

Indagine sul livello di soddisfazione dell'utenza studentesca relativa al Servizio di Ristorazione dell'E.R.S.U. di Catania

Il grado di soddisfazione dell'utenza è un indicatore chiave per qualsiasi Ente che aspiri a raggiungere risultati eccellenti: in un sistema altamente competitivo come quello odierno la *customer satisfaction* può fare la differenza, ecco perché misurarla, tenerla sotto controllo e cercare di accrescerla è diventato un elemento fondamentale della strategia degli Enti che vogliono accrescere il loro livello performativo.

L'ERSU di Catania eroga servizi agli Studenti universitari, in relazione alle norme sul Diritto allo Studio, quindi conoscere le opinioni di chi usufruisce di tale servizio aiuterà a "mettere a fuoco" su quali siano i punti di forza sui quali puntare e quali invece i punti deboli su cui si dovrà migliorare.

Inoltre, essendo uno strumento diretto che offre la possibilità di conoscere la percezione che hanno gli utenti, si possono apportare le modifiche necessarie o aggiungere aspetti ulteriori all'attività in tempo reale, a partire dal giorno stesso o dal giorno seguente al questionario.

1 Vantaggi

2 Cosa fare con le risposte raccolte?

3 Qualche dato statistico

Vantaggi

Attraverso il questionario di soddisfazione si possono ottenere rapidamente i seguenti vantaggi:

Sondare i bisogni e le attese degli utenti che, dopo essere stati ben individuati, vengono ordinati per priorità e definiti in termini di prestazione minima accettabile e di prestazione ideale. La percezione, inoltre, viene raffrontata con indicazioni relative alle attese, il che consente di individuare dove concentrare gli sforzi migliorativi;

Scoprire i bisogni latenti dell'utenza, sviluppando la sensibilità e la capacità di cogliere i segnali deboli, di anticipare i bisogni.

La capacità di cogliere i bisogni latenti costituisce un forte stimolo all'innovazione e alla definizione di nuove risposte ai bisogni;

Individuare gli eventuali errori commessi e correre immediatamente ai ripari, evitando di ripetere gli stessi in futuro;

Trarre idee, spunti e suggerimenti utili alla definizione di interventi sempre più efficaci;

Definire in modo strategico nuovi servizi o interventi di miglioramento di quelli già esistenti.

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza, inoltre permette di superare l'autoreferenzialità, cioè l'errata convinzione che il punto di vista di chi offre il prodotto o eroga il servizio sia comunque migliore di quello dell'utente che lo riceve.

Il passaggio dalle sensazioni alla misura consentirà di ragionare sulla base di dati e di fatti, anziché sulla base di impressioni e sensazioni e di orientare l'organizzazione interna al servizio in funzione delle reali necessità dell'utenza.

In ultima analisi quindi, il questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza rappresenta un vero e proprio strumento di gestione e può costituire una potente leva d'accelerazione e orientamento al cambiamento sugli aspetti organizzativi, sugli aspetti strutturali e sugli aspetti tecnici dell'Ente. I.C.

Cosa fare con le risposte raccolte?

La prima cosa da fare ci è parsa sicuramente quella di evidenziare i reclami e le osservazioni negative dell'utenza in modo da poter segnalare e dare modo di applicare i necessari correttivi nel più breve tempo possibile.

Anche eventuali buoni suggerimenti andrebbero ascoltati e messi in pratica per migliorare l'organizzazione.

E' convinzione di chi scrive che, dare un seguito alle risposte e alle segnalazioni degli utenti, li rassicura che è stato esaminato tutto ciò che hanno segnalato e che sono stati messi in atto gli strumenti necessari al miglioramento del Servizio.

Qualche dato statistico

Per evidenziare quanto conti monitorare il grado di soddisfazione dell'utente, riportiamo infine qualche dato significativo:

Un recente studio sull'analisi statistica ha evidenziato che:

- un aumento del 5% del numero degli utenti soddisfatti sui singoli plessi di somministrazione del Servizio, incide significativamente sul grado di soddisfazione generale nei confronti dell'Ente erogatore, portando il grado di soddisfazione generale verso un aumento nell'ordine del 25%;
- in linea generale, solo una piccola percentuale degli utenti insoddisfatti manifesta lamentele;
- un utente con un problema parlerà male dell'azienda che l'ha generato ad altre nove persone;
- un utente soddisfatto parlerà del prodotto/servizio che l'ha deliziato ad altre cinque persone.

Propedeuticamente alla redazione ed alla somministrazione del questionario di gradimento all'utenza studentesca, del Servizio di Ristorazione, si è pensato di analizzare la quantità dei pasti somministrati durante l'anno 2017, presso le mense dislocate nella città di Catania e presso i ristoranti convenzionati presso la sede distaccata di Ragusa.

Dall'analisi dei dati raccolti (All. A) si è evidenziato che:

- ✓ i pasti totali erogati durante il corso dell'anno 2017 sono stati **342.810**;
- ✓ presso le mense dislocate nella città di Catania sono stati **318.896 (93%)**;
- ✓ presso i ristoranti convenzionati nella sede di Ragusa sono stati **23.914 (7%)**;
- ✓ l'affluenza **massima** è avvenuta durante i mesi di **marzo e novembre**;
- ✓ l'affluenza **minima** è avvenuta (escludendo il mese di agosto, durante il quale le mense sono chiuse ad esclusione della "Centro") nel corso dei mesi di **febbraio e luglio**;

Dalla lettura dei risultati di questa primissima analisi si è deciso di somministrare il questionario presso le mense a Catania, visto che sono frequentate dalla maggioranza assoluta dei fruitori (93%).

Il suddetto questionario è stato sottoposto agli studenti, durante periodo di affluenza massima, in modo da avere un ampio ventaglio di risposte al vaglio dell'analisi.

Nel redigere il questionario si è fatto riferimento al modello proposto dal Dirigente U.O. 2, utilizzato per le interviste rivolte nei mesi precedenti, allargandolo ad ulteriori campi di indagine, degne di analisi a modo di vedere dello Staff.

Il questionario somministrato contiene n°11 domande basate su 5 macro-aree di indagine (All.B):

- ❖ percezione degli utenti sulla varietà dei menù, sui quantitativi e sulla qualità degli ingredienti utilizzati (domande n°1 e 2)
- ❖ livello di soddisfazione sul grado di cottura delle pietanze, sulla temperatura delle portate e sulla stagionalità dei contorni (domande n° 3, 4, 5 e 6)
- ❖ comfort generale degli utenti: tempi di attesa alla distribuzione, percezione del grado di pulizia dei locali e/o disponibilità del personale (domande n°7, 8 e 9)
- ❖ livello generale di soddisfazione del Servizio (domanda n°10)
- ❖ preferenze/orientamenti sui menù serali (domanda n°11)

Inclusivamente alle menzionate aree di indagine, si è tenuto conto anche delle proposte, dei suggerimenti e delle criticità emerse da commenti aperti degli studenti riportati al momento dell'analisi delle singole schede.

Si è proceduto, quindi, all'esame dei risultati così come emersi dall'esame delle schede rilevate:

Il servizio è gestito dall'azienda Pellegrini s.p.a. presso le mense "Cittadella" e "Centro", mentre presso la mensa "Vittorio Emanuele" è gestito dalla ditta Catering srl.

In base alla conoscenza storica sull'affluenza degli studenti è stato distribuito il questionario in numero proporzionale presso le diverse strutture: n°400 copie presso la mensa della Cittadella, n°250 presso la mensa della via Oberdan (Centro) e n° 150 presso la mensa di via Vittorio Emanuele.

Gli studenti si sono espressi così come di seguito:

I.C.

Cittadella (All.1)

Sono stati compilati dagli studenti e valutati n° 218 questionari, con i seguenti risultati sulle singole interviste:

- Sei soddisfatto della varietà dei menù e dei quantitativi proposti?
L' 11% pessimo, il 27% mediocre, il 24% sufficiente, il 32% buono e il 6% ottimo.
- Come valuti la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?
Il 16% pessimo, il 28% mediocre, il 32% sufficiente, il 21% buono e il 4% ottimo.
- Ritieni adeguata la temperatura degli alimenti?
Il 16% pessimo, il 27% mediocre, il 33% sufficiente, il 19% buono e il 6% ottimo.
- Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei primi piatti?
L' 11% pessimo, il 23% mediocre, il 31% sufficiente, il 27% buono e l'8% ottimo.
- Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei secondi piatti?
Il 13% pessimo, il 16% mediocre, il 35% sufficiente, il 29% buono e il 6% ottimo.
- Ritieni soddisfacente la stagionalità dei contorni a base di ortaggi/verdure
Il 17% pessimo, il 27% mediocre, il 29% sufficiente, il 22% buono e il 5% ottimo
- Ritieni adeguati i tempi di fila alla distribuzione delle portate?
Il 63% pessimo, il 21% mediocre, il 11% sufficiente, il 6% buono e lo 0% ottimo
- Ritieni puliti e confortevoli i locali della mensa?
Il 3% pessimo, il 16% mediocre, il 27% sufficiente, il 38% buono e il 16% ottimo
- Il personale della mensa è disponibile?
L' 8% pessimo, il 10% mediocre, il 23% sufficiente, il 31% buono e il 28% ottimo
- Complessivamente sei soddisfatto del servizio mensa?
Il 9% pessimo, il 21% mediocre, il 40% sufficiente, il 26% buono e il 4% ottimo
- Cosa preferiresti mangiare per cena?

n° 96 Pizza con contorno di patatine o piatto freddo e n° 122 Piatto completo di primo e secondo
I.C.

Centro (Oberdan) (All.2)

Sono stati compilati dagli studenti e valutati n° 176 questionari, con i seguenti risultati sulle singole interviste:

- *Sei soddisfatto della varietà dei menù e dei quantitativi proposti?*

Il 18% pessimo, il 23% mediocre, il 23% sufficiente, il 26% buono e il 10% ottimo.

- *Come valuti la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?*

Il 21% pessimo, il 30% mediocre, il 27% sufficiente, il 20% buono e il 2% ottimo.

- *Ritieni adeguata la temperatura degli alimenti?*

Il 21% pessimo, il 31% mediocre, il 24% sufficiente, il 21% buono e il 3% ottimo.

- *Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei primi piatti?*

Il 17% pessimo, il 24% mediocre, il 27% sufficiente, il 26% buono e il 6% ottimo.

- *Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei secondi piatti?*

Il 16% pessimo, il 26% mediocre, il 24% sufficiente, il 28% buono e il 6% ottimo.

- *Ritieni soddisfacente la stagionalità dei contorni a base di ortaggi/verdure*

Il 20% pessimo, il 22% mediocre, il 34% sufficiente, il 20% buono e il 5% ottimo

- *Ritieni adeguati i tempi di fila alla distribuzione delle portate?*

Il 6% pessimo, il 13% mediocre, il 29% sufficiente, il 43% buono e il 9% ottimo

- *Ritieni puliti e confortevoli i locali della mensa?*

Il

- *Il personale della mensa è disponibile?*

Il 5% pessimo, il 13% mediocre, il 24% sufficiente, il 34% buono e il 24% ottimo

- *Complessivamente sei soddisfatto del servizio mensa?*

Il 13% pessimo, il 27% mediocre, il 26% sufficiente, il 29% buono e il 6% ottimo

- *Cosa preferiresti mangiare per cena?*

n° 90 Pizza con contorno di patatine o piatto freddo e n° 86 Piatto completo di primo e secondo

Vittorio Emanuele (All.3)

Sono stati compilati dagli studenti e valutati n° 121 questionari, con i seguenti risultati sulle singole interviste:

- Sei soddisfatto della varietà dei menù e dei quantitativi proposti?
L'1% pessimo, il 2% mediocre, il 9% sufficiente, il 41% buono e il 46% ottimo.
- Come valuti la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?
Lo 0% pessimo, il 2% mediocre, l'8% sufficiente, il 34% buono e il 55% ottimo.
- Ritieni adeguata la temperatura degli alimenti?
Il 2% pessimo, il 3% mediocre, il 12% sufficiente, il 46% buono e il 37% ottimo.
- Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei primi piatti?
Il 4% pessimo, il 4% mediocre, il 12% sufficiente, il 31% buono e il 49% ottimo.
- Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei secondi piatti?
Lo 0% pessimo, il 2% mediocre, il 5% sufficiente, il 38% buono e il 55% ottimo.
- Ritieni soddisfacente la stagionalità dei contorni a base di ortaggi/verdure
L'1% pessimo, il 3% mediocre, il 15% sufficiente, il 35% buono e il 46% ottimo
- Ritieni adeguati i tempi di fila alla distribuzione delle portate?
L'1% pessimo, il 2% mediocre, il 6% sufficiente, il 39% buono e il 53% ottimo
- Ritieni puliti e confortevoli i locali della mensa?
Lo 0% pessimo, il 2% mediocre, il 6% sufficiente, il 28% buono e il 64% ottimo
- Il personale della mensa è disponibile?
Lo 0% pessimo, l'1% mediocre, l'1% sufficiente, il 10% buono e il 88% ottimo
- Complessivamente sei soddisfatto del servizio mensa?
Lo 0% pessimo, il 2% mediocre, il 6% sufficiente, il 21% buono e il 71% ottimo
- Cosa preferiresti mangiare per cena?

*n°36 Pizza con contorno di patatine o piatto freddo e n° 85 Piatto completo di primo e secondo
I.C.*

Considerazioni

In base alla lettura dei risultati fin qui esaminati, si può dedurre che il giudizio complessivo sul servizio risulta abbastanza soddisfacente, anche se migliorabile.

Da un'analisi dei risultati emersi dall'indagine per macro-aree si conferma il grado di soddisfazione generale del Servizio e sul comfort degli studenti nelle tre mense, più che sufficiente per "Centro" e "Cittadella", ottimo per la "Vittorio Emanuele" (All. D ed F); i giudizi espressi denotano una percezione di sufficiente soddisfazione per quanto riguarda la varietà dei menù, i quantitativi e la qualità degli ingredienti usati presso le mense "Cittadella" e "Centro", così come per la percezione sul grado di cottura delle portate e la stagionalità dei contorni proposti (All.C); presso la mensa "Vittorio Emanuele" gli intervistati hanno un'ottima percezione sulla varietà dei menù e sulla qualità degli ingredienti usati, così come per quanto riguarda la temperatura delle portate e la stagionalità dei contorni (All.E)

Dalla lettura delle singole interviste, presso le mense site alla Cittadella e in Via Oberdan (Centro) la maggioranza dei giudizi si attesta tra sufficiente e buono, quasi il 20% lamenta poca varietà, risulta insoddisfatto il 20% degli studenti, ma il 10% trova il servizio ottimo; alla mensa Vittorio Emanuele quasi la totalità degli studenti intervistati ha espresso giudizi tra il buono e l'ottimo e uno sparutissimo numero di studenti trova il servizio migliorabile. La maggioranza degli intervistati preferisce il pasto completo di primo e secondo, per il pasto serale.

Dalla lettura delle giudizi aperti espressi dagli studenti" sono emerse alcune criticità, su aspetti sicuramente migliorabili, in particolare un certo numero di utenti della mensa "Vittorio Emanuele", pur soddisfatti dal servizio, trovano insufficiente la quantità delle porzioni, presso le mense "Centro" e "Cittadella" vengono evidenziate criticità circa la cura delle posate in metallo, sulla ripetitività delle portate proposte e sulla scelta del pane, tra tutte la criticità che emerge è quella data dalle lunghe attese al banco di distribuzione delle portate, con rilevanza presso la mensa "Cittadella".

Ufficio Ristorazione ERSU Catania

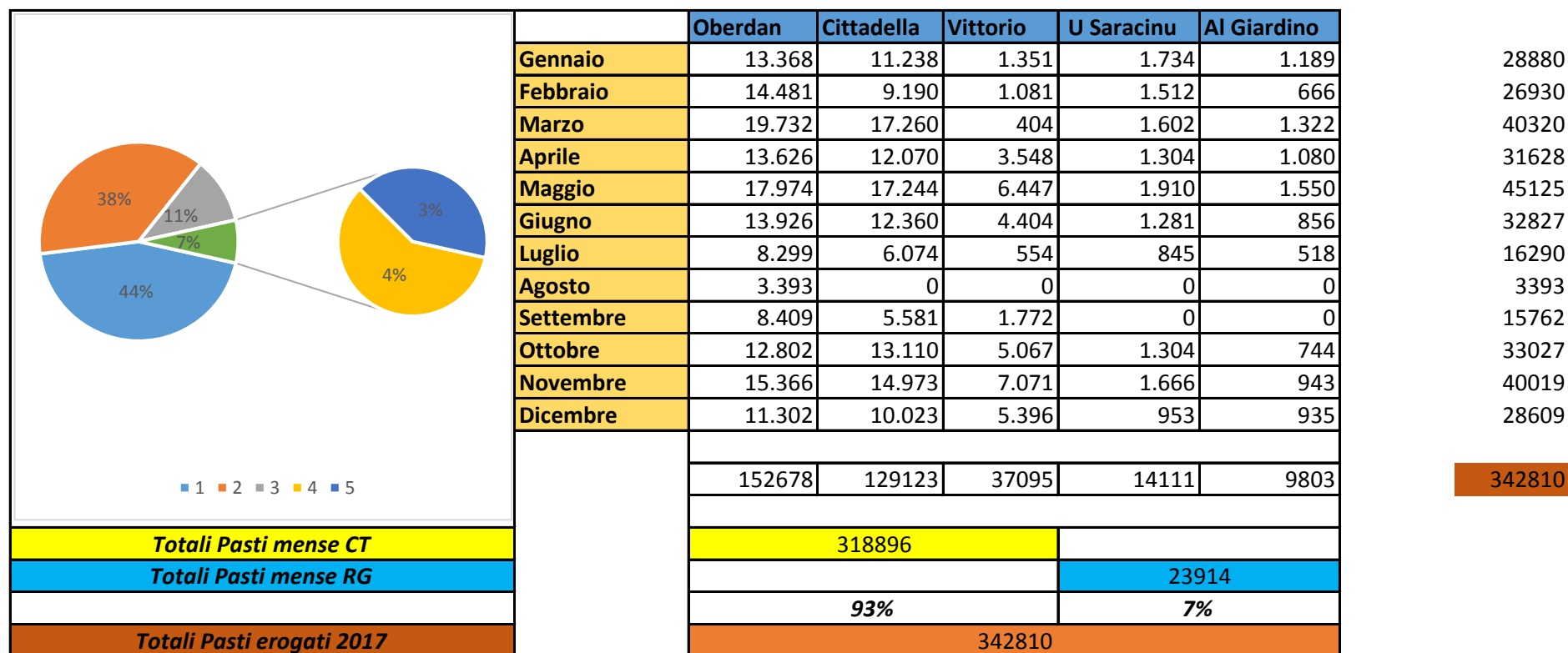
Il Collaboratore

Sig. Ignazio Coco

Il Responsabile
Dott. Salvatore Cigna

ANALISI SUL NUMERO DEI PASTI CONSUMATI ANNUALMENTE

All.A



I.C.

Sondaggio DI GRADIMENTO SERVIZIO MENSA

All.1

MENSA: CITTADELLA						
PERIODO SONDAGGIO: FEBBRAIO 2018						
Domanda	Scala					
	Pessimo/a	Mediocre	Sufficiente	Buono/a	Ottimo/a	
Sei soddisfatto della varietà dei menù e dei quantitativi proposti?	25	59	52	69	13	218
	11%	27%	24%	32%	6%	100%
Come valuti la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?	34	61	70	45	8	218
	16%	28%	32%	21%	4%	100%
Ritieni adeguata la temperatura degli alimenti?	35	58	71	41	13	218
	16%	27%	33%	19%	6%	100%
Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei primi piatti?	25	50	67	59	17	218
	11%	23%	31%	27%	8%	100%
Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei secondi piatti?	29	35	77	63	14	218
	13%	16%	35%	29%	6%	100%
Ritieni soddisfacente la stagionalità dei contorni a base di ortaggi/verdure	38	58	64	48	10	218
	17%	27%	29%	22%	5%	100%
Ritieni adeguati i tempi di fila alla distrubuzione delle portate?	137	45	23	12	1	218
	63%	21%	11%	6%	0%	100%
Ritieni puliti e confortevoli i locali della mensa?	7	35	58	83	35	218
	3%	16%	27%	38%	16%	100%
Il personale della mensa è disponibile?	17	21	51	67	62	218
	8%	10%	23%	31%	28%	100%
Complessivamente sei soddisfatto del servizio mensa?	19	46	88	57	8	218
	9%	21%	40%	26%	4%	100%
Preferenze a cena						
Cosa preferiresti mangiare per cena?	Pizza con contorno di patatine o piatto freddo		Pasto completo con primo e secondo			
	96		122			218

I.C.

Sondaggio DI GRADIMENTO SERVIZIO MENSA

All.2

MENSA: CENTRO (OBERDAN)						
PERIODO SONDAGGIO: FEBBRAIO 2018						
Domanda	Scala					
	Pessimo/a	Mediocre	Sufficiente	Buono/a	Ottimo/a	
Sei soddisfatto della varietà dei menù e dei quantitativi proposti?	32	41	41	45	17	176
	18%	23%	23%	26%	10%	100%
Come valuti la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?	37	52	48	35	4	176
	21%	30%	27%	20%	2%	100%
Ritieni adeguata la temperatura degli alimenti?	36	55	42	37	5	175
	21%	31%	24%	21%	3%	100%
Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei primi piatti?	30	42	48	46	10	176
	17%	24%	27%	26%	6%	100%
Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei secondi piatti?	28	46	43	49	10	176
	16%	26%	24%	28%	6%	100%
Ritieni soddisfacente la stagionalità dei contorni a base di ortaggi/verdure	35	38	59	36	8	176
	20%	22%	34%	20%	5%	100%
Ritieni adeguati i tempi di fila alla distrubuzione delle portate?	10	23	51	76	16	176
	6%	13%	29%	43%	9%	100%
Ritieni puliti e confortevoli i locali della mensa?	7	14	46	83	26	176
	4%	8%	26%	47%	15%	100%
Il personale della mensa è disponibile?	9	22	43	59	43	176
	5%	13%	24%	34%	24%	100%
Complessivamente sei soddisfatto del servizio mensa?	23	47	45	51	10	176
	13%	27%	26%	29%	6%	100%
Preferenze a cena						
Cosa preferiresti mangiare per cena?	Pizza con contorno di patatine o piatto freddo		Pasto completo con primo e secondo			
	90		86			176

I.C.

Sondaggio DI GRADIMENTO SERVIZIO MENSA

All.3

MENSA: VITTORIO EMANUELE						
PERIODO SONDAGGIO: FEBBRAIO 2018						
Domanda	Scala					
	Pessimo/a	Mediocre	Sufficiente	Buono/a	Ottimo/a	
Sei soddisfatto della varietà dei menù e dei quantitativi proposti?	1	3	11	50	56	121
	1%	2%	9%	41%	46%	100%
Come valuti la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?	0	3	10	41	67	121
	0%	2%	8%	34%	55%	100%
Ritieni adeguata la temperatura degli alimenti?	2	4	14	56	45	121
	2%	3%	12%	46%	37%	100%
Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei primi piatti?	5	5	14	38	59	121
	4%	4%	12%	31%	49%	100%
Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei secondi piatti?	0	3	6	46	66	121
	0%	2%	5%	38%	55%	100%
Ritieni soddisfacente la stagionalità dei contorni a base di ortaggi/verdure	1	4	18	42	56	121
	1%	3%	15%	35%	46%	100%
Ritieni adeguati i tempi di fila alla distrubuzione delle portate?	1	2	7	47	64	121
	1%	2%	6%	39%	53%	100%
Ritieni puliti e confortevoli i locali della mensa?	0	3	7	34	77	121
	0%	2%	6%	28%	64%	100%
Il personale della mensa è disponibile?	0	1	1	12	107	121
	0%	1%	1%	10%	88%	100%
Ccomplessivamente sei soddisfatto del servizio mensa?	0	3	7	25	86	121
	0%	2%	6%	21%	71%	100%
Preferenze a cena						
Cosa preferiresti mangiare per cena?	Pizza con contorno di patatine o piatto freddo			Pasto completo con primo e secondo		
	36			85		121

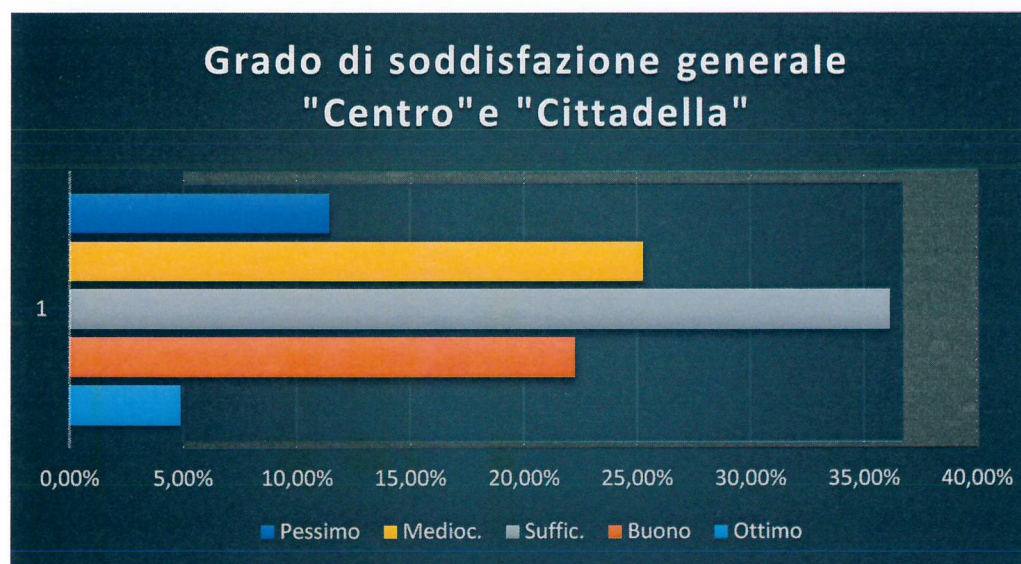
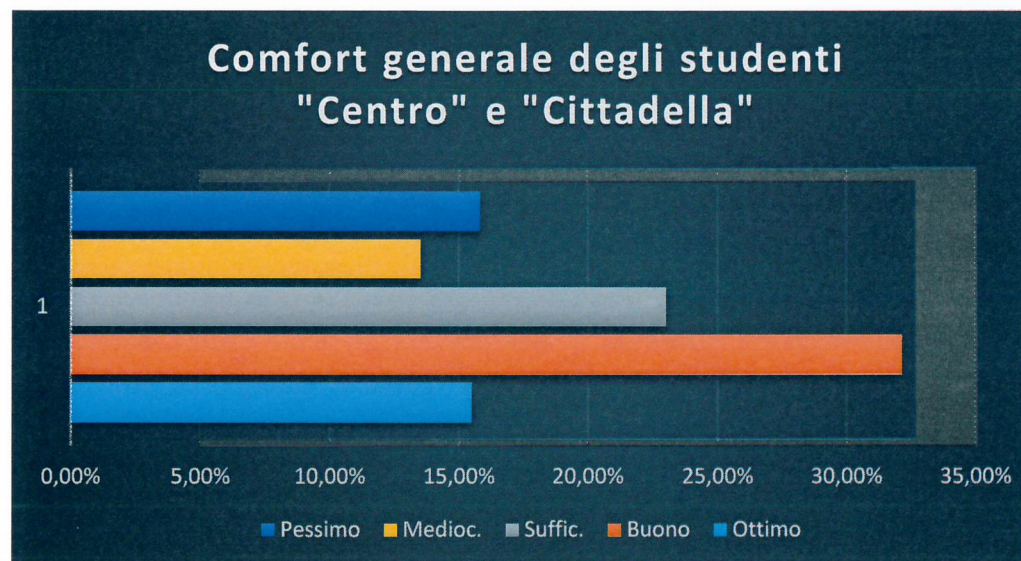
I.C.

All. C



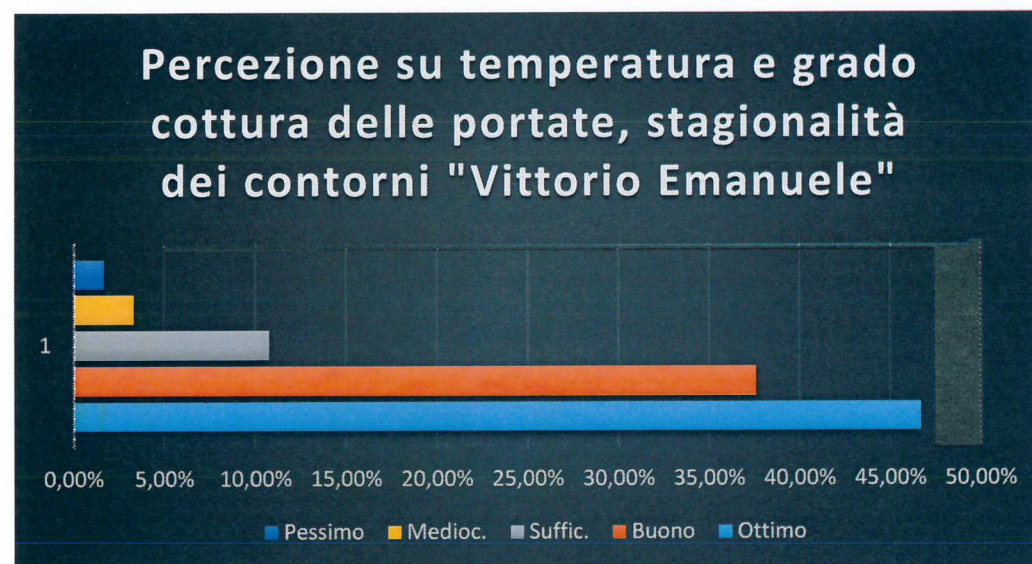
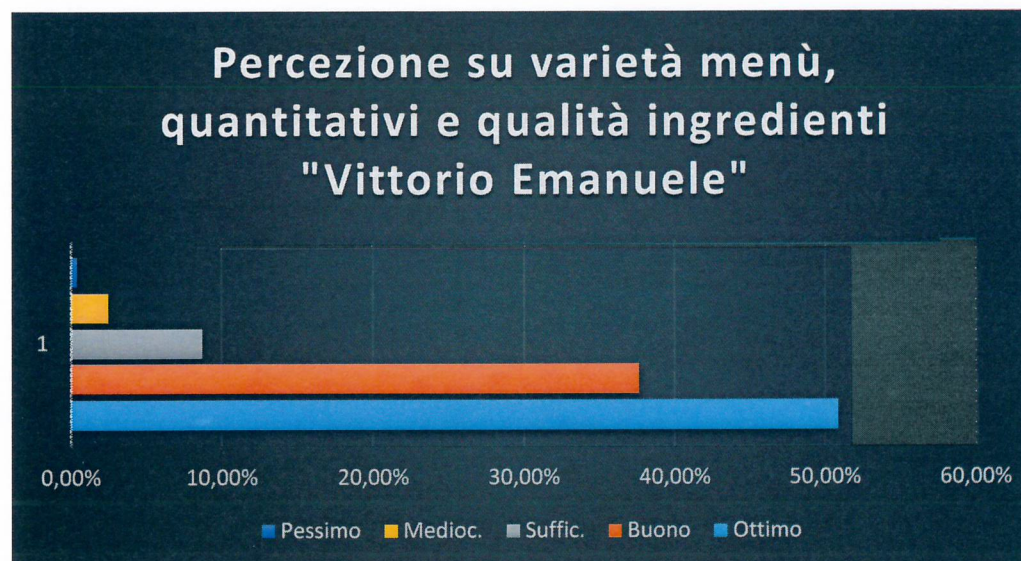
I.C.

All. D



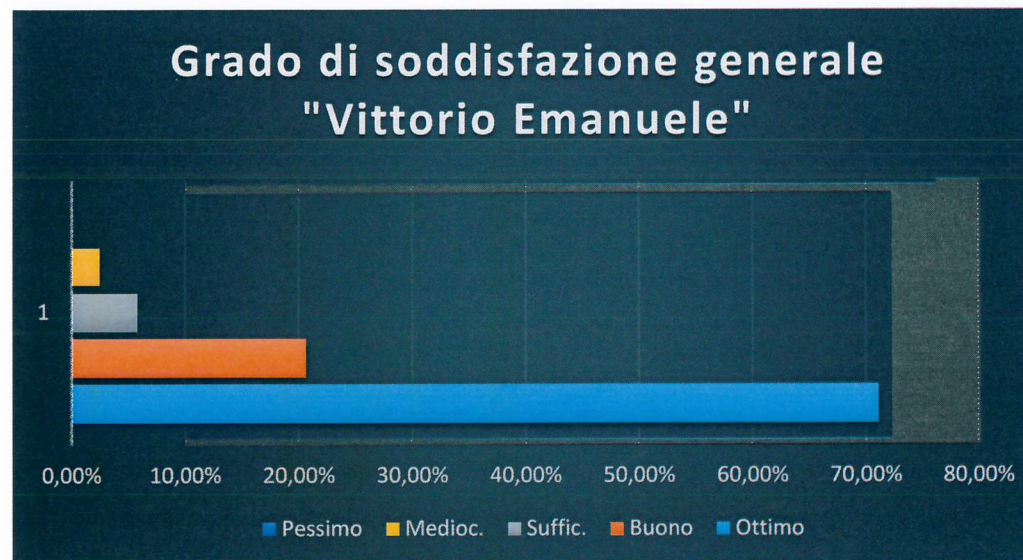
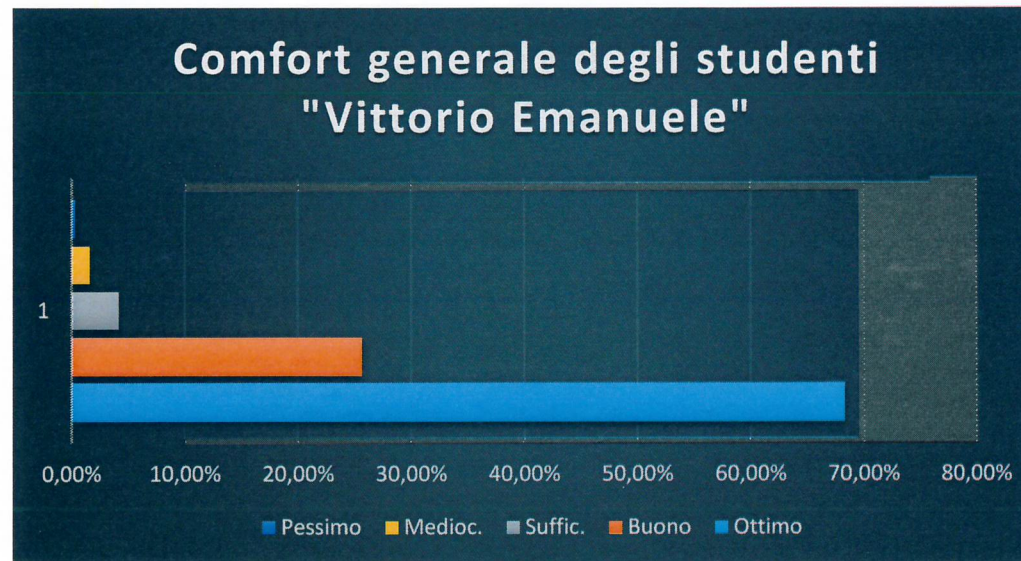
I.C.

All. E



I.C.

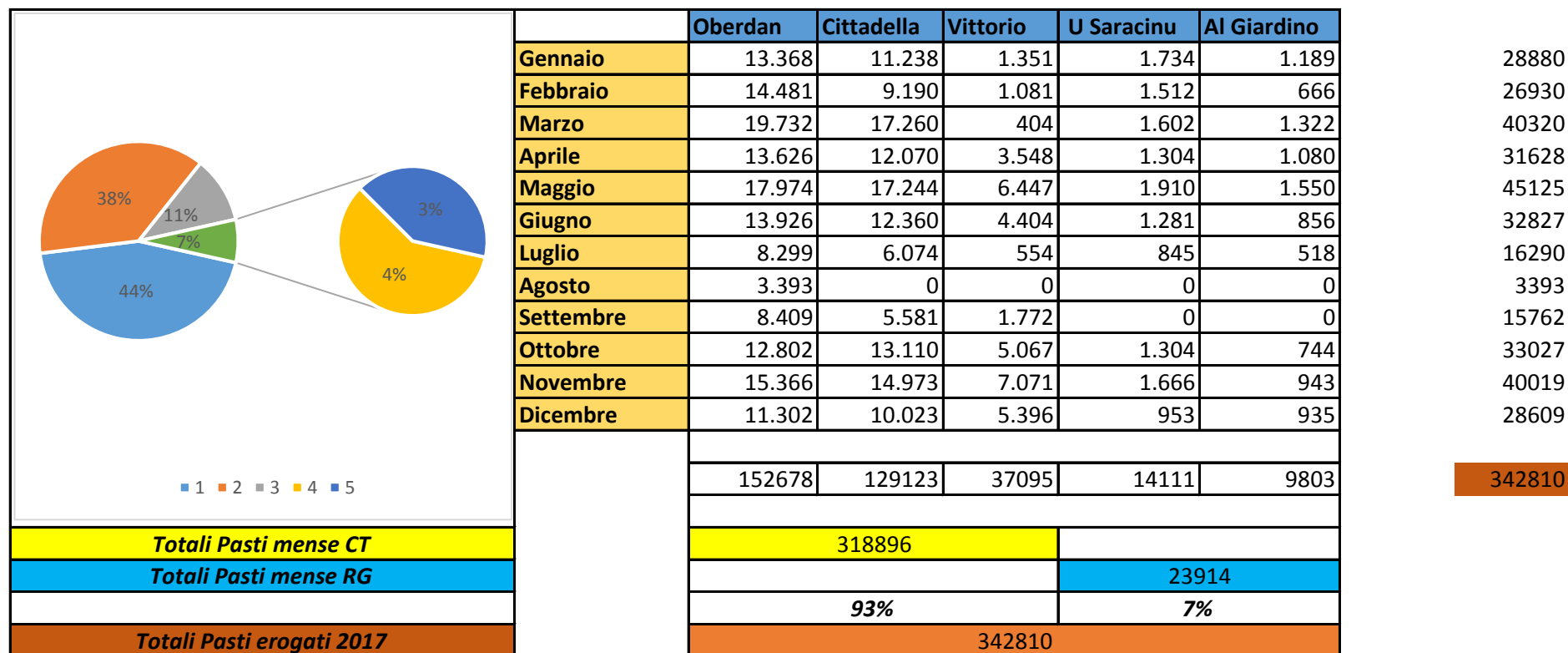
All. F



I.C.

ANALISI SUL NUMERO DEI PASTI CONSUMATI ANNUALMENTE

All.A



I.C.