

CUSTOMER SATISFACTION 2016

L'INDAGINE PRESSO LE MENSE "FOOD&ART" E "SAN SERVULO"

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 2016 l'indagine ha coinvolto i punti mensa di "San Servolo" e di "Food&Art" alla Giudecca: è stata condotta una rilevazione per ciascuna mensa. La gestione della ristorazione in Rio Novo e a Mestre è in scadenza di contratto. Per questo motivo, nel 2016 non è stata condotta la rilevazione.

L'indagine è stata compiuta nel mese di dicembre 2016, a lezioni avviate da più di tre mesi, per consentire anche alle matricole di poter esprimere un giudizio. È stato utilizzato il questionario (qui in allegato) nella versione italiana e inglese già in uso per le precedenti rilevazioni, e, d'accordo con la Direzione, per rendere la compilazione più veloce e l'inserimento più scorrevole, il questionario è stato semplificato rispetto a informazioni ridondanti.

Rossella Sottana dell'Ufficio Benefici è stata coinvolta per la somministrazione dei questionari cartacei e Davide Chersini del CUORI per l'inserimento delle risposte nel data base informatico. La sottoscritta Marta Boni del CUORI si è occupata della creazione di un nuovo data base e ha svolto l'elaborazione dei dati.

I primi dati: n. 24 i questionari della rilevazione alla mensa "Food&Art" alla Giudecca e n. 16 questionari presso la mensa di San Servolo, per un totale di 40 questionari, così ripartiti in base al genere:

"Food&Art"	"San Servolo"
45,8% M	44% M
54,2% F	56% F

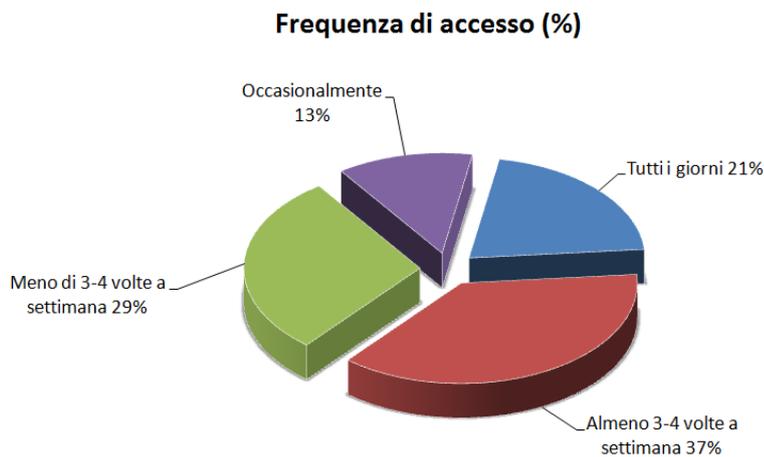
Si nota come, pur non emergendo una differenza notevole tra la componente maschile e quella femminile, i maggiori fruitori di entrambe le mense sono in prevalenza studentesse.

Inizialmente, verranno presi in considerazione i dati della mensa "Food&Art" e successivamente quelli relativi alla mensa di San Servolo. 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 alla mensa "Food&Art" è pari a 8,5: si tratta di un risultato molto positivo. Alla mensa di San Servolo il voto medio espresso è 6,9.

MENSA "FOOD&ART" MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

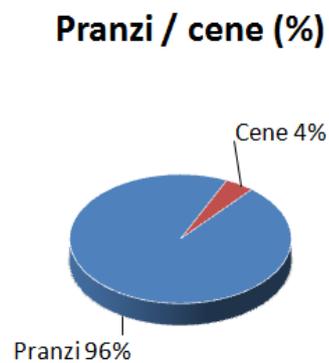
Frequenza di accesso

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.

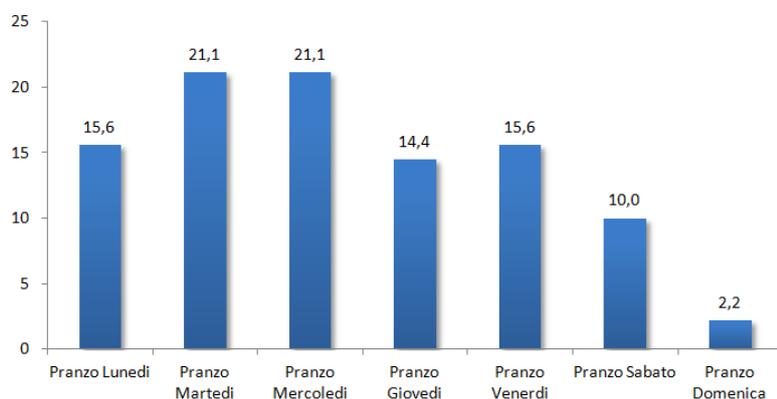


Distribuzione dei pranzi e delle cene

Sostanzialmente, i **nostri clienti consumano unicamente il pranzo**. Solo per una percentuale minimale, intorno al 4%, l'utilizzo coinvolge la cena.



Distribuzione pranzi (%)



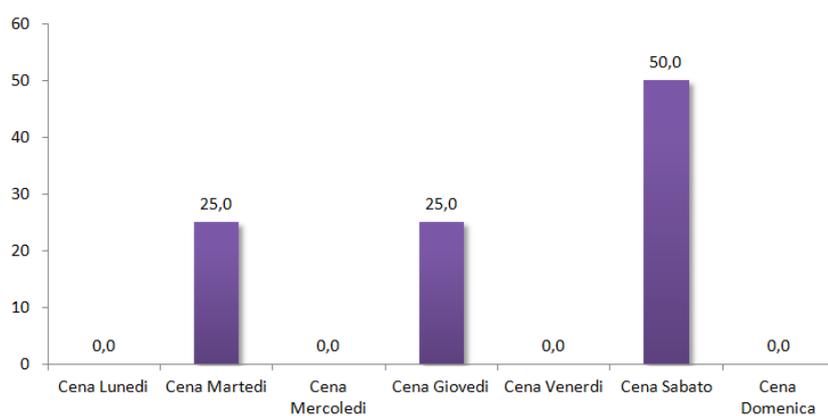
PRANZI consumati mediamente in una settimana

Il grafico evidenzia come la maggiore affluenza è dal lunedì al venerdì, con il picco di martedì e mercoledì, per poi scendere il sabato.

CENE consumate mediamente in una settimana

L'utenza che usufruisce delle cene – che riguarda solo il 4% del nostro campione – si concentra soprattutto il martedì, il giovedì e il sabato.

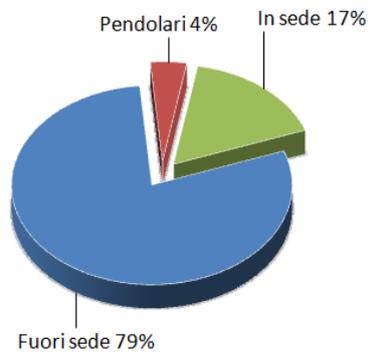
Distribuzione cene (%)



Chi sono i nostri utenti

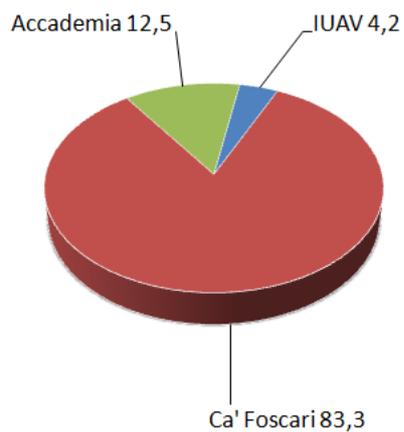
Gli utenti che hanno compilato il questionario sono tutti studenti e per il 4% pendolari, per il 17% risiedono in sede e la maggioranza (il 79%) si dichiara fuori sede.

Residenza (%)



Sono per lo più studenti **iscritti all'Università Ca' Foscari** (83,3%). Gli studenti che frequentano l'Accademia di Belle Arti rappresentano il 12,5% del campione.

ISCRIZIONE PRESSO



GRADIMENTO DEL SERVIZIO - MENSA "FOOD&ART"

La **moda statistica**, cioè il valore che compare più frequentemente, si attesta sul valore 'ottimo'.

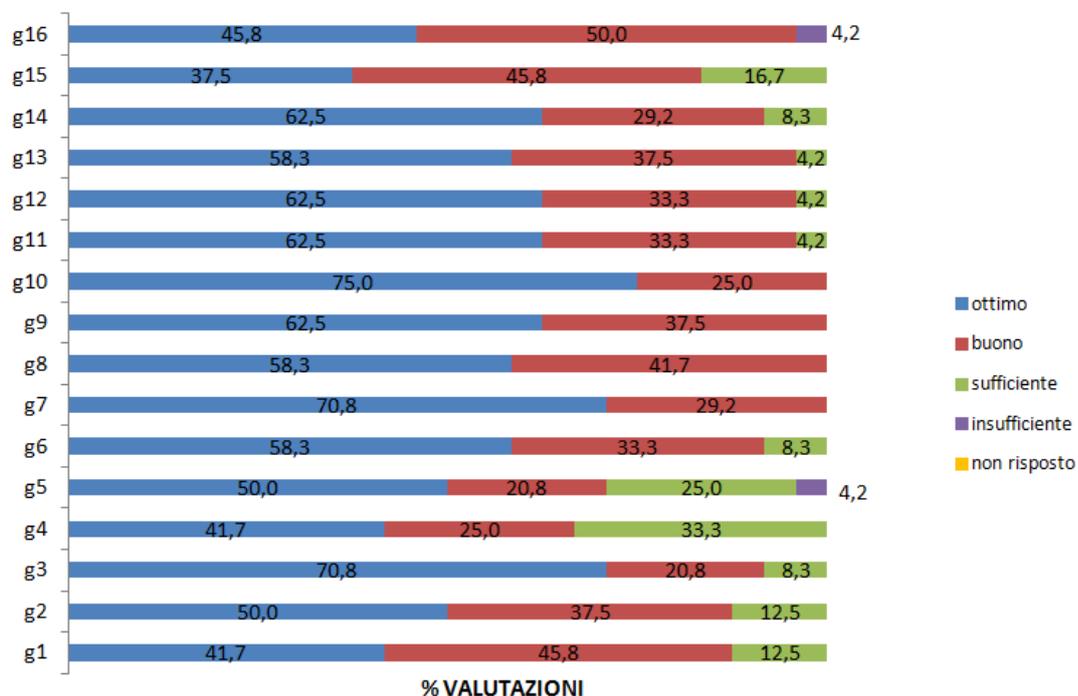
Come si può notare anche dalla tabella sottostante, 'ottimo' è il giudizio espresso da più utenti.

Media dei giudizi di gradimento

insufficiente	0,5
sufficiente	8,6
buono	34,1
ottimo	56,8

Tra i vari item, a ricevere un **giudizio migliore** sono i tempi di attesa (75%), la pulizia dei locali, delle stoviglie e dei vassoi (70,8%) e il grado di cottura dei cibi (70,8%).

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

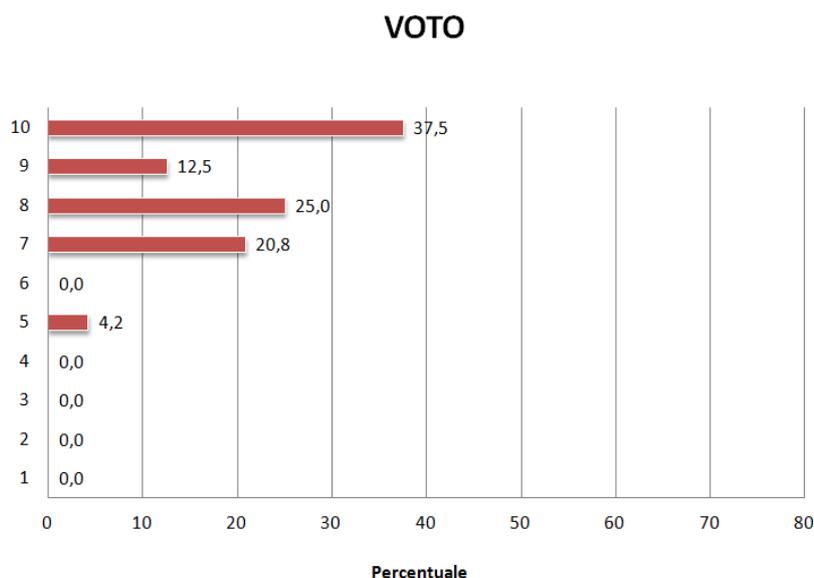
G : gradimenti inferiori

Una leggera insufficienza (4,2%) viene espressa relativamente al rapporto qualità/prezzo (G16) e alla quantità delle porzioni (G5).

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.

COMPLESSIVAMENTE QUALE VOTO DAREBBE AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE OFFERTO ?

La maggior parte degli utenti (37,5%) coinvolti nella nostra indagine attribuisce il punteggio più alto (10, su una scala da 1 a 10) come voto complessivo del servizio di ristorazione. In media, è stato attribuito il voto 8,5, esprimendo così un alto gradimento della mensa.

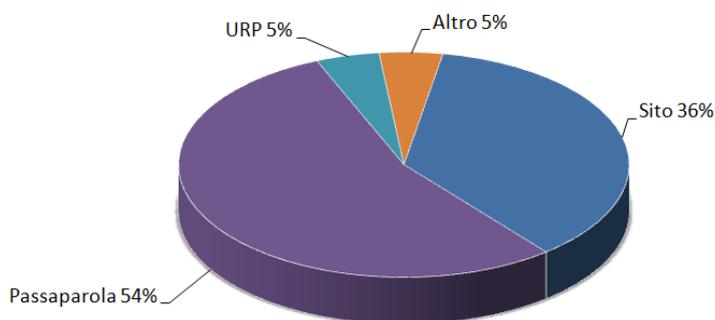


CANALI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il canale più utilizzato (per il 54% degli utenti) è il passaparola. L'informazione vista e disponibile, su sito, copre il 36%. Viene richiesto di *sviluppare ulteriormente il canale web*, sia attraverso le informazioni presenti sul sito (60%), sia nella modalità di invio di mail (40%).

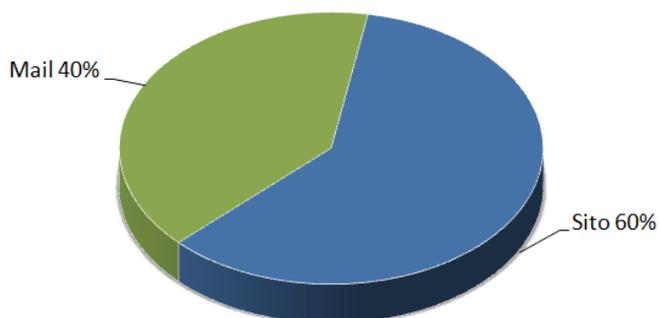
TRA QUELLI ELENCATI, ATTRAVERSO QUALE/I CANALE/I ACCEDE PREVALENTAMENTE ALLE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE ESU?

CANALI DI ACCESSO ALLE INFO



TRA LE SOPRAINDICATE MODALITÀ QUALE RITIENE DEBBA ESSERE SVILUPPATA MAGGIORMENTE ?

CANALI DI ACCESSO ALLE INFO DA SVILUPPARE

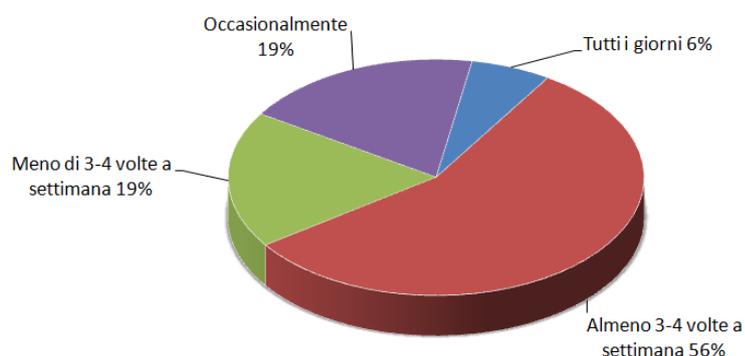


MENSA "SAN SERVOLO" MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Frequenza di accesso

Gli utenti coinvolti nella nostra indagine si dimostrano per la maggior parte dei frequentatori abituali della mensa (per il 62% 'almeno 3-4 volte a settimana' o 'tutti i giorni').

Frequenza di accesso (%)

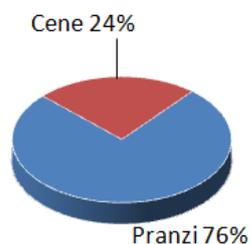


Distribuzione dei pranzi

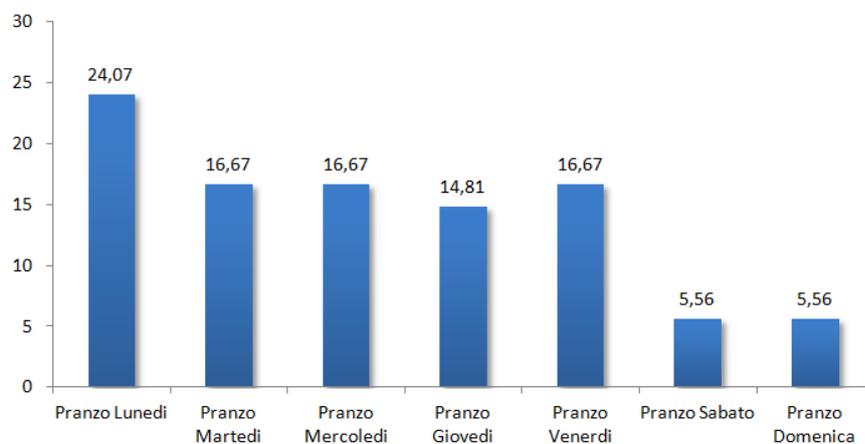
Sostanzialmente, i nostri clienti consumano in maggior misura i pranzi (76%), distribuiti tra lunedì e venerdì, con la maggiore affluenza il lunedì (24,07%). Nei fine settimana il servizio è poco utilizzato.

Rispetto ad altri punti mensa, il consumo in fascia serale è notevolmente più elevato (24%).

Pranzi / cene (%)



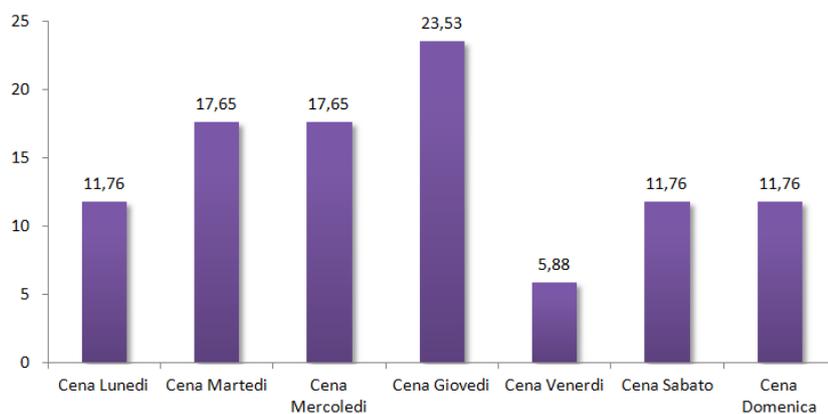
Distribuzione pranzi (%)



Distribuzione delle cene

Gli utenti che usufruiscono delle cene si concentrano soprattutto il giovedì (23,53%), mentre il venerdì risulta il giorno settimanale meno frequentato.

Distribuzione cene (%)

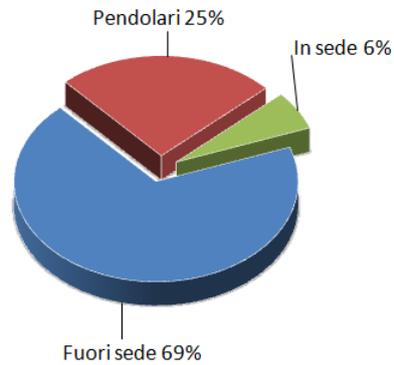


Chi sono i nostri utenti

Gli studenti rappresentano il 100% del nostro campione.

Il grafico seguente evidenzia come si tratta per lo più di studenti fuori sede (69%) e di pendolari (25%).

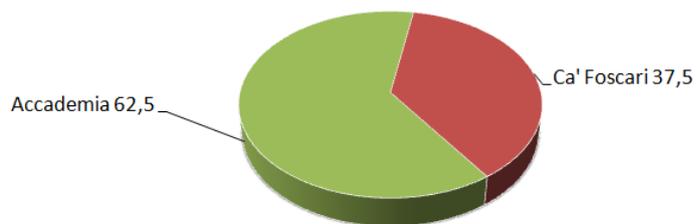
Residenza (%)



Che cosa studiano

Gli studenti sono per la maggioranza iscritti all'Accademia di Belle Arti (62,5%) e il 37,5% frequenta un corso dell'Università Ca' Foscari.

ISCRIZIONE PRESSO



GRADIMENTO DEL SERVIZIO - MENSA "SAN SERVOLO"

Il valore che compare più frequentemente, la **moda statistica**, si attesta sul valore **'buono'**, e anche **'ottimo'** è un giudizio espresso frequentemente dagli utenti.

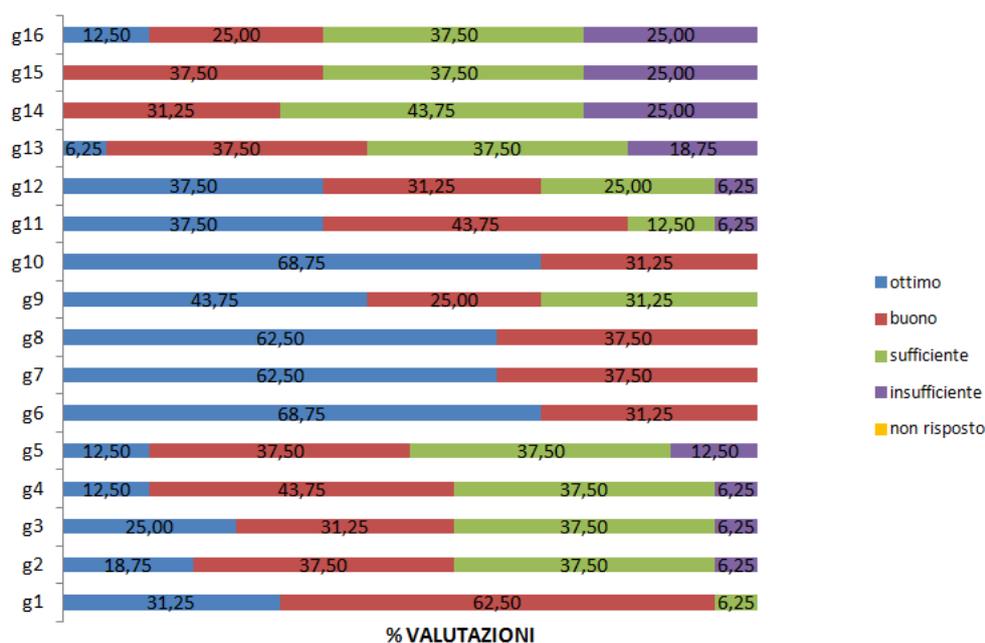
Media dei giudizi di gradimento

insufficiente	8,6
sufficiente	23,8
buono	36,3
ottimo	31,3

Tra i vari item, sono in molti a ricevere un gradimento sul valore 'ottimo', in particolare i **giudizi migliori** sono quelli relativi ai tempi di attesa (68,75%), all'aspetto dei locali (68,75%), al personale che adotta comportamenti che garantiscono la sicurezza igienica (62,5%) e alla pulizia dei locali, delle stoviglie e dei vassoi (62,5%).

In un contesto comunque molto positivo, a ricevere la **valutazione inferiore** sono il rapporto qualità/prezzo (25%), la qualità dei panini caldi, toast, piadine (25%), la qualità delle pizze (25%), i piatti regionali proposti nella giornata del giovedì (18,75%) e la quantità delle porzioni (12,5%).

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

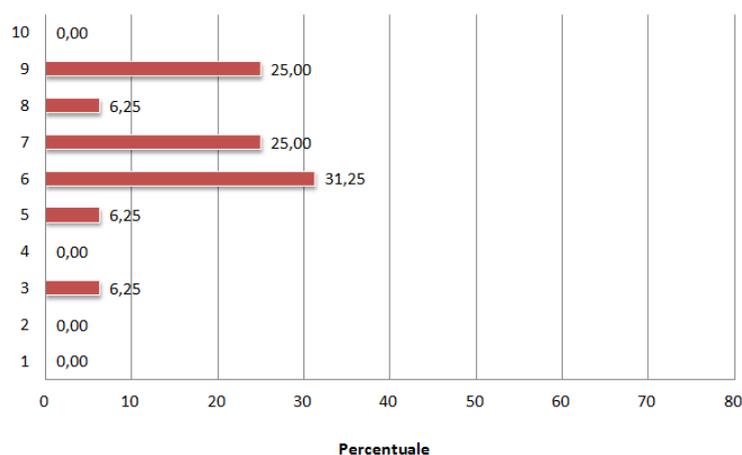
G: gradimenti maggiori

G: gradimenti inferiori

COMPLESSIVAMENTE QUALE VOTO DAREBBE AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE OFFERTO (da 1 a 10):

Come si vede, i voti si attestano tra il 6 (31,25%) e il 9 (25%). La media dei voti attribuiti risulta 6,9.

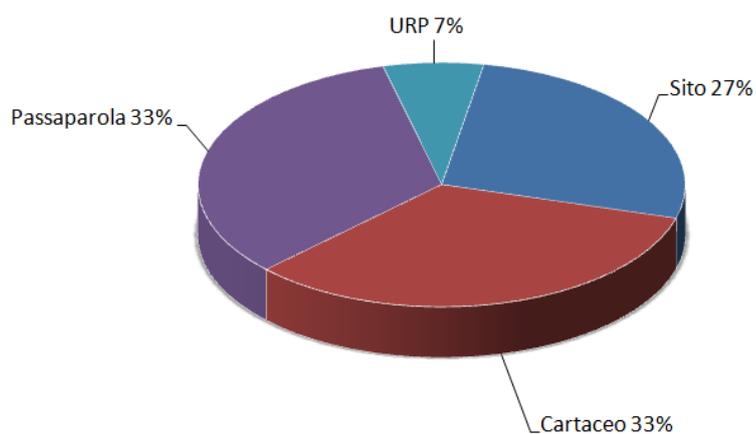
VOTO



CANALI DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

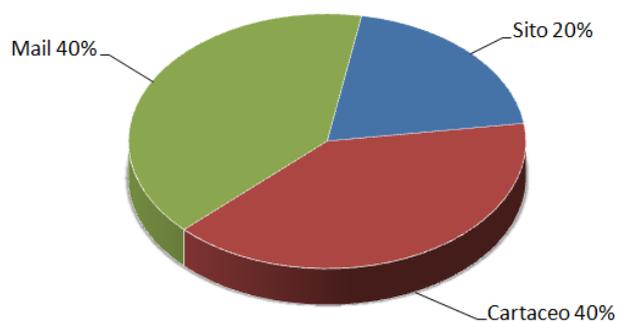
I canali privilegiati per il passaggio di informazioni, al 33%, sono il **passaparola** e il **materiale cartaceo**, insieme al sito web, utilizzato dal 27%.

CANALI DI ACCESSO ALLE INFO



Viene richiesto di sviluppare ulteriormente il materiale cartaceo (40%), la mail (40%) e in misura minore il sito web (20%).

CANALI DI ACCESSO ALLE INFO DA SVILUPPARE



Dott.ssa Marta Boni
Ufficio Orientamento e Consulenza psicologica
Venezia, 23 dicembre 2016

In allegato: questionario in italiano e in inglese e le "Osservazioni e Suggerimenti".

GRADIMENTO DEL SERVIZIO					
④= OTTIMO ③= BUONO ②= SUFFICIENTE ①= INSUFFICIENTE					
1	DISPONIBILITA' DELLE PIETANZE INDICATE DAL MENU' PER L'INTERO ORARIO DI APERTURA	④	③	②	①
2	CARATTERISTICHE SENSORIALI DELLE PIETANZE: ODORE, COLORE, SAPORE, CONSISTENZA	④	③	②	①
3	GRADO DI COTTURA DEI CIBI	④	③	②	①
4	TEMPERATURA DEI CIBI	④	③	②	①
5	QUANTITA' DELLE PORZIONI	④	③	②	①
6	ASPETTO DEI LOCALI	④	③	②	①
7	PULIZIE DEI LOCALI, DELLE STOVIGLIE E DEI VASSOI	④	③	②	①
8	IL PERSONALE ADOTTA COMPORTAMENTI CHE GARANTISCONO LA SICUREZZA IGIENICA	④	③	②	①
9	CORTESIA DEL PERSONALE	④	③	②	①
10	TEMPI DI ATTESA	④	③	②	①
11	FACILITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO (ORARI, CHIUSURE, TARIFFE, NORMATIVE DI ACCESSO ecc.)	④	③	②	①
12	COME VALUTA LA QUALITA' DEL PANE ?	④	③	②	①
13	COME VALUTA I PIATTI REGIONALI PROPOSTI NELLA GIORNATA DEL GIOVEDI' ?	④	③	②	①
14	COME TROVA LA QUALITA' DELLE PIZZE ?	④	③	②	①
15	COME TROVA LA QUALITA' DEI PANINI CALDI, TOAST, PIADINE ?	④	③	②	①
16	RAPPORTO QUALITA' / PREZZO	④	③	②	①
<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.esuveneziam.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"/> OFF-SIDE <input type="checkbox"/> COMMUTER <input type="checkbox"/> IN-SITE	
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 _____

CUSTOMER SERVICE						
④= VERY GOOD ③= GOOD ②= SUFFICIENT ①= INSUFFICIENT						
1	AVAILABILITY OF DISHES INDICATED ON THE MENU FOR THE WHOLE OPENING HOURS	④	③	②	①	
2	SENSORY CHARACTERISTICS OF THE DISHES: ODOR, COLOR, FLAVOR, CONSISTENCY	④	③	②	①	
3	DEGREE OF DONENESS OF THE FOOD	④	③	②	①	
4	TEMPERATURE OF THE FOOD	④	③	②	①	
5	QUANTITY OF THE FOOD PORTIONS	④	③	②	①	
6	APPEARANCE OF THE PLACE	④	③	②	①	
7	CLEANLINESS OF THE PLACE, DISHES AND TRAYS	④	③	②	①	
8	THE STAFF ADOPT BEHAVIOURS THAT ASSURE HYGIENIC CONDITIONS	④	③	②	①	
9	COURTESY OF THE STAFF	④	③	②	①	
10	WAITING PERIOD	④	③	②	①	
11	EASY ACCESS TO INFORMATION RELATING TO THE SERVICE (OPENING HOURS, CLOSING TIME, PRICES, RULES OF ACCESS etc.).	④	③	②	①	
12	QUALITY OF THE BREAD	④	③	②	①	
13	QUALITY OF THE REGIONAL COURSES OFFERED ON THURSDAYS	④	③	②	①	
14	QUALITY OF THE PIZZA	④	③	②	①	
15	QUALITY OF SANDWICHES, TOASTS, PIADINAS	④	③	②	①	
16	RELATIONSHIP BETWEEN PRICE AND QUALITY	④	③	②	①	
<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!

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Food&Art Giudecca 20/12/2016

(24 questionari compilati)

STRUTTURA:

SUGGERIMENTI

1. Maggiore visibilità della mensa
2. Abbassare i prezzi
3. Migliorare il sito

QUALITÀ/QUANTITÀ DEL CIBO:

CRITICITÀ

1. Le porzioni di carne e pesce sono piccole. Mancano frutta e dolci (2)

SUGGERIMENTI

1. Temperature dei cibi, porzioni e menù (2)
2. Migliorare il menù vegetariano

San Servolo 19/12/2016

(16 questionari compilati)

ORGANIZZAZIONE:

CRITICITÀ

1. Difficoltà a trovare la sede ESU per il tesseramento

QUALITÀ/QUANTITÀ DEL CIBO:

SUGGERIMENTI

1. Da migliorare il prezzo dei pasti. Contorni più variati e più caldi.
2. Aggiungere il secondo piatto nella tariffe dei 4.70€ come nelle altre mense. (3)