umane e all'erario nella forma del pagamento delle imposte e destinato agli investimenti sulle Strutture residenziali e di ristorazione. Il dato, in crescita costante negli ultimi anni, evidenzia l'*efficienza* della gestione dell'organizzazione nel massimizzare la ricchezza prodotta e l'*equità distributiva* della condotta aziendale; gli indici dati dal rapporto tra costo del personale e valore aggiunto da un lato e ammortamenti e valore aggiunto dall'altro mostrano l'impegno della Fondazione nella gestione delle risorse e nel miglioramento delle strutture affidatele.



Foto (qui e nella p. precedente) AA



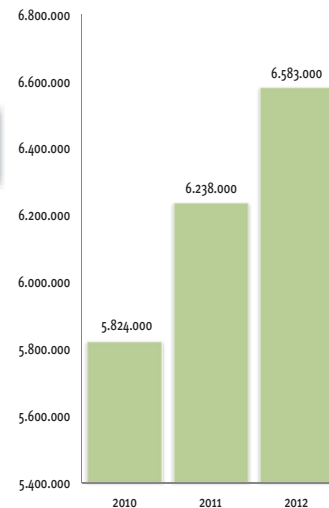
I BILANCI 2009-2012**

Anno	Risultato dell'esercizio
2009	9.000 €
2010	12.302 €
2011	38.192 €
2012	84.474 €

RAPPORTO TRA VALORE AGGIUNTO, COSTO DEL PERSONALE E AMMORTAM.

Anno	costo pers. val. agg.	ammortam. val. agg.
2010	0,90	0,06
2011	0,87	0,07
2012	0,84	0,12

VALORE AGGIUNTO 2010-2012



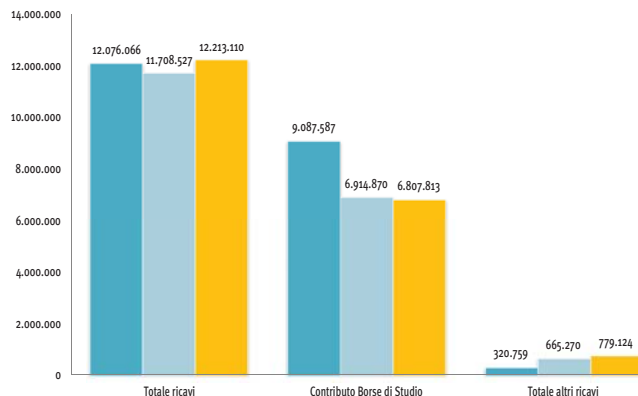
* Il valore aggiunto rappresenta l'aumento di ricchezza creato dalla Fondazione attraverso la propria attività di produzione di servizi, destinato ad essere distribuito tra tutti gli interlocutori, interni ed esterni.

** Nel 2009 l'esercizio è composto da 10 mesi perché la Fondazione è diventata operativa dal 1° marzo.

LE RISORSE SIGNIFICATIVE NEGLI ULTIMI ANNI A CONFRONTO

	2010	2011	2012
Totale ricavi	12.076.066	11.708.527	12.213.110
Contributo Borse di Studio*	9.087.587	6.914.870	6.807.813
Totale altri ricavi	320.759	665.270	779.124

ANDAMENTO DEI RICAVI

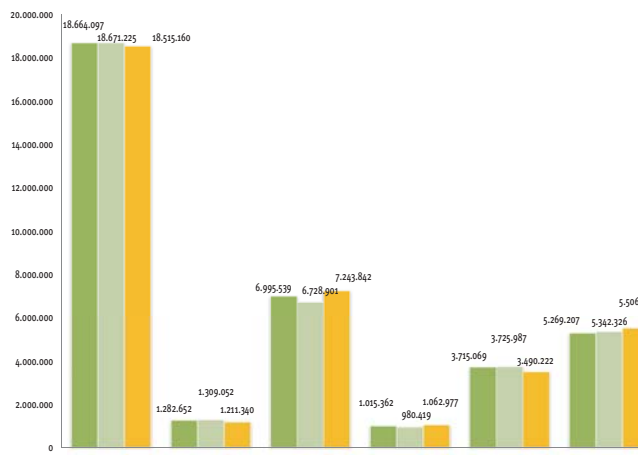


* Dati riferiti all'anno solare.

I COSTI SIGNIFICATIVI DEGLI ULTIMI ANNI A CONFRONTO

	2010	2011	2012
Totale costi	18.664.097	18.671.225	18.515.160
Materie prime e merci	1.282.652	1.309.052	1.211.340
Costi per servizi	6.995.539	6.728.901	7.243.842
Oneri diversi di gestione	1.015.362	980.419	1.062.977
Godimenti beni di terzi	3.715.069	3.725.987	3.490.222
Costo del personale	5.269.207	5.342.326	5.506.779

ANDAMENTO DEI COSTI



La sostenibilità dei servizi

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE

	2010	2011	2012
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	71%	67,3%	66,4%
Contributo UC in c/esercizio	28%	28,1%	28,3%
Altri ricavi e proventi	1%	4,6%	5,4%

COMPOSIZIONE DEI COSTI

	2010	2011	2012
Per materie prime e merci	15%	19,5%	17,6%
Per servizi	49%	42,2%	44,8%
Oneri diversi di gestione	1%	0,3%	0,5%
Per godimento beni terzi	2%	1%	1,1%
Costo del personale	32%	36,1%	34,5%

Ristorazione

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE

	2010	2011	2012
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	67%	67,4%	67,3%
Contributo UC in c/esercizio	32%	31,9%	29,9%
Altri ricavi e proventi	1%	0,7%	2,8%

COMPOSIZIONE DEI COSTI

	2010	2011	2012
Per materie prime e merci	1%	0,3%	0,2%
Per servizi	31%	34%	35,6%
Oneri diversi di gestione	1%	0,6%	10,3%
Per godimento beni terzi	50%	45,2%	35,4%
Costo del personale	15%	16%	11,7%

Residenzialità

Soluzioni e strumenti | Libri

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE

	2010	2011	2012
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	48%	42,7%	46,7%
Contributo UC in c/esercizio	51%	56,3%	52,5%
Altri ricavi e proventi	1%	1%	0,8%

COMPOSIZIONE DEI COSTI

	2010	2011	2012
Per materie prime e merci	15%	10,9%	12,8%
Per servizi	49%	54,4%	50,9%
Oneri diversi di gestione	2%	0,9%	1,2%
Per godimento beni terzi	1%	0,6%	0,5%
Costo del personale	33%	32,7%	33,9%

Centro Sanitario | Counselling psicologico

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE

	2010	2011	2012
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3%	2,5%	14,1%
Contributo UC in c/esercizio	97%	70,7%	72,3%
Altri ricavi e proventi		26,7%	13,5%

COMPOSIZIONE DEI COSTI

	2010	2011	2012
Per materie prime e merci	2%	0,7%	0,6%
Per servizi	42%	43,1%	50,2%
Oneri diversi di gestione		1,3%	1,2%
Costo del personale	56%	54,4%	47,4%

Accoglienza studenti | Direzione

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE

	2010	2011	2012
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	13%	30,4%	9,8%
Contributo UC in c/esercizio	84%	68,4%	88,9%
Altri ricavi e proventi	3%	1,2%	1,3%

COMPOSIZIONE DEI COSTI

	2010	2011	2012
Per materie prime e merci			
Per servizi	20%	15,1%	19,2%
Oneri diversi di gestione	27%	15,3%	1%
Per godimento beni terzi		0,8%	0,7%
Costo del personale	46%	66,2%	70%

Il valore per la collettività: il bilancio di restituzione

Il valore creato e restituito alla collettività attraverso la gestione dei servizi erogati è un dato essenziale per ritrovare tra le righe dei numeri un rendiconto dell'operato della Fondazione che documenti anche gli aspetti meno evidentemente visibili da una panoramica d'insieme del solo esercizio. Dal punto di vista metodologico, questa quarta edizione segue le tracce delle esperienze precedenti, articolandosi in quattro fasi per la determinazione del valore creato da EDUCatt e restituito ai portatori di interesse, a partire dalla **quantificazione dei servizi effettivamente erogati** (1) dall'Ente nel corso dell'esercizio, suddivisi per tipologia. Il secondo passo è costituito dalla determinazione dei **contributi versati dagli studenti** (2) a fronte dei servizi erogati; nel momento successivo (3) si è **rilevata**, conseguentemente, per ciascuna tipologia di servizio, **la fascia di prezzo** entro cui si collocano mediamente gli importi richiesti da soggetti privati in grado di offrire prestazioni simili o equivalenti; ne è conseguita infine (4) la **stima del valore** creato e "restituito" da EDUCatt ai portatori di interesse, dato dalla differenza tra il valore medio di mercato dei servizi erogati e il contributo versato dai fruitori degli stessi.

Il valore di mercato dei servizi è stato determinato attraverso il confronto con i dati provenienti da fonti istituzionali*. L'operazione è stata inoltre contestualizzata alle specifiche realtà in cui EDUCatt opera da alcuni rappresentanti degli studenti nel consiglio di Amministrazione della Fondazione.



Foto AA

* Le fonti sono elencate nei paragrafi dei rispettivi servizi dedicati alla restituzione agli studenti.

La restituzione complessiva ai portatori di interesse

Il **valore medio creato e restituito** da EDUCatt nell'erogazione dei servizi agli studenti, nel periodo di riferimento, risulta pari a **8.118.817 euro**, calcolato sulla base dei valori massimi e minimi risultanti dalle indagini condotte in ciascun settore. Il valore risultante dalle ricerche di mercato varia in effetti da un minimo di 6.105.212 euro a un massimo di 10.132.422 euro.

Considerando che il contributo in conto esercizio erogato dall'Università Cattolica per il 2012 ammonta a 6.701.170 euro, il saldo del valore creato da EDUCatt attraverso la sua organizzazione e restituito agli Stakeholder (**valore di restituzione**) si colloca mediamente intorno a **1.417.647 euro**, fino a un massimo di **3.431.252 euro**.

LA RESTITUZIONE NEL PERIODO 2009-2012			
Anno	Valore medio creato e restituito	Contributo in conto esercizio	Valore medio di restituzione
2009	8.613.821	6.376.000	2.238.121
2010	6.657.011	6.444.298	212.713
2011	7.891.151	6.525.872	1.365.279
2012	8.118.817	6.701.170	1.417.647

Il valore medio restituito da EDUCatt

- Ristorazione: 5.160.243 Euro
- Residenzialità: 1.371.893 Euro
- Libri: 1.147.872 Euro
- Assistenza sanitaria: 416.920 Euro
- Assist. psicologica: 21.890 Euro
- Totale: **8.118.817 Euro**

Il valore di restituzione complessivo

- medio: **1.417.647 Euro**
- massimo: 3.431.252 Euro



Nota metodologica per il calcolo della restituzione

Residenzialità

- Per la determinazione del valore è stato confrontato il contributo complessivo versato dai collegiali, pari a 5.132.597 euro, con il totale a valore di mercato di un posto letto ottenuto da fonti istituzionali (l'Agenzia del Territorio e le Autorità competenti per le "utilities", 5.941.375 euro) e da una reale analisi di mercato fra le alternative abitative delle quattro sedi (7.067.604 euro).

Libri

- Per la determinazione del valore dei prestiti è stato considerato il prezzo di copertina medio dei testi effettivamente utilizzati; per la vendita di pubblicazioni EDUCatt è stata calcolata la differenza tra il contributo medio a pagina richiesto e il prezzo medio a pagina riportato dall'ISTAT come valore di riferimento (nell'ultimo anno disponibile); per la compravendita di testi usati, è stato considerato il 50% del prezzo di copertina.

Assistenza sanitaria

- Per una stima quanto più possibile precisa e obiettiva, sono stati utilizzati i prezzi medi pubblicati sui siti degli ordini professionali, confrontandoli con quelli applicati da alcuni istituti privati di Milano (Centro Diagnostico Italiano, Istituto Auxologico, Ospedale San Raffaele).

Assistenza psicologica

- Il valore è dato alla differenza tra il valore di mercato delle 398 sedute effettuate (29.850 euro) e il contributo totale versato dagli studenti che hanno usufruito del servizio (7.960 euro); il valore di mercato è stato calcolato confrontando l'importo medio tra quelli fissati dal Testo Unico della Tariffa Professionale degli Psicologi (da un minimo di 35 a un massimo di 115 euro), pari a 75 euro.

Ristorazione

- Per la determinazione del valore creato da EDUCatt è stato confrontato il contributo complessivo versato dagli studenti per la consumazione dei pasti, pari a 3.829.605 euro, con il totale ottenuto dal valore di mercato di un pasto completo (basato sui dati dell'Osservatorio Prezzi e Tariffe, 7.587.950 euro, e su una reale analisi di mercato fra gli esercizi nelle zone in prossimità dei quattro Campus, 10.391.746 euro).

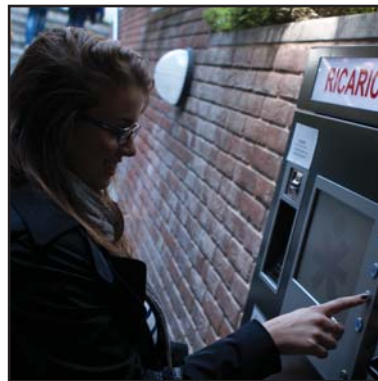


Foto AA



Parte quarta ■ Le politiche ambientali
e le prospettive per il futuro

Le politiche ambientali

Nel 2012 EDUCatt ha proseguito nell'impegno di incrementare l'ecosostenibilità degli impianti e degli edifici per una riduzione significativa delle emissioni inquinanti e dei gas serra, adottando soluzioni tecniche che garantiscano un'alta qualità dei servizi e il rispetto dell'ambiente: tra gli altri, la conclusione dei progetti di sostituzione delle caldaie a petrolio con nuove a metano (in futuro il progetto coinvolgerà il Collegio Paolo VI) e l'installazione di pompe di calore ad assorbimento in alcuni impianti, il che ha permesso anche il contenimento dei consumi complessivi nonostante l'apertura di nuove strutture. Tutti gli acquisti di nuove attrezzature vengono inoltre valutati con particolare attenzione alle prestazioni energetiche.

CONSUMI ENERGETICI NEI COLLEGI (TEP)

Anno	Milano	Piacenza	Roma	Totale
2009	669	320	78	1.067
2010	700	311	70	1.080
2011	677	296	66	1.039
2012	965	387	73	1.426

IL CONSUMO ENERGETICO NEI COLLEGI A CONFRONTO NEGLI ULTIMI 2 ANNI

Anno	Superficie m ²	Indicatore tep/m ²	Indicatore Kwh/m ²	Indicatore tep term./m ²
2011	35.751,5	0.0291	68.28	0.0131
2012	49.122,7	0.0290	65.87	0.0135
Variazione	+ 37%	- 0,344%	- 4%	- 3%

Figure operanti in materia di tutela ambientale

- **Politiche ambientali:** Massimo Cavalli (Responsabile Facility Management)
- **Tutela ambientale:** referenti dei singoli processi nella ristorazione, residenzialità e assist. sanitaria
- **Educazione alla sostenibilità** (Collegio virtuoso.net): Angelo Giomelli, Pietro Rossi
- **Editoria sostenibile:** Daniele Clarizia (Responsabile Servizio Soluzioni e Strumenti - Libri)

La Fondazione, infine, ha portato avanti nei Collegi il programma di educazione al risparmio, alla razionalità e alla sobrietà, con particolare attenzione ai consumi energetici e dell'acqua (il cui consumo totale ammonta nel 2012 a circa 88.367 m³), perfezionando ulteriormente le procedure per la raccolta delle informazioni sugli impianti esistenti con l'elaborazione di indicatori comuni per attività di *benchmarking* interno.

Linee di tendenza: monitoraggio dei consumi, progettazione degli interventi di ristrutturazione in un'ottica di ottimizzazione energetica di impianti ed edifici e sensibilizzazione degli utilizzatori dei servizi sono le chiavi di lettura di una gestione quotidiana che vuole essere particolarmente attenta ai risvolti ambientali dei propri interventi e delle proprie strutture.

Alcune iniziative per la riduzione dei consumi e l'attenzione all'ambiente

- **Risparmio energetico**

Lavora a pieno regime l'impianto a pompe di calore ad aria presso il Collegio Augustinianum (Milano), funzionante a gas metano di rete e che sfrutta l'energia rinnovabile aerotermica, consentendo di raggiungere efficienze superiori al 100%. L'investimento, iniziato nel 2011, comporta un impegno comples-



Foto AA

sivo per la Fondazione intorno ai 520.000 euro. A Piacenza, presso il Collegio S. Isidoro, nel 2012 sono andate a regime le nuove caldaie con tecnologia a condensazione con un investimento complessivo per l'operazione di circa 375.000 euro. Nella stessa sede, la nuova Residenza Gasparini è stata progettata con criteri di sostenibilità energetica grazie a: isolamento termico dell'edificio; caldaie a condensazione; impianti di riscaldamento a bassa temperatura; produzione di acqua calda con pannelli solari.

- **Free Recycle Program**

Il progetto di recupero delle postazioni informatiche degli uffici non più coperte da manutenzione esterna per un utilizzo saltuario, con la messa a punto e l'installazione di software *open source* o di riciclo, ha consentito di recuperare e rendere nuovamente disponibili più di 20 postazioni, con una crescita superiore al 100% rispetto all'anno precedente.

- **Editoria sostenibile**

Al consolidamento dei progetti *FreEbook* e *Quick Ebook* per la smaterializzazione dei prodotti editoriali con un minore impatto sull'ambiente è corrisposta un'attenzione sempre maggiore per l'uso di tecniche e materiali ecosostenibili nella fase di produzione; la percentuale di pagine stampate con certificazione FSE, con inchiostri di soia e matrici di fibra naturale è stata complessivamente quasi dell'80%.

- **Trasporti**

EDUCatt aderisce al progetto *Mobility* dell'Università Cattolica (progetti.unicatt.it/mobility), che prevede tra l'altro per il personale la possibilità di abbonamento ai mezzi pubblici a condizioni di particolare vantaggio.

- **Gestione dei rifiuti**

La Fondazione segue le politiche virtuose dell'Ateneo per lo smaltimento dei rifiuti, aderendo tra l'altro al progetto di raccolta differenziata della carta negli uffici.



Gli indirizzi strategici

Prospettive per un nuovo welfare per gli studenti

In un momento di crisi generalizzata come quello che stiamo vivendo, all'aumento dei costi di gestione corrisponde una diminuzione delle risorse centrali: diviene, di conseguenza, impresa sempre più impegnativa trovare un corretto equilibrio di gestione che garantisca la sostenibilità di EDUCatt e la sua possibilità di operare a favore dei portatori di interesse.

Da ciò appare evidente la necessità di scelte responsabili e consapevoli, che inizino dal consolidamento della struttura e dell'organizzazione interna per utilizzare al meglio le risorse messe a disposizione dalle persone della Fondazione e generare valore da ridistribuire. Come in ogni momento di crisi, ne emerge anche un panorama di opportunità che richiedono, per essere realizzate, un cambiamento di prospettiva e delle azioni concrete: a partire dagli investimenti in formazione e dal miglioramento della produttività dei servizi per renderne confrontabile l'indice con il panorama esterno, con l'obiettivo di trasformare i costi di gestione recuperati in aiuto per gli studenti. In questa prospettiva è un valido esempio il contributo straordinario agli studenti idonei non beneficiari, che nasce da un importante impegno congiunto dell'Università Cattolica, dell'Istituto Toniolo e di EDUCatt: è un segnale di responsabilità che cerca di incontrare i bisogni reali, sempre più urgenti.

D'altro canto, l'efficacia operativa di EDUCatt può trarre un importante incremento dalla condivisione delle esperienze e dal confronto con gli altri operatori del settore: in un contesto globale è la capacità di essere attivamente presenti all'interno delle reti, per trarre e mettere a disposizione risorse, che può consentire un progresso generalizzato e, alla fine, un vantaggio sociale.

Questa è la strada che la nostra Fondazione vuole continuare a perseguire con forza; il primo strumento per aiutarci al cambiamento e per confrontarci con le ragioni della nostra esistenza è proprio il Bilancio di Missione, per tutti un'occasione di riflessione e di verifica della bontà del percorso compiuto e soprattutto uno stimolo per il miglioramento.



L'ing. Angelo Giornelli è il direttore di EDUCatt sin dall'inizio dell'operatività dell'Ente



Angelo Giornelli

La vision per i prossimi anni

EDUcatt intende essere un soggetto di riferimento per il Diritto allo Studio, ponendo in atto i propri interventi nell'ottica della **sostenibilità responsabile**, anche con l'attuazione di strategie operative concrete, rivolte all'interno e all'esterno, tra le quali:

- la **rendicontazione e il monitoraggio del budget** costanti per la garanzia di una gestione corretta e trasparente;
- la **formazione del personale**, per rendere condivisa l'ottica di cambiamento e aumentare le *performances* nei servizi, recuperando costi da ridistribuire agli studenti;
- il **consolidamento delle risorse** attraverso la crescita dell'indice di produttività, da rendere confrontabile con il mercato
- il **giusto equilibrio** fra le esigenze degli studenti e delle loro famiglie, dell'ambiente e del personale con le esigenze economico-finanziarie di bilancio;
- l'**incremento del numero di servizi e la loro accessibilità**, anche attraverso soluzioni innovative che rispondano all'esigenza del pubblico di riferimento;
- il **coinvolgimento attivo degli studenti** secondo i principi di inclusione e sussidiarietà (150 ore, studenti part-time, StudentWork, stages formativi), permettendo loro un approccio al lavoro compatibile con lo studio e la **loro partecipazione alla vita dell'Ateneo**, contribuendo alla riduzione dei costi quotidiani per il mantenimento agli studi;
- la partecipazione attiva alle **reti istituzionali** cui appartiene la Fondazione.



Alcuni obiettivi di miglioramento

- **Area gestionale**
Incremento dell'accessibilità, della trasparenza e della semplificazione amministrativa dei servizi.
- **Area economico-finanziaria**
Elaborazione delle procedure di standardizzazione dei sistemi di rendicontazione e acquisizione.
- **Servizi**
Migliori *performances*, diversificazione dell'offerta e uniformità fra le varie tipologie di servizio e fra le sedi.
- **Studenti**
Miglioramento dell'accessibilità ai servizi per raggiungere un numero maggiore di studenti bisognosi e meritevoli; personalizzazione dei servizi e incremento della comunicazione; coinvolgimento attivo per la condivisione delle soluzioni in tematiche a forte impatto economico. Impegno diretto nei servizi attraverso formule di collaborazione innovative e compatibili con lo studio.
- **Risorse umane**
Crescita del capitale intellettuale attraverso piani di formazione per l'acquisizione di consapevolezza e attenzione al cambiamento e per il miglioramento delle prestazioni produttive.

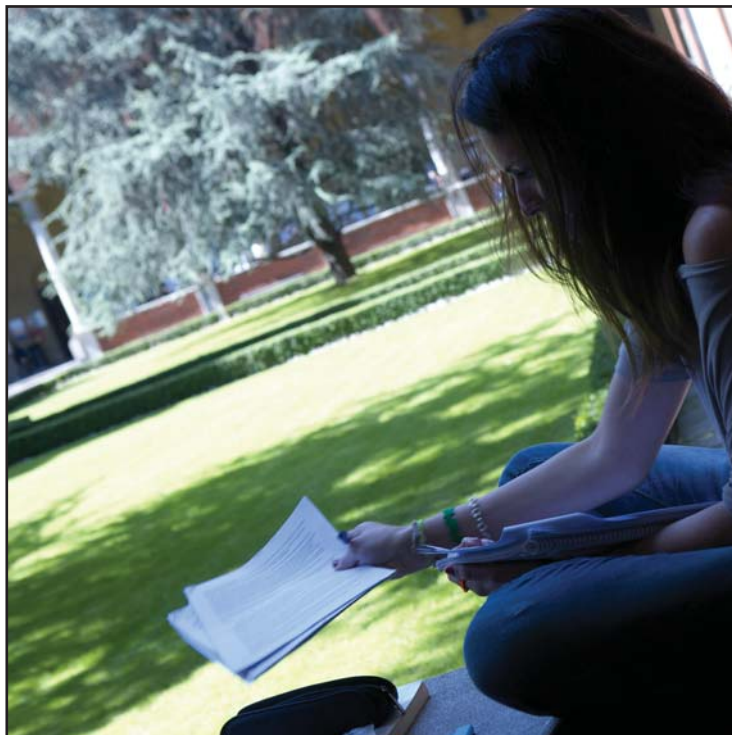


Foto AA

Questionario di gradimento

I risultati dei questionari di gradimento sulle precedenti edizioni del Bilancio di missione hanno confermato le scelte effettuate per una struttura chiara e leggibile; questa edizione tiene conto anche delle osservazioni riportate verbalmente dai lettori, e cerca di chiarire ulteriormente i dati meno evidenti e di dare voce diretta ad alcuni dei principali portatori di interesse. Il questionario presente nella pagina a lato può essere inviato in formato cartaceo per posta alla Fondazione a: Servizio Soluzioni e strumenti - Comunicazione istituzionale, via L. Necchi 9, 20123 Milano; può essere inviato anche all'indirizzo e-mail bilanciodimissione@educatt.org o compilato online nell'area dedicata da EDUCatt al Bilancio di Missione (www.educatt.it/bilanciodimissione).

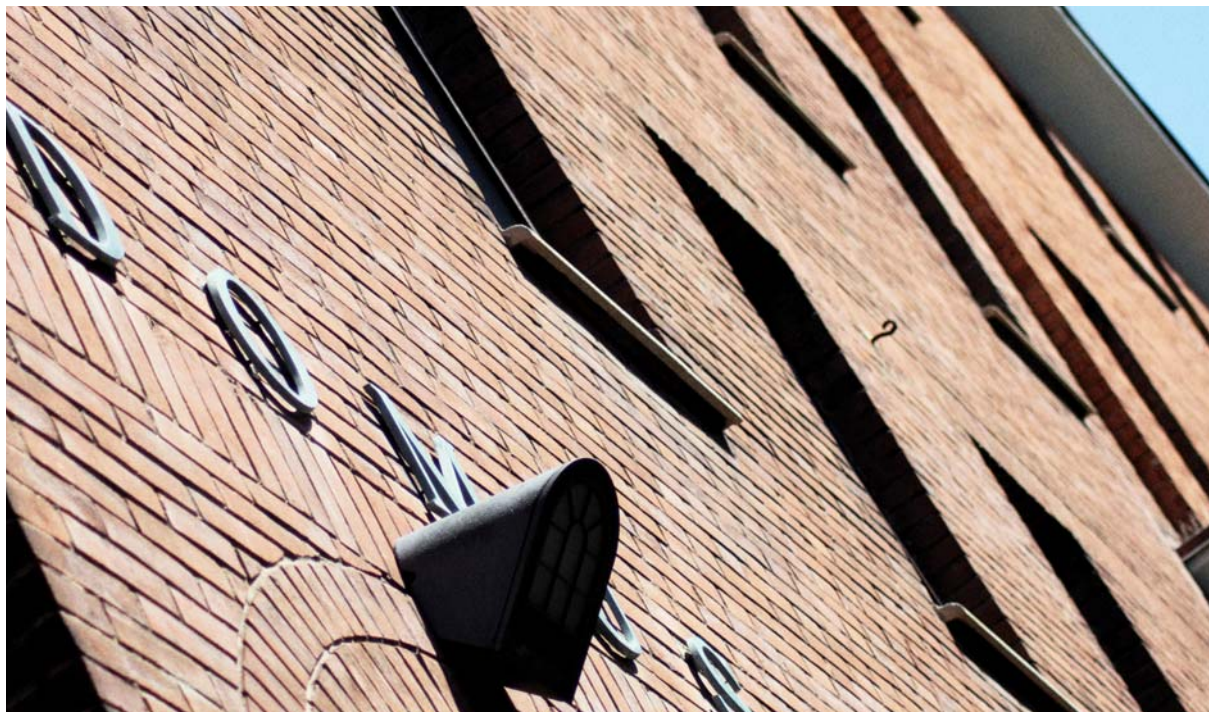


Foto VLM

Caratteristiche Stakeholder

A quale categoria appartiene?

- studente non borsista studente borsista non alloggiato studente borsista alloggiato dipendente
 associazione di categoria professionisti e loro ordini personale università istituzione pubblica fornitore
 Altro (specificare)

Contenuto del Bilancio di Missione

1. Gli argomenti trattati all'interno del documento sono comprensibili?

- Assolutamente no non molto indifferente abbastanza molto

2. Le informazioni presentate sono esaustive?

- Assolutamente no non molto indifferente abbastanza molto

3. Gli argomenti sono stati approfonditi in modo adeguato?

- Assolutamente no non molto indifferente abbastanza molto

4. Ha riscontrato equilibrio fra testo e tabelle in termini di leggibilità?

- Assolutamente no non molto indifferente abbastanza molto

5. Ritieni che sia necessario assegnare maggior spazio a un argomento specifico?

- Identità Accoglienza studenti Agevolazioni economiche Assistenza sanitaria Ass. psic.
 Ristorazione Residenzaialità Libri - soluzioni e strumenti Viaggi
 Sost. iniziative culturali Rendiconto economico Bilancio di restituzione Politiche ambientali Progetti

6. Eventuali argomenti o temi da sviluppare nelle future edizioni

Modalità di comunicazione e relazione con i destinatari del documento

1. Ritieni adeguata la comunicazione del Bilancio di Missione tramite un documento cartaceo?

- Assolutamente no non molto indifferente abbastanza molto

2. Ritieni appropriati gli strumenti e le modalità di pubblicazione del documento?

- Assolutamente no non molto indifferente abbastanza molto

3. Ritieni appropriata la diffusione del Bilancio di Missione?

- Assolutamente no non molto indifferente abbastanza molto

4. È soddisfatto delle modalità di coinvolgimento al processo di rendicontazione tramite la compilazione del presente questionario?

- Assolutamente no non molto indifferente abbastanza molto

Commenti, suggerimenti, critiche e osservazioni

Le voci degli studenti-lavoratori

«Mi sono trovato in un ambiente accogliente e ricco di relazioni»

Francesco Corbella ha condotto un'esperienza di collaborazione parziale aderendo al Bando dell'Ateneo per le 150 ore e, successivamente, un periodo di stage formativo nei servizi di distribuzione libraria.

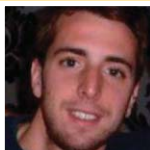
Come sei arrivato in EDUCatt? «Prima di questa esperienza lavorativa non conoscevo il Prestito librario di EDUCatt, presso il quale lavoro, perché nel mio corso non sono adottati i libri destinati al prestito: più che altro usavo slides e dispense online dei professori. Ho fatto domanda sul sito per collaborare con EDUCatt e sono stato ricontattato. Ho iniziato con un contratto 150 ore che poi mi è stato rinnovato in quel settore, che adesso conosco benissimo».

Di cosa ti occupi? «In questo momento sono impegnato in uno stage presso il Servizio di distribuzione delle pubblicazioni, per 2 ore e mezzo al giorno».

Lati positivi? «Molto interessante dal punto di vista professionale, anche perché "lavoro con i libri" che adoro. L'ambiente lavorativo è accogliente e allegro e le relazioni con i ragazzi, i bibliotecari e i collaboratori sono estremamente positive».

Lati negativi? «Il rapporto con la "clientela", che poi è costituita dagli altri studenti, a volte è difficile da gestire. A mio avviso dovrebbe esserci più organicità tra i servizi perché risultano un po' frammentati».

Suggerimenti e/o altro? «Direi che è un'occasione perfetta, "a misura di studente": uno studente può, allo stesso tempo, studiare e lavorare o formarsi alla professione, con orari flessibili che gli agevolano questo compito».



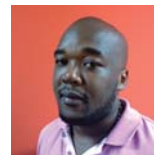
«Un'occasione preziosa per mantenermi agli studi»

Monnaatsie Onkemetse è arrivato in Italia dal Botswana dopo aver conseguito una laurea triennale in Economia e aver lavorato per due anni in una banca del suo Paese; in Università Cattolica frequenta il Corso di laurea specialistica in Banking and Finance, in inglese, ed è impegnato in EDUCatt con un contratto StudentWork.

Come sei arrivato in EDUCatt? «Ho fatto richiesta sul sito internet per collaborare in qualsiasi servizio di EDUCatt e sono stato chiamato come StudentWork presso la Ristorazione».

Di cosa ti occupi? «Lavoro nel settore lavaggio con un contratto part time».

Lati positivi e negativi? «La retribuzione è molto buona: per me utile ma soprattutto necessaria perché mi serve per pagare l'affitto e le tasse universitarie. L'ambiente lavorativo è positivo ed amichevole, e la tipologia di contratto è perfetta: posso lavorare e frequentare le lezioni, è un aiuto prezioso, grazie al quale posso mantenermi agli studi».



EDUCatt - Ente per il diritto allo studio universitario dell'Università Cattolica

Sede centrale: Milano | Largo Gemelli 1 | Sede operativa: via L. Necchi 9
tel. 02.7234.2415 | fax 02.80.53.215 | web www.educatt.it | www.educatt.org

Comunicazione istituzionale e promozione:

tel. 02.7234.3234 | 02.7234.3201 | mail comunicazione@educatt.org

Accoglienza studenti, informazioni e agevolazioni economiche:

tel. 02.7234.2416 | fax 02.7234.3771 | mail info.dsu@educatt.it

Ristorazione:

tel. 02.7234.2400

Assistenza sanitaria e psicologica:

tel. 02.7234.2217 | mail centro.sanitario.dsu@educatt.it

Libri:

tel. 02.7234.2234 | mail librario.dsu@educatt.it (distribuzione)

tel. 02.7234.2235 | mail editoriale.dsu@educatt.it (produzione)

Viaggi e vacanze studio:

Agenzia CTS | tel. 02.805.5595 | fax 02.805.6738

Sede di Brescia: via Trieste 17

Accoglienza studenti, informazioni, ristorazione e agevolazioni economiche:

tel. 030.2406.202 | mail info.bs.dsu@educatt.it

Libri (distr.): Libreria Università Cattolica, via Trieste 17/D

tel. 030.2406.440 | fax 030.2406.441 | mail libreria-bs@unicatt.it

Sede di Piacenza: via dell'Anselma 7

Accoglienza studenti, informazioni, ristorazione, libri (distribuzione):

tel. 0523.62.11.11 | fax 0523.579.416 | mail info.pc.dsu@educatt.it

Sede di Roma: Largo F. Vito 1

Accoglienza studenti, informazioni, ristorazione, libri (distribuzione):

tel. 06.301.54.210 | fax 06.301.55.708 | mail info.rm.dsu@educatt.it

