

CUSTOMER SATISFACTION novembre 2014

L'INDAGINE PRESSO LA MENSA 'IRENE FORTUNATO'

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 di Ristorazione e del Servizio Abitativo. Per il Servizio Ristorazione ha coinvolto i due punti mensa di "Rio Novo" in centro storico e di "Fortunato Irene" alla Giudecca; per il Servizio abitativo ha coinvolto le residenze studentesche in Venezia.

Data la specificità dei servizi mensa, con gestori diversi e quindi tra loro non comparabili, come già evidenziato nella scorsa rilevazione, qui si darà conto dei risultati emersi dalla indagine presso la mensa "Irene Fortunato"; in altra sede si è relazionato sui risultati della mensa "Rio Novo".

La rilevazione è stata compiuta nel mese di novembre 2014, a lezioni avviate da circa due mesi, così da consentire anche alle matricole di poter esprimere un giudizio.

Si è provveduto a segnalare l'attività di rilevazione in corso, con cartelli che invitavano gli studenti alla collaborazione. È stato utilizzato il questionario già in uso per la precedente rilevazioni (qui in allegato), così da permettere alla Direzione un confronto del gradimento relativo alla qualità degli anni precedenti.

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 per una rilevazione online. Il questionario è stato ricreato su Google Drive (in quattro versioni: per Rio Novo, per mensa Fortunato Irene, in italiano, in inglese). La compilazione dai link creava un database di risposte. L'utente accedeva da un link, diverso per le quattro versioni, per una compilazione online. Questa modalità, oltre al risparmio di carta, consente anche di automatizzare l'inserimento dei dati. Occorre naturalmente, per questo, un buon livello di competenza informatica e poi statistica,¹ perché occorre comunque operare sui dati per ottenere grafici leggibili.

Promozione dell'iniziativa: il questionario è rimasto disponibile sulla home page del sito ESU in una finestra temporale, dal 23 ottobre al 7 novembre. Dai dati forniti da Ufficio URP, per tale periodo, tra pagina in italiano e pagina in inglese, il numero di accessi al sito è calcolabile in n. 475.

Inoltre, nella stessa finestra temporale si è proceduto all'affissione presso la mensa di 4 manifesti formato A3, sia in italiano che in inglese. Sono stati inoltre distribuiti volantini formato A6 (cm10x14,5) tra italiano e inglese (vedi allegati). Sia nei manifesti che nei volantini era riportato il codice QRCode, quel sistema che consente di fotografare col cellulare ed accedere direttamente al questionario, di veloce compilazione. L'iniziativa è stata inoltre lanciata all'incontro Esu Welcome Day del giovedì 23 ottobre.

Sulla base dei pasti erogati nello stesso arco di tempo (dati forniti da Ufficio mensa), sappiamo che sono transitati in mensa Irene Fortunato 1079 studenti. In tutto sono stati inviati n. **27 questionari validi**. Lo scarto tra potenziali risposte e risposte effettive è un problema comune nelle rilevazioni di questo tipo, e può indurre ad una riflessione. Un elemento non indifferente è la collaboratività maggiore o minore (come in questo caso) del gestore. In altri contesti si ricorre a misure in qualche modo coercitive – ad esempio

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.

l'ultima indagine di soddisfazione presso l'ateneo di Ca' Foscari, l'utente era obbligato, all'accesso online a qualunque servizio, alla compilazione.

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 Irene Fortunato è pari a **7.6**: si tratta di un risultato molto positivo.

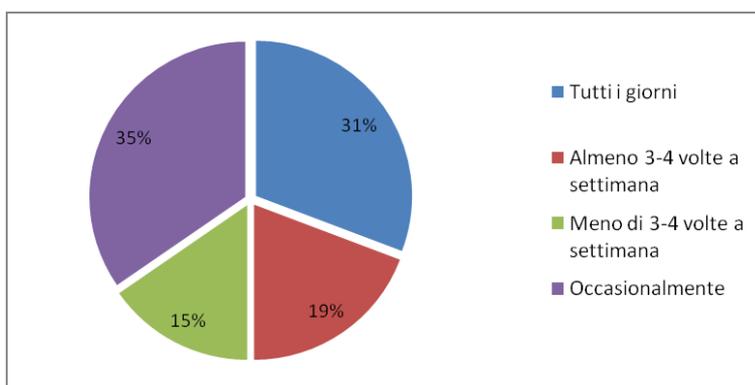
MODALITA' DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO - MENSA IRENE FORTUNATO

Frequenza di accesso

Gli utenti che hanno dato il contributo partecipando alla ricerca si dividono equamente tra abituali ('almeno 3-4 volte a settimana' o 'tutti i giorni') e occasionali ('meno di 3-4 volte a settimana' o 'occasionalmente').

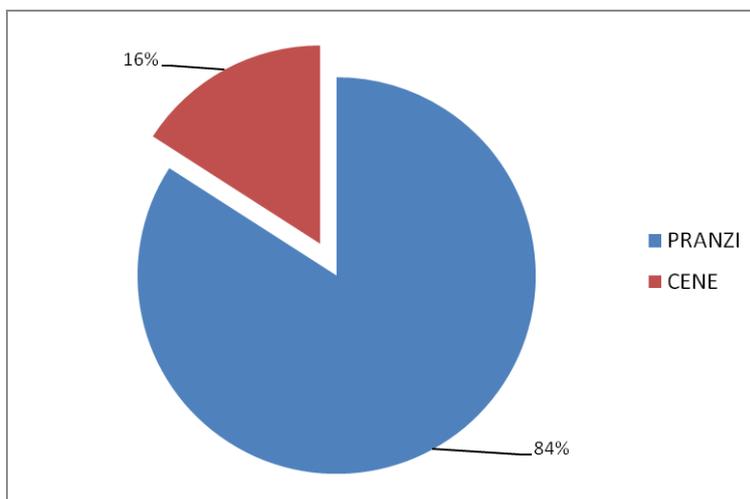
Con quale frequenza accede?

Tutti i giorni	31%
Almeno 3-4 volte a settimana	19%
Meno di 3-4 volte a settimana	15%
Occasionalmente	35%



Distribuzione dei pranzi e delle cene

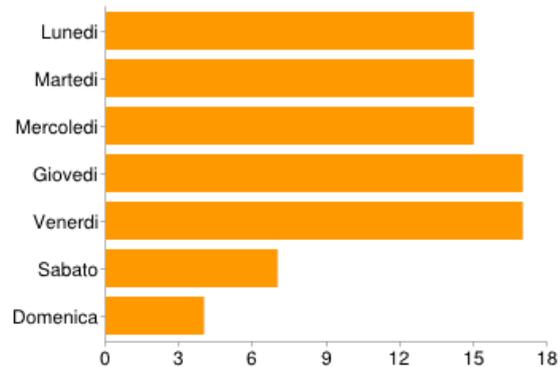
Sostanzialmente, **i nostri clienti consumano pranzi**. Solo per una percentuale residua, del 16%, l'utilizzo coinvolge la cena.



PRANZI consumati mediamente in una settimana

Dando valore 100 alla voce pranzi, i giorni di maggiore affluenza sono il giovedì e il venerdì (al 18,9%), poi distribuito in modo analogo dal lunedì al mercoledì (16,7%) per poi scendere di molto durante il weekend (7,8% al sabato e 4,4% alla domenica).

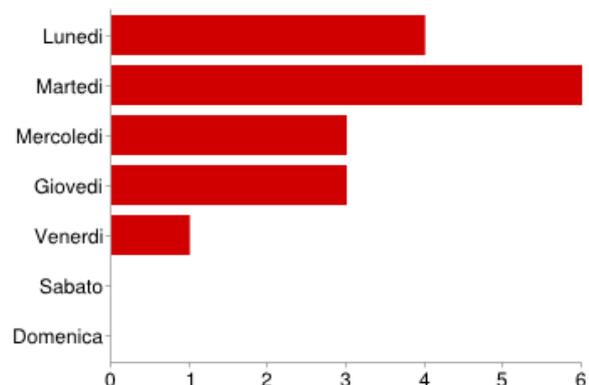
Lunedì	16,7%
Martedì	16,7%
Mercoledì	16,7%
Giovedì	18,9%
Venerdì	18,9%
Sabato	7,8%
Domenica	4,4%



CENE consumate mediamente in una settimana

L'andamento delle cene – che riguarda solo il 16% del nostro campione – è come da tabella distribuito lungo i giorni della settimana. Nessuno dei partecipanti ha consumato cene durante il weekend.

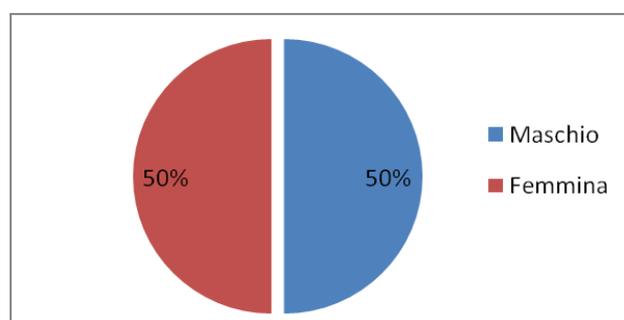
Lunedì	23,5%
Martedì	35,3%
Mercoledì	17,6%
Giovedì	17,6%
Venerdì	5,9%
Sabato	0%
Domenica	0%



Chi sono i nostri utenti

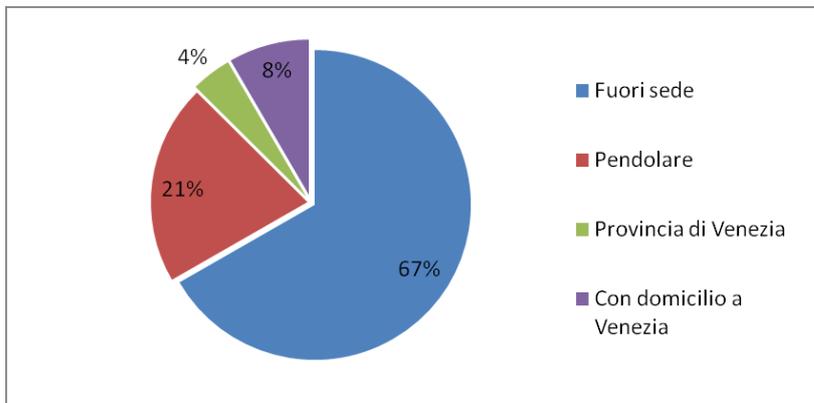
L'utenza è costituita sostanzialmente da **studenti (all' 83%), ma non solo: un 17% è composto da esterni**, equamente suddivisi tra ragazzi e ragazze. Sono in maggioranza **fuori sede, al 67%**. Meno presenti invece i pendolari, 21%, e i residenti a Venezia.

Dati anagrafici:



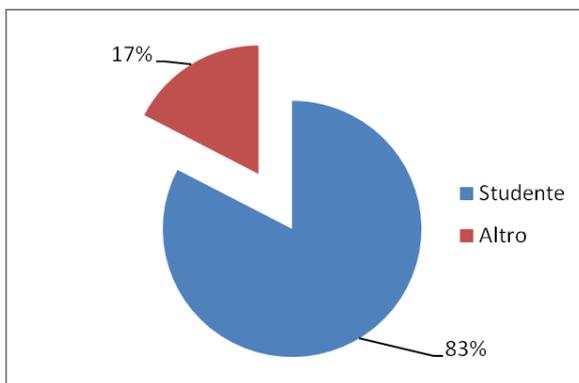
Residenza:

Fuori sede	67%
Pendolare	21%
Provincia di Venezia	4%
Con domicilio a Venezia	8%



Status:

Studente	83%
Altro	17%

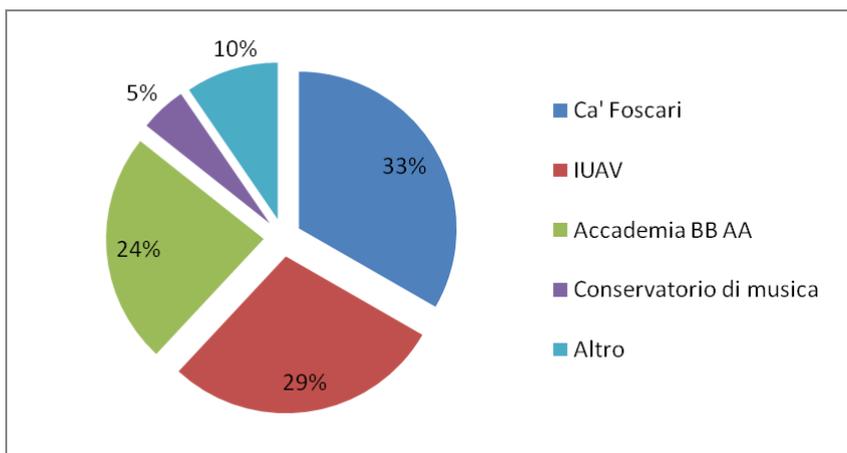


Chi sono i nostri utenti

Sono per il 33% studenti **iscritti all'Università Ca'Foscari**. Al 29% la percentuale di studenti dell'Università IUAV; la differenza con la mensa Rio Novo è evidente nell'alta percentuale presente di studenti dell'**Accademia, al 24%**. Non sono in prevalenza triennialisti, al 40%, come per la mensa Rio Novo. Viceversa sono **per la maggior parte della magistrale, al 55%**. Il 47% si dichiara **borsista** e il 41% **idoneo non percettore** (vedi grafico).

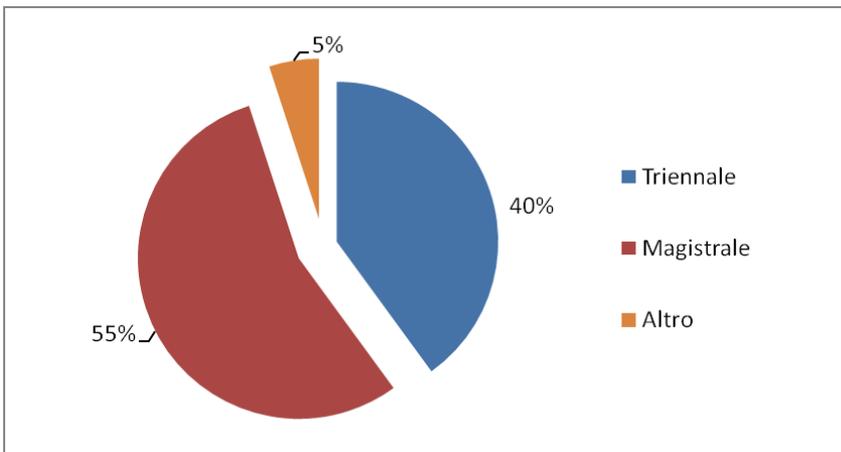
Iscritto presso:

Ca' Foscari	33%
IUAV	29%
Accademia BB AA	24%
Conservatorio di musica	5%
Altro	10%



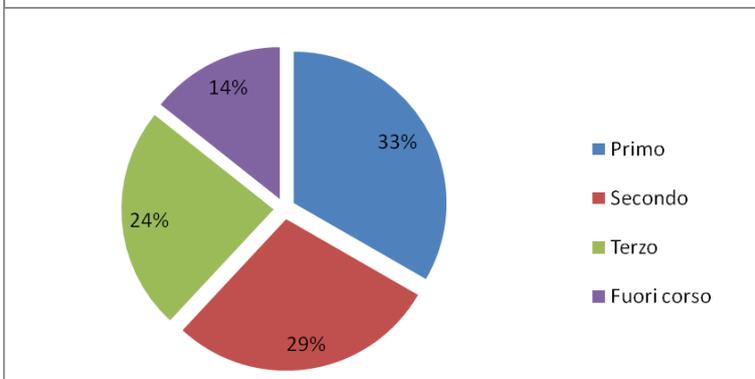
Corso:

Triennale	40%
Magistrale	55%
Dottorato, Master, Perfez.	0%
Altro	5%



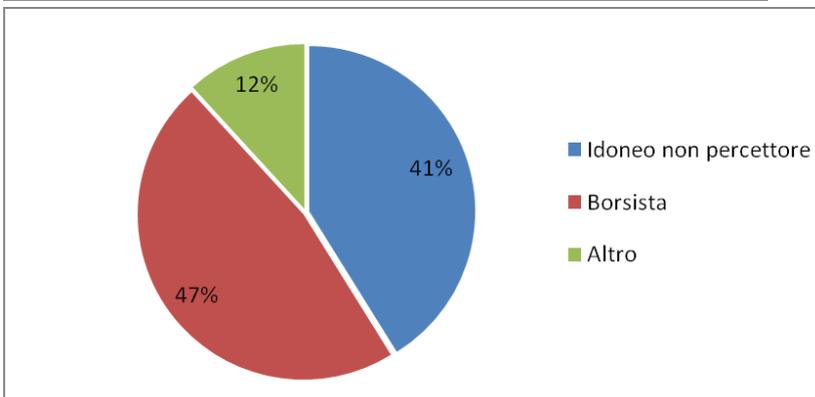
Anno:

Primo	33%
Secondo	29%
Terzo	24%
Fuori corso	14%



Status graduatoria:

Idoneo non percettore	41%
Borsista	47%
Altro	12%



Gradimento del Servizio di Ristorazione “Fortunato Irene”

Depurata l’analisi dalle mancate risposte, e posto 100 le risposte valide, risulta che la **moda statistica**, ovvero il valore che compare più frequentemente, **si attesta sul valore ‘ottimo’ (al 48%)**. Il **voto complessivo di 7,6** indicato dagli utenti corrisponde al giudizio rilevato statisticamente, sulla totalità degli item, che si attesta **tra buono e ottimo, per il 74%**.

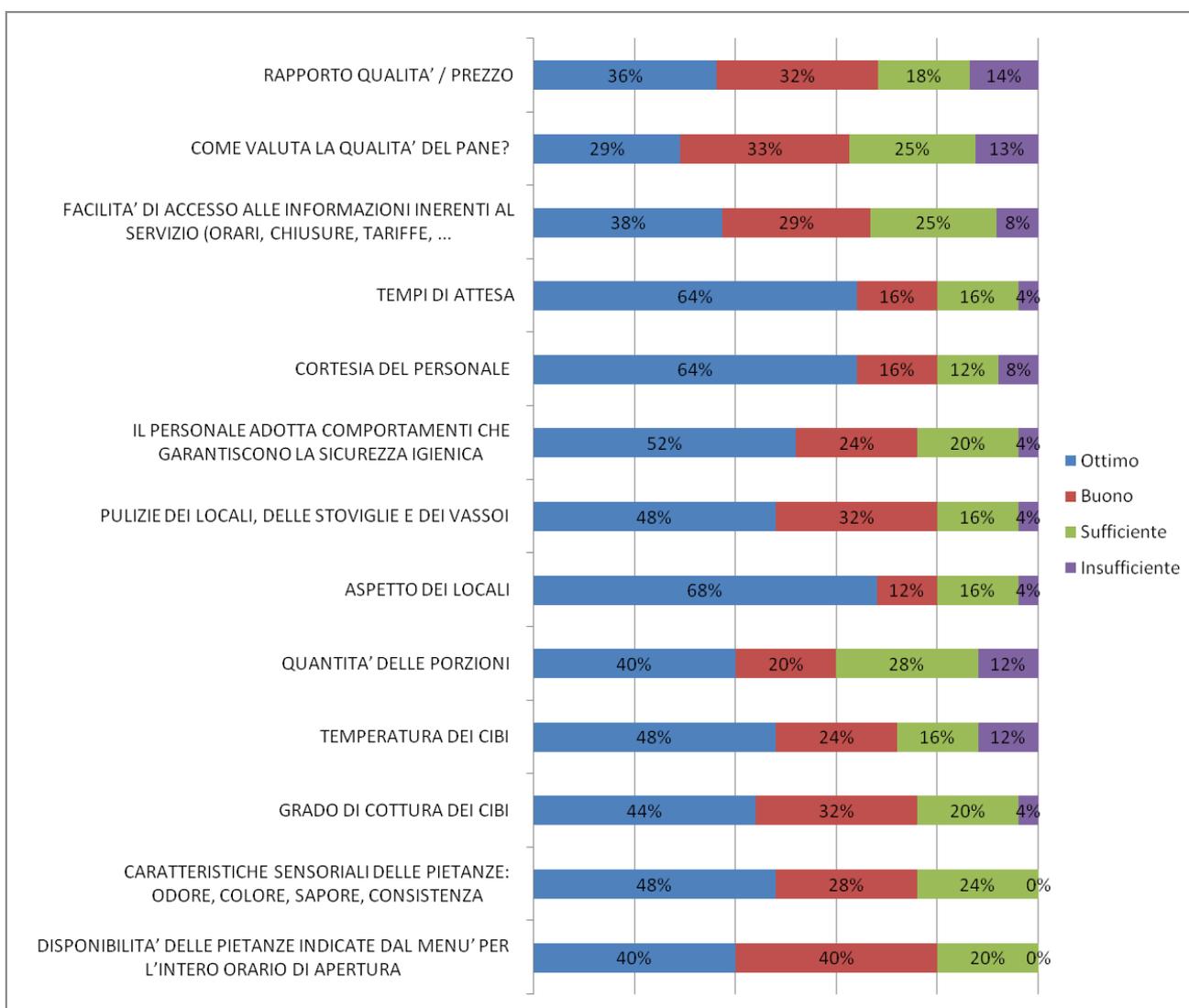
La valutazione di insufficienza rappresenta solo il 7%.

Tra i vari item, a ricevere un **giudizio migliore** è quello relativo *all'aspetto dei locali* (al 68% ottimo, che sale all'80% sommando anche il giudizio di buono), *la cortesia del personale* (al 64% ottima, e che sale all' 80% sommando anche il giudizio di buono); *i tempi di attesa* (64% ottimo, 80% buono + ottimo); *la disponibilità delle pietanze per l'intero orario di apertura*, all' 80% (ottimo + buono).

Le caratteristiche di odore, colore, sapore, consistenza dei cibi ricevono per 76% un giudizio tra ottimo e buono (senza neanche un solo giudizio negativo). Così al 76% anche il grado di cottura dei cibi.

In un contesto comunque più che positivo, a ricevere una **valutazione più bassa** sono la *quantità delle porzioni* (sufficiente o insufficiente per il 40%) e la *qualità del pane* (al 38% sufficiente o insufficiente).

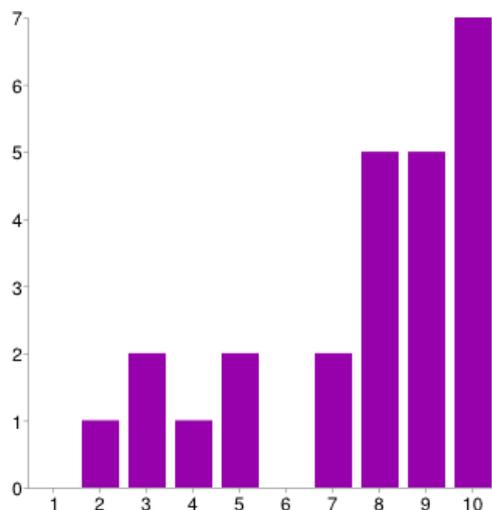
Le risposte relative alla gestione della pizzeria, alla qualità delle pizze e al piatto regionale del giovedì non sono state inserite, non essendo presenti nel punto mensa.



Si riportano in appendice i commenti ed i suggerimenti qualitativi (anche se numericamente ridotti), che possono rappresentare utili indicatori per il miglioramento del servizio.

COMPLESSIVAMENTE QUALE VOTO DAREBBE AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE OFFERTO ?

1	0%
2	4%
3	7%
4	4%
5	7%
6	0%
7	7%
8	19%
9	19%
10	26%



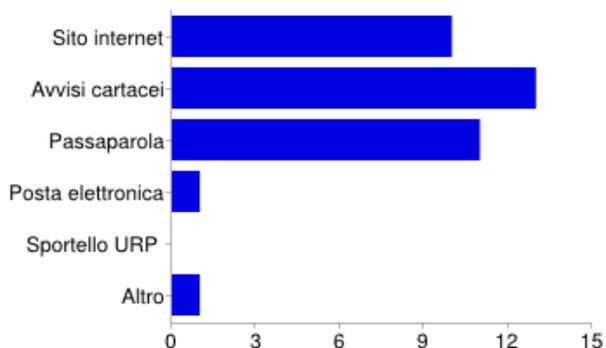
Media: 7,64

Canali di accesso alle informazioni

Il sito è utilizzato dal 28% dei nostri studenti. L'informazione sembra poi passare attraverso gli **avvisi cartacei** per il 36%, che risulta essere il canale più utilizzato. Il **passaparola** rappresenta un canale utile nel 31% dei casi. Viene *richiesto di sviluppare ulteriormente il canale web*, sia attraverso le informazioni presenti sul sito (42%), sia nella modalità di invio di mail (26%).

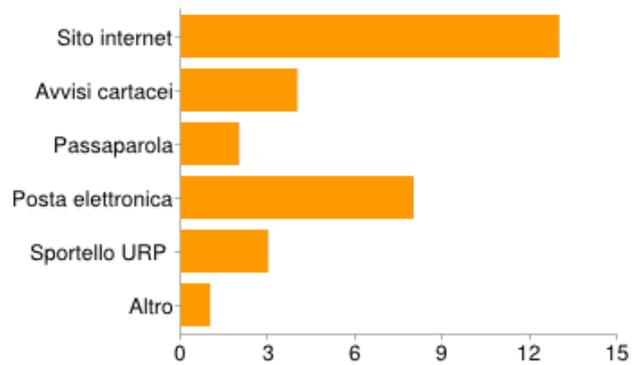
TRA QUELLI ELENCATI, ATTRAVERSO QUALE/I CANALE/I ACCEDE PREVALENTAMENTE ALLE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE ESU ?

Sito internet	28%
Avvisi cartacei	36%
Passaparola	31%
Posta elettronica	3%
Sportello URP	0%
Altro	3%



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

Sito internet	42%
Avvisi cartacei	13%
Passaparola	6%
Posta elettronica	26%
Sportello URP	10%
Altro	3%



Anna Tortorella

Dr.ssa Anna Tortorella
Responsabile
Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica
Venezia, 22 dicembre 2014

In coda: questionario in italiano e in inglese
In allegato: volantino

INDAGINE DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE ESU

PUNTO DI RISTORAZIONE : **MENSA IRENE FORTUNATO**

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	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.esuvenezial.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 !

SATISFACTION SURVEY REGARDING THE ESU RESTAURANT SERVICE AT IRENE FORTUNATO (GIUDECCA)

Dear Student,

ESU Venice aims at investigating the level of satisfaction regarding its restaurant service for a future improvement of the facility.

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

THE WAY YOU USE THE ESU RESTAURANT 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
Tick the boxes corresponding to 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 ADDRESSES	<input type="checkbox"/> OTHER COUNTRY	<input type="checkbox"/> Commuter	<input type="checkbox"/> Province of Venice	<input type="checkbox"/> Venice
STATUS:	<input type="checkbox"/> STUDENT		<input type="checkbox"/> OTHER: _____	
REGISTERED 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		<input type="checkbox"/> MASTER	
	<input type="checkbox"/> GRADUATE		<input type="checkbox"/> MASTER'S DEGREE	
	<input type="checkbox"/> ADVANCED		<input type="checkbox"/> OTHER _____	
YEAR:	<input type="checkbox"/> FIRST		<input type="checkbox"/> SECOND	
	<input type="checkbox"/> THIRD		<input type="checkbox"/> OTHER	
STATUS MERIT SCHOLARSHIP:	<input type="checkbox"/> NOT SUITABLE		<input type="checkbox"/> SUITABLE	
OTHER:	_____ _____			

EVALUATION STANDARDS					
V= VERY GOOD G= GOOD S= SUFFICIENT I= INSUFFICIENT					
1	AVAILABILITY OF DISHES AS EXPECTED IN THE MENU FOR THE WHOLE OPENING TIME	V	G	S	I
2	SENSORY CHARACTERISTICS OF DISHES: ODOR, COLOUR, FLAVOUR, CONSISTENCY	V	G	S	I
3	QUALITY OF COOKING	V	G	S	I
4	TEMPERATURE OF FOOD	V	G	S	I
5	QUANTITY	V	G	S	I
6	APPEARANCE OF THE PREMISES	V	G	S	I
7	CLEANING OF PREMISES, DISHES AND TRAYS	V	G	S	I
8	STAFF ADOPTS PERSONAL BEHAVIOURS THAT ASSURE HYGIENIC CONDITIONS	V	G	S	I
9	COURTESY OF THE STAFF	V	G	S	I
10	WAITING TIME	V	G	S	I
11	EASY ACCESS TO INFORMATION RELATING TO THE SERVICE (OPENING, CLOSING, TARIFFS, RULES OF ACCESS etc.).	V	G	S	I
12	QUALITY OF BREAD	V	G	S	I
13	QUALITY/PRICE RATIO	V	G	S	I
OVERALL RATING OF THE FOOD SERVICE OFFERED (Please tick the Score 1 = poor to 10 = excellent) <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					
AMONG THOSE LISTED, HOW DO YOU GET INFORMATION? (can be more than one answer)					
<input type="checkbox"/> WEBSITE www.esuvenezia.it <input type="checkbox"/> PAPER ANNOUNCEMENTS <input type="checkbox"/> E-MAIL			<input type="checkbox"/> Word of mouth <input type="checkbox"/> ESU HELP DESK (URP) <input type="checkbox"/> OTHER _____		

WHICH OF THE ABOVE MENTIONED CHANNELS MUST BE MORE DEVELOPED?

COMMENTS AND SUGGESTIONS:

THANKS FOR YOUR KIND COOPERATION!