



REGIONE DEL VENETO



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

CUSTOMER SATISFACTION 2018

INDAGINE PRESSO LA MENSA 'RIO NOVO'

Al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e visti gli obiettivi operativi indicati nel Piano delle Performance, anche per l'anno 2018 è stata condotta una rilevazione del gradimento degli utenti del Servizio di Ristorazione dell'ESU, grazie al lavoro di collaborazione dei colleghi Davide Cristante (creazione e somministrazione del questionario e grafici) e Marta Boni (analisi, elaborazione dati e relazione finale). Anche per quest'anno l'indagine ha coinvolto il punto mensa di "Rio Novo" in centro storico a Venezia. L'indagine è stata svolta nel mese di novembre 2018, a lezioni avviate da circa due mesi, così da permettere anche alle matricole di poter esprimere il loro giudizio.

Promozione dell'iniziativa: si è provveduto a segnalare l'attività di rilevazione in corso nella mensa "Rio Novo" con degli avvisi che invitavano gli studenti alla compilazione del questionario. Anche sulla home page del sito ESU è stata posta in evidenza l'iniziativa. Inoltre, è stata inviata una comunicazione via mail a tutti gli studenti alloggiati nelle residenze universitarie ESU e ai richiedenti del servizio mensa in cui veniva chiesta la loro collaborazione in merito all'indagine. Dal 15 al 30 novembre 2018 è stato possibile accedere al questionario on line per la compilazione.

Modalità di somministrazione: viste le esigenze espresse alla P.A. di dematerializzazione e di risparmio di utilizzo di carta, si è optato per una rilevazione online. Il questionario è stato creato su Google Drive: il testo si presenta sia in lingua italiana che in inglese e in appendice è possibile prendere visione del questionario. Per una compilazione on line, l'utente accedeva utilizzando il link o il QR code (quel sistema che consente di fotografare col cellulare e accedere direttamente al questionario) segnalati sugli avvisi esposti in mensa e nella mail inviata agli studenti. La compilazione dal link creava un database di risposte. Questa modalità, oltre al risparmio di carta, consente anche di automatizzare l'inserimento dei dati, evitando così la gestione manuale delle informazioni ricavate.

GLI UTENTI DELLA MENSA "RIO NOVO"

Gli utenti che hanno compilato il questionario sono stati in totale 409. La composizione del campione di quest'anno risulta pressoché simile a quella dell'indagine

dell'anno precedente. Si tratta in prevalenza di studenti (99%) e soprattutto di ragazze (67,9%), come evidenziato dai grafici seguenti.

Grafico n.1: genere

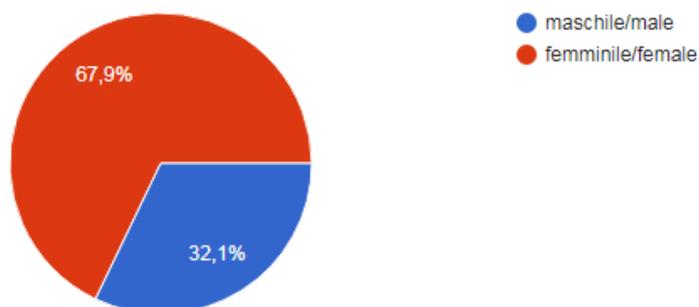
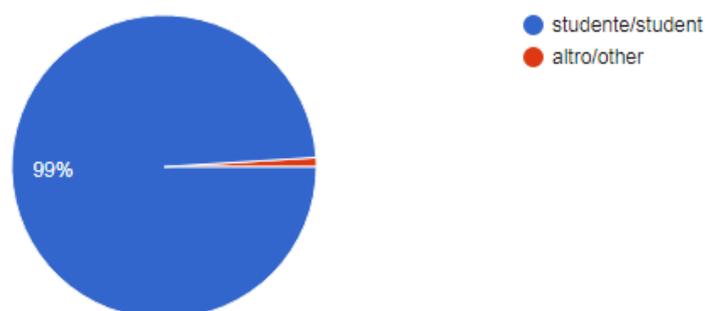
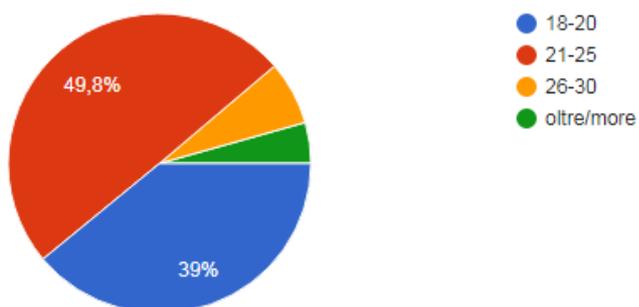


Grafico n.2: tipo di fruitore



Il grafico n.3 mostra che chi usufruisce del servizio mensa “Rio Novo” appartiene alla fascia d'età compresa tra i 21 e i 25 anni per il 49,8%, mentre per la fascia d'età 18-20 anni la percentuale di frequentatori risulta minore (39%).

Grafico n. 3: fascia d'età



In larga maggioranza prevalgono gli iscritti ai corsi triennali (68,6%) dell'Università Ca' Foscari (75,5%), rispetto agli studenti dei corsi dello IUAV (14,2%) o dell'Accademia e del Conservatorio.

Grafico n. 4: tipologia di studi

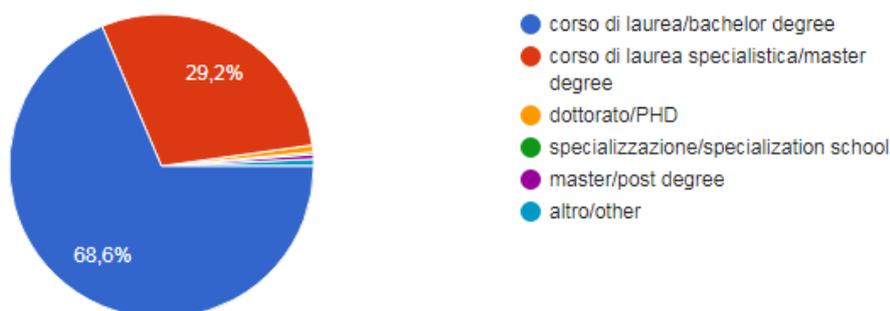
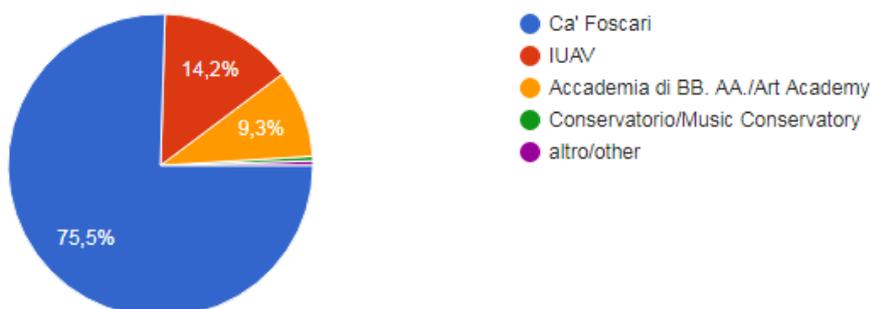


Grafico n. 5: Ateneo di appartenenza



Per ciò che concerne la provenienza dei fruitori del servizio ristorazione, si può notare dal grafico n.6 che la maggior parte degli studenti sono fuori sede (51%), ma si evidenzia anche un consistente numero di ragazzi che si dichiara pendolare (41,9%), mentre il 6,6% del campione ha la residenza a Venezia. Nel complesso, i grafici 7 e 8 mostrano un campione per lo più costituito da studenti che abitano nella Regione Veneto (58,3%) e con la cittadinanza italiana (88,2%). Gli studenti stranieri sono solo l'11,8%.

Grafico n.6: provenienza

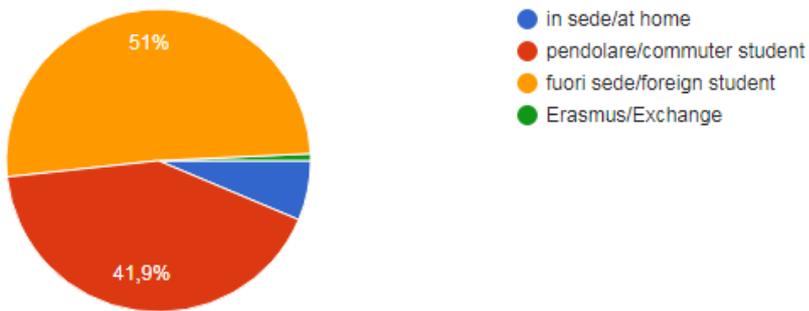


Grafico n.7: residenza

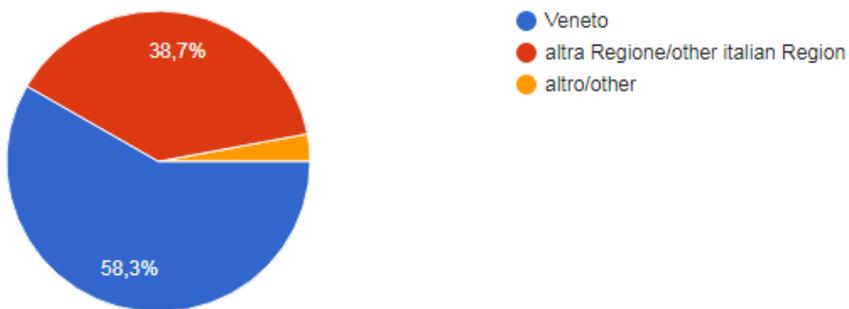
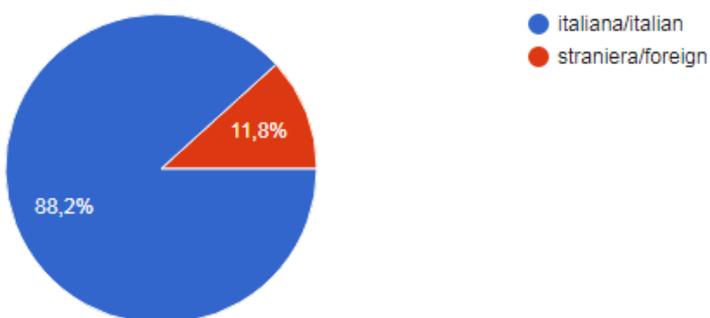


Grafico n.8: cittadinanza



Proseguendo nella descrizione dei fruitori della mensa “Rio Novo”, i dati raccolti permettono di evidenziare che gran parte di loro non beneficia di una borsa di studio (65%) e solo il 25% risulta beneficiario di un alloggio dell’ESU (grafici 9 e 10).

Grafico n.9: beneficiario borsa di studio ESU

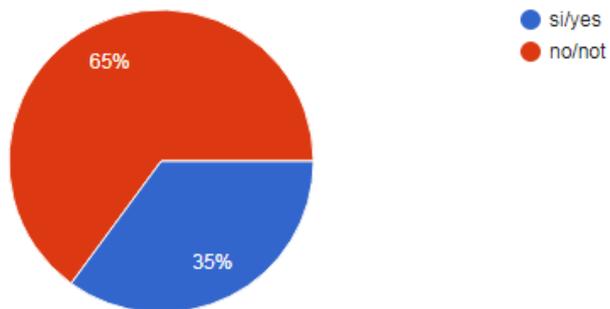
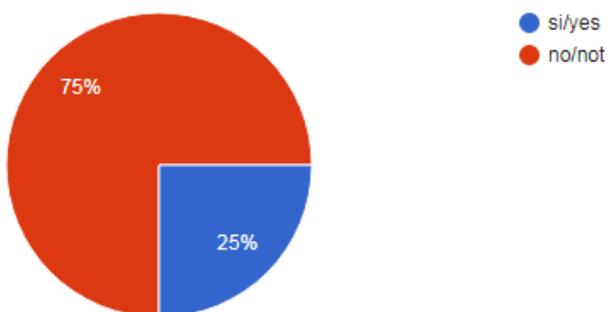


Grafico n.10: beneficiario alloggio ESU



Guardando poi al tipo di fascia tariffaria con cui accedono gli studenti in mensa, emerge che a pranzo chi usufruisce di una tariffa agevolata risulta la maggioranza (35,8%), ma anche chi accede gratuitamente rappresenta un numero consistente (32,8%). Mentre, per ciò che riguarda la cena (grafico 12), pochi accedono gratuitamente (un esiguo 7,4%) e la gran parte paga la tariffa agevolata (50%).

Grafico n.11: fascia tariffaria per il pranzo

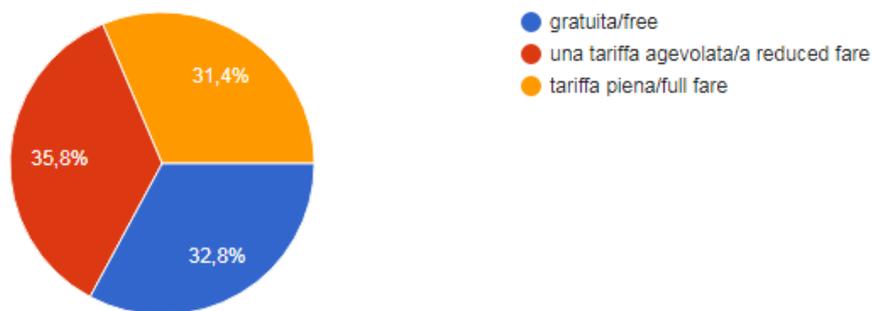
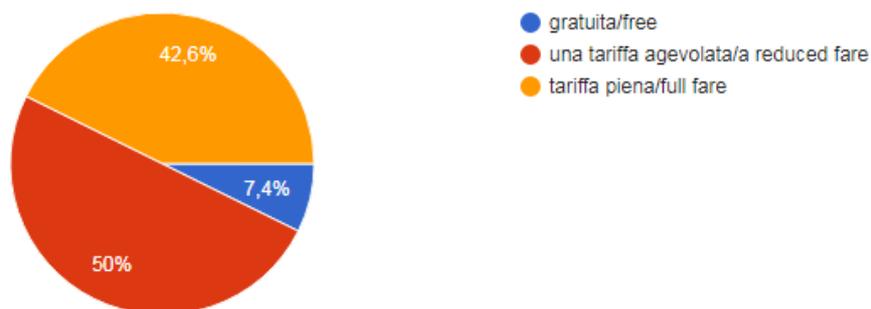


Grafico n.12: fascia tariffaria per la cena



MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO - MENSA RIO NOVO

Distribuzione dei pranzi e delle cene

Tutti i clienti che hanno partecipato all'indagine consumano di più i pranzi in mensa che le cene. Solo per una percentuale residua, il 19,1%, l'utilizzo coinvolge la cena. La maggioranza degli utenti (33,1%) usufruisce del servizio mensa a pranzo 1 o 2 volte alla settimana e il 29,2% del campione sostiene di andare in mensa 3-4 giorni all'interno di una settimana (grafico 13).

Grafico n.13: frequenza dei pranzi

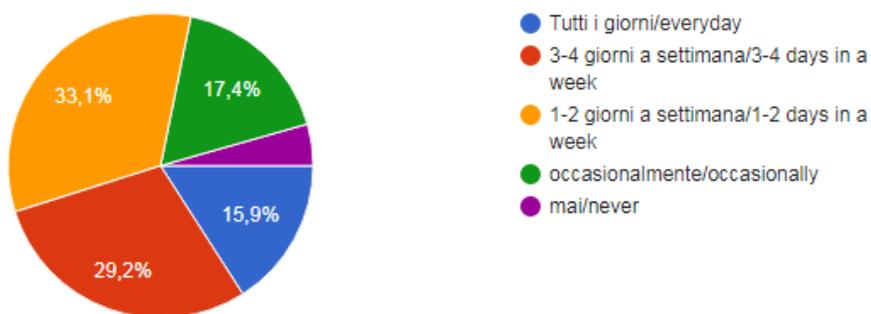
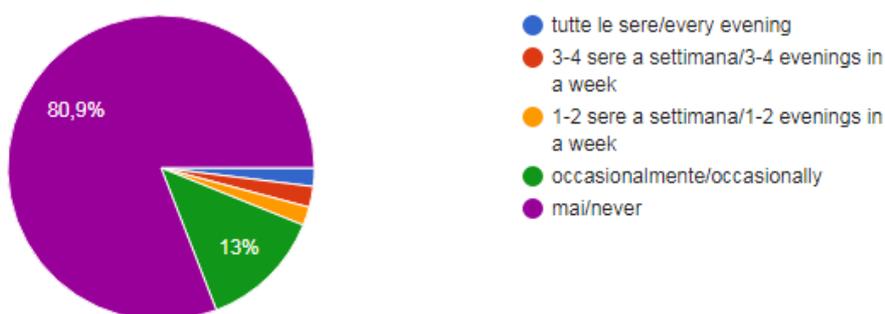
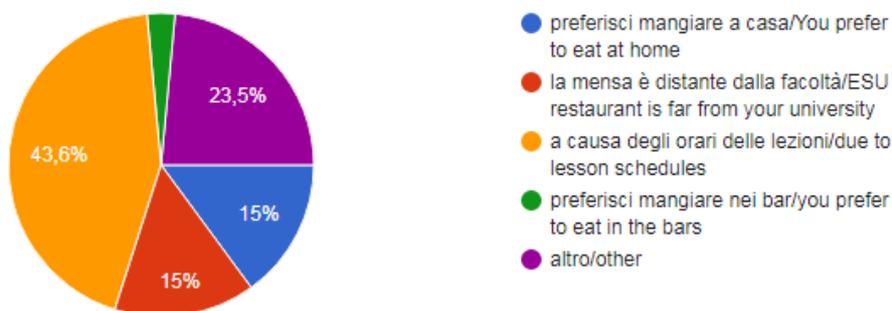


Grafico n.14: frequenza delle cene



I due grafici successivi (15 e 16) consentono di comprendere i motivi per cui alcuni studenti preferiscono consumare i pranzi e le cene altrove. La ragione principale (43,6%) è attribuita agli orari delle lezioni che non permettono agli studenti di accedere alla mensa. Per altri, siccome la mensa è distante dal luogo in cui devono seguire le lezioni, non riescono a recarsi in mensa (15%), oppure preferiscono pranzare a casa (15%).

Grafico n.15: ragioni per cui si sceglie di non pranzare in mensa



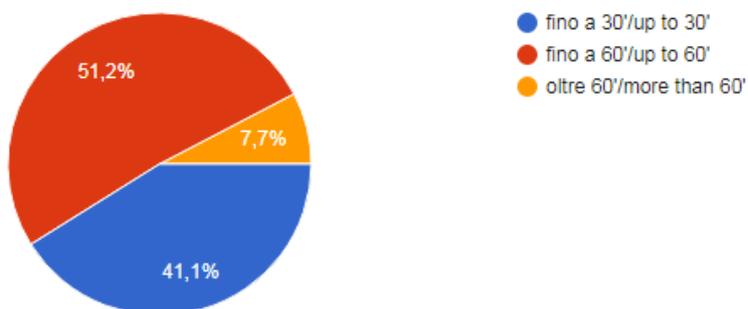
Se si osservano i motivi per cui gli studenti scelgono di non cenare in mensa (grafico 16), emerge chiaramente come risposta prevalente (31,9%) che gli studenti preferiscono cenare a casa propria. Il 29,4% giustifica la scelta di cenare altrove perchè è uno studente pendolare o risiede nella sede universitaria.

Grafico n.16: ragioni per cui si sceglie di non cenare in mensa



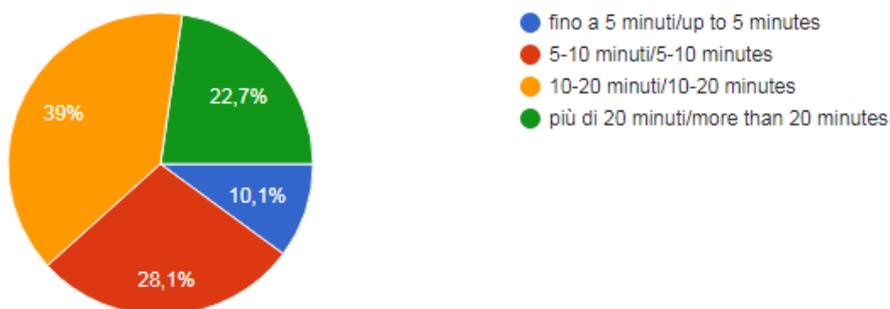
Si è scelto di chiedere agli studenti quanto tempo fosse a loro disposizione per poter pranzare, al fine di comprendere le loro abitudini ed esigenze. Come è possibile vedere dal grafico 17, la maggior parte sostiene di poter disporre di un'ora di tempo (51,2%), mentre il 41,1% può usufruire di 30 minuti al massimo e solo il 7,7% oltre un'ora.

Grafico n.17: tempo a disposizione per pranzare



In relazione alla quantità di tempo di cui gli utenti dispongono per consumare il pranzo, il grafico 18 evidenzia che la maggioranza degli studenti (39%) sostiene di aspettare in coda per pranzare in mensa per più di 10-20 minuti, il 28,1% solo 5-10 minuti e oltre i venti minuti il 22,7%.

Grafico n.18: tempo di attesa in coda per il pranzo



Tipologia di pasto scelto

Agli studenti che hanno partecipato all'indagine è stato chiesto che tipo di pasto scelgono in mensa, se ridotto o intero. Il grafico n.19 evidenzia che più della metà degli utenti preferisce un pasto intero (70,6%). Ulteriori domande sull'argomento hanno voluto esplorare le motivazioni di tale scelta (grafico 20): emerge in modo preponderante che il

pasto intero è ritenuto maggiormente rispondente alle proprie esigenze alimentari (37,5%). Altri motivi riguardano il fatto che il pasto intero è considerato migliore dal punto di vista del rapporto qualità/prezzo (22,8%) e anche più completo, includendo il contorno e il secondo (16,7%). Se si indagano le motivazioni della scelta di un pasto ridotto, si vede dal grafico 21 che le ragioni si riferiscono soprattutto all'aspetto economico (è ritenuto meno dispendioso per il 32,4%) e, come per il pasto intero, risponde di più alle esigenze alimentari di ciascuno. Entrambi i grafici mostrano come la categoria "altro" è scelta da numerosi studenti e quindi ci sono ulteriori ragioni che motivano la preferenza di un pasto intero o ridotto e che potrebbero essere approfondite.

Grafico n.19: scelta del tipo di pasto

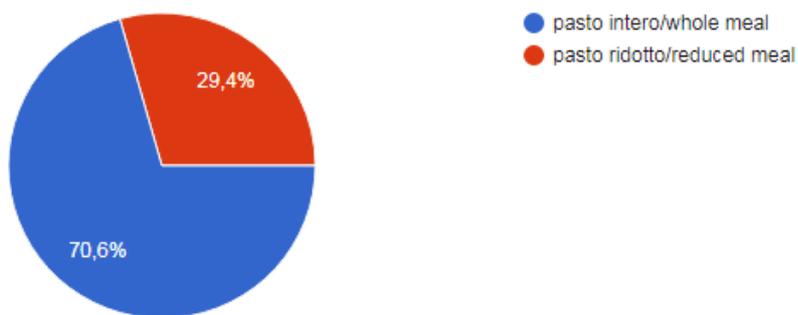


Grafico n.20: motivo della scelta del pasto intero

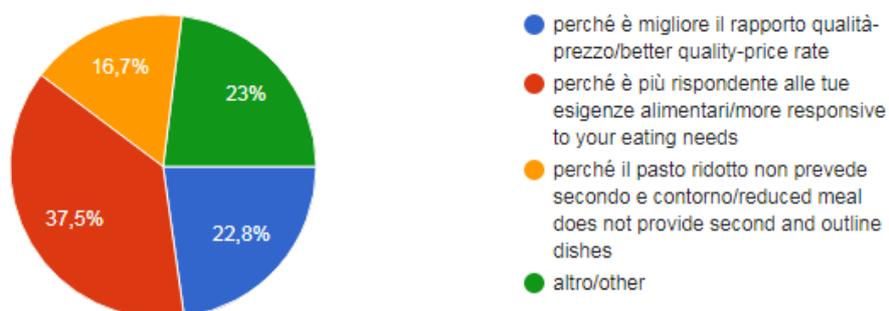
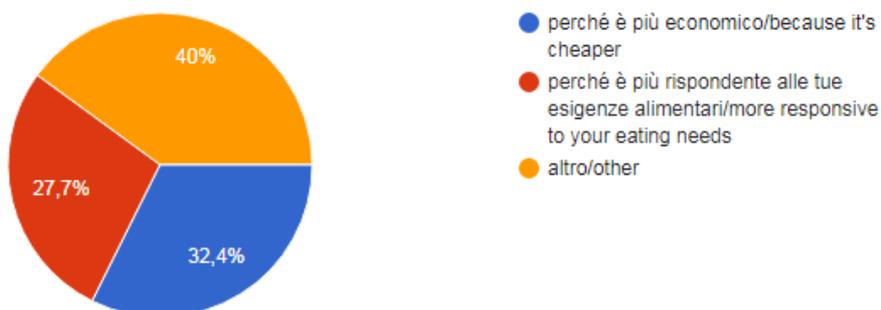


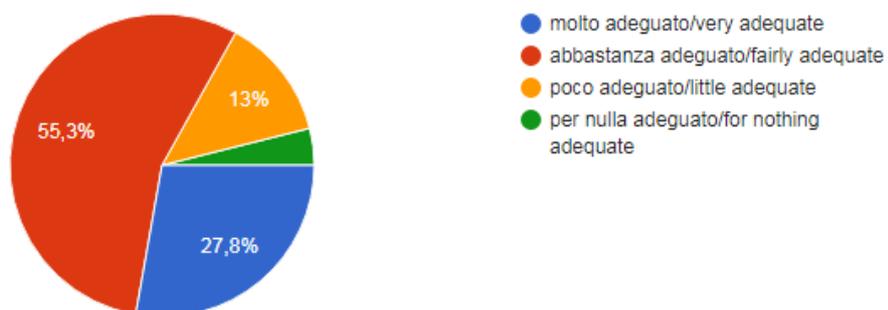
Grafico n.21: motivo della scelta del pasto ridotto



GRADIMENTO DEL SERVIZIO

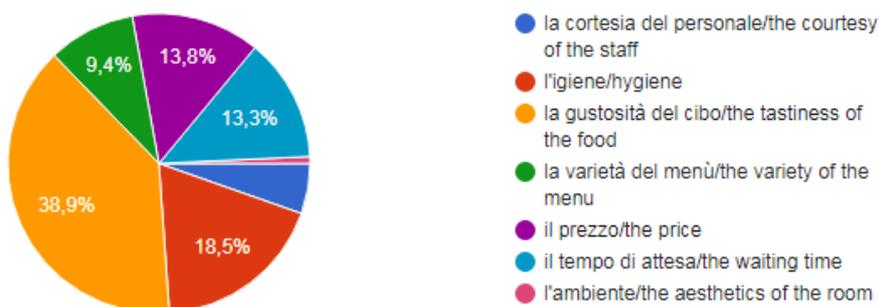
Prima di addentrarsi nell'analisi dei risultati dei singoli item relativi al gradimento percepito dagli utenti che hanno compilato il questionario, prendiamo in considerazione il giudizio globale attribuito al rapporto qualità/prezzo della mensa "Rio Novo" (grafico 22).

Grafico n.22: rapporto qualità/prezzo



La maggioranza degli studenti (55,3%) sostiene che sia abbastanza adeguato e il 27,8% riporta un giudizio molto positivo.

Grafico n.23: aspetto più importante per la qualità del servizio



Interrogati su quale aspetto si ritiene più rilevante al fine di valutare la qualità del servizio offerto dalla mensa (grafico 23), molti studenti (38,9%) hanno scelto la gustosità del cibo. In ordine di importanza seguono poi l'igiene (18,5%), il costo (13,8%) e il tempo di attesa (13,3%). Per gli studenti coinvolti nell'indagine, quindi, è importante che i piatti proposti in mensa siano buoni, l'ambiente risulti pulito, il prezzo sia contenuto e che l'attesa per mangiare sia breve.

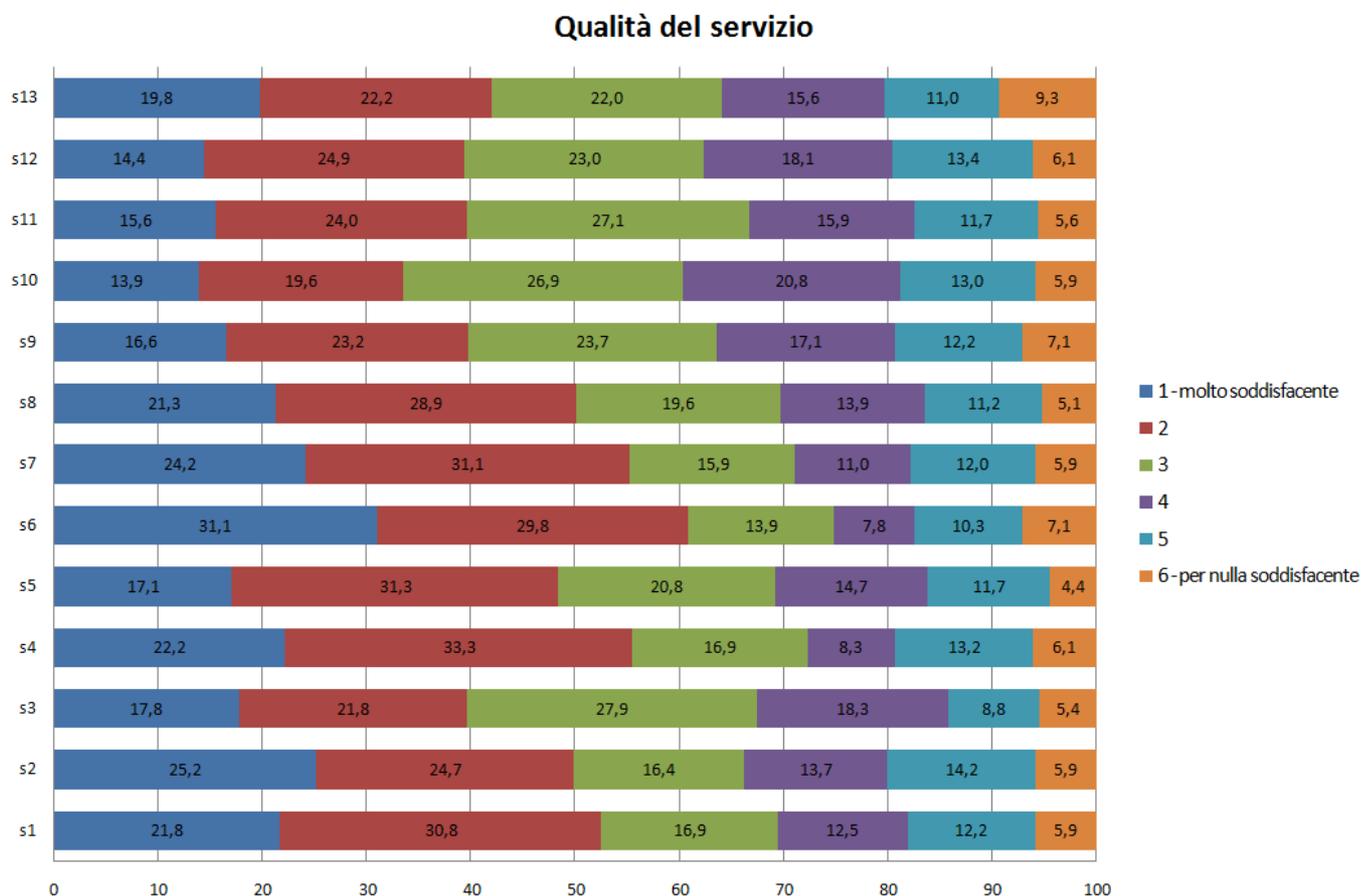
I grafici successivi mostrano le valutazioni sulla qualità percepita dai fruitori della mensa "Rio Novo" che hanno partecipato alla rilevazione, in relazione a diversi parametri di giudizio. Gli studenti sono stati invitati a esprimere la loro opinione utilizzando una scala a 6 punti (1= molto soddisfacente, 6= per nulla soddisfacente). Nell'insieme, sia la qualità del servizio che dei pasti offerti ottengono un giudizio positivo.

Nello specifico, sono stati presi in considerazione diversi aspetti riguardanti il servizio e il grafico 24 mette in evidenza come, tra i vari item, sono stati particolarmente apprezzati l'illuminazione del locale, l'accoglienza e l'estetica della mensa. Anche nella indagine svolta nel 2017 questi due aspetti sono risultati molto graditi. I clienti della mensa valutano positivamente anche la climatizzazione del locale.

La cortesia del personale riceve dei giudizi negativi (9,3% "per nulla soddisfacente"), ma nel complesso, se si accorpano tra di loro i valori positivi (1, 2, 3) e quelli negativi (4, 5, 6), si nota che la maggioranza dei clienti della mensa (il 64,1%) attribuisce una valutazione positiva al personale. Gli aspetti critici riguardano la pulizia dei

servizi igienici, la chiarezza delle informazioni sui menu proposti e, come nell'indagine dell'anno precedente, anche l'igiene delle posate e delle stoviglie.

Grafico n.24: qualità del servizio

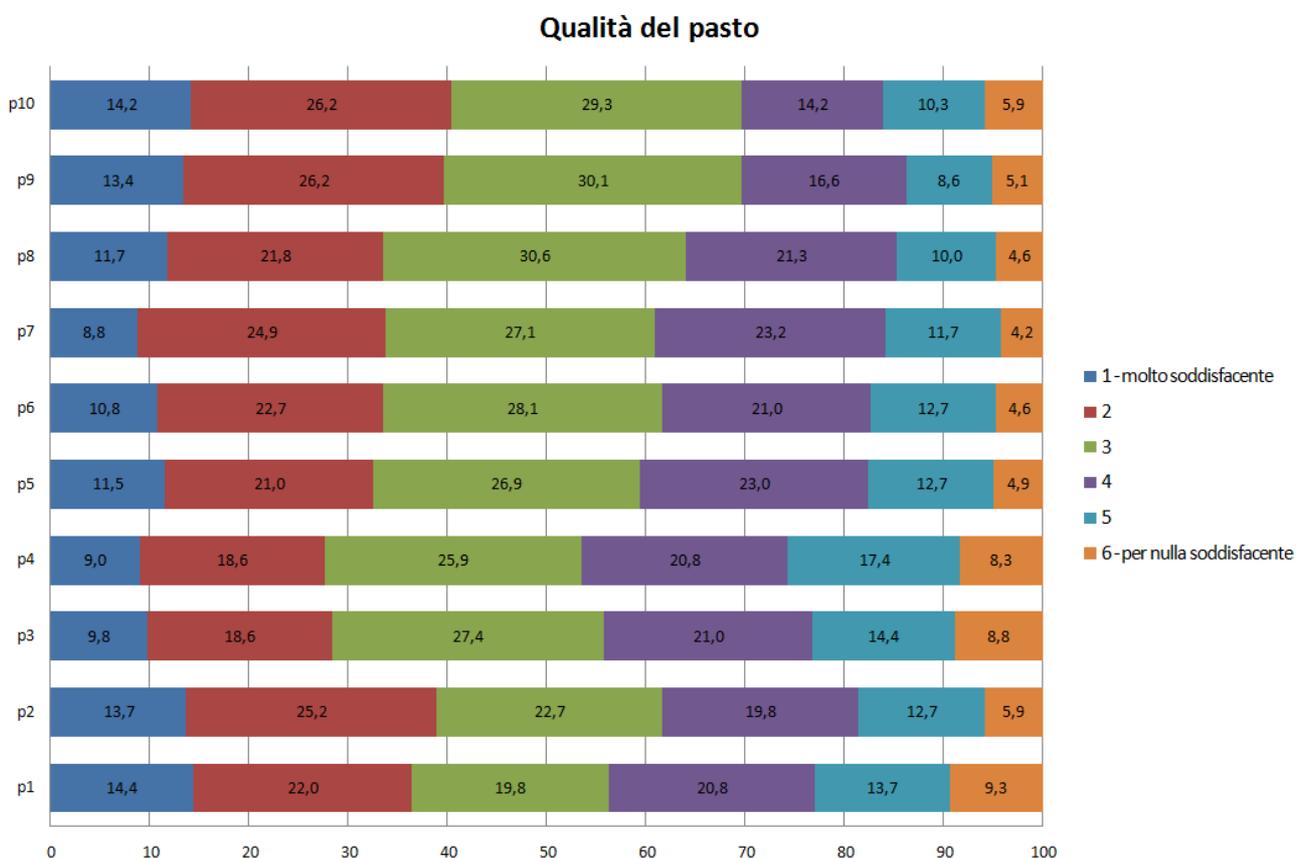


LEGENDA ITEM:

- s1: periodo di apertura della mensa
- s2: orario di apertura della mensa a pranzo
- s3: orario di apertura della mensa a cena
- s4: accoglienza-estetica del locale
- s5: comodità dei tavoli e sedie
- s6: illuminazione del locale
- s7: climatizzazione del locale
- s8: pulizia del locale
- s9: igiene delle posate, stoviglie, vassoi
- s10: pulizia dei servizi igienici
- s11: disponibilità di informazioni sui menu proposti giornalmente
- s12: chiarezza delle informazioni sui menu proposti giornalmente
- s13: cortesia del personale

Per quanto riguarda il giudizio sulla qualità del pasto servito (grafico 25), gli studenti che usufruiscono della mensa esprimono una valutazione molto positiva verso i condimenti usati, la frutta/dessert e i contorni. Non è stata molto apprezzata, invece, la temperatura del cibo, l'aspetto estetico dei piatti e la quantità delle porzioni. Se si osservano i risultati dell'indagine precedente, si nota che questi tre aspetti sono risultati critici anche allora, ma quest'anno le percentuali relative al punteggio 6 ("per nulla soddisfacente") si sono abbassate, per esempio, la temperatura dei cibi nel 2017 era 16,1%, quest'anno 8,3%.

Grafico n.25: qualità del pasto



LEGENDA ITEM:

- p1: quantità delle porzioni
- p2: varietà del menu
- p3: aspetto estetico dei piatti
- p4: temperatura del cibo
- p5: grado di cottura del cibo
- p6: bontà-gustosità dei primi piatti
- p7: bontà-gustosità dei secondi piatti
- p8: bontà-gustosità dei contorni
- p9: bontà-gustosità della frutta-dessert
- p10: qualità dei condimenti (olio, aceto...)

Dott.ssa Marta Boni

Ufficio Orientamento e Consulenza Psicologica

Venezia, 13 Dicembre 2018

In appendice: questionario in italiano e in inglese

Questionario/Survey Customer Satisfaction "Mensa Rionovo"

Gentile Studente/Studentessa,

ESU Venezia sta realizzando un'indagine per conoscere il grado di soddisfazione degli studenti in merito al servizio ristorativo offerto dalla mensa "Rio Novo".

Sei disponibile a fornirci la tua opinione, rispondendo ad alcune domande?

La compilazione del questionario ha una durata di circa 10 minuti ed i dati saranno trattati e-sclusivamente in forma aggregata e, ovviamente, anonima.

Il questionario va ovviamente compilato UNA SOLA VOLTA per ogni utente. Ti ringraziamo per il tempo e la disponibilità che ci dedicherai.

Dear Student,

ESU Venezia is conducting an inquiry to find out how satisfied students are doing with the Rio Novo restaurant service.

Are you available to give us your opinion, answering a few questions?

The compilation of the questionnaire takes about 10 minutes and the data will be treated in an aggregate form and, of course, anonymous.

The questionnaire obviously has to be completed ONE TIME for each user. We thank you for the time and the availability you will dedicate to us.

**Campo obbligatorio*



I. DATI GENERALI/GENERAL INFO

1. Sesso/Gender *

maschile/male

femminile/female

2. Fascia d'età/Age *

18-20

21-25

26-30

oltre/more

3. Sei.../You're *

studente/student

altro/other

4. Sei iscritto a/Are You enrolled in: *

Ca' Foscari

IUAV

Accademia di BB. AA./Art Academy

Conservatorio/Music Conservatory

altro/other

5. Sei iscritto ad un/Are You enrolled in: *

corso di laurea/bachelor degree

corso di laurea specialistica/master degree

dottorato/PHD

specializzazione/specialization school

master/post degree

altro/other

6. Sei uno studente/You are a student... *

in sede/at home

pendolare/commuter student

fuori sede/foreign student

Erasmus/Exchange

7. Hai la residenza in/Have the residence in *

- Veneto
- altra Regione/other italian Region
- altro/other

8. Hai la cittadinanza/Have You citizenship... *

- italiana/italian
- straniera/foreign

9. Sei beneficiario di borsa di studio ESU/Are You ESU scholarship beneficiary? *

- si/yes
- no/not

10. Sei beneficiario di alloggio ESU/Are You ESU accomodation beneficiary? *

- si/yes
- no/not

11. In quale fascia tariffaria accedi al servizio ristorativo A PRANZO/In what tariff band do you go to the LUNCH service? *

- gratuita/free
- una tariffa agevolata/a reduced fare
- tariffa piena/full fare

11bis. In quale fascia tariffaria accedi al servizio ristorativo A CENA/In what tariff band do you go to the DINNER service? *

- gratuita/free
- una tariffa agevolata/a reduced fare

- tariffa piena/full fare

II. LA FREQUENTAZIONE DEL SERVIZIO/SERVICE FREQUENCY

12. Con quale frequenza PRANZI in mensa/How often do You LUNCH in ESU restaurant? *

- Tutti i giorni/everyday
- 3-4 giorni a settimana/3-4 days in a week
- 1-2 giorni a settimana/1-2 days in a week
- occasionalmente/occasionally
- mai/never

13. Per quale ragione, di solito, NON PRANZI in mensa/For what reason, usually, you do not lunch in ESU restaurant? *

- preferisci mangiare a casa/You prefer to eat at home
- la mensa è distante dalla facoltà/ESU restaurant is far from your university
- a causa degli orari delle lezioni/due to lesson schedules
- preferisci mangiare nei bar/you prefer to eat in the bars
- altro/other

14. Generalmente A PRANZO scegli il/Generally, for lunch, You choose... *

- pasto intero/whole meal
- pasto ridotto/reduced meal

15. Per quale ragione scegli il pasto intero/For what reason do You choose the whole meal? *

- perché è migliore il rapporto qualità-prezzo/better quality-price rate
- perché è più rispondente alle tue esigenze alimentari/more responsive to your eating needs

perché il pasto ridotto non prevede secondo e contorno/reduced meal does not provide second and outline dishes

altro/other

16. Per quale ragione scegli il pasto ridotto/For what reason do You choose the reduced meal? *

perché è più economico/because it's cheaper

perché è più rispondente alle tue esigenze alimentari/more responsive to your eating needs

altro/other

17. Con quale frequenza CENI in mensa/How often do You have DINNER in the ESU restaurant? *

tutte le sere/every evening

3-4 sere a settimana/3-4 evenings in a week

1-2 sere a settimana/1-2 evenings in a week

occasionalmente/occasionally

mai/never

18. Per quale ragione di solito NON CENI in mensa/For what reason, usually, You have not dinner at ESU restaurant? *

preferisci mangiare a casa/You prefer to eat at home

la mensa è distante dalla tua abitazione/ESU restaurant is far from your home

sei uno studente in sede o pendolare/You're a student at home or commuting

la tariffa non è conveniente/The rate it's not cheap

perché chiude troppo presto/Because it closes too soon

altro/other

III. LA QUALITA' DEL SERVIZIO/THE QUALITY OF THE SERVICE

20. Ti sottopongo ora un elenco di aspetti relativi al servizio ristorativo. Indica la tua opinione con un punteggio da 1 a 6 (dove 1=molto soddisfacente, 6=per nulla soddisfacente):

20.1 periodo di apertura della mensa/opening time of ESU restaurant *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.2 orario di apertura della mensa a pranzo/opening hours for lunch at lunch time *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.3 orario di apertura della mensa a cena/dinner menu opening hours *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.4 accoglienza-estetica del locale/hospitality-aesthetics of the restaurant *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.5 comodità di tavoli e sedie/comfort of tables and chairs *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.6 illuminazione del locale/local lighting *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.7 climatizzazione del locale/air conditioning in the room *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.8 pulizia del locale/cleaning the room *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.9 igiene delle posate, stoviglie, vassoi/hygiene of cutlery, crockery, trays *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.10 pulizia dei servizi igienici/cleaning of the toilets *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.11 disponibilità di informazioni sui menù proposti giornalmente/availability of daily menu information

*

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.12 chiarezza delle informazioni sui menù proposti giornalmente/clarity of information about the daily menu options *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

20.13 cortesia del personale/courtesy of the staff *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

IV. IL PASTO/THE MEAL

21.1 quantità delle porzioni/quantity of portions *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

21.2 varietà del menù/variety of menu *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

21.3 aspetto estetico dei piatti/aesthetic appearance of the dishes *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

21.4 temperatura del cibo/food temperature *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

21.5 grado di cottura del cibo/degree of cooking of food *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

21.6 bontà-gustosità dei primi piatti/goodness-taste of the first courses *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

21.7 bontà-gustosità dei secondi piatti/goodness-taste of the second courses *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

21.8 bontà-gustosità dei contorni/goodness-tastiness of the contours *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

21.9 bontà-gustosità della frutta-dessert/goodness-flavor of fruit or dessert *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

21.10 qualità dei condimenti (olio, aceto...)/quality of condiments (oil, vinegar ...) *

	1	2	3	4	5	6	
molto soddisfacente /very good	<input type="radio"/>	per nulla soddisfacente /very bad					

22. In genere quanto attendi in coda a pranzo/Typically what you wait in the queue for lunch?

- fino a 5 minuti/up to 5 minutes
- 5-10 minuti/5-10 minutes
- 10-20 minuti/10-20 minutes
- più di 20 minuti/more than 20 minutes

23. In genere quanto tempo hai a disposizione per pranzare/Generally how much time you have available for lunch?

- fino a 30'/up to 30'
- fino a 60'/up to 60'
- oltre 60'/more than 60'

24. Come valuti, in generale, il rapporto qualità prezzo/How do you rate, in general, the value for money?

- molto adeguato/very adequate
- abbastanza adeguato/fairly adequate
- poco adeguato/little adequate
- per nulla adeguato/for nothing adequate

25. Quale aspetto ritieni più importante per la qualità del servizio/What do you think is most important to the quality of service?

- la cortesia del personale/the courtesy of the staff
- l'igiene/hygiene
- la gustosità del cibo/the tastiness of the food
- la varietà del menù/the variety of the menu
- il prezzo/the price
- il tempo di attesa/the waiting time
- l'ambiente/the aesthetics of the room