

**Opera Universitaria di Trento
Università degli Studi di Trento**

**Sondaggio su qualità e fruibilità del servizio di ristorazione
dell'Opera Universitaria:
la valutazione degli studenti**

**Supervisione scientifica
Francesca Sartori**

**Rapporto di ricerca
Corina Coval**

Marzo 2016

Questa indagine si è resa possibile per il concorso e la fattiva collaborazione dei membri della commissione mensa istituita dal cda dell'OU, e in particolare di Maria Laura Frigotto per la sua preziosa consulenza scientifica.

Si ringraziano inoltre Barbara Poli, che ha coordinato le rilevazioni sul campo; Corina Coval che, oltre alla redazione del rapporto di ricerca, ha anche curato l'elaborazione dei dati; gli studenti e le studentesse 150 ore che hanno condotto la rilevazione e coloro che, rispondendo ai questionari, hanno contribuito alla buona riuscita dell'indagine.

INDICE

Introduzione	2
Prima fase <i>“Quanto ti piace?”</i>	
La qualità del servizio di ristorazione: la valutazione della soddisfazione degli utenti	3
1. Il servizio di ristorazione dell’Opera Universitaria a Trento	4
1.1 L’accesso al servizio	4
1.2 La frequenza di utilizzo del servizio	7
1.3 La qualità delle mense/bar-caffetterie	8
1.3.1 Le caratteristiche del pasto	9
1.3.2 L’organizzazione del servizio	17
1.3.3 Le caratteristiche del locale	24
2. I locali convenzionati con l’Opera Universitaria a Rovereto	29
Conclusioni	30
Seconda fase <i>“Dimmi come mangi...”</i>	
La fruibilità del servizio di ristorazione	34
1. Le modalità di fruizione del servizio	34
2. I tempi di attesa	38
3. I motivi della frequenza saltuaria o del mancato utilizzo del servizio	40
4. I suggerimenti degli studenti	44
Conclusioni	48
Appendice	50

Introduzione

L'indagine di cui qui si illustrano i risultati ha avuto l'obiettivo di conoscere il punto di vista degli studenti che utilizzano mense e bar gestite dall'Opera Universitaria relativamente alla qualità del servizio di ristorazione e di raccogliere dei suggerimenti per migliorare tale servizio.

Il sondaggio si è svolto in due fasi:

- la prima fase – “*Quanto ti piace?*” – si è focalizzata sulla valutazione del grado di soddisfazione degli studenti rispetto al servizio di ristorazione dell'Opera Universitaria. Più precisamente, in questa fase è stato chiesto agli utenti della ristorazione universitaria la loro opinione sul servizio ricevuto, ovvero sull'organizzazione e sulla qualità del cibo. La rilevazione è avvenuta nei mesi di ottobre e novembre 2015 attraverso un questionario distribuito all'inizio del pasto e raccolto all'uscita dalle mense e dai bar gestiti dall'Opera Universitaria a Trento e nei locali convenzionati con essa a Rovereto;
- la seconda fase – “*Dimmi come mangi*” – si è basata sulla raccolta dei dati attraverso un questionario proposto agli studenti durante le lezioni dei corsi più frequentati nei diversi Dipartimenti dell'Ateneo nei mesi di novembre e dicembre 2015. Nello specifico, il questionario ha avuto lo scopo di conoscere le abitudini alimentari degli studenti, ossia in che misura essi usufruiscono del servizio di ristorazione dell'Opera Universitaria e quali preferenze hanno nella consumazione dei pasti durante il periodo di frequenza universitaria, per raccogliere eventuali proposte o suggerimenti per migliorare il servizio.

Il rapporto è strutturato in due parti, nelle quali vengono presentati i risultati del sondaggio relativi alla soddisfazione dell'utenza e alla fruibilità del servizio di ristorazione universitario.

Prima fase

Quanto ti piace?

La qualità del servizio di ristorazione: la valutazione della soddisfazione degli utenti

Per valutare la soddisfazione degli utenti del servizio di ristorazione dell'Opera Universitaria è stato chiesto loro di esprimere la propria opinione facendo riferimento al pasto consumato presso la mensa o il bar-caffetteria in merito ai diversi aspetti del servizio ristorativo. Gli aspetti indagati hanno riguardato, nello specifico, le caratteristiche del pasto, le caratteristiche del locale e l'organizzazione del servizio, tutti elementi ritenuti importanti per la valutazione complessiva della ristorazione universitaria.

Il sondaggio ha inteso inoltre rilevare la frequenza con cui gli studenti accedono alle mense/bar-caffetteria dell'Opera e "fotografare" un momento specifico del servizio di ristorazione all'orario di pranzo. Per questo motivo, nella prima parte del questionario, è stato chiesto agli intervistati di rispondere ad una serie di domande riferite alla situazione della mensa dove si erano recati.

Nel periodo in cui è stato condotto il sondaggio, il servizio di ristorazione dell'Opera Universitaria era costituito a Trento da due mense nel centro della città (T. Gar e 24 Maggio), tre mense nel polo universitario in collina – di cui una a Mesiano e due a Povo (presso la Facoltà di Scienze e presso il Polo F. Ferrari) – e tre bar-caffetteria (collocati presso la Facoltà di Ingegneria a Mesiano, il Polo F. Ferrari e lo Studentato di San Bartolameo). A Rovereto invece l'Opera Universitaria offriva il servizio di ristorazione attraverso alcuni locali convenzionati, tra cui il Ristorante Le Arti del MART e il Ristorante Gilda, presso i quali sono stati distribuiti dei questionari.

Complessivamente sono stati compilati 2016 questionari distribuiti tra le diverse mense e bar-caffetteria secondo quanto riportato nella tabella A1 in appendice. Tenuto conto del numero esiguo di questionari raccolti al bar di San Bartolameo, si è ritenuto opportuno escluderli dall'analisi. Inoltre, in considerazione delle differenti modalità di erogazione dei pasti, sia per quanto riguarda il menù sia per quanto riguarda i prezzi, si è scelto di tenere separata la valutazione delle mense/bar-caffetteria di Trento e dei locali convenzionati di Rovereto.

1. Il servizio di ristorazione dell'Opera Universitaria a Trento

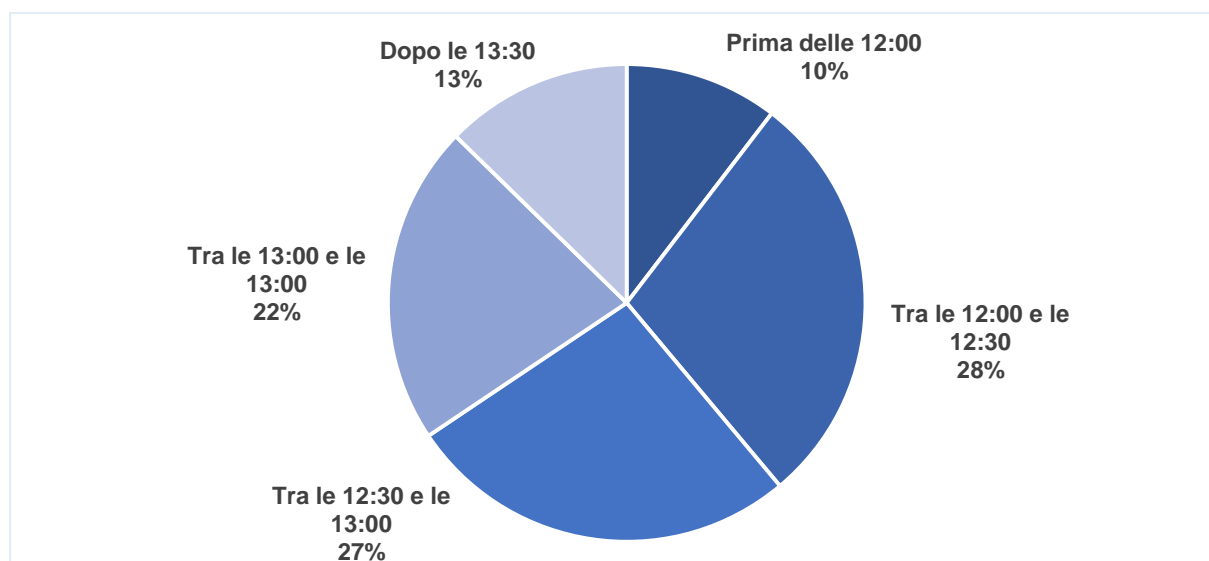
1.1. L'accesso al servizio

Prima di focalizzare l'attenzione sulla valutazione complessiva degli utenti in merito al servizio ristorativo, si intende fornire un quadro relativo a quanto è avvenuto in quello specifico giorno in mensa e alla frequenza con cui gli utenti dichiarano di pranzare nelle mense/bar-caffetterie dell'Opera Universitaria.

La figura 1 mette in evidenza che vi è una quota maggioritaria di intervistati, pari al 77%, che dichiara di essere arrivata in mensa o al bar-caffetteria dell'Opera tra le 12:00 e le 13:30, mentre i restanti utenti affermano di essersi recati in mensa prima delle 12:00 o dopo le 13:30 (rispettivamente il 10% e il 13%).

A seconda della collocazione della mensa/bar-caffetteria nella quale l'utente si è recato per pranzare (Tab. 1), si notano delle differenze consistenti per quanto riguarda l'orario di arrivo: sono i rispondenti delle due mense di Trento città (T. Gar e 24 Maggio), in misura molto maggiore rispetto ai rispondenti delle tre mense in collina (+11 punti percentuali) e ai due bar-caffetterie (+8.8 punti percentuali), a raggiungere la mensa prima delle 12:00. Al contrario, i locali con la percentuale più alta di utenti arrivati tra le 12:00 e le 13:30 sono quelli della collina.

Fig. 1 L'orario di arrivo. Risposte alla domanda "Potresti dire a che ora sei arrivato in mensa o al bar-caffetteria oggi?" (valori percentuali; N=1922)



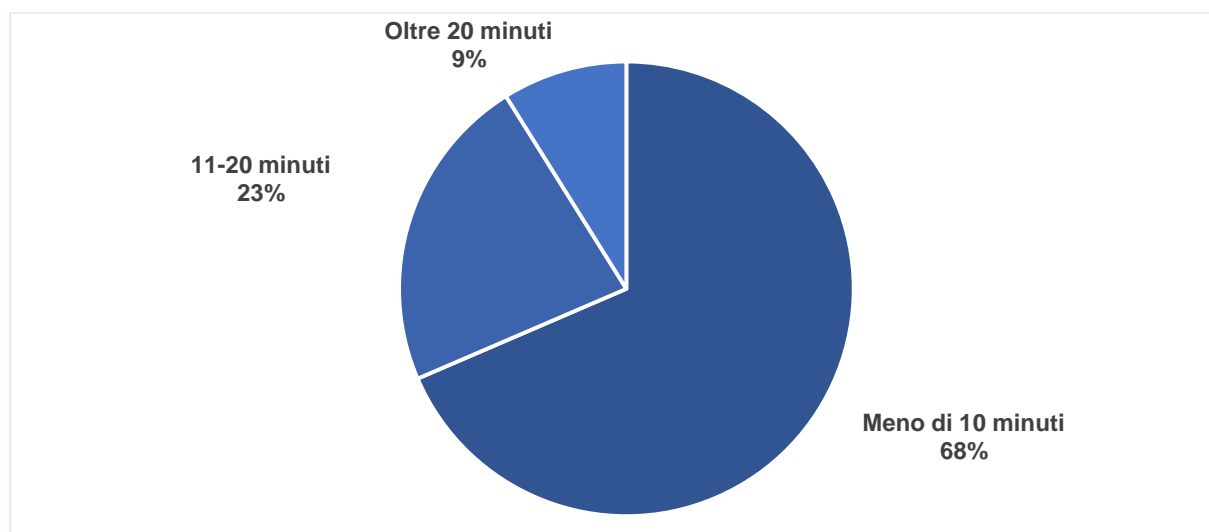
Tab. 1 L'orario di arrivo. Risposte alla domanda "Potresti dire a che ora sei arrivato in mensa o al bar-caffetteria oggi?" secondo la collocazione della mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Prima delle 12:00	Tra le 12:00 e le 12:30	Tra le 12:30 e le 13:00	Tra le 13:00 e le 13:30	Dopo le 13:30	Totale	N.
Mense Trento città	18.2	25.7	25.3	17.2	13.5	100.0	517
Mense Trento collina	7.2	29.0	27.3	24.1	12.3	100.0	1245
Bar-caffetterie	9.4	33.1	26.9	18.1	12.6	100.0	160
Totale	10.4	28.5	26.7	21.7	12.7	100.0	1922

Per quanto riguarda invece il tempo di attesa prima di poter mangiare, come si può osservare nella figura 2, esso risulta nel complesso piuttosto contenuto: circa sette intervistati su dieci sostengono di aver fatto meno di 10 minuti di coda prima di poter pranzare in quel determinato giorno, mentre il 23% afferma di aver atteso tra 11 e 20 minuti e solo il 9% oltre i 20 minuti.

Analizzando le risposte degli utenti relative a mensa/bar-caffetteria in cui avevano consumato il pasto (Tab. 2), la questione della coda sembra più problematica nelle mense di Povo0 e di Povo1, dove rispettivamente il 23.2% e l'11.9% degli intervistati dichiara di aver aspettato più di 20 minuti in fila prima di pranzare.

Fig. 2 Il tempo di attesa. Risposte alla domanda “Quanti minuti di coda hai fatto oggi?” (valori percentuali; N=1921)



Tab. 2 Il tempo di attesa. Risposte alla domanda “Quanti minuti di coda hai fatto oggi?” secondo la mensa/bar-caffetteria dell’Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Meno di 5 min	6-10 min	11-15min	16-20 min	Oltre 20 min	Totale	N.
Mensa T. Gar	54.4	31.2	9.0	4.0	1.5	100.0	401
Mensa 24 Maggio	95.7	2.6	0.9	0.0	0.9	100.0	116
Mensa Mesiano	57.0	18.4	12.1	7.9	4.7	100.0	365
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	15.2	21.4	23.2	17.0	23.2	100.0	276
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	39.3	18.9	17.2	12.6	11.9	100.0	603
Bar Mesiano	67.4	18.5	3.3	1.1	9.8	100.0	92
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	58.8	20.6	10.3	8.8	1.5	100.0	68
Totale	47.8	20.8	13.5	9.1	8.8	100.0	1921

Anche la valutazione generale della lunghezza della coda che è necessario fare per poter mangiare conferma, in gran parte, la presenza di maggiori criticità per gli utenti delle mense e del bar-caffetteria di Povo1 (Tab. 3). Seppure soltanto l’11.6% dei rispondenti valutano più negativamente i tempi di attesa per accedere al pasto, sono proprio questi ultimi gli utenti che dichiarano in misura maggiore degli altri che la lunghezza della coda da fare è eccessiva.

Da notare, inoltre, che due quinti del campione ritiene lungo il tempo di attesa, mentre il restante 48.4% afferma che esso è accettabile. Infine, risulta importante segnalare che nella mensa di via 24 Maggio il problema della coda non sembra

essererci, in quanto oltre quattro quinti dei casi (81.7%) dichiara accettabile la coda da fare per pranzare.

Tab. 3 Risposte alla domanda “In generale come valuti la lunghezza della coda che è necessario fare per mangiare?” secondo la mensa/bar-caffetteria dell’Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Accettabile	Lunga	Eccessiva	Totale	N.
Mensa T. Gar	58.5	31.5	10.0	100.0	400
Mensa 24 Maggio	81.7	11.3	7.0	100.0	115
Mensa Mesiano	55.1	37.7	7.2	100.0	363
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	38.8	47.5	13.8	100.0	276
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	34.1	50.5	15.4	100.0	598
Bar Mesiano	57.6	35.9	6.5	100.0	92
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	48.5	33.8	17.6	100.0	68
Totale	48.4	40.0	11.6	100.0	1912

1.2. La frequenza di utilizzo del servizio

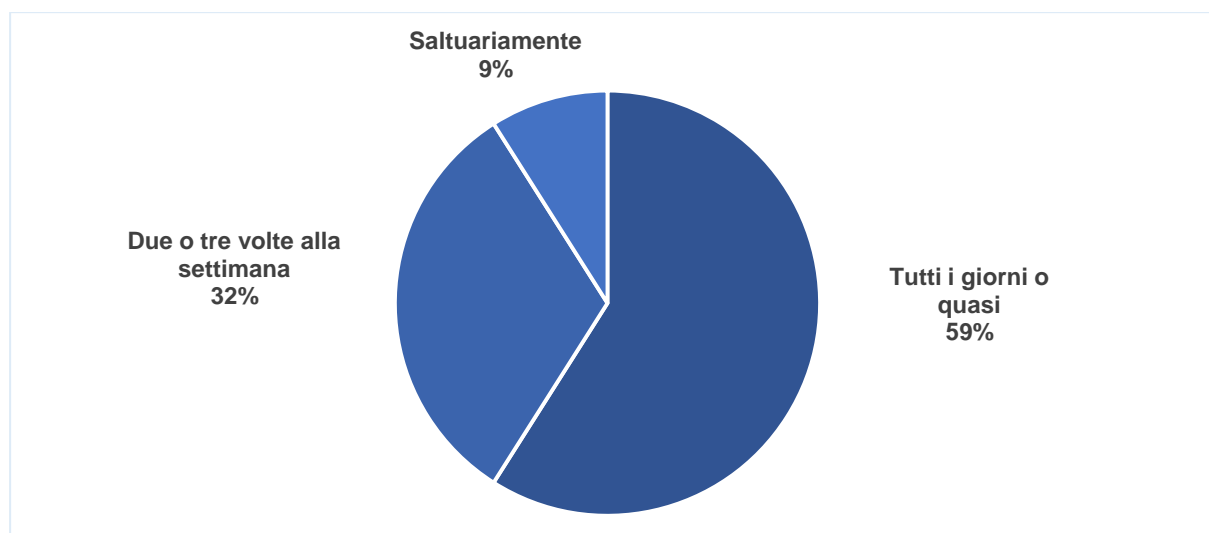
Come già accennato agli studenti utilizzatori del servizio è stata chiesta la frequenza con cui si recano, all’orario di pranzo, nelle mense/bar-caffetterie dell’Opera Universitaria.

Dalla figura 3 si evince che la maggioranza dei rispondenti fa un uso regolare della mensa: circa sei intervistati su dieci sostengono di usufruire del servizio ristorativo dell’Opera quotidianamente o quasi tutti i giorni. Coloro che affermano invece di pranzare in una mensa/bar-caffetteria universitaria due o tre volte alla settimana sono il 32%, mentre la percentuale di coloro che rispondono di frequentare le mense in modo saltuario ruota attorno al 9%.

Si rileva, inoltre, una qualche differenza per quanto riguarda la fruizione del servizio ristorativo dell’Opera Universitaria all’orario di pranzo (Tab. 4), tra coloro che hanno mangiato nelle due mense nel centro della città e coloro che hanno mangiato nelle mense nel polo universitario in collina. Più precisamente, si nota che sono principalmente gli utenti delle mense di Povo0 e di Mesiano a dichiarare di accedere tutti i giorni o quasi al servizio di ristorazione. Infatti, la percentuale di chi afferma di mangiare tutti i giorni in mensa raggiunge più di un quarto tra gli utenti di queste due mense (rispettivamente il 31% e il 28.6%); se si considera anche la percentuale di

coloro che dichiarano di usufruire quasi tutti i giorni del servizio ristorativo, tale percentuale sale oltre il 66%, mentre si assesta su quote più basse tra gli utenti delle mense di via T. Gar (40.4%) e di via 24 Maggio (47.7%).

Fig. 3 La frequenza della mensa/bar dell’Opera Universitaria a pranzo (valori percentuali; N=1894)



Tab. 4 La frequenza della mensa/bar dell’Opera Universitaria a pranzo secondo la mensa nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Tutti i giorni	Quasi tutti i giorni	Due o tre volte alla settimana	Saltuariamente	Totale	N.
Mensa T. Gar	11.6	28.8	41.2	18.4	100.0	396
Mensa 24 Maggio	18.9	28.8	38.7	13.5	100.0	111
Mensa Mesiano	28.6	43.1	24.2	4.1	100.0	364
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	31.0	37.6	26.6	4.7	100.0	274
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	20.4	43.8	29.4	6.4	100.0	592
Bar Mesiano	19.1	31.5	37.1	12.4	100.0	89
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	11.8	32.4	47.1	8.8	100.0	68
Totale	21.2	37.8	32.0	9.0	100.0	1894

1.3. La qualità delle mense/bar-caffetterie

In questa sezione l’analisi si concentrerà sul giudizio espresso dagli utenti circa la valutazione complessiva della mensa/bar-caffetteria dell’Opera Universitaria nella quale avevano appena consumato il pasto. Gli aspetti indagati, come specificato precedentemente, sono stati i seguenti: le caratteristiche del pasto offerto, le caratteristiche del locale e l’organizzazione del servizio di ristorazione.

1.3.1. Le caratteristiche del pasto

Il primo aspetto indagato inerente il pasto riguarda il grado di soddisfazione per il cibo, la valutazione della dimensione delle porzioni, della varietà del menù settimanale e, infine, dell'offerta di menù speciali.

Riguardo al giudizio espresso dagli intervistati a proposito del pasto consumato in una mensa/bar-caffetteria dell'Opera – giudizio formulato da un voto su una scala da 1 (pessimo cibo) a 10 (ottimo cibo) – dalla tabella 5 emerge che, il livello medio di gradimento dei diversi aspetti del cibo è superiore a 5.22. Gli elementi che risultano valutati più negativamente concernono la qualità del sugo o del condimento della pasta e del riso (5.22), la cottura della pasta e del riso (5.51) e la qualità del contorno (5.84). I punteggi medi più alti riguardano invece il panino (7.28) e la pizza (6.88).

Tab. 5 La media dei voti assegnati al cibo consumato in una mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria

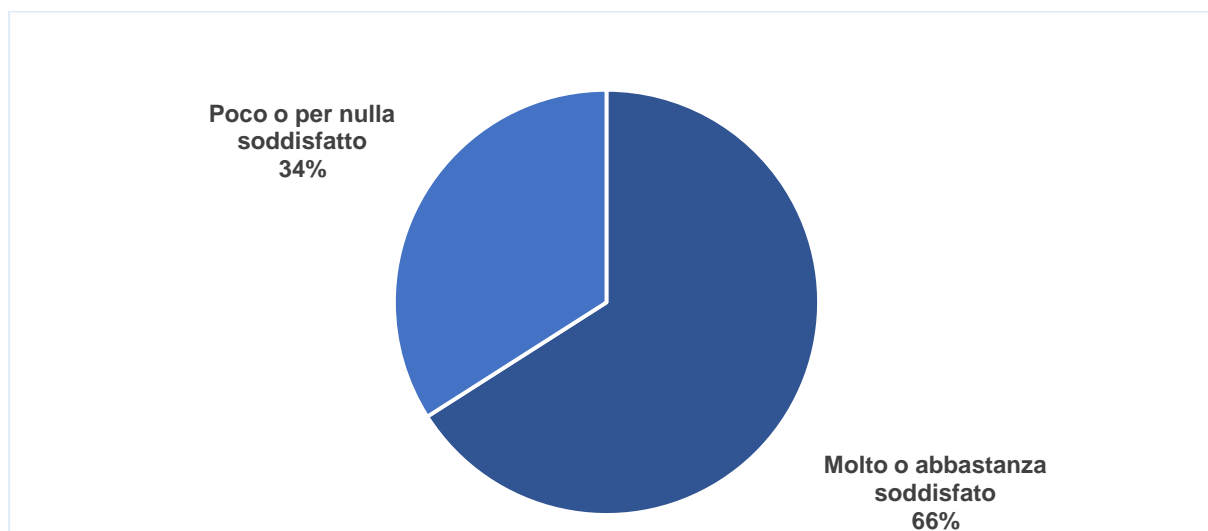
	Media	Dev. Stand.	N.
Cottura di pasta e riso	5.51	2.23	1212
Qualità del sugo o del condimento di pasta e riso	5.22	2.21	1170
Cottura e qualità del secondo	6.24	1.98	1156
Qualità condimenti (olio, aceto, salse, ecc.)	6.78	1.97	1234
Qualità contorno	5.84	2.10	1517
Insalatona	6.15	2.40	388
Panino	7.28	1.78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

Le figure 4 e 5 mostrano il grado complessivo di soddisfazione degli utenti per il cibo che mangiano nelle mense e nei bar-cafferterie universitari. I dati evidenziano che il loro giudizio risulta positivo per entrambi: infatti, due terzi degli intervistati delle mense si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti dei pasti consumati, mentre la percentuale sale a quasi i quattro quinti degli intervistati dei bar-cafferterie.

Da sottolineare come il livello di soddisfazione degli utenti rispetto al cibo vari consistentemente in base alla mensa o al bar nel quale hanno consumato il pasto. Più soddisfatti appaiono i rispondenti delle due mense di Trento città (83.5% e 79.9% di coloro che hanno mangiato rispettivamente nella mensa di via 24 Maggio e di via T. Gar), mentre la quota di soddisfatti è inferiore alla metà dei rispondenti della

mensa di Mesiano (Tab. 6). Infine, va evidenziato che una percentuale non certo trascurabile di quest'ultimi, pari al 17.9%, si dichiara per nulla soddisfatta del cibo.

Fig. 4 Valutazione del cibo. Risposte alla domanda “Complessivamente quanto sei soddisfatto del cibo che mangi in mensa?” (valori percentuali, N=1726)

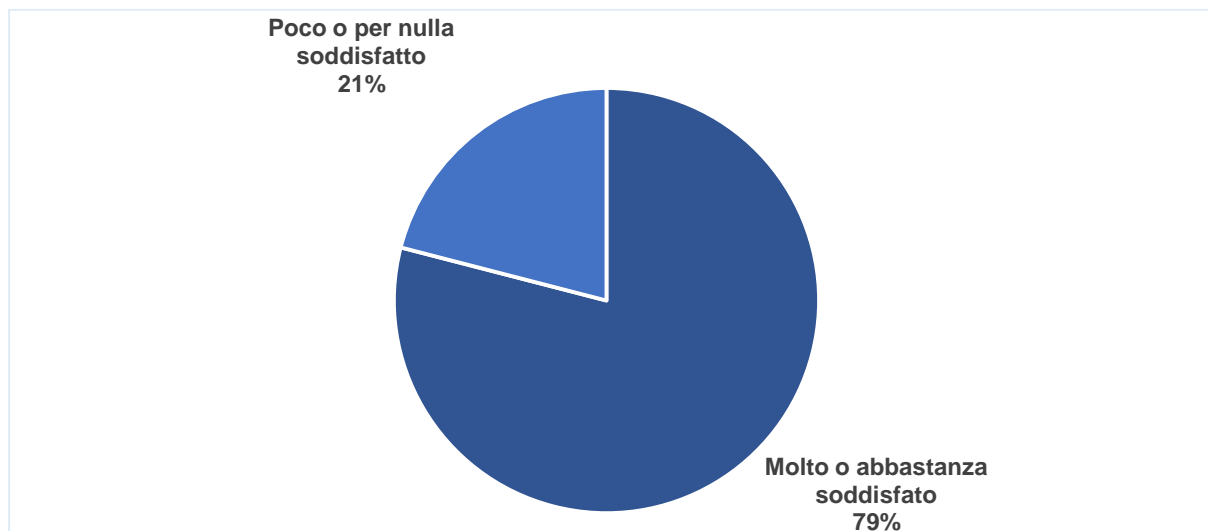


Tab. 6 Valutazione del cibo. Risposte alla domanda “Complessivamente quanto sei soddisfatto del cibo che mangi in mensa?” secondo la mensa dell’Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto + abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Totale	N.
Mensa T. Gar	13.0	66.7	79.7	17.6	2.8	100.0	393
Mensa 24 Maggio	21.1	62.4	83.5	11.9	4.6	100.0	109
Mensa Mesiano	3.0	46.6	49.6	32.5	17.9	100.0	363
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	4.0	58.5	62.5	30.5	7.0	100.0	272
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	4.6	60.6	65.2	25.6	9.2	100.0	589
Totale	7.1	58.8	65.9	25.1	8.9	100.0	1726

Per quanto riguarda invece il livello di soddisfazione del cibo consumato ai bar-caffetterie dell’Opera, nella tabella 7 si nota che il 27.3% dei rispondenti di Povo1 si dichiara molto soddisfatto, in misura doppia rispetto ai rispondenti di Mesiano (13.8%), i quali, al contrario, sono poco soddisfatti nel 21.8% dei casi contro il 15.2% dei primi. Le valutazioni sostanzialmente positive riguardano maggiormente il bar Povo1 (+7 punti percentuali).

Fig. 5 Valutazione del cibo. Risposte alla domanda “Complessivamente quanto sei soddisfatto del cibo che mangi ai bar-caffetterie dell’Opera Universitaria?” (valori percentuali, N=153)

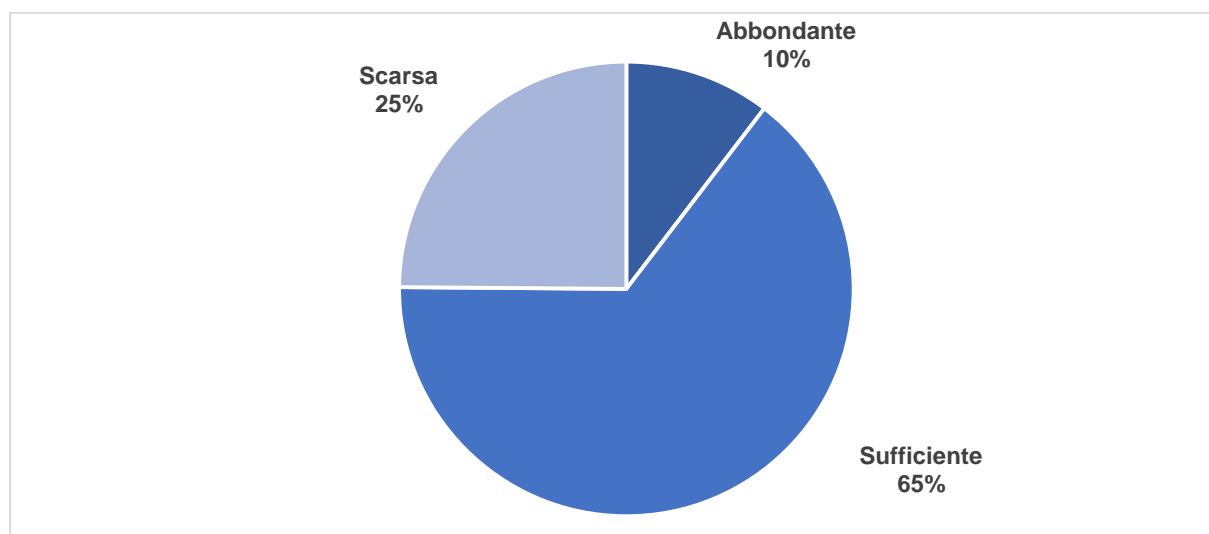


Tab. 7 Valutazione del cibo. Risposte alla domanda “Complessivamente quanto sei soddisfatto del cibo che mangi ai bar-caffetterie?” secondo il bar dell’Opera Universitaria nel quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto + abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Totale	N.
Bar Mesiano	13.8	62.1	75.9	21.8	2.3	100.0	87
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	27.3	56.1	83.4	15.2	1.5	100.0	66
Totale	19.6	59.5	79.1	19.0	2.0	100.0	153

La figura 6 riporta il dato riferito alla valutazione generale che gli utenti esprimono riguardo alle dimensioni delle porzioni offerte nelle mense/bar-caffetterie universitarie. Occorre sottolineare che un intervistato su quattro esprime un giudizio negativo, considerando scarsa la quantità delle porzioni consumate in mensa, mentre circa due intervistati su tre (65%) la valuta sufficiente; solo uno studente su dieci giudica abbondante la quantità di cibo distribuito nelle mense/bar-caffetterie dell'Opera. I rispondenti delle mense di via T. Gar e di via 24 Maggio appaiono maggiormente soddisfatti per le dimensioni delle porzioni: rispettivamente il 16.7% e il 14.7% di essi giudicano abbondante la quantità, mentre i più critici a riguardo sono gli utenti della mensa di Mesiano (Tab. 8). Il 40.7% di questi ultimi afferma che la dimensione delle porzioni offerte in mensa è scarsa. Infine, la scarsa quantità delle porzioni sembra essere un problema anche per gli utenti della mensa di Povo0 (26.9%).

Fig. 6 Valutazione sulla quantità del cibo. Risposte alla domanda “In generale come giudichi la dimensione delle porzioni? (valori percentuali; N=1910)



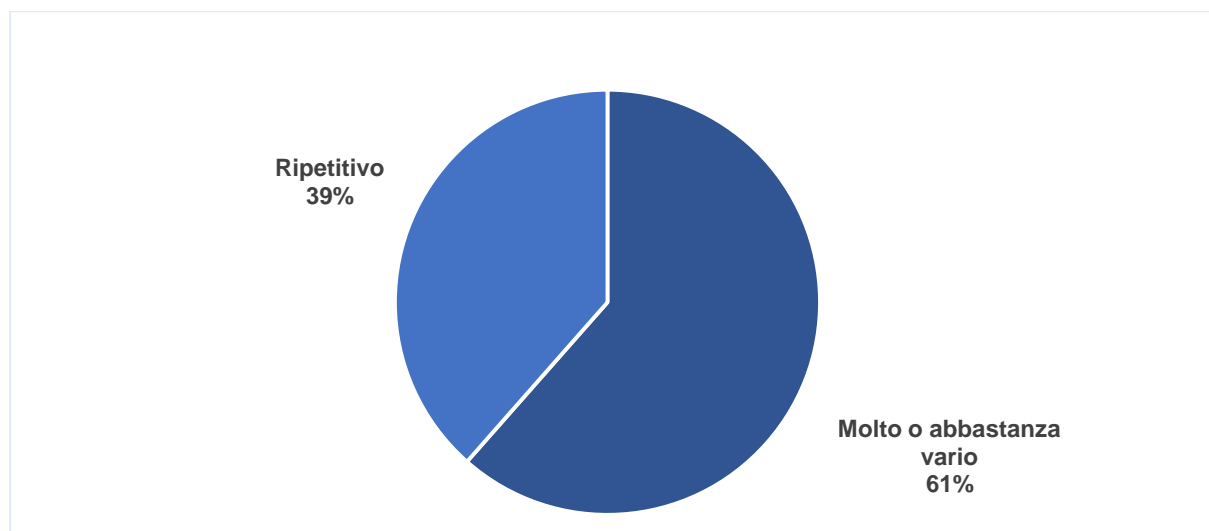
Tab. 8 Valutazione sulla quantità del cibo. Risposte alla domanda “In generale come giudichi la dimensione delle porzioni? secondo la mensa/bar-caffetteria dell’Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Abbondante	Sufficiente	Scarsa	Totale	N.
Mensa T. Gar	16.7	65.2	18.2	100.0	396
Mensa 24 Maggio	14.7	62.9	22.4	100.0	116
Mensa Mesiano	3.0	56.3	40.7	100.0	364
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	7.3	65.8	26.9	100.0	275
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	11.5	67.4	21.1	100.0	601
Bar Mesiano	13.2	65.9	20.9	100.0	91
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	4.5	82.1	13.4	100.0	67
Totale	10.4	64.8	24.9	100.0	1910

Quanto al giudizio degli utenti circa la varietà del menù offerto dal servizio ristorativo, complessivamente, si nota che essi esprimono una valutazione sostanzialmente positiva: il 61% dei rispondenti dichiara che il menù settimanale è molto o abbastanza vario, mentre il 39% lo valuta ripetitivo (Fig. 7)¹.

Analizzando i dati relativi alla mensa/bar-caffetteria nella quale gli intervistati avevano appena mangiato, si notano delle sostanziali differenze nella valutazione degli studenti circa la varietà del menù settimanale proposto dal servizio ristorativo dell'Ateneo. Nella tabella 9 è possibile quindi osservare come i giudizi più positivi siano espressi dagli utenti delle mense di via T. Gar e di via 24 Maggio (oltre i due terzi degli intervistati valutano il menù molto o abbastanza vario). I meno soddisfatti per la varietà del menù settimanale sembrano essere invece gli studenti del bar-caffetteria Mesiano: più della metà (55.2%) considera il menù ripetitivo. Anche gli utenti della mensa di Mesiano si lamentano della scarsa varietà del menù settimanale, dato che più dei due quinti (43.3%) di essi lo giudica ripetitivo.

Fig. 7 Valutazione sulla varietà del cibo. Risposte alla domanda "Come valuti la varietà del menù nella settimana?" (valori percentuali; N=1794)



¹ Sono esclusi dall'analisi coloro che non esprimono una valutazione riguardo alla varietà del menù settimanale poiché affermano di non usufruire regolarmente del servizio di ristorazione dell'Opera Universitaria.

Tab. 9 Valutazione sulla varietà del cibo. Risposte alla domanda “Come valuti la varietà del menù nella settimana?” secondo la mensa/bar-caffetteria dell’Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

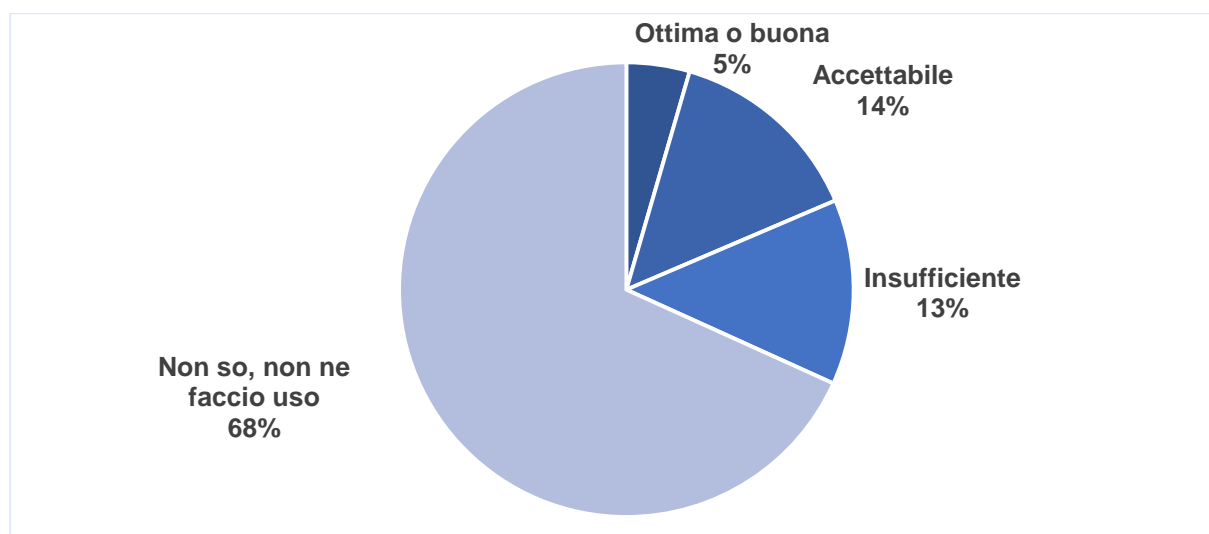
	Molto vario	Abbastanza vario	Molto + abbastanza vario	Ripetitivo	Totale	N.
Mensa T. Gar	5.0	62.2	67.2	32.8	100.0	341
Mensa 24 Maggio	4.9	66.0	70.9	29.1	100.0	103
Mensa Mesiano	3.6	53.1	56.7	43.3	100.0	358
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	2.9	55.1	58.0	41.9	100.0	272
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	3.8	60.1	63.9	36.0	100.0	577
Bar Mesiano	3.4	41.4	44.8	55.2	100.0	87
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	3.6	53.6	57.2	42.9	100.0	56
Totale	3.9	57.6	61.5	38.5	100.0	1794

Considerato che il servizio di ristorazione dell’Opera Universitaria fornisce anche dei menù speciali, offrendo sia dei piatti vegetariani, vegani ed etnici sia dei menù specifici per coloro che soffrono di intolleranze (es. lattosio, celiachia ecc.) o di allergie alimentari, è stato chiesto agli intervistati di valutarne l’offerta (Fig. 8). Complessivamente, si constata che la maggior parte del campione intervistato (68%) non esprime la propria opinione a proposito dell’offerta dei menù personalizzati alle esigenze degli utenti, in quanto dichiara di non farne uso.

Escludendo dall’analisi coloro che non fruiscono dei menù speciali troviamo che solo una minoranza (14,1%) valuta l’offerta di tali menù come ottima o buona; se si aggiungono a questa percentuale coloro che la considerano accettabile (44,1%) si arriva ad avere una maggioranza che risulta abbastanza soddisfatta dell’offerta complessiva di menù speciali proposta dalle mense/bar-caffetterie dell’Opera Universitaria (Tab. 10). Da sottolineare tuttavia che una consistente minoranza (pari a due intervistati su cinque) valuta invece negativamente il menù speciale offerto dal servizio ristorativo.

La valutazione circa l’offerta di menù speciali varia però molto in base alla mensa/bar-caffetteria universitaria: i giudizi più positivi sono espressi dagli utenti della mensa di via 24 Maggio, con una percentuale doppia rispetto a tutti gli altri (31.4% di risposte “ottima o buona”), mentre le maggiori criticità sono quelle degli utenti del bar-caffetteria e della mensa di Mesiano (il 57.5% e il 46.9% rispettivamente valutano l’offerta di menù speciali insufficiente).

Fig. 8 Valutazione dell'offerta dei menù speciali. Risposte alla domanda "Come valuti l'offerta di menù speciali: vegetariano, vegano, etnico, specifici per intolleranze (es. lattosio, celiachia ecc.) e allergie alimentari?" (valori percentuali; N=1900)



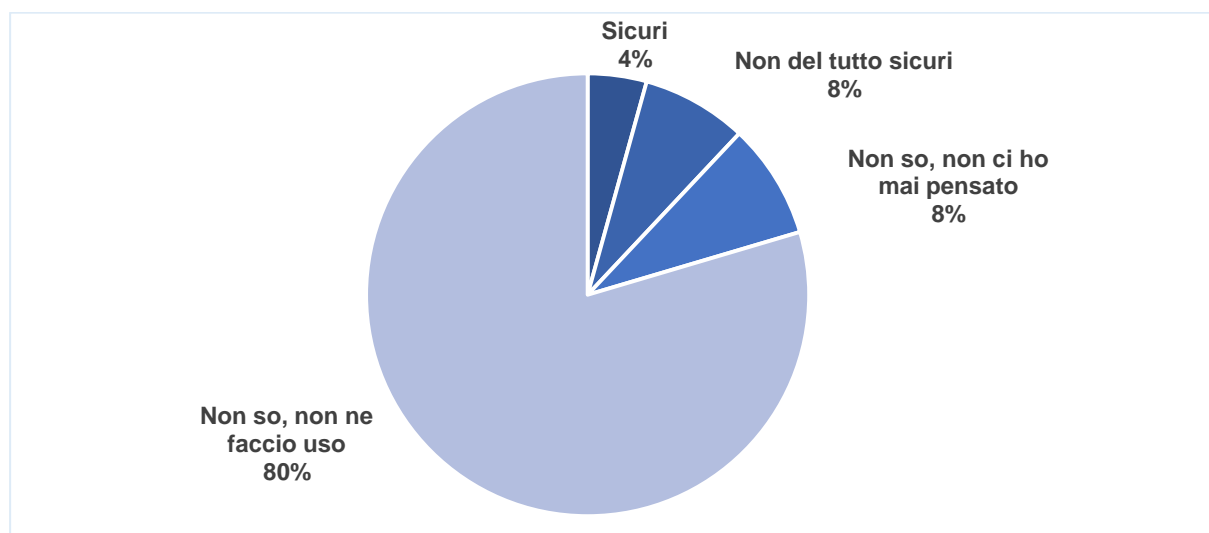
Tab. 10 Valutazione dell'offerta di menù speciali. Risposte alla domanda "Come valuti l'offerta di menù speciali: vegetariano, vegano, etnico, specifici per intolleranze (es. lattosio, celiachia ecc.) e allergie alimentari?" secondo la mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Ottima o buona	Accettabile	Insufficiente	Totale	N.
Mensa T. Gar	15.5	49.3	35.2	100.0	142
Mensa 24 Maggio	31.4	37.1	31.4	100.0	35
Mensa Mesiano	13.3	39.9	46.9	100.0	143
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	12.9	46.8	40.3	100.0	62
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	12.7	46.1	41.2	100.0	165
Bar Mesiano	5.0	37.5	57.5	100.0	40
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	13.3	46.7	40.0	100.0	15
Totale	14.1	44.4	41.5	100.0	602

Nota: Sono stati esclusi coloro che dichiarano di non saper valutare l'offerta di menù speciali, in quanto non ne fanno uso.

Nel questionario è stato chiesto inoltre di valutare un ulteriore aspetto riguardante i menù speciali, ossia la sicurezza dei pasti proposti agli utenti vegetariani, vegani o a quelli affetti da intolleranze o allergie alimentari. Come si osserva dalla figura 9, la gran parte dei rispondenti non esprime il proprio giudizio riguardo la sicurezza dei menù speciali offerti dalle mense/bar-caffetterie dell'Opera Universitaria: l'80% dichiara, infatti, di non saper valutare tale offerta in quanto non ne fa uso, mentre un ulteriore 8% afferma di non aver mai pensato alla sicurezza di tali pasti. Tra i pochi rimanenti risulta doppia la percentuale di rispondenti che affermano che i pasti speciali non sono del tutto sicuri rispetto a coloro che li giudicano invece del tutto sicuri².

Fig. 9 Valutazione della sicurezza dei menù speciali. Risposte alla domanda "Ritieni siano sufficientemente sicuri i menù speciali (celiaci, vegetariani ecc.)?" (valori percentuali; N=1891)



² In quanto sono pochi coloro che valutano la sicurezza dei menù speciali, non vengono presentati i dati disaggregati per mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria.

1.3.2. L'organizzazione del servizio

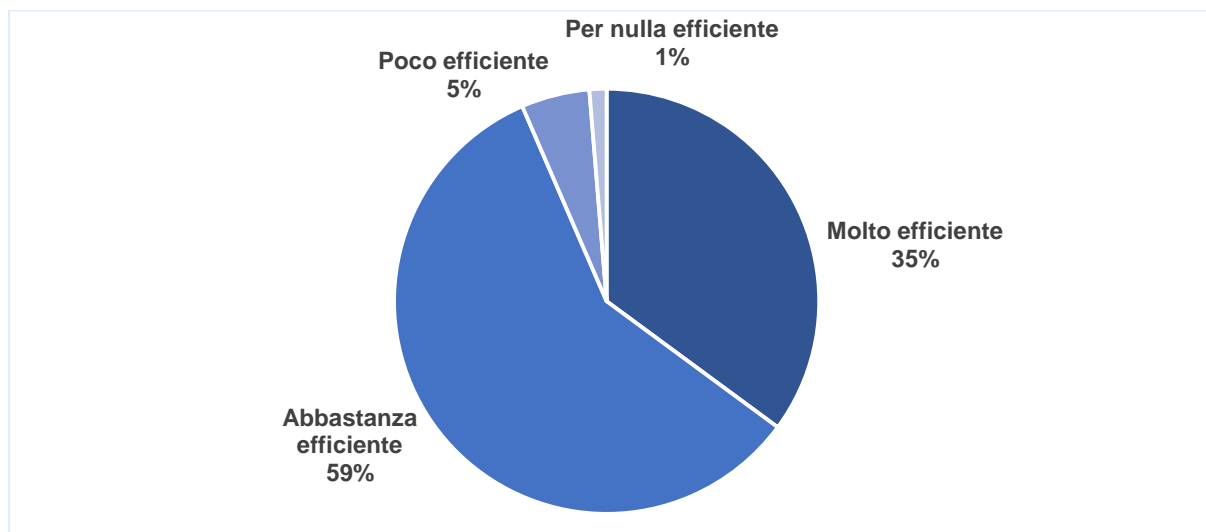
Per quanto concerne la valutazione dell'organizzazione del servizio di ristorazione, agli studenti è stato chiesto di esprimere un giudizio complessivo in merito al personale, al processo di distribuzione del pasto, alla visibilità e corretta esposizione del menù, alla funzionalità dei vari elementi nelle mense e, infine, alla disponibilità dei posti ai tavoli per mangiare, riferendosi alla mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria nella quale avevano appena consumato il pasto.

Riguardo alle domande volte a rilevare l'efficienza e la gentilezza del personale, dalle figure 10 e 11 si nota come la gran parte del campione intervistato valuta positivamente il personale dipendente dell'Opera. Il 94% degli utenti dichiara infatti che il personale della mensa è molto o abbastanza efficiente e l'88% che è molto o abbastanza gentile.

I rispondenti che esprimono valutazioni del tutto positive riguardo all'efficienza del personale sono quelli della mensa di via 24 Maggio e del bar-caffetteria Mesiano (rispettivamente il 50.4% e il 48.9% di risposte "molto efficiente"), quasi il doppio rispetto ai rispondenti del bar-caffetteria Povo1 (25.4%) e della mensa Povo1 (27.7%) (Tab. 11).

Sono ancora gli utenti della mensa di via 24 Maggio e del bar Mesiano a valutare in misura maggiore la gentilezza del personale, con oltre 20 punti percentuali in più rispetto agli utenti delle mense di Mesiano (32.6%) e di via T. Gar (37.7%) (Tab. 12).

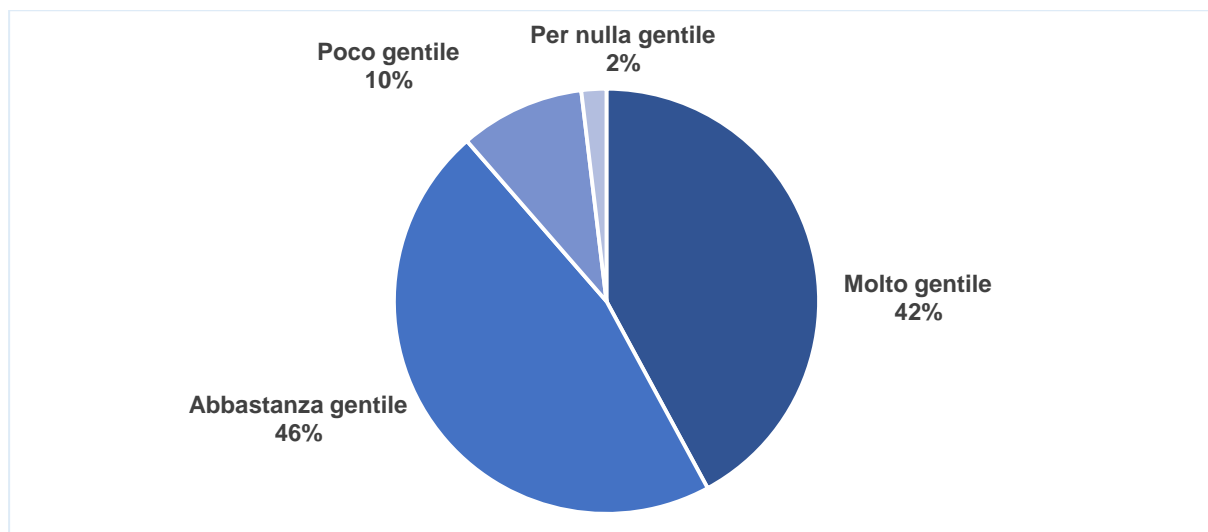
Fig. 10 Valutazione dell'efficienza del personale. Risposte alla domanda "Ritieni che il personale della mensa o del bar-caffetteria sia efficiente?" (valori percentuali; N=1913)



Tab. 11 Valutazione dell'efficienza del personale. Risposte alla domanda "Ritieni che il personale della mensa o del bar-caffetteria sia efficiente?" secondo la mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Molto efficiente	Abbastanza efficiente	Molto + abbastanza efficiente	Poco efficiente	Per nulla efficiente	Totale	N.
Mensa T. Gar	46.4	49.9	96.3	3.0	0.8	100.0	399
Mensa 24 Maggio	50.4	46.1	96.5	2.6	0.9	100.0	115
Mensa Mesiano	30.1	61.9	92.0	6.3	1.6	100.0	365
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	33.1	63.3	96.4	3.3	0.4	100.0	275
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	27.7	62.7	90.4	8.0	1.7	100.0	600
Bar Mesiano	48.9	47.8	96.7	3.3	0.0	100.0	92
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	25.4	67.2	92.6	3.0	4.5	100.0	67
Totale	35.1	58.4	93.5	5.2	1.3	100.0	1913

Fig. 11 Valutazione della gentilezza del personale. Risposte alla domanda “Ritieni che il personale della mensa o del bar-caffetteria sia gentile?” (valori percentuali; N=1907)



Tab. 12 Valutazione della gentilezza del personale. Risposte alla domanda “Ritieni che il personale della mensa o del bar-caffetteria sia gentile?” secondo la mensa/bar-caffetteria dell’Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

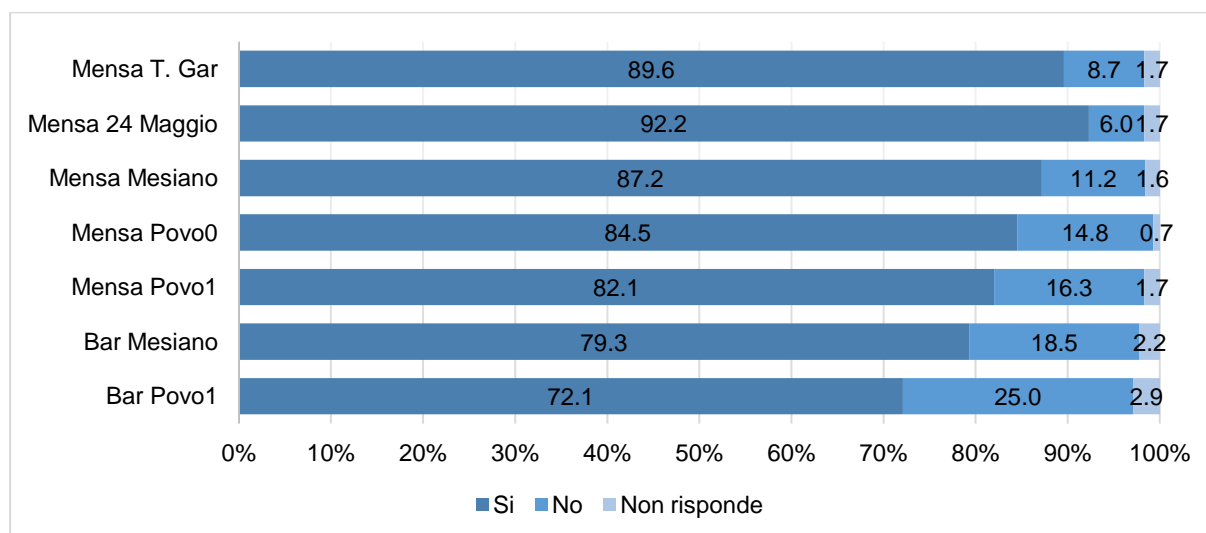
	Molto gentile	Abbastanza gentile	Molto + abbastanza gentile	Poco gentile	Per nulla gentile	Totale	N.
Mensa T. Gar	37.7	51.4	89.1	9.4	1.5	100.0	395
Mensa 24 Maggio	57.4	33.9	91.3	8.7	0.0	100.0	115
Mensa Mesiano	32.6	50.7	83.3	12.9	3.8	100.0	365
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	47.6	44.0	91.6	7.6	0.7	100.0	275
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	41.2	46.6	87.8	9.8	2.3	100.0	599
Bar Mesiano	60.4	35.2	95.6	4.4	0.0	100.0	91
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	52.2	41.8	94.0	4.5	1.5	100.0	67
Totale	42.1	46.5	88.6	9.5	1.9	100.0	1907

Per quel che concerne la valutazione del processo di distribuzione del cibo, si osserva che, nel complesso, i rispondenti sono soddisfatti. Infatti, oltre quattro intervistati su cinque (85.1%) forniscono opinioni positive circa l'efficienza della distribuzione del cibo (Tab.13). I giudizi migliori sono espressi dagli utenti delle due mense nel centro città (mensa di via 24 Maggio e di via T. Gar) e della mensa di Mesiano, mentre quelli più negativi dagli utenti dei bar-caffetterie di Povo1 e di Mesiano (25% e 18.5% rispettivamente) (Fig. 12).

Tab. 13 Valutazione della distribuzione del cibo. Risposte alla domanda "A tuo giudizio la distribuzione del cibo è efficiente? (valori percentuali)

	%
Sì	85.1
No	13.3
Non risponde	1.6
Totale	100.0
N.	1925

Fig. 12 Valutazione della distribuzione del cibo. Risposte alla domanda "A tuo giudizio la distribuzione del cibo è efficiente?", secondo la mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali; N=1925)

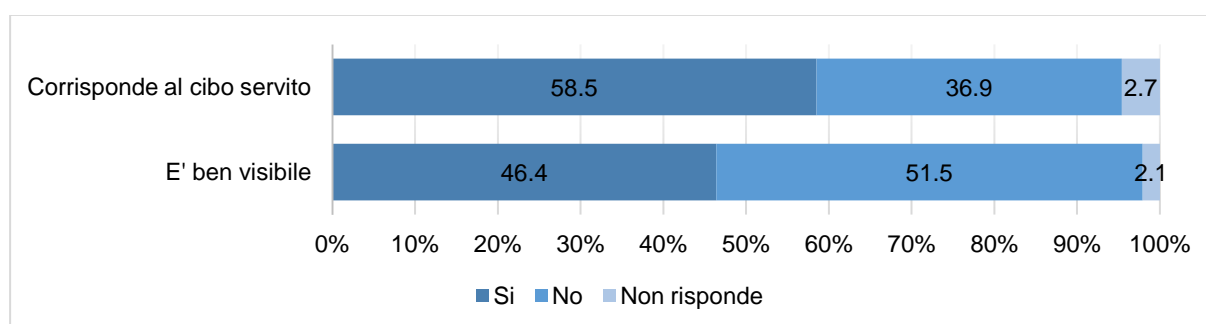


Altri aspetti relativi alla valutazione dell'organizzazione del servizio riguardano la corrispondenza tra il contenuto del menù esposto e quanto effettivamente viene servito e la visibilità del menù del giorno.

La figura 13 mette in evidenza come più di un intervistato su tre (36.9%) ritenga non vi sia corrispondenza tra menù esposto e quello servito; la quota di coloro che affermano che il menù non è ben visibile aumenta e raggiunge più della metà degli intervistati (51.5%).

La tabella 14 evidenzia come il problema della mancata corrispondenza del menù esposto con il cibo offerto riguardi principalmente la mensa di Mesiano e di Povo0 (rispettivamente il 45.1% e il 40.1% di risposte negative), mentre quello della visibilità viene segnalato soprattutto dagli utenti delle mense di Povo0 e di via T. Gar (rispettivamente il 63.9% e il 59.8% di risposte negative).

Fig. 13 Valutazione del menù. Risposte alla domanda "Il menù secondo te:" (valori percentuali; N=1925)



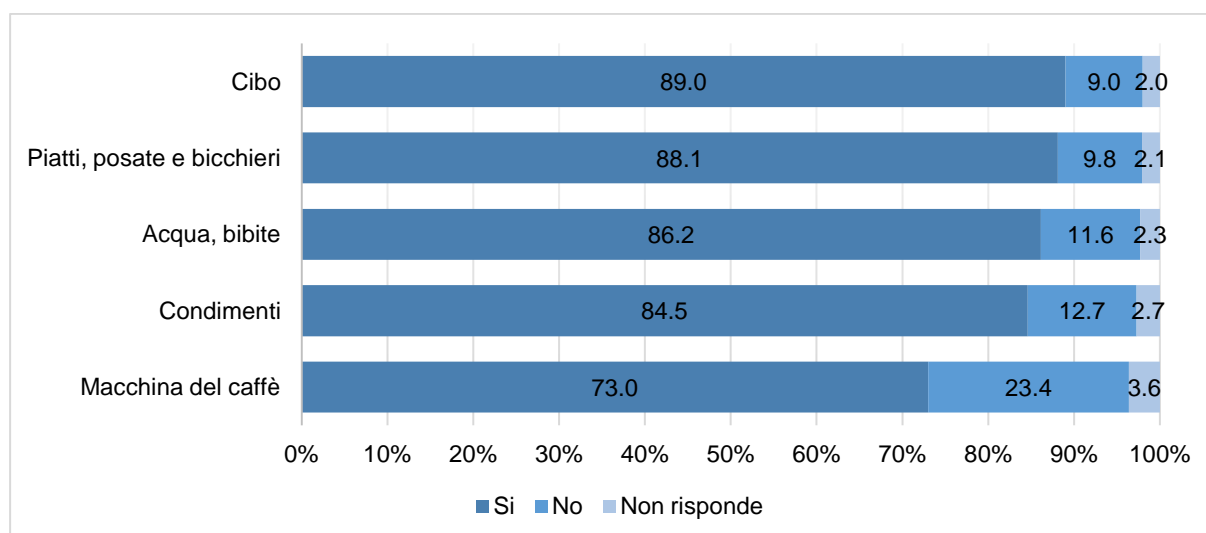
Tab. 14 Valutazione dell'organizzazione del servizio. Risposte negative alla domanda "Il menù secondo te:" secondo la mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Mensa T. Gar (N=403)	Mensa 24 Maggio (N=116)	Mensa Mesiano (N=366)	Mensa Povo0 (N=277)	Mensa Povo1 (N=603)	Bar Mesiano (N=92)	Bar Povo1 (N=68)	Totale (N=1925)
% di No								
Corrisponde al cibo servito	30.0	36.2	45.1	39.0	40.1	18.5	22.1	36.9
E' ben visibile	59.8	42.2	51.1	63.9	46.9	30.4	38.2	51.5

La valutazione che gli utenti danno invece in merito all'adeguatezza del modo in cui sono disposti il cibo, i condimenti, i piatti e le bibite in mensa è, nel complesso, positiva: tra l'89 e l'85% degli intervistati ritiene, infatti, che sia funzionale la collocazione di questi elementi in mensa (Fig. 14). Ciò nonostante, va sottolineato che circa un quarto del campione (23.4%) valuta negativamente la posizione all'interno della mensa della macchina del caffè.

Come emerge dalla tabella 15 sono gli utenti della mensa di Mesiano a evidenziare, in misura maggiore rispetto agli altri, problemi legati alla disposizione del cibo (18.3%), delle brocche dell'acqua (15.6%), dei condimenti (16.9%) e della macchina del caffè (38.8%), mentre a valutare più negativamente la posizione dei piatti e delle posate sono soprattutto i rispondenti della mensa di Povo0 (19.5%).

Fig. 14 Risposte alla domanda "Ritieni che sia funzionale la disposizione di:" (valori percentuali; N=1765, solo utenti delle mense)

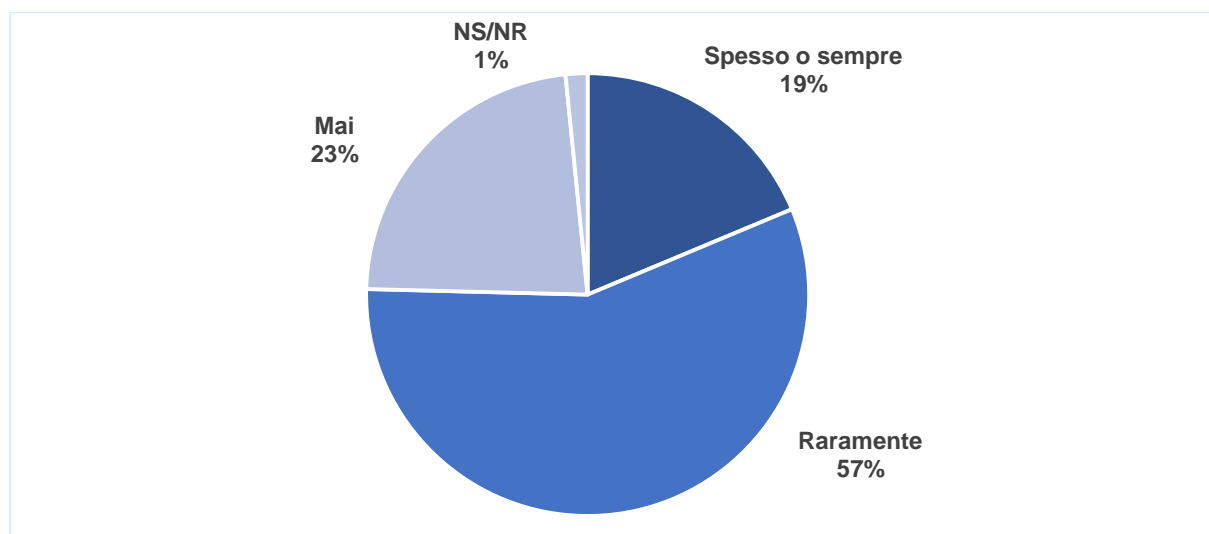


Tab. 15 Risposte negative alla domanda "Ritieni che sia funzionale la disposizione di:" secondo la mensa dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Mensa T. Gar (N=403)	Mensa 24 Maggio (N=116)	Mensa Mesiano (N=366)	Mensa Povo0 (N=277)	Mensa Povo1 (N=603)	Totale (N=1765)
% di No						
Cibo	6.2	2.6	18.3	10.5	5.8	9.0
Piatti, posate e bicchieri	11.2	3.4	10.1	19.5	5.5	9.8
Acqua, bibite	14.1	9.5	15.6	9.4	8.8	11.6
Condimenti	14.9	8.6	16.9	12.3	9.8	12.7
Macchina del caffè	21.8	16.4	38.8	27.8	14.4	23.4

L'ultimo aspetto indagato relativamente all'organizzazione del servizio è quello concernente la disponibilità dei posti per mangiare in mensa. A tal riguardo, viene analizzata la frequenza con la quale l'utente dichiara di aver avuto difficoltà a trovare posto per sedersi a mangiare in mensa. Osservando la figura 15, si constata che la maggioranza dei rispondenti ha riscontrato, in maniera più o meno frequente, questo problema: infatti, circa un quinto del campione dichiara di avere spesso difficoltà a trovare posto per mangiare in mensa, mentre il 57% raramente. Da notare, infine, che il restante 23% degli studenti afferma che non ha mai avuto questo tipo di problematicità. Le difficoltà maggiori sono rilevate dagli utenti delle mense di via T. Gar e di Povo0: rispettivamente più di uno su quattro e più di uno su cinque di essi riscontrano frequentemente tale problema (Tab. 16). Al contrario, gli utenti che dichiarano in misura maggiore rispetto agli altri di non aver mai trovato difficoltà a trovare posto in mensa per mangiare sono quelli di via 24 Maggio e di Mesiano.

Fig. 15 Risposte alla domanda "In generale hai difficoltà a trovare posto per sederti a mangiare?" (valori percentuali; NS/NR-non sa, non risponde; N=1765, solo utenti delle mense)



Tab. 16 Risposte alla domanda "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

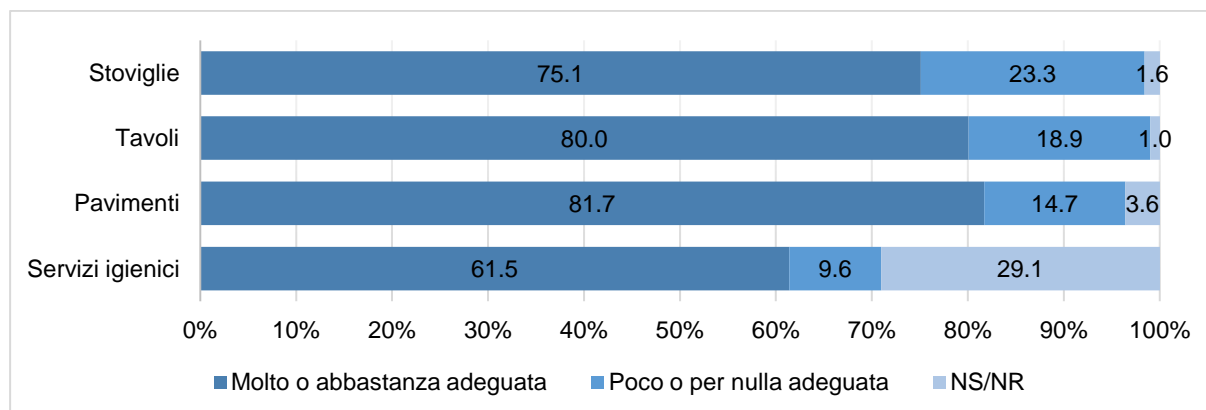
1.3.3. Le caratteristiche del locale

Per valutare la soddisfazione degli utenti in merito alle caratteristiche del locale, si analizzeranno in primo luogo le risposte date riguardo la pulizia della struttura ristorativa. Ai rispondenti è stato chiesto di valutare separatamente l'adeguatezza della pulizia delle stoviglie, dei tavoli, dei pavimenti e dei servizi igienici.

In generale, ciò che si rileva dalla figura 16, è che più di tre quarti degli utenti delle mense sono complessivamente soddisfatti della pulizia, dato che valutano la pulizia delle stoviglie, tavoli e pavimenti molto o abbastanza adeguata. Si riduce invece la soddisfazione per quanto riguarda la pulizia dei servizi igienici ritenuta adeguata soltanto dai due quinti dei rispondenti. Tuttavia, va segnalato che in questo ultimo caso, circa il 30% degli utenti delle non esprime la propria opinione a riguardo.

I rispondenti della mensa di Mesiano sembrano più insoddisfatti della pulizia delle stoviglie e dei tavoli (rispettivamente il 49.2% e il 22.4% di essi forniscono una valutazione negativa), al contrario di quelli della mensa di via T. Gar e di Povo1 che, in misura maggiore rispetto agli altri, criticano la pulizia dei pavimenti (rispettivamente il 16.6% e il 19%) e dei servizi igienici (rispettivamente il 12.7% e il 10.3%) (Tab. 17).

Fig. 16 Valutazione della pulizia del locale. Risposte alla domanda "Valuti che la pulizia sia adeguata per quanto riguarda:" (valori percentuali; NS/NR-non sa, non risponde; N=1765, solo utenti delle mense)



Tab. 17 Valutazione della pulizia del locale. Risposte alla domanda "Valuti che la pulizia sia adeguata per quanto riguarda:" secondo la mensa dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

% di "Poco" e "Per nulla"	Mensa T. Gar (N=403)	Mensa 24 maggio (N=116)	Mensa Mesiano (N=366)	Mensa Povo0 (N=277)	Mensa Povo1 (N=603)	Totale (N=1765)
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

Infine, è interessante indagare la soddisfazione degli utenti in merito alle seguenti caratteristiche dell'ambiente riferibili alla luminosità, alla spaziosità, all'accessibilità e alla rumorosità del locale della mensa o del bar-caffetteria dell'Opera Universitaria.

Dalle figure riportate sotto emerge che l'ambiente viene valutato luminoso e accessibile a tutti dalla maggior parte dei rispondenti (87% di risposte "molto" e abbastanza"), mentre viene giudicato spazioso ma rumoroso da più di sette intervistati su dieci (73% e 75% rispettivamente).

L'analisi per mense/bar-caffetterie evidenzia come la luminosità del locale sia gradita soprattutto dagli utenti delle tre mense in collina, con percentuali di gradimento di oltre 90%, mentre viene ritenuta poco soddisfacente in particolar modo dagli utenti delle due mense di Trento città (più del 30% di essi forniscono una valutazione poco e per nulla positiva) (Tab. 18).

Fig. 17 Risposte alla domanda "Per quanto riguarda l'ambiente ritieni che sia luminoso?" (valori percentuali; N=1914)

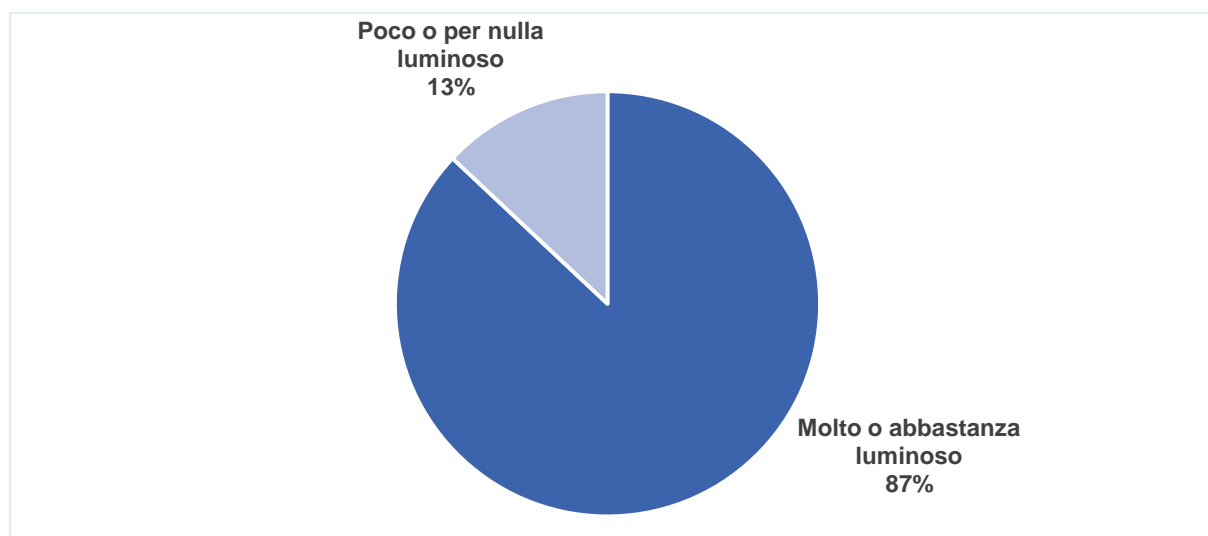
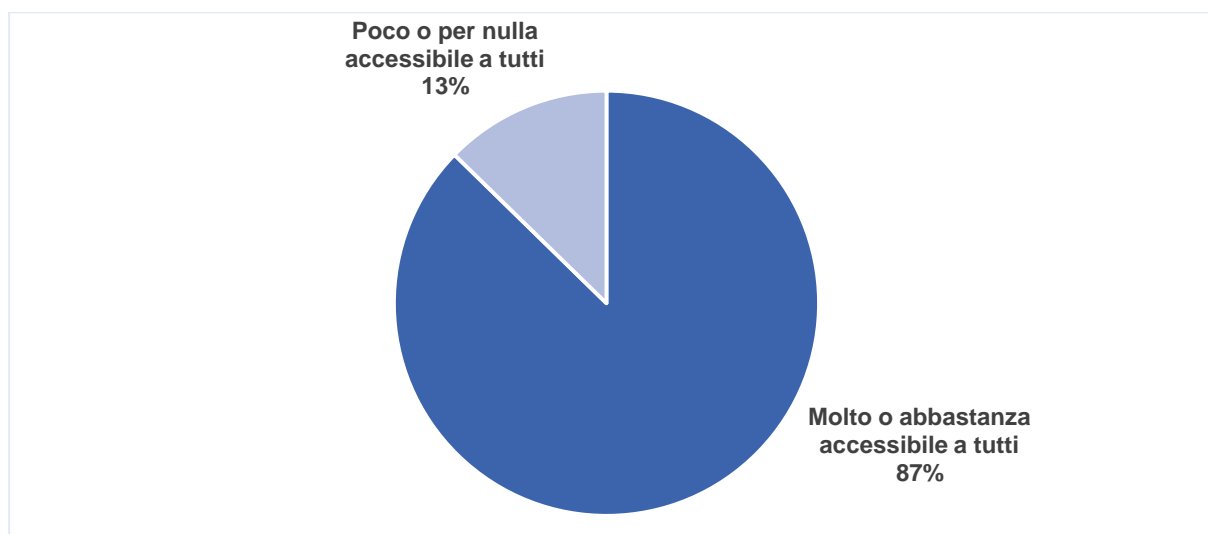


Fig. 18 Risposte alla domanda "Per quanto riguarda l'ambiente ritieni che sia luminoso?" secondo la mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Molto luminoso	Abbastanza luminoso	Molto + abbastanza luminoso	Poco luminoso	Per nulla luminoso	Totale	N.
Mensa T. Gar	17.5	51.4	68.9	25.8	5.3	100.0	399
Mensa 24 Maggio	13.8	54.3	68.1	26.7	5.2	100.0	116
Mensa Mesiano	33.2	57.8	91.0	8.8	0.3	100.0	365
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	35.5	59.8	95.3	4.7	0.0	100.0	276
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	61.7	36.9	98.6	1.3	0.0	100.0	601
Bar Mesiano	20.9	51.6	72.5	24.2	3.3	100.0	91
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	27.3	59.1	86.4	12.1	1.5	100.0	66
Totale	37.3	49.7	87.0	11.3	1.7	100.0	1914

L'ambiente viene considerato meno o poco accessibile, in misura maggiore dagli utenti della mensa e del bar-caffetteria di Mesiano (Tab. 19). Inoltre, sono questi ultimi, a risultare i meno contenti circa la spaziosità del locale: ben il 69.2% di essi dichiarano che l'ambiente è poco o per nulla spazioso (Tab. 20). Questo problema viene segnalato in una certa misura anche dagli utenti del bar-caffetteria di Povo1 (il 37.8% di risposte "poco" e "per nulla").

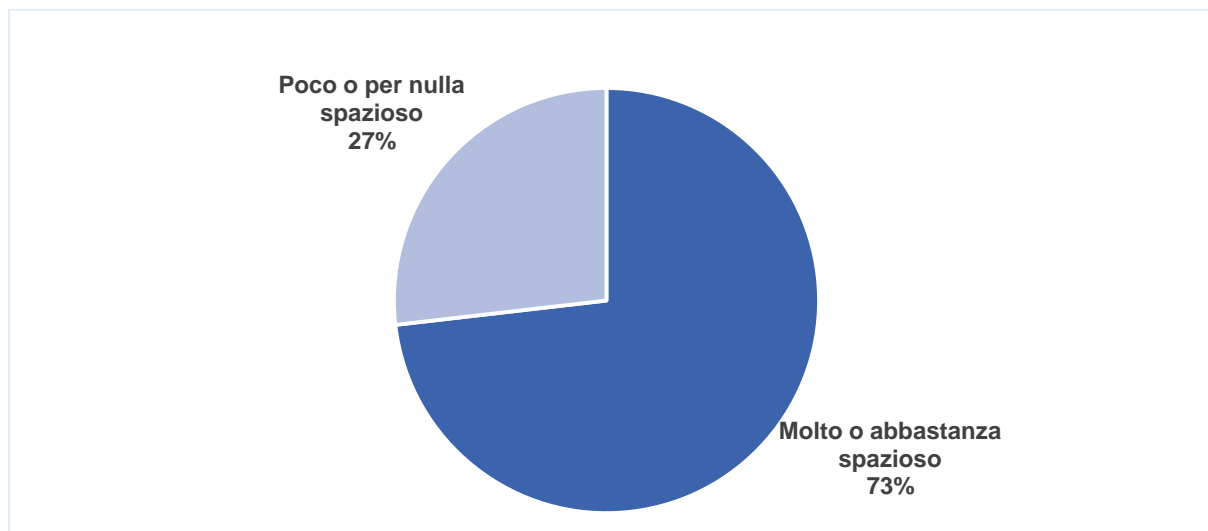
Fig. 18 Risposte alla domanda "Per quanto riguarda l'ambiente ritieni che sia accessibile a tutti?" (valori percentuali; N=1908)



Tab. 19 Risposte alla domanda "Per quanto riguarda l'ambiente ritieni che sia accessibile a tutti?" secondo la mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Molto accessibile	Abbastanza accessibile	Molto + abbastanza accessibile	Poco accessibile	Per nulla accessibile	Totale	N.
Mensa T. Gar	38.3	49.4	87.7	10.8	1.5	100.0	399
Mensa 24 Maggio	42.6	51.3	93.9	5.2	0.9	100.0	115
Mensa Mesiano	24.5	54.4	78.9	16.2	4.9	100.0	364
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	38.9	51.6	90.5	8.7	0.7	100.0	275
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	34.0	57.1	91.1	7.5	1.3	100.0	597
Bar Mesiano	25.0	55.4	80.4	15.2	4.3	100.0	92
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	31.8	53.0	84.8	15.2	0.0	100.0	66
Totale	33.8	53.6	87.4	10.5	2.0	100.0	1908

Fig. 19 Risposte alla domanda “Per quanto riguarda l’ambiente ritieni che sia spazioso?” (valori percentuali; N=1914)

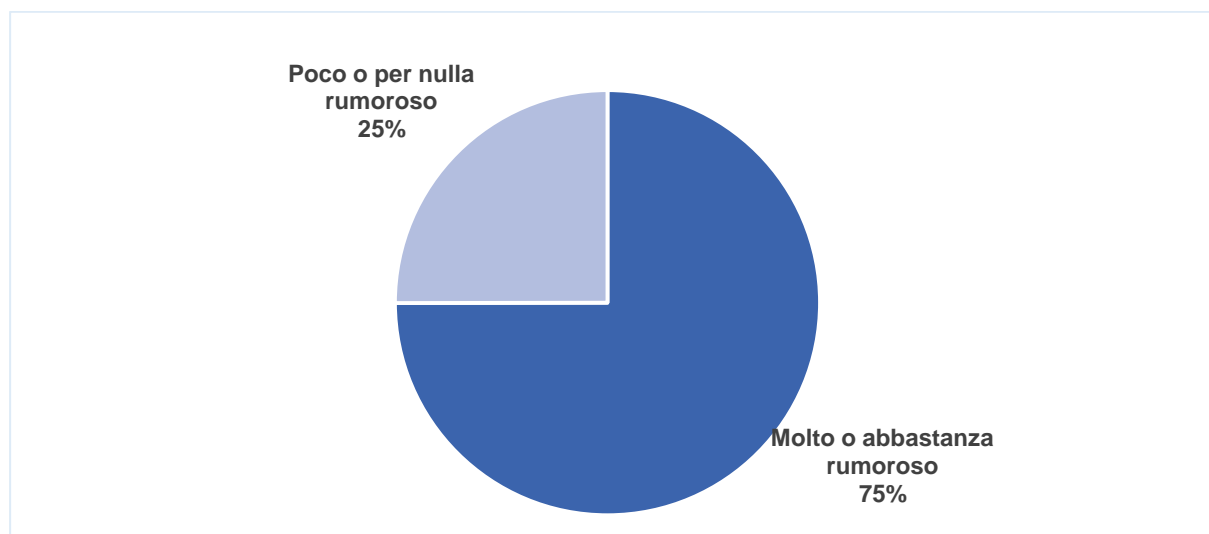


Tab. 20 Risposte alla domanda “Per quanto riguarda l’ambiente ritieni che sia spazioso?” secondo la mensa/bar-caffetteria dell’Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Molto spazioso	Abbastanza spazioso	Molto + abbastanza spazioso	Poco spazioso	Per nulla spazioso	Totale	N.
Mensa T. Gar	13.5	59.3	72.8	23.5	3.8	100.0	400
Mensa 24 Maggio	27.8	63.5	91.3	8.7	0.0	100.0	115
Mensa Mesiano	10.4	58.4	68.8	27.7	3.6	100.0	365
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	15.2	60.9	76.1	22.5	1.4	100.0	276
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	22.0	56.9	78.9	18.8	2.3	100.0	601
Bar Mesiano	6.6	24.2	30.8	57.1	12.1	100.0	91
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	12.1	50.0	62.1	33.3	4.5	100.0	66
Totale	16.3	56.8	73.1	23.7	3.1	100.0	1914

Riguardo alla rumorosità dell'ambiente le maggiori criticità emergono, in primo luogo, dagli intervistati della mensa di via T. Gar (93% di risposte "molto" e "abbastanza") e, in secondo luogo, dagli utenti dei bar-caffetterie di Mesiano e Povo1 (rispettivamente l'86.8% e l'80.4% di risposte "molto" e "abbastanza") (Tab. 21). Al contrario, a giudicare poco rumoroso il locale sono principalmente gli utenti della mensa di via 24 Maggio.

Fig. 20 Risposte alla domanda "Per quanto riguarda l'ambiente ritieni che sia rumoroso?" (valori percentuali; N=1913)



Tab. 21 Risposte alla domanda "Per quanto riguarda l'ambiente ritieni che sia rumoroso?" secondo la mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria nella quale ha consumato il pasto (valori percentuali)

	Molto rumoroso	Abbastanza rumoroso	Molto + abbastanza rumoroso	Poco rumoroso	Per nulla rumoroso	Totale	N.
Mensa T. Gar	41.6	51.4	93.0	6.3	0.8	100.0	399
Mensa 24 Maggio	11.3	36.5	47.8	45.2	7.0	100.0	115
Mensa Mesiano	23.8	54.1	77.9	21.9	0.3	100.0	366
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	14.9	52.9	67.8	31.9	0.4	100.0	276
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	13.5	53.8	67.3	31.8	0.8	100.0	600
Bar Mesiano	36.3	50.5	86.8	12.1	1.1	100.0	91
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	15.2	65.2	80.4	16.7	3.0	100.0	66
Totale	22.5	52.4	74.9	23.9	1.1	100.0	1913

2. I locali convenzionati con l'Opera Universitaria a Rovereto

Per ultimo sono analizzate le valutazioni degli utenti che nel giorno in cui è stato svolto il sondaggio hanno consumato il pasto in uno dei locali convenzionati con l'Opera Universitaria a Rovereto. Nel complesso, presso il Ristorante Le Arti del MART e il Ristorante Gilda sono stati somministrati 86 questionari, che corrispondono al 4.2% del totale dei rispondenti al sondaggio (Tab. A1, Appendice).

La quasi totalità degli intervistati dichiara di aver pranzato tra le 12:00 e le 13:30 (93%) e di aver atteso meno di 10 minuti prima di poter mangiare (95.3%).

Per quanto riguarda la valutazione complessiva del cibo che mangiano in mensa, si rileva un dato generale positivo: nove utenti su dieci affermano di essere molto o abbastanza soddisfatti. Inoltre, l'82.4% degli intervistati considera abbondante o sufficiente la dimensione delle porzioni offerte nei locali convenzionati, mentre meno di un quinto la valuta scarsa (17.6%). Analizzando i giudizi espressi in merito alla varietà del menù settimanale, si rileva che tre su quattro dei rispondenti si mostrano complessivamente soddisfatti rispetto al menù offerto dai locali convenzionati: il 23.5% ritiene che esso sia molto vario, mentre il 51.8% abbastanza vario.

Gli utenti intervistati esprimono giudizi molto positivi circa l'efficienza e la gentilezza del personale dei due locali convenzionati con l'Opera (96.5% e 97.7% rispettivamente di risposte "molto e abbastanza"). Un altro dato positivo riguarda la valutazione della distribuzione del cibo: ben l'86% dei rispondenti la considera efficiente. Inoltre, è interessante constatare che nel complesso il giudizio sulla visibilità del menù e sulla corrispondenza del menù esposto con quello servito è molto soddisfacente: infatti, il 91.9% e l'87.2% degli intervistati rispondono affermativamente a queste domande. La percentuale degli utenti che considera funzionale il modo in cui sono disposti il cibo, i condimenti, i piatti, le bibite e la macchina del caffè non supera invece l'80% dei casi.

Infine, relativamente agli aspetti indagati inerenti le caratteristiche del locale, va sottolineato che nel complesso la soddisfazione per pulizia del locale è alta: l'83.7% degli utenti dichiara che la pulizia delle stoviglie e dei tavoli è molto o abbastanza adeguata, mentre una quota inferiore ritiene adeguata la pulizia dei pavimenti e dei servizi igienici (il 79.1% e il 61.6% rispettivamente). Per quanto concerne invece l'ambiente, la quasi totalità dei rispondenti lo considera luminoso (97.6% di risposte

“molto” e “abbastanza”) e accessibile a tutti (96.5% di risposte “molto” e “abbastanza”), mentre poco più di tre quarti spazioso (76.5%) e la metà dei casi rumoroso.

Conclusioni

Di seguito si riportano i principali risultati emersi dalla prima fase del sondaggio. Al fine di mettere in evidenza gli aspetti positivi e le criticità relative al servizio di ristorazione dell’Opera Universitaria, si ripropongono per ciascuna mensa e bar-caffetteria gli elementi per i quali si è registrato un alto e un basso grado di soddisfazione.

- La valutazione complessiva della **lunghezza della coda** risulta positiva per circa la metà del campione (il 48% ritiene che sia accettabile), mentre l’altra metà del campione si divide tra un 40% per cui l’attesa è lunga e un 12% per cui risulta eccessiva. Il tempo di attesa: la situazione sembra più critica nelle mense di Povo0 (c/o Scienze) e di Povo1 (c/o Polo F. Ferrari).
- **La frequenza di utilizzo del servizio**: la maggior parte degli intervistati dichiara di pranzare tutti i giorni (21%) o quasi (il 38%) in una mensa/bar-caffetteria universitaria, circa un terzo afferma di accedere al servizio due o tre volte alla settimana e il restante 9% di farne un uso saltuario. La fruizione del servizio, tuttavia, varia a seconda di dove è collocata la mensa/bar-caffetteria.

Le caratteristiche del pasto:

- **Il livello di gradimento del cibo** (giudizio espresso da un voto su una scala da 1 (pessimo cibo) a 10 (ottimo cibo): la qualità del condimento della pasta e del riso, la cottura della pasta e del riso e la qualità del contorno sono gli elementi che ottengono la valutazione media più critica da parte degli utenti intervistati, mentre il panino e la pizza risultano valutati più positivamente. Il **valore medio complessivo di gradimento è 5.2**.
- **La valutazione complessiva del cibo**: gli utenti, in linea generale, sono soddisfatti del cibo che mangiano nelle mense (66%) e nei bar-caffetterie dell’Opera (79%). Una maggiore criticità si riscontra tra gli utenti della mensa di

Mesiano (uno su due si dichiara poco o per nulla soddisfatto) e del bar-caffetteria di Mesiano (uno su quattro si dichiara poco o per nulla soddisfatto).

- **La valutazione della quantità:** solo un intervistato su dieci dichiara che le porzioni offerte in mensa sono abbondanti, mentre la maggioranza (circa due su tre) ritiene che siano sufficienti e circa un quarto le reputa scarse. Sono ancora gli utenti della mensa di Mesiano ad esprimersi più criticamente dell'intero campione: il 41% dei casi considera scarsa la dimensione delle porzioni.
- **La varietà del menù:** soltanto il 3.9% valuta il menù settimanale molto vario, mentre quasi i due terzi (57.6%) lo valuta abbastanza vario; il restante 38.5% è poco soddisfatto della varietà del cibo poiché considera il menù ripetitivo.
- **L'offerta di menù speciali:** poco più di due utenti su tre non fanno valutare tale offerta in quanto non ne fanno uso, soltanto un terzo (32%) di coloro che ne fruiscono esprime la propria opinione a riguardo. Tra quest'ultimi, solo una piccola parte, pari al 5%, risulta molto soddisfatta dell'offerta di menù speciali, il 14% la valuta accettabile e il 13% insufficiente.

L'organizzazione del servizio:

- **L'efficienza e la gentilezza del personale:** si registra un **alto livello di soddisfazione** circa l'efficienza (93%) e la gentilezza del personale (88%).
- **L'efficienza della distribuzione del cibo:** oltre quattro utenti su cinque si dichiarano soddisfatti del processo di distribuzione del cibo.
- **La corrispondenza del menù con quanto offerto e la corretta esposizione del menù:** quasi due intervistati su cinque (36.7%) ritengono che il menù esposto non corrisponda al contenuto dei piatti offerti mentre più della metà degli utenti segnala il problema della scarsa visibilità del menù nelle mense/bar-caffetterie dell'Opera.
- **La funzionalità dei vari elementi in mensa:** valutazione nel complesso positiva in merito alla disposizione del cibo, dei piatti, dell'acqua e dei condimenti. Diversamente per quanto riguarda la macchina del caffè, poiché quasi un intervistato su quattro ritiene che non sia adeguata la sua collocazione all'interno della mensa.

Le caratteristiche del locale:

- **La pulizia del locale:** più di tre utenti su quattro valutano la pulizia delle stoviglie, tavoli e pavimenti adeguata, mentre la pulizia dei servizi igienici registra un minor grado di soddisfazione (il 39% ritiene che non sia adeguata).
- **L'ambiente:** gli utenti mostrano, nel complesso, un alto livello di gradimento per quanto riguarda la luminosità, la spaziosità e l'accessibilità del locale, mentre si rileva un minor grado di soddisfazione per quanto riguarda la rumorosità delle mense/bar-caffetteria (tre utenti su quattro dichiarano che l'ambiente è rumoroso).

Quadro riassuntivo

Gli aspetti che vengono valutati più positivamente e le maggiori criticità riscontrate nella valutazione delle singole mense e bar-cafferterie

MENSA T. GAR	
Registra un maggiore grado di soddisfazione per quanto riguarda: <ul style="list-style-type: none">- la valutazione complessiva del cibo: 8 utenti su 10 si dichiarano soddisfatti del cibo;- la valutazione sulla dimensione delle porzioni del- la varietà del menù settimanale: oltre i due terzi valutano il menù molto o abbastanza vario;- la distribuzione del cibo: nove su dieci ritengono che sia efficiente.	Le maggiori criticità riguardano: <ul style="list-style-type: none">- la visibilità del menù: il 60% afferma che il menù non è ben visibile;- la pulizia dei pavimenti e dei servizi igienici: rispettivamente il 17% e il 13% ritiene che non sia adeguata;- la luminosità del locale: più di tre utenti su dieci ritengono che la mensa sia poco o per nulla luminosa;- la rumorosità del locale: nove su dieci giudicano la mensa rumorosa.
MENSA 24 MAGGIO	
Registra un maggiore grado di soddisfazione per quanto riguarda: <ul style="list-style-type: none">- la valutazione complessiva del cibo: l'84% è soddisfatto del cibo;- la varietà del menù settimanale: oltre il 70% valuta il menù molto o abbastanza vario;- l'offerta di menù speciali: il 31% di risposte "ottima" o "buona";- l'efficienza e la gentilezza del personale: oltre la metà si dichiara molto soddisfatto;- la distribuzione del cibo: nove utenti su dieci ritengono che sia efficiente.	Le maggiori criticità riguardano: <ul style="list-style-type: none">- la luminosità del locale: più di tre utenti su dieci ritengono che la mensa sia poco o per nulla luminosa.

MENSA MESIANO	
<p>Registra un maggiore grado di soddisfazione per quanto riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la distribuzione del cibo: l'87% ritiene che sia efficiente; - la luminosità del locale: nove utenti su dieci ritengono che la mensa sia luminosa. 	<p>Le maggiori criticità riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la valutazione complessiva del cibo: uno su due è poco o per nulla soddisfatto del cibo; - la valutazione sulla quantità del cibo: due su cinque giudicano scarsa la dimensione delle porzioni; - la varietà del menù settimanale: oltre il 40% valuta il menù ripetitivo; - l'offerta di menù speciali: il 47% la valutano insufficiente; - la corrispondenza del menù esposto con quello servito: il 45% afferma che non vi è corrispondenza; - la disposizione del cibo, dell'acqua e dei condimenti è valutata negativamente da più del 16% dei casi; mentre la posizione della macchina del caffè nel 39% dei casi; - la pulizia delle stoviglie e dei tavoli: rispettivamente il 49% e il 22% ritiene che sia poco o per nulla adeguata.
MENSA POVO0 (c/o Scienze)	
<p>Registra un maggiore grado di soddisfazione per quanto riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la luminosità del locale: la quasi totalità (95.3%) ritiene che la mensa sia luminosa. 	<p>Le maggiori criticità riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la visibilità del menù: il 64% afferma che il menù non è ben visibile; - la disposizione dei piatti è valutata negativamente dal 20% dei casi; - la pulizia dei tavoli: poco più di uno su cinque ritiene che sia poco o per nulla adeguata.
MENSA POVO1 (c/o Polo F. Ferrari)	
<p>Registra un maggiore grado di soddisfazione per quanto riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la luminosità del locale: la quasi totalità (98.6%) ritiene che la mensa sia luminosa. 	<p>Le maggiori criticità riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la corrispondenza del menù esposto con quello servito: due su cinque affermano che non vi è corrispondenza.
BAR MESIANO	
<p>Registra un maggiore grado di soddisfazione per quanto riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'efficienza del personale: circa uno su due si dichiara molto soddisfatto; - la gentilezza del personale: il 60% si dichiara molto soddisfatto. 	<p>Le maggiori criticità riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la varietà del menù settimanale: più della metà (55.2%) valuta il menù ripetitivo; - l'offerta di menù speciali: il 58% la valutano insufficiente; - la distribuzione del cibo: il 19% ritiene che non sia efficiente.
BAR POVO1 (c/o Polo F. Ferrari)	
<p>Registra un maggiore grado di soddisfazione per quanto riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la valutazione complessiva del cibo: oltre quattro su cinque sono soddisfatti. 	<p>Le maggiori criticità riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la distribuzione del cibo: uno su quattro ritiene che non sia efficiente.

Seconda fase

“Dimmi come mangi...”

La fruibilità del servizio di ristorazione

Va ricordato che la raccolta dei dati relativi alla seconda fase del sondaggio denominata *“Dimmi come mangi...”* è avvenuta tramite la compilazione di un questionario autosomministrato da parte di studenti e studentesse durante un’ora di lezione dei corsi più frequentati nei vari dipartimenti dell’Ateneo trentino tra novembre e dicembre 2015.

Il campione ottenuto è composto da poco più di 4000 studenti frequentanti. Tale fase del sondaggio ha inteso indagare sulle loro abitudini alimentari nei periodi in cui frequentano l’università con lo scopo di sapere se essi utilizzano o non utilizzano il servizio di ristorazione dell’Opera e di rilevare le motivazioni sottostanti tale scelta. Ciò ha permesso di raccogliere non solo i giudizi ed i suggerimenti degli utenti effettivi della ristorazione universitaria per renderne migliore l’offerta, ma anche le ragioni che spingono i potenziali utenti a fare scelte alternative al servizio ristorativo dell’Ateneo; tali indicazioni sono utili per ideare possibili interventi che potrebbero portare questi ultimi ad usufruire delle mense e dei bar-caffetterie dell’Opera durante il periodo di frequenza universitaria.

Oltre ad individuare i luoghi dove gli studenti mangiano e la frequenza con cui lo fanno, si è ritenuto importante porre alcune domande in merito all’accesso al servizio di ristorazione ed a quanto dichiarano di spendere al giorno per pranzare e/o cenare quando sono all’università.

1. Le modalità di fruizione del servizio

Per conoscere le abitudini alimentari degli studenti, è stato chiesto loro di indicare la frequenza con cui hanno pranzato e cenato, dall’inizio di quest’anno accademico, nei locali gestiti dall’Opera, nelle strutture di ristorazione private presenti sul territorio o presso la propria abitazione.

Il primo dato interessante da analizzare riguarda le modalità di fruizione del servizio ristorativo offerto dall'Opera Universitaria all'orario di pranzo da parte degli studenti. Dalla tabella 1 si rileva che sette intervistati su dieci dichiarano di aver utilizzato il servizio mensa da quando è iniziato l'anno accademico. Sebbene i fruitori quotidiani siano un'esigua minoranza, pari al 5.8%, va segnalato che più di uno studente su tre afferma di essersi recato a pranzare in mensa più volte alla settimana (35.6%), mentre uno su dieci una sola volta. Quasi un terzo del campione (30.3%) sostiene invece di non aver mai pranzato – durante quest'anno accademico – in una delle mense dell'Opera Universitaria a Trento o in uno dei locali convenzionati con essa a Rovereto. Sarà interessante capire le ragioni per cui una minoranza consistente di studenti ha deciso di non servirsi delle mense universitarie per pranzare o cenare, così si potranno introdurre cambiamenti che potrebbero farli avvicinare a tale servizio. Da sottolineare, in ogni modo, come la mensa sia utilizzata in misura decisamente superiore rispetto alle altre opportunità offerte, ad esclusione della propria abitazione dove, come si vedrà, pranzano più di tre intervistati su quattro pur con assiduità differenziata.

Per quanto riguarda invece i bar-caffetterie universitari, circa sei intervistati su dieci (58.2%) sostengono di non averli mai frequentati per consumare il pranzo³. Va notato inoltre che altri due su dieci rispondono di averli utilizzati raramente (21.3%).

Spostando l'attenzione sui locali non gestiti dall'Opera Universitaria, emergono delle differenze sostantive nella frequenza delle strutture private di ristorazione per consumare il pasto di mezzogiorno. Piadinerie, pizzerie al taglio o similari sono popolari e vengono scelte complessivamente da quasi i due quinti del campione, da rilevare tuttavia che un terzo li frequenta raramente (33.6%); decisamente meno attrattive risultano essere le pizzerie e i ristoranti, presumibilmente per i costi elevati, solo un intervistato su dieci dichiara, infatti, di andarci a pranzo con una qualche regolarità, si può supporre che il restante quarto – che ci va raramente – lo faccia in occasioni particolari. Anche la quota di coloro che dichiarano di comprare qualcosa ai distributori automatici o nei supermercati per pranzare è minoritaria ma non irrilevante, pari a poco più di due quinti del campione e tra questi uno su cinque lo fa raramente.

³ Questa osservazione di per sé non sorprende, in quanto tali strutture sono soltanto tre e si trovano a Mesiano, Povo e San Bartolameo.

Tab. 1 Risposte alla domanda “Da quando è iniziato l’anno accademico con che frequenza hai pranzato nei seguenti luoghi e con quali modalità?” (valori percentuali; N=4251)

Pranzo	Tutti i giorni	Più volte a settimana	Una volta a settimana	Almeno una volta a settimana	Raramente	Mai	Totale
In una mensa dell'OU a Trento o in un ristorante a Rovereto	5.8	35.6	10.0	51.4	18.4	30.3	100.0
In un bar-caffetteria dell'OU	1.4	10.3	8.8	20.5	21.3	58.2	100.0
In piadineria, pizzeria al taglio o similari	0.6	12.6	17.1	30.3	33.6	36.2	100.0
In pizzeria o ristorante	0.2	2.4	7.2	9.8	25.8	64.4	100.0
Comprando qualcosa ai distributori automatici, al supermercato	2.5	11.1	7.6	21.2	21.1	57.7	100.0
Porto il pranzo da casa	5.6	18.1	9.6	33.3	17.7	49.0	100.0
A casa	14.6	35.9	10.3	60.8	15.6	23.5	100.0

Come si può derivare ancora dalla tabella 1, la maggior parte degli studenti preferisce tornare a casa per pranzare: non è mai capitato solo a poco più di un quinto mentre circa la metà lo fa quotidianamente o più volte la settimana. Un'altra metà del campione sceglie di portarsi il cibo da casa, in misura più rilevante ciò avviene con una certa regolarità.

Analizzando la tabella 2 si rileva una notevole differenza di comportamento per quanto riguarda il consumo del pasto serale: solo un esiguo 6.5% (risposte da “tutti i giorni” a “raramente”) dichiara di aver usufruito di tale servizio dell’Opera durante quest’anno accademico e una quota ancora più contenuta ha cenato presso i bar-caffetterie. Consumare il pasto serale all’interno delle strutture della ristorazione universitaria si rivela, quindi, una pratica saltuaria tra gli intervistati. Una conferma di questa evidenza, come si evince dalla tabella 2, viene data dalla diffusa abitudine degli studenti di tornare a casa per cena (lo fa la quasi totalità degli intervistati), mentre una percentuale ugualmente minoritaria (14.4%) sostiene di frequentare, sebbene raramente, le pizzerie o i ristoranti la sera.

Tab. 2 Risposte alla domanda “Da quando è iniziato l’anno accademico con che frequenza hai cenato nei seguenti luoghi e con quali modalità?” (valori percentuali; N=4323)

Cena	Tutti i giorni	Più volte a settimana	Una volta a settimana	Almeno una volta a settimana	Raramente	Mai	Totale
In una mensa dell'OU a Trento o in un ristorante a Rovereto	0.4	1.4	1.0	2.8	3.7	93.4	100.0
In un bar-caffetteria dell'OU	0.1	0.4	0.7	1.2	2.8	96.0	100.0
In piadineria, pizzeria al taglio o similari	0.1	2.2	7.5	9.8	22.8	67.3	100.0
In pizzeria o ristorante	0.2	2.6	11.6	14.4	30.9	54.7	100.0
Comprando qualcosa ai distributori automatici, al supermercato	1.2	4.3	3.1	8.6	6.9	84.4	100.0
Porto la cena da casa	1.0	2.5	1.4	4.9	4.2	90.9	100.0
A casa	70.4	20.3	0.7	91.4	0.9	7.7	100.0

Nel complesso, l’analisi della frequenza con cui si pranza (Fig. 1) e si cena (Fig. 2), nei locali gestiti dall’Opera Universitaria o convenzionati con essa, evidenzia che la metà degli studenti intervistati (51.4%) va almeno una volta a settimana a pranzare in mensa, in maniera doppia rispetto a coloro che affermano di usufruire dei bar universitari, mentre la sera sia le mense che i bar-caffetterie risultano pressoché inutilizzati, poiché la percentuale di coloro che dichiarano di cenare in mensa o ai bar più frequentemente scende rispettivamente al 2.8% e all’1.2%.

Si conferma quindi che i comportamenti e le preferenze degli studenti nella consumazione dei pasti a pranzo e a cena sono molto diversi. Prevedibilmente avendo per cena più tempo a disposizione studenti e studentesse scelgono di tornare a casa o di usufruire di altri servizi privati piuttosto che sfruttare le opportunità della ristorazione fornita dall’Opera Universitaria. I motivi che spiegano questo tipo di comportamento verranno presentati nella sezione 3.

Fig. 1 La frequenza della mensa e del bar-caffetteria dell'Opera Universitaria a pranzo (valori percentuali; N=4251)

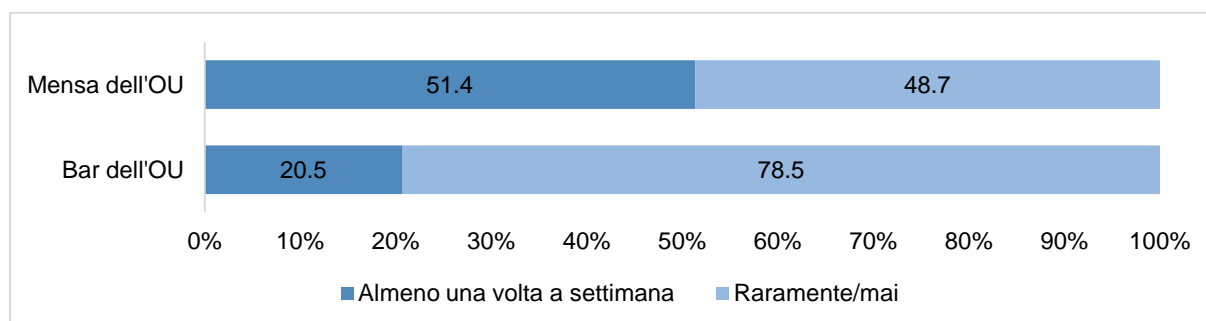
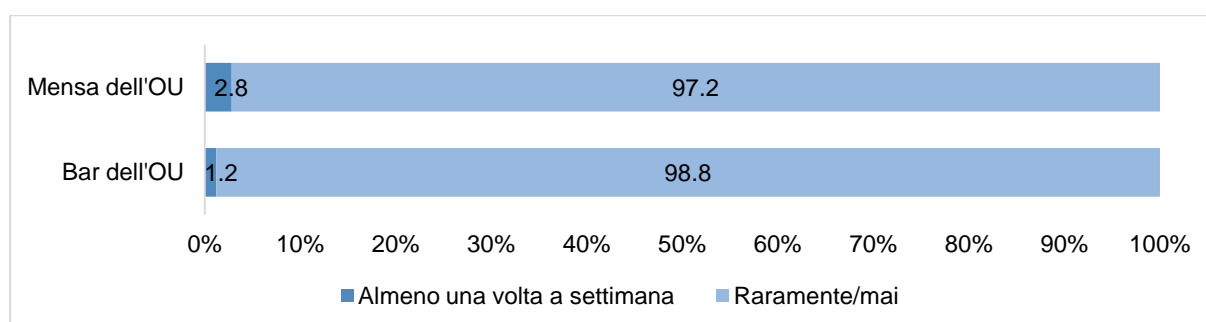


Fig. 2 La frequenza della mensa e del bar-caffetteria dell'Opera Universitaria a cena (valori percentuali; N=4323)



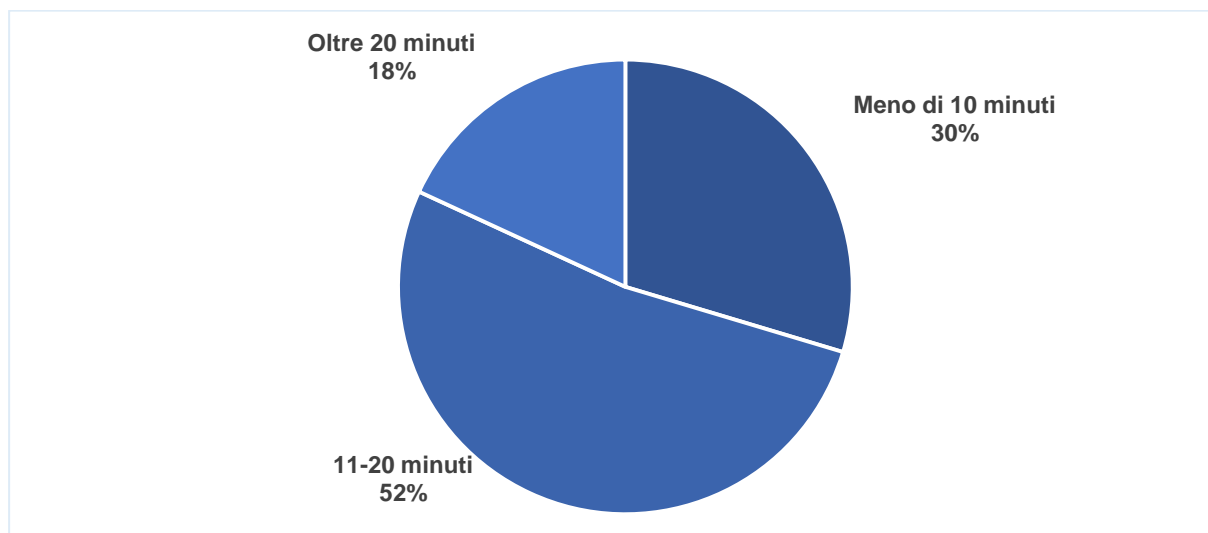
2. I tempi di attesa

Prima di indagare le motivazioni sottostanti la scelta di usufruire in modo non regolare dei servizi offerti dall'Opera Universitaria, si analizzeranno le risposte date dagli studenti che hanno dichiarato un utilizzo più frequente della mensa circa il tempo medio passato in coda prima di potervi accedere.

Dato che il tempo che passa tra l'arrivo alla struttura e il momento del consumo del pasto è considerato un criterio determinante per misurare la qualità di un servizio ristorativo, risulta particolarmente utile rilevare l'opinione dei fruitori sulla lunghezza della fila di attesa al fine di intervenire in senso migliorativo nel caso dovessero emergere delle criticità. Per questo motivo è stato chiesto agli studenti se hanno mai dovuto rinunciare a mangiare in mensa, all'ora di pranzo, a causa della coda.

Dalla figura 3 risulta che quasi un terzo degli studenti intervistati hanno aspettato, in media, meno di 10 minuti prima di pranzare, mentre poco più della metà ha speso per l'attesa in fila tra gli 11 e i 20 minuti e la restante quota (pari al 18%) oltre i 20 minuti.

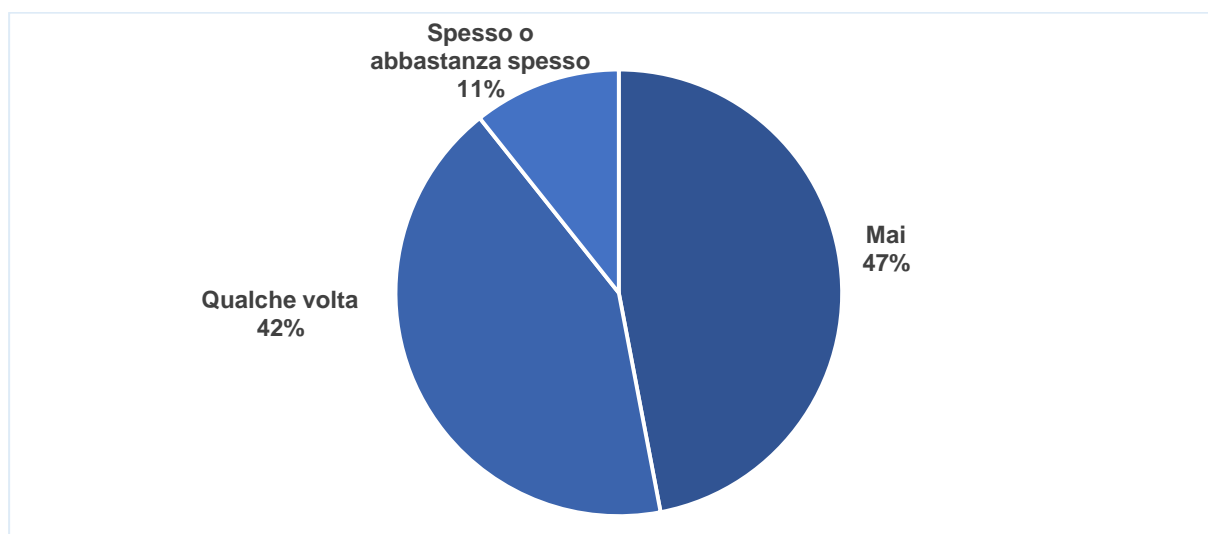
Fig. 3 Risposte alla domanda “Dall’inizio dell’anno accademico, in media, quanto tempo hai passato in coda in mensa dell’Opera Universitaria prima di poter pranzare?” (valori percentuali; N=2288)



Come si può osservare nella figura 4, circa la metà del campione (47%) dichiara di non aver mai avuto problemi per poter pranzare in mensa a causa della coda, l'altra metà afferma invece il contrario. Due quinti di questi ultimi sostengono di aver avuto soltanto qualche volta questo tipo di problema mentre a un decimo è capitato spesso o abbastanza spesso di dover rinunciare a pranzare in mensa a causa della lunghezza della coda.

In generale si può sostenere che, sebbene soltanto una minoranza dei rispondenti riconosce di aver avuto tale tipo di problema più volte durante quest'anno accademico, la questione della coda per pranzare in mensa non deve essere sottovalutata. Tale problematica si evince in modo specifico non solo dai commenti scritti dagli studenti intervistati - che verranno presentati in seguito - ma anche perché, come si è rilevato nella prima fase dell'indagine, tale disfunzione appare concentrarsi in alcune mense rendendo in esse la situazione particolarmente critica.

Fig. 4 Risposte alla domanda “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)



3. I motivi della frequenza saltuaria o del mancato utilizzo del servizio

Si intendono analizzare ora le motivazioni sottostanti la saltuaria fruizione o la non fruizione del servizio di ristorazione universitario da parte dei potenziali utenti.

Innanzitutto, vengono esaminati i motivi per cui gli intervistati dichiarano di non usufruire delle mense gestite dall’Opera (Tab. 3). Il motivo “*non mi piace mangiare in mensa*” è quello menzionato più frequentemente e viene indicato da più di un terzo dei rispondenti (35.4%). Il secondo motivo per cui gli studenti dichiarano di recarsi saltuariamente nelle mense – probabilmente proprio quando non hanno alternative – è legato ai *tempi di attesa* che sono considerati troppo lunghi. La questione della coda viene segnalata da quasi un terzo (31.3%) degli intervistati.

Uno studente su quattro (25.7%) afferma invece che la frequenza saltuaria è dovuta alla *scarsa qualità del cibo* che viene proposto nelle mense. La stessa quota del campione (25.6%) preferisce *andare a mangiare in altri posti con gli amici*, piuttosto che scegliere la mensa. Oltre alla possibilità di sperimentare nuovi piatti, probabilmente l’ambiente più piacevole ed accogliente, meno rumoroso ed affollato, spinge a scelte al di fuori dell’offerta standardizzata delle strutture rivolte specificatamente agli studenti universitari.

Tab. 3 Risposte affermative alla domanda “Per quale/i dei seguenti motivi non hai usufruito del servizio mensa dell’Opera Universitaria o ne usufruisci raramente?”* (valori percentuali)

Motivi:	% di Sì (N=2265)
Non mi piace mangiare in mensa	35.4
I tempi di attesa sono troppo lunghi 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

Il quinto posto nella lista delle ragioni sottostanti lo scarso uso del servizio ristorativo riguarda il *prezzo del pasto*: i costi sono considerati troppo elevati da quasi il 15% del totale degli intervistati. Circa un decimo dichiara invece di mangiare raramente o mai in mensa a causa *dell’incompatibilità degli orari con quelli delle lezioni*.

La qualità dei locali e la quantità del cibo sembrano avere, invece, un ruolo residuale nella scelta degli studenti di non usufruire del servizio mensa dell’Opera o di usufruirne raramente (7.6% e 6.1% rispettivamente). Sebbene questi ultimi motivi vengano segnalati da una esigua parte del campione, risultano essere ugualmente utili per dare delle risposte a coloro che non sono soddisfatti di tali aspetti del servizio erogato. Va notato infine che meno del 5% indica come causa della scarsa frequenza della mensa, *la mancanza di menù speciali* per differenti esigenze alimentari e/o religiose.

Nel complesso, risulta che oltre alla preferenza per altri luoghi in cui consumare i pasti con gli amici, la scelta di andare raramente in mensa o di non andarci proprio dipende, da un lato, dai motivi organizzativi del servizio, come i tempi di attesa lunghi, l’incompatibilità degli orari delle lezioni con quelli di apertura delle mense, la scarsa qualità dei locali e del servizio di distribuzione e, dall’altro, dalle caratteristiche del pasto offerto (qualità e quantità delle porzioni). Infine, non va trascurata la non convenienza dal punto di vista economico di mangiare presso i locali gestiti dall’Opera, dal momento in cui il costo, ritenuto elevato, è il quinto motivo segnalato dagli studenti che pranzano e/o cenano saltuariamente nelle mense universitarie.

Per quanto riguarda invece i motivi segnalati dagli studenti che non hanno mai mangiato presso uno dei bar-caffetterie dell'Opera o che li hanno utilizzati poche volte (Tab. 4), al primo posto si trova *l'assenza o la non conoscenza di tali locali* vicino al luogo dove studiano. La collocazione dei bar soltanto presso Mesiano, Povo e San Bartolameo sembra condizionare le scelte alimentari di uno studente su tre, in particolare di coloro che frequentano i dipartimenti di città.

Un altro motivo menzionato molto frequentemente dagli intervistati è legato al *tipo di offerta alimentare* dei bar: più di un quarto (27.1%) li utilizza di rado perché preferisce evitare di mangiare un panino.

Tab. 4 Risposte affermative alla domanda "Per quale/i dei seguenti motivi non hai mai scelto un bar-caffetteria dell'Opera Universitaria o li hai utilizzati raramente per pranzare e/o cenare?*" (valori percentuali)

Motivi:	% di Sì (N=3579)
Non ci sono/non conosco bar-caffetterie dell'Opera Universitaria vicino a dove studio	33.5
Preferisco evitare di mangiare un panino	27.1
I locali sono troppo affollati	11.9
Mancano gli spazi per consumare il pasto seduti	10.1
I costi sono troppo elevati	6.5
La qualità dei panini è scarsa	3.8
Gli orari dei bar sono incompatibili con gli orari delle lezioni	2.9
Mancano menù per differenti esigenze alimentari e/o religiose	2.8
Poco varietà dei panini	2.7
La qualità dei locali e del servizio di distribuzione è carente	2.0

*Era possibile indicare fino a 3 motivi

L'affollamento dei locali e la mancanza dei posti ai tavoli per consumare il pasto seduti si collocano al terzo e al quarto posto nell'ordine delle motivazioni individuate dagli intervistati: rispettivamente l'11.9% e il 10.1% dei rispondenti indicano questi come motivi sottostanti la loro scarsa fruizione dei bar universitari. Gli altri motivi evidenziati hanno a che fare invece con *i costi e le caratteristiche del pasto*: mentre i costi sono considerati elevati dal 6.5% dei casi, la scarsa qualità e varietà dei panini offerti, la mancanza dei menù speciali nei bar-caffetterie vengono citati da meno del 4%.

In sintesi, emerge che i bar vengono frequentati saltuariamente da parte degli studenti a causa non solo della loro assenza nei pressi dei dipartimenti frequentati,

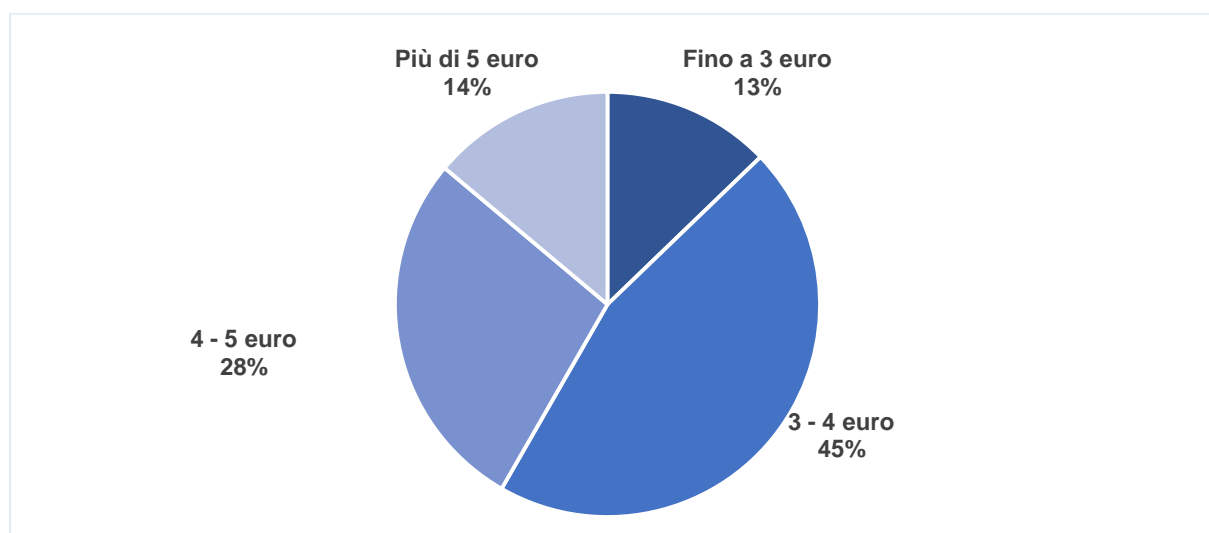
dell'affollamento dei locali, della mancanza di spazi per consumare il cibo seduti ma anche dello stile alimentare, non condiviso, che li caratterizza oltre che del costo considerato troppo elevato.

Infine, si riportano le risposte degli studenti relative al budget quotidiano per il consumo dei pasti: ciò ci aiuta a comprendere le ragioni delle loro scelte quando frequentano l'università e ci fornisce delle indicazioni su come intervenire, quando possibile, per quanto concerne i costi.

Dalla figura 5 si evince che una parte consistente del campione (quasi sei intervistati su dieci) dichiara di spendere, in media, meno di 4 euro al giorno per pranzare e/o cenare quando sono all'università, mentre meno di un terzo tra 4-5 euro e un altro 14% più di 5 euro.

Tali cifre appaiono nel complesso, piuttosto contenute e non sufficienti per coprire due pasti al giorno in mensa o ai bar-caffetterie dell'Opera Universitaria come, a maggior ragione, non consentono di accedere a pizzerie o ristoranti, mentre sono sufficienti per consumare pasti veloci come tranci di pizza o piadine presso locali che si trovano in città. Mangiare un piatto pronto a casa, nel caso di chi vive a Trento o a Rovereto, oppure portarsi il cibo preparato e consumarlo in università (seppure in condizioni piuttosto precarie) permette senz'altro un risparmio. Per soddisfare quest'ultima esigenza – che appare in crescita – si potrebbe pensare di mettere a disposizione degli studenti spazi specifici e adeguatamente attrezzati (suggerimento espresso da molti studenti in merito al miglioramento del servizio mensa dal punto di vista organizzativo).

Fig. 5 Risposte alla domanda “Quando sei all’Università, in media, quanto spendi al giorno per pranzare e/o cenare? (valori percentuali; N=3274)



5. I suggerimenti degli studenti

Per meglio evidenziare i suggerimenti e le critiche espressi dagli studenti alla fine del questionario, si riporta nelle tabelle 5 e 6 una sintesi dei numerosi commenti relativi al miglioramento del servizio mensa e dei bar-caffetterie dell'Opera.

Tab. 5 I suggerimenti e le critiche degli studenti in merito al miglioramento del servizio mensa dell'Opera Universitaria

I suggerimenti dal punto di vista alimentare	Le criticità dal punto di vista alimentare
<p>La qualità e la quantità del cibo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - migliorare la qualità dei primi - rispettare i tempi di cottura, in particolare della pasta - migliorare la qualità del condimento della pasta - migliorare la qualità dei contorni - porzioni più abbondanti, soprattutto se richiesto - più condimento della pasta <p>La varietà del menù:</p> <ul style="list-style-type: none"> - più varietà dei primi (più minestre, risotti, zuppe) - più sughi per la pasta e il riso (che non contengano tutti pomodoro) - più varietà dei contorni - più carne bianca - più secondi senza carne e a base di pesce - insalatone senza carne e pesce - più verdure fresche - più varietà di frutta - offrire oltre alle bistecche di tacchino e manzo il salmone ai ferri - kebab - carne halal - zucchero di canna <p>L'offerta di menù speciali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - più piatti tipici regionali ed etnici - più piatti vegetariani e vegani - un'alternativa vegetariana sia per il primo che per il secondo - disponibilità di menù per intolleranze alimentari senza bisogno di telefonare (es. celiachia) <p>Il menù:</p> <ul style="list-style-type: none"> - menù personalizzabile - menù più semplice e meno vincolato - menù da asporto - menù snack anche a Rovereto - introdurre i panini a Povo come quelli offerti nella mensa di via T. Gar - proporre il tè o la frutta come alternativa al caffè - introdurre un menù intermedio tra lo snack e il ridotto <p>Il costo del pasto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diminuire i prezzi - fissare un prezzo per ogni piatto e pagare in base al numero dei piatti presi 	<ul style="list-style-type: none"> La temperatura del cibo La qualità dei primi Il grado di cottura della pasta La qualità dei sughi e dei condimenti della pasta e del riso Il riutilizzo dei cibi preparati nei giorni precedenti La quantità dei sughi La quantità dei secondi La quantità dei contorni Il costo del pasto

I suggerimenti dal punto di vista organizzativo	Le criticità dal punto di vista organizzativo
<p>L'accesso al servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ampliare l'orario di apertura e di chiusura (apertura alle 11:30 e chiusura alle 15:00) - aprire la mensa veloce di Povo1 anche il venerdì - coordinare gli orari delle mense con gli orari delle lezioni - diminuire i tempi di attesa - predisporre degli spazi per chi si porta il cibo da casa e introdurre dei microonde per riscaldarlo <p>Il personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - più gentilezza e disponibilità da parte del personale per le domande riguardanti il menù - più efficienza nel servire per velocizzare i tempi - aumentare il numero del personale per ridurre le code - rispettare le norme igieniche (assicurarsi che vengano messi i guanti dopo aver maneggiato il denaro) <p>L'efficienza della distribuzione del cibo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzare meglio la distribuzione del cibo per ridurre la coda - dividere le code per velocizzare la distribuzione del cibo (gestire meglio la coda per la pizza nella mensa di Povo0) - aumentare il numero delle casse - aumentare il numero dei carrelli su cui depositare i vassoi <p>Il menù:</p> <ul style="list-style-type: none"> - più visibile e dettagliato - disponibile in inglese - garantire la disponibilità dei cibi indicati nel menù durante tutto il periodo di apertura - fornire una tabella con gli ingredienti utilizzati nei vari cibi per eventuali intolleranze <p>La funzionalità dei vari elementi in mensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - non disporre i carrelli con i vassoi dove c'è la fila - spostare il pane dall'inizio alla fine (non sempre si sa cosa si mangia quando si prende il vassoio) - spostare il pane da sopra le stoviglie per evitare la contaminazione con glutine - mettere a disposizione più brocche per l'acqua - aggiungere più macchine per il caffè - aumentare il numero dei coltelli (coltelli più taglienti) - usare dei cucchiaini di metallo anziché di plastica - introdurre i condimenti in bottiglia e non in bustina <p>Le caratteristiche del locale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ampliare gli spazi, specialmente presso la mensa Povo1 - aumentare il numero dei tavoli e dei posti a sedere - aggiungere più tavoli fuori dalla mensa di Povo1 - migliorare la disposizione dei tavoli - lasciare più spazio tra i tavoli - sfruttare tutti gli spazi disponibili, specialmente nella mensa di via 24 Maggio - asciugare meglio i vassoi - posate e bicchieri più puliti - maggiore pulizia dei tavoli e dei vassoi - maggiore pulizia dei pavimenti e dei bagni - migliorare l'arredamento e l'estetica del locale - migliorare l'illuminazione del locale, specialmente nelle mense di via T. Gar e 24 Maggio - isolare le zone in cui non si mangia per ridurre i rumori - introdurre armadietti per lasciare gli zaini 	<p>Il tempo di attesa per accedere alla mensa</p> <p>La lunghezza della coda (specialmente nella mensa di Povo1 che si incrocia con quella del bar-caffetteria e della mensa veloce)</p> <p>La mancanza di uno spazio (interno ed esterno) attrezzato dove mangiare il cibo portato da casa</p> <p>Il personale che spesso è frettoloso e non dà spiegazioni sul cibo</p> <p>La disposizione dei carrelli nella mensa di Mesiano</p> <p>La carenza di coltelli nelle ore di punta</p> <p>I vassoi che spesso sono bagnati</p> <p>La non corrispondenza del menù esposto con quello offerto</p> <p>La poca visibilità del menù</p> <p>La carenza di informazioni con le varie combinazioni di menù ed i relativi prezzi</p> <p>La rumorosità dei locali</p>

Tab. 6 I suggerimenti e le critiche degli studenti in merito relativi ai bar-caffetteria dell'Opera Universitaria

I suggerimenti dal punto di vista alimentare	Le criticità dal punto di vista alimentare
<p>La qualità e la quantità del cibo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - migliorare la qualità del pane - migliorare la qualità degli affettati - migliorare la qualità della pasta e dei sughi - riscaldare di più i panini - panini più grandi e più farciti - tagliare i salumi più sottili - migliorare la qualità delle brioches - migliorare la qualità e la preparazione del caffè <p>La varietà del menù:</p> <ul style="list-style-type: none"> - più varietà dei panini (es. come i panini proposti nella mensa di via T. Gar) - più tipi di pane (integrale, ai semi, ecc) - dare un'alternativa ai panini - incrementare l'offerta sui primi piatti - inserire qualche secondo - maggiore scelta di insalatone - panini con affettato di maiale - più prodotti freschi - più varietà di brioches - krapfen - piadine, pizza al taglio - hamburger - kebab - latte di soia <p>L'offerta di menù speciali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - più panini vegetariani e vegani - proporre almeno un menù per i celiaci <p>Il menù:</p> <ul style="list-style-type: none"> - menù personalizzabile (es. poter scegliere il contenuto del proprio panino) - includere l'acqua nel menù snack - possibilità di usufruire del caffè anche nei giorni successivi <p>Il costo del pasto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diminuire i prezzi dei singoli panini - prezzi tondi - bibite comprese nel prezzo 	<p>La temperatura del cibo</p> <p>La qualità del pane</p> <p>La quantità della farcitura dei panini</p> <p>La qualità del caffè</p> <p>La scelta dei panini per i vegetariani</p>
I suggerimenti dal punto di vista organizzativo	Le criticità dal punto di vista organizzativo
<p>L'accesso al servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aprire dei bar-caffetterie a Trento e Rovereto - ampliare l'orario di apertura e di chiusura (Bar Mesiano e Povo fino alle 19) - apertura dell'UniBar a cena nel weekend - predisporre degli spazi per chi si porta il cibo da casa - bollitore e microonde a disposizione per tutti <p>Il personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - più gentilezza e disponibilità - più efficienza - aumentare il numero del personale per ridurre le code <p>L'efficienza della distribuzione del cibo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aumentare il numero delle casse per ridurre le code - velocizzare la distribuzione dei pasti - lasciare il self service per rendere tutto più veloce - aggiungere una macchinetta per il cambio delle monete - possibilità di fare lo scontrino per il pranzo fin dall'apertura 	<p>L'orario di chiusura</p> <p>La mancanza di tavoli dove potersi sedere durante gli orari di punta</p> <p>La mancanza di uno spazio (interno ed esterno) attrezzato dove mangiare il cibo portato da casa</p> <p>Il personale disorganizzato</p> <p>L'ambiente troppo piccolo</p>

<p>Il menù:</p> <ul style="list-style-type: none"> - menù più visibile e dettagliato - rendere più chiaro il costo del menu - garantire la disponibilità dei cibi indicati nel menù durante tutto il periodo di apertura - fornire una tabella non solo con le calorie ma anche con i carboidrati contenuti nel menù <p>La funzionalità dei vari elementi in mensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - introdurre un distributore di bibite - introdurre una macchina cambia soldi - spostare i carrelli (Bar di Mesiano) - sostituire i bicchieri di plastica per ridurre la quantità della plastica e degli imballaggi <p>Le caratteristiche del locale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aumentare il numero dei tavoli e dei posti a sedere - banconi del bar più lunghi o più tavoli a disposizione - ampliare e ottimizzare gli spazi (Mesiano e Povo) - aggiungere più tavoli fuori dal bar di Povo - migliorare la disposizione dei tavoli - migliorare l'arredamento - maggiore pulizia delle stoviglie - maggiore pulizia dei tavoli e del pavimento 	
---	--

Per ultimo vengono riportate le iniziative e i cambiamenti che gli studenti gradirebbero fossero introdotte nelle mense universitarie al fine di incrementare l'utilizzo di tali strutture per la cena.

Tab. 7 Le iniziative proposte dagli studenti per aumentare la presenza serale

Dal punto di vista alimentare	Dal punto di vista organizzativo
<p>La qualità e la quantità del cibo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - migliorare la qualità e la temperatura del cibo - porzioni più abbondanti <p>La varietà del menù:</p> <ul style="list-style-type: none"> - menù diverso dal pranzo - pizza - panini - kebab - cene a tema <p>L'offerta di menù speciali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - più piatti tipici regionali ed etnici - più piatti vegetariani e vegani <p>Il menù:</p> <ul style="list-style-type: none"> - menù personalizzabile - menù meno vincolato - birra, caffè, dolce o frutta gratis <p>Il costo del pasto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prezzi più vantaggiosi di una pizzeria al taglio o di un panificio - costi inferiori rispetto al pranzo - un pasto gratis ogni 10 - tutto a 1 euro - sconti sul piatto del giorno - sconti per chi usa tutti i giorni la mensa - sconti per chi usufruisce del servizio mensa sia a pranzo che a cena nello stesso giorno 	<p>L'accesso al servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ampliare l'orario di apertura e di chiusura (apertura alle 18:00 e chiusura alle 22:00) - organizzare meglio gli orari delle mense con gli orari delle lezioni - avere lezioni la sera - aule aperte fino a tardi (Povo) - apertura mense di Mesiano e Povo anche la sera - più punti di erogazione del servizio - avere una mensa a San Bartolameo e al Collegio di merito "Bernardo Clesio" <p>Il menù:</p> <ul style="list-style-type: none"> - menù più visibile e dettagliato - rispettare il menù appeso <p>Le caratteristiche del locale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - maggiore pulizia del locale - migliorare l'arredamento e l'estetica del locale <p>Altro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - concerti live - aperitivi con musica prima di mangiare - musica durante i pasti - organizzazione di eventi (es. incontri con studenti internazionali)

Conclusioni

Di seguito vengono presentati i risultati più significativi della seconda fase del sondaggio.

Le modalità di fruizione del servizio di ristorazione

- Nel complesso sette intervistati su dieci hanno vissuto almeno una volta l'esperienza di pranzare nelle strutture dell'Opera Universitaria durante il presente anno accademico, il restante 30% invece non ha mai sfruttato tale opportunità. Il servizio ristorativo universitario viene utilizzato a pranzo con una certa regolarità: la metà degli intervistati dichiara di aver pranzato, durante quest'anno accademico, almeno una volta alla settimana presso una delle mense dell'Opera Universitaria a Trento o presso uno dei ristoranti convenzionati a Rovereto (più di un terzo l'ha fatto più volte alla settimana); due su dieci affermano di essersi recati con la stessa assiduità nei bar-caffetterie.
- A cena, invece, le strutture dell'Opera sono frequentate in misura molto inferiore, decisamente residuale: soltanto il 2.8% e l'1.2% degli studenti dichiarano di aver cenato, almeno una volta a settimana, rispettivamente nelle mense o nei bar universitari.

I tempi di attesa

- Quasi un terzo degli studenti intervistati hanno aspettato mediamente meno di 10 minuti prima di pranzare, mentre poco più della metà ha atteso in fila tra gli 11 e i 20 minuti e la restante quota (pari a un sesto) oltre i 20 minuti. I tempi di attesa sembrano rappresentare dunque una criticità dal punto di vista organizzativo del servizio mensa ma potrebbero essere contenuti, secondo i suggerimenti degli studenti, organizzando meglio la distribuzione del cibo ed aumentando il numero del personale e delle casse.
- Poco più della metà degli studenti afferma di non essere riuscito qualche volta a pranzare in mensa a causa della coda, un decimo di questi dichiara di aver riscontrato in misura più frequente questo tipo di problema. Tale dato conferma che la coda è un problema, ulteriormente aggravato dal fatto che risulta più

rilevante in alcune mense rispetto ad altre dove si concentrano tempi di attesa più lunghi.

I motivi della frequenza saltuaria o del mancato utilizzo del servizio

- Tra le prime motivazioni segnalate dagli studenti per spiegare il loro uso saltuario della mensa troviamo “non mi piace mangiare in mensa”, seguito dai tempi di attesa per accedere al servizio considerati troppo lunghi. La preferenza per altri luoghi in cui mangiare, la qualità scarsa del cibo e la non convenienza dal punto di vista economico sono gli altri motivi menzionati più frequentemente dagli intervistati che dichiarano di non aver usufruito del servizio mensa o di averne usufruito raramente.
- Oltre alla localizzazione e al tipo di offerta dei bar-caffetterie, l'affollamento di tali locali, la mancanza di posti ai tavoli per consumare il pasto ed i costi elevati si rivelano le principali ragioni che spiegano la scarsa fruizione dei bar universitari da parte degli studenti.

I suggerimenti degli studenti

- I suggerimenti espressi più frequentemente dagli intervistati al fine di migliorare il servizio mensa riguardano la qualità del cibo e il menù che viene valutato ripetitivo (viene posta particolare attenzione alla carenza di piatti vegetariani e vegani). Gli intervistati hanno consigliato inoltre la semplificazione del menù che interpretano con il dare la possibilità all'utente di scegliere i piatti e di pagare per il consumo effettivo. I consigli per migliorare l'offerta del cibo dei bar-caffetterie hanno riguardato sia l'aumento della qualità degli alimenti e della varietà del menù, sia la possibilità di scegliere la farcitura del proprio panino.
- I suggerimenti dal punto di vista organizzativo, per le mense e i bar-caffetterie, si sono concentrati sull'ampliamento dell'orario, sull'aumento del numero di casse e del personale al fine di diminuire i tempi di attesa, nonché sull'aggiunta di tavoli e di posti a sedere e sulla predisposizione di spazi per chi si porta il cibo da casa.

Appendice

Tab. A1 Il campione di studenti che hanno partecipato al sondaggio (prima fase, ottobre-novembre 2015)

Mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria	N.	%
Mensa T. Gar	403	20.0
Mensa 24 Maggio	116	5.8
Mensa Mesiano	366	18.2
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	277	13.7
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	603	29.9
Bar Mesiano	92	4.6
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	68	3.4
UniBar (San Bartolameo)	5	0.2
Ristorante Le Arti del MART (Rovereto)	73	3.6
Ristorante Gilda (Rovereto)	13	0.6
Totale	2016	100.0

Tab. A2 Il numero di pasti erogati nel mese di novembre 2015

Mensa/bar-caffetteria dell'Opera Universitaria	N.	%
Mensa T. Gar	13.493	24.9
Mensa 24 Maggio	5.565	10.3
Mensa Mesiano	7.890	14.6
Mensa Povo0 (c/o Scienze)	6.445	11.9
Mensa Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	12.329	22.8
Bar Mesiano	3.226	5.9
Bar Povo1 (c/o Polo F. Ferrari)	2.517	4.6
UniBar (San Bartolameo)	697	1.3
Ristorante Le Arti del MART (Rovereto)	1.303	2.4
Ristorante Gilda (Rovereto)	687	1.3
Totale	54.152	100.0