

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION MAGGIO 2023

SERVIZIO DI RISTORAZIONE RISTORANTE UNIVERSITARIO RIO NOVO DITTA SARCA

Responsabile: P.O. Rag. Ongarato Nicoletta

nr sondaggi raccolti 207 su 2.000 mail di invito

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è rivolto alla generalità degli Studenti Universitari (e non solo) degli atenei veneziani: IUAV e Ca' Foscari, Accademie di Belle Arti, Conservatorio e a chi frequenta corsi di specializzazione, master e dottorati di ricerca.

Possono usufruire del servizio anche gli studenti universitari che a vario titolo frequentano anche occasionalmente un Ateneo veneziano e gli studenti che partecipano a programmi di mobilità internazionale, che hanno titolo, come disposto dalla L.R. n. 8/1998, di fruire come utenti esterni tramite convenzione.

DESCRIZIONE ED ANALISI DEI DATI DEL QUESTIONARIO

Nel mese di maggio è stato inviato il link a 2000 studenti, richiedenti il servizio di ristorazione ESU, il questionario di Customer Satisfaction (d'ora in poi CS) fruitori della principale sede di ristorazione Universitaria gestita da ESU Venezia (Mensa Rio Novo).

Il questionario è suddiviso in 5 sezioni:

- SEZIONE 1 Lo stile alimentare
- SEZIONE 2 dati personali nonché relativi all'approccio comportamentale verso il servizio di ristorazione
- SEZIONE 3 dati relativi alla tipologia dell'offerta alimentare
- SEZIONE 4 fattori relativi al pasto ed alla struttura ristorativa
- SEZIONE 5 voto assegnato ai differenti fattori.

SEZIONE 1/5 LO STILE ALIMENTARE

Dai grafici n. 1/2 e 2/2 (*“Come definiresti il tuo regime alimentare?”*), notiamo che la maggioranza degli avventori consuma carne (74.9%) anche se “solo” l’11.6% in maniera “pesante”, un buon 19.3% in quantità “media”.

Il 44% dichiara di mangiare carne “quasi tutti i giorni”.

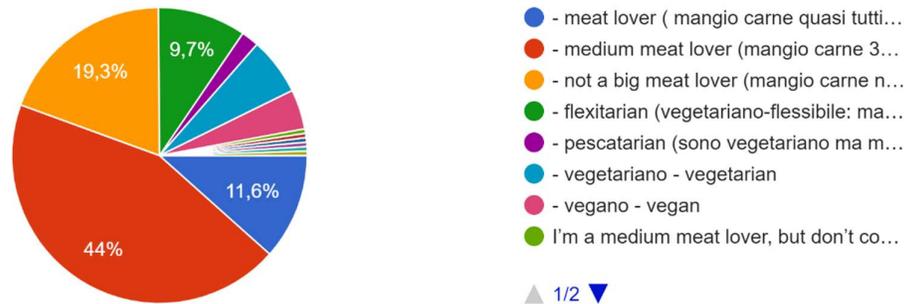
La quota dei vegetariani, vegani e consumatori di altri prodotti è, nel complesso del 25.1%.

Il 9.7% è “flexitariana” (un po’ di carne ed un po’ d’altro); un ulteriore, non irrilevante, subquota (purtroppo non quantificata numericamente dal sistema informatico) include, complessivamente, gli “onnivori”, più quelli che “mangiano un po’ di tutto”, più i “minicarnivori” “suinofobi”.

Le percentuali di studenti che si classificano come Vegetariani e vegani

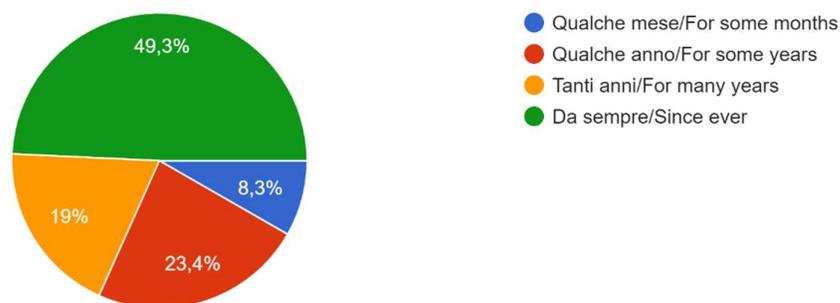
1. Come definiresti il tuo regime alimentare? / How would you define your diet?

207 risposte

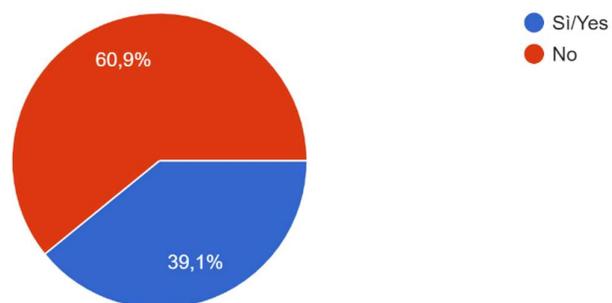


2. Da quanto tempo segui questo stile alimentare?/Since when have you been on this nutritional regime?

205 risposte



3. Ci sono alimenti/piatti, oltre quelli già proposti in mensa in qualità di portate vegetariane che gradiresti trovare?/Are there other vegetarian/vega...already offered in the menu you would like to find?
207 risposte



4. Se hai risposto SI alla domanda 3, quali alimenti/piatti ritieni assenti e gradiresti trovare? If you answered YES to the third question, which food/dishes you feel are missing and you would like to find?

Dei 207 questionari raccolti 72 intervistati hanno indicati dei piatti che chiederebbero come integrazione agli attuali menù. In particolare vengono indicati **itofu, falafel, legumi** in tutte le loro più varie fenomenologie, ai piatti apparentemente tradizionali ma passati attraverso la trasformazione in **preparazioni vegetariane/vegane**, dalle ricette a base di legumi (ad es. **hummus**), alle **paste vegetariane**, agli **sformati**, alle **torte salate** e **polpettoni** (ovviamente vegetariani); non può mancare il **seitan**, il **cibo indiano e pakistano**, i **burger vegetariani**, il **cous-cous**, **cotolette di soia** o **spezzatino di soia**, le **creme/zuppe di verdura senza latte**, risotti **senza burro**, gli **gnocchi senza uova**, gli esoticissimi **stirfry** nonché **shasuka**, **parmigiana di melanzane**, **lasagne vegane**, e, per finire, **hamburger di ceci**.

estrazione delle risposte compilate:

Almeno un altro secondo vegetariano, visto che spesso ci sono sempre almeno 2 secondi con carne/pesce, e più legumi.
Burger vegetali
burger vegetali, hummus
burger/polpette di verdure, parmigiana di melanzane, hummus, tofu, tempeh
Burger/polpette vegetali - primi piatti con verdure
Ceci, uova, formaggi freschi
Cous cous, farro
Crema/Zuppa di verdura senza latte, Risotti senza burro, Gnocchi senza uova, Pasta con sughi vegetali (pesto senza grana, verdure precedentemente cotte), Insalate di cereali e legumi, Burger e polpette vegetali, Tofu e Tempeh
Even though there are multiple meal dishes, which is amazing, I would like to find protein meals which are not prepared with the alcohol.
Falafel, burger veggie
falafel, ma vengo in mensa da poco quindi forse sono semplicemente stata poco fortunata
Falaffel, uova, cotolette di soia o spezzatino di soia
Fresh vegetables, not frozen
Frittate con le verdure (no cipolla),
gnocchi, polenta, pasta al forno
Hamburger vegani
hamburger vegetariani, hummus e salse simili, altre verdure

Hummus di ceci, cous cous con verdure
Hummus, lenticchie, ceci, tofu...
Hummus, riso e cerealiq
Hummus/ alternative vegane di secondo
I'd like ro see more options. Vegan pasta or vegan pizza
Indian Food
L'hummus
Lasagne vegane, cotoletta vegana
legumi oppure piatti a base di questi, tofu o derivati della soia, seitan
Legumi, cereali, hamburger vegetali, più latticini e uova
Legumi, più secondi vegetariani
Lenticchie, polpette vegetariane, verdure
Maggior scelta di piatti vegetariani come secondo, ad esempio polpettoni vegetariani, e come primi piatti pasta vegetariana (radicchio, verdure ecc..)
Mi piacerebbe trovare opzioni VEGANE (cioè senza nemmeno il latte) data la mia intolleranza
More food options from middle east and south asian cuisine can be added which have many more vegetarian options. Pasta, cous-cous and vegetable lasagna are the only vegetarian options available
more fresh salads
Non lo so, non ho ancora usufruito del servizio
Paella di legumi, risotto con piselli
parmigiana di melanzane, contorni di verdure miste (NO patatine fritte)
Piadina vegetariana
Piatti a base di ceci o lenticchie
Più assortimento di verdure come secondo
più legumi come secondo
più legumi, hummus, falafel
Più offerta di cereali e legumi non solo come contorno ma come piatto
Più piatti con verdure di stagione, più legumi e varietà di cereali (tipo farro, orzo, avena etc)
più premi veg come paste a diversi pesti, secondi proteici come ceci al curry, tofu alla soia, burger veg, e in generale piatti vegani
Più secondi piatti vegetali, ad esempio tofu, seitan ecc

Polpette di verdura, lasagne con verdura
polpette vegetali, hamburger vegetali
Pomodori, più verdure
Probabilmente mancano i legumi e altre fonti proteiche come tofu o seitan
Proposte vegane
Qualche insalatona di legumi
Quautilizzo di latte vegetale e formaggi vegetali nelle ricette
Sarebbe bene includere scelte plant based, come tofu, seitan, thempe e vari per vegani
Sarebbe interessante avere dei primi di pasta o cereali con condimento di verdure e come secondo o contorno più opzioni con legumi
Secondi piatti che abbiano effettivamente proteine
secondi senza carne
Sformato di patate, Torte salate
Some asian dishes
Spinaci, funghi
stirfry, tofu, shasuka, curry, fallafel
There must be some Indian style food (at least one dish a day). I believe there are so many Indian and Pakistani students living in Mestre/Venice who would love to have Indian food here and i also beleive that people/student from other countries would also love to have one of the most famous cuisines "The Indian Cuisine" at the table.
Tofu
Tofu
tofu, ceci
Tofu, derivati della soia, più assortimento di prodotti vegani (polpette ecc...)
Tofu, seitan, tempeh
Tofu, seitan, tempeh e cibi vegetariani con maggior quantità di proteine
torte salate con verdure; hamburger di ceci; hamburger di patate...
Un primo senza carne ed: pasta al ragù di lenticchie o al pesto di broccoli/zucchine etc; un secondo che non sia solo carne o verdure gratinate ma ad esempio anche dei burger vegetali , ma basterebbe aver più scelte come secondo (la caponata è vegana) e non solo i contorni
Vorrei che ci siano opzioni vegane e vegetariane ogni giorno
Zucchine cotte o i pomodori nell'insalata

SEZIONE 2

DATI PERSONALI NONCHÉ RELATIVI ALL'APPROCCIO COMPORTAMENTALE VERSO IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La seconda sezione della ricerca esplora i dati personali degli intervistati nonché la loro relazione con il servizio.

Genere (domanda n. 7). Come sempre la stragrande maggioranza degli studenti che coinvolgiamo in queste operazioni è di sesso femminile: 71.5% donne, 25.1% uomini.

Nazionalità (domanda n. 8). La nazionalità degli interessati è per l'86% italiana, per il 12.1% extra-europea e solo per una infinitesima parte (non quantificata dal sistema) intra-europea

Provenienza (domanda n. 9). Per il 43.5% gli studenti e le studentesse provengono dalla provincia veneta (dato facilmente comprensibile visto il nuovo approccio territoriale degli Atenei Italiani), un buon 32.4% arrivano da altre regioni italiane Veneto escluso, il 17.9% è veneziano o (meglio) residente a Venezia, una minima quota (non quantificata dal sistema) hanno origine estera.

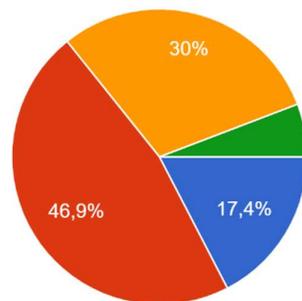
Status, da intendersi in termini di caratteristiche relative al diritto allo studio universitario (domanda n. 10). Il 59.9% consiste in studenti e studentesse borsisti o idonei alla borsa di studio, il 34.8% è formato da non idonei alla borsa, una minima parte (non quantificata dal sistema) include altre tipologie di status, mentre, tra gli intervistati, gli iscritti in mobilità internazionale ed i residenti in foresterie si quantificano allo 0%.

Tipo di corso cui gli interessati sono iscritti (domanda n. 11). Al 69.6% troviamo le lauree triennali, al 29.%, invece, le lauree magistrali, mentre i cicli unici, i dottorati, i master e le altre tipologia sono talmente esigue da non essere neppure quantificate dal sistema.

Iscritti (domanda n. 12), da intendersi a quale degli Atenei disponibili nell'offerta veneziana. Università (Ca' Foscari ed IUAV) 94.7%, A.F.A.M. (Alta Formazione Artistica e Musicale, cioè Accademia di BB. AA. e Conservatorio di musica) 5.3%.

5. L'offerta della mensa di cibi con fonti proteiche diverse dalla carne ti sembra adeguata? Do you think the choice of protein foods (not derived from meat) on the restaurant menu is adequate?

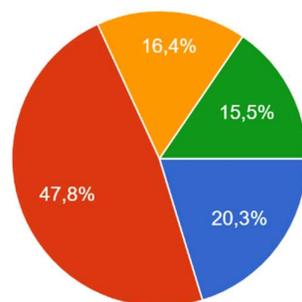
207 risposte



- Si /Yes
- Si, anche se mi piacerebbe che la scelta venisse ampliata. / Yes, but I would like that the choice could be wider.
- No, credo che la scelta sia troppo limitata / No, I think that the choice is too limited.
- No

6. Ritieni di essere informato sull'impatto ambientale e climatico del cibo che consumi? / Do you consider yourself informed on the environmental and climate impact of the food you consume?

207 risposte

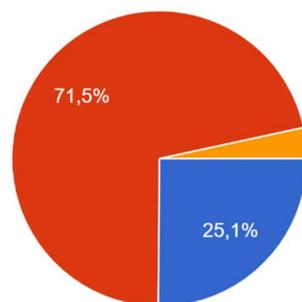


- Bene informato / Well informed
- Sufficientemente informato / Enough informed
- Non sono informato / Not informed
- gradirei avere informazione sulla sostenibilità dei piatti / I'd like to receive more information about it about

SEZIONE 2 DATI ANAGRAFICI – PROVENIENZA- CORSO - STATUS

7. Sesso/Gender

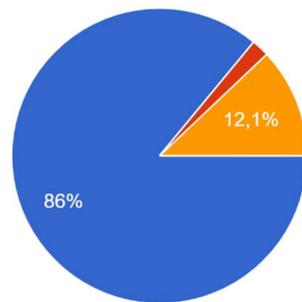
207 risposte



- Uomo/Male
- Donna/Female
- Preferisco non rispondere

8. Nazionalità/Nationality

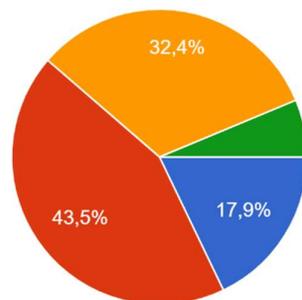
207 risposte



- Italiana/Italian
- Europea/European
- Extra-europea/Not-european

9. Provenienza/Provenance

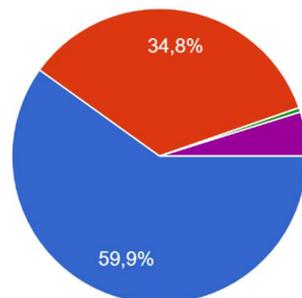
207 risposte



- Venezia/Venice
- Altra provincia del Veneto/Other province of Veneto
- Altra regione (Veneto escluso)/Other region (excluding Veneto)
- Estero/Abroad

10. Status

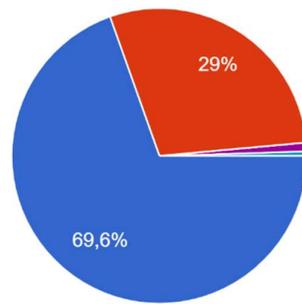
207 risposte



- Studente borsista (o idoneo alla borsa)/Scholarship holder student (or eligible)
- Studente non idoneo/Not eligible student
- Studente in mobilità internazionale/International exchange student
- Foresteria/Guesthouse
- Altro/Other

11. Tipo di corso/Type of course

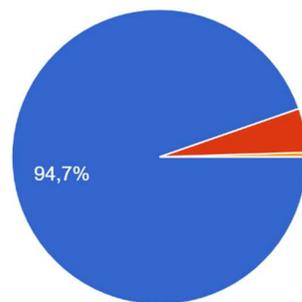
207 risposte



- Triennale/Bachelor
- Magistrale/Postgraduate (Master)
- Ciclo unico/Equivalent to a postgraduate degree
- Dottorato/PhD
- Master/Italian Master (not to be confused with the Master degree)
- Altro/Other

12. Iscritto/Enrolled

207 risposte



- Università/University
- AFAM (Accademia BB.AA., Conservatorio di musica)/AFAM (Fine arts academy, Music conservatory)
- Altro/Other

SEZIONE 3

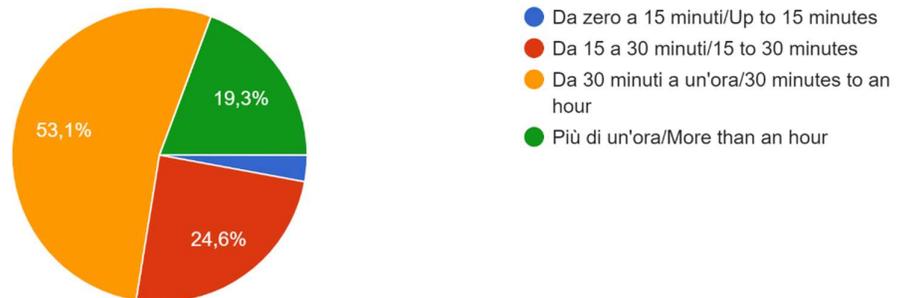
13. Con quale frequenza accedi al servizio di ristorazione?/How often do you go to RistorESU?

207 risposte



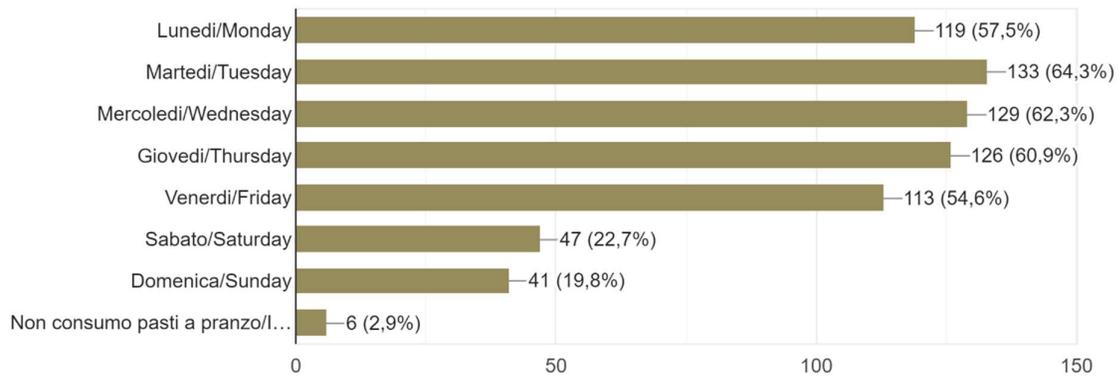
14. Di quanto tempo disponi mediamente per la tua pausa pranzo?/How much time do you have for your lunch break?

207 risposte



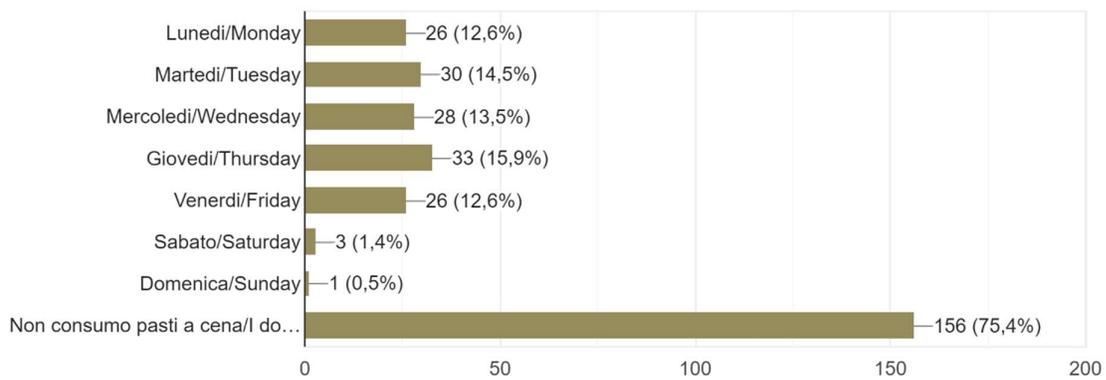
15. Quando consumi i pasti a pranzo?/When do you have lunch at RistorEsu?

207 risposte



16. Quando consumi i pasti a cena?/When do you have dinner at RistorESU?

207 risposte

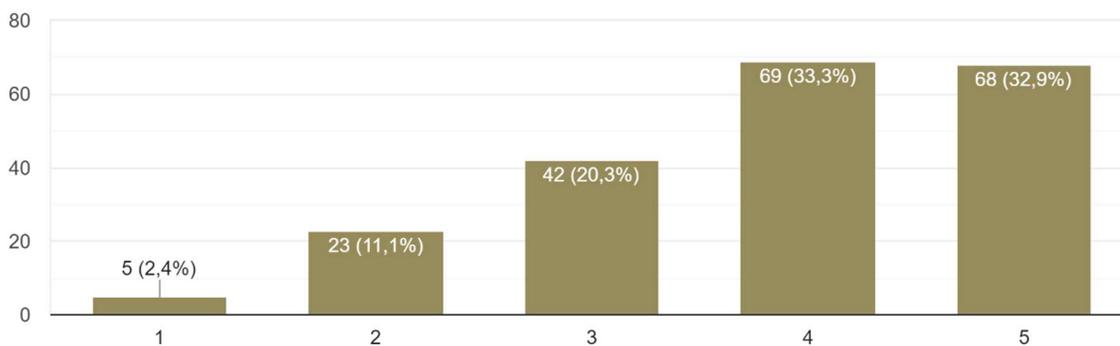


SEZIONE 4

17. Quanto ti interessano, in una scala da 1 a 5, i seguenti fattori relativi al tuo pasto? (1=min, 5=max)/How much do you care about the following factors regarding your meals on a scale of 1 to 5? (1=min, 5=max)

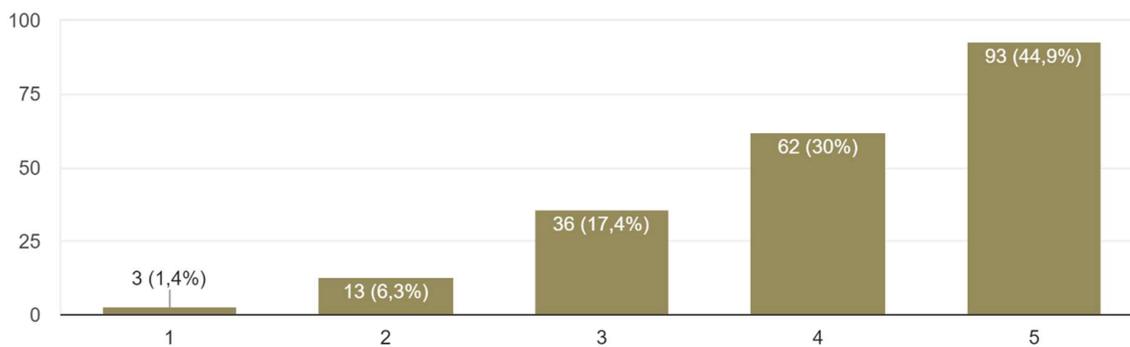
Quantità per porzione

207 risposte



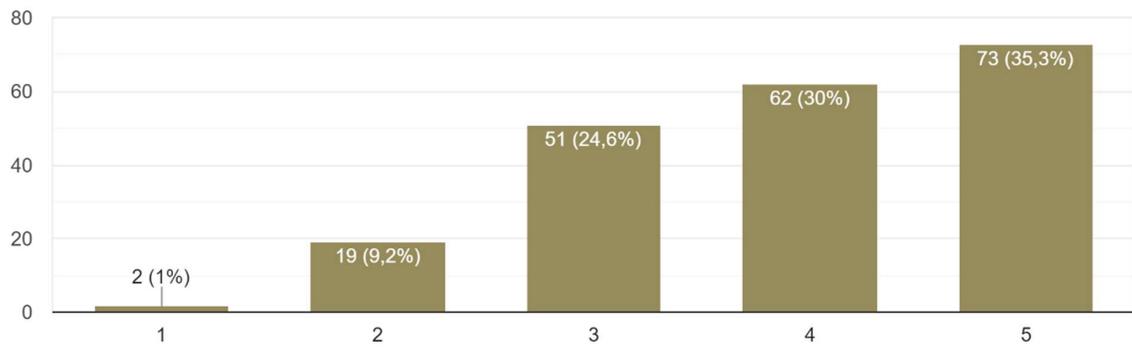
Rapporto qualità/prezzo

207 risposte



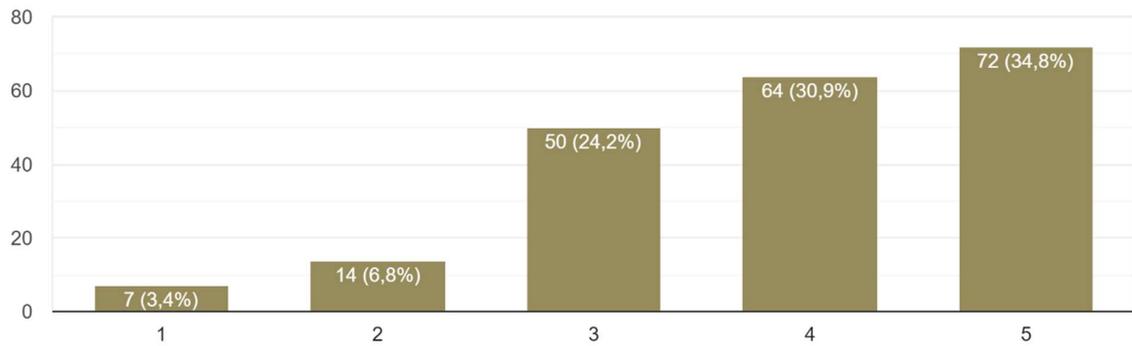
Variabilità del menù settimanale

207 risposte



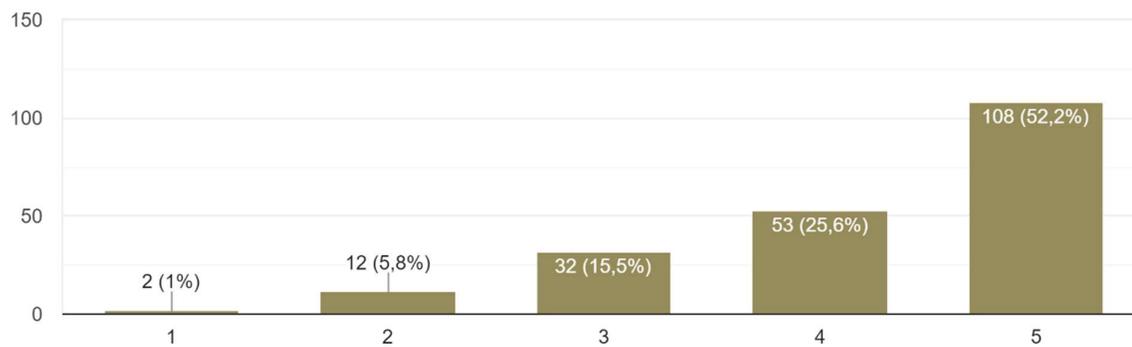
Disponibilità delle pietanze indicate dal menù per l'intero orario di apertura

207 risposte



Qualità generale del cibo

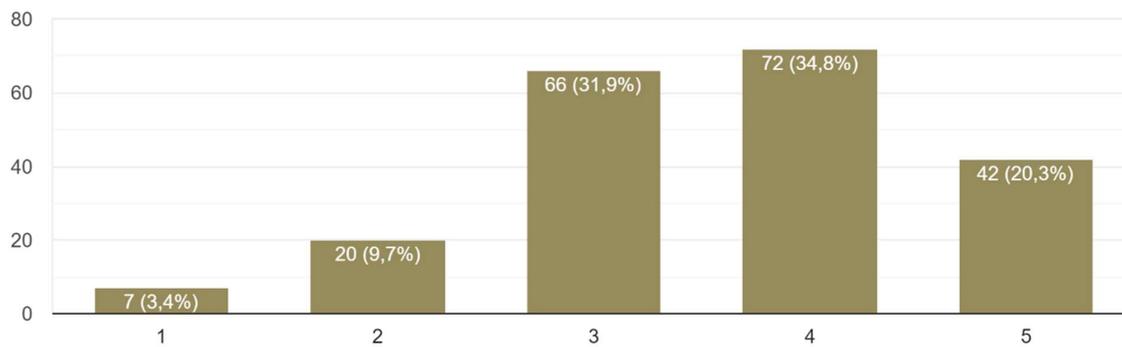
207 risposte



18. Quanto ti interessano, in una scala da 1 a 5, i seguenti fattori relativi alla struttura? (1=min, 5=max)/How much do you care about the following factors regarding your RistorESU, on a scale of 1 to 5? (1=min, 5=max)

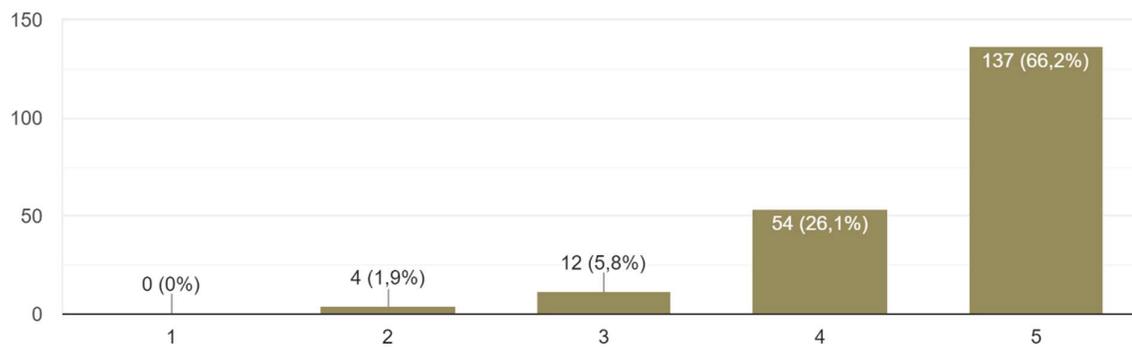
Aspetto dei locali

207 risposte



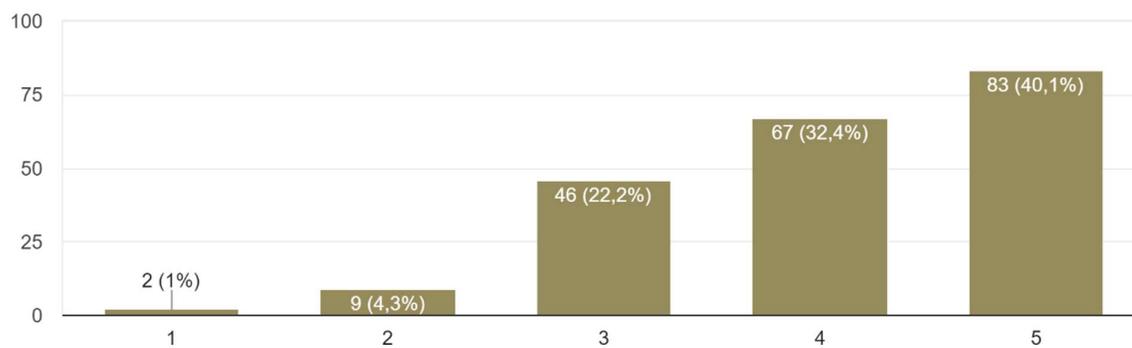
Pulizia dei locali-igiene

207 risposte



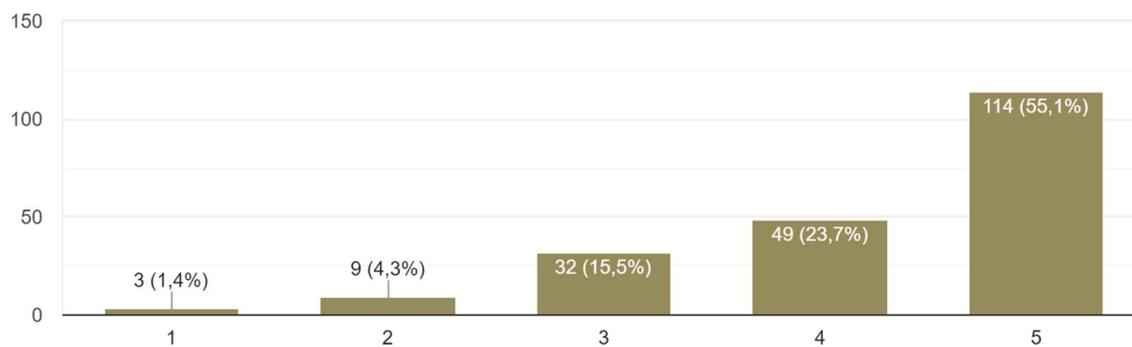
Tempi di attesa

207 risposte



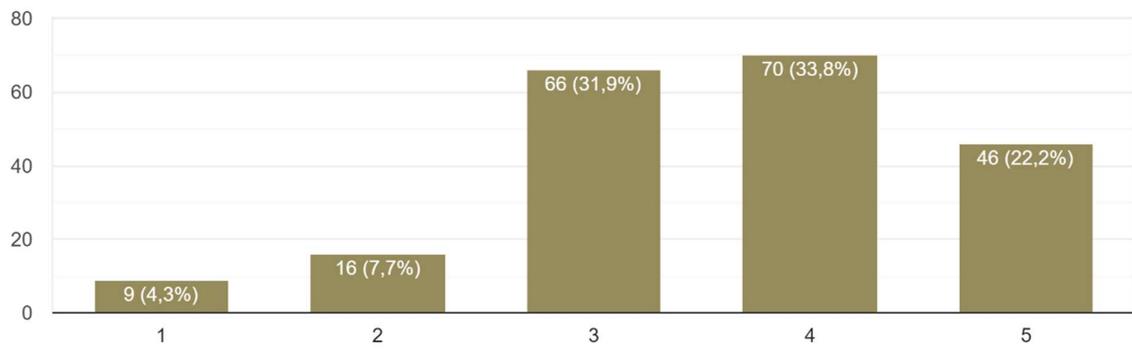
Disponibilità di posti a sedere

207 risposte



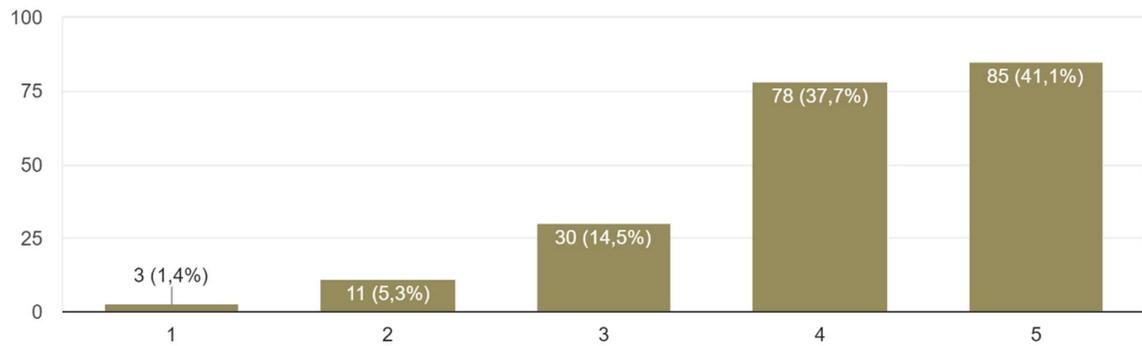
Tempo necessario per raggiungere la RistoESU

207 risposte



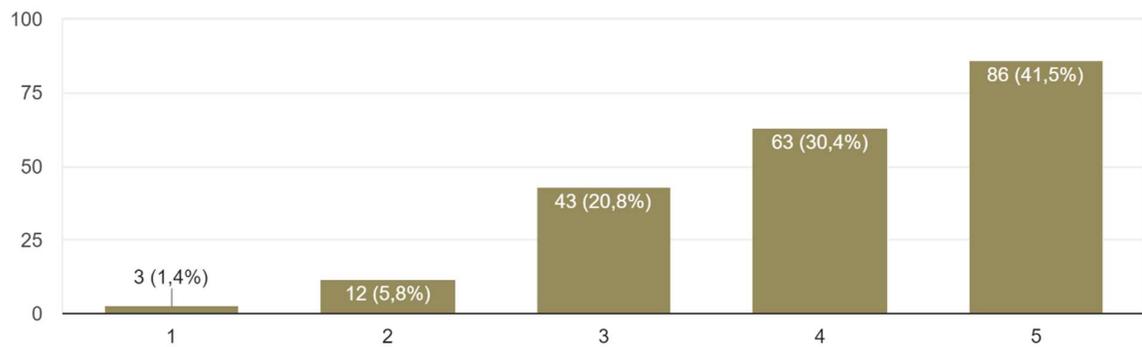
Cortesía del personale

207 risposte



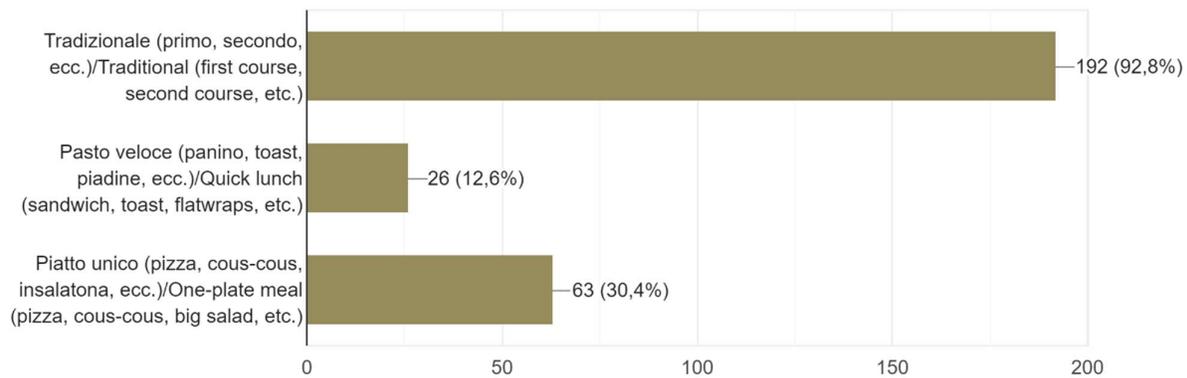
Facilità di accesso alle info sul servizio / Ease of access to information

207 risposte



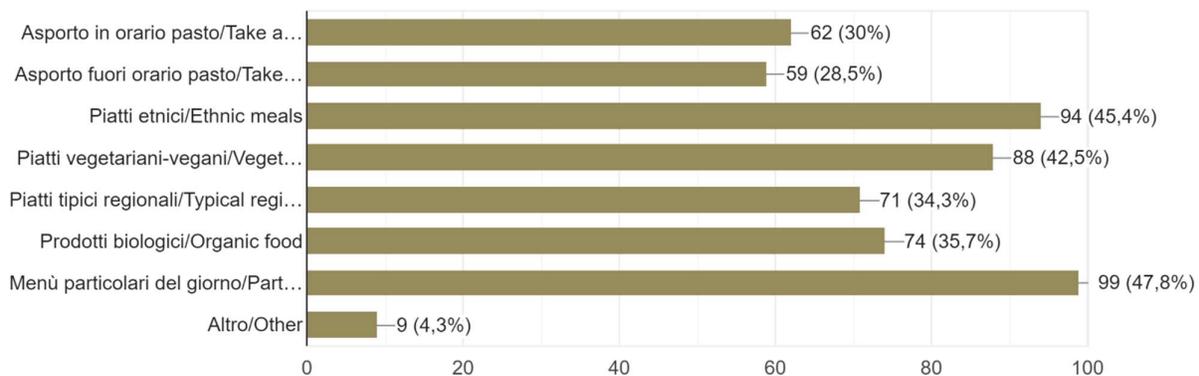
19. Quale tipologia di pasti si addice maggiormente alle tue esigenze? -scelta multipla-/Which types of meals best suit your needs? -multiple choice-

207 risposte



20. Quale innovazione gradisci nel servizio ristorazione? -scelta multipla-/What innovation would you like in your RistoESU? -multiple choice-

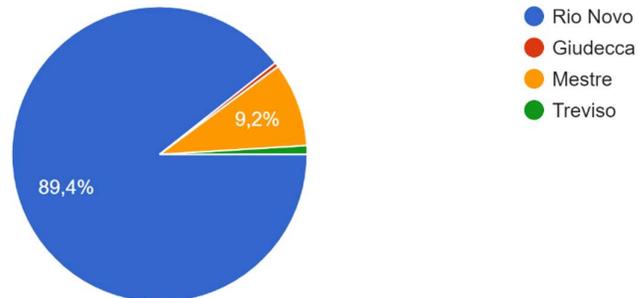
207 risposte



SEZIONE 5

21. In quale punto di ristorazione ti rechi con maggior frequenza per consumare i tuoi pasti?/In which RistoESU do you most often go to eat your meals?

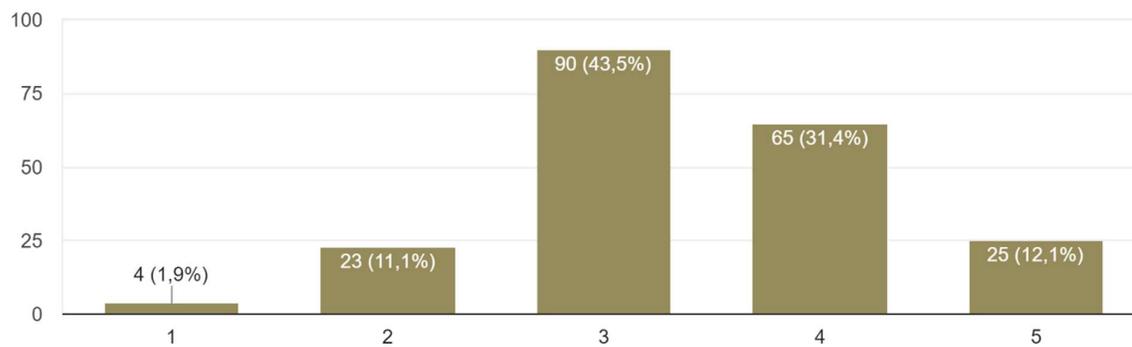
207 risposte



22. Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, ai seguenti fattori del pasto? (1=min, 5=max)/Which rating do you assign to the following factors regarding your meal, on a scale of 1 to 5? (1=min, 5=max)

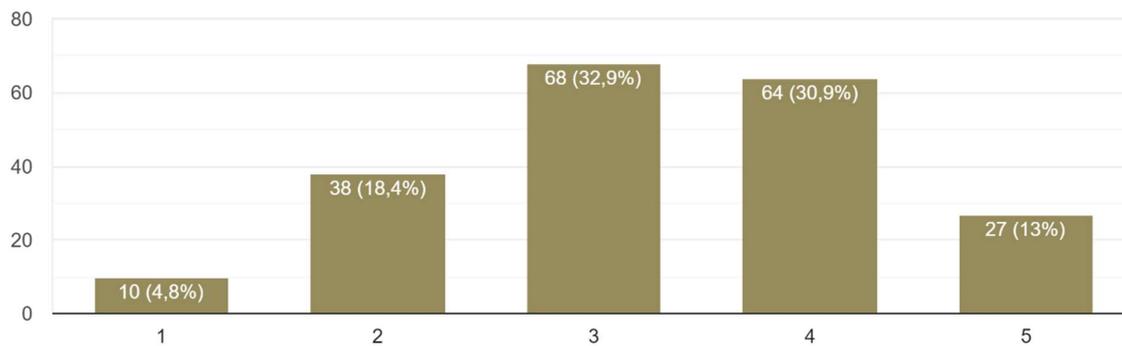
Qualità generale del cibo

207 risposte



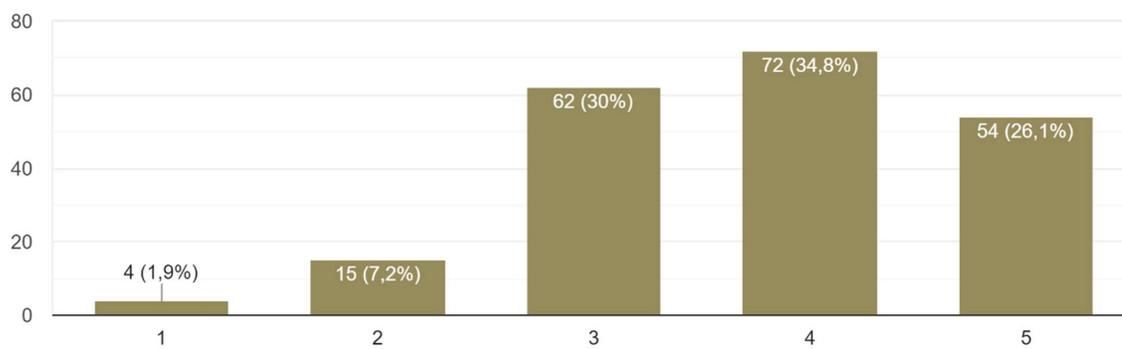
Quantità per porzione

207 risposte



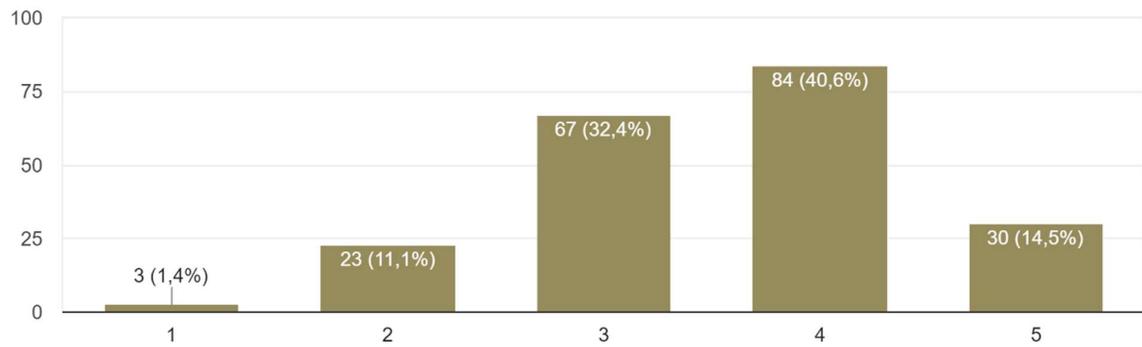
Rapporto qualità-prezzo

207 risposte



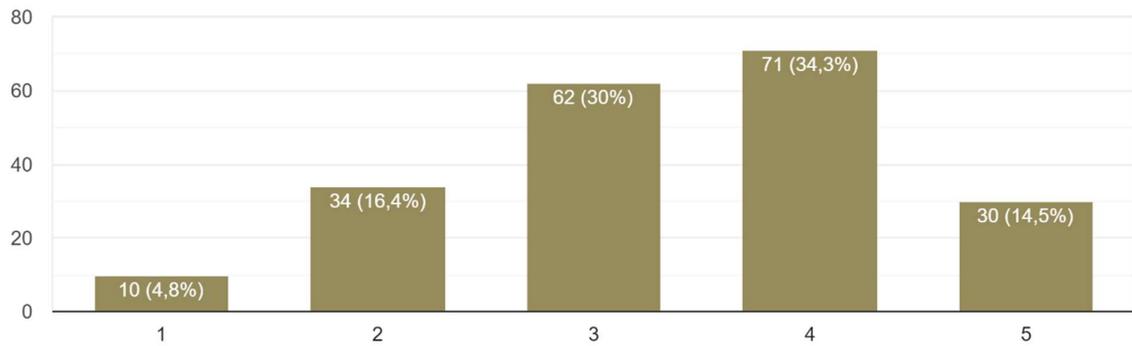
Variabilità del menù settimanale

207 risposte



Disponibilità delle pietanze indicate dal menù per l'intero orario di apertura

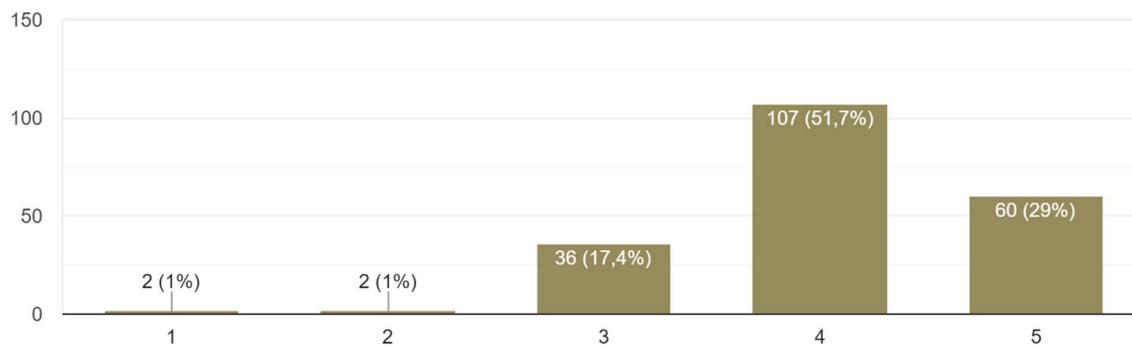
207 risposte



23. Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, ai seguenti fattori del tuo RistoESU? (1=min, 5=max)/Which rating do you assign to the following factors regarding your RistoESU

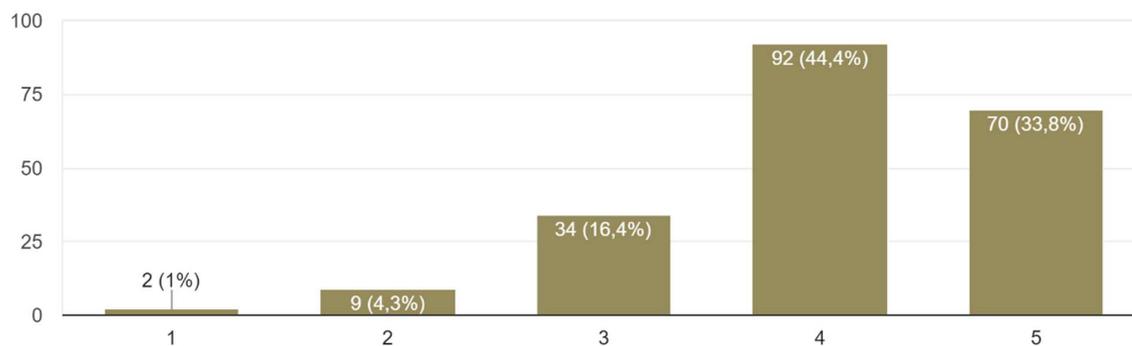
Aspetto dei locali (ambiente accogliente)

207 risposte



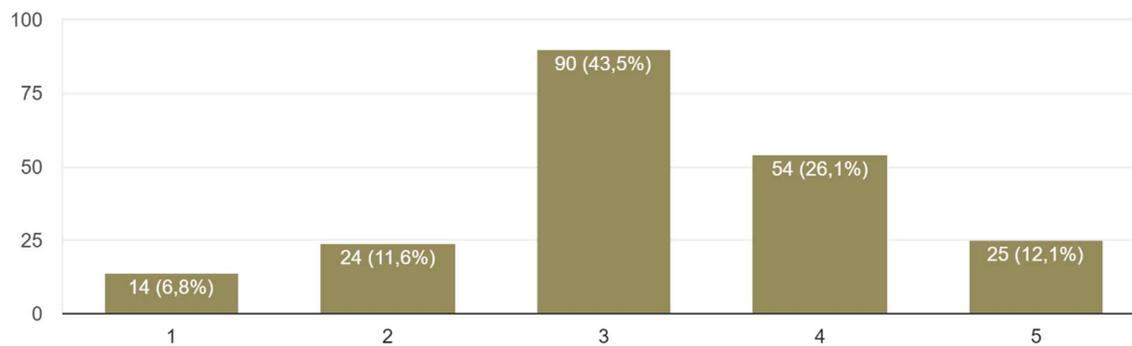
Pulizia dei locali - igiene

207 risposte



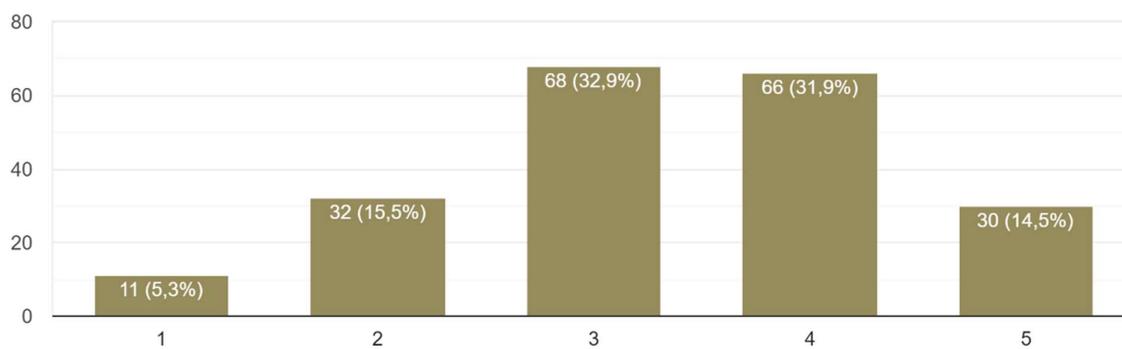
Tempi di attesa

207 risposte



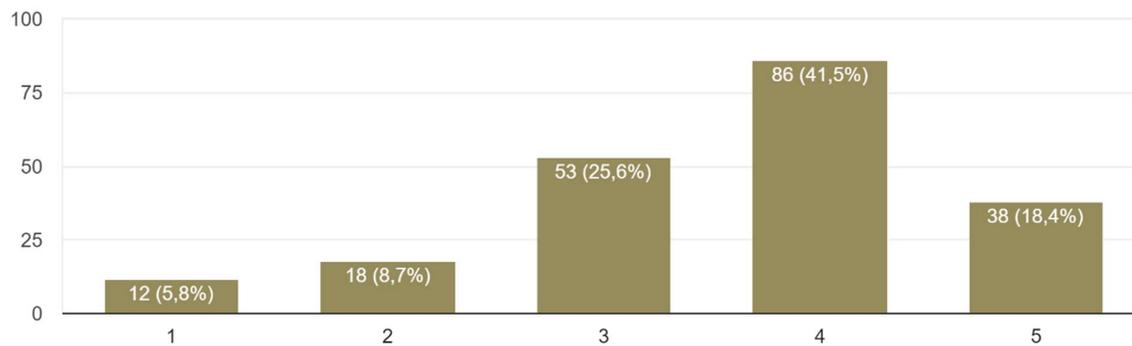
Disponibilità di posti a sedere

207 risposte



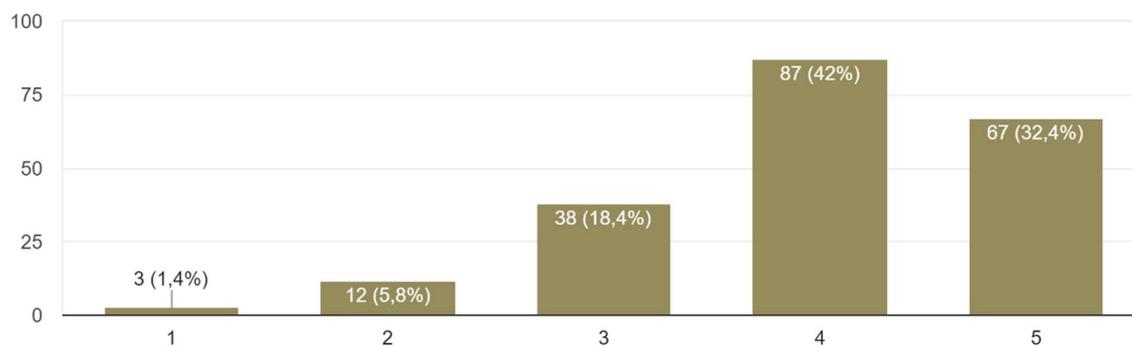
Tempo necessario per raggiungere la RistoESU

207 risposte



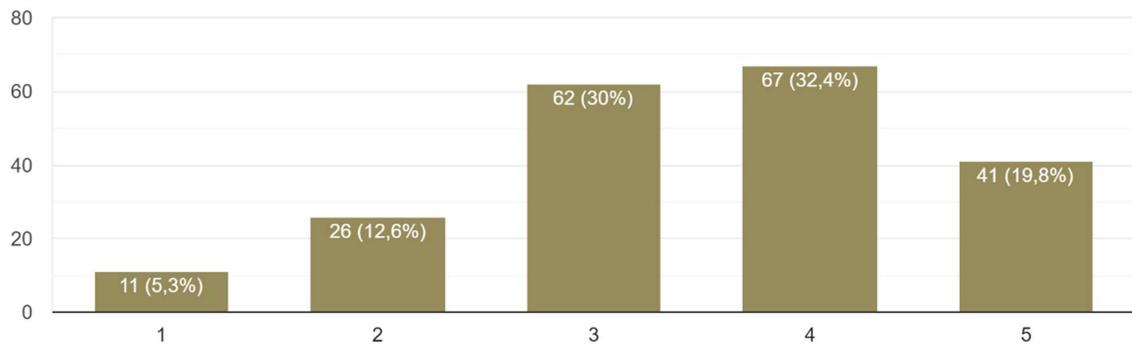
Cortesía del personale

207 risposte



Facilità di accesso alle info sul servizio

207 risposte



24. Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, complessivamente al tuo RistoESU (1=min, 5=max)/Which rating do you assign to your RistoESU in total, on a scale of 1 to 5? (1=min, 5=max)

Giudizio complessivo

207 risposte

