



**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI
UTENTI DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE
OFFERTI DALL'OPERA UNIVERSITARIA DI
TRENTO**

Direzione della ricerca: PIERANGELO PERI

Ricercatrice: MARTINA BAZZOLI

Si ringraziano il prof. Fulvio Zuelli, il dott. Paolo Fontana, il dott. Paolo Zanei, la dott.ssa Paola Fusi, il dott. Roberto Pallanch per i suggerimenti forniti in fase di progettazione e verifica del questionario, si ringrazia l'Ufficio Convegni, Periodici, Comunicazione Interna per il supporto nella fase di campo e un particolare ringraziamento alla dott.ssa Rita Zambelli per il suo prezioso contributo organizzativo e per i suoi consigli nel corso di tutta la ricerca.

INTRODUZIONE

Le indagini sulla soddisfazione del cliente sono ormai uno strumento abbondantemente diffuso e di grande utilità in tutte le organizzazioni e i servizi che operano a contatto con il pubblico. L'attenzione per i servizi al cliente ha trovato dapprima applicazione nel settore privato ma si è fatta largo anche nel settore pubblico dove è emersa prepotentemente l'esigenza di monitorare la qualità dei servizi offerti e la loro rispondenza alle esigenze di un'utenza delineata sempre più come "cliente" che non come passivo recettore di un'offerta rigida e standardizzata. E' stato a partire dagli anni novanta che, in seguito ad un'accelerazione dei processi di ammodernamento della pubblica amministrazione, ha cominciato a diffondersi la sensibilità di guardare con attenzione agli utenti dei servizi a loro resi dall'apparato pubblico. Le leggi e le direttive che si sono succedute hanno, di fatto, recepito e formalizzato l'esigenza di monitorare la qualità dei servizi e di utilizzare come punto di partenza della ristrutturazione dei processi di servizio proprio le valutazioni e opinioni degli utenti.

L'intervento legislativo forse più rilevante resta la direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 che sancisce la necessità di "... promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini basati sull'ascolto e sulla loro partecipazione...", di raccordare le rilevazioni ai processi decisionali e ai sistemi gestionali, e di prevedere la continuità delle rilevazioni.

Non è un caso, infatti, che a tutt'oggi, tra i criteri di valutazione della dirigenza pubblica trovino un loro spazio anche le valutazioni degli utenti espressi attraverso lo strumento delle customer satisfaction.

Come è noto il servizio di ristorazione offerto dall'Opera Universitaria di Trento non è direttamente gestito dall'ente, ma appaltato ad operatori economici esterni che operano nel settore. Diviene quindi estremamente utile che, accanto ai tradizionali processi di verifica del rispetto delle norme contrattuali, l'Opera Universitaria affianchi anche un monitoraggio sistematico di opinioni, qualità percepita e suggerimenti degli utenti sul servizio offerto e sulla sua organizzazione. Tutto ciò al fine di disporre di dati oggettivi da sottoporre al gestore del servizio ed utili ad evidenziare eventuali carenze e sottoporre proposte di miglioramento.

METODOLOGIA

La ricerca è stata svolta attraverso la somministrazione di un questionario CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) rivolto agli utenti abilitati alla fruizione dei servizi di ristorazione dell'Opera Universitaria. Sono stati quindi invitati alla compilazione del questionario tutti gli studenti iscritti all'Università di Trento, i collaboratori di ricerca, il personale docente e il personale amministrativo dell'Università e infine il personale dell'Opera Universitaria. L'invito è stato spedito via mail dall'Ufficio Convegni, Periodici, Comunicazione Interna a tutto l'indirizzario di Ateneo e è stata spedito dalla stessa equipe di ricerca ai dipendenti dell'Opera Universitaria.

Il campo è durato dal 12 marzo al 31 marzo 2012 con l'invio di un sollecito.

Si ipotizza che le persone raggiunte dall'invito siano state circa 18000, in realtà non è possibile conoscere il dato esatto. Sono in atto dei lavori per la messa a punto di un servizio di ateneo per l'invio ufficiale di e-mail; purtroppo al momento non tutte le persone presenti nella lista on-line del personale sono presenti anche nelle liste a disposizione dell'ufficio comunicazione. Non sono quindi state raggiunte tutte le 18.000 persone presenti nella lista online. Per esempio i dottorandi di matematica del primo e del secondo anno non erano nelle liste dell'ufficio comunicazione.

All'indagine hanno risposto 5221 persone. Il tasso di risposta non è da calcolare rispetto al numero totale di persone invitate a rispondere, infatti coloro che non utilizzano mai la mensa in larga parte non avranno avuto interesse a rispondere al questionario. Si può, invece, stimare un tasso di risposta rispetto a coloro che

hanno utilizzato la mensa almeno una volta dal 1 gennaio 2012 alla data di inizio dell'indagine. Si ha infatti nel questionario una domanda che chiede esattamente quest'informazione. Si utilizzano quindi gli accessi al servizio mensa dal 1 gennaio 2012 al 15 marzo 2012. Gli utenti che hanno utilizzato il servizio mensa in questo periodo sono 10086 considerando studenti, collaboratori di ricerca e dipendenti dell'Opera Universitaria. Purtroppo non è possibile risalire al numero di docenti e personale amministrativo dell'università che ha usufruito del servizio. Al questionario hanno risposto 4234 studenti, collaboratori e personale opera che hanno utilizzato la mensa almeno una volta nel 2012. Per quanto riguarda queste tre categorie il tasso di risposta è quindi del 42%.

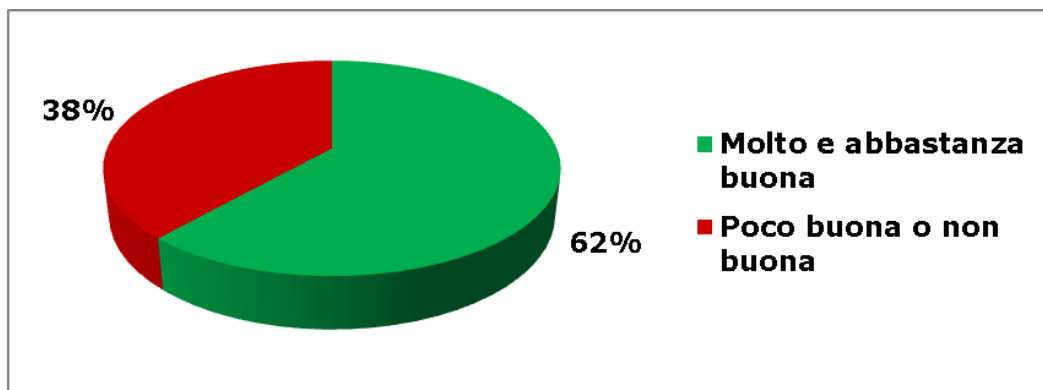
Durante l'indagine, per alcuni giorni, in tutte le mense dell'Opera universitaria sono state utilizzate delle tovagliette che pubblicizzavano la ricerca e invitavano a compilare il questionario.

VALUTAZIONI GENERALI

Il primo fattore sul quale è stata richiesta una valutazione è la varietà del cibo offerto dalle mense dell'Opera universitaria. La varietà viene considerata dal 62% molto o abbastanza buona e dal 38% poco buona o non buona (figura 1). Si possono analizzare questi giudizi sulla base della mensa frequentata più assiduamente, tenendo comunque conto che nella domanda si richiede una valutazione generale e non specifica sulla mensa maggiormente frequentata. Si può quindi osservare (tabella 1) che le valutazioni più positive sono quelle degli utenti di via XXIV maggio e del Bar Povo 1 c/o Polo Ferrari mentre quelle maggiormente negative si concentrano tra coloro che utilizzano maggiormente il Bar Mesiano e le mense di Povo e Povo1.

Per quanto riguarda le bevande non a pagamento la situazione è decisamente diversa infatti ben l'87% degli intervistati le valuta molto o abbastanza buone. (figura 2) Anche in questo caso la mensa di via 24 maggio è quella che riscuote pareri più positivi. (tabella 2)

Fig 1. Valutazione della varietà dei cibi nelle mense/bar dell'Opera universitaria (%).



Tab 1. Valutazione della varietà dei cibi secondo la mensa/bar dell'Opera Universitaria frequentata più assiduamente (% di riga).

* Mensa frequentata più assiduamente	Varietà cibi				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza Buona	Poco buona	Non buona		
+ Mensa via T. Gar	6,4	57,4	29,1	7,2	100,0	1131
+ Mensa via XXIV Maggio	10,0	61,6	24,2	4,1	100,0	607
+ Mensa Via Zanella	6,0	67,4	24,3	2,2	100,0	267
- Mensa Povo c/o Scienze	3,6	50,4	32,5	13,6	100,0	391
- Mensa Povo1 c/o Polo	6,4	51,5	31,8	10,4	100,0	787
- Mensa Mesiano c/o Ing.	5,2	49,7	35,8	9,3	100,0	674
+ Bar Povo 1 c/o Polo F.	9,4	56,6	24,5	9,4	100,0	106
- Bar Mesiano c/o Ing.	3,2	48,4	35,7	12,7	100,0	157
- Bar UNIBAR S. Bartolameo	4,2	50,0	37,5	8,3	100,0	24
Totale	6,4	55,2	30,2	8,2	100,0	4112

Non risposte: n=27

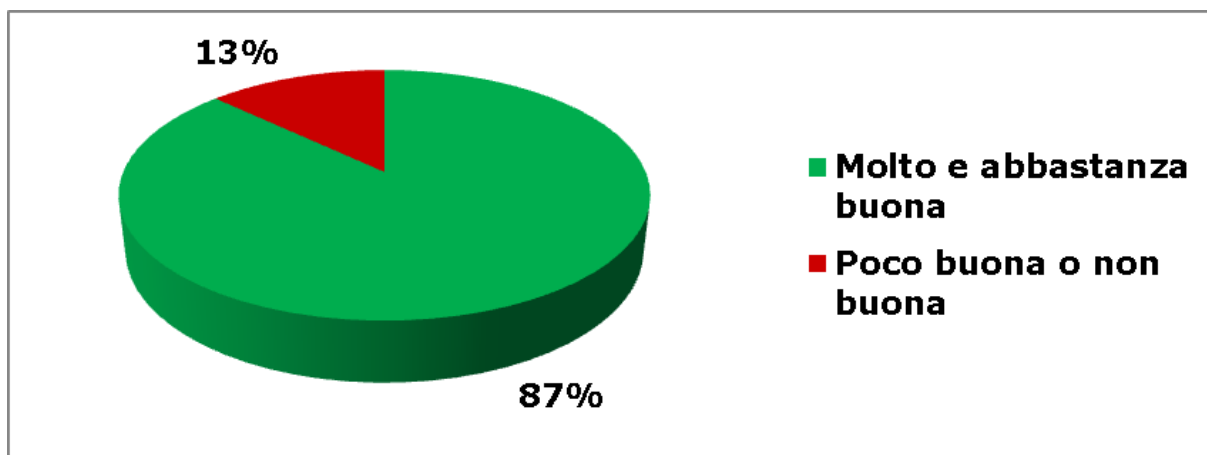
*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" = 61,6% - Intervallo di confidenza al 95%: [60,1-63,1]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media¹

Sono poi state fatte alcune domande sul personale mense, sulla loro cortesia, efficienza e sul rispetto delle norme igieniche. La situazione sembra piuttosto buona per tutte e tre queste caratteristiche, il 79% degli intervistati ritiene il personale molto o abbastanza cortese (figura 3), l'84% molto o abbastanza efficiente (figura 4) e il 91% molto o abbastanza rispettoso delle norme igieniche (figura 5). Per tutte e tre le variabili le mense che si distinguono molto positivamente sono quelle di via Zanella e dia via XXIV Maggio mentre quelle che

¹ Se il campione fosse un campione casuale semplice, e quindi rappresentativo della popolazione che ha utilizzato le mense dal 1 gennaio 2012 a fine marzo 2012, si potrebbe affermare che la percentuale reale di persone che valutano la varietà del cibo in mensa "molto buona" o "abbastanza buona" sta, al 95% di probabilità, in un determinato intervallo di confidenza. Si potrebbe quindi dire, per esempio, che la percentuale di persone che considerano la varietà del cibo 'molto buona' o 'abbastanza buona' sta, col 95% di probabilità, tra il 61% e il 64%. In questa indagine il campione non è casuale ma si può comunque utilizzare l'intervallo di confidenza per dare un'indicazione sulla soddisfazione degli utenti di una mensa rispetto alla totalità degli utenti. Le mense col simbolo '+' saranno quindi le mense che si distinguono positivamente, quelle col segno '-' quelle i cui utenti sono meno soddisfatti e quelle col simbolo "=" quelle i cui utenti sono soddisfatti nella media degli utenti delle mense di Trento.

sono valutate più negativamente sono quelle in collina. In particolare la mensa Povo 1 per quanto riguarda la cortesia (tabella 3), il bar Povo 1 per quanto riguarda l'efficienza (tabella 4) e la mensa di Mesiano per quanto riguarda il rispetto delle norme igieniche (tabella 5).

Fig 2. Valutazione dell'offerta di bevande non a pagamento nelle mense/bar dell'Opera universitaria (%).



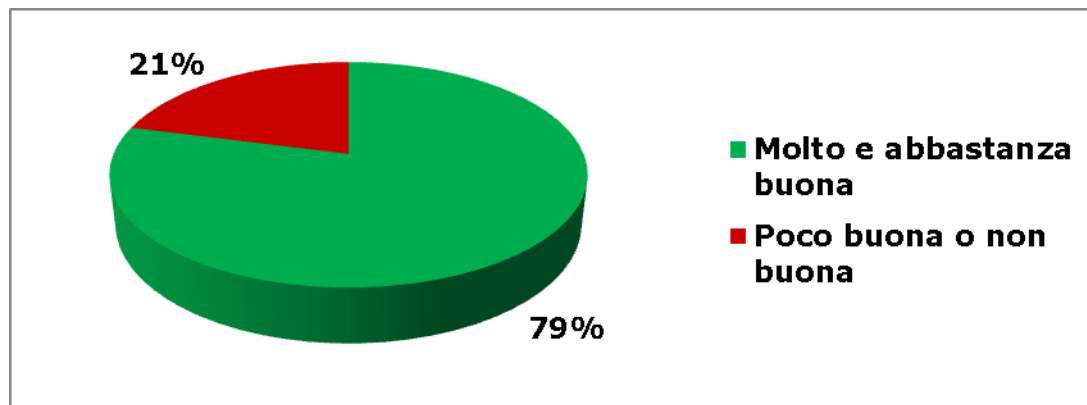
Tab 2. Valutazione dell'offerta di bevande non a pagamento secondo la mensa/bar dell'Opera Universitaria frequentata più assiduamente (% di riga).

* Mensa frequentata più assiduamente	Offerta bevande non a pagamento				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza buona	Poco buona	Non buona		
= Mensa via T. Gar	47,5	40,1	8,5	3,9	100,0	1111
+ Mensa via XXIV Maggio	56,5	33,8	7,5	2,2	100,0	600
= Mensa Via Zanella	47,9	38,3	9,2	4,6	100,0	261
= Mensa Povo c/o Scienze	43,3	44,1	10,6	2,1	100,0	388
= Mensa Povo1 c/o Polo	49,6	37,4	8,8	4,2	100,0	786
= Mensa Mesiano c/o Ing.	39,5	47,1	10,1	3,3	100,0	673
- Bar Povo 1 c/o Polo F.	44,2	40,4	11,5	3,8	100,0	104
- Bar Mesiano c/o Ing.	24,8	52,9	18,3	3,9	100,0	153
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	47,8	43,5	8,7	0,0	100,0	23
Totale	46,6	40,6	9,3	3,4	100,0	4099

Non risposte: n=40

*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" = 87,2% - Intervallo di confidenza al 95%: [86,2-88,2]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Fig 3. Valutazione della cortesia del personale nelle mense/bar dell'Opera universitaria (%).

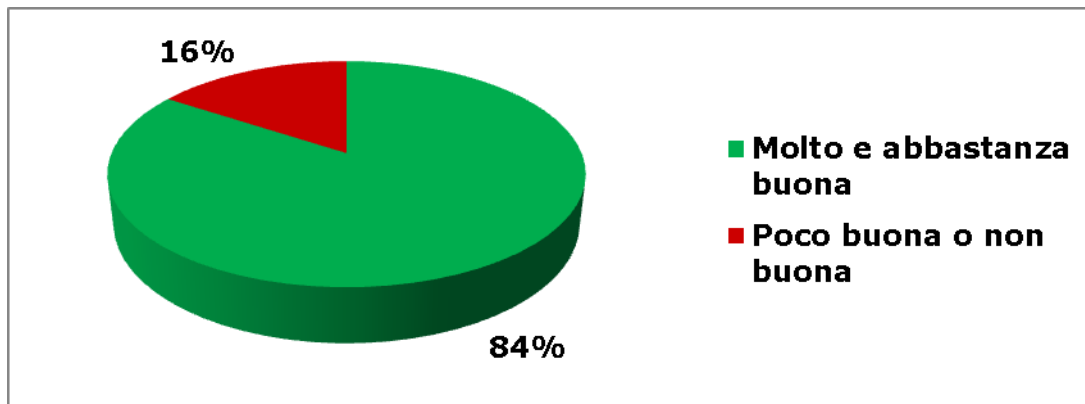


Tab 3. Valutazione della cortesia del personale mense secondo la mensa dell'Opera Universitaria frequentata più assiduamente (% di riga).

* Mensa frequentata più assiduamente	Personale mense cortese?				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza Buona	Poco buona	Non buona		
+ Mensa via T. Gar	31,2	50,2	14,7	3,9	100,0	1135
+ Mensa via XXIV Maggio	33,6	52,6	11,0	2,8	100,0	610
+ Mensa Via Zanella	50,4	42,5	6,4	0,8	100,0	266
+ Mensa Povo c/o Scienze	32,8	49,0	12,8	5,4	100,0	390
- Mensa Povo1 c/o Polo	16,7	46,8	23,3	13,2	100,0	789
+ Mensa Mesiano c/o Ing.	24,1	57,2	14,7	4,0	100,0	675
- Bar Povo 1 c/o Polo F.	18,7	43,0	29,0	9,3	100,0	107
+ Bar Mesiano c/o Ing.	34,4	48,4	11,5	5,7	100,0	157
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	37,5	45,8	16,7	0,0	100,0	24
Totale	28,9	50,2	15,3	5,6	100,0	4153
<i>Non risposte: n=18</i>						

*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" =79,0%- Intervallo di confidenza al 95%: [77,8-80,3]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Fig 4. Valutazione dell'efficienza del personale nelle mense/bar dell'Opera universitaria (%).

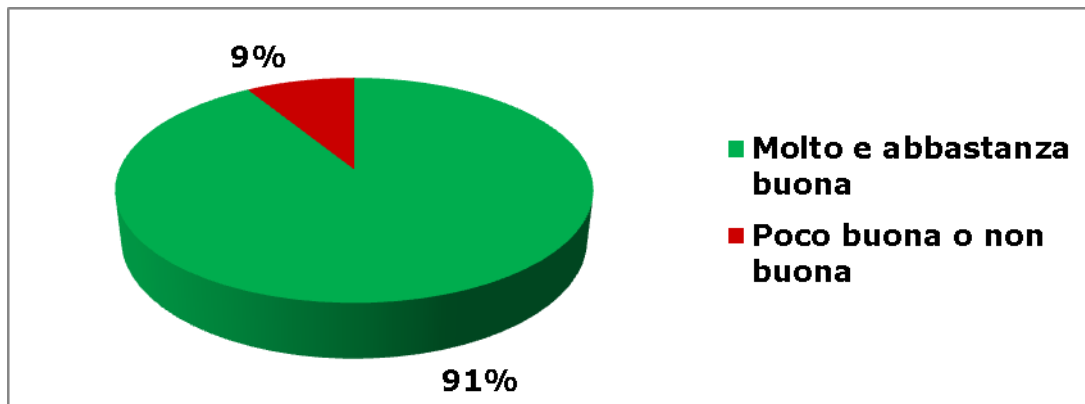


Tab 4. Valutazione dell'efficienza del personale mense secondo la mensa dell'Opera Universitaria frequentata più assiduamente (% di riga).

* Mensa frequentata più assiduamente	Personale mense efficiente?				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza Buona	Poco buona	Non buona		
+ Mensa via T. Gar	28,1	60,7	9,5	1,8	100,0	1132
+ Mensa via XXIV Maggio	33,6	55,9	9,9	0,7	100,0	608
+ Mensa Via Zanella	44,2	49,1	6,4	0,4	100,0	267
= Mensa Povo c/o Scienze	25,1	57,9	14,9	2,1	100,0	390
- Mensa Povo1 c/o Polo	19,4	56,8	17,6	6,2	100,0	789
- Mensa Mesiano c/o Ing.	20,3	59,9	16,9	2,8	100,0	674
- Bar Povo 1 c/o Polo F.	16,8	55,1	21,5	6,5	100,0	107
= Bar Mesiano c/o Ing.	26,8	56,7	13,4	3,2	100,0	157
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	21,7	69,6	8,7	0,0	100,0	23
Totale	26,4	57,9	13,0	2,7	100,0	4147
<i>Non risposte: n=24</i>						

*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" =84,2% - Intervallo di confidenza al 95%: [83,1-85,3]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Fig 5. Valutazione del rispetto delle norme igieniche del personale nelle mense/bar dell'Opera universitaria (%).



Tab 5. Valutazione del rispetto delle norme igieniche del personale mense secondo la mensa dell'Opera Universitaria frequentata più assiduamente (% di riga).

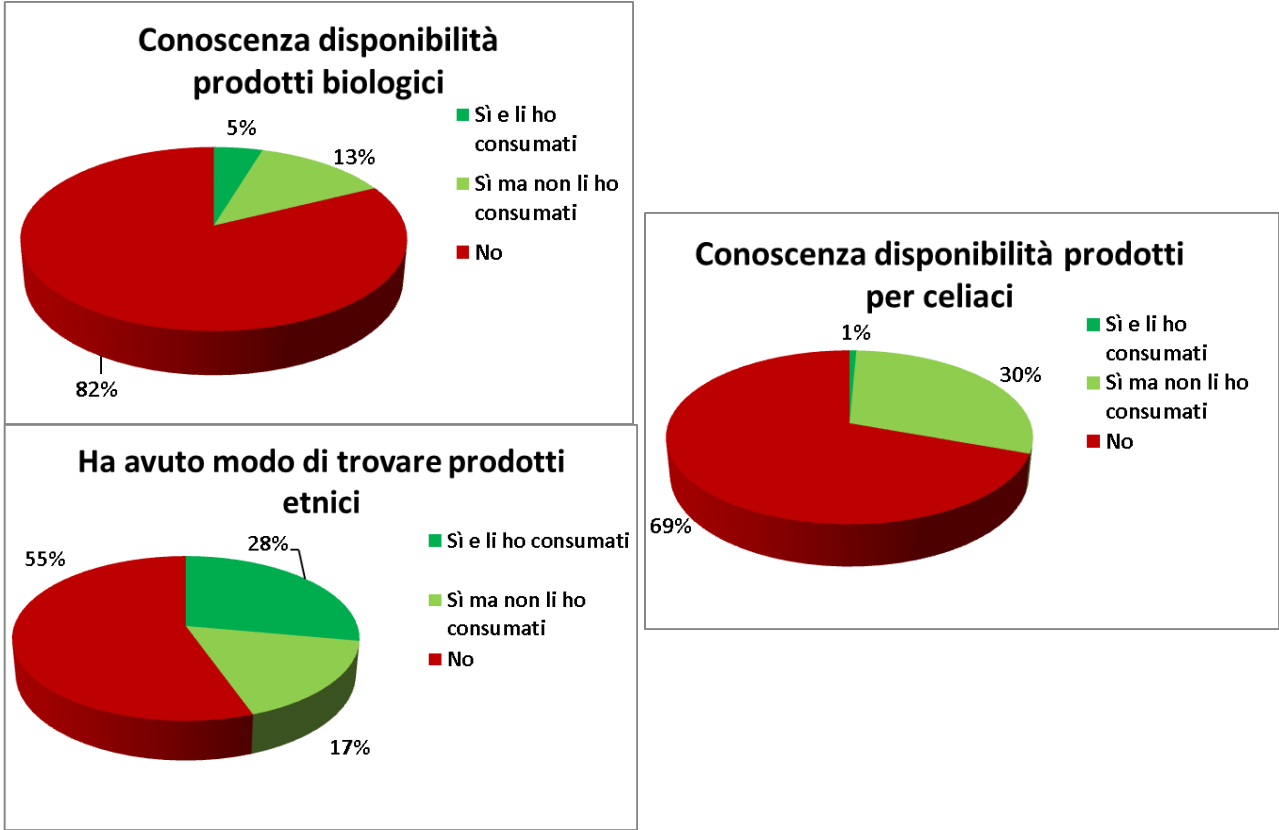
* Mensa frequentata più assiduamente	Personale rispettoso delle norme igieniche?				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza Buona	Poco buona	Non buona		
+ Mensa via T. Gar	35,7	58,5	5,2	0,6	100,0	1132
+ Mensa via XXIV Maggio	40,4	55,3	3,3	1,0	100,0	608
+ Mensa Via Zanella	46,2	49,2	3,8	0,8	100,0	267
+ Mensa Povo c/o Scienze	31,3	61,3	5,9	1,5	100,0	390
- Mensa Povo1 c/o Polo	33,8	56,4	6,3	3,4	100,0	789
- Mensa Mesiano c/o Ing.	22,1	60,5	14,1	3,3	100,0	674
- Bar Povo 1 c/o Polo F.	36,4	49,5	9,3	4,7	100,0	107
- Bar Mesiano c/o Ing.	26,8	60,5	9,6	3,2	100,0	157
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	26,1	69,6	4,3	0,0	100,0	23
Totale	33,7	57,5	6,8	1,9	100,0	4142

Non risposte: n=29

*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" =91,2% - Intervallo di confidenza al 95%: [90,4-92,1]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Gli utenti delle mense dell'Opera dichiarano in larga parte di non essere a conoscenza di alcuni servizi che l'Opera propone (figura 6), in particolare ben l'82% non è a conoscenza che nelle mense sono utilizzati prodotti biologici. Da contratto il 91% dei prodotto ortofrutticoli sono biologici. Solo il 5% ne è a conoscenza e dichiara di averli consumati. Tre volte alla settimana le mense propongono un menù etnico/regionale ma il 55 % degli utenti del 2012 non ne è a conoscenza. Sono inoltre molto pochi coloro che sono a conoscenza della possibilità di richiedere menù appositi per i celiaci (31%).

Fig 6. Distribuzione percentuale secondo la conoscenza della disponibilità di prodotti biologici, prodotti etnici e prodotti per celiaci



L'ULTIMA VOLTA IN MENSA...

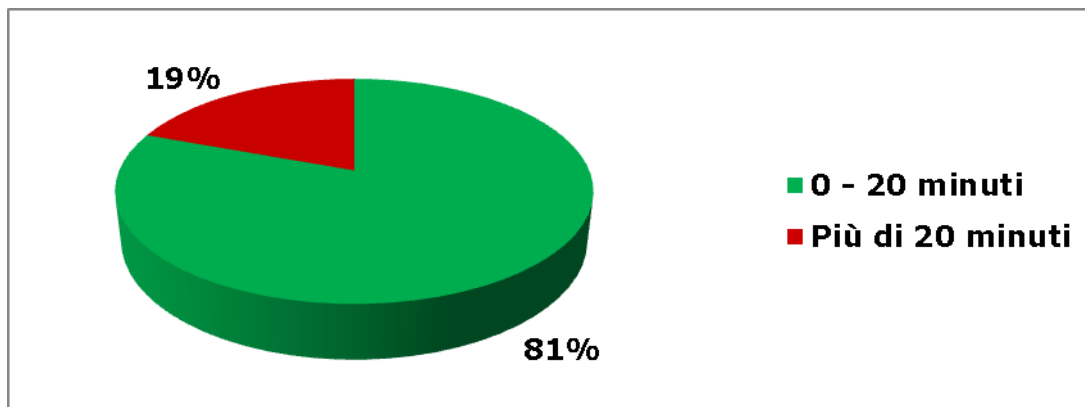
Si è scelto di effettuare alcune domande più specifiche in riferimento all'ultimo pasto effettuato nel 2012 in quanto, in questo modo, si focalizza il rispondente su una situazione concreta e che può facilmente ricordare.

Il 2% di coloro che hanno dichiarato di effettuare almeno qualche pasto al mese non hanno mai pranzato o cenato in una mensa dell'Opera nel 2012 e vengono quindi esclusi da queste domande.

L'ultimo pasto si riferisce nel 2% dei casi a una cena e nel 97% dei casi a un pranzo. La maggior parte delle persone ha pranzato tra le 12.00 e le 13.30 (82%) mentre la maggior parte ha cenato tra le 19.00 e le 20.00 (77%). Solo il 15% degli intervistati ha scelto di mangiare un pasto intero (20%), il 33,6% ha scelto un pasto ridotto mentre ben il 46% ha scelto la tipologia di menù snack.

L'attesa è stata, nell'81% dei casi, 20 minuti o meno ([figura 7](#)). In particolare è stata nel 34% dei casi meno di 10 minuti, nel 47% tra 10 minuti e 20 minuti e nel 15% tra i 21 e i 30 minuti. Nel 5% dei casi è stata superiore alla mezz'ora. Le mense con l'attesa maggiore sembrano essere quelle di Povo e di Mesiano. ([tabella 6](#))

Fig 7. Ultimo pasto in una mensa/bar dell'Opera Universitaria 2012: attesa (%)

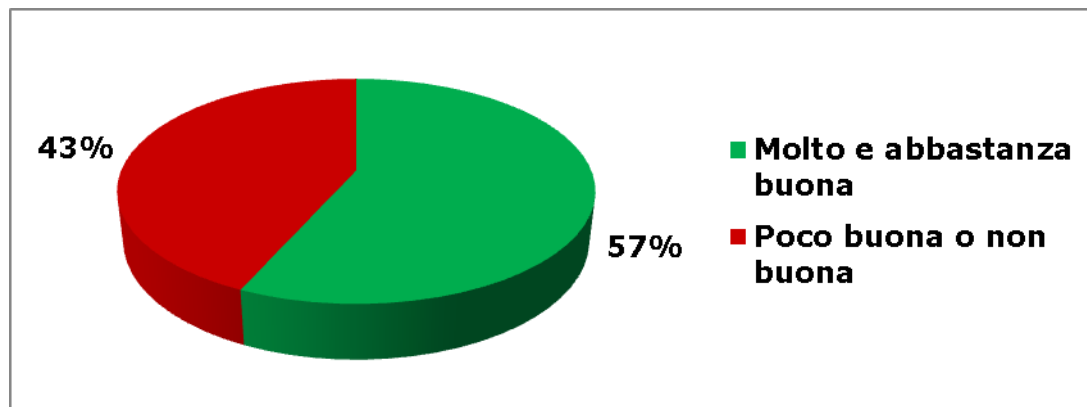


Tab 6. Ultimo pasto in mensa/bar 2012: attesa (% di riga)

Mensa nella quale ha * consumato l'ultimo pasto nel 2012	Attesa					Tot	N
	Meno di 10 m	10-20 min	21-30 min	31-40 min	Oltre 40 min		
+ Mensa via T. Gar	37,3	51,3	9,3	1,9	0,3	100,0	1119
+ Mensa via XXIV Maggio	49,5	40,4	7,9	2,0	0,2	100,0	596
= Mensa Via Zanella	34,0	54,3	10,5	1,3	0,0	100,0	315
- Mensa Povo c/o Scienze	29,0	46,3	16,8	5,1	2,8	100,0	393
- Mensa Povo1 c/o Polo	24,6	45,1	22,4	5,2	2,7	100,0	745
- Mensa Mesiano c/o Ing.	22,0	47,8	21,7	6,5	2,0	100,0	650
= Bar Povo 1 c/o Polo F.	33,3	44,7	15,6	4,3	2,1	100,0	141
+ Bar Mesiano c/o Ing.	37,4	42,0	16,1	4,0	0,6	100,0	174
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	86,4	13,6	0,0	0,0	0,0	100,0	22
Totale	33,5	47,0	14,6	3,6	1,3	100,0	4155
<i>Non risposte: n=17</i>							

*Nota: % "meno di 10 minuti" = 33,5% - Intervallo di confidenza al 95%: [32,0-34,8]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Fig 8. Valutazione della qualità dei cibi consumati nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (%)



Tab 7. Valutazione della qualità dei cibi consumati nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar universitario dell'Opera Universitaria (% di riga)

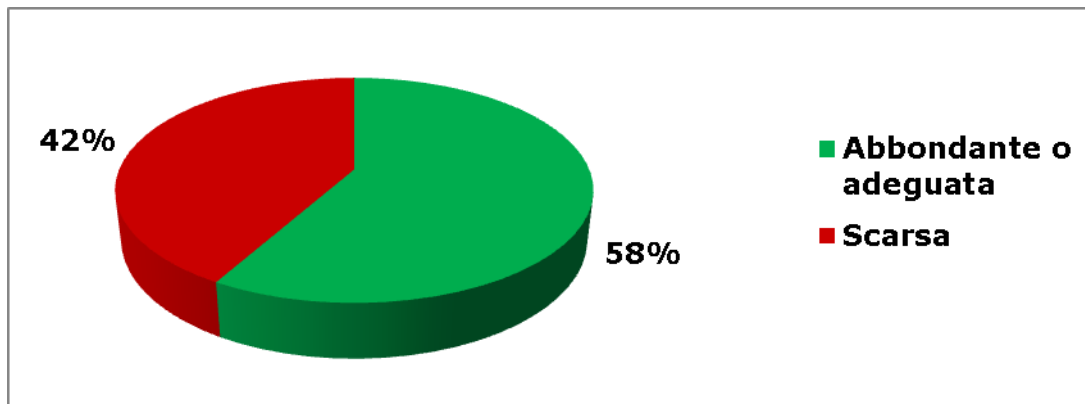
* Mensa nella quale ha consumato l'ultimo pasto nel 2012	Valutazione qualità dei cibi consumati				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza buona	Poco buona	Non buona		
+ Mensa via T. Gar	4,5	55,7	30,7	9,1	100,0	1122
+ Mensa via XXIV Maggio	5,4	61,4	28,0	5,2	100,0	596
+ Mensa Via Zanella	5,7	67,2	21,8	5,4	100,0	317
- Mensa Povo c/o Scienze	2,6	46,0	33,8	17,6	100,0	391
- Mensa Povo1 c/o Polo	1,9	49,0	34,2	14,9	100,0	745
- Mensa Mesiano c/o Ing.	1,2	42,9	38,5	17,4	100,0	650
= Bar Povo 1 c/o Polo F.	3,5	53,5	29,6	13,4	100,0	142
- Bar Mesiano c/o Ing.	4,6	50,3	33,5	11,6	100,0	173
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	13,6	54,5	31,8	0,0	100,0	22
Totale	3,6	53,0	31,8	11,6	100,0	4158

Non risposte: n=14

*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" =56,6% - Intervallo di confidenza al 95%: [55,1-58,1]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Il primo aspetto indagato è la valutazione della qualità (figura 8 e tabella 7) e della quantità dei cibi consumati (figura 9 e tabella 8). Il 57% degli intervistati valuta la qualità molto o abbastanza buona. Bisogna però sottolineare come solo 5% la valuti molto buona, contro l'11% che la valuta non buona. Le percentuali sono preoccupanti nelle mense della collina con percentuali che giungono, per la mensa di Mesiano, anche al 56% di persone che considerano poco buona o non buona la qualità del cibo fornito dalla mensa nell'ultimo pasto che hanno effettuato. Le mense che invece si distinguono positivamente sono la mensa di via Zanella e di via XXIV maggio e il bar UNIBAR di San Bartolameo. Per quanto riguarda la quantità dei cibi consumati nell'ultimo pasto effettuato quasi nessuno la considera abbondante (6%) mentre il 42% la considera scarsa. La maggior parte delle mense supera il 50% di intervistati che dichiarano il loro pasto adeguato o abbondante tranne la mensa di Povo 1 e quella di Mesiano nelle quali il 54% dei rispondenti dichiara che la quantità del loro ultimo pasto era scarsa. Si è poi chiesto a coloro che avevano consumato un primo piatto e/o un secondo piatto di valutarne il livello di cottura. I problemi principali sembrano essere per la cottura dei primi piatti (figura 10 e tabella 9) i quali non sono cotti adeguatamente per più del 50% dei rispondenti, in qualsiasi mensa essi siano stati. Per quanto riguarda invece i secondi la situazione sembra essere molto più positiva (figura 11 e tabella 10).

Fig 9. Valutazione della quantità dei cibi consumati nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (%)



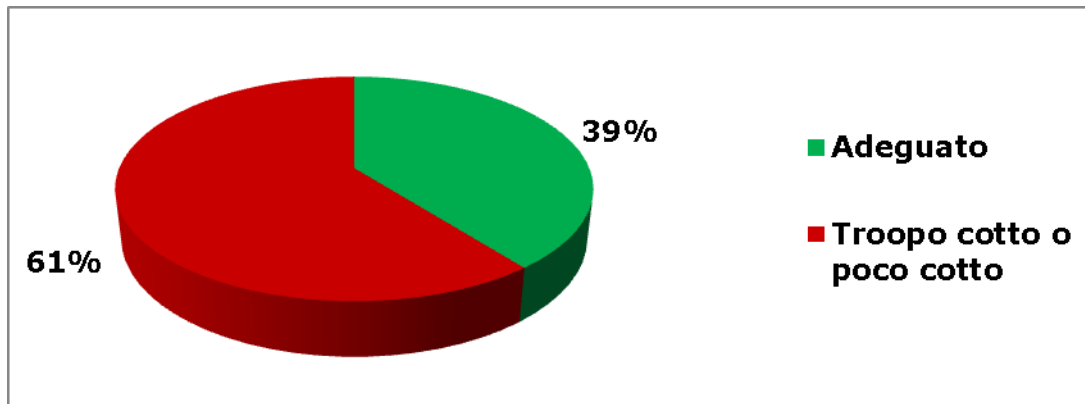
Tab 8. Valutazione della quantità dei cibi consumati nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (% di riga).

* Mensa nella quale ha consumato l'ultimo pasto nel 2012	Valutazione quantità dei cibi consumati				N
	Abbondante	Adeguata	Scarsa	Totale	
+ Mensa via T. Gar	6,0	58,9	35,0	100,0	1125
+ Mensa via XXIV Maggio	8,2	60,6	31,2	100,0	596
+ Mensa Via Zanella	4,4	60,8	34,8	100,0	316
= Mensa Povo c/o Scienze	3,6	53,5	43,0	100,0	391
- Mensa Povo1 c/o Polo	2,5	43,2	54,3	100,0	746
- Mensa Mesiano c/o Ing.	2,8	43,1	54,2	100,0	650
= Bar Povo 1 c/o Polo F	3,5	58,5	38,0	100,0	142
= Bar Mesiano c/o Ing.	4,0	58,0	37,9	100,0	174
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	4,5	72,7	22,7	100,0	22
Totale	4,7	53,5	41,8	100,0	4162

Non risposte: n=10

*Nota: % "abbondante" e "adeguata" = 58,2% - Intervallo di confidenza al 95%: [56,7-59,7]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Fig 10. Valutazione del livello di cottura del primo piatto, nell'eventualità in cui si sia consumato un primo piatto (o pizza o pasta station), nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (%)

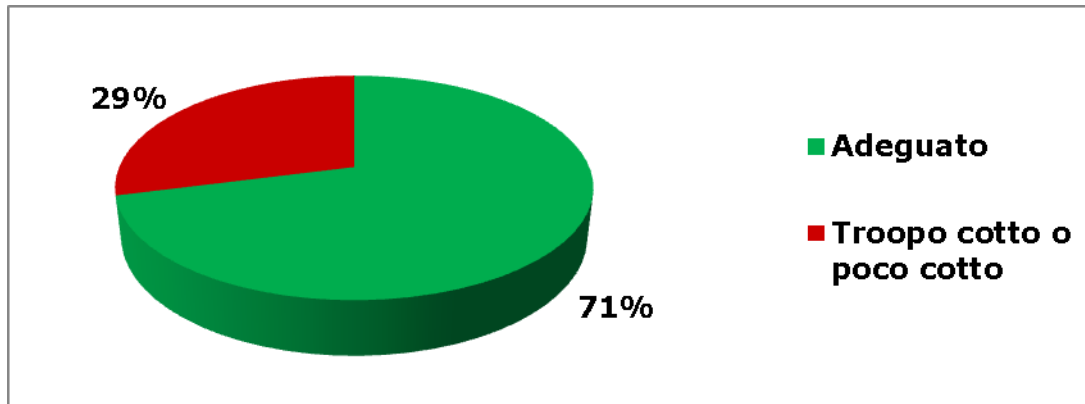


Tab 9. Valutazione del livello di cottura del primo piatto, nell'eventualità in cui si sia consumato un primo piatto (o pizza o pasta station), nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (% di riga).

* Mensa nella quale ha consumato l'ultimo pasto nel 2012	Valutazione cottura primi piatti				N
	Adeguato	Troppo cotto	Poco cotto	Totale	
+ Mensa via T. Gar	46,4	29,7	23,9	100,0	890
+ Mensa via XXIV Maggio	47,2	31,4	21,5	100,0	475
+ Mensa Via Zanella	48,6	35,5	15,9	100,0	214
- Mensa Povo c/o Scienze	31,8	33,9	34,3	100,0	283
- Mensa Povo1 c/o Polo	33,9	26,1	40,0	100,0	578
- Mensa Mesiano c/o Ing.	26,9	34,2	38,9	100,0	476
- Bar Povo 1 c/o Polo F	36,6	32,9	30,5	100,0	82
- Bar Mesiano c/o Ing.	36,7	38,9	24,4	100,0	90
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	46,7	13,3	40,0	100,0	15
Totale	39,5	31,0	29,5	100,0	3103
<i>Non risposte: n=255</i>					

*Nota: % "adeguata" = 39,5% - Intervallo di confidenza al 95%: [37,7-41,2]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Fig 11. Valutazione del livello di cottura del secondo piatto nell'eventualità in cui si sia consumato un secondo piatto nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (%)



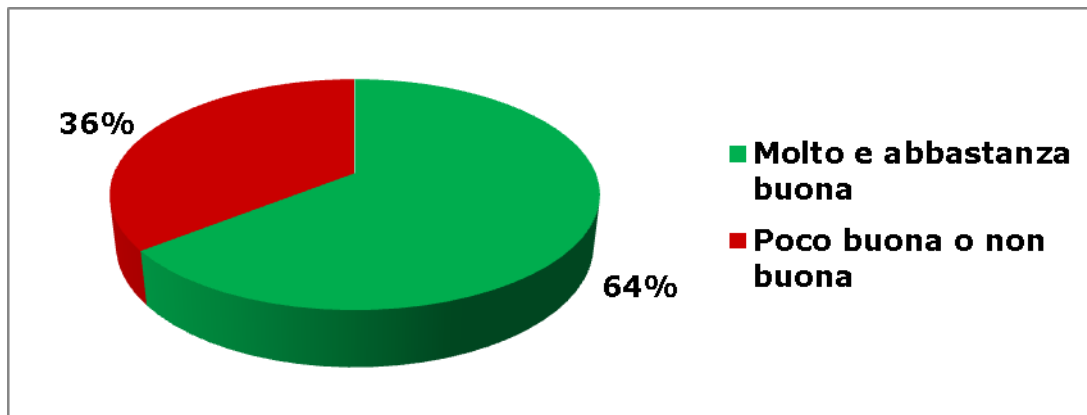
Tab 10. Valutazione del livello di cottura del secondo piatto nell'eventualità in cui si sia consumato un secondo piatto nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (% di riga).

* Mensa nella quale ha consumato l'ultimo pasto nel 2012	Valutazione cottura secondi piatti			Totale	N
	Adeguato	Troppo cotto	Poco cotto		
+ Mensa via T. Gar	74,1	11,1	14,8	100,0	777
+ Mensa via XXIV Maggio	76,3	8,8	14,9	100,0	430
+ Mensa Via Zanella	81,9	7,4	10,7	100,0	243
+ Mensa Povo c/o Scienze	75,2	11,4	13,4	100,0	290
- Mensa Povo1 c/o Polo	63,5	14,5	22,0	100,0	567
- Mensa Mesiano c/o Ing.	66,1	15,2	18,7	100,0	460
- Bar Povo 1 c/o Polo F	62,0	15,2	22,8	100,0	79
- Bar Mesiano c/o Ing.	55,6	19,0	25,4	100,0	63
- Bar UNIBAR S. Bartolameo	58,3	25,0	16,7	100,0	12
Totale	71,1	12,1	16,8	100,0	2921

Non risposte: n=310

*Nota: % "adeguata" = 71,1% - Intervallo di confidenza al 95%: [69,4-72,7]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Fig 12. Valutazione della qualità dei condimenti, per coloro che li hanno utilizzati, nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (%)



Tab 11. Valutazione della qualità dei condimenti, per coloro che li hanno utilizzati, nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (% di riga).

* Mensa nella quale ha consumato l'ultimo pasto nel 2012	Valutazione qualità dei condimenti				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza Buona	Poco buona	Non buona		
+ Mensa via T. Gar	6,8	61,5	21,8	9,9	100,0	1007
+ Mensa via XXIV Maggio	10,5	58,8	21,4	9,2	100,0	541
+ Mensa Via Zanella	9,0	60,8	20,8	9,4	100,0	288
- Mensa Povo c/o Scienze	4,2	57,6	26,1	12,1	100,0	356
- Mensa Povo1 c/o Polo	8,0	52,1	24,9	15,0	100,0	678
- Mensa Mesiano c/o Ing.	6,2	53,6	23,5	16,8	100,0	614
- Bar Povo 1 c/o Polo F	6,7	50,5	23,8	19,0	100,0	105
- Bar Mesiano c/o Ing.	5,9	49,6	27,4	17,0	100,0	135
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	16,7	61,1	16,7	5,6	100,0	18
Totale	7,4	56,9	23,2	12,5	100,0	3742

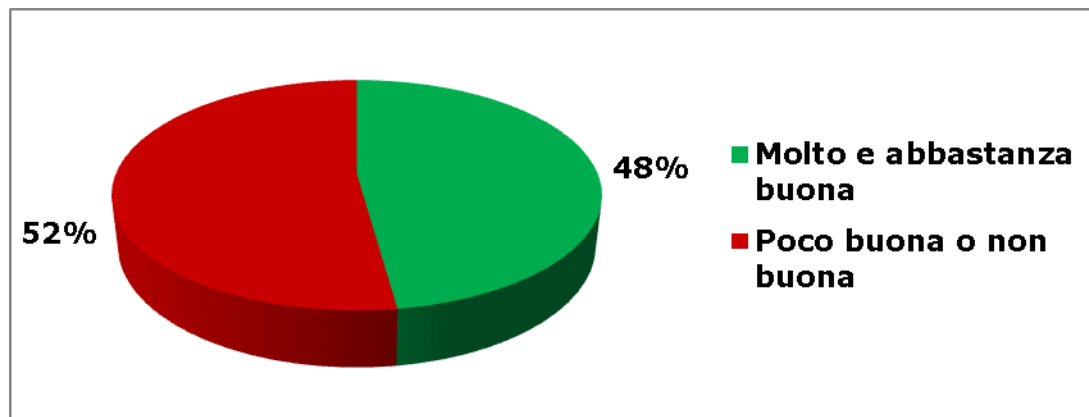
Non risposte: n=50

*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" = 64,3% - Intervallo di confidenza al 95%: [62,8-65,8]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

I rispondenti hanno dato una valutazione sulla qualità di condimenti (figura 12 e tabella 11), contorni (figura 13 e tabella 12) e dessert (figura 14 e tabella 13) in relazione alla loro consumazione nell'ultimo pasto effettuato. Il 64% considera i condimenti molto buoni o abbastanza buoni mentre la percentuale scende a 48% per i contorni e a 58% per i dessert. Le percentuali di utenti che valutano condimenti, contorni e dessert molto buoni sono decisamente basse ma, eccetto per i contorni, quasi tutte le mense ottengono almeno un 50% di utenti che hanno scelto l'opzione "Abbastanza buono". I contorni invece hanno attirato maggiori critiche con percentuali di insoddisfazione ("poco buono", "non buono") che per alcune mense arrivano al 67%. La situazione sembra essere abbastanza omogenea per quanto riguarda i dessert.

La situazione di igiene e pulizia è abbastanza positiva se vista nel suo complesso. L'81% degli utenti afferma che la pulizia e l'igiene della zona distribuzione e delle stoviglie è molto buona o abbastanza buona e l'85% valuta positivamente l'igiene e la pulizia della zona consumazione dei cibi (figura 15 e figura 16). Si trova, invece, una situazione piuttosto negativa a Mesiano, sia nel bar che nella mensa. In particolare la pulizia della zona di distribuzione dei cibi e delle stoviglie della mensa di Mesiano viene considerata da ben il 45% degli utenti poco buona o non buona (tabella 14 e tabella 15).

Fig 13. Valutazione della qualità dei contorni, per coloro che ne hanno consumato uno, nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (%)



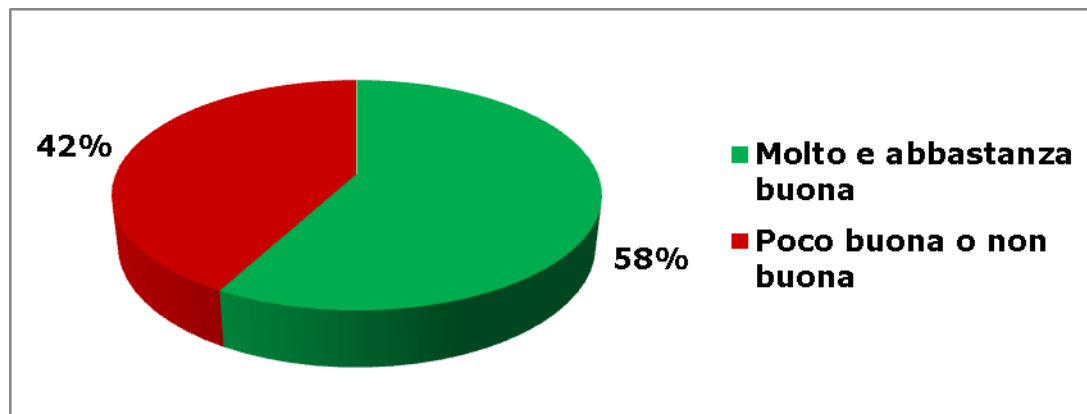
Tab 12. Valutazione della qualità dei contorni, per coloro che ne hanno consumato uno, nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (% di riga)

* Mensa nella quale ha consumato l'ultimo pasto nel 2012	Valutazione qualità dei contorni				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza Buona	Poco buona	Non buona		
+ Mensa via T. Gar	4,8	49,2	32,7	13,3	100,0	1062
+ Mensa via XXIV Maggio	7,7	55,8	27,4	9,1	100,0	572
+ Mensa Via Zanella	7,0	54,2	27,2	11,6	100,0	301
- Mensa Povo c/o Scienze	1,3	43,9	32,2	22,6	100,0	385
- Mensa Povo1 c/o Polo	2,2	35,6	34,3	27,9	100,0	717
- Mensa Mesiano c/o Ing.	1,3	31,5	40,8	26,4	100,0	628
- Bar Povo 1 c/o Polo F.	3,8	33,0	34,9	28,3	100,0	106
- Bar Mesiano c/o Ing.	1,6	41,9	36,4	20,2	100,0	129
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	15,8	42,1	21,1	21,1	100,0	19
Totale	3,9	44,0	33,2	18,9	100,0	3919

Non risposte: n=58

*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" =47,9% - Intervallo di confidenza al 95%: [46,3-49,5]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Fig 14. Valutazione della qualità dei dessert, per coloro che ne hanno consumato uno, nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (%).

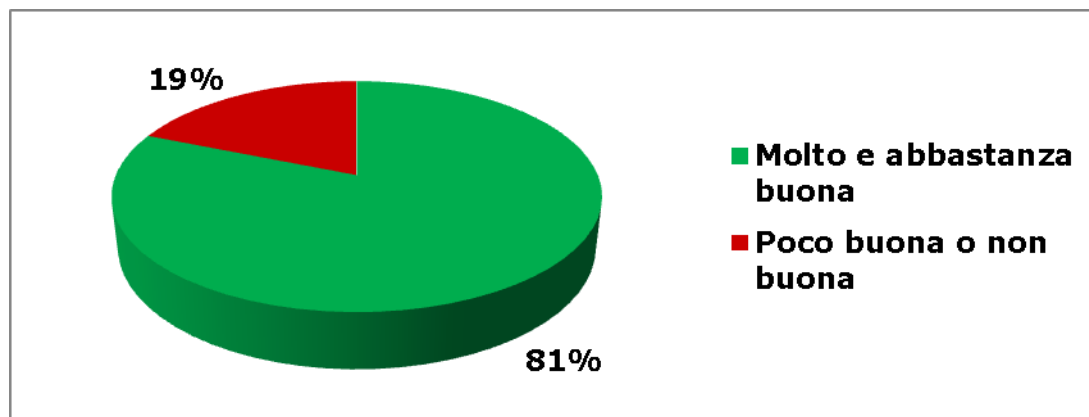


Tab 13. Valutazione della qualità dei dessert, per coloro che ne hanno consumato uno, nell'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (% di riga).

Mensa nella quale ha consumato * l'ultimo pasto nel 2012	Valutazione qualità dessert				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza Buona	Poco buona	Non buona		
+ Mensa via T. Gar	7,5	53,0	24,5	15,0	100,0	828
+ Mensa via XXIV Maggio	9,3	51,1	24,8	14,8	100,0	399
= Mensa Via Zanella	6,4	52,0	30,4	11,3	100,0	204
+ Mensa Povo c/o Scienze	5,1	58,0	26,1	10,9	100,0	257
- Mensa Povo1 c/o Polo	7,8	47,9	25,6	18,7	100,0	551
- Mensa Mesiano c/o Ing.	2,7	46,3	33,6	17,4	100,0	447
= Bar Povo 1 c/o Polo F	6,9	52,5	22,8	17,8	100,0	101
+ Bar Mesiano c/o Ing.	11,2	49,0	23,1	16,8	100,0	143
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	11,8	70,6	11,8	5,9	100,0	17
Totale	7,0	51,0	26,5	15,5	100,0	2947
<i>Non risposte: n=85</i>						

*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" =58,0% - Intervallo di confidenza al 95%: [56,2-59,8]
 "+" migliore della media / "-" peggiore della media / "=" nella media

Fig 15. Valutazione del livello di igiene e pulizia della zona distribuzione cibi e delle stoviglie (vassoi, piatti, posate, bicchieri, brocche), durante l'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (%).

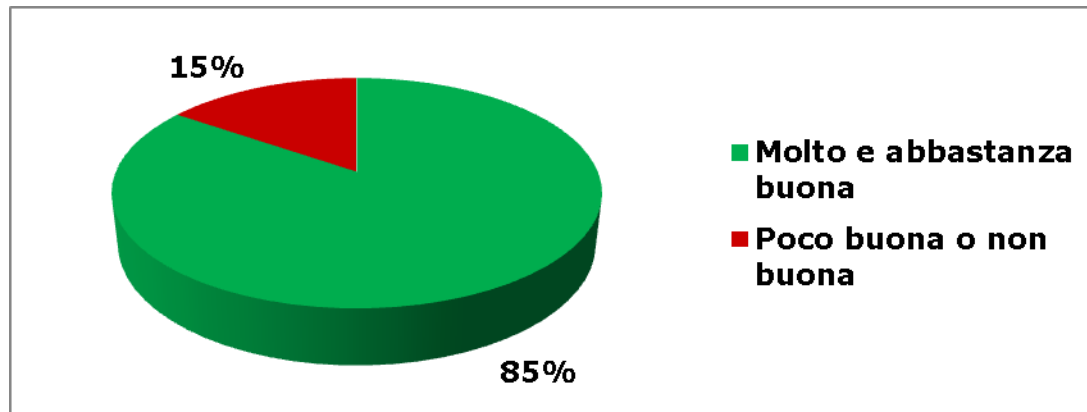


Tab 14. Valutazione del livello di igiene e pulizia della zona distribuzione cibi e delle stoviglie (vassoi, piatti, posate, bicchieri, brocche), durante l'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar universitario (% di riga).

* Mensa nella quale ha consumato l'ultimo pasto nel 2012	Livello igiene e pulizia della zona distribuzione cibi e delle stoviglie (vassoi, piatti, posate...)				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza Buona	Poco buona	Non buona		
+ Mensa via T. Gar	26,3	61,0	10,1	2,6	100,0	1117
+ Mensa via XXIV Maggio	31,4	59,0	8,1	1,5	100,0	592
+ Mensa Via Zanella	41,0	50,6	7,1	1,3	100,0	312
+ Mensa Povo c/o Scienze	23,9	60,9	11,9	3,3	100,0	394
+ Mensa Povo1 c/o Polo	26,5	56,5	11,7	5,3	100,0	741
- Mensa Mesiano c/o Ing.	9,5	45,4	32,6	12,5	100,0	650
= Bar Povo 1 c/o Polo F	23,0	58,3	17,3	1,4	100,0	139
- Bar Mesiano c/o Ing.	13,9	56,6	24,3	5,2	100,0	173
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	31,8	63,6	4,5	0,0	100,0	22
Totale	24,7	56,4	14,4	4,5	100,0	4140
<i>Non risposte: n=32</i>						

*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" =81,1% - Intervallo di confidenza al 95%: [79,9-82,3]
 "+ " migliore della media / "- " peggiore della media / "=" nella media

Fig 16. Valutazione del livello di igiene e pulizia della zona di consumazioni dei cibi (tavoli, sedie, pavimenti etc.), durante l'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar dell'Opera Universitaria (%).



Tab 15. Valutazione del livello di igiene e pulizia della zona di consumazioni dei cibi (tavoli, sedie, pavimenti etc.), durante l'ultimo pasto consumato nel 2012 in una mensa/bar universitario (% di riga).

* Mensa nella quale ha consumato l'ultimo pasto nel 2012	Livello igiene e pulizia della zona di consumazioni dei cibi (tavoli, sedie, pavimenti)				Tot	N
	Molto buona	Abbastanza Buona	Poco buona	Non buona		
+ Mensa via T. Gar	20,5	66,5	11,2	1,8	100,0	1111
+ Mensa via XXIV Maggio	27,2	61,2	10,1	1,5	100,0	585
+ Mensa Via Zanella	36,4	55,5	7,1	1,0	100,0	308
= Mensa Povo c/o Scienze	18,6	67,1	12,2	2,0	100,0	392
+ Mensa Povo1 c/o Polo	30,1	58,7	7,5	3,8	100,0	738
- Mensa Mesiano c/o Ing.	10,3	61,6	21,7	6,3	100,0	649
- Bar Povo 1 c/o Polo F	21,7	61,6	15,2	1,4	100,0	138
- Bar Mesiano c/o Ing.	8,7	60,7	22,5	8,1	100,0	173
+ Bar UNIBAR S. Bartolameo	33,3	61,9	4,8	0,0	100,0	21
Totale	22,2	62,4	12,4	3,0	100,0	4115
<i>Non risposte: n=57</i>						

*Nota: % "molto buona" e "abbastanza buona" =84,6% - Intervallo di confidenza al 95%: [83,5-85,7]
 + migliore della media / - peggiore della media / = nella media

LE MENSE CONVENZIONATE

Con la tessera dell'Opera Universitaria o con la lunch tronic si può accedere sia alle mense dell'Opera Universitaria sia a delle mense convenzionate con essa. Si tratta a Trento del Ristoro di via Bomporto e a Rovereto del Tandem, della Gilda e del Le Arti del Mart. Le mense convenzionate offrono un servizio diverso sia per quanto riguarda i prezzi, sia i menù e sono per questo difficilmente confrontabili con le mense dell'Opera Universitaria. E' comunque interessante dare una panoramica delle valutazioni che sono state fornite dagli utenti su alcuni aspetti riguardanti la qualità del servizio.

Si considerano ora coloro che affermano di avere effettuato l'ultimo pasto in una mensa convenzionata (9,2%). Nel 53,2% dei casi hanno effettuato meno di 10 minuti di coda e nel 39% tra i 10 e i 20 minuti. Attese superiori sono casi isolati.

Per quanto riguarda la qualità del cibo l'86,2% la valuta molto buona o abbastanza buona e per quanto riguarda la quantità l'84% la considera adeguata o abbondante. Anche l'igiene e la pulizia della zona distribuzione e della zona di consumazione del cibo raccoglie pareri molto favorevoli tra i rispondenti, rispettivamente il 96% e il 91% la valutano molto o abbastanza buona.

Sono state poi chieste alcune valutazioni sulle mense in generale. Si può quindi osservare quali sono le opinioni di coloro che dichiarano di frequentare maggiormente le mense convenzionate (9,7%), tenendo conto che non è possibile valutare quanto ha influenzato il giudizio la frequenza più o meno assidua di altre mense. La varietà del cibo è considerata molto o abbastanza buona dal 74% dei rispondenti e solo il 3% dichiara che non è buona. Per quanto riguarda il personale della mensa l'87% lo considera molto o abbastanza gentile, l'89% molto

o abbastanza efficiente e il 96% molto o abbastanza rispettoso delle norme igieniche.

SUGGERIMENTI

La commissione mensa, che è possibile contattare in caso di qualsiasi problematica da segnalare, non è conosciuta da ben l'87% delle persone intervistate e la maggior parte di quelli che la conoscono non l'ha mai interpellata. Se da un lato molti sembrano rivendicare la necessità di cambiamenti dall'altra davvero pochi si rivolgono alla commissione per suggerimenti e critiche. Nonostante ciò ben il 62% dei rispondenti ha voluto lasciare un suggerimento finale una volta completato il questionario. Si riassumono qui di seguito i suggerimenti e le critiche che sono state segnalate dal maggior numero di persone.

SUGGERIMENTI

Alimenti

- Proporre piatti di diverse nazioni/ riproporre serate a tema con cibi etnici,
- Migliorare insalatone
- Possibilità di chiedere porzioni più abbondanti
- Rimettere la macchina per le pizze a Mesiano

Strutture:

- Ampliare l'orario di apertura in modo che le mense siano utilizzabili anche da chi ha lezione alle 14.00.
- Prevedere spazi per chi si porta il cibo da casa (che il microonde sia utilizzabile anche da loro)
- Permettere che chi mangia in mensa e chi non mangia in mensa possa usufruire degli stessi spazi potendo quindi passare assieme la pausa pranzo
- UNIBAR : Trasformarlo in una mensa
- Possibilità di utilizzare tessera ricaricabile anche a Rovereto
- Possibilità di avere il pasto snack anche a Rovereto
- Possibilità di cenare anche a Rovereto
- Per le colline si propone che ci siano due gestioni (bar- mensa) in modo che ci sia concorrenza

Organizzazione mensa:

- Indicare con dei cartellini gli ingredienti e i metodi di cottura (riso cotto nell'acqua della pasta)
- Segnalare la possibilità di prendere prodotti senza glutine
- Indicare quali prodotti sono biologici
- Spiegare in maniera chiara le tipologie di menù
- Indicare all'ingresso il menù della giornata
- Installare dei microonde per riscaldare i piatti
- Tenere aperte due linee anche quando sono appena finite le lezioni
- Richiesta code e spazi appositi per docenti/pta e dottorandi (pausa corta)
- Mettere bicchieri riciclabili o di plastica lavabile - cucchiaini non di plastica - distributori di senape a maionese - mettere vasetto di pepe anziché bustine

Menù:

- Ripristinare il pane in ogni menù
- Si suggerisce che ogni piatto abbia il suo costo e che ci sia una maggiore flessibilità nella combinazione degli alimenti (es. prendere tre coppette di verdura, prendere due contorni)
- Problema dei nuovi menù, il ridotto non conviene (si paga troppo per uno yogurt/un frutto), lo snack è troppo piccolo e l'intero troppo grande
- Che contorno – dessert – frutta siano intercambiabili
- Ripristinare il caffè nel menù snack
- Che ci siano pasti senza glutine senza dover telefonare (es. non cuocere il riso nell'acqua della pasta)
- In alcune mense bisogna telefonare per i pasti senza glutine in altre lo fanno sul momento

Altro

- Controlli sistematici sia per pulizia sia per qualità
- Si propongono prezzi più bassi o pasti gratuiti per chi ha la borsa di studio
- Pubblicizzare la commissione mensa , fornire un numero di telefono e mail
- Non aumentare ancora i prezzi

CRITICHE

Bar Mesiano

- non vengono rispettate le norme igieniche, si toccano le banconote e poi i panini.
- ultimamente danno i prodotti delle macchinette (scarsa qualità)

Mensa Mesiano

- Cronica assenza di coltelli
- Le posate sono sempre sporche
- I totem sono situati in una zona scomoda
- Scarso rispetto norme igieniche
- la disposizione logistica della mensa è inefficiente

Si segnala inoltre che tra Povo e Mesiano ci sono stati casi di pezzi di vetro nelle ciotole dell'insalata.

Mart di Rovereto

- Si paga l'acqua del rubinetto

Bar Povo (polo Ferrari)

- molte segnalazioni di scortesia
- non vengono accettate banconote di grande taglio.
- si fanno problemi anche per le banconote di piccolo taglio
- non vengono rispettate le norme igieniche, si toccano le banconote e poi i panini.

Mensa Povo (non sempre è indicato quale delle due mense)

- Il totem è situato in un luogo insensato
- Personale scortese, si rifiuta di caricare la tessera nonostante totem non funzionante
- Personale si rifiuta di dare due mezzi contorni invece che uno
- Nelle mense di Povo è troppo frequente l'uso di aglio. (verificare numeri)

Si segnala inoltre che tra Povo e Mesiano ci sono stati casi di pezzi di vetro nelle ciotole dell'insalata e che capita di trovare capelli, formiche e vermi nell'insalata

Mensa Tommaso Gar

- Problemi su pulizia (posate -tavoli e sedie)
- Cena: servizio più scadente del pranzo

Si segnala che sono stati trovati capelli nei cibi e una segnalazione di una chiocciola di lumaca trovata nei piselli

Alimentazione:

- Problemi segnalati su qualità – quantità – cottura alimenti – varietà
- In alcune mense si mette aglio in troppi piatti
- I sughi sono spesso acquosi, la pasta scolata male, inoltre sughi scarsi per la quantità di pasta fornita
- «Non ci sono menù per vegetariani e vegani» VS «Ci sono troppe verdure nei menù»
- «Si richiedono più verdure VS «si richiedono meno verdure e più patate»
- Si richiede più pesce, uova, formaggi
- Mancanza menù per persone intolleranti (spesso si trovano ingredienti non segnalati, es. i funghi nel ragù)
- Non ovunque fanno la carne ai ferri su richiesta
- Molti utenti hanno l'impressione che il cibo venga riciclato di giorno in giorno
- Sembra che l'insalata non venga lavata, parecchie segnalazioni di ritrovamenti di capelli, peli, vermi, insetti, afidi, ragni. Si segnala inoltre che "in un budino al cioccolato non confezionato sono stati trovati pezzi di pisellini e carote bollite"

Si segnala che alcune persone sono state male dopo aver mangiato il ragù della mensa

Totem

- Posizionato in luoghi non comodi
- Non accetta moneta
- Non da resto
- Spesso non funziona
- La tessera spesso si smagnetizza e si perdono i soldi

Organizzazione

- Si spreca le bevande gratuite per colpa delle brocche
- Le bevande finiscono spesso verso le 13.30
- Mancanza di brocche
- Pagare il pane in contanti crea disagio visto che il resto del pasto va pagato con la tessera ricaricabile. Perché non viene dato lo scontrino?
- Spesso i pasti serviti non sono quelli indicati all'ingresso
- Vengono fatte distinzioni tra maschi e femmine nel distribuire le porzioni
- Dipendenti: con il buono da sette euro non si può prendere il corrispettivo di sette euro di alimenti. (bar Mesiano)
- Il pane andrebbe messo in fondo alla fila (visto che è a pagamento in alcuni menù e all'inizio della fila non si sa ancora cosa si prenderà)

Alcune segnalazioni sull'apertura delle porte di ingresso di inverno (via Zanella-Tommaso Gar- Mesiano)

Altro

- Subito dopo il cambio di gestione c'è stato un miglioramento ma poi in seguito la situazione è tornata la stessa/peggiorata (qualcuno indica un miglioramento)
- Aumento prezzi / diminuzione quantità e qualità
- Pulizia e strutture inadeguate – troppe code – personale sotto numero
- Rigidità sui menù
- La commissione non viene ascoltata
- Le web-cam ogni tanto non sono funzionanti ma andrebbero estese a tutte le mense
- Molti studenti segnalano che hanno iniziato a portarsi il cibo da casa a causa della cattiva qualità ma soprattutto degli aumenti di prezzo

CONCLUSIONI

Si riassumono brevemente i risultati emersi:

- **Attesa:** il problema sembra essere per lo più presente nelle mense di Povo e Mesiano. Sulla totalità dei rispondenti al questionario solo il 5% dichiara di aver atteso più di mezz'ora l'ultima volta che si è recato in mensa. Viene comunque segnalata più volte nei suggerimenti finali un'attesa troppo lunga per essere compatibili con gli orari lavorativi o delle lezioni.
- **Qualità:** solo il 5% valuta la qualità del cibo molto buona, il 54% abbastanza buona, il 30% poco buona e ben l'11% non buona. Le percentuali sono preoccupanti nelle mense della collina con percentuali che giungono anche al 56% di persone che considerano non abbastanza buona la qualità del cibo fornito dalla mensa nell'ultimo pasto che hanno effettuato.
- **Bevande:** valutazione molto positiva per le bevande offerte non a pagamento nelle mense.
- **Quantità:** nella maggior parte delle mense il pasto viene dichiarato adeguato o abbondante da almeno il 50% dei suoi utenti. Nelle mense di Povo 1 e Mesiano il 54% dei rispondenti dichiara che la quantità del loro ultimo pasto era scarsa. Inoltre nei suggerimenti ci sono moltissime segnalazioni che dichiarano scarsi i secondi e i contorni (non i primi). E' inoltre segnalato come con il cambio di gestione siano diminuite le porzioni fornite.

- Cottura: molte sono le lamentele per quanto riguarda la cottura, in particolare dei primi piatti che non vengono cotti adeguatamente secondo più del 50% dei rispondenti. Il problema riguarda tutte le mense e è segnalato numerose volte anche nei commenti finali. Inoltre la qualità del riso scelto sembra dare dei problemi in fase di cottura.
- Condimenti, dessert e contorni: la valutazione dei condimenti e dessert sembra essere sufficiente. Diversamente, la qualità dei contorni attira, invece, parecchie critiche, con punte di insoddisfazione, nelle mense in collina, che arrivano al 67%. Il problema è segnalato anche nei suggerimenti, le richieste sono di maggiore attenzione alla cottura (es. cubetti di spinaci o patate crude), di maggiore varietà di verdure da un lato e di presenza tutti i giorni di patate (per coloro a cui non piace la verdura).
- Igiene e pulizia: per quanto riguarda il livello di igiene e pulizia la situazione sembra essere non del tutto negativa. Bisogna però tenere conto che il 15%-19% dei rispondenti la valuta poco buona o non buona. Si segnalano negativamente le mense e il bar di Mesiano, in particolare la pulizia della zona di distribuzione dei cibi e delle stoviglie della mensa di Mesiano viene considerata da ben il 45% degli utenti poco buona o non buona. Anche nei suggerimenti si segnala, in particolare, come a Mesiano le posate siano spesso sporche.
- Varietà cibo: valutazione positiva della varietà del cibo offerto, valore che si abbassa notevolmente in funzione del numero di volte settimanale in cui si frequenta la mensa.
- Cortesia, efficienza e rispetto delle norme igieniche: valutazione molto positiva della cortesia, dell'efficienza e del rispetto delle norme igieniche del personale mensa. Si distingue in maniera particolarmente negativa il bar di Povo per quanto riguarda la cortesia del personale. Questo aspetto emerge anche dalla domanda aperta finale.

- Si individua una difficoltà comunicativa da parte dell'Opera Universitaria e dell'azienda che gestisce il servizio. Gli utenti sono solo in minima parte a conoscenza dell'utilizzo di prodotti biologici, della possibilità di richiedere pasti per celiaci e della presenza, tre volte in settimana, di menù regionali. Inoltre dai suggerimenti si rivela una forte richiesta di maggiore chiarezza nella composizione dei menù (snack, ridotto, intero).

Dai suggerimenti finali emergono inoltre alcuni altri punti importanti:

- la richiesta di una maggiore attenzione per le persone intolleranti o con diete particolari come quella vegetariana e vegana.
- la segnalazione di problematiche con il pagamento con tessera ricaricabile causa malfunzionamento e scarsità dei cosiddetti totem.
- la richiesta di una maggiore flessibilità: negli orari, nei menù, nella distribuzione del cibo, nell'accesso alla mensa.
- la richiesta di semplificare i menù esistenti e/o di tornare ai menù precedenti
- in collina si segnala un peggioramento rispetto alla gestione precedente