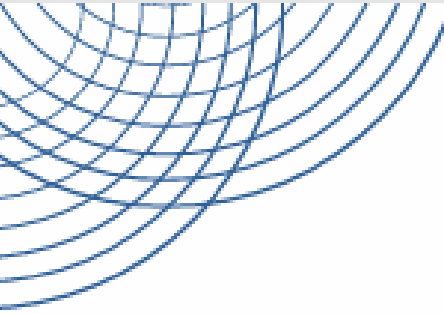




INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLE MENSE ESU

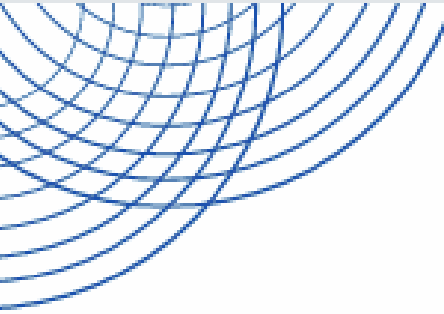
REPORT FINALE-2025



DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE,
GIURIDICHE E STUDI INTERNAZIONALI
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA



P A D O V A



INDICE

PAG. 4-15

***ANALISI DEI DATI
DEMOGRAFICI***

PAG. 16-24

***VALUTAZIONE DELLE
MENSE ESU***

PAG. 25-48

***FOCUS SULLA SOSTENIBILITA', SUI
SERVIZI DIGITALI,
SULL'INCREMENTO DELLE
OPZIONI DEL SERVIZIO E SULLA
DISPONIBILITA' A PAGARE.***

LEGENDA

- ## IIR- Indice Importanza Relativa

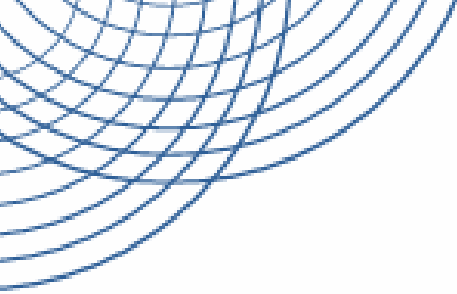
Come interpretare l'IIR

IIR alto:	$0,8 \leq \text{IIR} \leq 1$
IIR medio-alto:	$0,6 \leq \text{IIR} \leq 0,8$
IIR medio:	$0,4 \leq \text{IIR} \leq 0,6$
IIR medio-basso:	$0,2 \leq \text{IIR} \leq 0,4$
IIR basso:	$0 \leq \text{IIR} \leq 0,2$

(Fonte: Holt G., D., 2014, Asking questions, analysing answers: relative importance revisited, Construction Innovation, Vol. 14, No. 1, pp. 2-16)

- ## Grafici a barre

-  1- non adeguato
-  2- poco adeguato
-  3- adeguato
-  4- più che adeguato
-  5- molto adeguato



***ANALISI
DEI***

***DATI
DEMOGRAFICI***

05

ANALISI DEI DATI DEMOGRAFICI

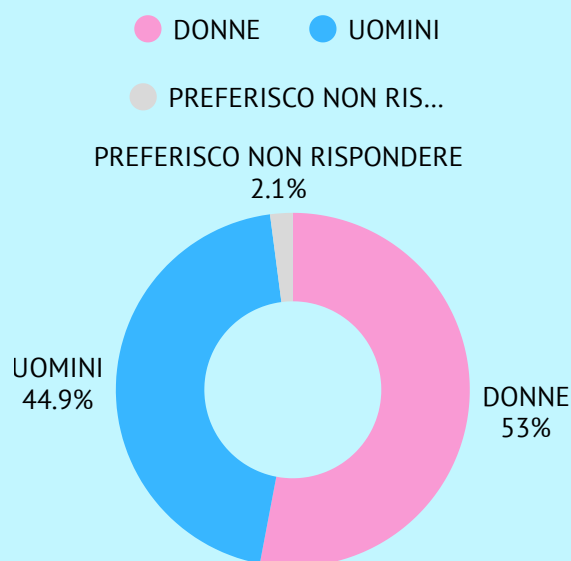
Il questionario è stato somministrato nel periodo dal 29/05/2025 al 23/07/2025

I rispondenti sono stati **485** di cui 428 nella versione italiana e 57 nella versione inglese.

Il numero di persone che hanno avuto accesso almeno una volta alle mense Esu nell' a.a. 2024-2025 è stato di 33047

TASSO DI RISPOSTA
1,5%

GENERE DEI RISPONDENTI



UOMINI

218

DONNE

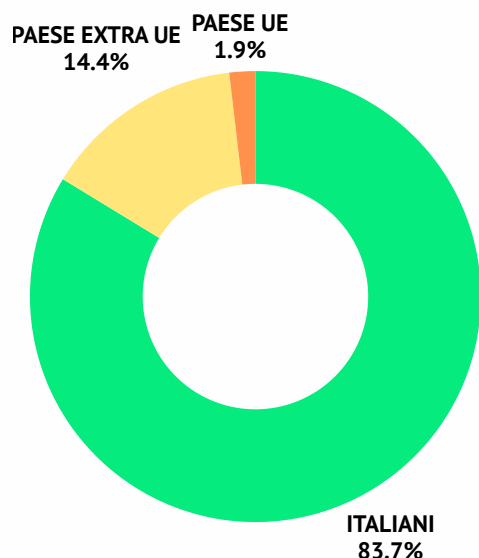
257

NON RISPONDE

10

06

PROVENIENZA DEI RISPONDENTI



406

ITALIANI

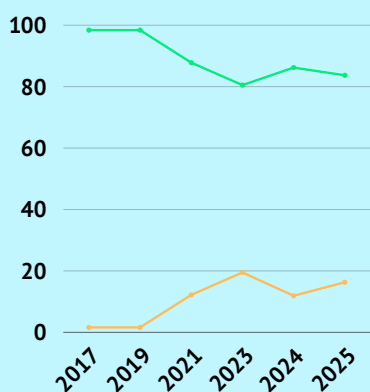
70

PAESI EXTRA UE

9

PAESI UE

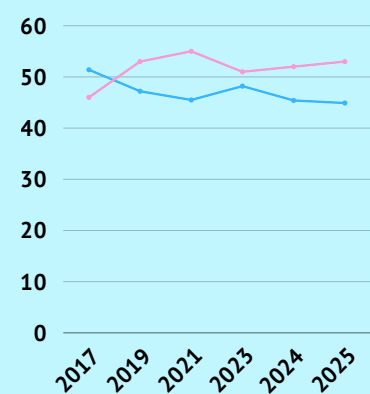
TREND STORICO DEI RISPONDENTI (VALORE %)



ITALIANI

ESTERI

l'andamento dei rispondenti negli ultimi anni si è dimostrato per lo più stabile, con una predominanza di risposte da parte degli italiani (circa 85%) rispetto agli internazionali (circa 15%).



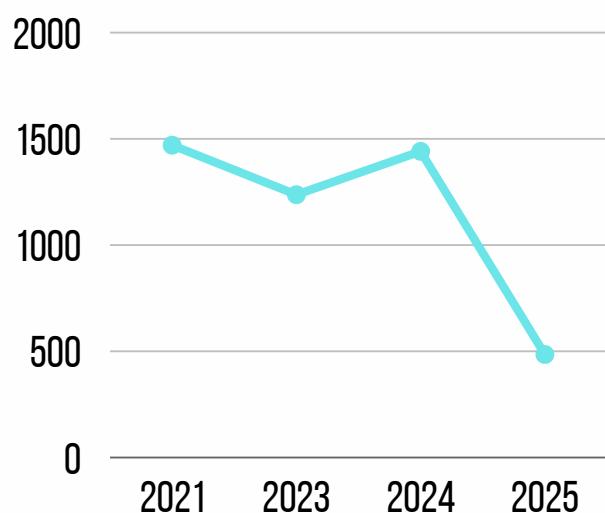
DONNA

UOMO

eccetto che per il questionario erogato nel 2019, la maggior parte delle risposte proviene da donne, anche se la differenza non è eccessivamente marcata e si mantiene per lo più costante.

07

ANDAMENTO RISPOSTE TOTALI (2021-2025)

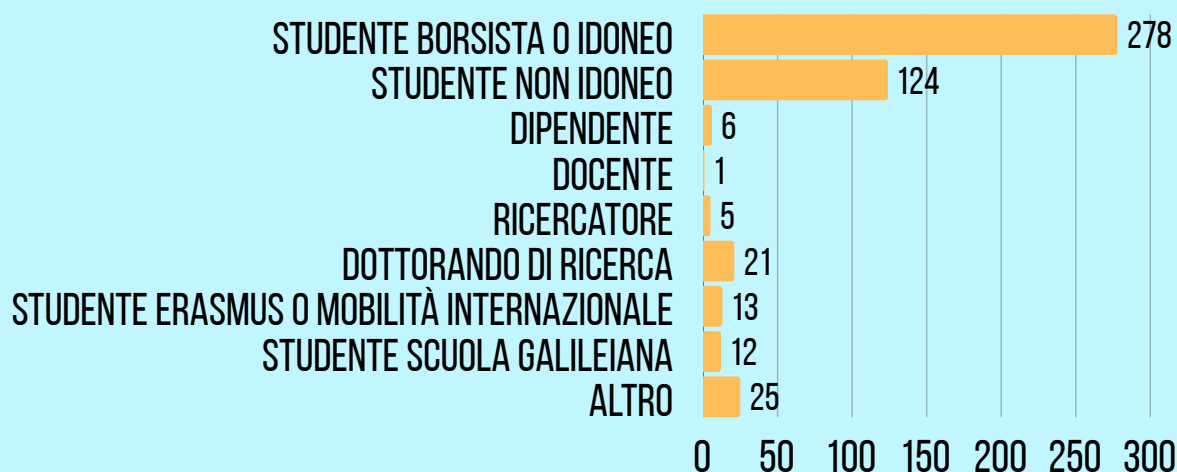


L'andamento delle risposte nel 2025 ha visto una riduzione di quasi i $\frac{2}{3}$ rispetto agli anni passati.

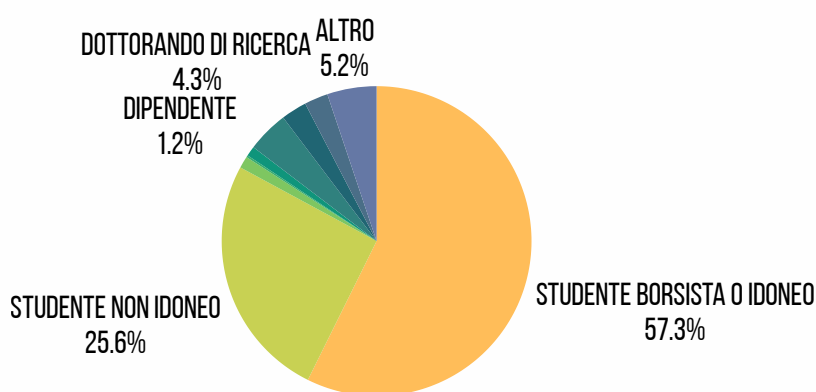
Le cause potrebbero essere:

- differente periodo di erogazione del questionario rispetto al 2024 (16/04-20/06)
- Rilevazioni troppo frequenti (passate da biennale ad annuale negli ultimi 3 anni)
- Perdita della novità e significatività rispetto ai primi anni (6a erogazione)
- Comunicazione meno efficace?
- scarsa attenzione o disinteresse dei potenziali rispondenti
- cambiamento di utenza, con minore interesse da parte delle nuove matricole al servizio mensa?
- minore coinvolgimento nei confronti del servizio offerto rispetto a chi usufruisce di un alloggio in residenza
- mancata corrispondenza tra feedback precedenti e miglioramento dei servizi proposti?
- chiusura Murialdo

STATUS DEI RISPONDENTI



- STUDENTE BORSISTA...
- STUDENTE NON IDONEO
- DIPENDENTE
- DOCENTE
- RICERCATORE
- DOTTORANDO DI RICE...
- STUDENTE ERASMUS...
- STUDENTE SCUOLA GA...
- ALTRO

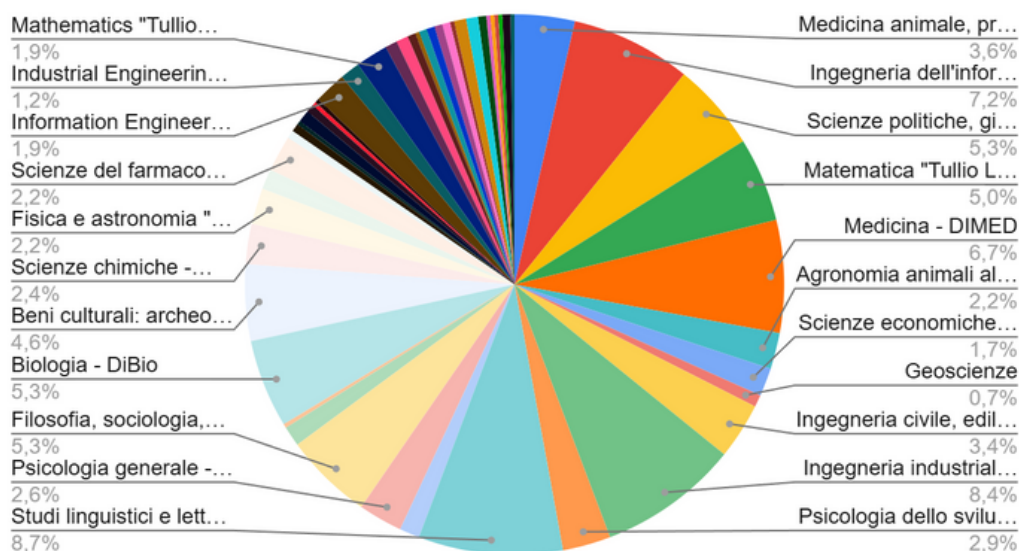


Categoria	2019	2021	2023	2024	2025
Borsista o idoneo	37,7	53,5	71	60,4	57,3
Non idoneo	50,3	35,2	25,3	29,4	25,6
Dipendente o docente	3,1	4,6	0,1	0,3	1,2
Mobilità internazionale	2,1	2	0,8	0,7	2,7

Rispetto al 2024, la percentuale di rispondenti borsisti e non idonei si è mantenuta per lo più costante, con uno scarto negativo di solo il 3%. Cresce del 2% la risposta degli internazionali, anche se la quota nel totale delle risposte si mantiene minima. Il calo delle risposte totali trova riscontro sia tra gli italiani che tra gli internazionali. Docenti e dipendenti risultano essere una percentuale minima dei rispondenti. Circa il 5% delle risposte provengono da dottorandi, una percentuale quindi non trascurabile se comparata al totale degli studenti.

DIPARTIMENTO

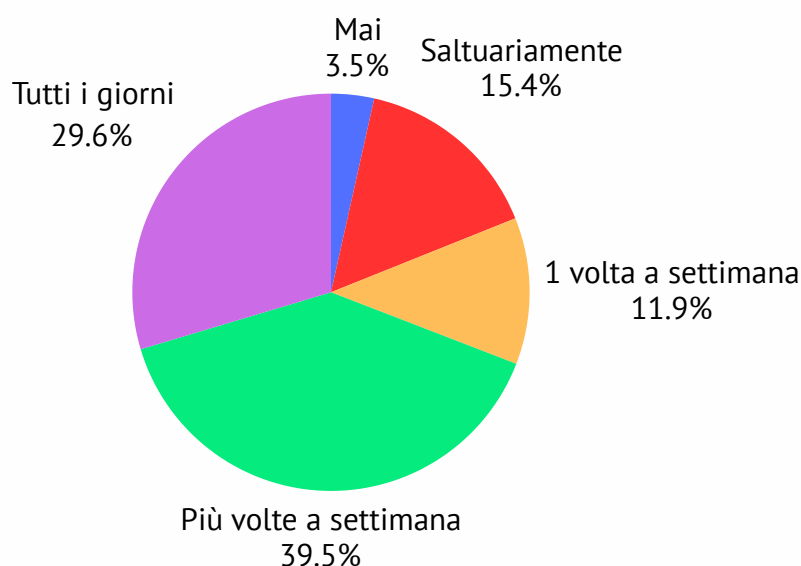
DIPARTIMENTI DI RIFERIMENTO DEI RISPONDENTI



Il dipartimento che presenta la più alta percentuale di rispondenti è stato quello di Studi linguistici (8,7%); segue di pochissimo quello di ingegneria industriale (8,4%). Al terzo posto si conferma il dipartimento di Ingegneria dell'informazione (7,2%) mentre perde 2 posizioni rispetto al 2024 quello di Medicina (6,7%).

10

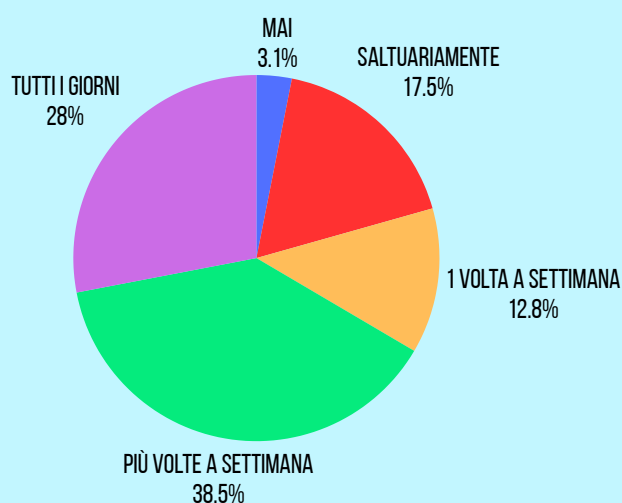
FREQUENZA DI UTILIZZO



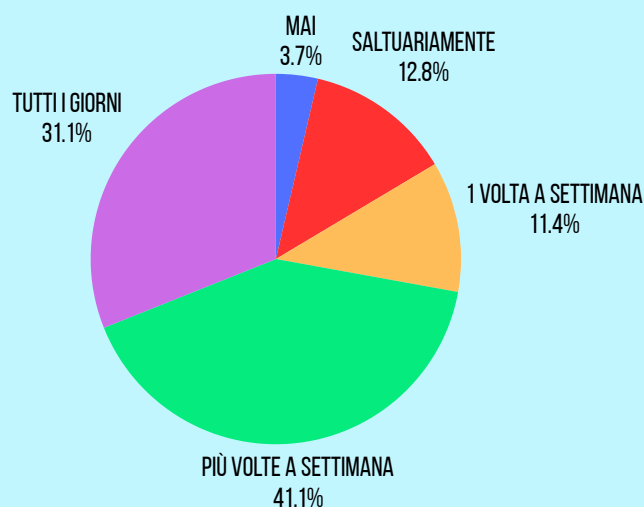
La maggior parte dei rispondenti afferma di usufruire del servizio più volte a settimana; a seguire l'opzione "tutti i giorni" con circa il 30 % delle risposte. Circa il 70% delle risposte provengono quindi da persone che vedono nelle mense Esu una costante nella loro vita universitaria.

FREQUENZA DI UTILIZZO RISPETTO AL GENERE

UOMINI



DONNE

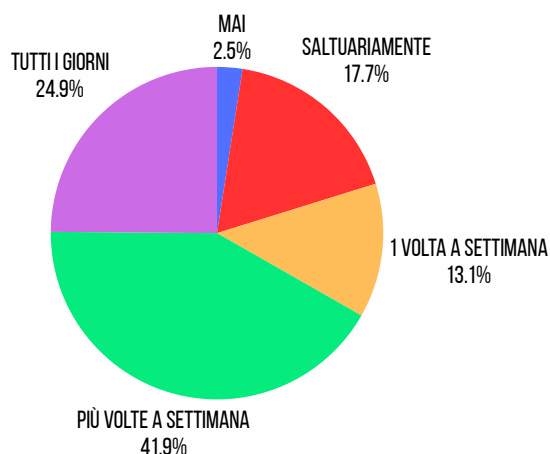


Sia la popolazione maschile che femminile dei rispondenti presenta una percentuale maggiore di frequenza "più volte a settimana", seguita da "tutti i giorni". Queste due opzioni presentano una percentuale maggiore tra le donne rispetto che tra gli uomini (+5% circa). L'opzione "1 volta a settimana" è stata selezionata da circa il 12% delle donne e degli uomini, come il 3% di entrambi "mai". La frequenza "saltuariamente" è preferita maggiormente dagli uomini rispetto che dalle donne.

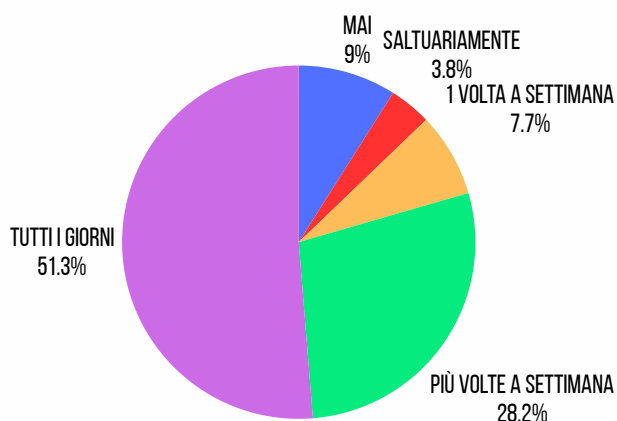
11

FREQUENZA DI UTILIZZO RISPETTO ALLA PROVENIENZA

ITALIANI

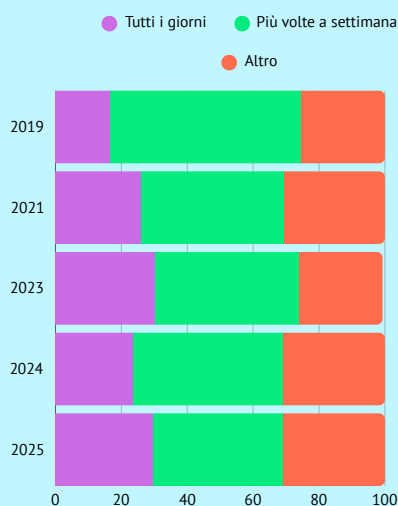


INTERNAZIONALI



ANDAMENTO FREQUENZA DI UTILIZZO (2019-2025)

Frequenza di utilizzo	2019	2021	2023	2024	2025
Tutti i giorni	16,8	26,1	30,4	23,6	29,6
Più volte a settimana	57,9	43,4	43,7	45,7	39,5
Altro	25,3	30,5	25,2	30,7	30,9

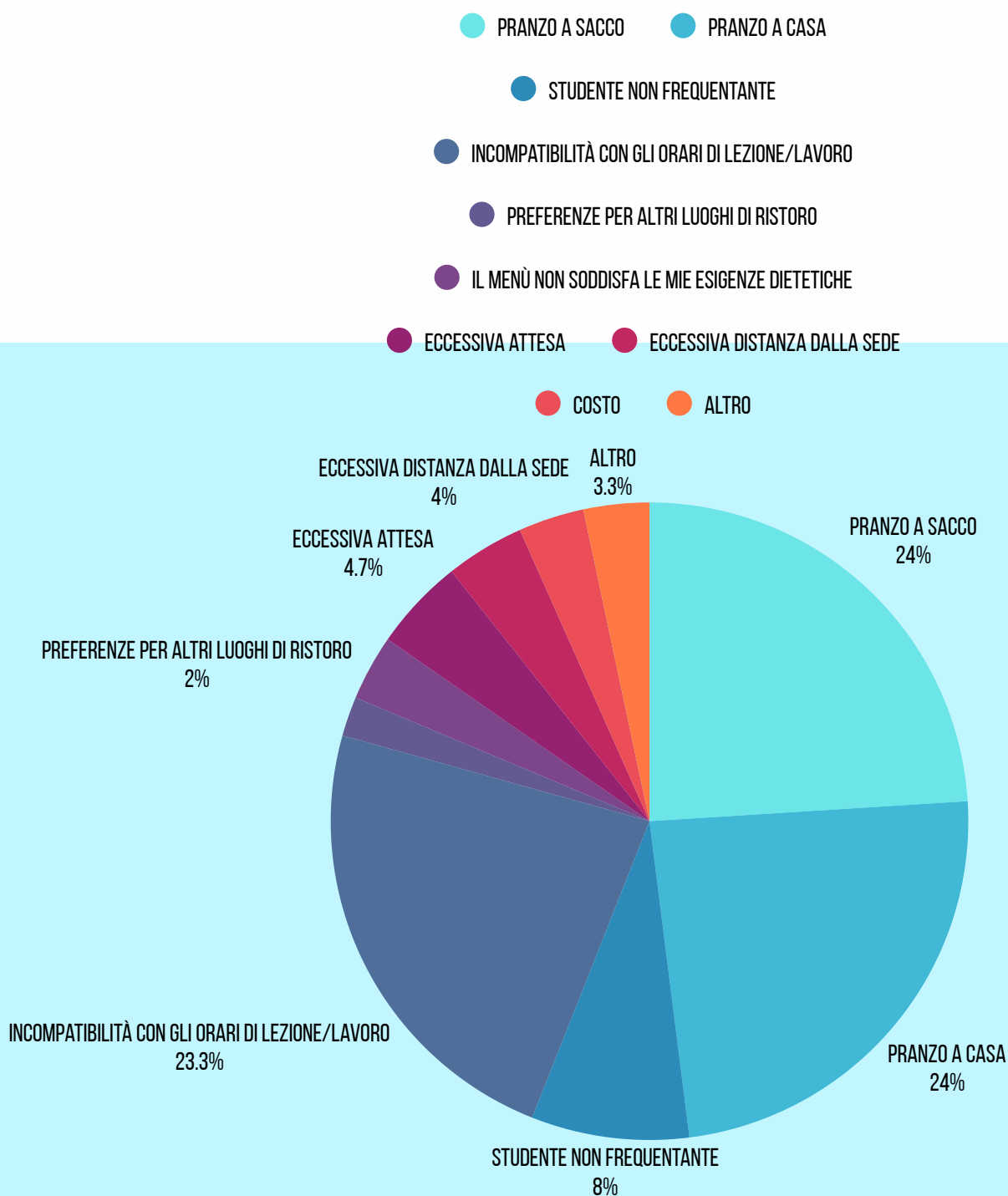


L'opzione "più volte a settimana" si mantiene la più scelta in tutto l'arco di erogazione dei questionari, perdendo però circa il 20 % rispetto al 2019. "Tutti i giorni" invece ha quasi raddoppiato le proprie preferenze; rispetto al 2024 tale frequenza ha visto un aumento del 6% , portandosi sui livelli del 2023. "Più volte a settimana" invece ha avuto un regresso, toccando il minimo risultato dacché si erogano i questionari, scendendo per la prima volta sotto il 40%.

12

FREQUENZA DI UTILIZZO

Se hai risposto MAI, SALTUARIAMENTE/1 VOLTA A SETTIMANA qual è il motivo principale?

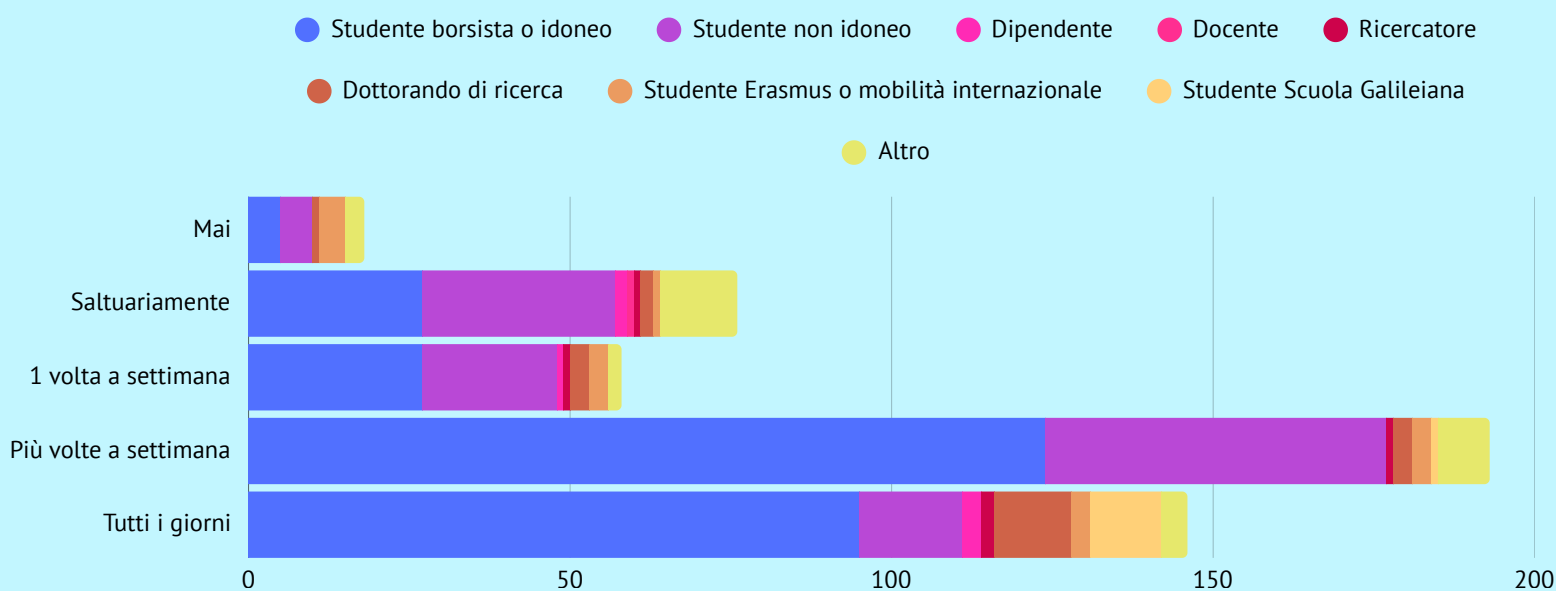


I motivi principali che spingono a non voler/poter frequentare più assiduamente le mense Esu sono essenzialmente 3, con ognuno il 24% delle preferenze:

- pranzo a sacco
- pranzo a casa
- incompatibilità con gli orari di lezione/lavoro

Eccessiva distanza, costo ed attesa rappresentano delle opzioni non così rilevanti.

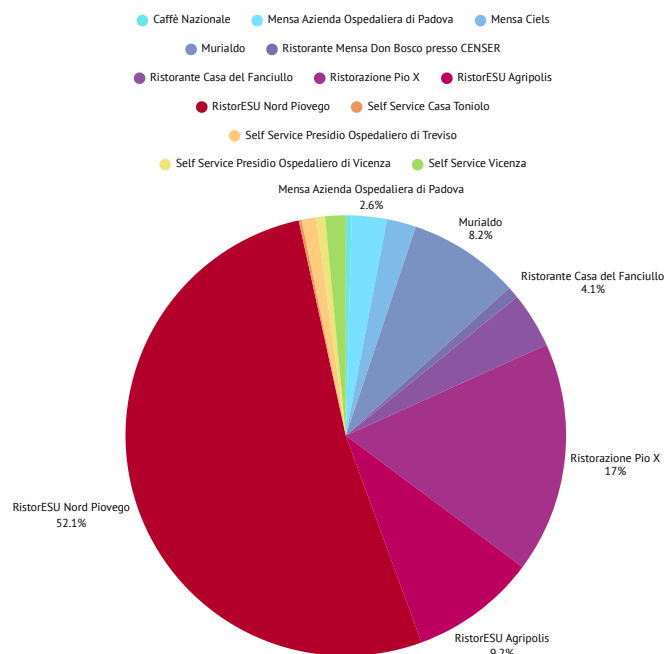
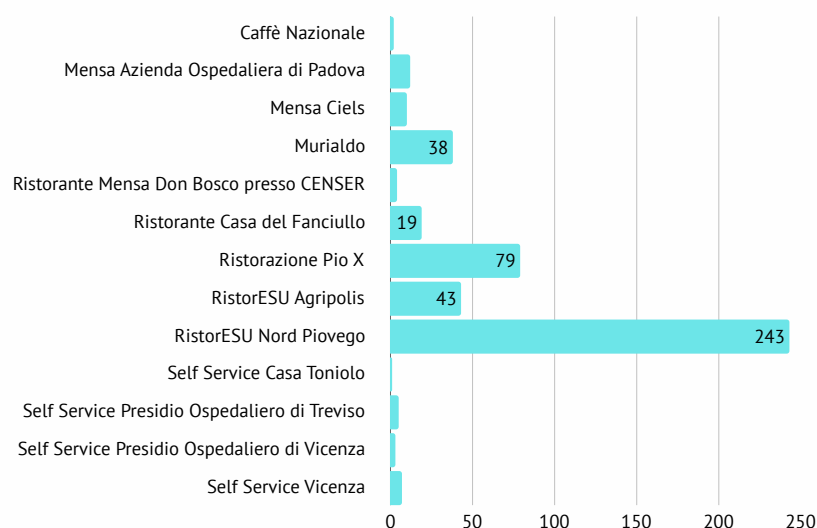
FREQUENZA DI UTILIZZO RISPETTO ALLE CATEGORIE



Sia per gli studenti idonei che per i non idonei la scelta prediletta è quella “Più volte a settimana”, seguita da “Tutti i giorni”. L’opzione più scelta dai dottorandi è stata “Tutti i giorni”, mentre la mobilità internazionale si è equamente distribuita tra tutte le opzioni in esame.

14

MENSE FREQUENTATE

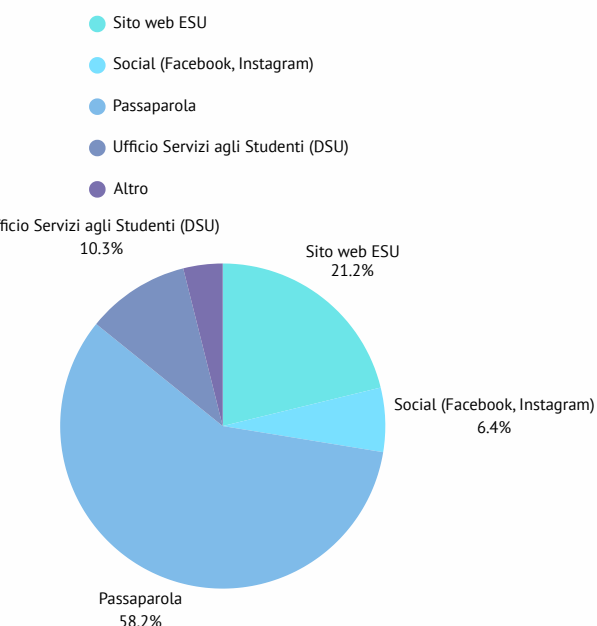


La mensa maggiormente scelta dai rispondenti si conferma essere RistorESU Nord Piovego, con più del 50% delle preferenze, anche se rispetto all'anno 2024 le risposte si sono ridotte di 500. Al secondo posto si riconferma la Pio X, con una riduzione delle risposte di circa i $\frac{2}{3}$ come RistorESU Agripolis.

15

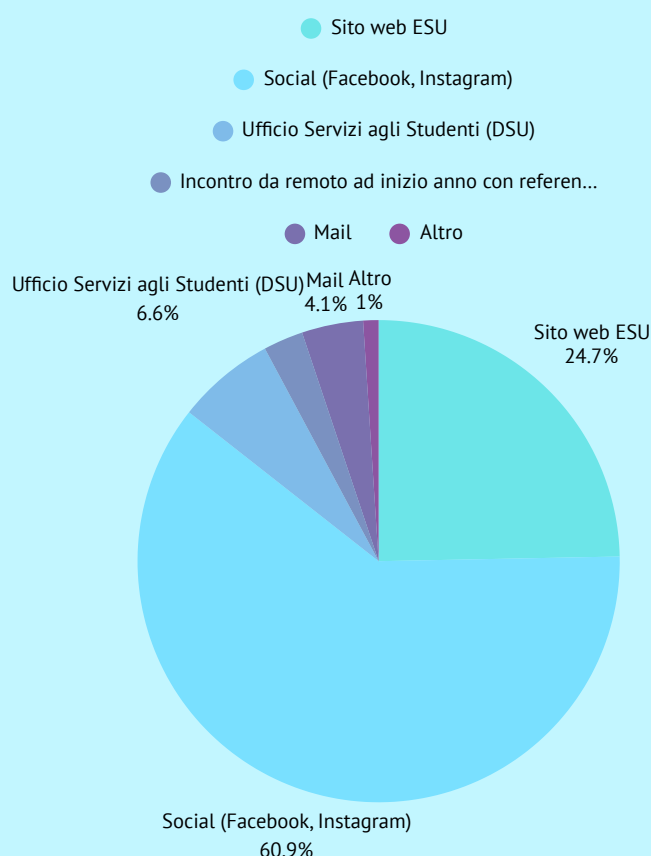
CONOSCENZA SERVIZI ESU

Come sei venuto/a a conoscenza dei servizi ESU?



La maggior parte dei rispondenti ha dichiarato di essere venuto a conoscenza dei servizi Esu attraverso il passaparola (58%), seguito dal sito web (21%) e dall'ufficio servizi agli studenti (10%).

Tramite quale canale preferiresti ricevere notizie sui servizi ESU?



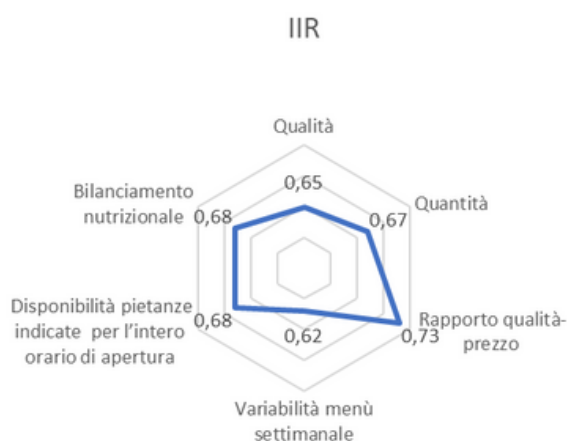
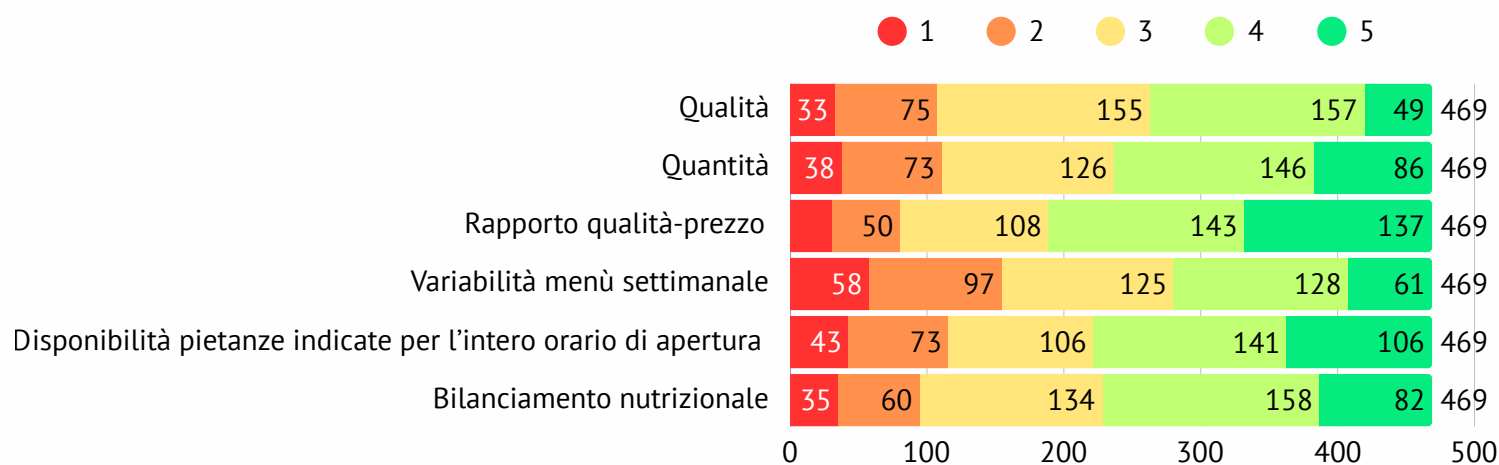
Più del 60% dei rispondenti ha affermato che preferirebbe ricevere aggiornamenti da Esu attraverso i social network. Solo $\frac{1}{4}$ dei rispondenti prediligerebbe il sito, mentre tutte le altre risposte hanno riscontrato un parere favorevole molto basso.

VALUTAZIONE DELLE MENSE ESU



FATTORI RELATIVI AL PASTO

Come valuti i seguenti fattori relativi al tuo pasto?



IIR

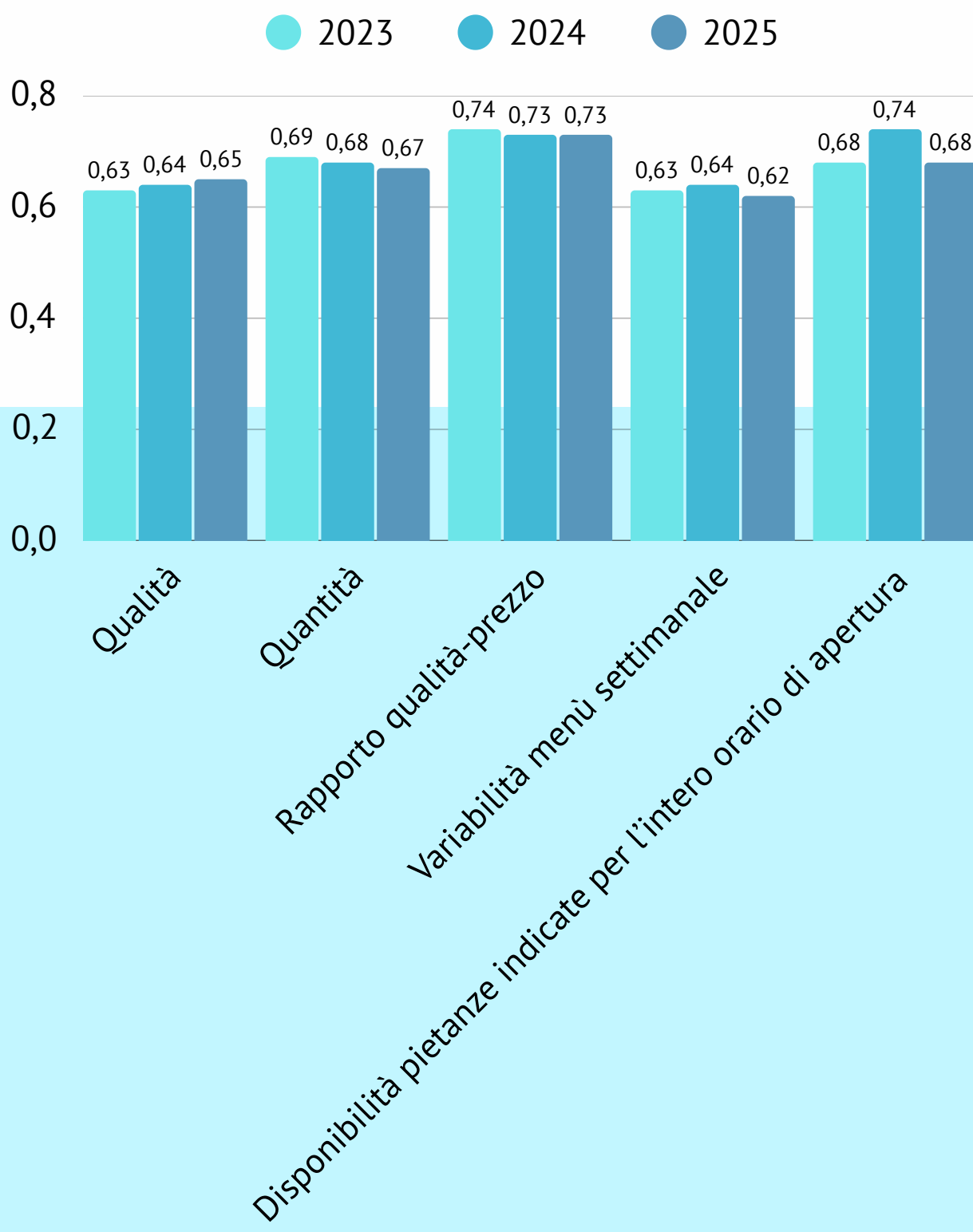
Qualità	0,67
Quantità	0,67
Rapporto qualità-prezzo	0,73
Variabilità menù	0,62
Disponibilità pietanze	0,68
Bilanciamento nutrizionale	0,68

Come interpretare l'IIR

IIR alto:	$0,8 \leq \text{IIR} \leq 1$
IIR medio-alto:	$0,6 \leq \text{IIR} \leq 0,8$
IIR medio:	$0,4 \leq \text{IIR} \leq 0,6$
IIR medio-basso:	$0,2 \leq \text{IIR} \leq 0,4$
IIR basso:	$0 \leq \text{IIR} \leq 0,2$

(Fonte: Holt G., D., 2014, Asking questions, analysing answers: relative importance revisited, Construction Innovation, Vol. 14, No. 1, pp. 2-16)

Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025

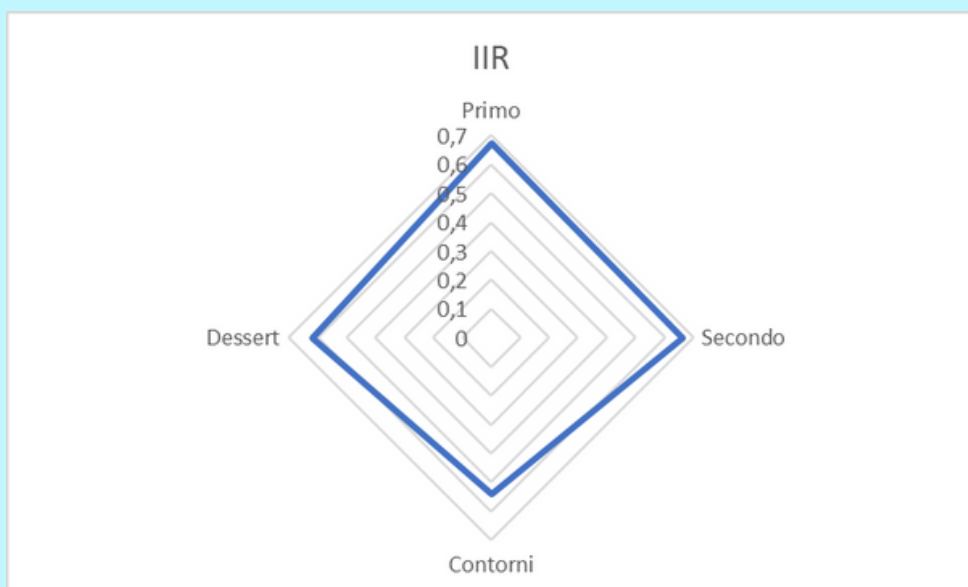
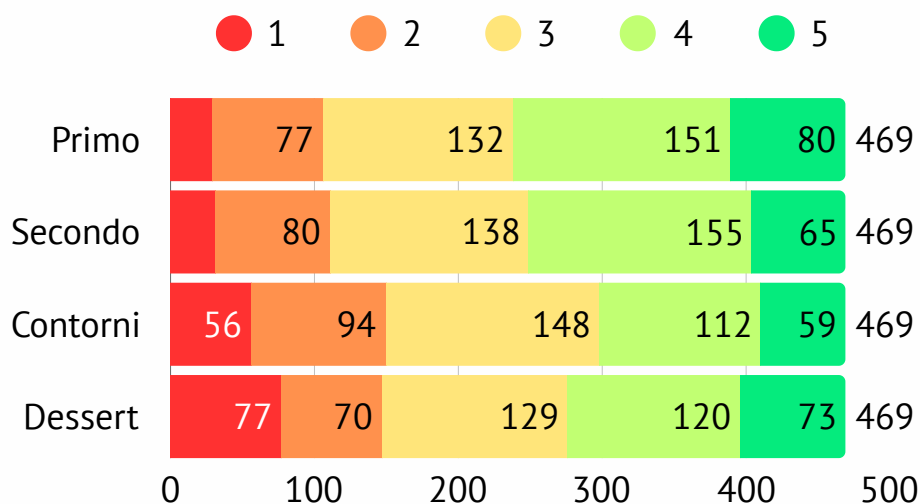


In generale, tutti i fattori presi in esame presentano una valutazione positiva, con IIR medio-alti. Il fattore valutato più positivamente è risultato essere il rapporto qualità-prezzo (0,73). La variabile più negativa è stata la variabilità del menù (0,62), anche se in ogni caso è un valore positivo. Disponibilità delle pietanze, bilanciamento nutrizionale, qualità e quantità vengono valutate positivamente e sullo stesso livello. Rispetto agli anni passati (2023-2024) , tutti i fattori presi in esame hanno mantenuto costante la loro valutazione, variando positivamente o negativamente di soli 0,01. L'unica eccezione (eccetto il bilanciamento nutrizionale che è un nuovo fattore di analisi) è stata la disponibilità delle pietanze, passata da 0,74 a 0,68, lo stesso livello del 2023. Nonostante ciò si mantiene ad un livello medio-alto.

20

FATTORI RELATIVI AL PASTO

Gradimento specifico dei piatti



IIR

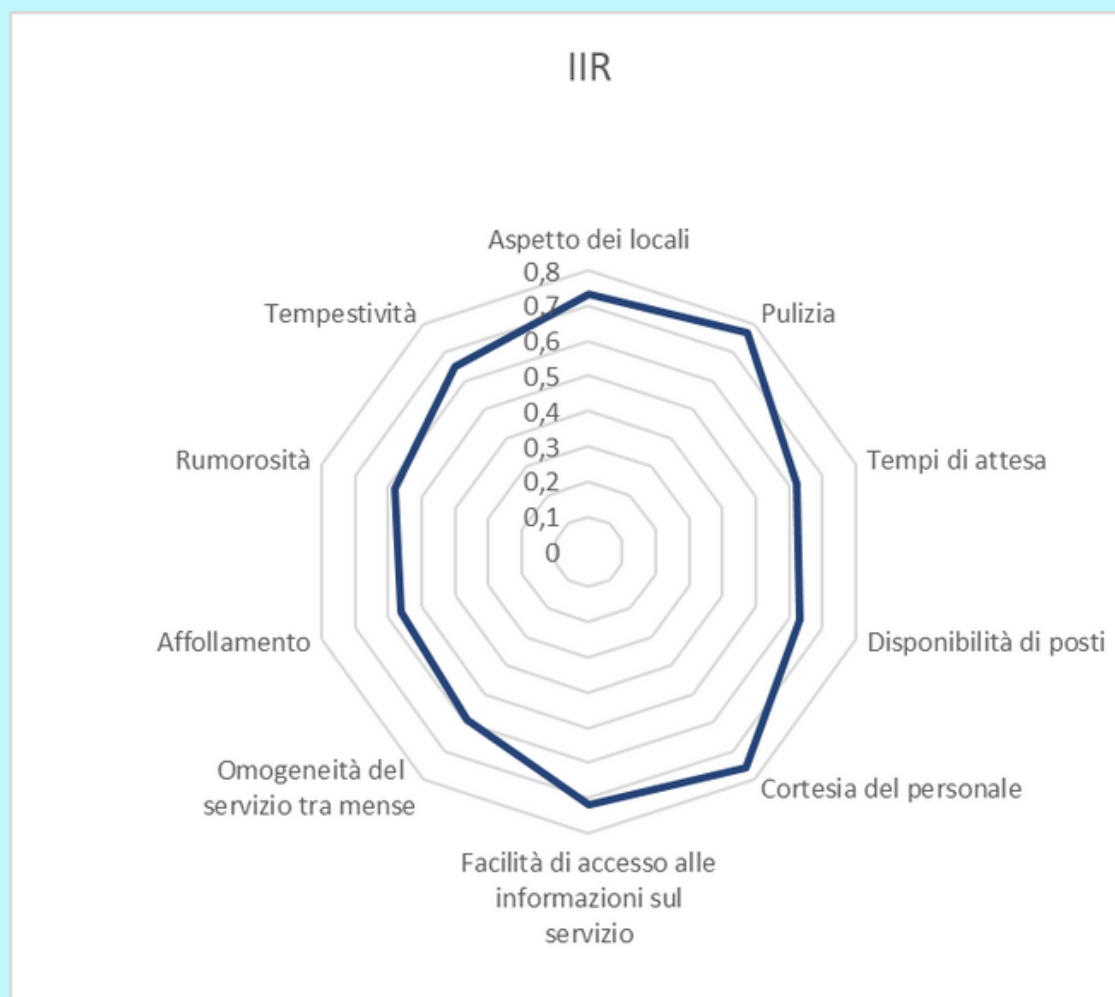
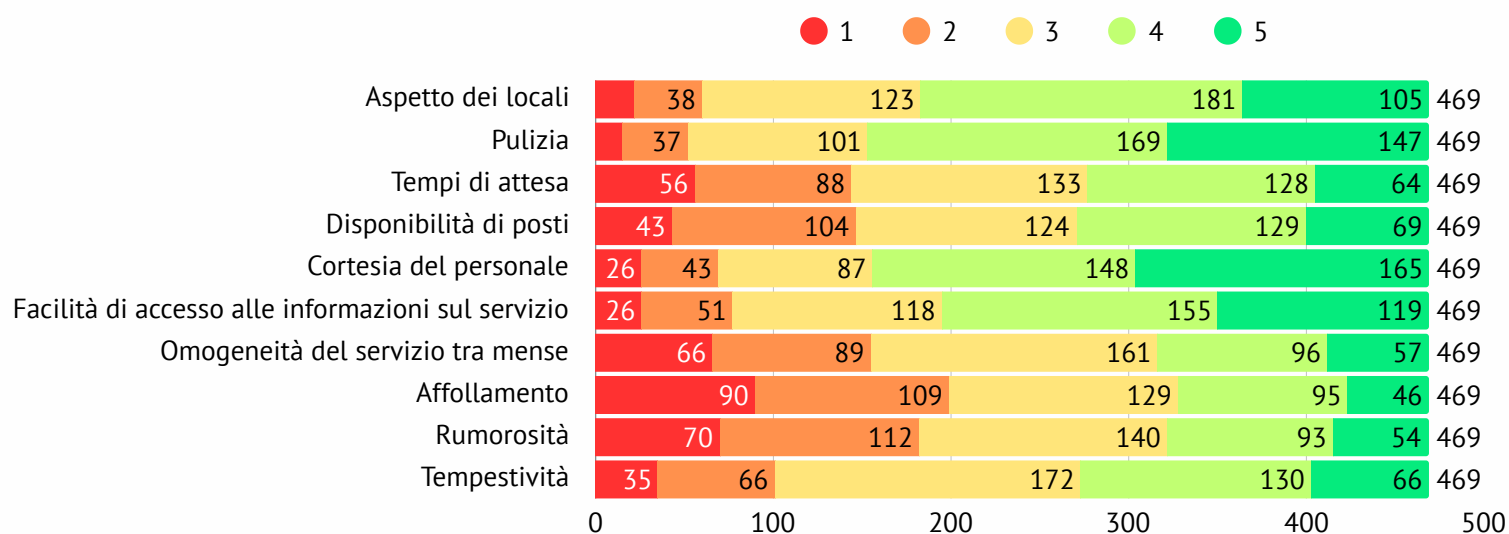
Primo	0,67
Secondo	0,66
Contorni	0,54
Dessert	0,62

Per quanto riguarda la valutazione specifica dei piatti, i primi sono risultati quelli preferiti (0,67), seguiti a pochissima distanza dai secondi. Maggiori critiche si sono riservate invece ai contorni, diversi dei quali (come le patate prezzemolate) sono stati inseriti anche tra le pietanze da eliminare dai menù.

21

FATTORI RELATIVI ALLA STRUTTURA

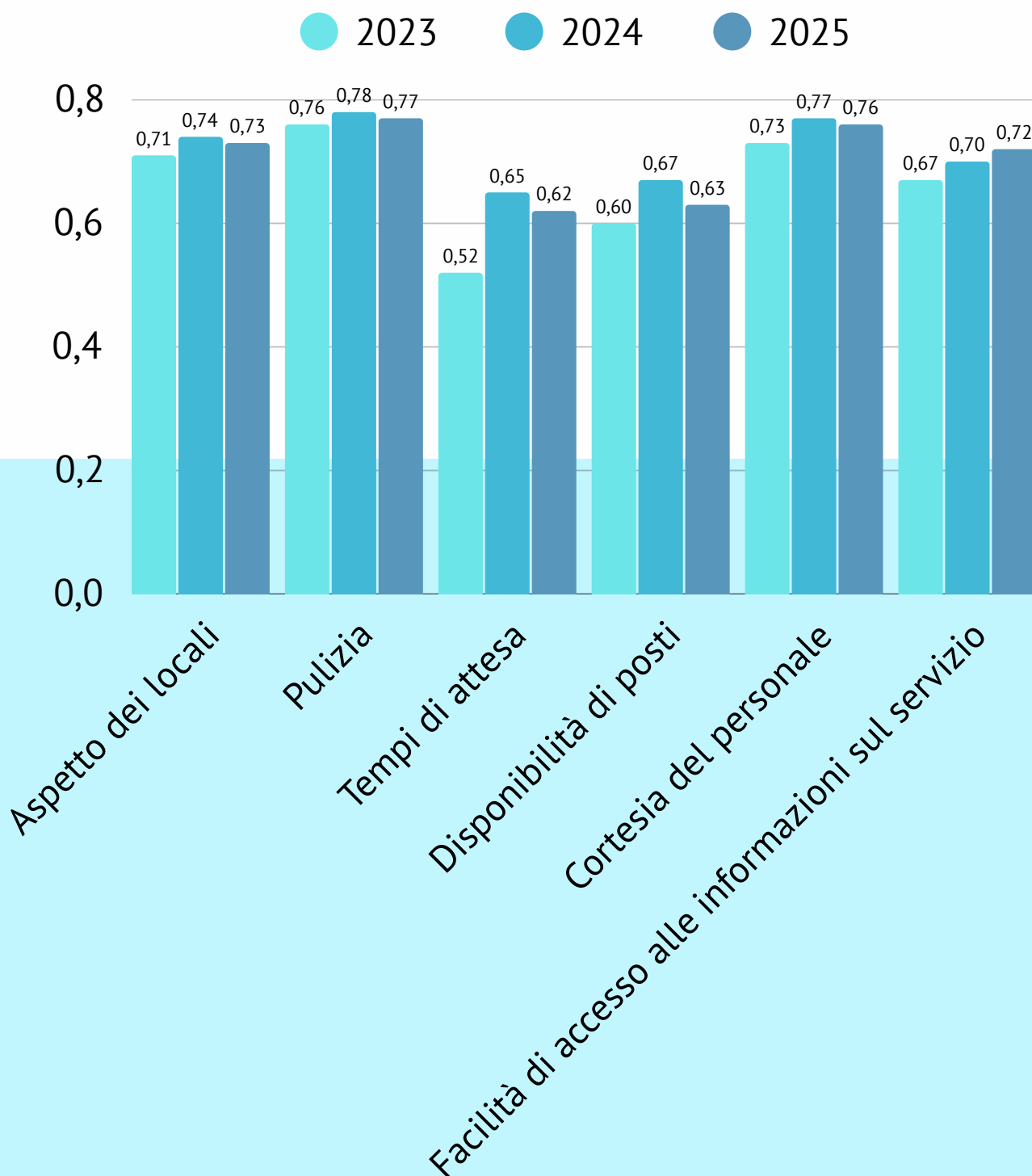
Come valuti i seguenti fattori relativi alla struttura?



Aspetto locali	0,73
Pulizia	0,77
Tempi di attesa	0,62
Disponibilità di posti	0,63
Cortesia del personale	0,76
Facilità di accesso alle informazioni sul servizio	0,72
Omogeneità del servizio tra mense	0,59
Affollamento	0,56
Rumorosità	0,58
Tempestività	0,65

23

Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025



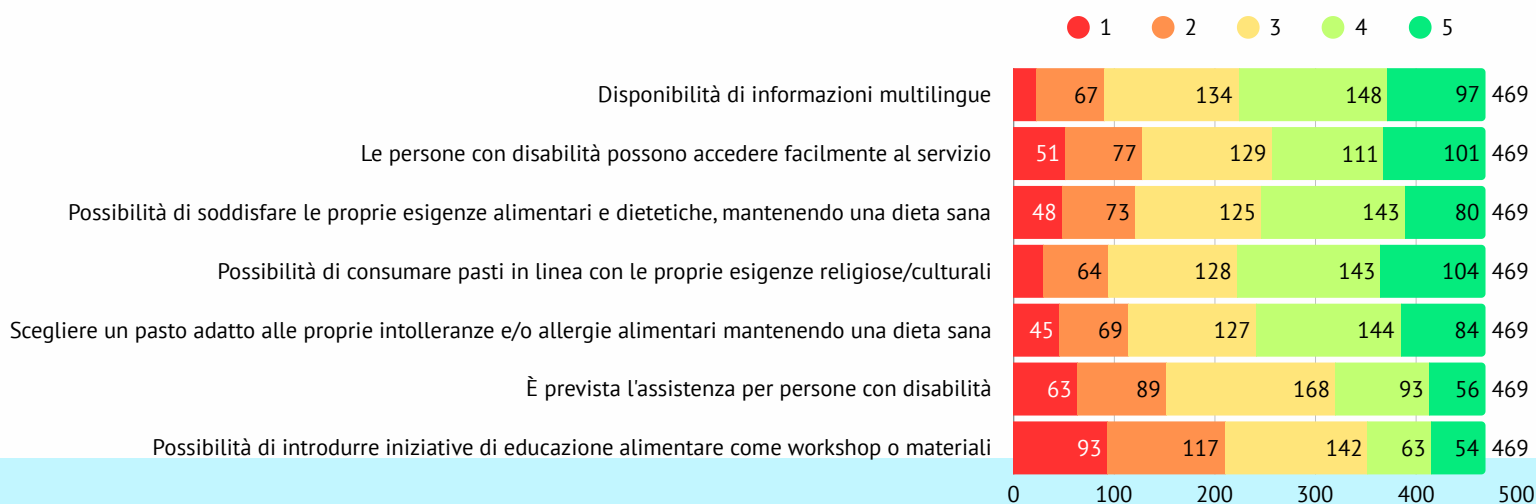
Per quanto riguarda i fattori relativi alla struttura, la valutazione generalmente è media o medio-alta, senza particolari punti critici. La differenza tra i fattori valutati più positivamente e quelli più negativamente è però abbastanza marcata. Le pulizie, il fattore giudicato più positivamente, supera di 0,21 l'affollamento, valutato il fattore più critico. Al secondo posto tra i più positivi si ha la cortesia del personale, seguita dall'aspetto dei locali. Agli ultimi posti della classifica, oltre all'affollamento, troviamo la rumorosità e l'omogeneità del servizio, anche se con un IIR tendente al medio-alto. Rispetto alle valutazioni 2023-2024, la maggior parte dei fattori ha confermato il proprio IIR, con solo leggere variazioni che hanno colpito più che altro la disponibilità dei posti e tempi di attesa, elemento che però si conferma nettamente migliorato rispetto al 2023 (da 0,52 a 0,62). Trend in costante crescita per quanto riguarda la facilità di accesso alle informazioni.



***FOCUS SULLA
SOSTENIBILITA', SUI
SERVIZI DIGITALI,
SULL'INCREMENTO
DELLE OPZIONI
DEL SERVIZIO E
SULLA
DISPONIBILITA' A
PAGARE***

SOSTENIBILITA' SOCIALE

Esprimi il tuo grado di accordo con le seguenti affermazioni legate alla **SOSTENIBILITÀ SOCIALE** del servizio



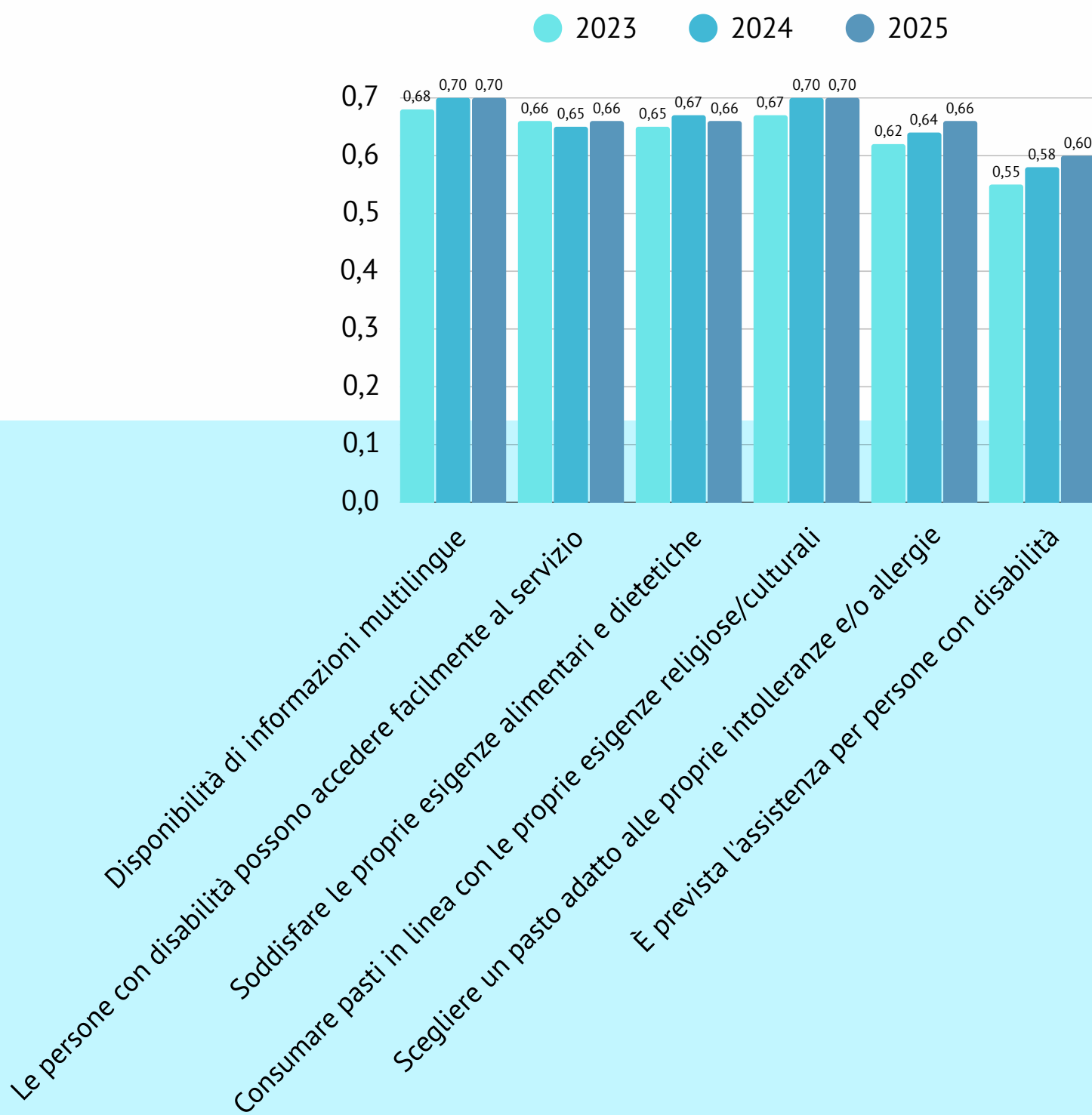
IIR



Disponibilità di informazioni multilingue	0,70
Le persone con disabilità possono accedere facilmente al servizio	0,66
Possibilità di soddisfare le proprie esigenze alimentari e dietetiche, mantenendo una dieta sana ed equilibrata	0,66
Possibilità di consumare pasti in linea con le proprie esigenze religiose/culturali	0,70
Possibilità di scegliere un pasto adatto alle proprie intolleranze e/o allergie alimentari mantenendo una dieta sana ed equilibrata	0,66
È prevista l'assistenza per persone con disabilità	0,60
Possibilità di introdurre iniziative di educazione alimentare come workshop o materiali	0,54

Per quanto riguarda la valutazione della sostenibilità sociale, si riscontra una differenza abbastanza marcata tra i fattori valutati più positivamente e quello più negativamente. La disponibilità di informazioni multilingue e la possibilità di consumare pasti in linea con le proprie esigenze religiose/culturali sono risultate essere gli elementi maggiormente apprezzati (0,70); seguono a poca distanza “accessibilità per le persone con disabilità”, “soddisfare le proprie esigenze dietetiche” e “scegliere un pasto adatto alle proprie intolleranze” (0,66). Il fattore valutato più negativamente è stato “possibilità di introdurre iniziative di educazione alimentare come workshop o materiali”, inserito per la prima volta nel questionario 2025. In generale la valutazione della maggior parte dei fattori ricade in un range medio-alto.

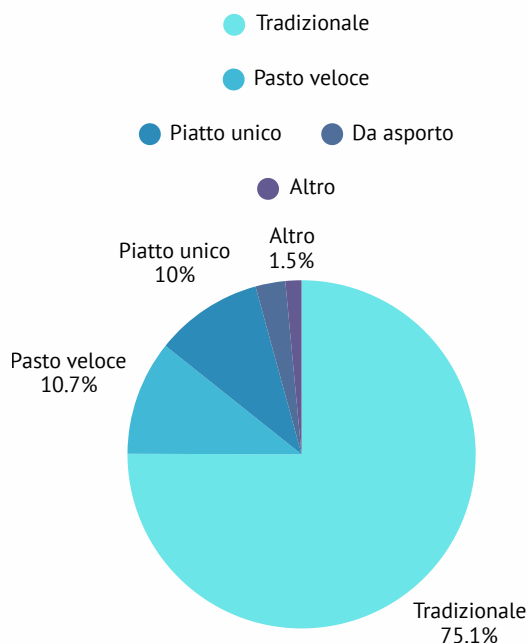
Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025



Per quanto riguarda l'andamento delle votazioni tra il 2023 e il 2025, tutti i fattori presi in considerazione presentano IIR medio-alti. La tendenza del periodo è a confermare gli IIR, come nel caso della disponibilità di informazioni multilingue e della possibilità di consumare pasti in linea con le proprie esigenze etniche/religiose, oppure a migliorarli, soprattutto nel caso della capacità di scelta in base alle proprie intolleranze e dell'assistenza per persone con disabilità. Il solo fattore in calo è la possibilità di soddisfare le proprie esigenze dietetiche, ma solo di 0,01 e di conseguenza irrilevante.

TIPOLOGIA DI PASTO

Quale tipologia di pasto si addice maggiormente alle tue esigenze?



La tipologia di pasto preferita dai rispondenti è quella tradizionale, con il 75% delle preferenze.

Seguono con solo il 10% piatto veloce e piatto unico. L'asporto si ferma solamente al 3%.

Quale piatto, tra quelli offerti in mensa, gradisci maggiormente?

primo-patatine dishes-pasta carne-pollo sughi-freddi cordon-bleu
 salvia-pasta focaccia-verdure burro-salvia pasta-spadellata pasta-amatriciana pasta-
 gratinata pugno-chiuso pasta-ar pizza-pasta halal-chicken pasta-
 arrabbiata pomodoro-pasta petto-pollo pasta-
 pesto pesto-rucola pasta-pasta
 pasta-salmone days-chicken tortino-ricotta piatto-
 verdure stinco-maiale hamburger-vegetariano mozzarella-
 romana pesce-pasta pollo-arrosto cotoletta-vegana ricotta-
 spinaci piatti-pasta sugo-giorno beans-dessert carne-generale cotoletta-pollo
 pomodoro-speck fritte-riso rucola-patate gnocchi-
 pomodoro speck-rucola patatine-
 fritte verdure-pasta chicken-based alette-pollo hamburger-manzo based-dishes the-other
 other-days manzo-pasta pasta-chicken posso-mangiare pasta-tonno pasta-sughi
 risotto-radicchio pasta-ragù pasta-panna orzo-verdure
 ar-rabiata pasta-giorno pasta-vari carne-patate tris-cereali
 hamburger-pasta roast-beef torta-salata primi-piatti
 vari-sughi cous-cous patate-forno primo-piatto tonno-olive dessert-
 undefined pasta-salsa vegana-pasta arrabbiata-pasta fritte-
 pasta fritte-unica peperoni-partenopea polpette-pasta rabiata-beans
 dessert-pasta roastbeef-roast salsa-fredda
 insalata-vegana vari-tipi vegane-pasta pasta-gorgonzola
 pasta-pesce pollo-pasta arrosto-facchino verdure-cotte pasta-fagioli
 patate-fritte fritte-polpette secondi-carne pasta-
 pomodoro pasta-sugo verdure-insalata

La categoria dei **primi piatti** si conferma come la colonna portante del servizio, con la pasta in posizione di assoluto rilievo. Gli utenti apprezzano in particolare la varietà dei sughi proposti, menzionando espressamente condimenti come il ragù, il pesto di rucola, il salmone, e le preparazioni "all'arrabbiata" o "alla puttanesca". Accanto alla pasta, anche il risotto – specialmente nelle varianti ai funghi, al radicchio o ai frutti di mare – registra un buon consenso.

Per quanto riguarda i **secondi piatti**, si osserva una netta preferenza per le preparazioni a base di carne. Il roast beef, lo stinco di maiale, le cotolette (sia di vitello che di pollo), il pollo arrosto e il cordon bleu sono tra le voci più citate. Anche il pesce trova un suo spazio significativo, con ripetuti apprezzamenti per il merluzzo impanato, la platessa, il salmone e la trota.

È degna di nota la crescente rilevanza delle alternative vegetariane e vegane. Piatti come il tortino di ricotta e spinaci, l'hamburger vegetariano, le polpette vegane e le insalate a base di legumi (ceci, lenticchie, fagioli) sono segnalati come opzioni gradite e fondamentali per soddisfare un bacino d'utenza sempre più diversificato che predilige un'alimentazione più basata sui vegetali ma senza rinunciare a tutti i macronutrienti essenziali.

Tra i **contorni**, le patatine fritte rappresentano un piatto che riscontra una preferenza trasversale, spesso abbinate ai secondi piatti. Completano l'offerta l'alto grado di apprezzamento per le pizze, le zuppe e vellutate (prevalentemente nei periodi invernali) e, in misura minore, alcuni dessert come il budino alla vaniglia.

In conclusione, il paniere delle preferenze degli utenti riflette un bilanciamento tra richiesta di piatti della tradizione italiana e l'esigenza di varietà, con un'attenzione particolare alle esigenze dietetiche specifiche, soprattutto se prediligono vegetali.

34

Quale piatto, tra quelli offerti in mensa, preferiresti fosse eliminato dal menù?



La categoria più citata in modo critico risulta essere quella dei contorni a base di patate, in particolare le patate prezzemolate. Queste vengono spesso descritte come semicrude, crude o con una consistenza poco gradevole, rappresentando un elemento di insoddisfazione diffuso e trasversale. Anche altre verdure lesse o al vapore – come carote, zucchine e broccoli – sono talvolta percepite come troppo poco cotte, sciape o ripetitive.

Per quanto riguarda i secondi piatti, si registrano perplessità verso alcune preparazioni a base di pesce, in particolare la verdesca e il merluzzo impanato, ritenuti a volte di qualità non ottimale. Alcune proposte di carne – come il roast beef, la braciola di maiale e il cordon bleu – ricevono commenti negativi in merito alla tenerezza, alla cottura o alla dimensione delle porzioni, giudicate talvolta insufficienti.

Un capitolo significativo riguarda le opzioni vegetariane e vegane. Dall'analisi delle risposte emerge una certa insoddisfazione per quanto concerne il sapore e la qualità di alcuni prodotti, come l'hamburger vegano e il falafel, definiti in alcuni casi come "immangiabili". Viene inoltre segnalata una certa monotonia nell'abbinamento per i vegetariani, come la proposta del cous cous come secondo, considerata non proprio sostanziosa.

Infine, sono presenti osservazioni puntuali su preparazioni specifiche, come la pasta e le polpette (sia tradizionali che vegane), non sempre apprezzate. Non mancano, seppur in minoranza, commenti che esprimono una soddisfazione generale o che non identificano alcun piatto da eliminare.

In conclusione, i dati evidenziano la necessità di un miglioramento nella cottura di verdure e contorni, di una ristrutturazione di alcune proposte vegane e di una verifica della qualità e della consistenza delle porzioni di alcuni secondi piatti, al fine di allineare l'offerta alle aspettative di un'utenza sempre più attenta e diversificata.

Tra le seguenti, quale opzione del menù vorresti fosse incrementata?

PIATTI VEGETARIANI E/O VEGANI

PIATTI ETNICI

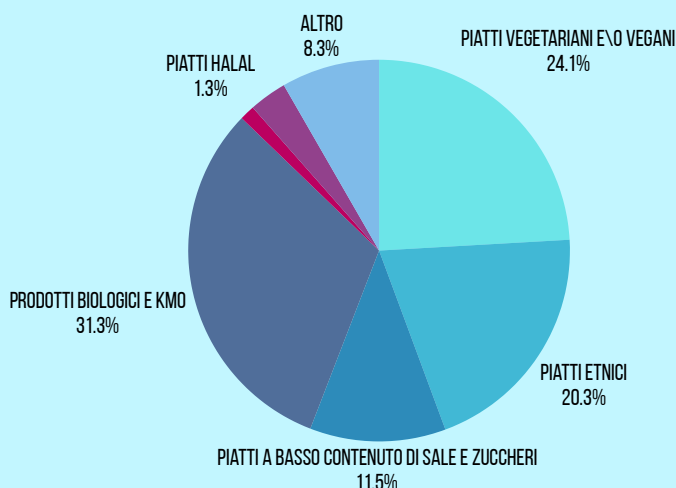
PIATTI A BASSO CONTENUTO DI SALE E ZUCCH...

PRODOTTI BIOLOGICI E KMO

PIATTI HALAL

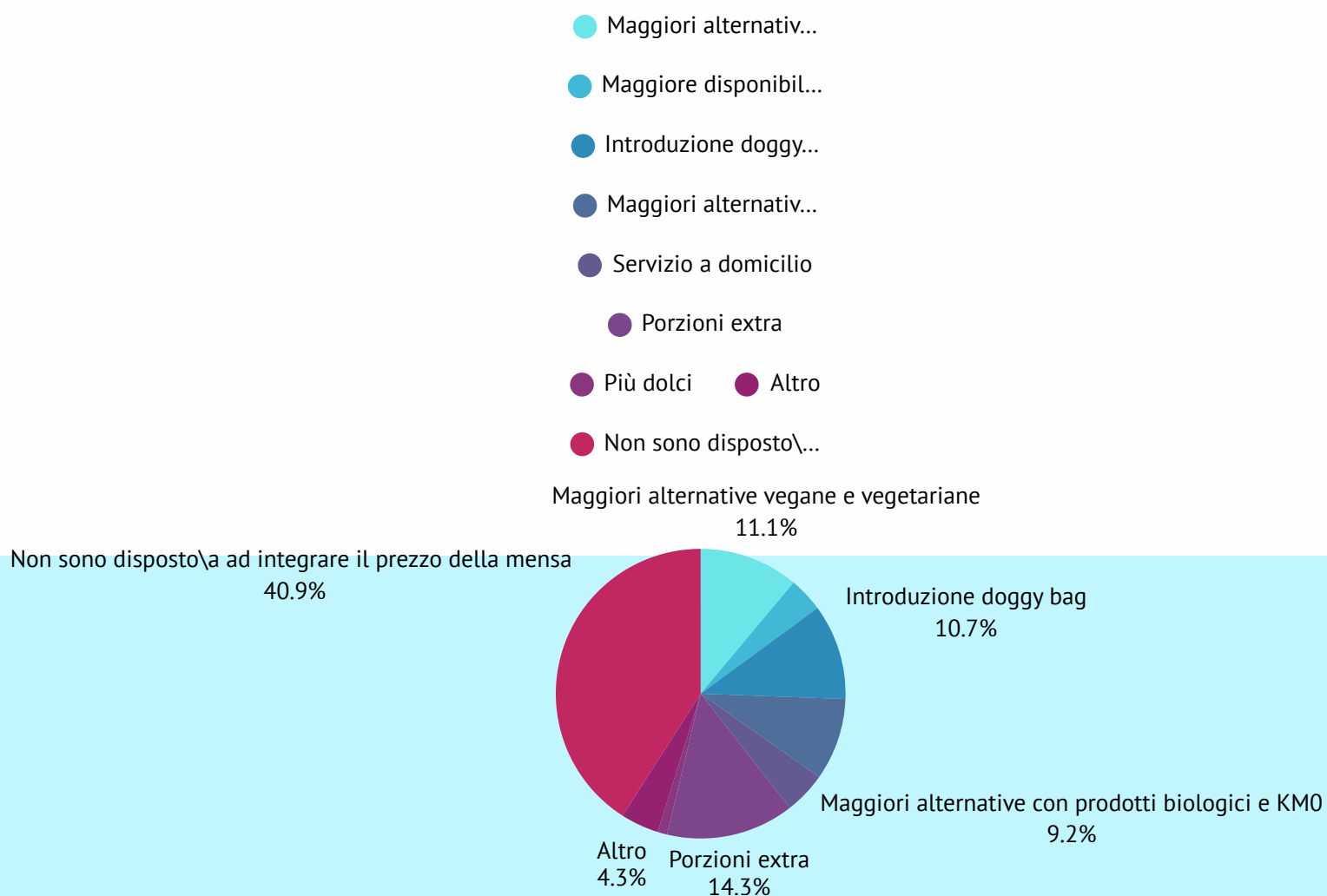
PIÙ CIBI PROTEICI (CARNE/PESCE/LEGUMI)

ALTRO



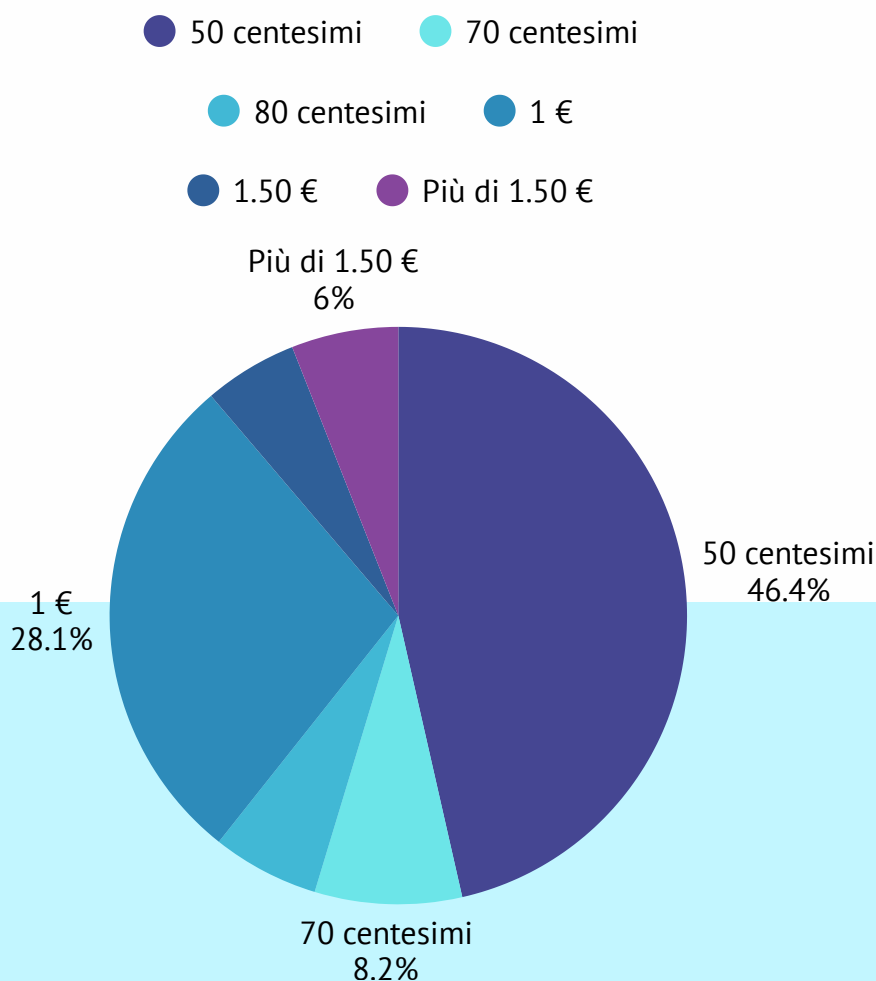
L'opzione preferita dai rispondenti è l'incremento dei prodotti biologici e a km0 (31,3%). A seguire i piatti vegetariani e/o vegani (24,1%) e i piatti etnici (20,3%). Le opzioni meno scelte sono risultate essere i piatti halal (essendo riservate ad una platea esigua di utenti) e le opzioni con cibi più proteici. In sintesi verrebbero preferite alternative più vegetali e del territorio.

Scegliresti il servizio mensa anche ad un prezzo più alto, se ciò consentisse di introdurre una delle seguenti innovazioni nel menù?



Per quanto riguarda il tema dell'integrazione del prezzo, più del 40% dei rispondenti non si rende disponibile a pagare maggiormente. Il restante 60% si è diviso quasi equamente tra 4 opzioni: quella che ha raccolto maggiori preferenze è risultata essere l'aggiunta di porzioni extra (14,3%), seguita da una maggiore scelta di alternative vegane e vegetariane (11,1%). Appena più indietro l'introduzione della doggy bag e la maggiore disponibilità di prodotti bio e a km0.

Quanto saresti effettivamente disposto a spender eventualmente in più per ottenere questi miglioramenti?

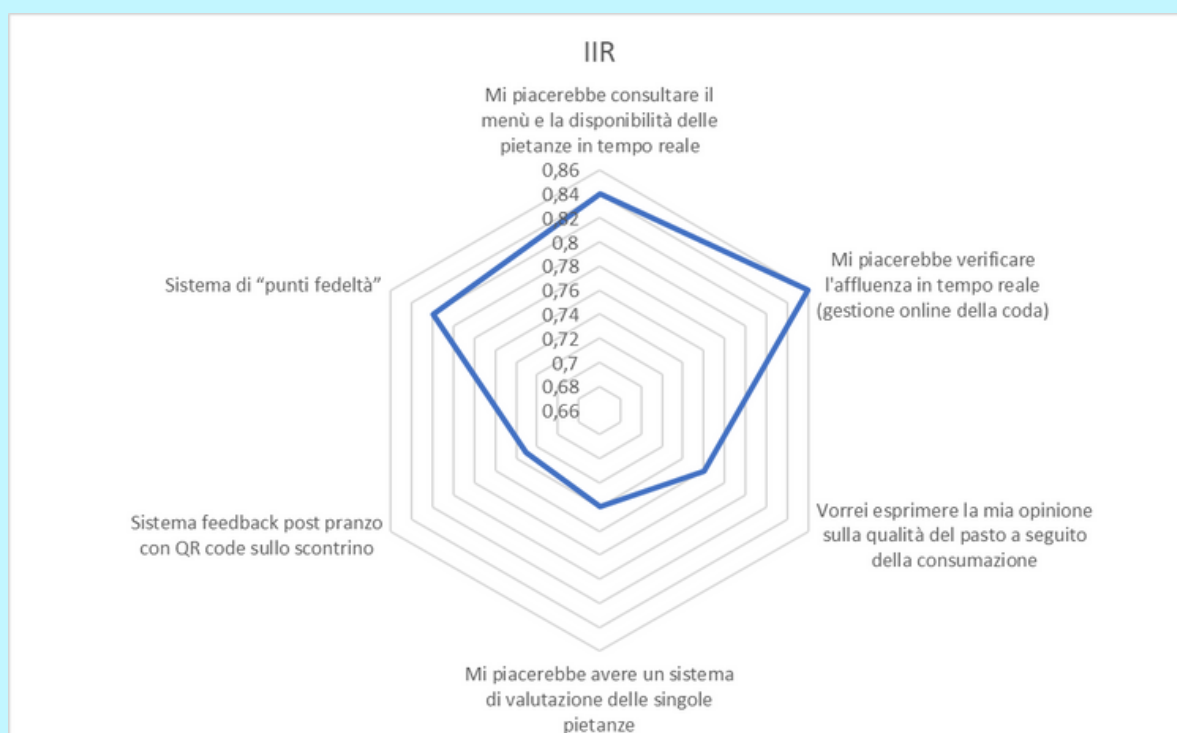
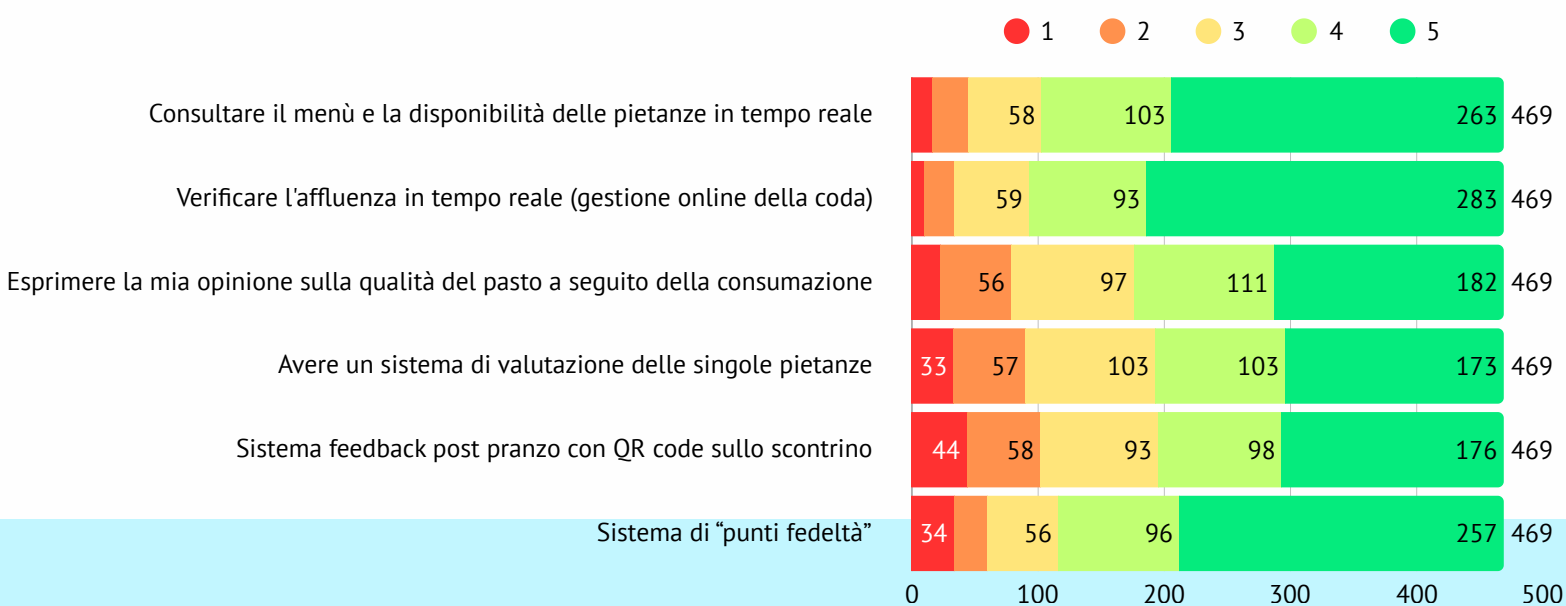


In relazione all'effettiva disponibilità a pagare, quasi il 50% si è reso disponibile ad integrare il prezzo di 50 centesimi, seguito dall'opzione "1 euro" con il 28,1 % delle preferenze. Le opzioni +1,50 euro e 1,50 euro hanno raccolto insieme circa il 12% delle risposte, indicando che in generale un aumento compreso tra 50 centesimi e 1 euro potrebbe risultare l'opzione che può soddisfare maggiormente.

38

SERVIZI DIGITALI

Esprimi il tuo grado di accordo con le seguenti affermazioni relative ai seguenti
SERVIZI DIGITALI

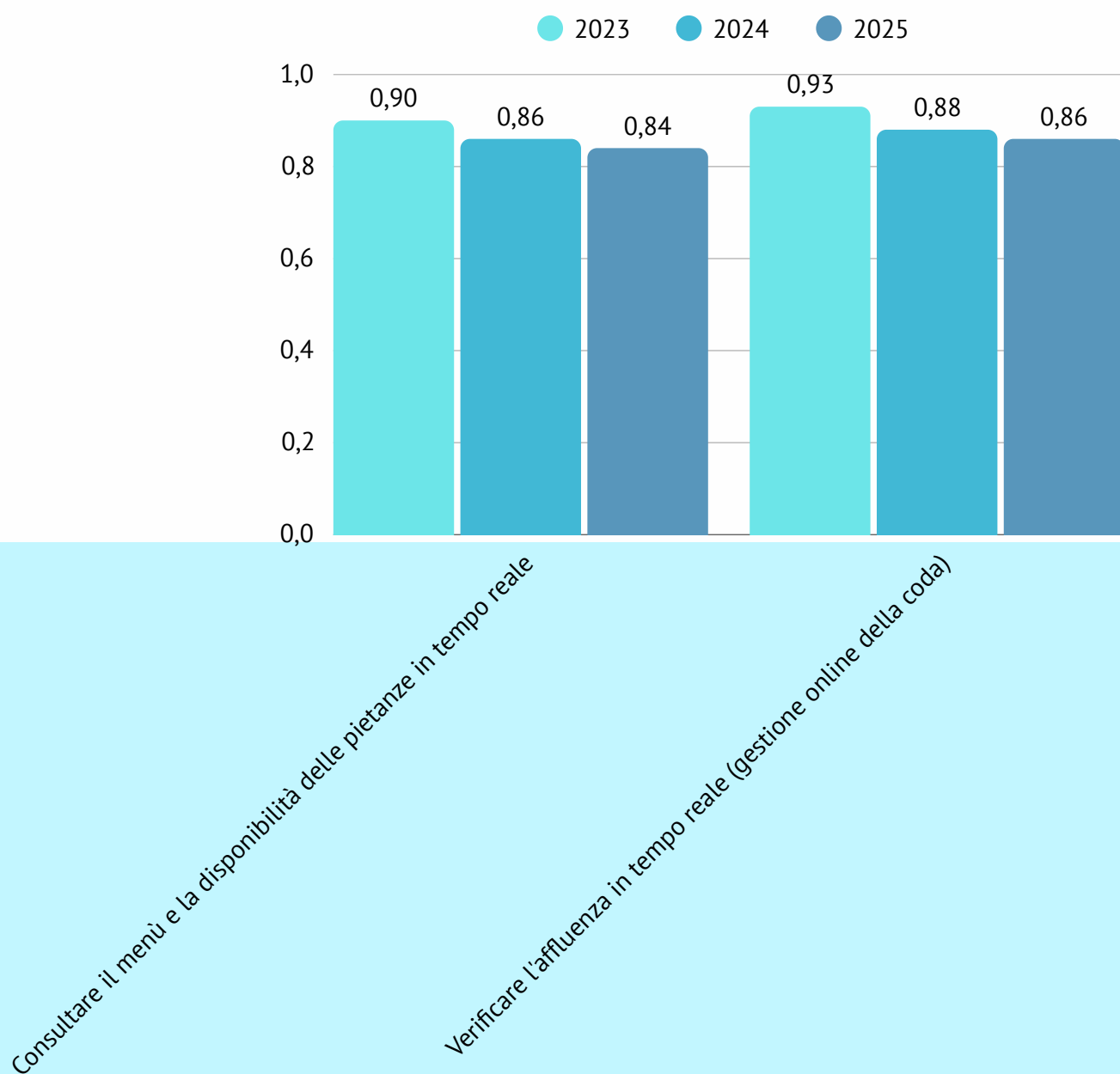


Mi piacerebbe consultare il menù e la disponibilità delle pietanze in tempo reale	Mi piacerebbe verificare l'affluenza in tempo reale (gestione online della coda)	Vorrei esprimere la mia opinione sulla qualità del pasto a seguito della consumazione	Mi piacerebbe avere un sistema di valutazione delle singole pietanze	Sistema feedback post pranzo con QR code sullo scontrino	Sistema di "punti fedeltà"
0,84	0,86	0,76	0,74	0,73	0,82

In relazione alla questione dei servizi digitali, tutte le opzioni prese in esame hanno riscontrato un valutazione positiva trasversale, con IIR che superano anche 0,8. L'opzione maggiormente preferita è risultata essere la possibilità di verificare l'affluenza in tempo reale (0,86), seguita a pochissima distanza dalla possibilità di consultare in tempo reale il menù e la disponibilità delle pietanze (0,84) e dal sistema di punti fedeltà (0,82). L'opzione che ha riscontrato un minor gradimento è risultata essere l'introduzione di un feedback post pasto con 0,73, un IIR comunque elevato. Le 3 opzioni che prevedevano la possibilità di poter fornire una valutazione (esprimere l'opinione post pasto, valutazione delle singole pietanze e sistema di feedback con QR code) sono risultate essere le meno optate.

40

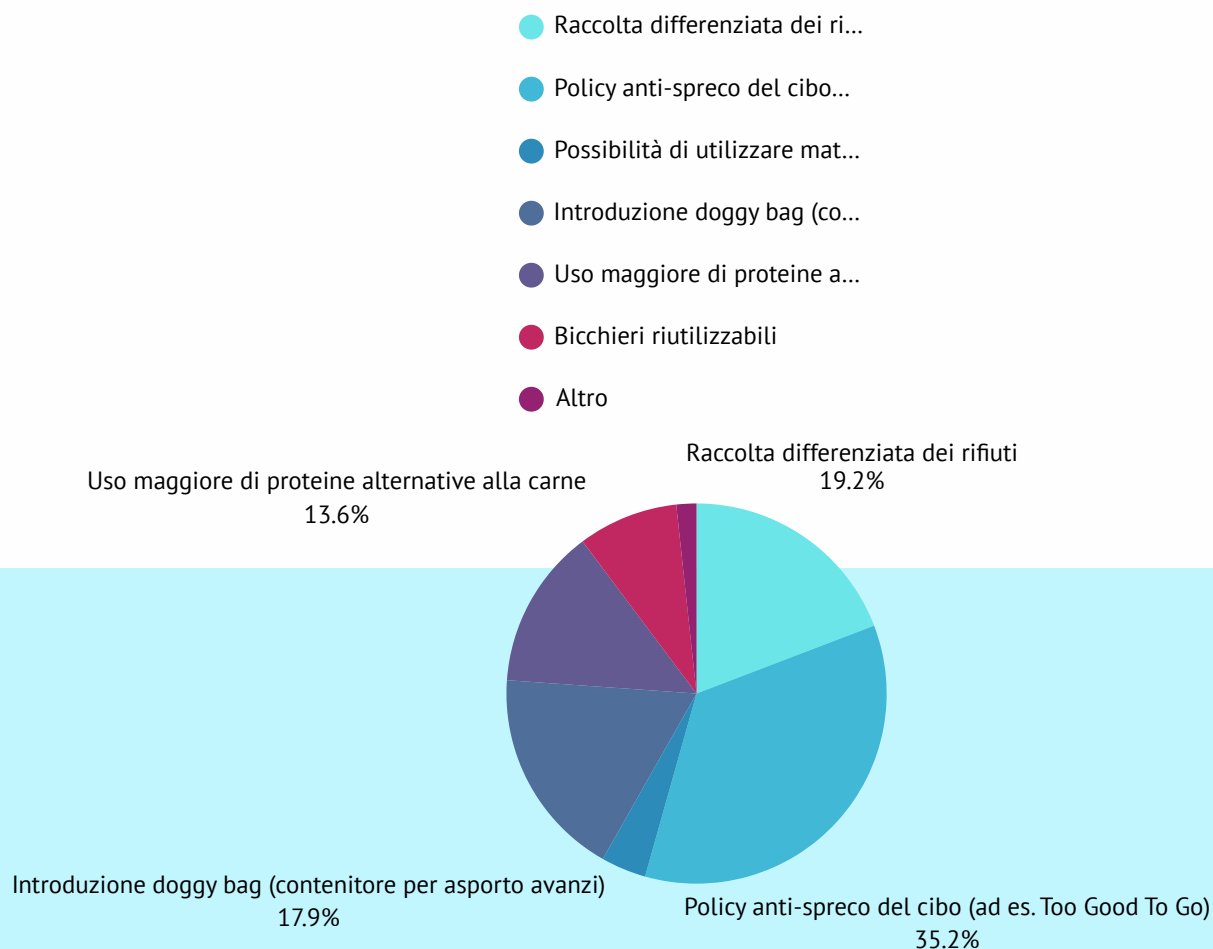
Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025



Per quanto riguarda questi due fattori, l'andamento degli IIR è risultato in calo, ma si tratta in ogni caso di IIR alti. La generalità dei rispondenti valuta quindi molto favorevolmente l'introduzione di questi servizi.

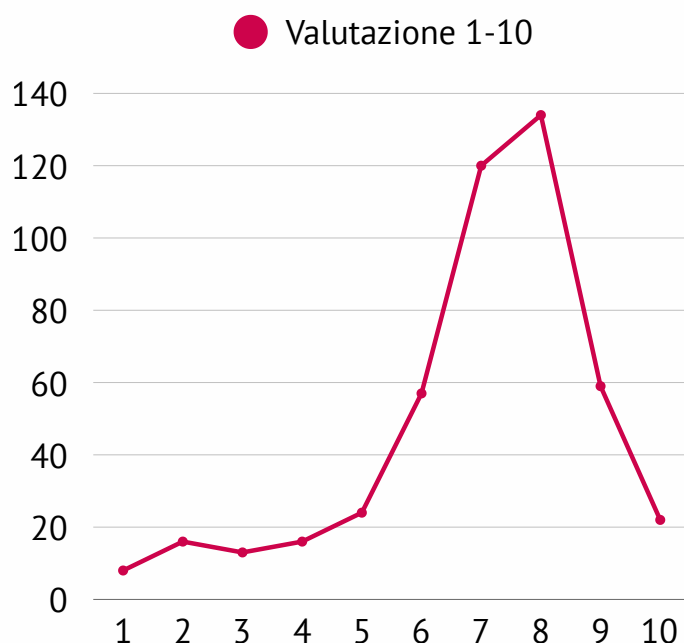
SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Quali innovazioni legate alla SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE gradisci, tra le seguenti?

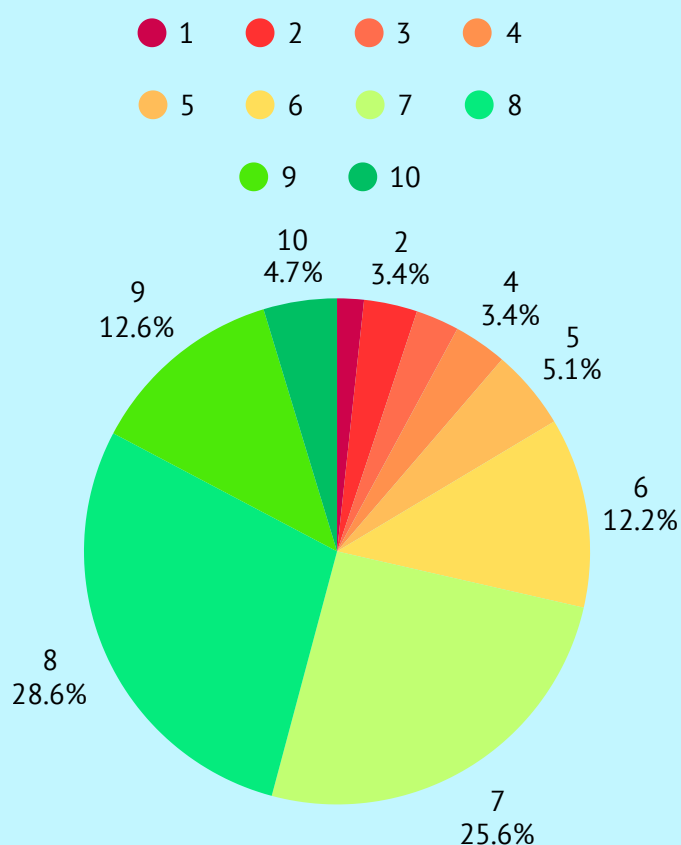


In relazione alla questione della sostenibilità ambientale, l'opzione più gradita dai rispondenti risulta essere la policy anti-spreco (35%); intorno al 20% la raccolta differenziata e l'introduzione della doggy bag. L'opzione meno gradita risulta essere la possibilità di impiegare materiali riciclabili, con appena il 4%.

Come valuteresti globalmente l'esperienza mensa in termini di soddisfazione?



Complessivamente l'esperienza nelle mense ESU è valutata positivamente. La maggior parte dei giudizi (quasi il 55%) si attesta tra 7/10 e 8/10, con un picco sull'8. Il range tra 1/10 e 5/10 è quello che complessivamente raccoglie nell'insieme il minor numero di valutazioni, confermando la valutazione globalmente buona del servizio offerto. I giudizi superiori a 6/10 raggiungono quasi l'85% delle risposte.



Hai mai presentato reclamo o suggerimenti sul servizio mensa?

Dall'analisi delle risposte relative alla presentazione di reclami o suggerimenti sul servizio mensa, emerge in modo preponderante una bassa propensione degli utenti a utilizzare i canali di segnalazione. La stragrande maggioranza degli intervistati ha infatti risposto negativamente alla domanda, indicando di non aver mai presentato un reclamo formale. Tuttavia alcuni utenti segnalano, seppur in casi isolati ma significativi, problematiche legate alla sicurezza alimentare, come la presenza di corpi estranei nel cibo oppure l'essere ignari dei canali preposti alla segnalazione.

CONSIGLI

“Togliere le patate prezzemolate dal menu, non sono buone e sono solo uno spreco”

“I piatti sono poco abbondanti”

“Prolungamento orari di apertura della mensa”

“Troppo macchinoso il metodo di attivazione della tessera, ricarica borsellino e utilizzo in mensa. Dal pagamento all'accredito sul borsellino elettronico tempi troppo lunghi. Impossibilità di pagare un pasto sul posto (sempre in maniera digitale) se si dimentica di prenotare con anticipo o magari per un cambio programma all'ultimo.”

“Permettere il pasto da portare via, da asporto”

“Dopo la chiusura della mensa Belzoni la fila alla mensa Nord Piovego è diventata insostenibile. Si dovrebbe aprire un'altra mensa”

“ Sarebbe bello avere una raccolta punti anche per chi non è borsista ma frequenta spesso la messa ”

“ Pubblicare il menu settimanale già all'inizio della settimana ”

“ Rendete l'app più semplice da usare per l'accesso ”

“ Per favore si potrebbero aumentare le opzioni per chi non mangia la carne... Alternative vegetariane spesso non contengono alcuna fonte proteica. Si potrebbero aggiungere legumi, verdure proteiche o carne vegetale. ”

“ Migliorare un po' la qualità del cibo ”

“ Caraffe per poter riempire l'acqua solo una volta senza andare con il singolo bicchiere ”

“ Più variazione nel menù ”

“ Consiglierei di introdurre più casse, in modo tale da smaltire più velocemente la fila di studenti ”

“ Sarebbe utile preparare piatti freddi da asporto, usare bicchieri riutilizzabili e incrementare la scelta e la qualità dei contorni ”

“ Le porzioni del pasto ridotto, specialmente con alcuni dei secondi piatti, risultano VERAMENTE INSODDISFACENTI. ”

“ La mensa di Vicenza è poco conosciuta nella comunità studentesca bisognerebbe quindi informare gli studenti attraverso locandine nelle sedi di Vicenza e attraverso il social @vicenzacittauniversitaria in modo da attirare più persone. La mensa si presenta molto rumorosa e con poche tavole ”

“ Introdurre maggiori posti e tavoli per mangiare ”

“ Seating is a huge issue, perhaps offer a convenient way for people to receive meals to go using recyclable containers instead of on glassware to reduce the crowding / being forced to eat there. ”

“More explanations on how the reduced meal works.”

“Piú opzioni proteiche vegane (anche solo più legumi, non serve seitan o tofu) e meno patate.”

“Takeaway would increase how much i would attend the canteen”

“Include halal food options too since a lot of students belong to the Muslim category.”

“To increase the variety of foods, An also introduction of more tasty foods because sometimes some days all of the options of the foods are like steamed or boiled or super healthy, So maybe in another word increase the variety of options considering the way it is cooked.

Also it would be great to put the option of delivery or letting others get your food for the time you are sick and cannot come outside of the house and need food :((((



***GRAZIE PER
L'ATTENZIONE***