

CUSTOMER SATISFACTION novembre 2015

L'INDAGINE PRESSO LA MENSA 'RIO NOVO'

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 Cuori è stato nuovamente incaricato di rilevare il gradimento degli utenti del Servizio di Ristorazione. Per il 2015 l'indagine ha coinvolto i punti mensa di "Rio Novo" in centro storico e di "Open" ed "Unico" a Mestre: *sono state condotte 4 rilevazioni.*

L'indagine è stata compiuta alla fine del mese di novembre 2015, a lezioni avviate da circa due mesi, per consentire anche alle matricole di poter esprimere un giudizio.

E' stato utilizzato il questionario già in uso per la precedente rilevazione (qui in allegato), così da permettere alla Direzione un confronto del gradimento relativo alla qualità degli anni precedenti. La **versione in inglese è stata rivista e migliorata**, grazie all'apporto di una nostra volontaria in servizio civile, madrelingua¹.

La modalità di somministrazione è tornata, su richiesta della direzione, ad essere **su supporto cartaceo**; era stata infatti rilevata una minore risposta nel passaggio, lo scorso anno, al questionario online. Sono stati coinvolti, per la somministrazione dei questionari, Davide Chersini del Cuori e Rossella Sottana dell'Ufficio Benefici. Per l'imputazione dati di Rio Novo (data la notevole mole) ha collaborato anche la collega Lidia Chervatin, e per l'analisi anche Marta Boni.

I primi dati: n. 706 i questionari delle due rilevazioni alla mensa Rio Novo (460 + 246); n. 26 per il punto ristorazione Unico di Mestre, e n. 45 per Open di Mestre, per un totale di **n. 777 questionari**.

Data la specificità dei servizi mensa, con gestori diversi e quindi tra loro non comparabili, come già evidenziato nelle scorse rilevazioni, **qui si darà conto dei risultati emersi dalla indagine presso la mensa Rio Novo**; in altra sede si relaziona sui risultati delle altre due mense.

Presso Rio Novo sono stati compilati in tutto n. **706 questionari validi**; nella prima giornata, un martedì, n. 460; nel giovedì n. 246. I due campioni sono comparabili, come da tabella.

¹ Stefania Tabi, poi Azzurra Grieco e Marta de Sabbata, che ringrazio.

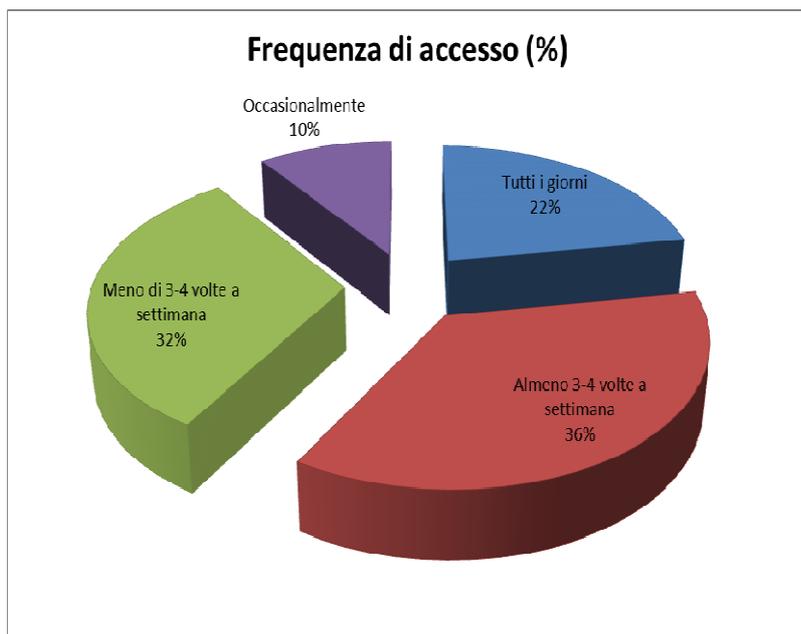
Martedì 17	Giovedì 19
99,6 studenti	100% studenti
31,9 M	31,5 M
68,1 F	68,5 F

Un primo dato, che vale subito riportare, è quello relativo al voto medio espresso. Su una scala da 1 a 10 il voto di gradimento medio attribuito nel complesso al punto mensa Rio Novo è pari a **7,1**: più che la sufficienza, ed in miglioramento rispetto allo scorso anno (alla scorsa rilevazione il punteggio fu di 6,02).

MODALITA' DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO - MENSA RIO NOVO

Frequenza di accesso

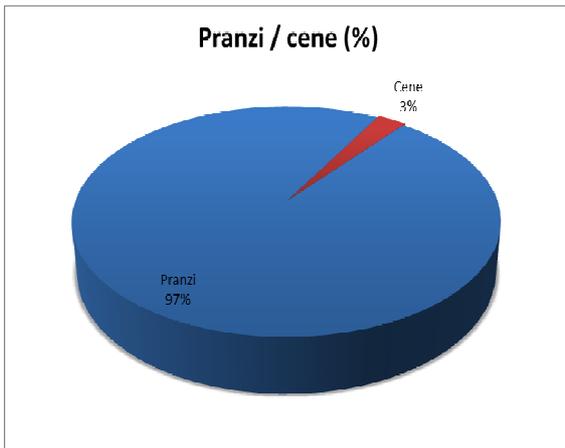
I nostri utenti risultano essere dei **clienti abituali**: per il 58% si recano alla mensa, se non tutti i giorni, almeno 3 o 4 giorni a settimana.



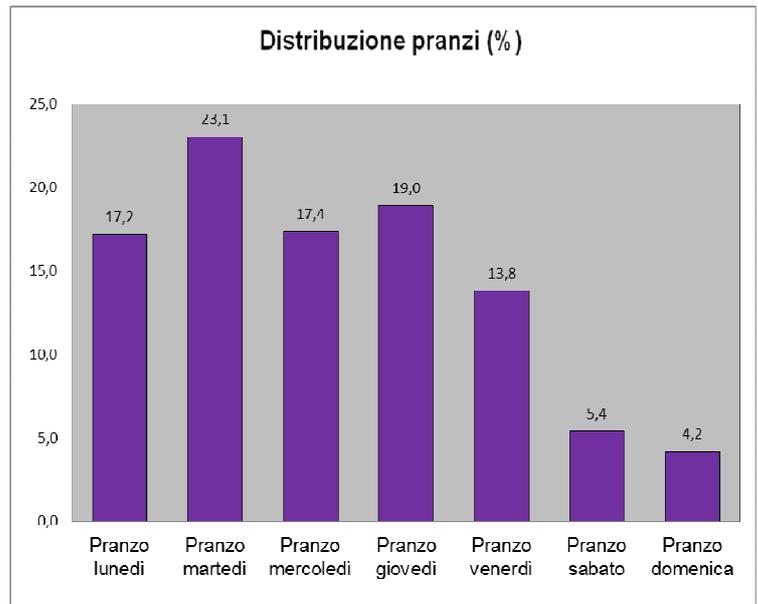
Tutti i giorni	22%
Almeno 3-4 volte a settimana	36%
Meno di 3-4 volte a settimana	32%
Occasionalmente	10%

Distribuzione dei pranzi e delle cene

Sostanzialmente, i **nostri clienti consumano unicamente il pranzo**. Solo per una percentuale minimale, intorno al 3%, l'utilizzo coinvolge la cena.



Lunedì	17,2 %
Martedì	23,1 %
Mercoledì	17,4 %
Giovedì	19 %
Venerdì	13,8 %
Sabato	5,4 %
Domenica	4,2 %

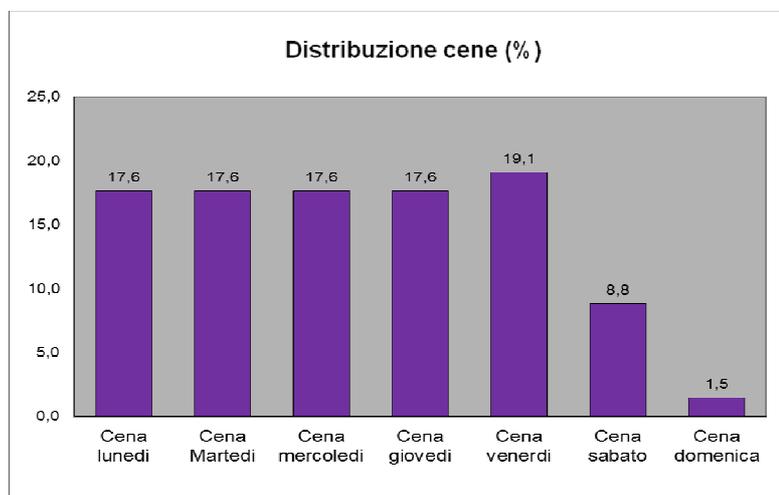


PRANZI consumati mediamente in una settimana

Dando valore 100 alla voce pranzi, **l'affluenza è dal lunedì al giovedì**, con il picco di martedì, per poi scendere il venerdì, e nettamente durante il fine settimana.

CENE consumate mediamente in una settimana

L'andamento delle cene – che riguarda solo il 3% del nostro campione – è come da tabella distribuito lungo i giorni della settimana.

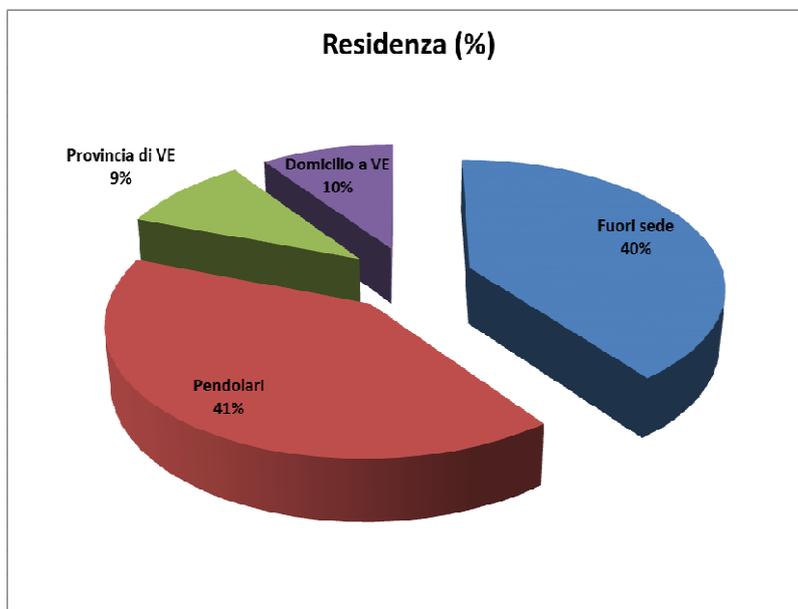


Chi sono i nostri utenti

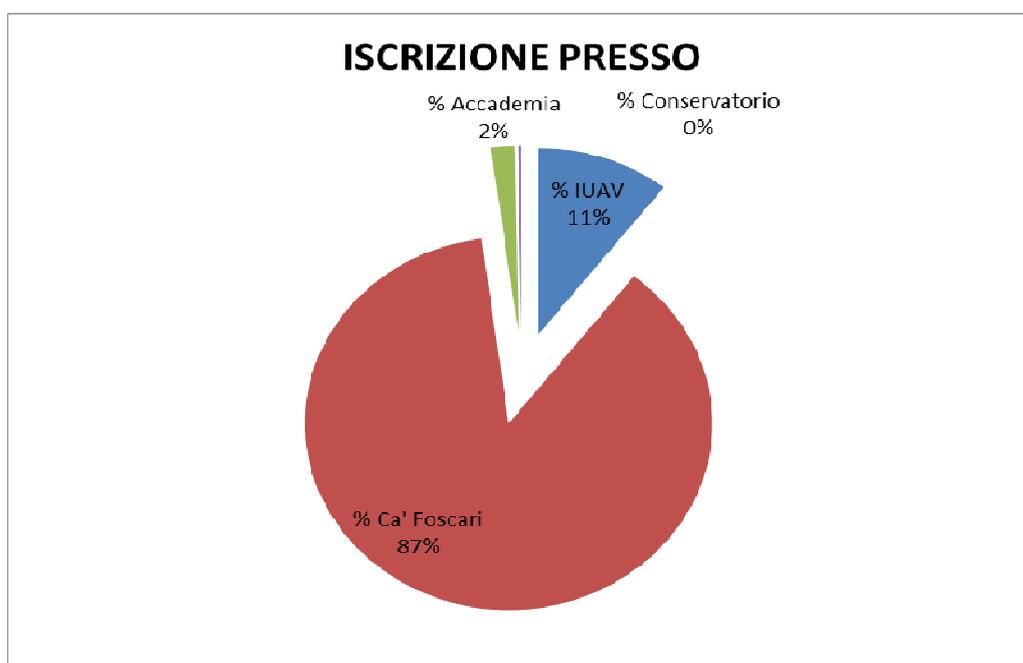
L'utenza è costituita in toto, come già riferito, da **studenti (al 99,7%), in maggioranza ragazze**. I pendolari, o della Provincia, assommano al 50%; mentre il 40% si dichiara fuori sede: questo dato, unitamente al precedente, sulle modalità di fruizione del pranzo o della cena, porta a concludere che il pasto serale è consumato altrove.

Residenza:

Fuori sede	40 %
Pendolare	41 %
Provincia di Venezia	9 %
Con domicilio a Venezia	10 %

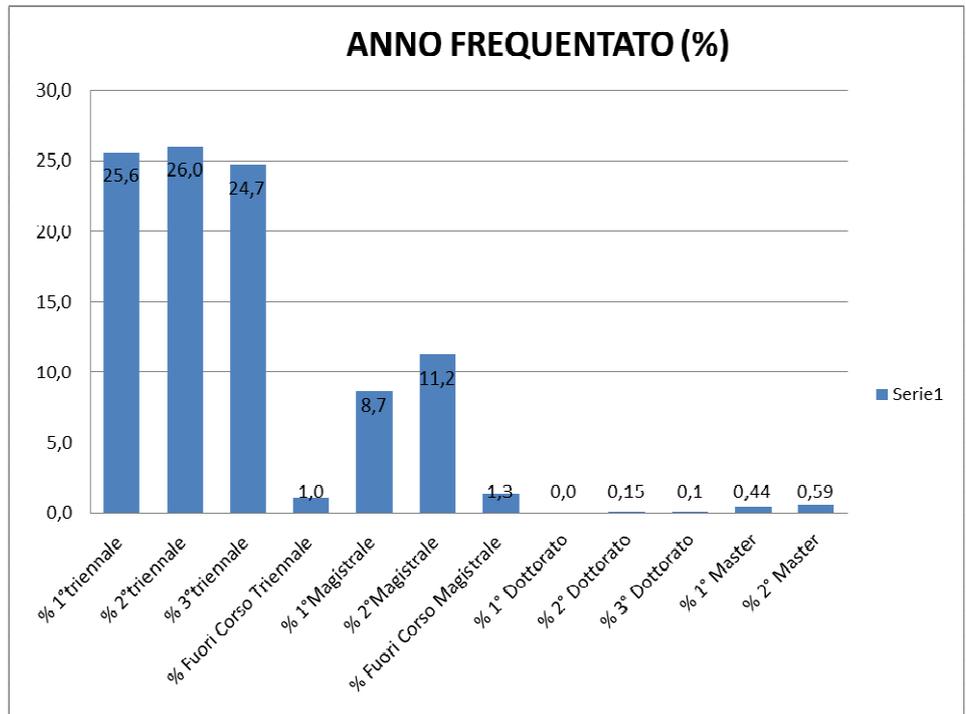


Sono per lo più studenti **iscritti all'Università Ca' Foscari (87%)**. All'11 % la percentuale di studenti dell'Università IUAV, residuali gli iscritti ad altri corsi. **Triennalisti**, per la grande maggioranza (75%). Gli idonei non percettori rappresentano il 44,6 % mentre il 43,2 % si dichiara borsista: ovvero, a rispondere per l'87,8% sono gli studenti che utilizzano il servizio perché a costo ridotto, o gratuito, in quanto compreso nella borsa.

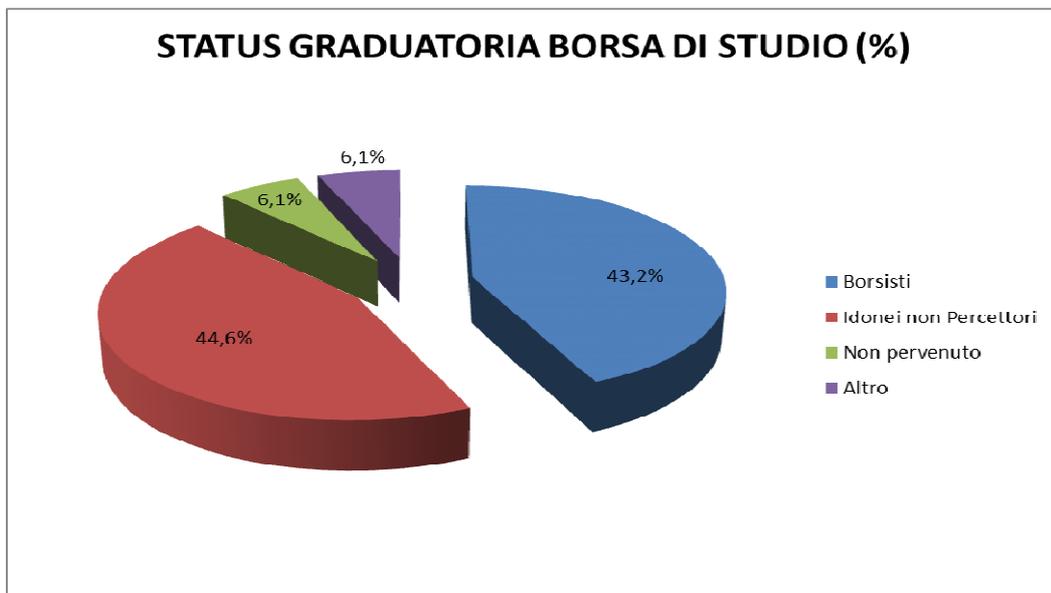


Corso e anno:

Triennale	75%
Magistrale	22,8%
Dottorato	0,3%
Master	1,1%
Altro	0,8%



Status graduatoria:



GRADIMENTO DEL SERVIZIO - MENSA RIO NOVO

Depurata l'analisi dalle mancate risposte a questi item, e fatto 100 le risposte valide, risulta che la **moda statistica**, ovvero il valore che compare più frequentemente, **si attesta sul valore 'buono' (al 48%: in salita dal 42% della rilevazione del 2014).**

Sulla totalità degli item, **il 76,3% dà un gradimento del servizio tra sufficiente e buono.** Il 17% esprime una valutazione di ottimo, il 7% invece di insufficiente (in diminuzione rispetto all'ultima rilevazione che si attestava a 14,7 %). Quando si chiede un **voto complessivo**, come sopra riportato, questo si attesta nella media sul **7,1: in crescita rispetto al 6,02 del 2014.**

Media sul totale dei giudizi di gradimento

insufficiente	7,0
sufficiente	28,3
buono	48,0
ottimo	16,7

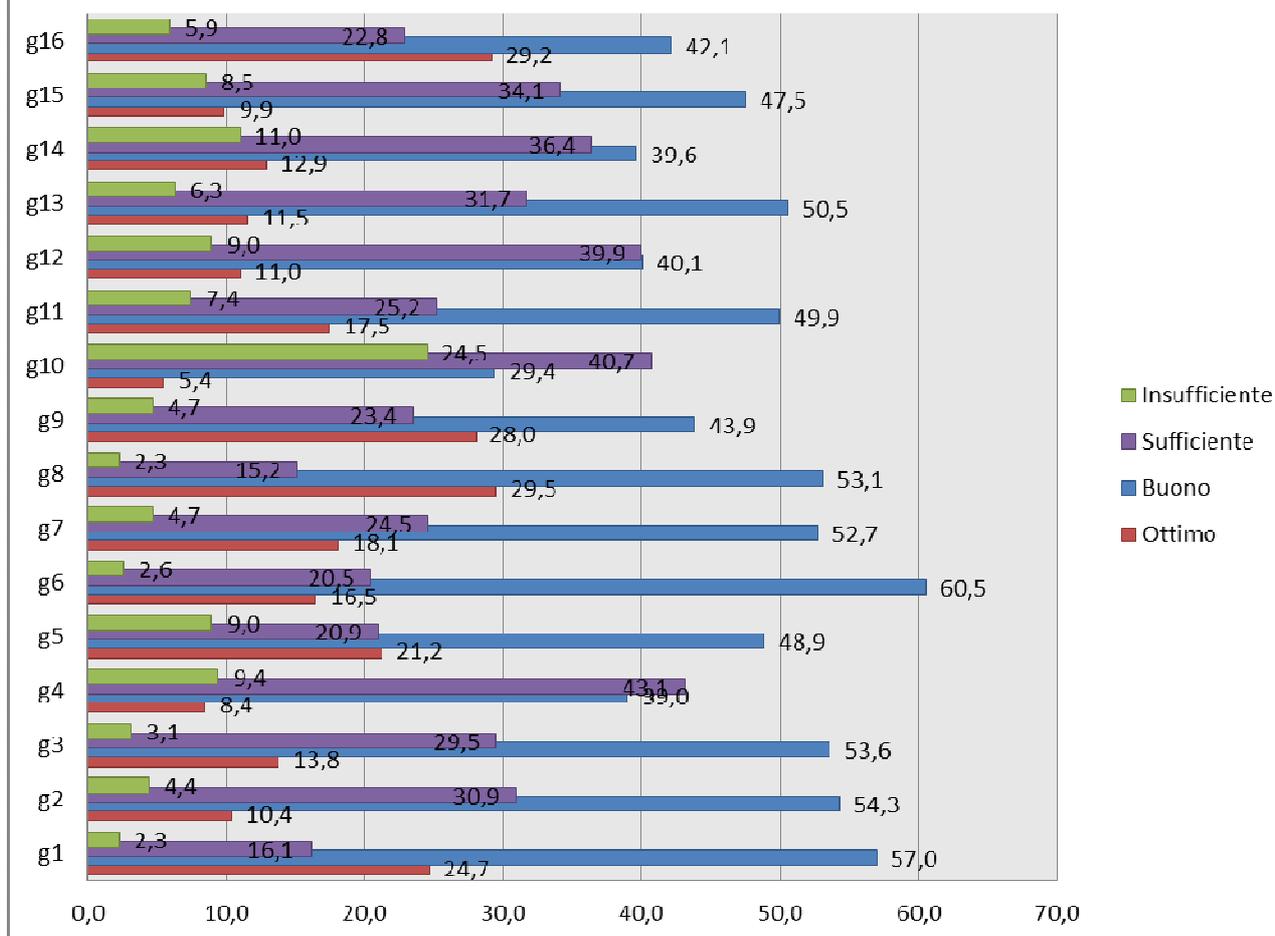
Tra i vari item, a ricevere un **giudizio migliore** – sommando i valori tra buono e ottimo– sono **l'adozione di comportamenti che garantiscono la sicurezza igienica all'82,6%** (G8: 53,1+29,5 di ottimo); **l'aspetto dei locali al 77%** (il G6: 60,5 + 16,5); **la disponibilità delle pietanze durante l'orario di apertura, con il 82,6%** (il G1: 57 + 24,7 di ottimo).

Per i **tempi di attesa**, il G10, **la modalità di risposta maggiormente rappresentata si sposta sull' 'insufficiente'** (al 24,5%) risultando la domanda che ha totalizzato il giudizio peggiore. Poi seguita dalla **qualità delle pizze**, il G14, giudicata insufficiente dall'11%.

Da evidenziare, in negativo, anche i punteggi di diversi altri item nei quali è più elevata la percentuale di voto 'insufficiente': **temperatura dei cibi** (G4 al 9,4%), poi **qualità del pane** (G12: al 9%) e **quantità delle porzioni** (G5: al 9%). Su questi argomenti, così come nella scorsa rilevazione, si addensano molti dei commenti ricevuti.

In appendice, si riportano i commenti ed i suggerimenti qualitativi, aggregati per le macrocategorie organizzazione, struttura, personale, qualità/quantità del cibo, che possono rappresentare utili indicatori per il miglioramento del servizio.

GRADIMENTO DEL SERVIZIO (%)



LEGENDA ITEM

G1: Disponibilità delle pietanze indicate dal menù per l'intero orario di apertura

G2: Caratteristiche sensoriali delle pietanze: odore, colore, sapore, consistenza

G3: Grado di cottura dei cibi

G4: Temperatura dei cibi

G5: Quantità delle porzioni

G6: Aspetto dei locali

G7: Pulizie dei locali, delle stoviglie e dei vassoi

G8: Il personale adotta comportamenti che garantiscono la sicurezza igienica

G9: Cortesia del personale

G10: Tempi di attesa

G11: Facilità di accesso alle informazioni inerenti al servizio (orari, chiusure, tariffe, normative di accesso, ecc.)

G12: Come valuta la qualità del pane?

G13: Come valuta i piatti regionali proposti nella giornata del giovedì?

G14: Come trova la qualità delle pizze?

G15: Come trova la qualità dei panini caldi, toast, piadine?

G16: Rapporto qualità/prezzo

G : gradimenti maggiori

G : gradimenti inferiori

COMPLESSIVAMENTE QUALE VOTO DAREBBE AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE OFFERTO ?

Il 68,5 dà un voto di 7 o 8

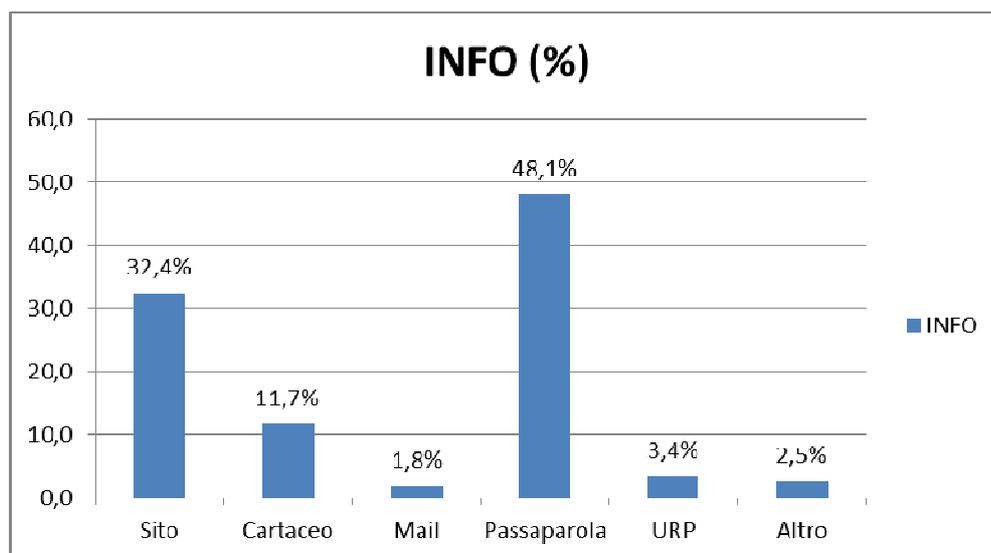
La media del voto espresso è di 7,1

Sotto il 3	1,40%
3	1,20%
4	2,20%
5	4,40%
6	14%
7	38,80%
8	29,70%
9	6,20%
10	2,10%
	100%

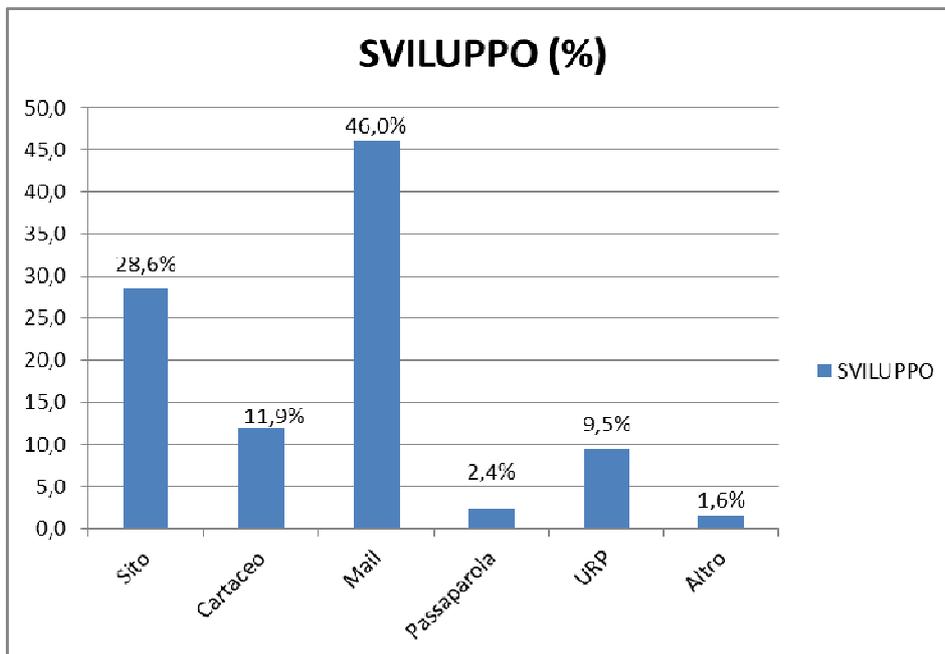
Canali di accesso alle informazioni

Il canale più utilizzato (per il 48,1% degli utenti) è il passaparola. L'informazione vista e disponibile, su sito, copre il 32,4; il cartaceo copre l'11,7 %. Viene richiesto *di sviluppare ulteriormente il canale web*, sia attraverso le informazione presenti sul sito, sia nella modalità di invio di mail.

TRA QUELLI ELENCATI, ATTRAVERSO QUALE/I CANALE/I ACCEDE PREVALENTAMENTE ALLE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE ESU ?



TRA LE SOPRAINDICATE MODALITA' QUALE RITIENE DEBBA ESSERE SVILUPPATA MAGGIORMENTE ?



Dr.ssa Anna Tortorella
Responsabile
Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica
Venezia, 22 dicembre 2015

In coda: questionario in italiano e in inglese

INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE ESU

PUNTO DI RISTORAZIONE : _____ **DATA:** _____

Gentile Utente,

l'ESU di Venezia si propone di condurre un'indagine al fine di rilevare il grado di soddisfazione relativo al Servizio di Ristorazione, così da consentirci di migliorare la nostra offerta.

Le chiediamo cortesemente di rispondere oggi ad alcune domande. Tutti i dati saranno trattati in forma aggregata e anonima.

MODALITA' DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Con quale frequenza accede?	<input type="checkbox"/> Tutti i giorni <input type="checkbox"/> Almeno 3/4 volte a settimana	<input type="checkbox"/> Meno di 3/4 volte a settimana <input type="checkbox"/> Occasionalmente
N° di pasti consumati mediamente in una settimana	PRANZO	CENA
Barrare i giorni:	<input type="checkbox"/> Lunedì <input type="checkbox"/> Martedì <input type="checkbox"/> Mercoledì <input type="checkbox"/> Giovedì <input type="checkbox"/> Venerdì <input type="checkbox"/> Sabato <input type="checkbox"/> Domenica	<input type="checkbox"/> Lunedì <input type="checkbox"/> Martedì <input type="checkbox"/> Mercoledì <input type="checkbox"/> Giovedì <input type="checkbox"/> Venerdì <input type="checkbox"/> Sabato <input type="checkbox"/> Domenica

INFORMAZIONI

Dati Anagrafici:	<input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/> FEMMINA		
RESIDENZA	<input type="checkbox"/> Fuori sede	<input type="checkbox"/> Pendolare	<input type="checkbox"/> Provincia di Venezia <input type="checkbox"/> Con domicilio a Venezia
STATUS:	<input type="checkbox"/> STUDENTE <input type="checkbox"/> ALTRO: _____		
ISCRITTO presso:	<input type="checkbox"/> IUAV <input type="checkbox"/> ACCADEMIA BBAA	<input type="checkbox"/> CA' FOSCARI <input type="checkbox"/> CONSERVATORIO DI MUSICA <input type="checkbox"/> ALTRO _____	
CORSO:	<input type="checkbox"/> TRIENNALE		<input type="checkbox"/> MAGISTRALE
	<input type="checkbox"/> DOTTORATO		<input type="checkbox"/> MASTER
	<input type="checkbox"/> PERFEZIONAMENTO		<input type="checkbox"/> ALTRO
ANNO:	<input type="checkbox"/> PRIMO		<input type="checkbox"/> SECONDO
	<input type="checkbox"/> TERZO		<input type="checkbox"/> FUORI CORSO
STATUS GRADUATORIA BORSA DI STUDIO:	<input type="checkbox"/> IDONEO NON PERCETTORE <input type="checkbox"/> BORSISTA		
ALTRO:	_____ _____		

GRADIMENTO DEL SERVIZIO					
O= OTTIMO B= BUONO S= SUFFICIENTE I= INSUFFICIENTE					
1	DISPONIBILITA' DELLE PIETANZE INDICATE DAL MENU' PER L'INTERO ORARIO DI APERTURA	O	B	S	I
2	CARATTERISTICHE SENSORIALI DELLE PIETANZE: ODORE, COLORE, SAPORE, CONSISTENZA	O	B	S	I
3	GRADO DI COTTURA DEI CIBI	O	B	S	I
4	TEMPERATURA DEI CIBI	O	B	S	I
5	QUANTITA' DELLE PORZIONI	O	B	S	I
6	ASPETTO DEI LOCALI	O	B	S	I
7	PULIZIE DEI LOCALI, DELLE STOVIGLIE E DEI VASSOI	O	B	S	I
8	IL PERSONALE ADOTTA COMPORTAMENTI CHE GARANTISCONO LA SICUREZZA IGIENICA	O	B	S	I
9	CORTESIA DEL PERSONALE	O	B	S	I
10	TEMPI DI ATTESA	O	B	S	I
11	FACILITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO (ORARI, CHIUSURE, TARIFFE, NORMATIVE DI ACCESSO ecc.)	O	B	S	I
12	COME VALUTA LA QUALITA' DEL PANE ?	O	B	S	I
13	COME VALUTA I PIATTI REGIONALI PROPOSTI NELLA GIORNATA DEL GIOVEDI' ?	O	B	S	I
14	COME TROVA LA QUALITA' DELLE PIZZE ?	O	B	S	I
15	COME TROVA LA QUALITA' DEI PANINI CALDI, TOAST, PIADINE ?	O	B	S	I
16	RAPPORTO QUALITA' / PREZZO	O	B	S	I
<p>COMPLESSIVAMENTE QUALE VOTO DAREBBE AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE OFFERTO ? (Barrare sul punteggio da 1= pessimo a 10= ottimo)</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/></p>					
<p>TRA QUELLI ELENCATI, ATTRAVERSO QUALE/I CANALE/I ACCEDE PREVALENTAMENTE ALLE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE ESU ? (E' possibile più di una risposta)</p>					
<input type="checkbox"/> SITO INTERNET www.esuvenezia.it			<input type="checkbox"/> PASSAPAROLA		
<input type="checkbox"/> AVVISI CARTACEI			<input type="checkbox"/> SPORTELLO URP ESU		
<input type="checkbox"/> POSTA ELETTRONICA			<input type="checkbox"/> ALTRO _____		

TRA LE SOPRAINDICATE MODALITA' QUALE RITIENE DEBBA ESSERE SVILUPPATA MAGGIORMENTE ?

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

LA RINGRAZIAMO PER LA PREZIOSA COLLABORAZIONE !

CUSTOMER SURVEY ON ESU RESTAURANT SERVICE

RESTAURANT: _____ Date: _____

Dear User,

ESU Venice is conducting a survey on the quality of its restaurants in order to know the level of satisfaction of its users . By doing so it can improve its service.

We kindly ask you to answer a few questions today. All data will be treated in aggregated and anonymous form.

USAGE FREQUENCY OF THE SERVICE

How often do you go to the University restaurant?	<input type="checkbox"/> Daily <input type="checkbox"/> At least 3/4 times a week	<input type="checkbox"/> Less than 3/4 times in a week <input type="checkbox"/> Occasionally
Average number of meals consumed in a week	LUNCH	DINNER
Mark the days:	<input type="checkbox"/> Monday <input type="checkbox"/> Tuesday <input type="checkbox"/> Wednesday <input type="checkbox"/> Thursday <input type="checkbox"/> Friday <input type="checkbox"/> Saturday <input type="checkbox"/> Sunday	<input type="checkbox"/> Monday <input type="checkbox"/> Tuesday <input type="checkbox"/> Wednesday <input type="checkbox"/> Thursday <input type="checkbox"/> Friday <input type="checkbox"/> Saturday <input type="checkbox"/> Sunday

INFORMATION

Personal Data:	<input type="checkbox"/> MALE <input type="checkbox"/> FEMALE			
PERMANENT ADDRESS	<input type="checkbox"/> NON-RESIDENT	<input type="checkbox"/> Commuting	<input type="checkbox"/> Province of Venice	<input type="checkbox"/> Venice
STATUS:	<input type="checkbox"/> STUDENT		<input type="checkbox"/> OTHER: _____	
ENROLLED at:	<input type="checkbox"/> IUAV <input type="checkbox"/> ACADEMY BBAA	<input type="checkbox"/> CA' FOSCARI <input type="checkbox"/> CONSERVATORY OF MUSIC <input type="checkbox"/> OTHER _____		
COURSE:	<input type="checkbox"/> BACHELOR DEGREE		<input type="checkbox"/> ADVANCED DEGREE	
	<input type="checkbox"/> DOCTORATE		<input type="checkbox"/> MASTER'S DEGREE	
	<input type="checkbox"/> ADVANCED COURSE		<input type="checkbox"/> OTHER	
YEAR:	<input type="checkbox"/> FIRST		<input type="checkbox"/> SECOND	
	<input type="checkbox"/> THIRD		<input type="checkbox"/> OUT-OF-COURSE	
STATUS SCHOLARSHIP RANKING:	<input type="checkbox"/> ELIGIBLE NOT RECEIPT		<input type="checkbox"/> BENEFICIARY	
OTHER:	_____ _____			

CUSTOMER SERVICE							
V= VERY GOOD G= GOOD S= SUFFICIENT I= INSUFFICIENT							
1	AVAILABILITY OF DISHES INDICATED ON THE MENU FOR THE WHOLE OPENING HOURS	V	G	S	I		
2	SENSORY CHARACTERISTICS OF THE DISHES: ODOR, COLOR, FLAVOR, CONSISTENCY	V	G	S	I		
3	DEGREE OF DONENESS OF THE FOOD	V	G	S	I		
4	TEMPERATURE OF THE FOOD	V	G	S	I		
5	QUANTITY OF THE FOOD PORTIONS	V	G	S	I		
6	APPEARANCE OF THE PLACE	V	G	S	I		
7	CLEANLINESS OF THE OLACE, DISHES AND TRAYS	V	G	S	I		
8	THE STAFF ADOPT BEHAVIOURS THAT ASSURE HYGIENIC CONDITIONS	V	G	S	I		
9	COURTESY OF THE STAFF	V	G	S	I		
10	WAITING PERIOD	V	G	S	I		
11	EASY ACCESS TO INFORMATION RELATING TO THE SERVICE (OPENING HOURS, CLOSING TIME, PRICES, RULES OF ACCESS etc.).	V	G	S	I		
12	QUALITY OF THE BREAD	V	G	S	I		
13	QUALITY OF THE REGIONAL COURSES OFFERED ON THURSDAYS	V	G	S	I		
14	QUALITY OF THE PIZZA	V	G	S	I		
15	QUALITY OF SANDWICHES, TOASTS, PIADINAS	V	G	S	I		
16	RELATIONSHIP BETWEEN PRICE AND QUALITY	V	G	S	I		
<p>GIVE AN OVERALL EVALUATION OF THE SERVICE OFFERED BY THE RESTAURANT (Please tick the Score 1 = poor to 10 = excellent)</p> <p><input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5 <input type="checkbox"/>6 <input type="checkbox"/>7 <input type="checkbox"/>8 <input type="checkbox"/>9 <input type="checkbox"/>10</p>							
<p>AMONG THOSE LISTED, HOW DO YOU USUALLY ACCESS INFORMATION ON ESU RESTAURANT SERVICES? (you can tick more than one option)</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> WEBSITE www.esuvenezia.it <input type="checkbox"/> LEAFLETS <input type="checkbox"/> E-MAIL </td> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> WORD OF MOUTH <input type="checkbox"/> ESU HELP DESK "SPORTELLO STUDENTI" <input type="checkbox"/> OTHER _____ </td> </tr> </table>						<input type="checkbox"/> WEBSITE www.esuvenezia.it <input type="checkbox"/> LEAFLETS <input type="checkbox"/> E-MAIL	<input type="checkbox"/> WORD OF MOUTH <input type="checkbox"/> ESU HELP DESK "SPORTELLO STUDENTI" <input type="checkbox"/> OTHER _____
<input type="checkbox"/> WEBSITE www.esuvenezia.it <input type="checkbox"/> LEAFLETS <input type="checkbox"/> E-MAIL	<input type="checkbox"/> WORD OF MOUTH <input type="checkbox"/> ESU HELP DESK "SPORTELLO STUDENTI" <input type="checkbox"/> OTHER _____						

ON YOUR OPINION, AMONG THE ABOVE LIST WHICH ONE SHOULD BE DEVELOPPED MORE?

COMMENTS AND SUGGESTIONS:

THANKS FOR THE PRECIOUS COLLABORATION!