



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO



CUSTOMER SATISFACTION 2016

L'INDAGINE SUI SERVIZI DI RISTORAZIONE

***A CURA DEL CUORI – UFFICIO ORIENTAMENTO
E CONSULENZA PSICOLOGICA***



***SERVIZIO DI RISTORAZIONE
(FOOD&ART E SAN SERVOLO)***

Modalità di somministrazione



➤ Rilevazione cartacea

- Dicembre 2016: a lezioni avviate da tre mesi, per consentire anche alle matricole di esprimere un giudizio
- Una rilevazione per Food&Art, una per San Servolo
- N. 40 questionari complessivi

Questionario già in uso semplificato rispetto a informazioni ridondanti

Dati quantitativi + osservazioni e commenti

Il questionario



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

COMPLESSIVAMENTE QUALE VOTO DAREBBE AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE OFFERTO ?

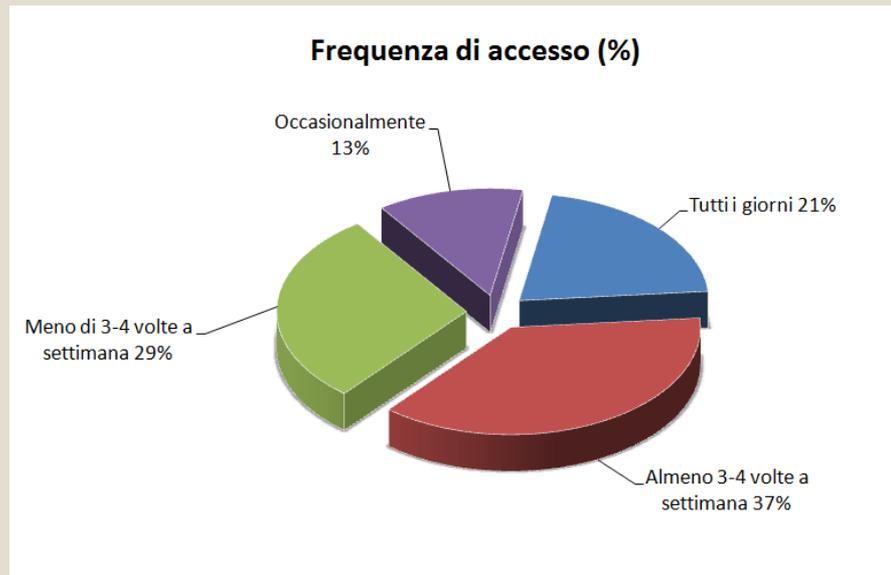
(Barrare sul punteggio da 1= pessimo a 10= ottimo)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Valutazione complessiva - “Food&Art”



- **Compilati n. 24 questionari validi**
- 96% pranzi (specialmente da lunedì a venerdì con picco martedì e mercoledì)
- Tutti studenti (83,3% di Ca' Foscari, 12,5% Accademia)



- **Voto medio: 8,5**

Valutazione complessiva - “Food&Art”



G : gradimenti maggiori

G : gradimenti inferiori

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: *Cortesìa 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*

Valutazione complessiva - “Food&Art”

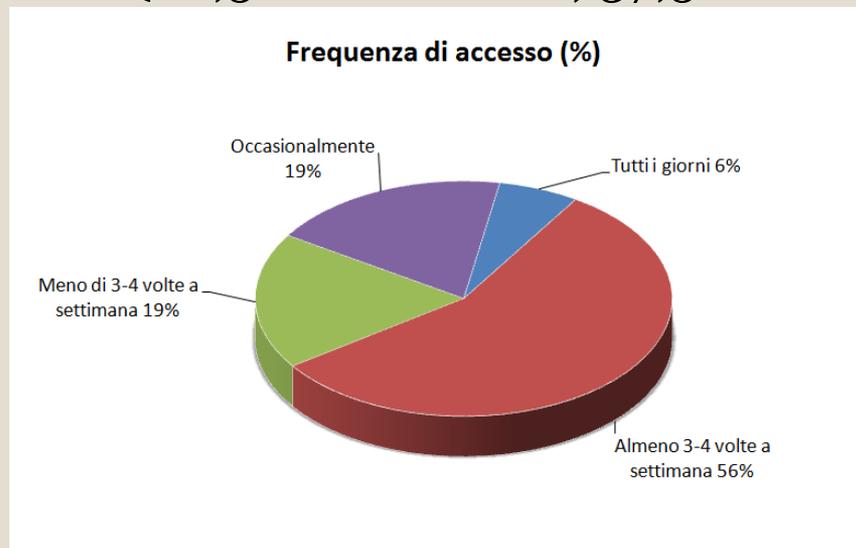


- **Moda statistica** (valore più frequente): **“ottimo”**
- **Il 56,8% giudizio “ottimo”, 34,1% “buono”**
- **Giudizio migliore** (buono+ottimo): *I tempi di attesa (75%); la pulizia dei locali, delle stoviglie e dei vassoi (70,8%) e il grado di cottura dei cibi (70,8%)*
- **Leggera insufficienza (4,2%)** relativamente *al rapporto qualità/prezzo e alla quantità delle porzioni* .

Valutazione complessiva – “San Servolo”



- Compilati n. **16 questionari validi**
- 76% pranzi (distribuiti da lunedì a venerdì, soprattutto lunedì 24,07%)
24% cene
- 100% studenti (62,5% Accademia, 37,5% Ca' Foscari)



- **Voto medio: 6,9**

Valutazione complessiva - “San Servolo”



G : gradimenti maggiori

G : gradimenti inferiori

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

Valutazione complessiva - “San Servolo”



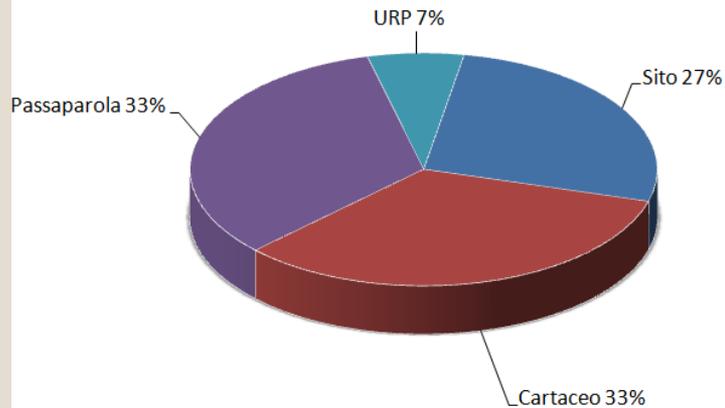
- **Moda statistica: “buono” (media: “buono”+”ottimo” 67,6%).**
- **giudizi migliori** sono quelli relativi *ai tempi di attesa (68,75%), all’aspetto dei locali (68,75%), al personale che adotta comportamenti che garantiscono la sicurezza igienica (62,5%) e alla pulizia dei locali, delle stoviglie e dei vassoi (62,5%).*
- **valutazione inferiore:** *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%).*

Canali di accesso alle informazioni



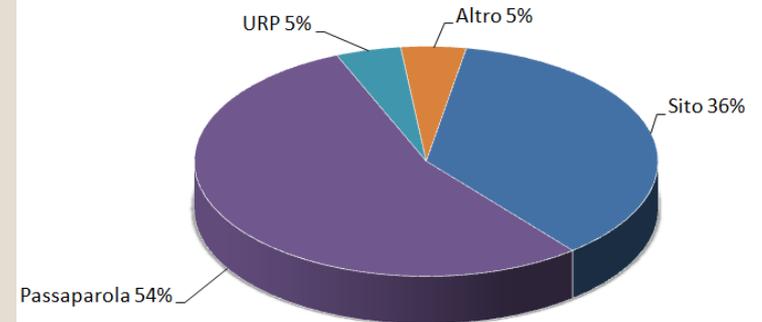
San Servolo

CANALI DI ACCESSO ALLE INFO

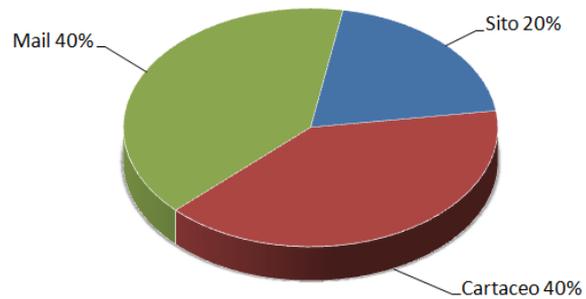


Food&Art

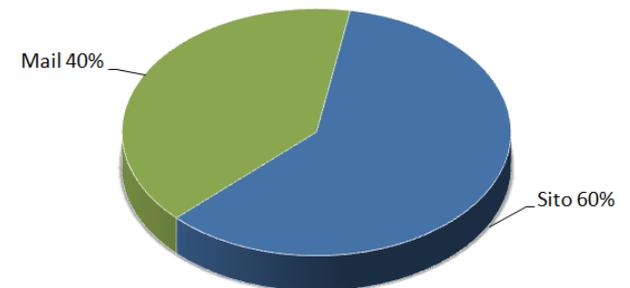
CANALI DI ACCESSO ALLE INFO



CANALI DI ACCESSO ALLE INFO DA SVILUPPARE



CANALI DI ACCESSO ALLE INFO DA SVILUPPARE



Comunicare: per dare evidenza al servizio



LA SODDISFAZIONE PER UN SERVIZIO RICEVUTO

**→ È IN FUNZIONE DEL RAPPORTO TRA QUALITÀ
ATTESA E QUALITÀ PERCEPITA**

LA QUALITÀ PERCEPITA

**E' COLLEGATA ANCHE ALLA PERCEZIONE
DI UNA COMUNICAZIONE A DUE VIE:**

**→INSERIRE SUL SITO I RISULTATI DELL'INDAGINE,
CON GLI INTERVENTI MIGLIORATIVI**

→ AVVISARE GLI UTENTI, CON CARTELLI IN MENSA