



CUSTOMER SATISFACTION 2014

L'INDAGINE PRESSO LE RESIDENZE UNIVERSITARIE

Nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati, ed all'interno degli obiettivi operativi indicati nel Piano delle Performance, l'Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica è stato incaricato di rilevare il gradimento degli utenti del Servizio Abitativo e del Servizio di Ristorazione. Sono state condotte due campagne di rilevazione per il Servizio Ristorazione, che hanno coinvolto i due punti mensa di "Rio Novo" in centro storico e di "Fortunato Irene" alla Giudecca.

Un'indagine ha poi riguardato il gradimento espresso per il Servizio abitativo, ed è stata condotta presso le residenze studentesche in Venezia, dedicate ai posti a concorso a tariffa agevolata (Ragusei, San Tomà, Junghans, Crociferi, appartamenti; la residenza Abazia non rientra nell'indagine, in quanto a questa data chiusa per lavori). Il Progetto era stato avviato a novembre 2013 con l'analisi delle buone pratiche in essere presso altre aziende per il diritto allo studio ed aveva condotto ad una prima rilevazione di customer.

La attuale rilevazione è stata compiuta nel mese di dicembre 2014; sono stati anche coinvolti gli studenti tutor delle case, su indicazione del Dirigente dr. Daniele Lazzarini e in accordo con la sig.ra Nicoletta Ongarato, Macrofunzione P.O. Diritto allo studio-Coordiatore residenze universitarie-Responsabile Ufficio Benefici. E' stato utilizzato il questionario già in uso presso l'azienda per precedenti rilevazioni, in italiano e in inglese (di cui è stato compiuto inoltre un lavoro di revisione della lingua), la cui traccia è in appendice.

Modalità di somministrazione: è stata introdotta un'innovazione nella modalità di somministrazione. Poste le esigenze espresse alla P.A. di dematerializzazione e di risparmio di utilizzo di carta, per l'anno 2014 si è optato – così come per l'indagine nelle mense - per una rilevazione online. Il questionario è stato ricreato sulla piattaforma Google Drive (in italiano e in inglese). Ogni utente residente ha ricevuto una mail di invito alla compilazione; da tale mail accedeva ad un link, diverso per ogni residenza. Questa modalità, oltre al risparmio di carta, consente anche di automatizzare l'inserimento dei dati: la compilazione genera infatti un data base di risposte. Occorre naturalmente, per questo, un buon livello di competenza informatica e poi statistica, ¹ perché occorre comunque operare sui dati per ottenere poi grafici leggibili.

Si è mantenuto un assetto dei grafici simile a quello prodotto nella scorsa rilevazione, così da permettere comunque alla Direzione un confronto del gradimento relativo alla indagine di customer precedente.

Data la diversità delle strutture abitative, tra loro non comparabili, qui si darà conto dei risultati emersi dalla indagine presso ogni singola residenza, posto che il livello di soddisfazione espresso misura *la qualità percepita* dei nostri studenti/clienti.

In tutto sono state inviate **334 email** agli alloggiati vincitori di servizio abitativo; dall'insieme viene infatti sottratta la quota di studenti Erasmus, che rappresentano una modalità di residenza temporanea e con esigenze non comparabili con un tipo di residenzialità protratta.

Ogni mail, differenziata per residenza, (qui di seguito si allega per esemplificazione la mail per residenti ai Crociferi) riportava lo specifico link al **questionario online bilingue** (italiano e inglese), con l'indicazione di

¹ L'innovazione è stata resa possibile grazie ai volontari in Servizio civile nazionale, nell'ambito di un progetto vinto dal Cuori, Eros Quarantelli, Roberto De Carlo, Laura Mascaro

preghiera di compilazione, entro un periodo di un paio di settimane. La mail riportava anche l'invito ad un incontro sui temi della convivenza multiculturale.

Per ogni residenza si è provveduto inoltre ad affiggere 2 manifesti, riportanti il link e il QR code, un codice fotografabile dal cellulare, che consente di accedere direttamente al questionario.

Sono stati **compilati n. 165 questionari validi**. Su un totale di n. 334 interpellati corrisponde ad un 49% di risposte, un'ottima percentuale per una indagine online; hanno risposto solo gli alloggiati delle residenze, e non invece degli appartamenti. Un primo dato, che vale subito riportare, è quello relativo al voto medio espresso. **Su una scala da 1 (pessimo) a 6 (ottimo) il voto di gradimento attribuito nel complesso dei fattori al servizio abitativo è pari a 4,05.**

Posto che il limite di sufficienza è di 3,5, **si tratta di un buon livello di riconoscimento**, appena in calo rispetto al 4,23 della scorsa rilevazione.

A latere, va considerato che tale media comprende valori di una certa discrepanza, tra il 3,8 assegnato dagli utenti di Maria Ausiliatrice e Junghans, e il più elevato 4,4 dei Crociferi e di San Tomà.

Inoltre, alcuni elementi si prestano peraltro ad uno sguardo complessivo. A partecipare alla rilevazione – ovvero, a voler far arrivare la propria voce, sono in particolare le studentesse (rappresentano il 65,6% dei rispondenti) e chi è ospitato da un anno (al 60%).

<i>Residenza</i>	<i>n. posti assegnati</i>	<i>n. questionari inviati</i>	<i>n. questionari rilevati</i>	<i>Percentuale di risposta</i>	<i>Voto medio di gradimento (da 1 min a 6 max)</i>
Abazia	(46 non assegnati)	-	(chiusura per lavori)	-	-
Junghans	243	130	58	45%	3,8
Maria Ausiliatrice	61	61	31	51%	3,8
Ragusei	20	14	10	71%	3,9
San Tomà	46	25	9	36%	4,4
Crociferi	106	104	57	55%	4,4
	<i>476 (522 con Abazia)</i>	<i>334</i>	<i>165</i>	<i>49%</i>	<i>4,05</i>

In generale, a ricevere minor apprezzamento è la voce relativa ai servizi aggiuntivi di internet key, deposito bagagli, telefonini (media 3,0). **Il gradimento maggiore va al versante relazionale della coabitazione:** i rapporti tra alloggiati e con i tutor ottengono le risposte migliori con una media rispettivamente di 4,7 e 4,6.

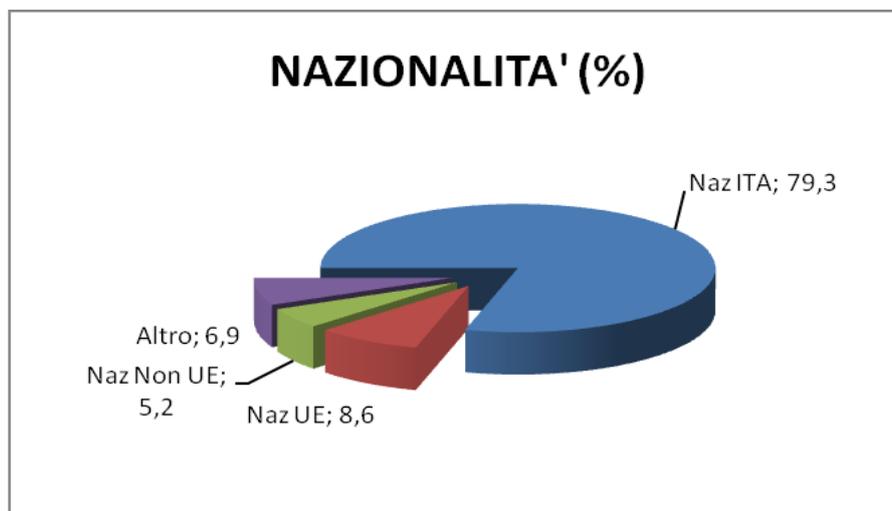
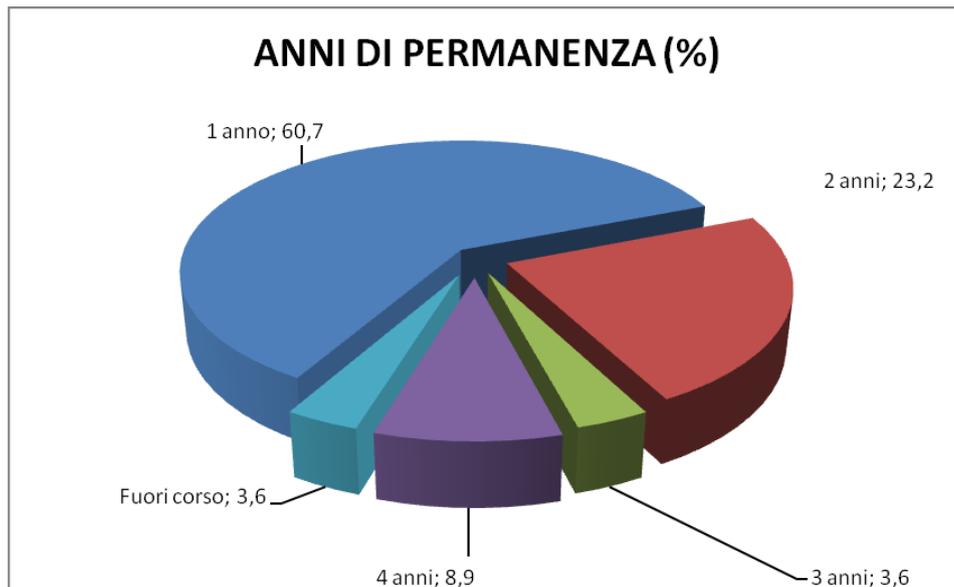
Molto corposi, più ancora nell'online che nella scorsa rilevazione cartacea, i commenti ed i suggerimenti; al di là di una sintesi qui riportata, questi commenti vengono quindi inviati separatamente, e potranno fornire un'utile base per interventi di tipo correttivo.

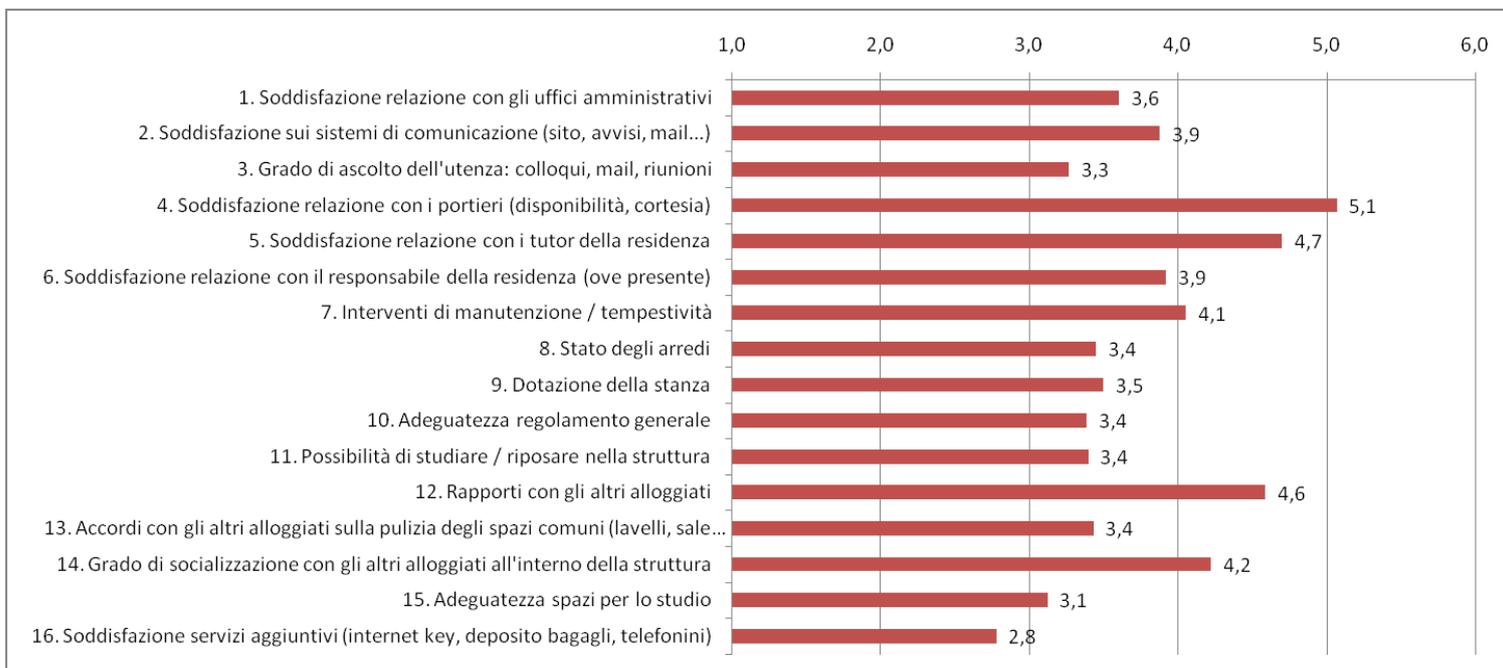
Va notato che lo strumento del questionario viene utilizzato dai residenti per far giungere 'la propria voce' all'amministrazione, presentando nel dettaglio gli elementi che vanno a formare la percezione di soddisfazione o insoddisfazione, e quindi di possibile intervento migliorativo.

ALLOGGI JUNGHANS

Su un totale di **n. 130 mail inviate ad altrettanti alloggiati**, sono rientrati **n. 58 questionari** (il 44,6%, poco meno della metà degli studenti ospitati). La media complessiva dei voti sui diversi fattori è pari a **3,8**, un valore più che sufficiente. A rispondere maggiormente sono le **studentesse, al 54,4%**, e a sentirsi coinvolti **sono in particolare i nuovi arrivati** (iscritti al primo anno, il 55,2%, al primo anno di permanenza, il 60,7%), la gran parte di nazionalità italiana.

M	45,6
F	54,4





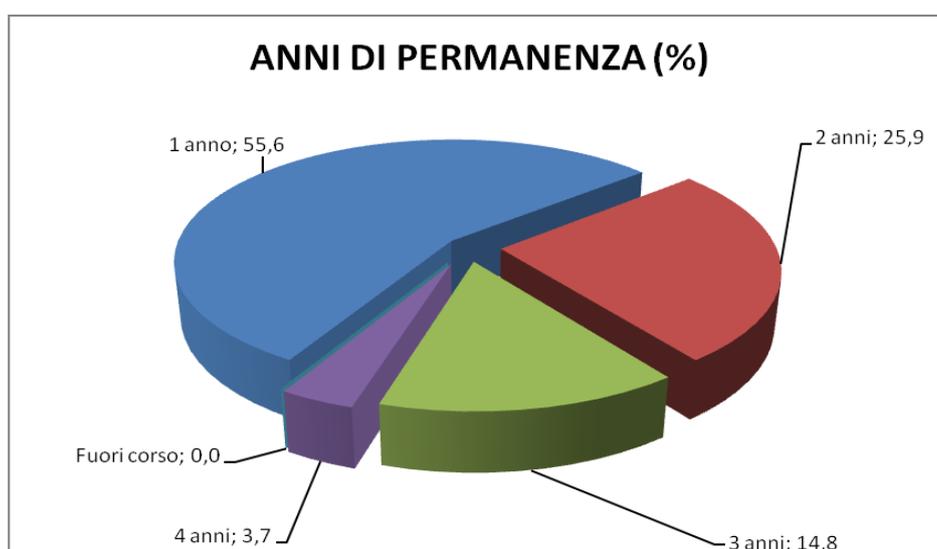
Allo Junghans è elevata la soddisfazione della relazione con i portieri, al 5,1; soddisfacenti i rapporti con gli altri alloggiati, al 4,6 e con i tutor, al 4,7. Soddisfazione per servizi aggiuntivi, adeguatezza spazi per lo studio e grado di ascolto dell'utenza, rispettivamente al 2,8, 3,1 e 3,3 sono i fattori di minore soddisfazione.

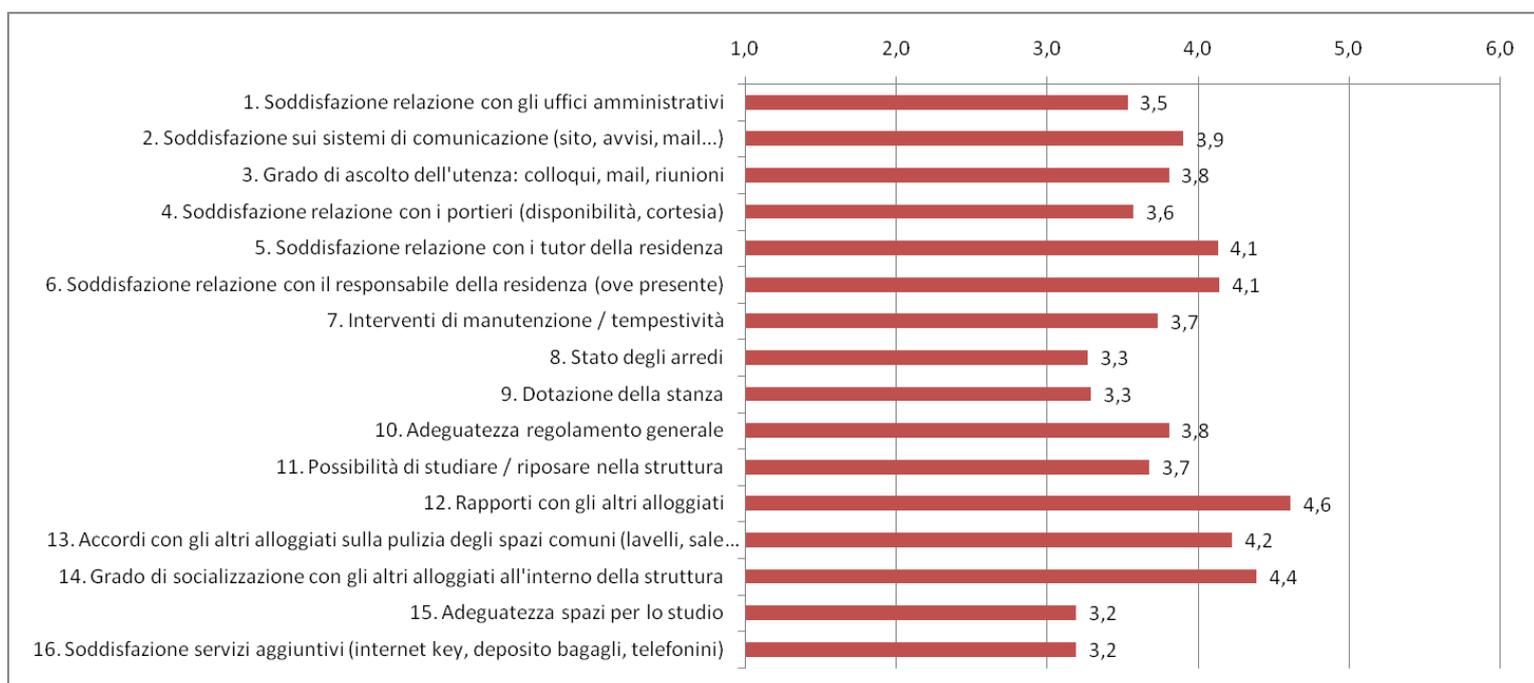
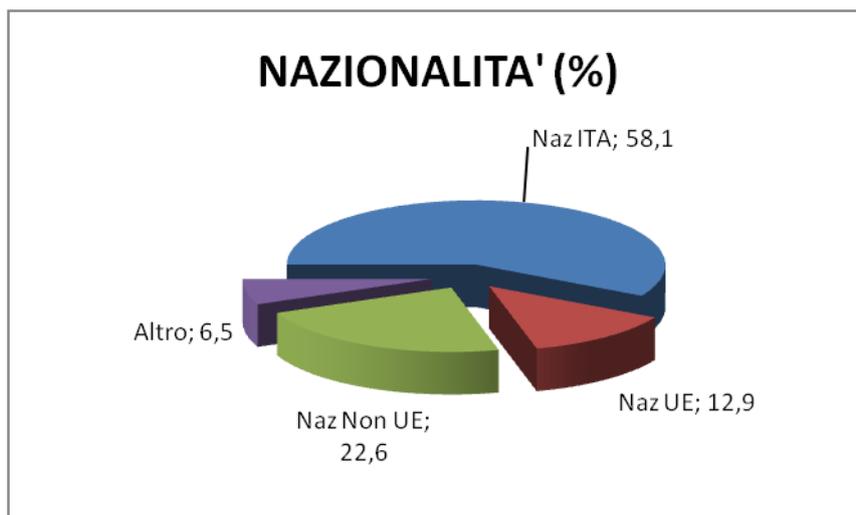
Le osservazioni maggiori vertono sulla mancanza di uno spazio per cucinare e le dotazioni (frigoriferi e microonde insufficienti), l'internet lento. Su un altro versante, l'opportunità, ma anche la difficoltà, di incontrare persone di provenienza diversa.

ALLOGGI MARIA AUSILIATRICE

Anche qui a rispondere in maggioranza, per oltre il 64%, sono le studentesse. Il totale dei questionari validi è pari a 31, su n. 61 mail inviate ad altrettanti alloggiati: il 51% ovvero circa la metà degli interessati. La media dei voti complessiva è 3,8 (come per lo Junghans) in crescita dal 3,7 della scorsa rilevazione.. A rispondere sono in particolare gli studenti ospiti da un anno o da due anni, per l'81,5% del totale. Assai maggiore la presenza di rispondenti italiani, al 58,1%.

M	35,5
F	64,5





I rapporti con gli altri alloggiati ed il grado di socializzazione ricevono i gradimenti maggiori, rispettivamente al 4,6 e 4,4, seguiti dal rapporto con i tutor e con il responsabile di residenza, al 4,1. L'adeguatezza degli spazi per lo studio e i servizi aggiuntivi non raggiungono un punteggio sufficiente e si attestano a 3,2, gli interventi di manutenzione e l'adeguatezza dello spazio per lo studio, entrambi al 3,2, ricevono i punteggi più bassi.

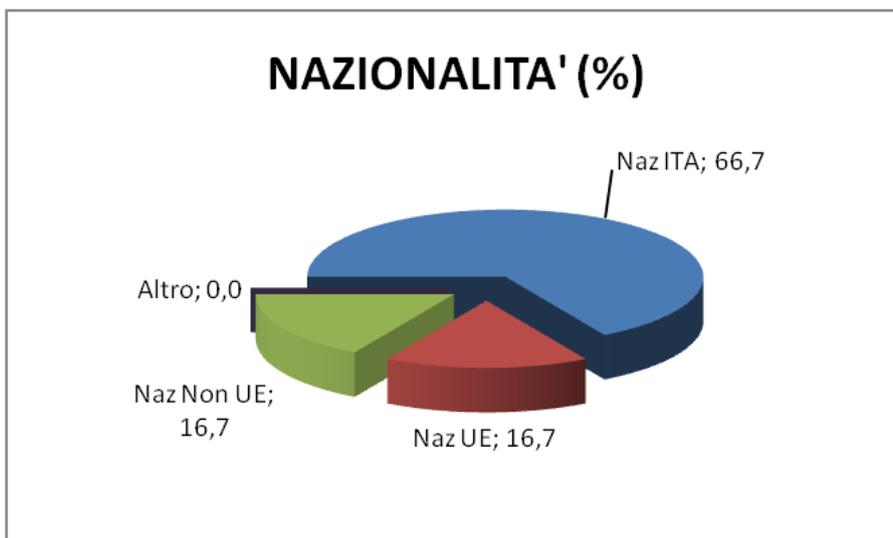
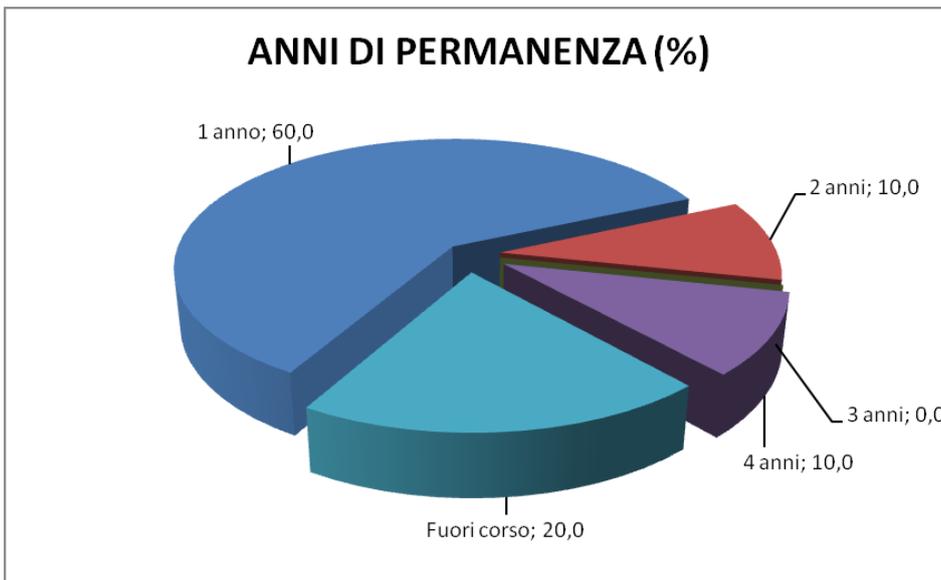
Tra i commenti, lo stato della struttura e degli arredi è criticato, e così la connessione wifi.

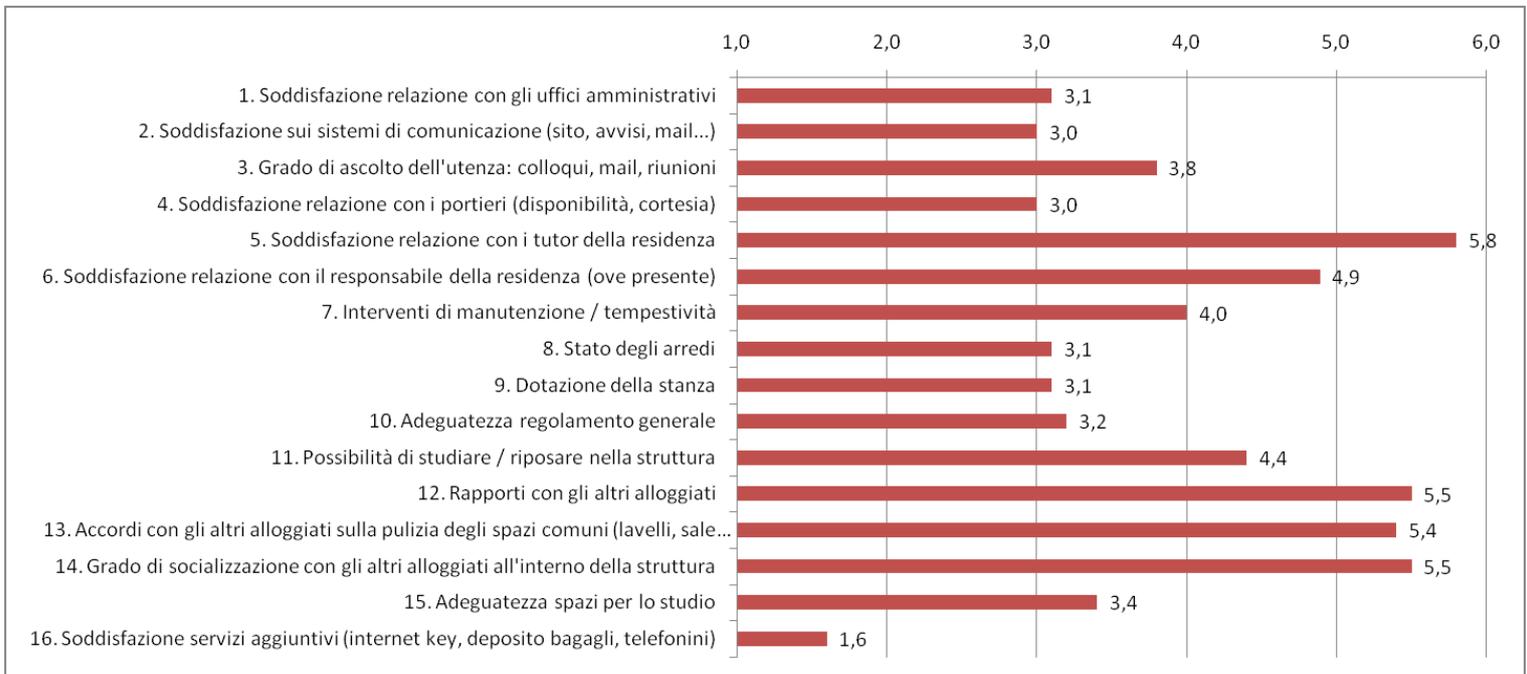
ALLOGGI RAGUSEI

Il 71% ha risposto alla mail inviata. **La media dei voti complessiva è pari a 3,9.**

Maggiore la presenza tra i rispondenti delle ragazze, al 70%. La componente di italiani è al 66,7%. Metà degli studenti è iscritto ad un corso di laurea triennale e l'altra metà ad uno magistrale, inoltre sono equamente divisi tra borsisti e non borsisti.

M	30,0
F	70,0





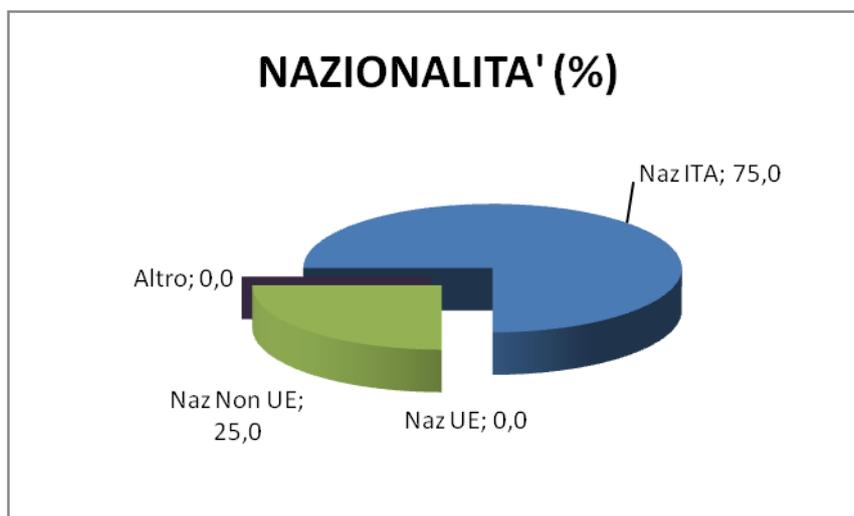
Alta la soddisfazione per i rapporti con i tutor, al 5,8, la più alta tra le residenze. Il rapporto con gli altri alloggiati e il grado di socializzazione sono entrambi al 5,5. Riceve il punteggio più basso, all'1,6 la soddisfazione relativa ai servizi aggiuntivi (internet key, deposito bagagli, telefonini).

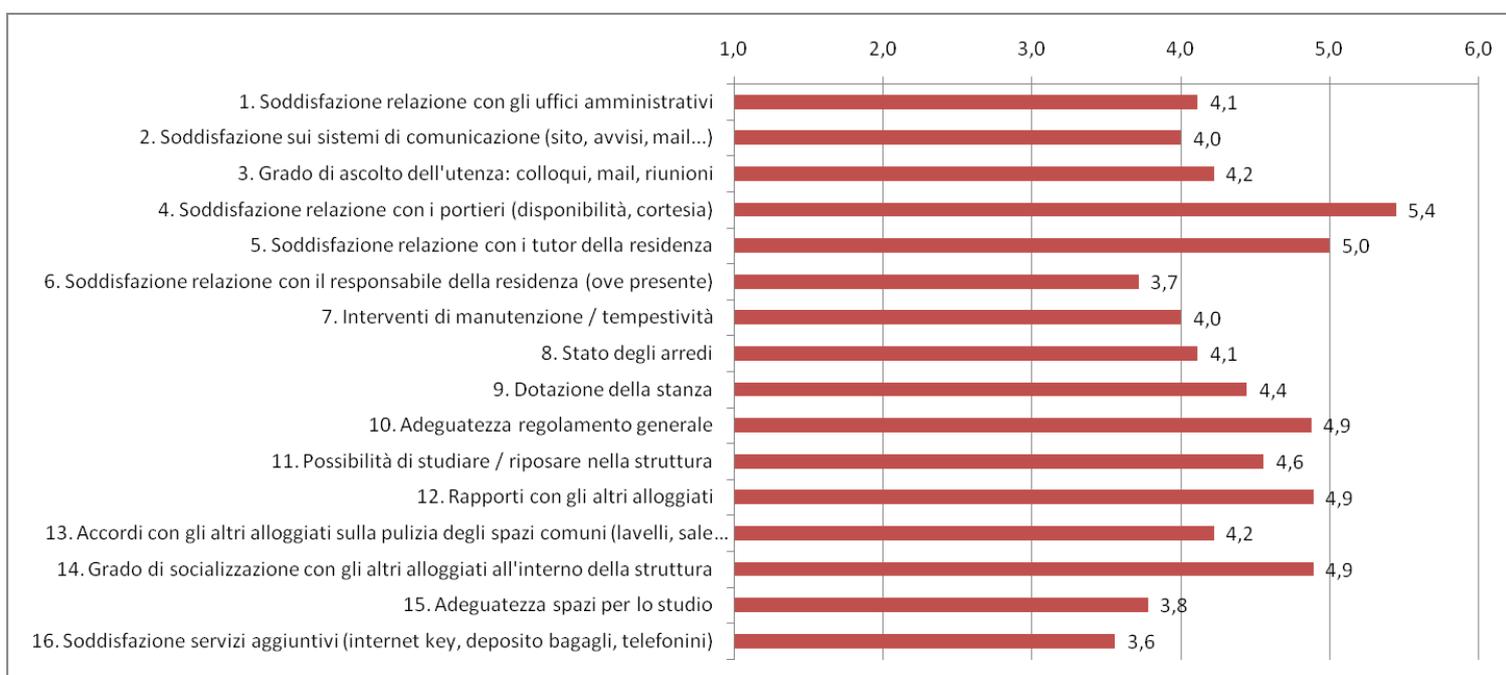
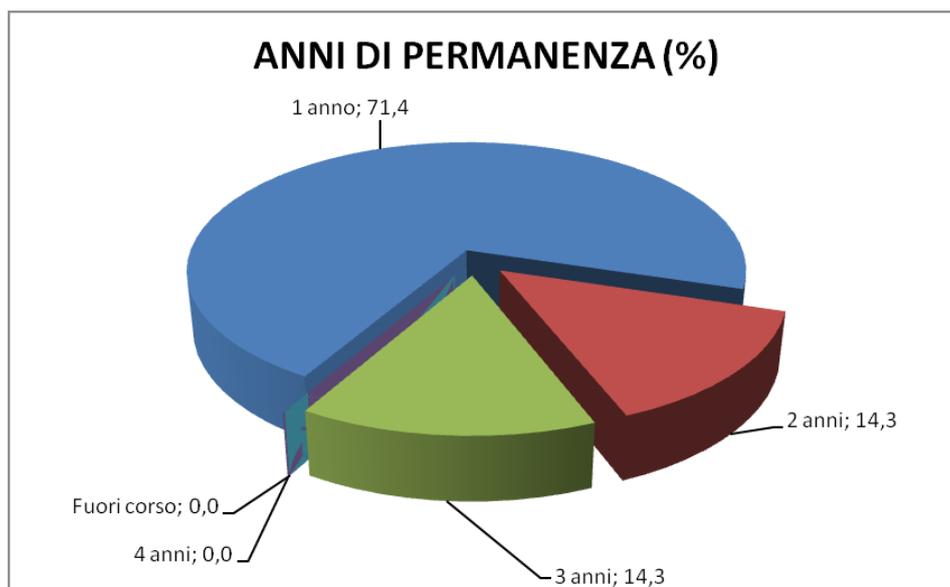
Tra i commenti: riceve critiche la connessione internet. Tra i suggerimenti: di migliorare la comunicazione con l'ufficio gestionale.

ALLOGGI SAN TOMA'

Hanno risposto solo per il 19,6%. **La media dei voti complessiva** è pari a **4,4 su 6**, tra le più elevate, insieme ai Crociferi. A rispondere ancora in preminenza le studentesse 67,7%. Italiani per il 75% la metà del primo anno di residenza e in gran parte borsisti (62,5).

M	33,3
F	66,7





La soddisfazione più elevata è relativa alla relazione con i portieri, al 5,4 e con i tutor, al 5.

Le valutazioni inferiori, comunque intorno alla sufficienza, riguardano la soddisfazione per i servizi aggiuntivi al 3,6 e la soddisfazione per la relazione con il responsabile della residenza al 3,7.

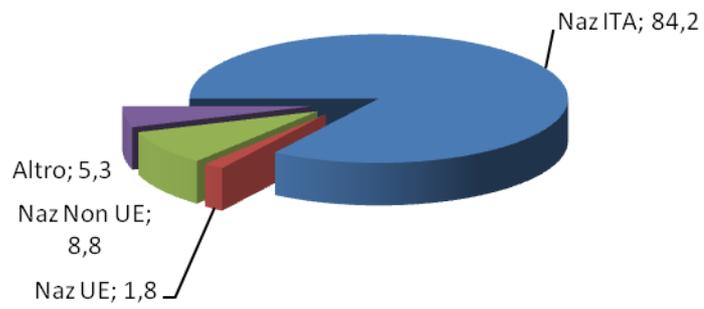
Scarni i commenti.

ALLOGGI CROCIFERI

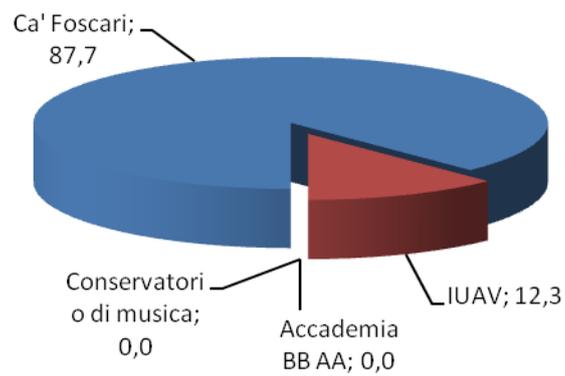
La percentuale di risposta è del 54,8%. **La media dei voti complessiva è pari a 4,4, la più elevata tra le residenze insieme a quella di San Tomà.** La residenza è la più recente, aperta nello scorso anno accademico 2013/2014. Al 75,4% la percentuale delle ragazze, tra i rispondenti, all'84,2% di nazionalità italiana.

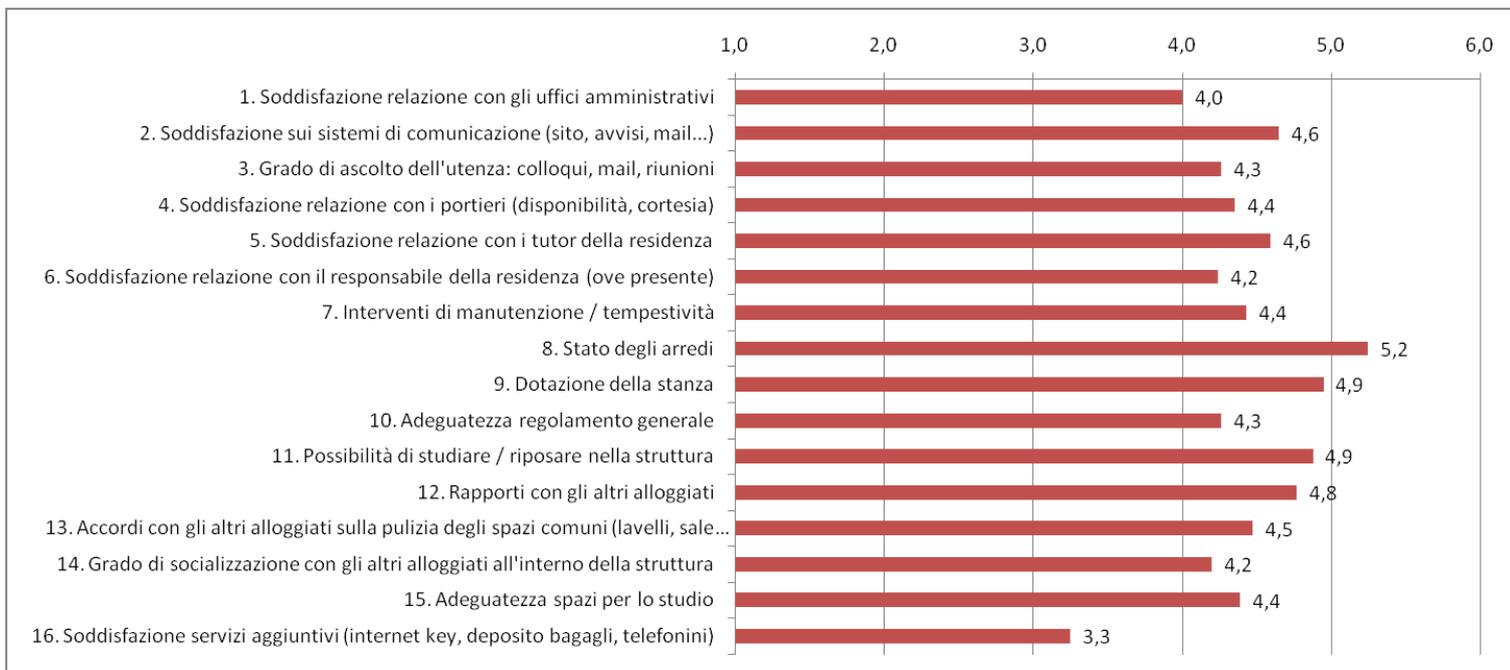
M	24,6
F	75,4

NAZIONALITA' (%)



ISCRITTO PRESSO (%)





Lo stato degli arredi presenta il grado di **soddisfazione più elevato, al 5,2**. Anche altri item relativi alla **struttura, dotazione della stanza e possibilità di studiare / riposare nella struttura** hanno totalizzato un **punteggio elevato (4,9)**, seguiti dal **4,8 del rapporti con gli altri alloggiati**. Anche la soddisfazione per i rapporti con gli uffici, al 4,0 e al grado di ascolto ricevuto, 4,3, sono percepite più alte che in altre residenze. **Il punteggio inferiore, al 3,3, è assegnato alla soddisfazione per i servizi aggiuntivi.**

I commenti vertono in positivo sulla buona organizzazione; da migliorare la qualità della connessione internet.

Anna Tortorella

Dr.ssa Anna Tortorella
Responsabile Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica

Venezia, 22 dicembre 2014

In appendice: modello di questionario (poi riportato su piattaforma Google Drive, bilingue), esempio di mail inviata.

In allegato: esempio di manifesto

Gentile studente, Gentile studentessa,

*Vorremmo conoscere la tua valutazione, circa la qualità del servizio abitativo erogato nelle residenze universitarie.
Ti preghiamo di compilare questa scheda e di imbucarla nell'apposito box che troverai in portineria.*

Ti ringraziamo per la collaborazione.

Il Direttore Dr. Antonio Trentin

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEL SERVIZIO ABITATIVO ESU**

VOCI di VALUTAZIONE		Esprimi una tua valutazione 6=ottimo 1=pessimo					
1)	Soddisfazione relazione con gli uffici amministrativi	6	5	4	3	2	1
2)	Soddisfazione sui sistemi di comunicazione (sito, avvisi, mail..)	6	5	4	3	2	1
3)	Grado di ascolto all'utenza: colloqui, mail, riunioni	6	5	4	3	2	1
4)	Soddisfazione relazione con i portieri (disponibilità, cortesia)	6	5	4	3	2	1
5)	Soddisfazione relazione con i tutor della residenza	6	5	4	3	2	1
6)	Soddisfazione relazione con il Responsabile della residenza (ove presente)	6	5	4	3	2	1
7)	Interventi di manutenzione/ tempestività	6	5	4	3	2	1
8)	Stato degli arredi (indica eventuali commenti nello spazio sottostante)	6	5	4	3	2	1
9)	Dotazione della stanza	6	5	4	3	2	1
10)	Adeguatezza del Regolamento generale (indica eventuali commenti nello spazio sottostante)	6	5	4	3	2	1
11)	Possibilità di studiare/riposare nella struttura (indica eventuali commenti nello spazio sottostante)	6	5	4	3	2	1
12)	Rapporti con gli altri alloggiati	6	5	4	3	2	1
13)	Accordi con gli altri alloggiati sulla pulizia degli spazi comuni (lavelli, sale studio, frigoriferi, lavanderia...)	6	5	4	3	2	1
14)	Grado di socializzazione con gli altri alloggiati all'interno della struttura (indica eventuali criticità o proposte nello spazio sottostante)	6	5	4	3	2	1
15)	Adeguatezza spazi per lo studio	6	5	4	3	2	1

16) Soddisfazione servizi aggiuntivi (internet key, deposito bagagli, telefonini)	6	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---	---

INFORMAZIONI

(barra con una **X** la casella corrispondente)

DATI ANAGRAFICI	MASCHIO	NAZ. ITALIANA	NAZ. EXTRA UE			
	FEMMINA	NAZ. UE	ALTRO			
RESIDENZA	Fuori sede	Pendolare				
STATUS:	STUDENTE	ALTRO: _____				
ISCRITTO a:	IUAV	CA' FOSCARI				
	ACCADEMIA BBAA	CONSERVATORIO DI MUSICA				
CORSO:	TRIENNALE	MAGISTRALE				
	DOTTORATO	MASTER				
	PERFEZIONAMENTO	ALTRO _____				
ANNO:	PRIMO	SECONDO				
	TERZO	FUORI CORSO				
STATUS GRADUATORIA	BORSISTA	ERASMUS	ALTRO _____			
ANNI DI PERMANENZA NELLA STRUTTURA:		1	2	3	4	Fuori Corso

Commenti

Suggerimenti

Grazie per la gentile collaborazione!

Gentile Studentessa, Gentile Studente,

L'ESU di Venezia chiede la tua collaborazione per valutare la tua **soddisfazione in merito al servizio abitativo** offerto.

Ti chiediamo gentilmente di compilare il questionario online – ti basteranno due minuti – che trovi al link:

AI CROCIFERI: <http://goo.gl/forms/W6OTZsrLYZ>

I link per la compilazione online saranno attivi sino a mercoledì 10 dicembre 2014.

Cogliamo inoltre l'occasione per invitarvi all'**incontro** sul tema della Multiculturalità e della convivenza. L'idea è quella di stimolare una riflessione sulle problematiche legate alla convivenza e sulle possibili soluzioni.

Dove: presso la sede Cuori, Centro di Orientamento e Consulenza psicologica dell'Esu, al 1° piano di Palazzo Badoer, San Polo 2549, Venezia (dalla Chiesa dei Frari, dopo il 2° ponte a sinistra).

Quando: il giorno 04 Dicembre 2014 dalle ore 16 alle ore 18.

Ti chiediamo di confermare la partecipazione al Tutor della tua Residenza o via mail a cuori@esuvenezia.it.

In allegato la locandina dell'incontro.

Grazie! La tua collaborazione è preziosa, in un'ottica di progressivo miglioramento dei servizi.

*Il Direttore Dr. Antonio Trentin
ESU di Venezia*

Dear Student,

ESU Venice aims at investigating the level of **satisfaction regarding its lodging service** for a progressive improvement of the facility.

We would kindly ask you to fill the online questionnaire, it takes only 2 minutes and it's available at this link:

AI CROCIFERI: <http://goo.gl/forms/W6OTZsrLYZ>

The links will be available by Wednesday 10th December 2014.

We also take the chance to invite you to the **workshop** about multicultural aspects of the cohabitation. The aim is to stimulate a reflection about problems in our residences to find possible solutions.

Where: Palazzo Badoer 1st Floor, San Polo 2549, Venezia (at Frari's Church, after the second bridge on the left).

When: 4th December 2014, from 4 to 6 pm.

We kindly ask you to confirm your attendance to your tutor or by email at cuori@esuvenezia.it.

Thank you for your kind cooperation.

*Il Direttore Dr. Antonio Trentin
ESU VENICE*