



CUSTOMER SATISFACTION novembre 2015

L'INDAGINE PRESSO LA MENSA 'UNICO' DI MESTRE

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 il punto ristorazione "Unico" di Mestre**; in altra sede si relaziona sui risultati delle altre due mense.

In tutto presso l'Unico sono stati raccolti quindi n. **26 questionari validi**. 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 Unico è pari a **9,5**: si tratta di un risultato di assoluto valore. I nostri utenti sono essenzialmente gli studenti dei corsi avanzati (master, magistrale, dottorato).

MODALITA' DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO - MENSA UNICO DI MESTRE

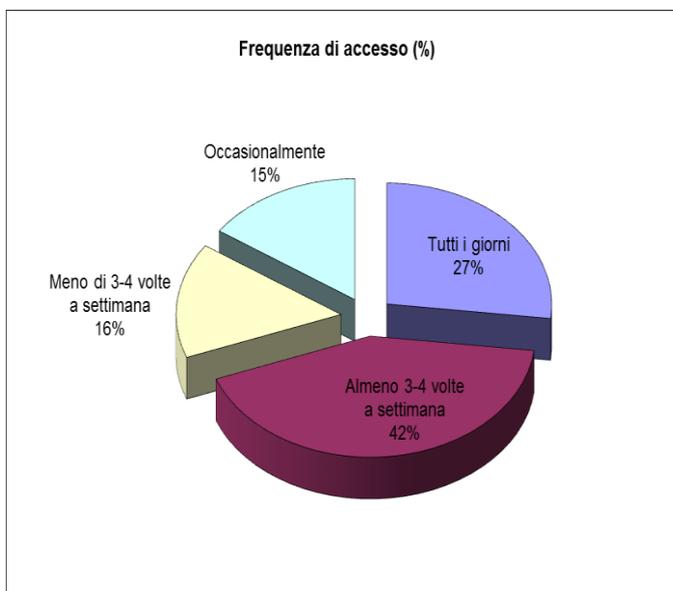
Frequenza di accesso

Gli utenti che hanno partecipato alla ricerca sono per la maggior parte frequentatori abituali (per il 69% 'almeno 3-4 volte a settimana' o 'tutti i giorni').

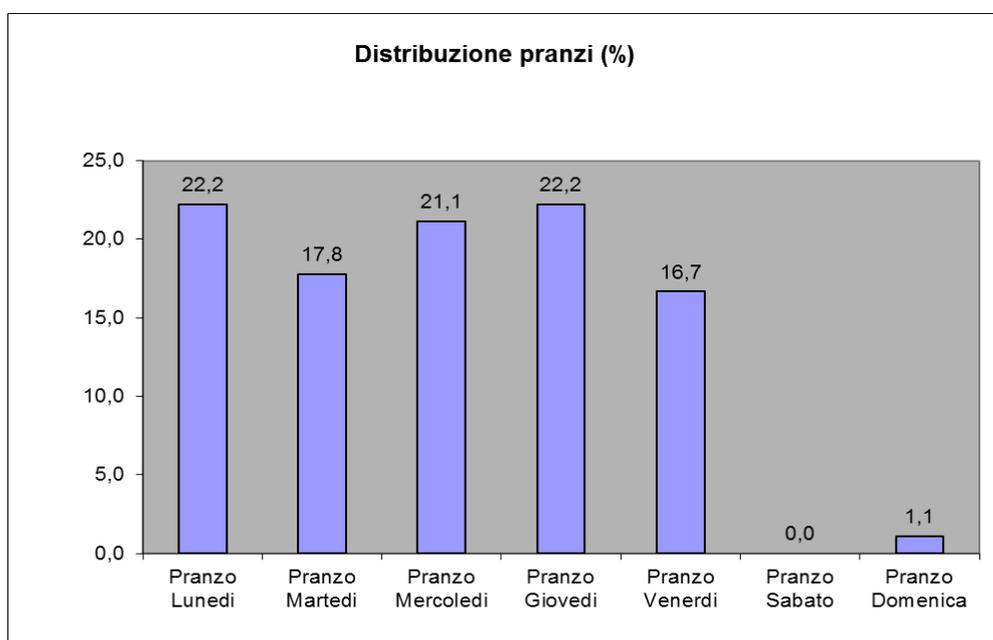
¹ Stefania Tabi, poi Azzurra Grieco e Marta de Sabbata, che ringrazio.

Con quale frequenza accede?

Tutti i giorni	27%
Almeno 3-4 volte a settimana	42%
Meno di 3-4 volte a settimana	16%
Occasionalmente	15%



Distribuzione dei pranzi



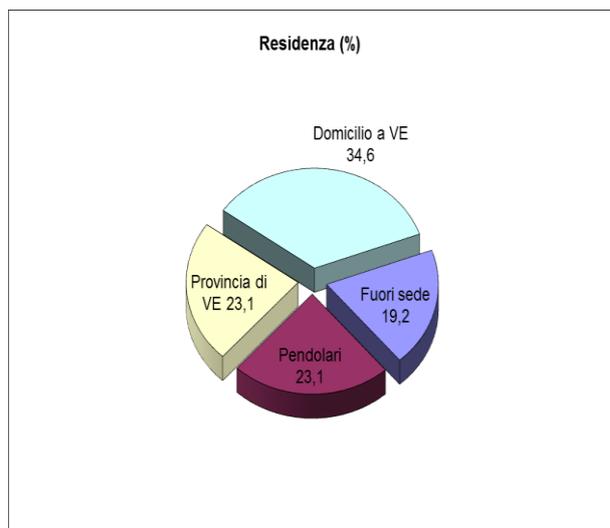
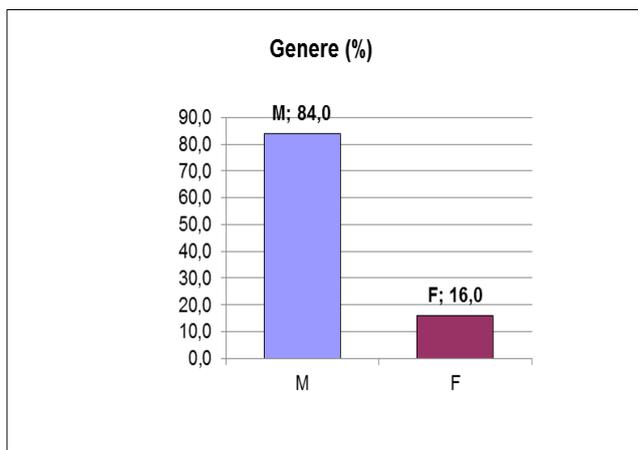
Sostanzialmente, i nostri clienti di Mestre, così come nel punto ristorazione Open, consumano solo pranzi (al 100%): distribuiti tra lunedì e giovedì, i giorni nei quali più si ricorre al punto mensa Unico. Venerdì è comunque ben rappresentato. Nei fine settimana è sostanzialmente non utilizzato.

Chi sono i nostri utenti

L'utenza è costituita in toto da **studenti (al 100%)**, all' 84% di genere maschile.

Sono per più della metà con domicilio a Venezia o provincia (la somma, per il 57,7%), e solo il 19, 2 % i fuori sede.

Dati anagrafici:



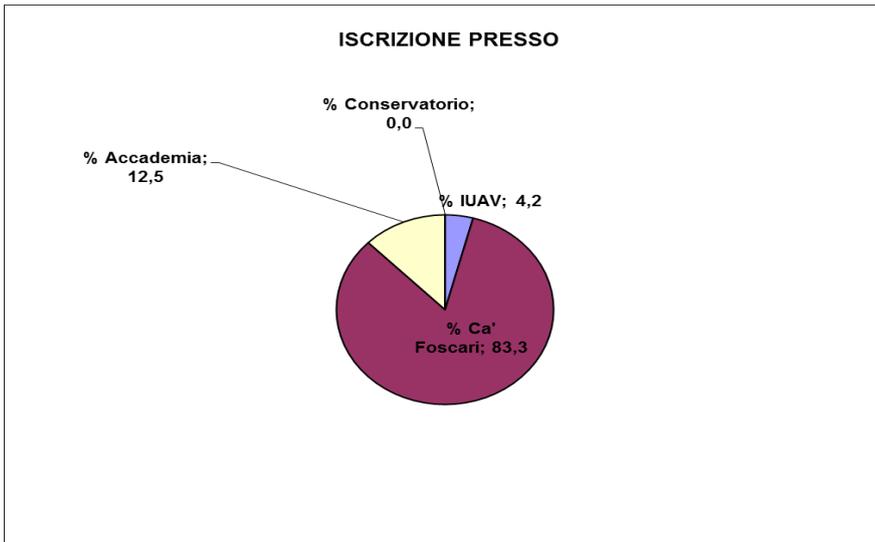
Residenza:

Che cosa studiano

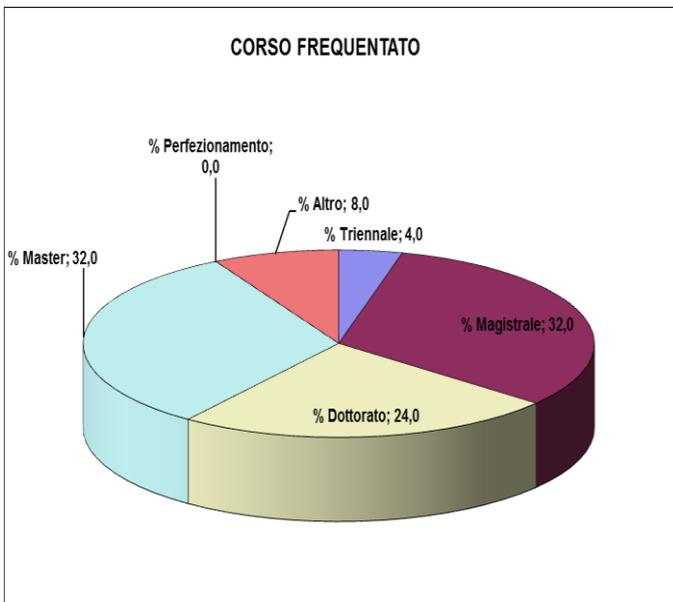
Gli studenti sono per la maggioranza, **l'83,3%**, **iscritti all'Università Ca'Foscari**, ma con altre quote di Accademia (12,5%) e qualcuno dallo IUAV (4,2%). Perché gli studenti dello IUAV non frequentano le mense di Mestre?

Al contrario della mensa Open, dove a prevalere erano i triennialisti, qui sono **gli studenti di magistrale, dottorato e master a convogliare l'88% delle presenze**.

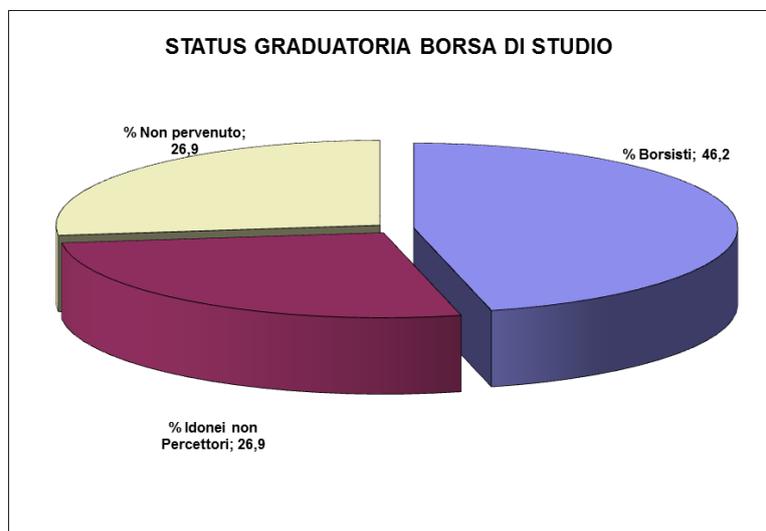
Solo una piccola parte, **circa un sesto sono borsisti**: il punto mensa è dunque ben utilizzato anche dalla generalità degli studenti(vedi grafici).



Ateneo:



Status graduatoria:



Gradimento del Servizio di Ristorazione “Unico” di Mestre

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' (all' 87,2%)**. Il **voto complessivo di 9,5** indicato dagli utenti corrisponde al giudizio rilevato statisticamente, sulla totalità degli item, che si attesta **tra buono e ottimo**.

La valutazione di insufficienza rappresenta è totalmente marginale, così come nessun voto è inferiore a 8.

Tra i vari item, sono in molti a ricevere un gradimento sul valore 'ottimo', in particolare i **giudizi migliori** sono quelli relativi *alla pulizia dei locali, stoviglie e vassoi (100%), ed all'aspetto dei locali (96%)*.

Sul piano della qualità del pranzo, *temperatura dei cibi e le caratteristiche di odore, colore, sapore, consistenza dei cibi ricevono un ottimo per la quasi totalità (96,2%) dei rispondenti*.

Ma per la quasi totalità il giudizio è eccellente senza alcun giudizio negativo. In un contesto comunque molto positivo, a ricevere la **valutazione inferiore** è *la quantità delle porzioni (dove l'ottimo scende al 65,4)*. *La facilità di accesso alle informazioni inerenti al servizio (orari, chiusure, tariffe, normative di accesso, ecc.) è l'unico aspetto a ricevere un giudizio, pur minimale, anche di insufficienza* (da considerare che è un'utenza che privilegia canale informativo del sito).

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

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 – da 1 a 10:

Come si vede, i voti si attestano su un livello elevato. Oltre l'87% % dei voti si pone tra il voto 9 ed il 10. Nessun voto si pone sotto la soglia dell'8.

Media: 9,5

Sotto il voto 7	0%
voto 8	12,50%
voto 9	33,30%
voto 10	54,20%

Canali di accesso alle informazioni

Il sito è utilizzato dal **79,2 %** dei nostri studenti, canale privilegiato per il passaggio di informazioni, al 16,7% invece il **passaparola**. Nessuno chiede di sviluppare ulteriormente i canali di informazione.

79,2	Sito
	Cartaceo, URP,
0,0	Altro
4,2	Mail
16,7	Passaparola



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

In allegato: 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
<i>Barrare i giorni:</i>	<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 ? <i>(Barrare sul punteggio da 1= pessimo a 10= ottimo)</i></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 STUDENTI 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 access it?	<input type="checkbox"/> Daily <input type="checkbox"/> At least 3/4 times a week	<input type="checkbox"/> Less than 3/4 times 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"/> CA 'FOSCARI <input type="checkbox"/> ACADEMY BBAA <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 RECEIPIENT <input type="checkbox"/> BENEFICIARY
OTHER:	_____

CUSTOMER SERVICE

V= VERY GOOD G= GOOD S= SUFFICIENT I= INSUFFICIENT

1	AVAILABILITY OF THE 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 PLACE, DISHES AND TRAYS	V	G	S	I
8	THE STAFF ADOPT BEHAVIOURS THAT ASSURE HYGIENICAL 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 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

GIVE AN OVERALL EVALUATION OF THE SERVICE OFFERED BY THE RESTAURANT
(Please tick the Score 1 = poor to 10 = excellent)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

AMONG THOSE LISTED, HOW DO YOU USUALLY ACCESS INFORMATION ON ESU RESTAURANT SERVICES ? (you can tick more than one option)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> WEBSITE www.esuvenezia.it | <input type="checkbox"/> WORD OF MOUTH |
| <input type="checkbox"/> LEAFLETS | <input type="checkbox"/> ESU HELP DESK "SPORTELLLO STUDENTI" |
| <input type="checkbox"/> E-MAIL | <input type="checkbox"/> OTHER |

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

COMMENTS AND SUGGESTIONS:

THANK YOU FOR THE PRECIOUS COLLABORATION!