

INDAGINE SU QUALITÀ E FRUIBILITÀ DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE DELL'OPERA UNIVERSITARIA: LA VALUTAZIONE DEGLI STUDENTI a.a.2015-2106

Supervisione scientifica
Francesca Sartori

Rapporto di ricerca
Corina Coval



OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- rilevare gli **aspetti positivi e le criticità** del servizio
- conoscere **i comportamenti alimentari** di studenti e studentesse
- **migliorare il servizio** sulla base dei risultati emersi dall'indagine

L'indagine è stata condotta in **due fasi**:

1. “**QUANTO TI PIACE?**”

METODOLOGIA

- 2000 questionari circa, **raccolti in mense e bar-caffetterie** gestite dall'O.U.

OBIETTIVO SPECIFICO

- rilevare **il grado di soddisfazione** degli utenti

2. “DIMMI COME MANGI...”

METODOLOGIA

- 4000 questionari circa, compilati e **raccolti nei dipartimenti dell'Ateneo**

OBIETTIVI SPECIFICI

- rilevare le **abitudini** alimentari
- rilevare **se e con quale frequenza** *usufruiscono del servizio di ristorazione*
- conoscere i **motivi per i quali NON utilizzano il servizio**

PRIMA FASE

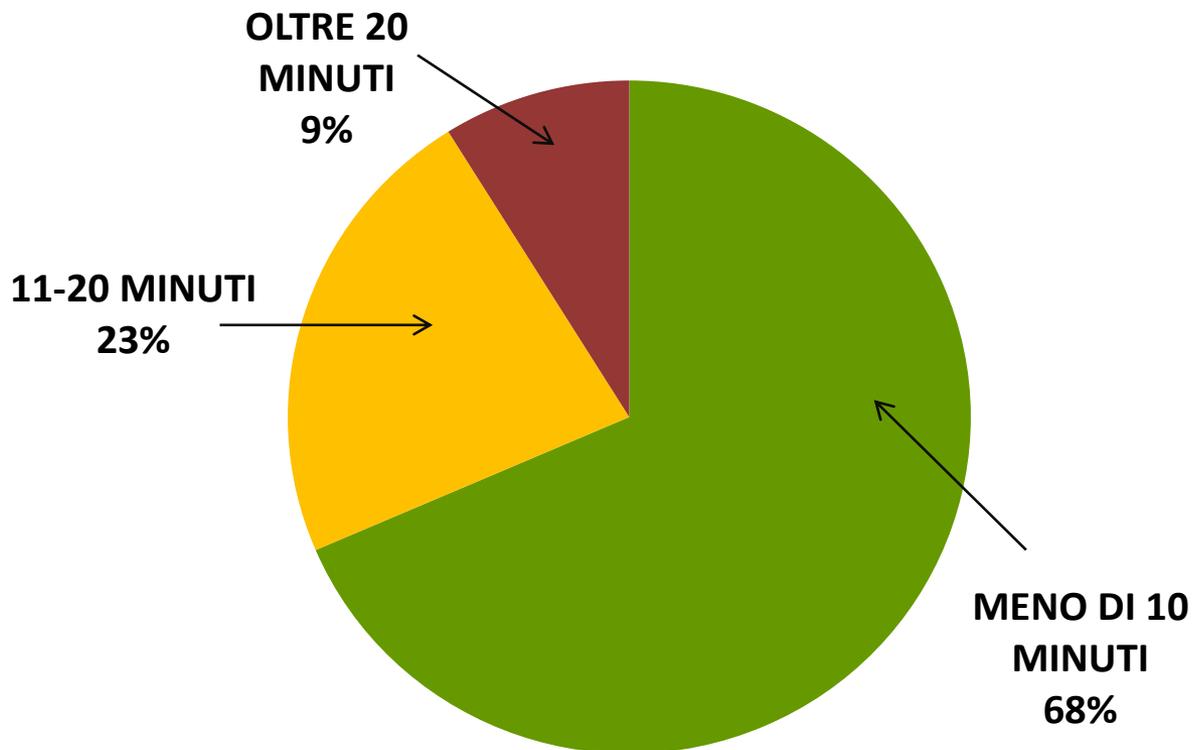
“Quanto ti piace?”

Gli **aspetti indagati** comprendono:

- le **caratteristiche del pasto**
- le **caratteristiche del locale**
- la **qualità e l'organizzazione del servizio**



Fig. 1 - Il tempo di attesa. "Quanti minuti di coda hai fatto oggi?"
(valori percentuali; N=1921)



Si riscontrano maggiori criticità rispetto alla lunghezza della coda soprattutto per:

Povo 0 : 23%

Povo 1: 12%

più di 20 minuti

La più virtuosa è **la mensa XXIV Maggio** dove praticamente la coda non si forma (93% meno di 5 minuti)

LE CRITICITA'



LA QUALITÀ

Poco o per nulla soddisfatti del cibo in mensa: **34%**

Poco o per nulla soddisfatti del cibo nei bar-caffetterie: **21%**

LA QUANTITÀ

Giudicano “scarse” le dimensioni delle porzioni: **25%**

L' OFFERTA

Giudicano “ripetitiva” la varietà dei menu: **39%**

Giudicano insufficiente l'offerta di menu speciali: **41%**

Tab. 1 - La media dei voti assegnati al cibo consumato in una mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria

	Media	Dev. Stand.	N.
Cottura di pasta e riso	5.51	2.23	1212
Qualità del sugo o del condimento di pasta e riso	5.22	2.21	1170
Cottura e qualità del secondo	6.24	1.98	1156
Qualità condimenti (olio, aceto, salse, ecc.)	6.78	1.97	1234
Qualità contorno	5.84	2.10	1517
Insalatona	6.15	2.40	388
Panino	7.28	1.78	866
Pizza	6.88	2.23	411
Dessert	6.63	2.03	658

IL MENU

Ritengono che il menu esposto non corrisponda al cibo servito: **37%**

Ritengono che il menu non sia ben visibile: **51%**

IL PERSONALE

Giudicano poco o per nulla efficiente il personale: **6%**

Giudicano poco o per nulla gentile il personale: **12%**

GLI SPAZI

Giudicano i locali poco o per nulla luminosi: **13%**

Giudicano i locali poco o per nulla spaziosi: **27%**

Giudicano i locali molto rumorosi: **22%**

Tab. 2 - Valutazione dell'organizzazione del servizio. Risposte negative alla domanda "Il menù secondo te:" secondo la mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	MENSA T. GAR (N=403)	MENSA XXIV MAGGIO (N=116)	MENSA MESIANO (N=366)	MENSA POVO 0 (N=277)	MENSA POVO1 (N=603)	BAR MESIANO (N=92)	BAR POVO1 (N=68)	Totale (N=1925)
%								
NON CORRISPONDE AL CIBO SERVITO	30.0	36.2	45.1	39.0	40.1	18.5	22.1	36.9
NON È BEN VISIBILE	59.8	42.2	51.1	63.9	46.9	30.4	38.2	51.5

Tab. 3 - “In generale hai difficoltà a trovare posto per sederti a mangiare?” secondo la mensa dell’Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali; NS/NR-non sa, non risponde)

	SPESSO O SEMPRE	RARAMENTE	MAI	NS/NR	TOTALE	N.
MENSA T. GAR	25.1	56.8	15.9	2.2	100.0	403
MENSA 24 MAGGIO	12.0	46.6	39.7	1.7	100.0	116
MENSA MESIANO	9.6	56.6	32.5	1.3	100.0	366
MENSA POVO0 (C/O SCIENZE)	22.4	59.9	17.7	0.0	100.0	277
MENSA POVO1 (C/O POLO F. FERRARI)	19.4	57.0	21.2	2.4	100.0	603
TOTALE	18.7	56.7	23.0	1.6	100.0	1765

Tab. 4 - Valutazione della pulizia del locale: "Valuti che la pulizia sia adeguata per quanto riguarda:" secondo la mensa dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	MENSA T. GAR	MENSA 24 MAGGIO	MENSA MESIANO	MENSA POVOO	MENSA POVO1	TOTALE (N=1765)
% DI "POCO" E "PER NULLA"	(N=403)	(N=116)	(N=366)	(N=277)	(N=603)	
STOVIGLIE	9.6	11.2	49.2	14.4	23.1	23.3
TAVOLI	20.9	17.3	22.4	22.4	14.3	18.9
PAVIMENTI	16.6	8.6	11.2	9.4	19.0	14.7
SERVIZI IGIENICI	12.7	6.9	9.0	5.4	10.3	9.6

SECONDA FASE

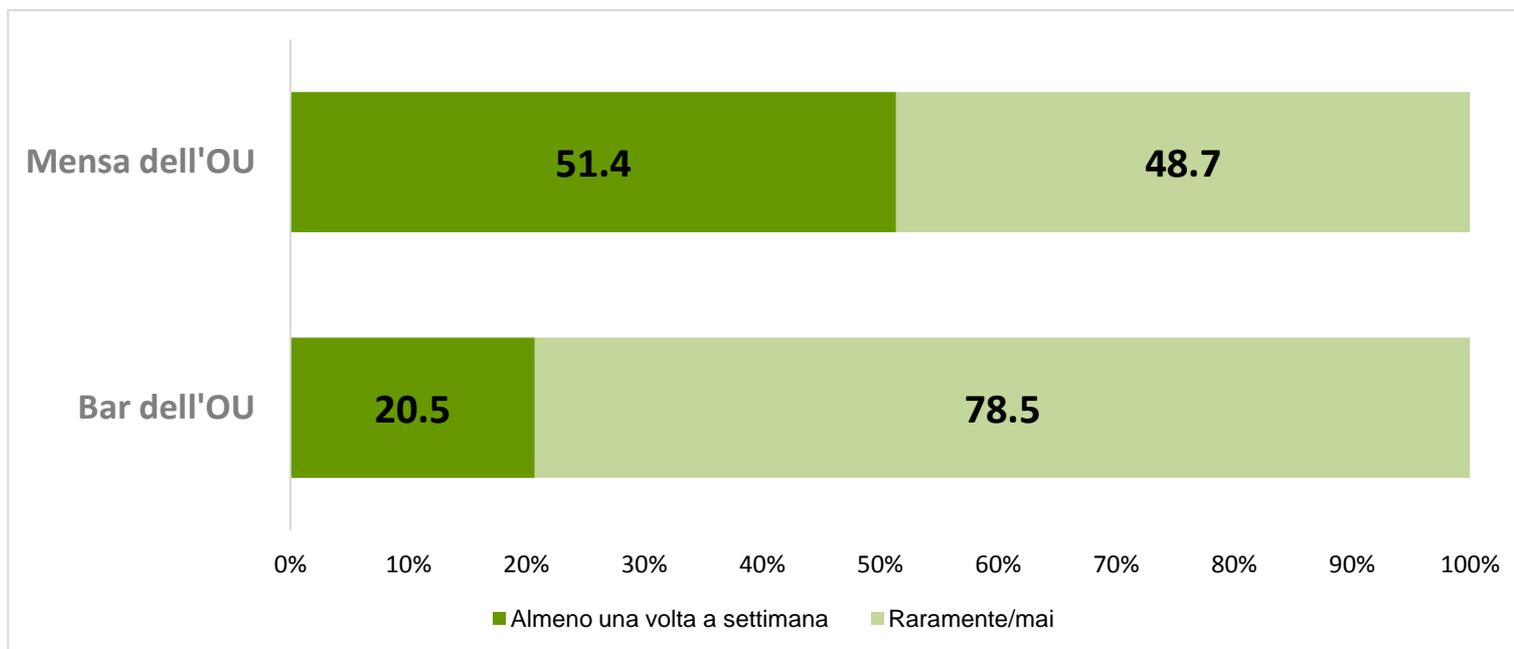
“Dimmi come mangi...”

Gli aspetti indagati riguardano:

- le **modalità di fruizione** del pranzo
- la **frequenza del pasto** nei servizi dell'OU
- le **motivazioni della mancata fruizione** di mense e bar-caffetterie



Fig. 2 - La frequenza della mensa e del bar-caffetteria dell'Opera Universitaria a pranzo (valori percentuali; N=4251)



Servizio di ristorazione dell'Opera Universitaria di Trento

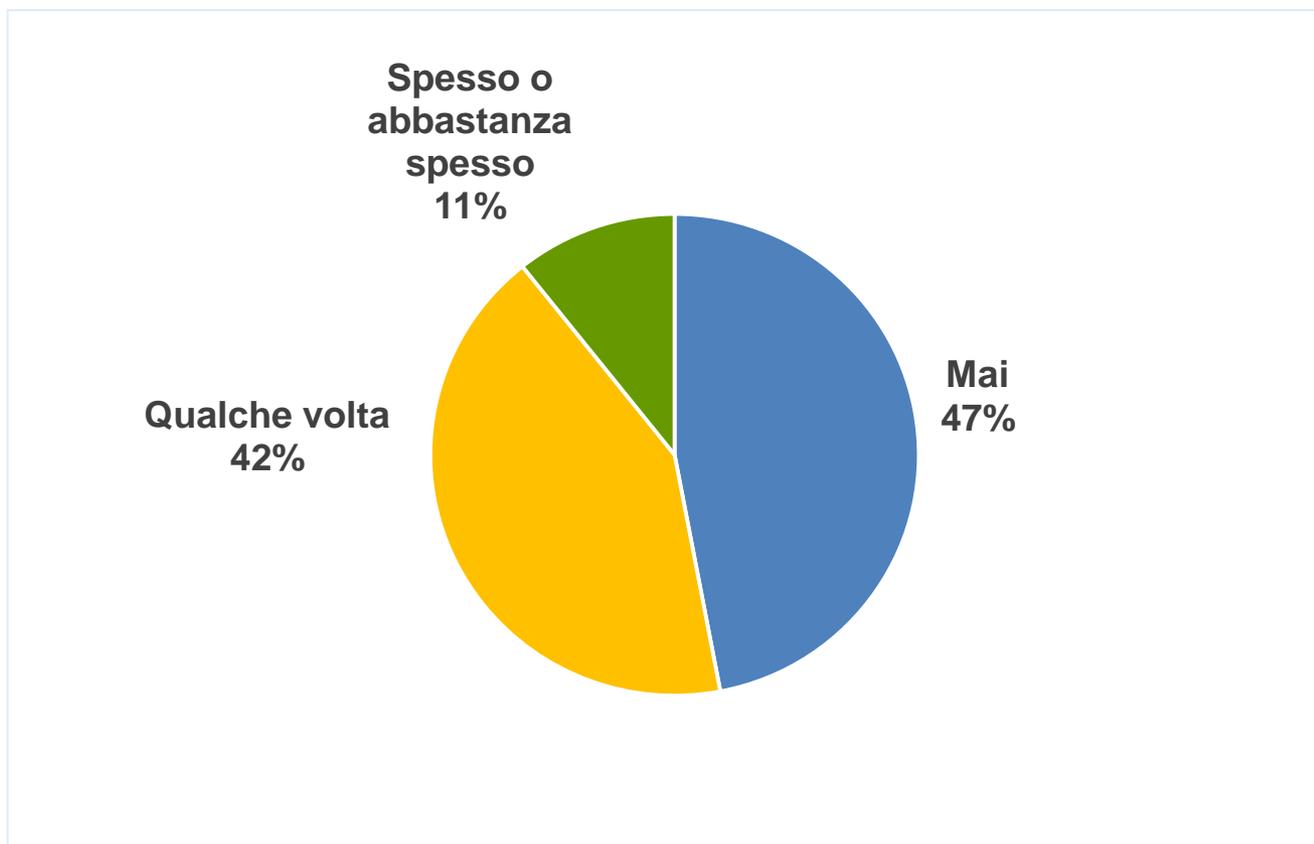
Tab. 5 - "Da quando è iniziato l'anno accademico con che frequenza hai pranzato nei seguenti luoghi e con quali modalità?" (valori percentuali; N=4251)

PRANZO	PIÙ VOLTE A SETTIMANA	UNA VOLTA A SETTIMANA	RARAMENTE O MAI
A CASA	50.5	10.3	39.2
IN UNA MENSA DELL'OU A TRENTO O IN UN RISTORANTE A ROVERETO	41.4	10.0	48.6
CIBO PORTATO IL DA CASA	23.7	9.6	66.7
COMPRATO QUALCOSA AI DISTRIBUTORI AUTOMATICI, AL SUPERMERCATO	13.6	7.6	77.8
IN PIADINERIA, PIZZERIA AL TAGLIO O SIMILARI	13.2	17.1	69.7
IN UN BAR-CAFFETTERIA DELL'OU	11.7	8.8	79.5
IN PIZZERIA O RISTORANTE	2.6	17	78.8

Risposte multiple



Fig. 4 “Da quando è iniziato l’anno accademico con che frequenza ti è capitato di NON poter pranzare in mensa a causa della coda?” (valori percentuali; N=2162)



Servizio di ristorazione dell'Opera Universitaria di Trento

Tab. 6 - "Per quale/i dei seguenti motivi non hai usufruito del servizio mensa dell'Opera Universitaria o ne usufruisci raramente?*" (valori percentuali)

MOTIVI:	% (N=2265)
NON MI PIACE MANGIARE IN MENSA	35.4
I TEMPI DI ATTESA SONO TROPPO LUNGI A CAUSA DELLE CODE	31.3
LA QUALITÀ DEL CIBO È SCARSA	25.7
PREFERISCO ANDARE A MANGIARE IN ALTRI POSTI CON I MIEI AMICI	25.6
I COSTI SONO TROPPO ELEVATI	14.7
GLI ORARI DELLA MENSA SONO INCOMPATIBILI CON GLI ORARI DELLE LEZIONI	10.9
LA QUALITÀ DEI LOCALI E DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE È CARENTE	7.6
LA QUANTITÀ DEL CIBO È SCARSA	6.1
MANCANO MENÙ PER DIFFERENTI ESIGENZE ALIMENTARI E/O RELIGIOSE	4.3

*Era possibile indicare fino a 3 motivi



Alcuni suggerimenti degli studenti

- migliorare la **qualità del cibo**
- offrire un **menù meno ripetitivo**
- **semplificare il menù** per dare possibilità di scegliere i piatti e di pagare per il consumo effettivo
- **ampliare l'orario** del servizio
- **aumentare** il numero di **casse** e del **personale** al fine di diminuire i tempi di attesa
- **aggiunta** di **tavoli** e di **posti a sedere**
- **spazi** per chi si porta il **cibo da casa**.



COSA ABBIAMO FATTO

Abbiamo comunicato i risultati dell'indagine ai gestori della ristorazione affinché intervengano per **migliorare gli aspetti più critici segnalati dall'utenza**

poiché il **problema delle code** è molto sentito, abbiamo pensato di intervenire per renderle più rapide e nello stesso tempo garantire all'utente un pasto completo, sano e con un costo contenuto e così è nato

il **PASTO LESTO**

attualmente il Pasto lesto è scelto da circa la metà dei fruitori delle mense dove è distribuito

in risposta alle lamentele arrivate in merito alla **visibilità del menù** ne abbiamo modificato il **posizionamento e la linea grafica** per renderlo più visibile e più chiaro

