# Indagine sull'accesso alle mense universitarie

**S. Duranti, M.L. Maitino e L. Ravagli**

*28 marzo 2019*

*Assessorato Cultura Università e Ricerca - Regione Toscana*

**IRPET - Istituto Regionale per la Programmazione Economica della Toscana**

# Obiettivi e oggetto della ricerca

- L'**obiettivo** della ricerca è conoscere le **motivazioni per le quali gli studenti degli atenei toscani accedono o non accedono alle mense universitarie**, al fine di migliorare il servizio di ristorazione e individuare gli eventuali interventi di sostegno necessari.

- A questo scopo è stata svolta un'**indagine**, per conto di Regione Toscana e dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (DSU), in collaborazione con le Università, a **tutti gli studenti universitari potenziali fruitori del servizio.**

- Il **questionario** ha indagato i seguenti **aspetti**:
  - Tassi di accesso e motivi per cui si accede/non accede per **pranzo**
  - Tassi di accesso e motivi per cui si accede/non accede per **cena**
  - Tassi di utilizzo e motivi per cui si usufruisce/non usufruisce del servizio di **asporto**
  - **Focus specifici**: tempo, prezzo e soddisfazione sui servizi offerti

- Gli studenti sono stati invitati a rispondere al questionario, inviato via mail, attraverso una serie di incentivi. I dati raccolti sono stati incrociati con i dati amministrativi messi a disposizione dalle Università sulle informazioni già in loro possesso.

# Il campione di studenti intervistati

# Le caratteristiche del campione e il riporto all'universo

**Distribuzione percentuale degli studenti per caratteristiche**

| | CAMPIONE | POPOLAZIONE |
|---|---|---|
| **Utente mensa** | 44,8 | 48,4 |
| **Non utente mensa** | 55,2 | 51,6 |
| **Fuori sede /pendolare** | 77,7 | 82,3 |
| **In sede** | 22,3 | 17,7 |
| **Non presentata** | 22,9 | 31,7 |
| **ISEEU <= 9000** | 9,5 | 9,0 |
| **9000 < ISEEU<=12000** | 4,2 | 4,1 |
| **12000 < ISEEU<=15000** | 5,4 | 4,7 |
| **15000 < ISEEU<=22000** | 13,4 | 12,0 |
| **22000 < ISEEU<=36000** | 22,7 | 20,0 |
| **ISEEU> 36000** | 21,9 | 18,6 |
| **Immatricolato** | 29,8 | 18,5 |
| **Non immatricolato** | 70,3 | 81,5 |
| **Non borsista** | 78,0 | 89,9 |
| **Borsista** | 22,0 | 10,1 |

- *Il campione è costituto da **12.160 studenti intervistati**, il 10,8% della popolazione complessiva (l'11,4% a Firenze, il 9,7% a Pisa, l'11,2% a Siena e il 15,8% per Siena stranieri).*

- ***Post-stratificazione** del campione per le variabili "borsista/non borsista" e "immatricolato/non immatricolato".*

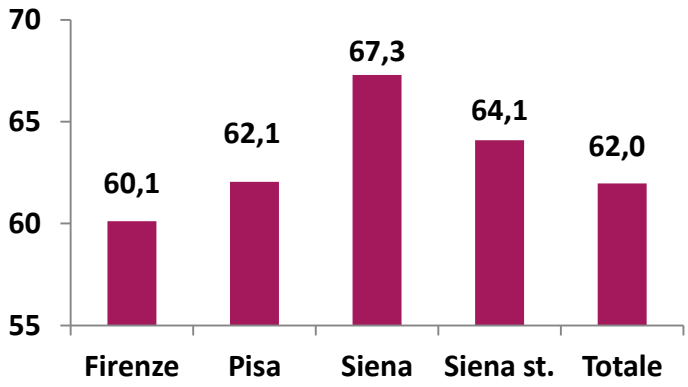
# I tassi di accesso alle mense

# L'accesso alla mensa per pranzo

**Percentuale di studenti che va a mensa per abitudini di frequenza**

| | FIRENZE | PISA | SIENA | SIENA ST. | TOTALE |
|---|---|---|---|---|---|
| **molto spesso** (4+ volte alla settimana) | 13,9 | 24,0 | 27,1 | 21,5 | 19,9 |
| **spesso** (2-3 volte alla settimana) | 24,3 | 21,0 | 20,5 | 21,1 | 22,4 |
| **qualche volta** (3-4 volte al mese) | 21,9 | 17,1 | 19,8 | 21,5 | 19,7 |
| **raramente** (1-2 volte al mese) | 20,0 | 16,0 | 17,6 | 21,1 | 18,1 |
| **mai** | 19,8 | 22,0 | 15,1 | 14,8 | 19,9 |

**Percentuale di studenti che va a mensa**
(molto spesso, spesso o qualche volta)

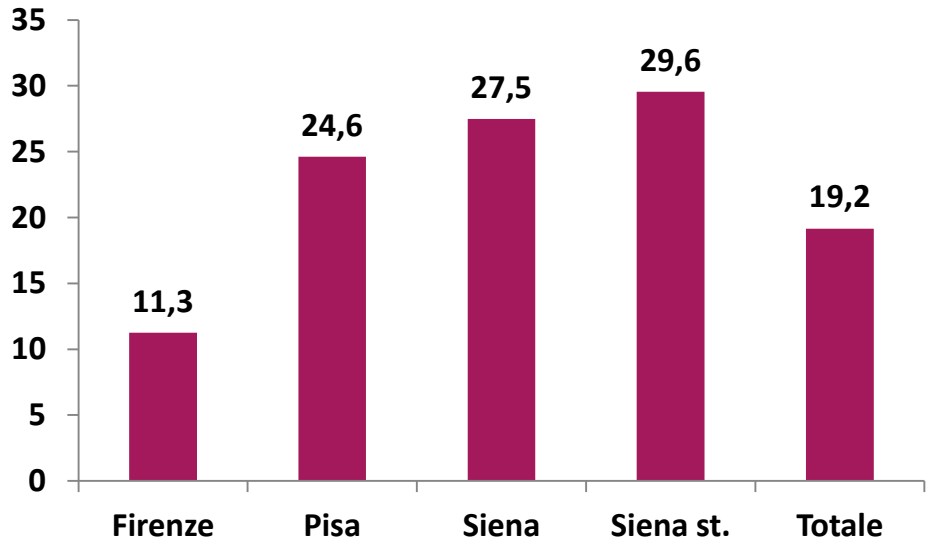



**Utilizzatore tipo:**

*Maschio, matricola, fuori sede, borsista, frequentante →* ***93%***
*Femmina, 5° anno, non frequentante, in sede, non borsista →* ***21%***

# L'accesso alla mensa per cena

**Percentuale di studenti che va a mensa**
(molto spesso, spesso, qualche volta)

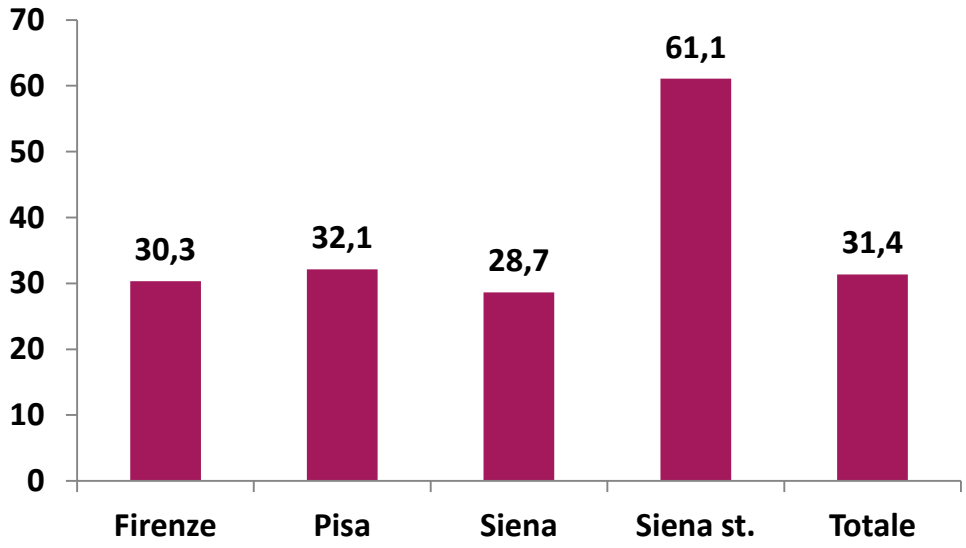



**Utilizzatore tipo:**

*Maschio, matricola, fuori sede, borsista, assiduo frequentante, nell'ateneo di Siena → **71%***
*se straniero → **87%***

# L'utilizzo del servizio di asporto

**Percentuale di studenti che utilizza il servizio di asporto a pranzo o a cena**




**Utilizzatore tipo**:

*Femmina, 4° anno, assidua frequentatrice, fuori sede, borsista* → ***74%***

# Un sintesi delle modalità di frequentazione degli studenti

**112.626**
Studenti

**80%**
Utenti della mensa

**43%**
Frequentatori assidui

**12%** sia a pranzo che a cena

**9%** a pranzo e raramente a cena

**21%** a pranzo e mai a cena

**1%** a cena e raramente a pranzo

**37%**
Frequentatori occasionali

**9%** sia a pranzo che a cena

**28%** solo a pranzo

**20%**
Non utenti della mensa

# Un sintesi delle modalità di frequentazione degli studenti borsisti

**13.196**
Studenti borsisti

**95%**
Utenti della mensa

**5%**
Non utenti della mensa

**79%**
Frequentatori assidui

- **51%** sia a pranzo che a cena
- **10%** a pranzo e raramente a cena
- **17%** a pranzo e mai a cena
- **1%** a cena e raramente a pranzo

**16%**
Frequentatori occasionali

- **5%** sia a pranzo che a cena
- **11%** solo a pranzo

# Motivi per cui si accede o non si accede alle mense

# Per quale motivo pranzi a mensa?

**% di rispondenti**

| | FIRENZE | PISA | SIENA | SIENA ST. | TOTALE |
|---|---|---|---|---|---|
| **Qualità** | 7,7 | 9,6 | **12,8** | 10,2 | 9,3 |
| **Prezzo** | 25,4 | **32,7** | **17,6** | 8,5 | **26,8** |
| **Vicinanza** | 41,5 | 42,1 | 46,2 | **72,3** | **43,0** |
| **Tempo** | 4,4 | 5,6 | 5,9 | 2,5 | 5,1 |
| **Abitudini** | **16,0** | 7,4 | 14,7 | 2,0 | 12,1 |
| **Altro** | 5,0 | 2,6 | 2,9 | 4,5 | 3,7 |
| *N° studenti che va a mensa* | *30.155* | *27.578* | *10.749* | *1.314* | *69.796* |

**Perché è vicina e costa poco**

- *A **Firenze** più per le abitudini, a **Pisa** più per il prezzo.*
- *A **Siena** meno per il prezzo e più per la qualità.*
- *A **Siena stranieri** molto di più per la vicininaza.*

# Per quale motivo non pranzi a mensa?

**% di rispondenti**

| | FIRENZE | PISA | SIENA | SIENA ST. | TOTALE |
|---|---|---|---|---|---|
| **Qualità** | **22,1** | **26,3** | 17,2 | **56,2** | **23,7** |
| **Prezzo** | 11,3 | 18,6 | **28,2** | **16,7** | 16,3 |
| **Distanza** | 7,9 | 10,2 | 8,6 | 4,8 | 8,8 |
| **Tempo** | **23,4** | **19,6** | **21,8** | **11,9** | **21,5** |
| **Abitudini** | **26,3** | **18,5** | **15,8** | 3,8 | 21,6 |
| **Mancanza info** | 2,8 | 0,8 | 1,0 | 1,1 | 1,8 |
| **Altro** | 6,2 | 6,0 | 7,4 | 5,5 | 6,3 |
| *N° studenti che non va a mensa* | *20.005* | *16.866* | *5.223* | *736* | *42.830* |

**Per la bassa qualità e la mancanza di tempo**

***Firenze**:*
*1) abitudini 2) tempo 3) qualità*

***Pisa**:*
*1) qualità 2) tempo 3) abitudini*

***Siena**:*
*1) prezzo 2) tempo 3) abitudini*

***Siena stranieri**:*
*1) qualità 2) prezzo 3) tempo*

# Per quale motivo non ceni a mensa?

## % di rispondenti

| | TUTTI | | | | | BORSISTI FUORI SEDE | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FIRENZE | PISA | SIENA | SIENA ST. | TOTALE | FIRENZE | PISA | SIENA | SIENA ST. | TOTALE |
| **Qualità** | 6,5 | 14,2 | 9,6 | 22,0 | 9,9 | **18,1** | **29,9** | 4,07 | 22,3 | **18,9** |
| **Prezzo** | 3,5 | 8,1 | 10,7 | 12,1 | 6,2 | 3,1 | 8,6 | 0,0 | 0,0 | 5,8 |
| **Distanza** | 12,7 | 22,8 | 11,6 | 23,9 | 16,4 | 4,5 | **34,5** | **23,7** | 34,8 | **20,5** |
| **Tempo** | 1,2 | 1,1 | 3,7 | 2,5 | 1,5 | 0,0 | 0,0 | 12,0 | 6,2 | 1,4 |
| **Abitudini** | **70,3** | **49,6** | **61,3** | **34,7** | **61,0** | 65,8 | 20,4 | 56,2 | 36,7 | 45,9 |
| **Mancanza informazioni** | 0,9 | 0,4 | 0,4 | 0,6 | 0,7 | 0,0 | 0,0 | 4,0 | 0,0 | 1,3 |
| **Altro** | 5,0 | 3,8 | 2,8 | 4,2 | 4,3 | 8,5 | 6,6 | 0,0 | 0,0 | 6,2 |
| *N° studenti che non va a mensa* | *44.518* | *33.503* | *11.583* | *1.444* | *91.048* | *760* | *1.171* | *390* | *140* | *2.461* |

**Per la distanza da dove vivo e la bassa qualità**

IRPET

# Per quale motivo non utilizzi il servizio di asporto?

**% di rispondenti**

| | TUTTI | | | | | CHI PREFERISCE MANGIARE VELOCE | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FIRENZE | PISA | SIENA | SIENA ST. | TOTALE | FIRENZE | PISA | SIENA | SIENA ST. | TOTALE |
| **Qualità** | 11,8 | 20,9 | 14,9 | 25,9 | 15,9 | 7,0 | 8,9 | 0 | 7,0 | 6,7 |
| **Prezzo** | 4,7 | 14,6 | 10,5 | 18,2 | 9,6 | 2,0 | 7,8 | 3,1 | 2,0 | 3,7 |
| **Distanza** | 4,2 | 2,8 | 6,2 | 3,2 | 4,0 | 1,7 | 3,6 | 5,7 | 1,7 | 2,7 |
| **Tempo** | 4,4 | 4,9 | 4,8 | 3,8 | 4,7 | **7,9** | 2,5 | **9,4** | 7,9 | 6,6 |
| **Abitudini** | **36,8** | **28,1** | **38,5** | **24,8** | **33,5** | 30,2 | 18,5 | 38,3 | 30,2 | 28,1 |
| **Mancanza informazioni** | 27,1 | 22,6 | 11,9 | 10,8 | 22,9 | 42,1 | 48,6 | 17,0 | 42,1 | **40,6** |
| **Altro** | 11,0 | 6,1 | 13,2 | 13,3 | 9,4 | 9,1 | 10,3 | 26,5 | 9,1 | 11,8 |
| *N° studenti che non usa l'asporto* | *34.956* | *30.174* | *11.396* | *798* | *77.324* | *1.633* | *751* | *332* | *16* | *2.733* |

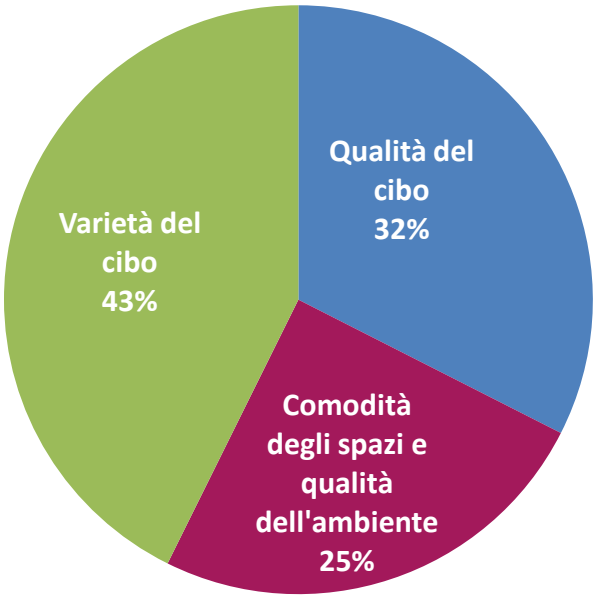
**Perché non lo conosco e non so come funziona**

# Focus sulle motivazioni:

# la qualità

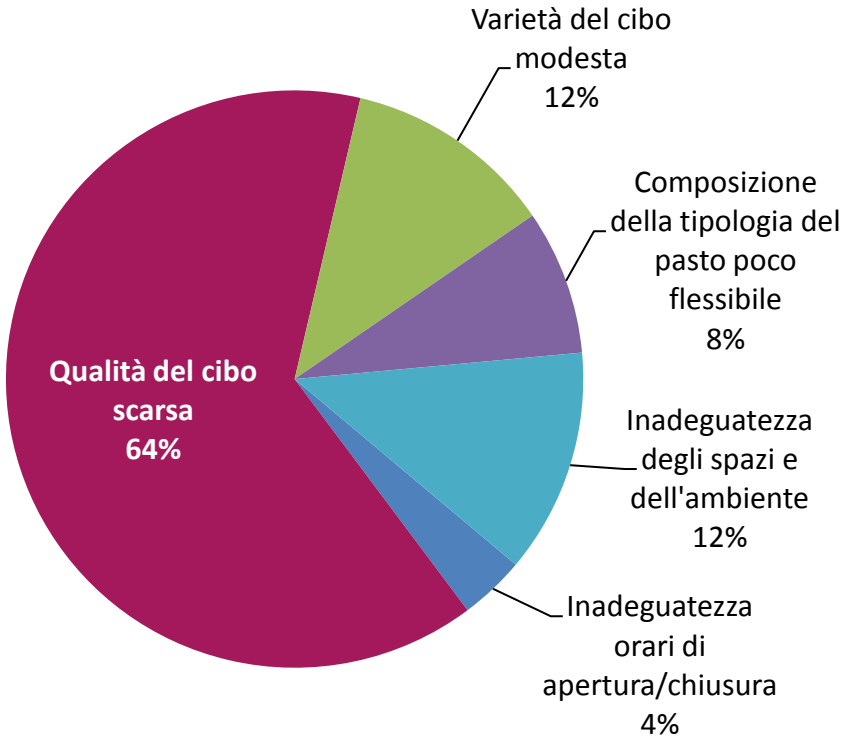
# La qualità della mensa percepita dagli studenti

## Studenti che vanno a mensa




***Il 9,3% degli studenti va a mensa per la qualità***
***Il 9,6% per il rapporto qualità prezzo***

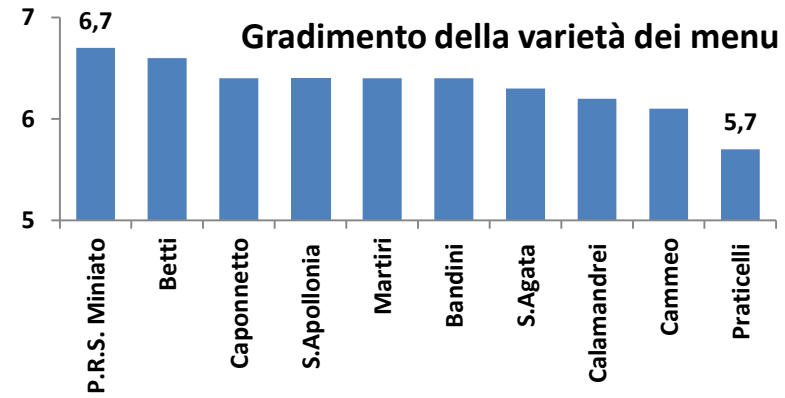
## Studenti che non vanno a mensa

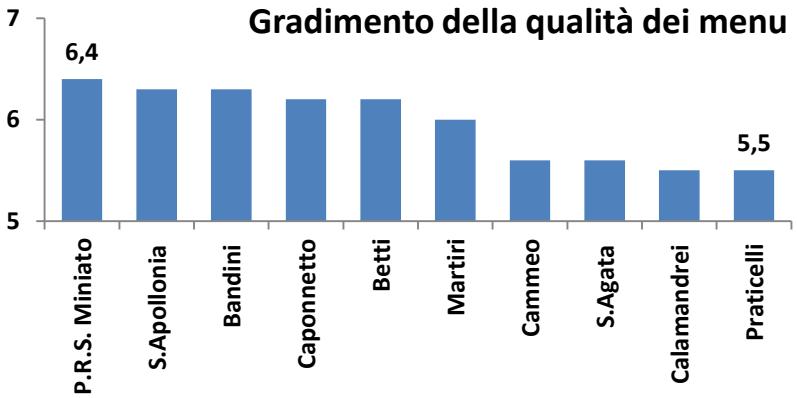



***Il 23,7% degli studenti non va a mensa per la qualità***
***Il 6,3% per il rapporto qualità prezzo***

IRPET

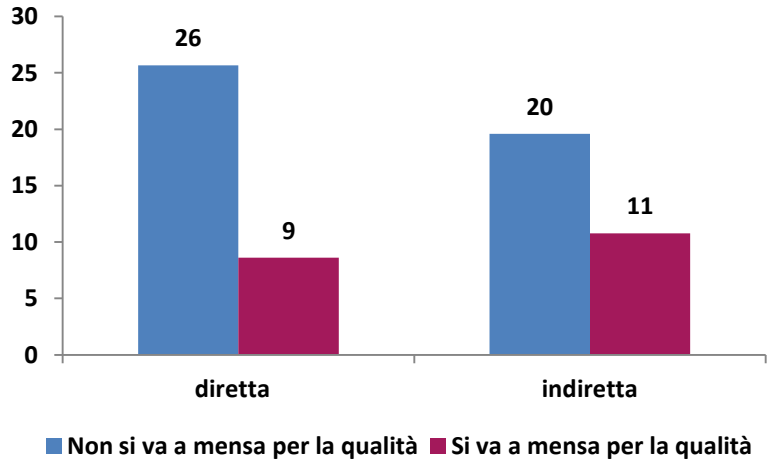
# La qualità della mensa percepita dagli studenti




## La qualità come motivo di accesso o non accesso alla mensa

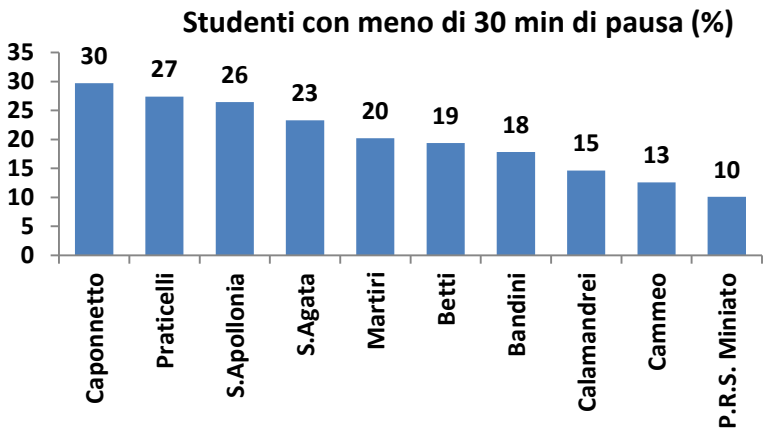
- *A S.Miniato e S.Apollonia l'accesso alla mensa per la qualità è maggiore rispetto alla media.*
- *A Calamandrei e Cammeo l'accesso alla mensa per la qualità è inferiore rispetto alla media.*

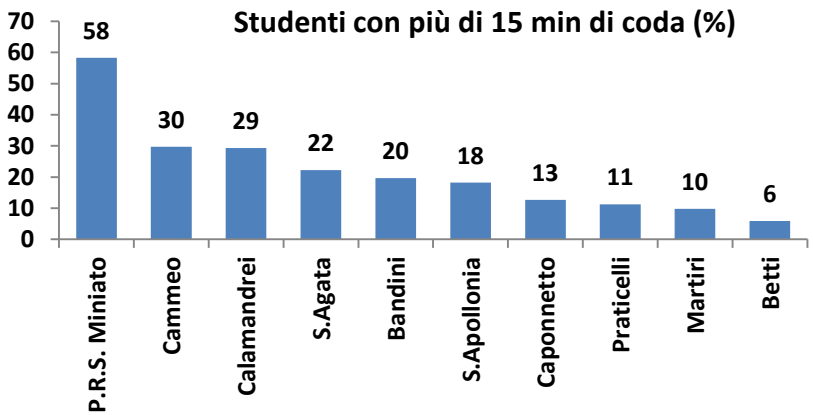


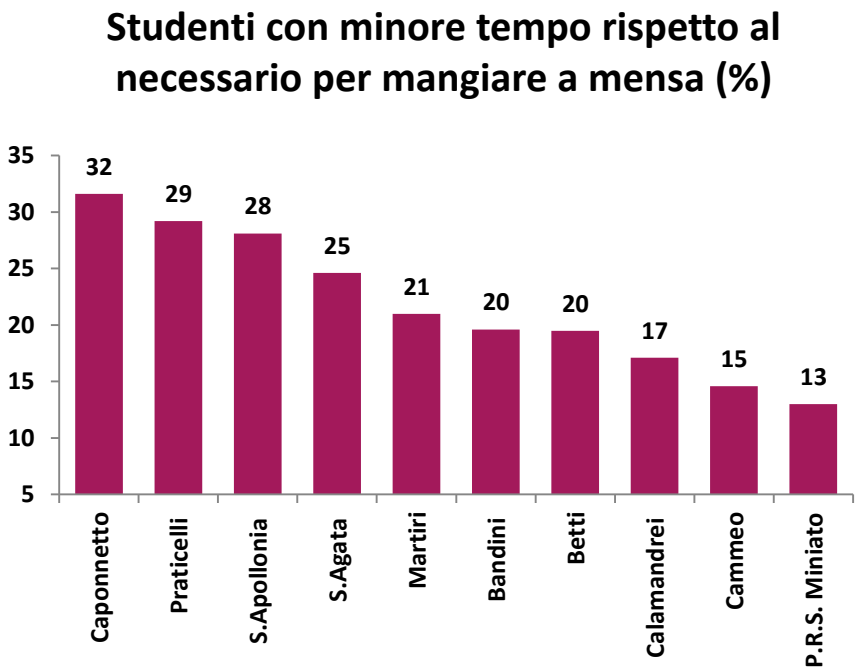
# Focus sulle motivazioni:

# il tempo

# Tempo disponibile e necessario per mangiare a mensa



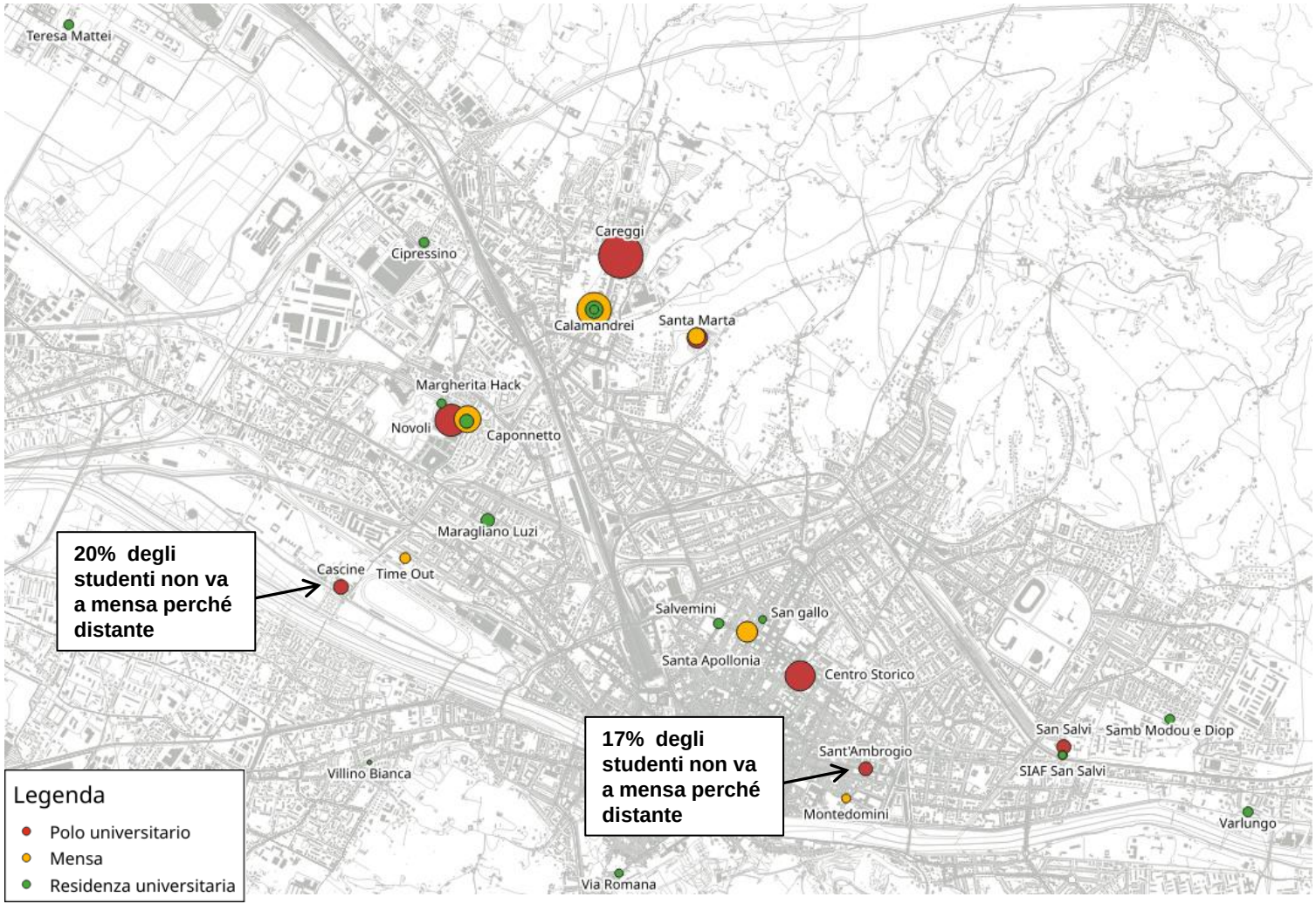




***19.500 studenti sono impossibilitati per motivi di tempo (21% degli studenti utenti delle mense selezionate)***

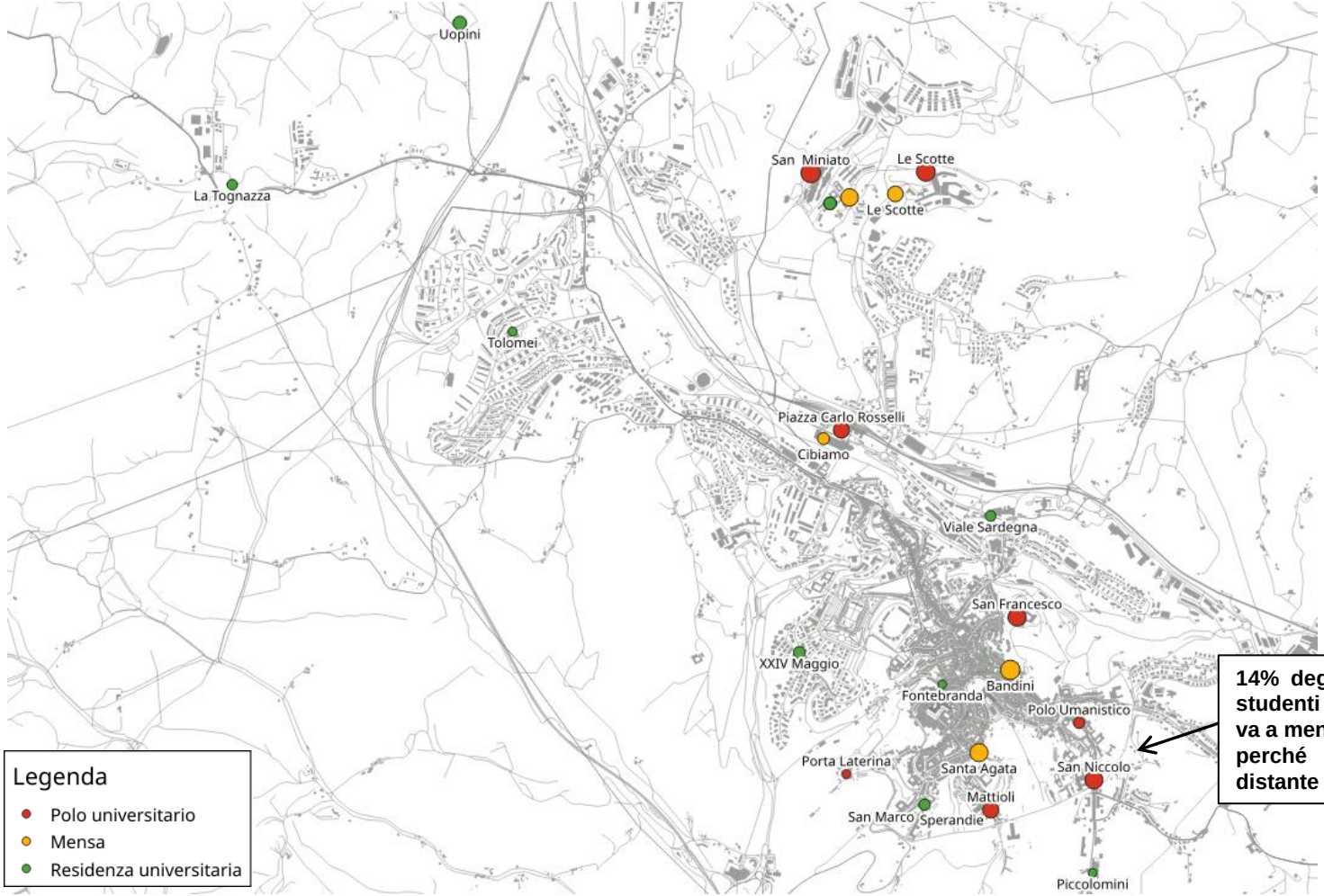
# Focus sulle motivazioni:

# la distanza

# Distanza polo – mensa: Firenze

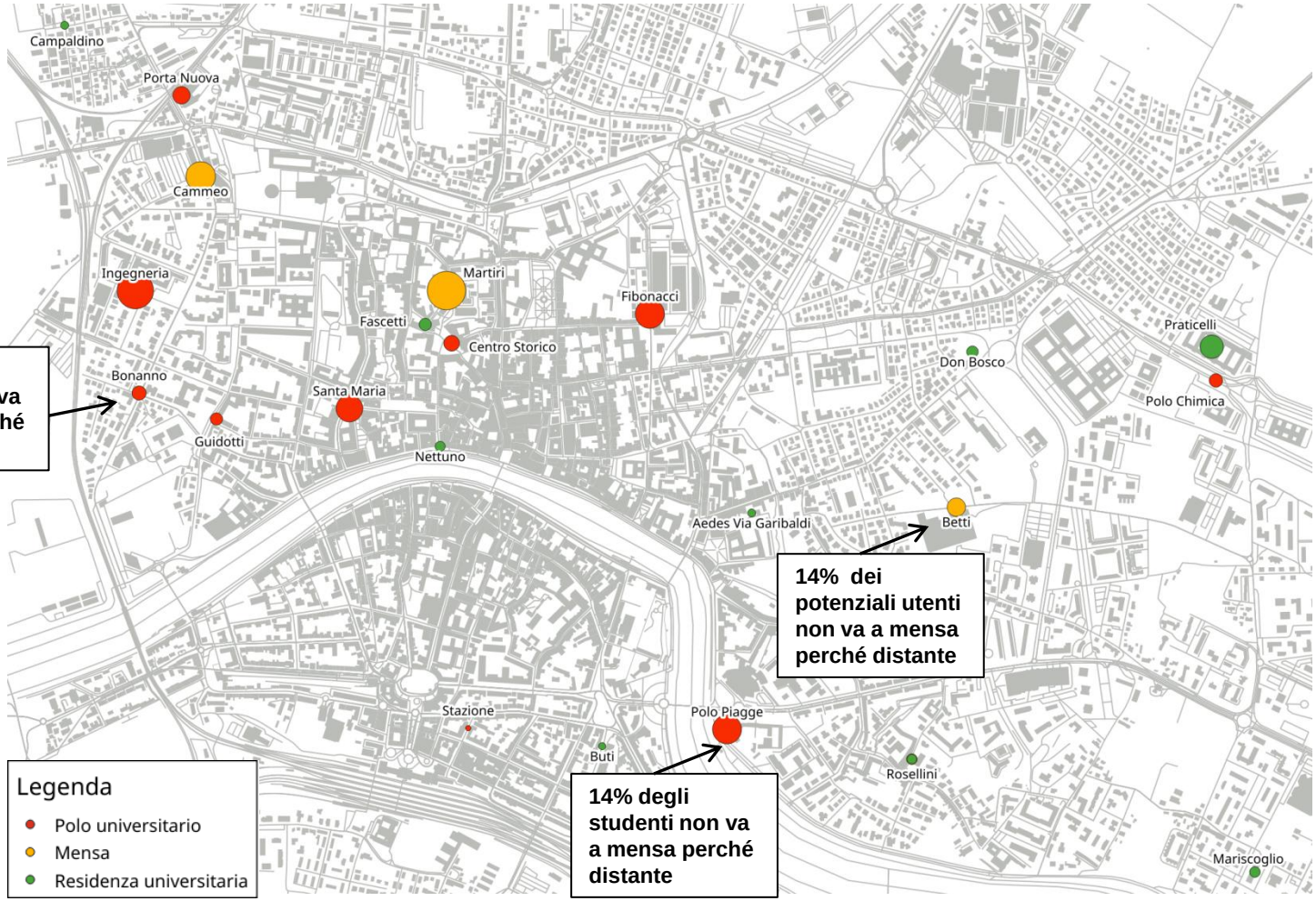


# Distanza polo – mensa: Siena




**14% degli studenti non va a mensa perché distante**

# Distanza polo – mensa: Pisa

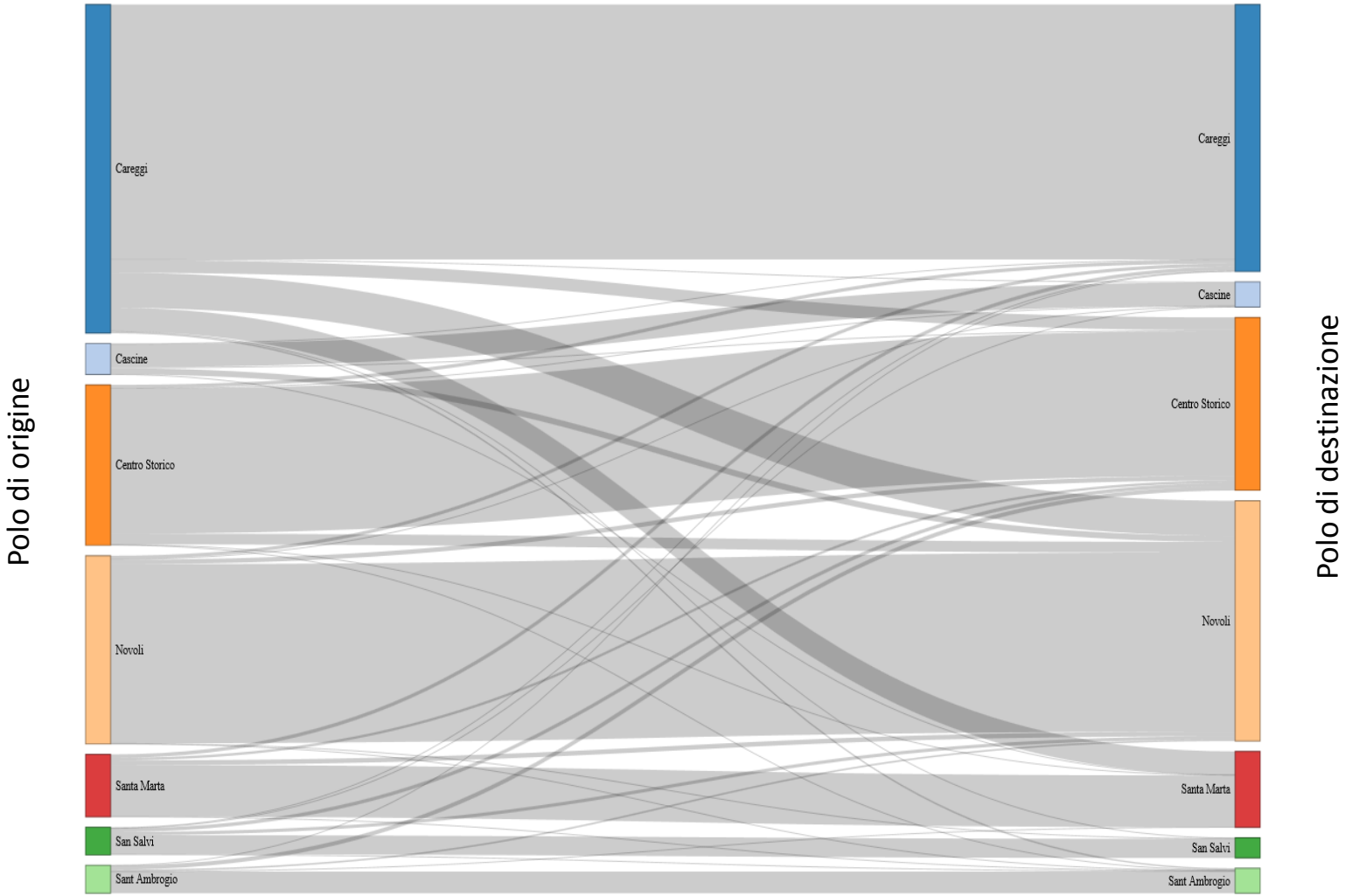



18% degli studenti non va a mensa perché distante

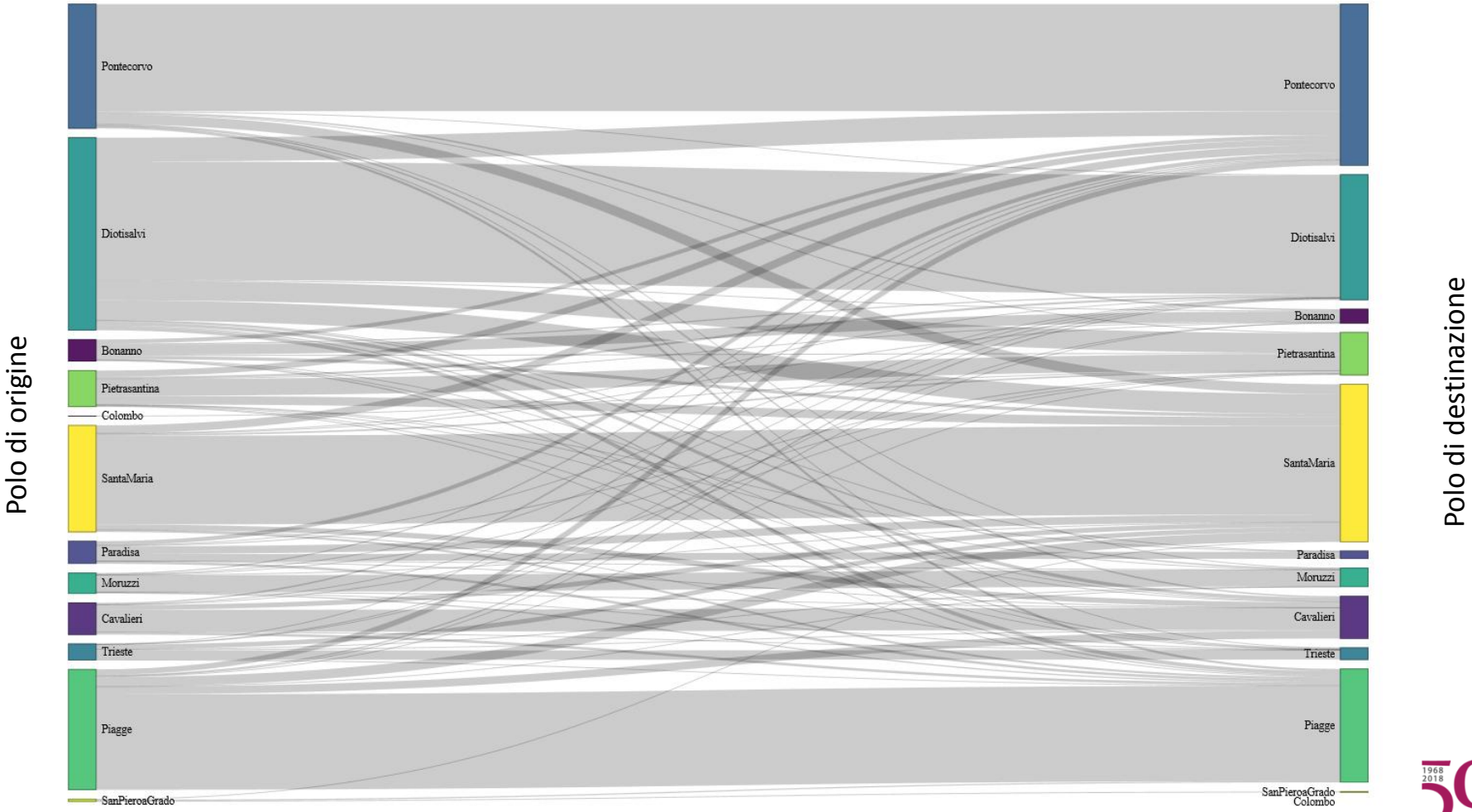
14% dei potenziali utenti non va a mensa perché distante

14% degli studenti non va a mensa perché distante

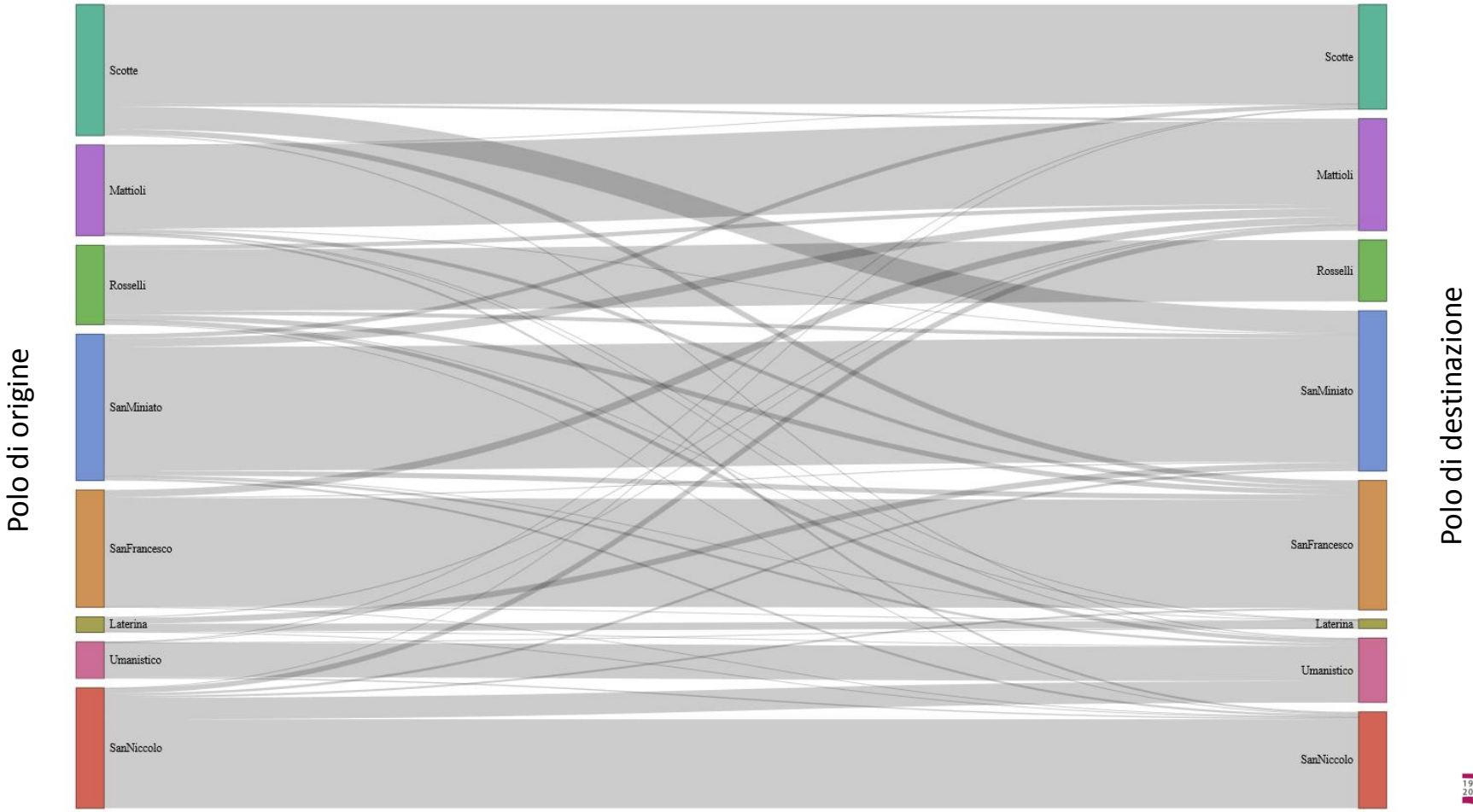
# Mobilità degli studenti tra poli per usufruire di aule letture, biblioteche, laboratori: Firenze



# Mobilità degli studenti tra poli per usufruire di aule letture, biblioteche, laboratori: Pisa



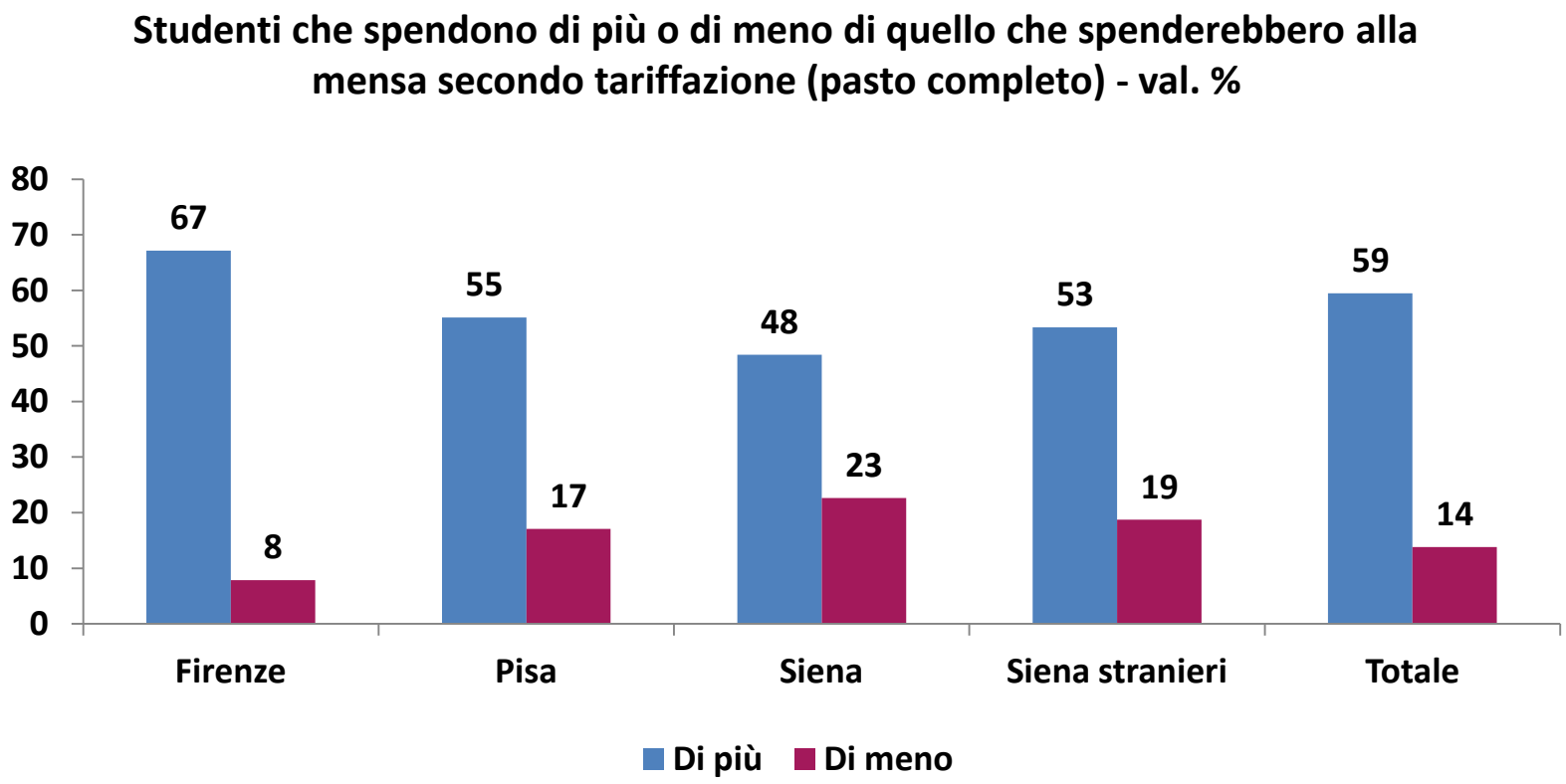
# Mobilità degli studenti tra poli per usufruire di aule letture, biblioteche, laboratori: Siena



# Focus sulle motivazioni:

# il costo

# Disponibilità a pagare per il servizio offerto dalle mense (val.%)



# Riflessioni conclusive

# Riflessioni conclusive

- ✓ Il servizio mensa è utilizzato dalla maggior parte degli studenti anche se spesso in modo occasionale
- ✓ La **qualità del cibo** è giudicata scarsa dagli utenti e rappresenta uno dei principali motivi per non andare a mensa per i non utenti
- ✓ La **mancanza di tempo** impedisce a molti studenti di frequentare la mensa a pranzo
- ✓ La **prossimità** motiva l'utilizzo della mensa mentre la **distanza** lo disincentiva solo in casi particolari
- ✓ Il **prezzo** non è un ostacolo per l'accesso alla mensa, anzi è il secondo motivo per cui si sceglie di frequentarla
- ✓ La **mancanza di informazioni** limita l'utilizzo del servizio di asporto

# Appendice

# Il gradimento per i servizi offerti per mensa

## Voto medio da 1 a 10

| | Calamandrei | Caponnetto | S.Apollonia | Martiri | Cammeo | Betti | Praticelli | S.Agata | Bandini | P.R.S. Miniato |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Orario di apertura | 7,9 | 7,7 | 7,8 | 8,2 | 7,8 | 7,9 | 8,1 | 8,1 | 8,0 | 8,3 |
| Prossimità della mensa | **8,7** | **9,0** | 7,8 | 7,9 | 8,4 | **7,4** | 8,3 | 7,8 | 7,7 | **9,1** |
| Disponibilità di informazioni sul menù del giorno | 7,0 | 7,1 | 7,4 | 7,1 | 6,8 | 7,1 | 7,2 | 6,7 | 7,3 | 7,9 |
| Disponibilità e cortesia del personale | 6,9 | 7,4 | 7,9 | 7,3 | 6,9 | 7,0 | 7,3 | 7,0 | 6,8 | 8,2 |
| Accoglienza del locale | 6,5 | 6,8 | 7,2 | 6,5 | **5,5** | 6,1 | **7,4** | 6,5 | 6,5 | 6,6 |
| Tempi di attesa | 5,6 | 6,4 | 6,6 | 6,4 | 5,3 | **7,1** | 6,5 | 6,1 | 6,3 | **5,2** |
| Varietà del menù | 6,2 | 6,4 | 6,4 | 6,4 | 6,1 | 6,6 | 5,7 | 6,3 | 6,4 | 6,7 |
| Quantità delle porzioni | 6,8 | 7,2 | 7,0 | 6,8 | 6,9 | 7,3 | 6,6 | 6,1 | 6,8 | 7,0 |
| Qualità dei menu | **5,5** | **6,2** | **6,3** | **6,0** | **5,6** | **6,2** | **5,5** | **5,6** | **6,3** | **6,4** |
| **Totale** | **6,8** | **7,1** | **7,2** | **7,0** | **6,6** | **7,0** | **7,0** | **6,7** | **6,9** | **7,3** |

# Motivo principale per cui si pranza a mensa

**% di rispondenti**

| | FIRENZE | | | PISA | | | | SIENA | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Calamandrei | Caponnetto | S.Apollonia | Martiri | Cammeo | Betti | Praticelli | S.Agata | Bandini | S.Miniato |
| **Qualità** | 5,6 | 8,8 | 11,3 | 10,6 | 5,6 | 13,4 | 12,2 | **17,5** | **14,4** | 13,6 |
| **Prezzo** | 25,5 | 29,5 | 28,7 | **36,2** | **31,6** | **31,5** | 18,0 | 22,1 | 17,8 | 16,4 |
| **Vicinanza** | 43,1 | 37,1 | 40,1 | 33,7 | **54,2** | 39,0 | **53,2** | 37,1 | 43,3 | 49,4 |
| **Tempo** | 3,5 | 7,0 | 3,7 | 6,3 | 2,7 | **9,9** | 6,5 | 4,9 | **8,5** | 3,3 |
| **Abitudini** | 18,0 | 14,8 | 13,0 | 10,4 | 4,7 | 3,7 | 4,7 | 15,3 | 14,1 | 15,2 |
| **Altro** | 4,4 | 2,8 | 3,1 | 2,9 | 1,3 | 2,5 | 5,5 | 3,2 | 1,9 | 2,1 |

# Motivo principale per cui non si pranza a mensa

**% di rispondenti**

| | FIRENZE | | | PISA | | | | SIENA | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Calamandrei | Caponnetto | S.Apollonia | Martiri | Cammeo | Betti | Praticelli | S.Agata | Bandini | S.Miniato |
| **Qualità** | **25,4** | **26,6** | 15,1 | 23,9 | **29,2** | **25,5** | 23,1 | 21,0 | 16,6 | 16,7 |
| **Prezzo** | 12,7 | 12,3 | 8,9 | 22,4 | 15,4 | 18,5 | 14,4 | 31,1 | **28,9** | 19,6 |
| **Distanza** | 6,4 | 4,9 | 8,2 | 7,6 | 10,7 | **13,5** | **15,4** | 8,8 | 10,3 | 5,6 |
| **Tempo** | 25,5 | 18,9 | **32,3** | 21,0 | 22,9 | 16,1 | 12,1 | 22,5 | 17,4 | **37,6** |
| **Abitudini** | 24,4 | 27,9 | 24,4 | 18,8 | 16,4 | 19,5 | 23,4 | 11,7 | 17,4 | 13,3 |
| **Mancanza info** | 0,7 | 1,8 | **4,2** | 0,6 | 0,5 | 1,5 | 0,5 | 0,7 | 1,2 | 0,0 |
| **Altro** | 5,0 | 7,5 | 6,8 | 5,8 | 4,9 | 5,4 | 11,1 | 4,1 | 8,4 | 7,3 |