



CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ALLOGGIATI

Anno accademico 2022/2023

REPORT RISPOSTE DEL QUESTIONARIO

(Marco Aleksy Commisso, 2 giugno 2023)

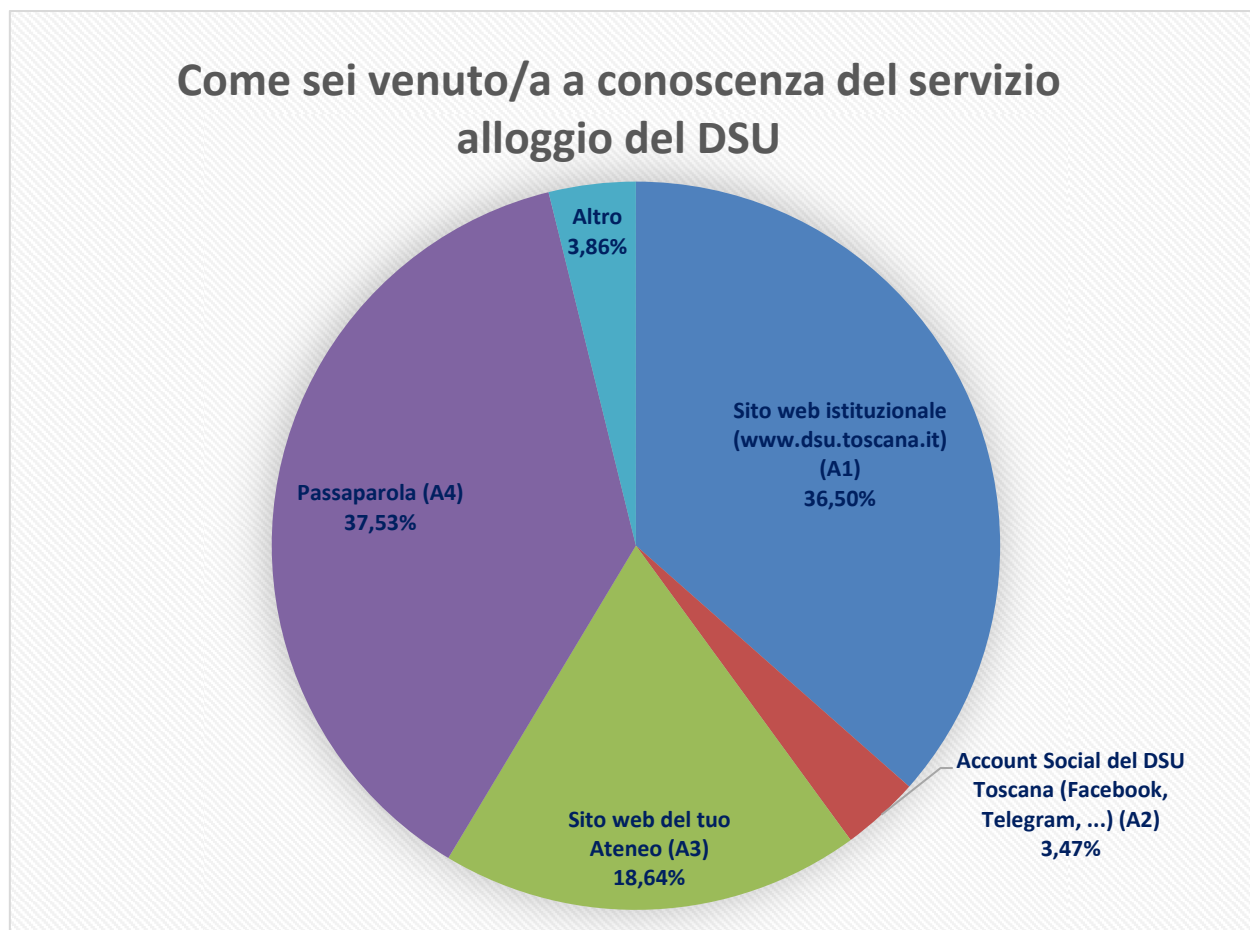
DATI SINTETICI

- DATA INIZIO INDAGINE: 15 MAGGIO 2023 ore 18.00
- DATA FINE INDAGINE: 29 MAGGIO 2023 ore 18.00
- STUDENTI INVITATI: 3.074
- QUESTIONARI COMPLETATI: 778
- TASSO DI PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE: **25,31%** (27,47% nel 2022, 15,93% nel 2021)

MEDIA PONDERATA RILEVANTE AI FINI DEL PQPO: 6,381 (6,384 nel 2022; 6,357 nel 2021)

QUESITO	DESCRIZIONE SINTETICA	MEDIA Customer 2023	MEDIA Customer 2022	MEDIA Customer 2021	# 2023 vs 2022
RES02	Accoglienza all'accesso in residenza	7,147	7,088	7,002	↑
RES03	Pulizia spazi comuni	6,316	6,358	6,167	↓
RES04	Manutenzione camere	6,036	5,606	5,865	↑
RES05	Servizio lavanderia	5,098	5,007	4,965	↑
RES06	Procedure mobilità	5,817	5,606	5,720	↑
RES07	Esperienza complessiva	6,951	6,921	6,905	↑
RIS06.1	Accoglienza dei locali	7,052	7,125	7,020	↓
RIS06.2	Orari di apertura	7,484	7,453	7,339	↑
RIS06.3	Qualità alimenti	5,604	5,484	5,386	↑
RIS06.4	Quantità alimenti	6,555	6,573	6,603	↓
RIS06.5	Varietà del menù	5,794	5,728	5,640	↑
RIS06.6	Adeguatezza spazi consumazione pasti	7,052	7,287	7,041	↓
RIS06.7	Tempi di attesa	5,378	6,622	6,277	↓
RIS06.8	Particolare attenzione a esigenze alimentari/religiose	6,229	5,848	6,039	↑
RIS06.9	Comunicazione menù	6,424	6,227	6,390	↑
RIS06.10	Comunicazione allergeni	6,089	6,046	6,278	↑
RIS06.11	Disponibilità e cortesia personale	7,570	7,439	7,321	↑
RIS11	Qualità servizio sportello tessere	6,255	6,490	6,469	↓

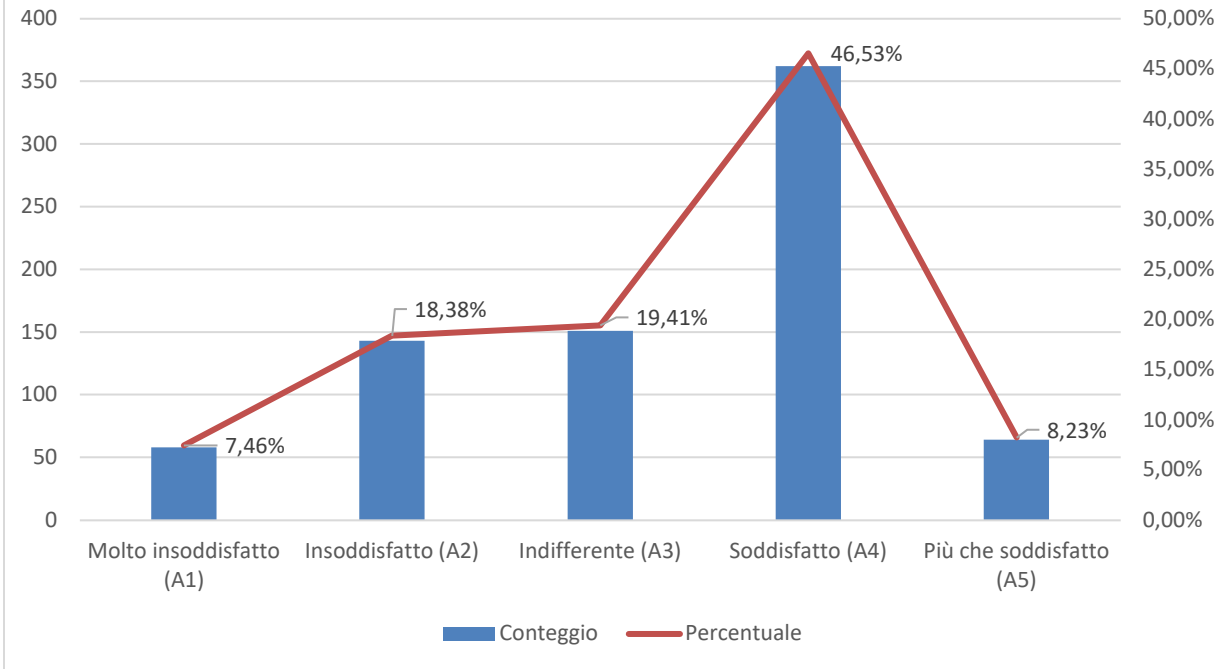
SEZIONE 1 – COMUNICAZIONE ALL'UTENZA



Altro: conoscenza personale, salone orientamento

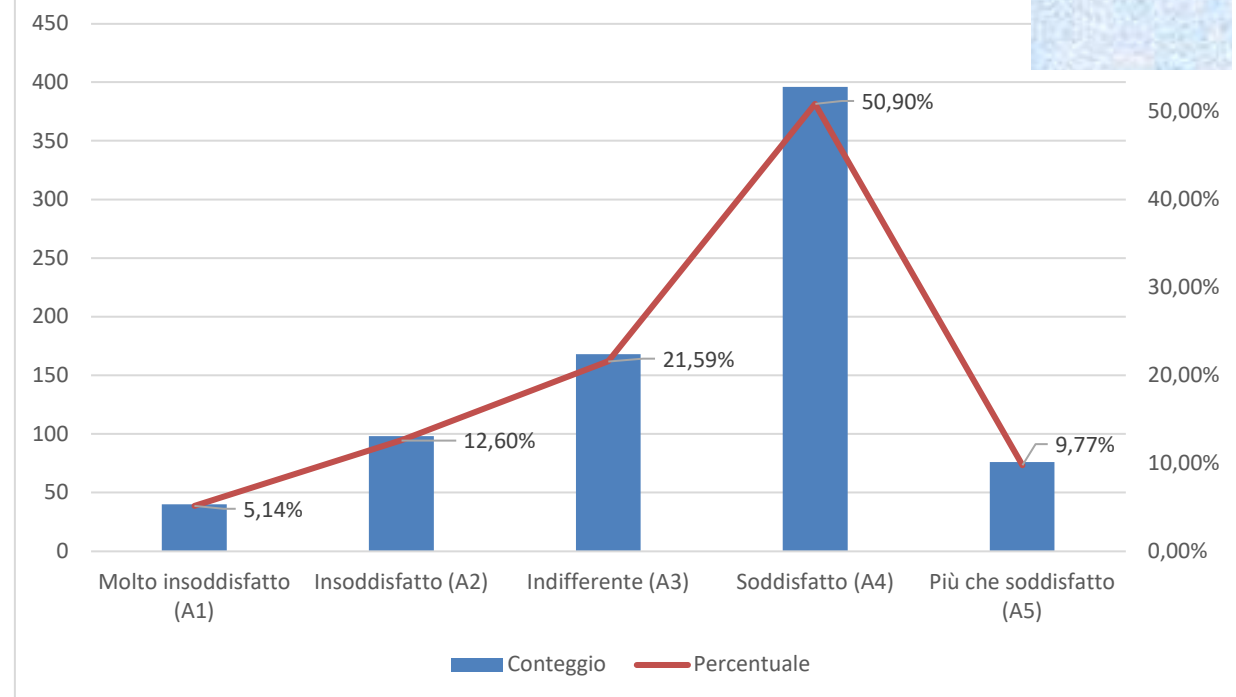
PUNTEGGIO
6,594/10

Efficienza della comunicazione del DSU Toscana sulle informazioni relative al servizio alloggio

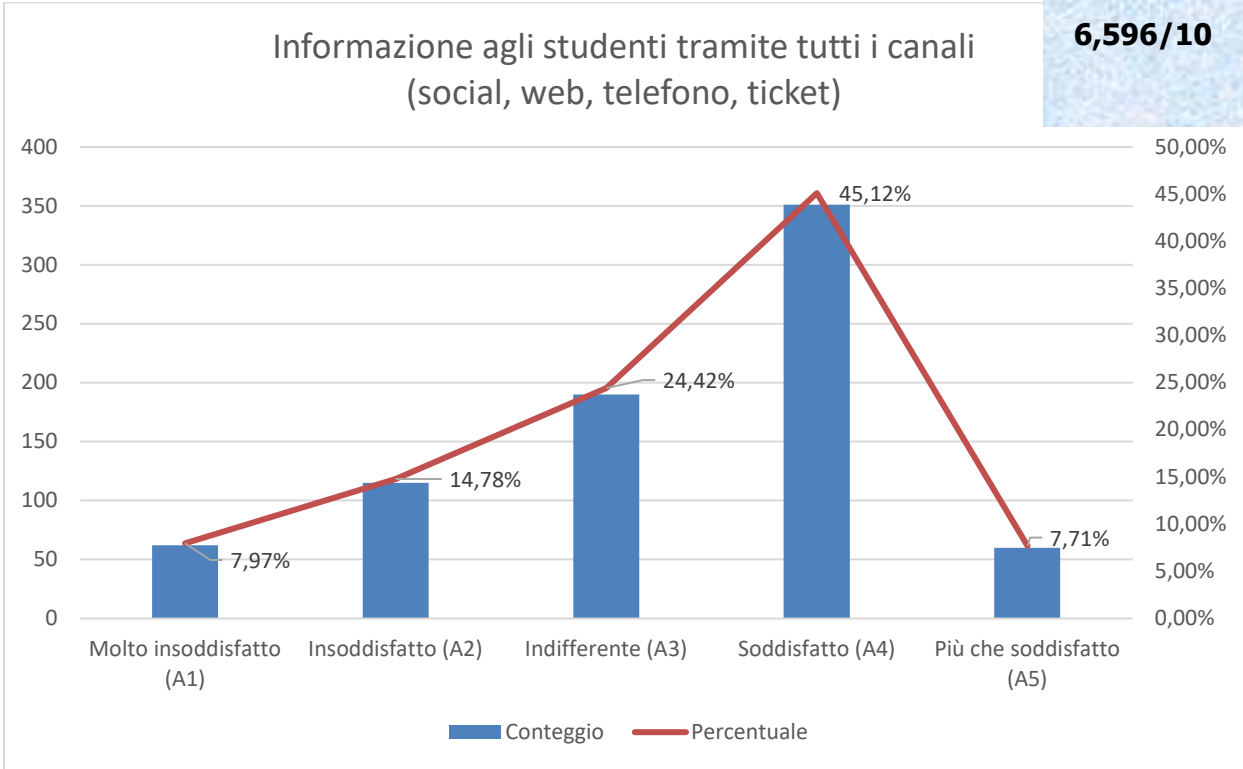


PUNTEGGIO
6,951/10

Informazioni fornite sul sito in merito alle modalità di accesso al Servizio Ristorazione tramite Card Studente della Toscana



PUNTEGGIO
6,596/10



Suggerimenti per migliorare la comunicazione verso l'utenza

MONITOR INFORMATIVI PRESSO LE RESIDENZE

FAVORIRE FORMAZIONE LINGUISTICA DEL
PERSONALE (INGLESE)

WEBINAR PERIODICI AZIENDA/UTENTI

RAFFORZARE COMUNICAZIONE TRAMITE SOCIAL

ATTIVARE SISTEMA DI NOTIFICHE PER INTEVENTI DI
MANUTENZIONE E IN GENERALE PER QUALSIASI
TIPOLOGIA DI ALLERTA

INCREMENTARE LA DISPONIBILITA' DI SLOT PER
APPUNTAMENTI FISICI E TELEFONICI

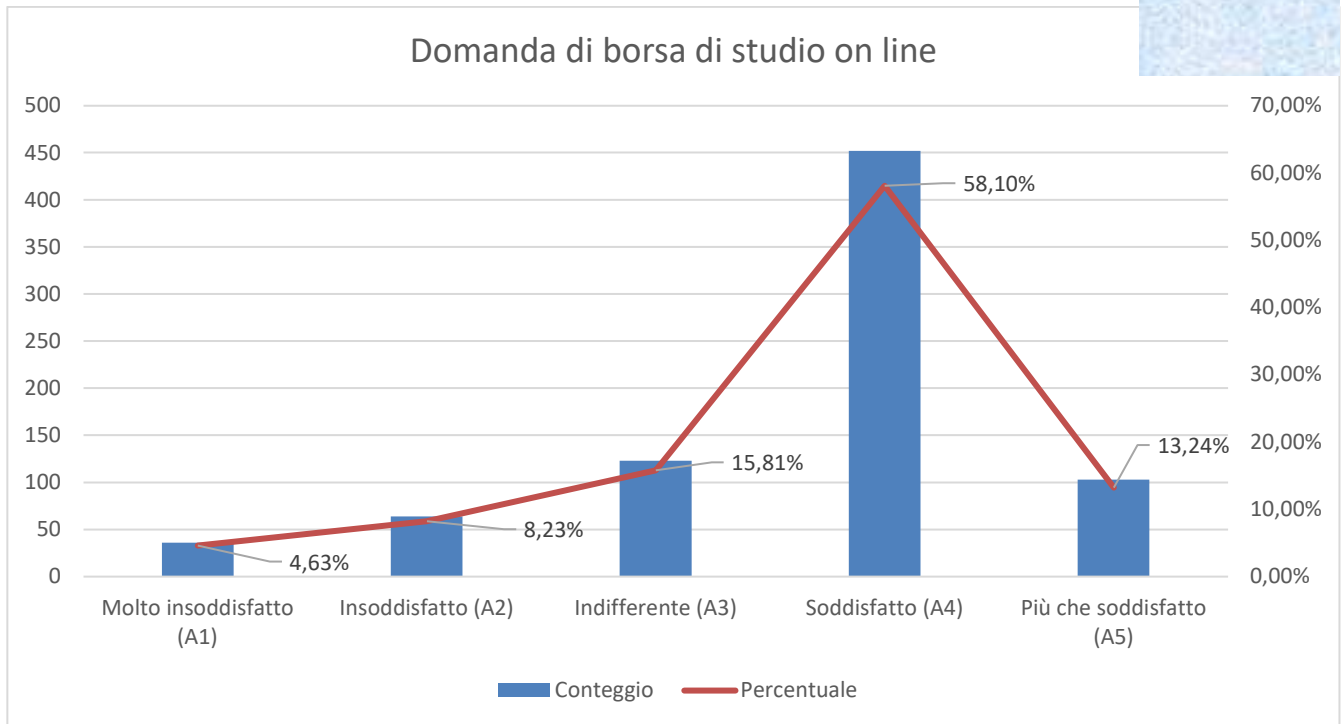
REDAZIONE DELLE COMUNICAZIONI ANCHE IN
INGLESE

FAVORIRE I CONTATTI CON I RESPONSABILI E CON I
RAPPRESENTANTI

SEZIONE 2 – BENEFICI E INTERVENTI MONETARI

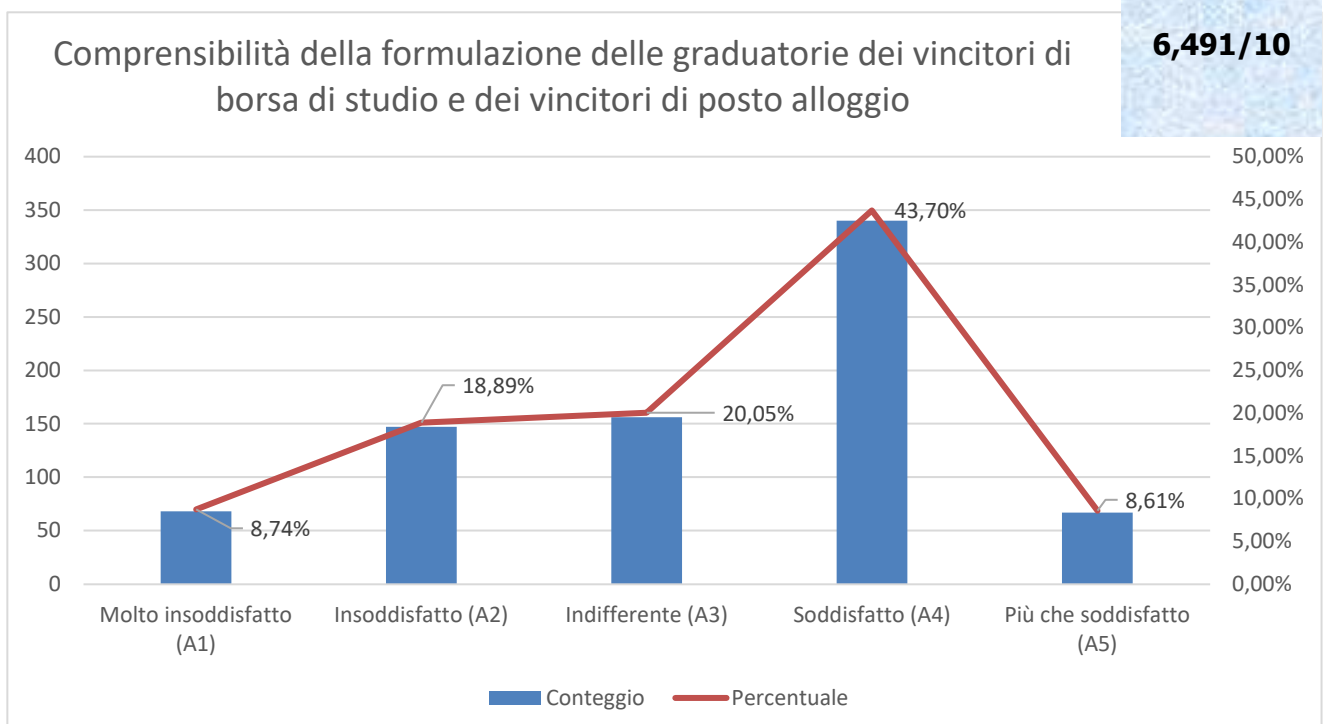
PUNTEGGIO

7,342/10



PUNTEGGIO

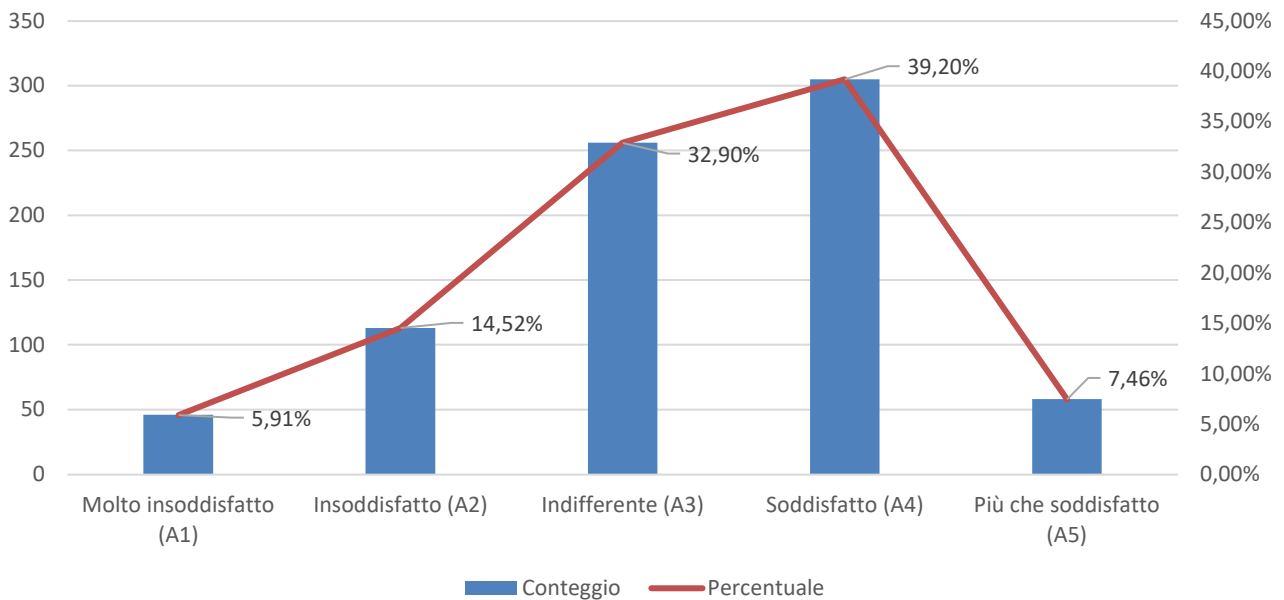
6,491/10



PUNTEGGIO

6,555/10

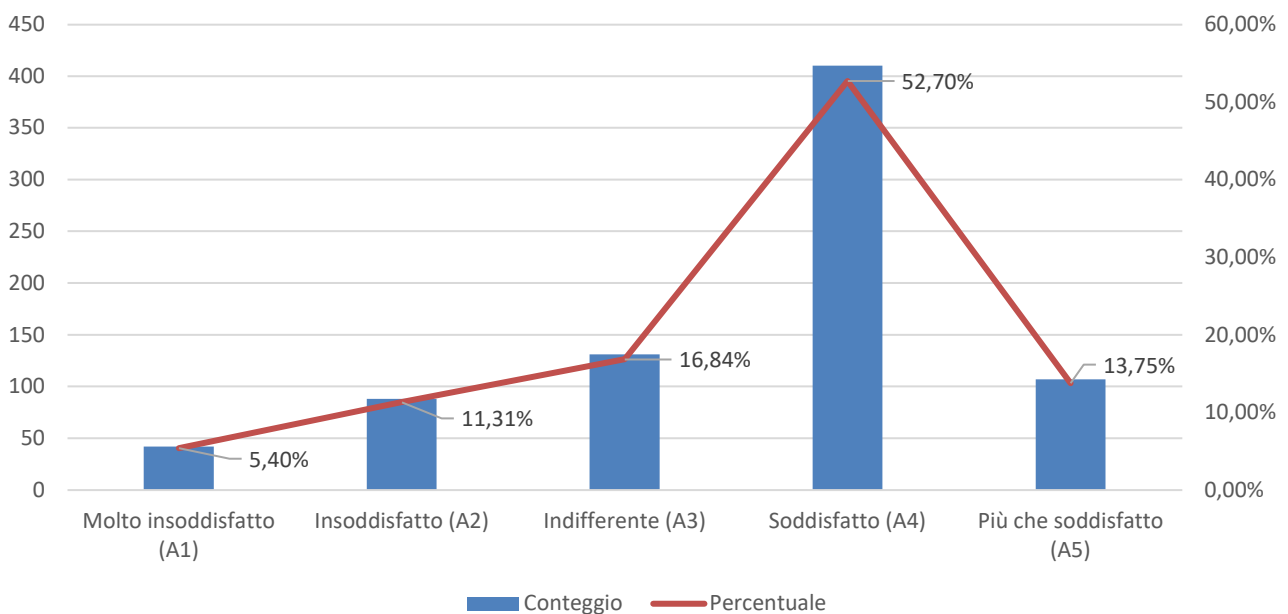
Valutazione del supporto dell'Ente nella presentazione della domanda di borsa di studio



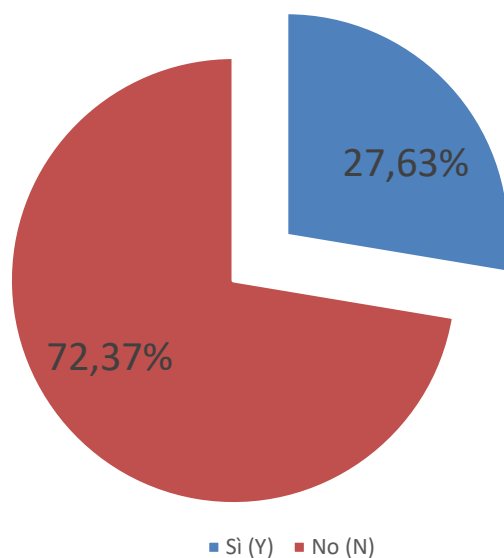
PUNTEGGIO

7,162/10

Comprensibilità dei requisiti generali, di reddito e di merito riportati nel bando di concorso



Hai usufruito del contributo affitto prima di ottenere l'assegnazione del posto alloggio nelle residenze universitarie?



Hai risposto NO. Perché?

Risposta	Percentuale
Ho avuto subito l'assegnazione del posto alloggio	50,62%
Non ero a conoscenza di poterlo richiedere	14,21%
Non avevo un contratto di locazione	24,87%
Altro (DAD, ospite di parenti/amici, pendolarismo...)	10,30%



Suggerimenti per migliorare le attività legate all'erogazione dei benefici

ANTICIPARE LA PUBBLICAZIONE DELLE
GRADUATORIE, L'EROGAZIONE DEGLI IMPORTI
MONETARI E LA DECORRENZA DEI SERVIZI
INTRODURRE POSSIBILITA' DI OPTARE PER IL
CONTRIBUTO AFFITTO

RENDERE PIU' COMPRENSIBILI LE INFORMAZIONI
CONTENUTE SUL SITO WEB E NEL BANDO DI
CONCORSO

MONETIZZARE IL SERVIZIO MENSA
AUMENTARE L'IMPORTO MONETARIO DELLA BORSA
DI STUDIO

SEZIONE 3 – SERVIZIO RESIDENZE

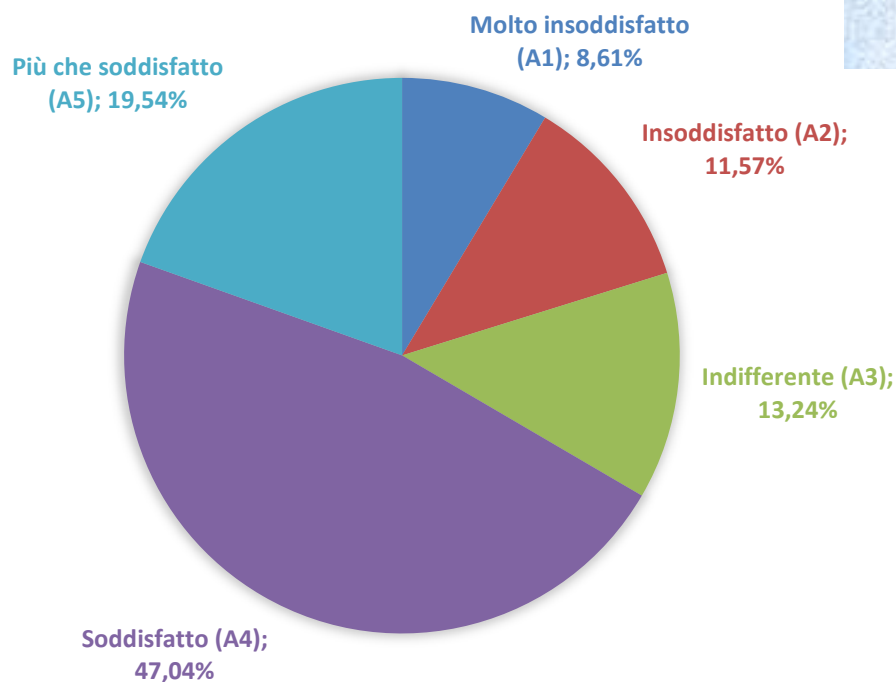
Partecipanti al sondaggio suddivisi per Residenza Universitaria (o struttura temporanea)

Residenza	Conteggio	Percentuale
Pisa – Praticelli	206	26,48%
Pisa - Don Bosco	46	5,91%
Siena - Peppino Impastato	44	5,66%
Siena – Sperandie	42	5,40%
Firenze - David Sassoli (Edificio E Calamandrei)	34	4,37%
Pisa – Nettuno	31	3,98%
Firenze – Luzi	27	3,47%
Firenze – Salvemini	25	3,21%
Siena – Mattioli	24	3,08%
Siena - Sallustio Bandini	23	2,96%
Siena - De Nicola	22	2,83%
Firenze - Samb Modou & Diop Mor	18	2,31%
Firenze - Val di Rose "G. e T. Mattei"	17	2,19%
Pisa – Garibaldi	17	2,19%
Firenze - San Gallo	15	1,93%
Siena – Piccolomini	14	1,80%
Firenze - Dino Campana	13	1,67%
Firenze - Il Cipressino	13	1,67%
Firenze – Varlungo	13	1,67%
Firenze - Margherita Hack	12	1,54%
Pisa - Fascetti	11	1,41%
Siena - Tognazza	11	1,41%
Firenze - Calamandrei ed ATER	10	1,29%
Firenze - Fondazione Santa Maria Degli Angeli	10	1,29%
Pisa - Pensionato Toniolo	10	1,29%
Pisa – Rosellini	8	1,03%
Siena - XXIV Maggio	7	0,90%
Pisa - Via Francesco da Buti	6	0,77%
Arezzo - Laschi	6	0,77%
Firenze – Camplus	5	0,64%
Siena - San Marco	5	0,64%
Carrara - Sandra Bruschi	5	0,64%
Siena - Il Refugio	4	0,51%
Firenze - Via della Pace	3	0,39%
Firenze - Via Romana	3	0,39%
Pisa - Lungarno Gambacorti	3	0,39%
Pisa – Mariscoglio	3	0,39%
Firenze - Polo Sesto	2	0,26%
Firenze - Villino Bianca	2	0,26%
Siena - Guest House Via di Città	2	0,26%
Siena - Hotel Porta Romana	2	0,26%
Siena - Vittoria Design Hotel	2	0,26%
Siena - B&B La Sapienza	1	0,13%
Siena - Fontebranda	1	0,13%

ACCOGLIENZA RICEVUTA PRESSO LA RESIDENZA UNIVERSITARIA

PUNTEGGIO

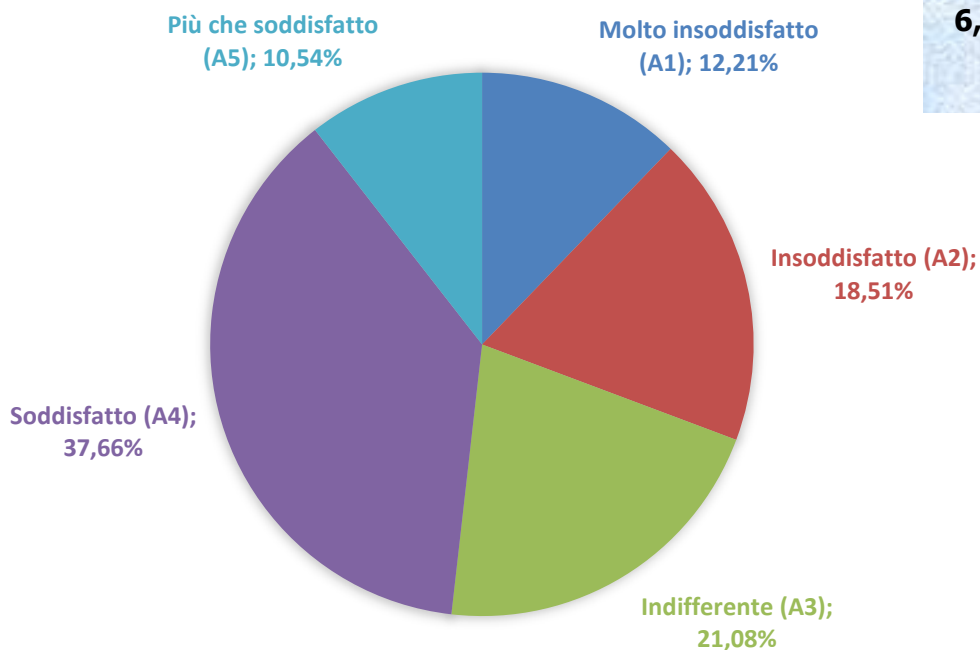
7,147/10



SERVIZIO PULIZIE SPAZI COMUNI E CAMERE

PUNTEGGIO

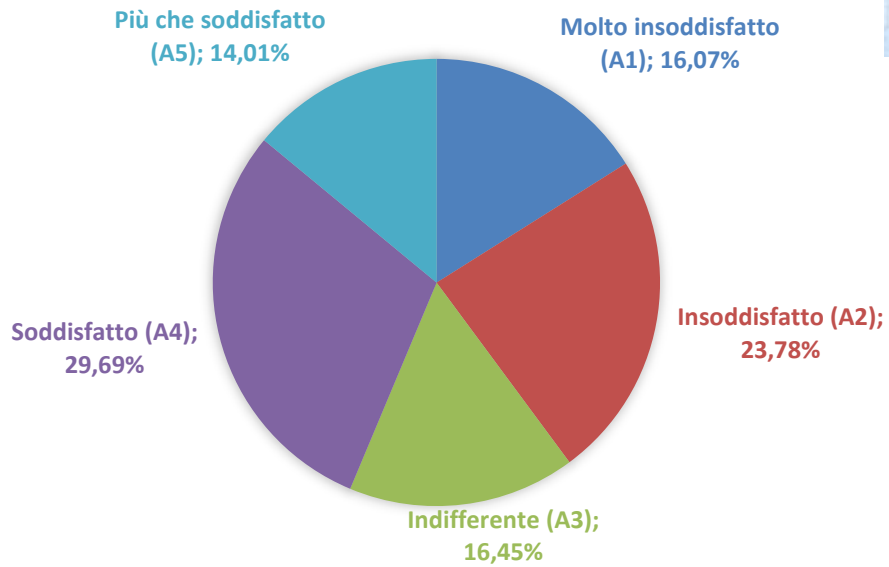
6,316/10



RISOLUZIONE DEI GUASTI DA PARTE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE

PUNTEGGIO

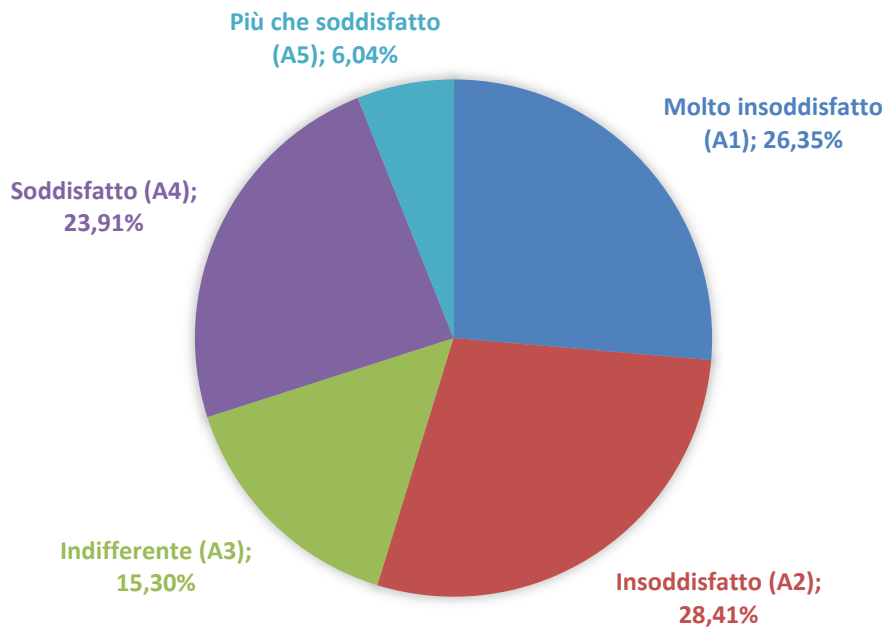
6,036/10



SERVIZIO LAVANDERIA

PUNTEGGIO

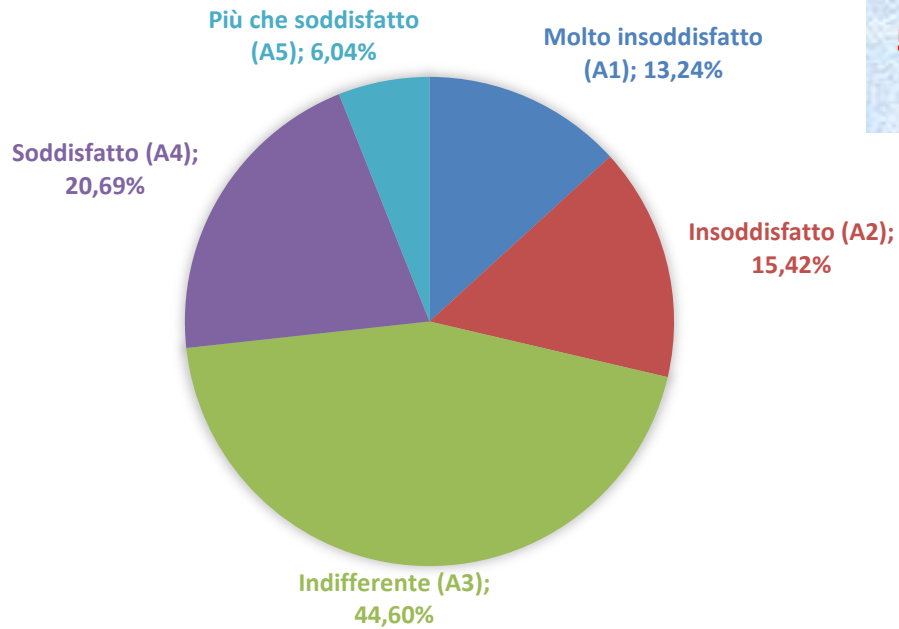
5,098/10



DISCIPLINARE DI MOBILITA' INTERNA ALLE RESIDENZE

PUNTEGGIO

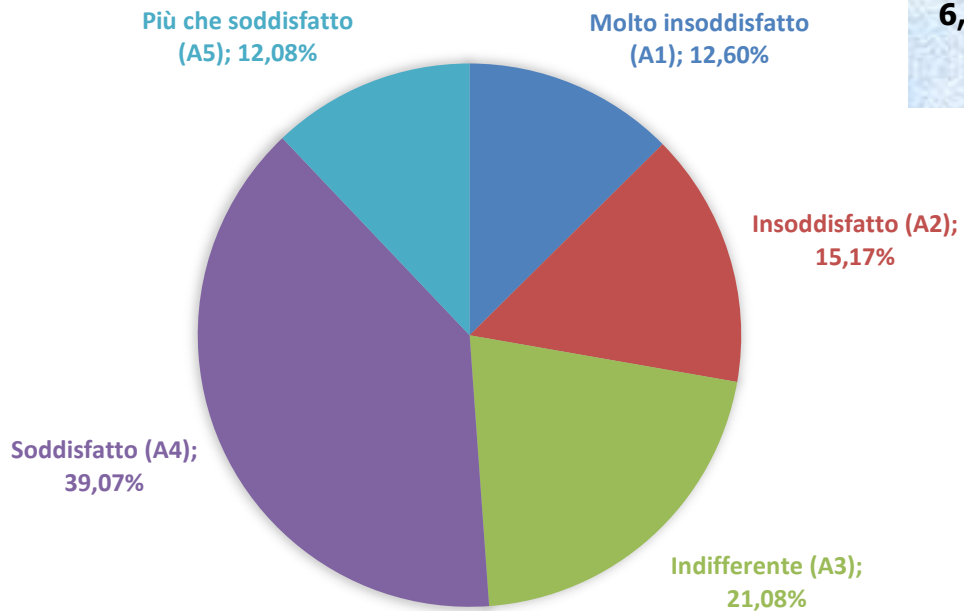
5,817/10



AULE STUDIO E AULE SVAGO

PUNTEGGIO

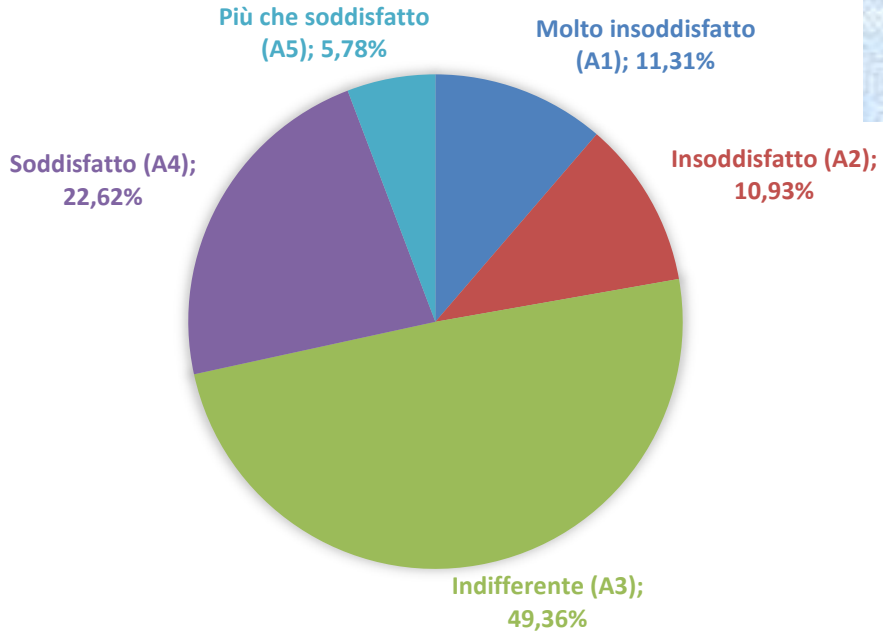
6,458/10



EVENTI SVOLTI DURANTE L'A.A. 2022/2023

PUNTEGGIO

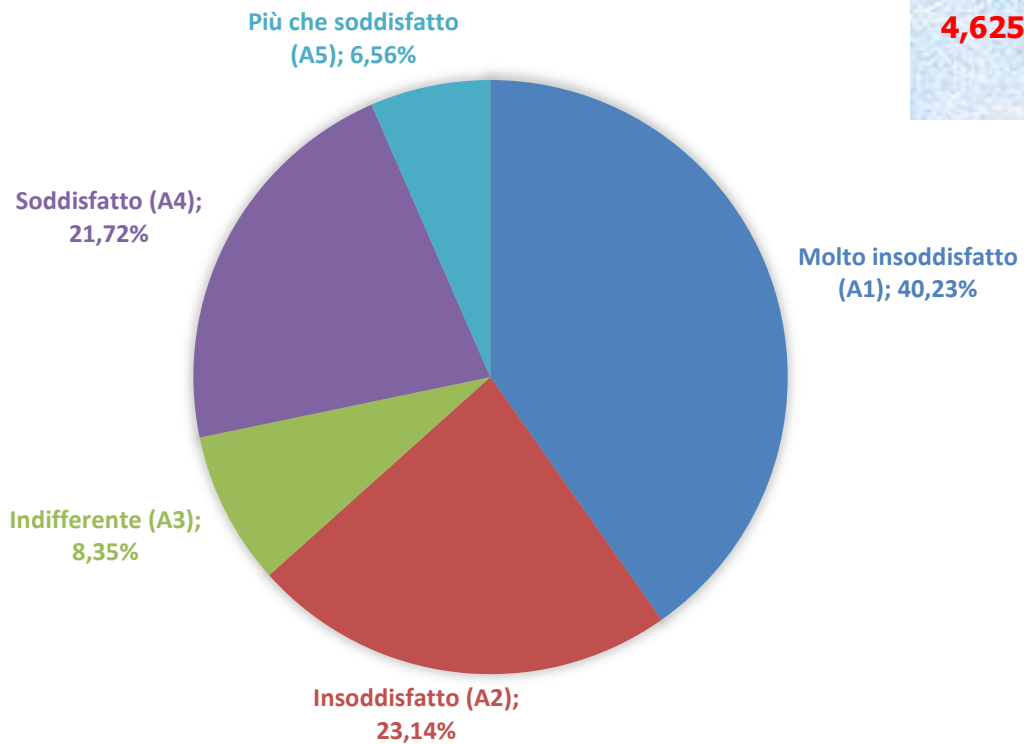
6,013/10



CONNESSIONE INTERNET

PUNTEGGIO

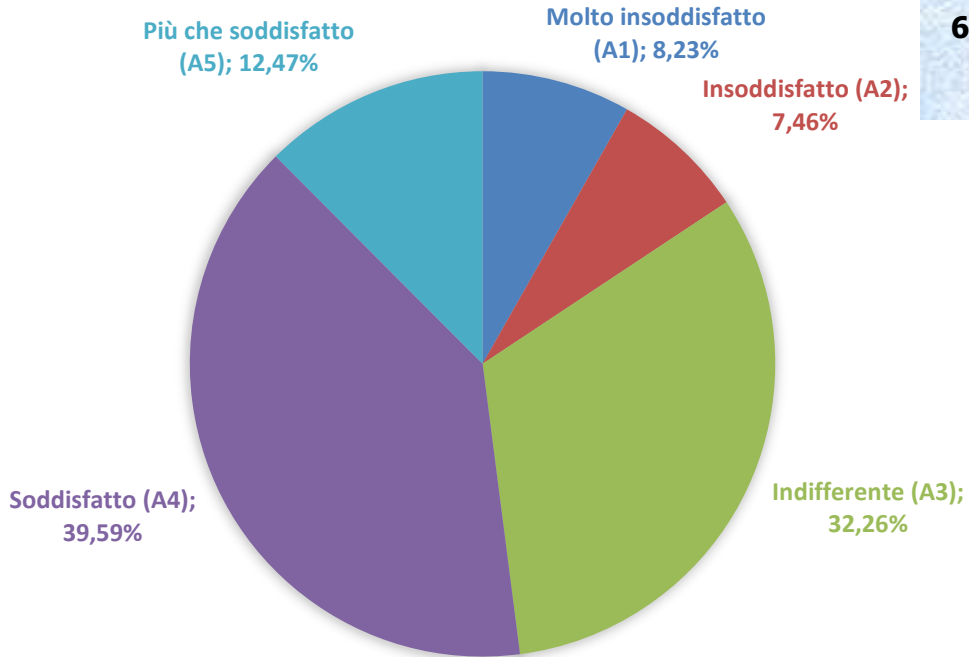
4,625/10



SISTEMI DI SORVEGLIANZA

PUNTEGGIO

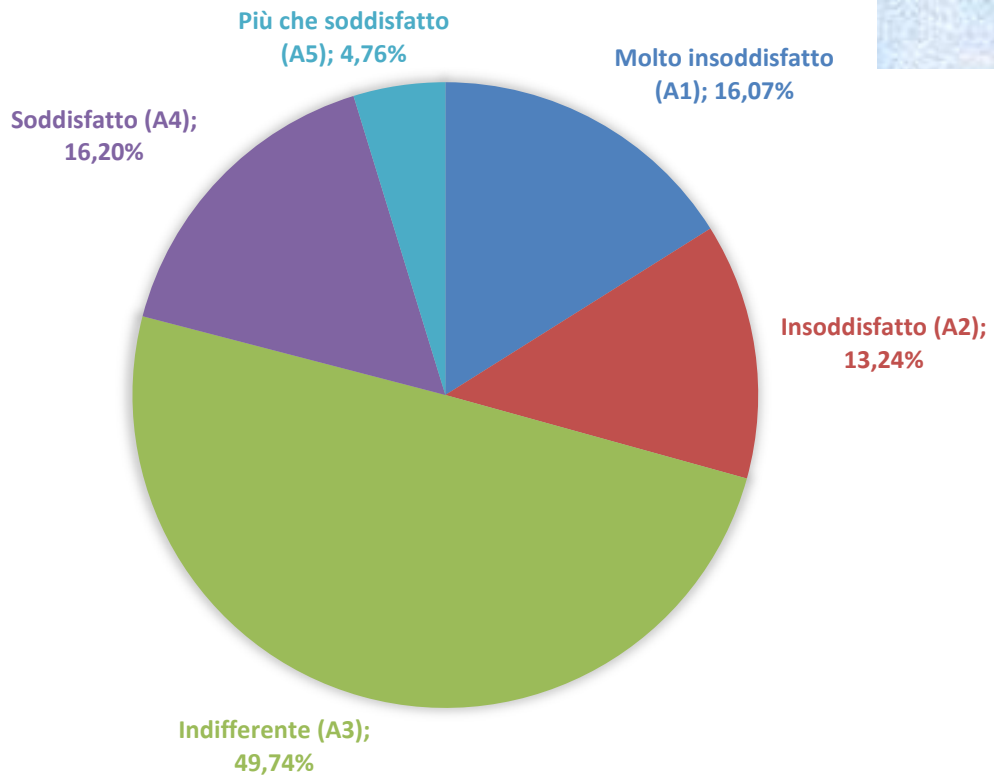
6,812/10



SOLUZIONI TROVATE DALL'AZIENDA PER SOPPERIRE ALLA TEMPORANEA INDISPONIBILITA' DEI POSTI

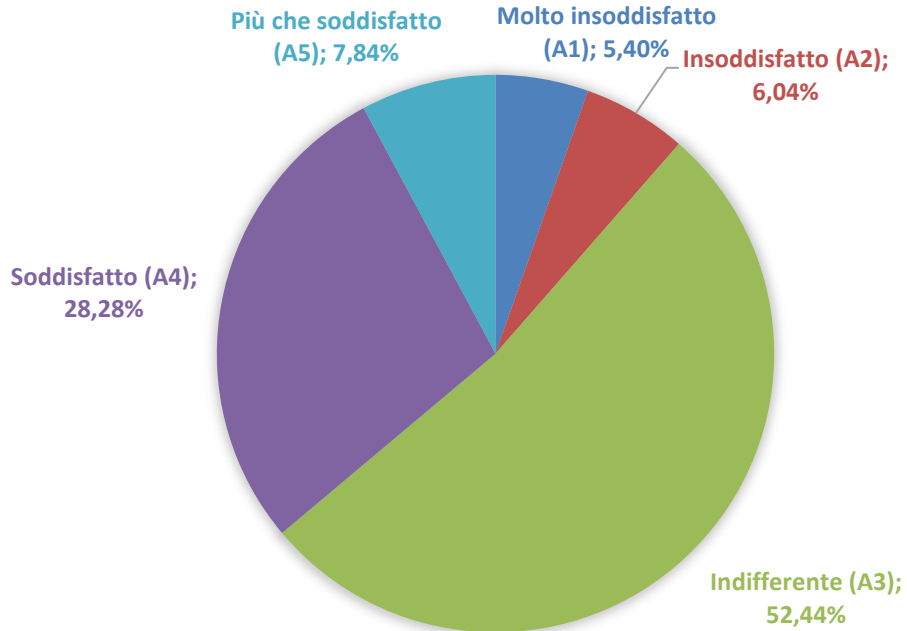
PUNTEGGIO

5,607/10



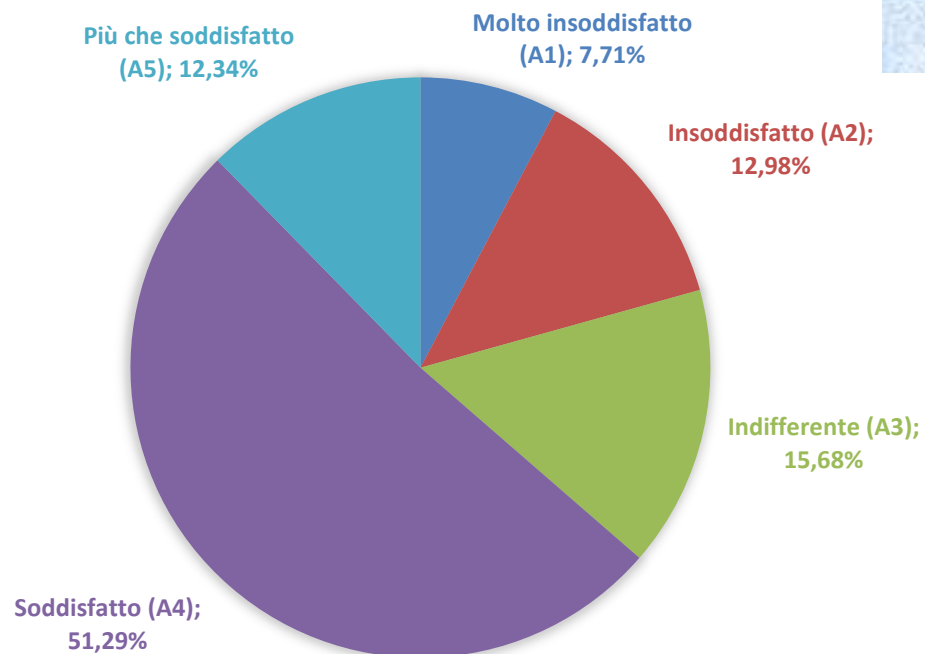
PUNTEGGIO
6,542/10

SNELLIMENTO PROCEDURE AMMINISTRATIVE



ESPERIENZA COMPLESSIVA ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA

PUNTEGGIO
6,951/10



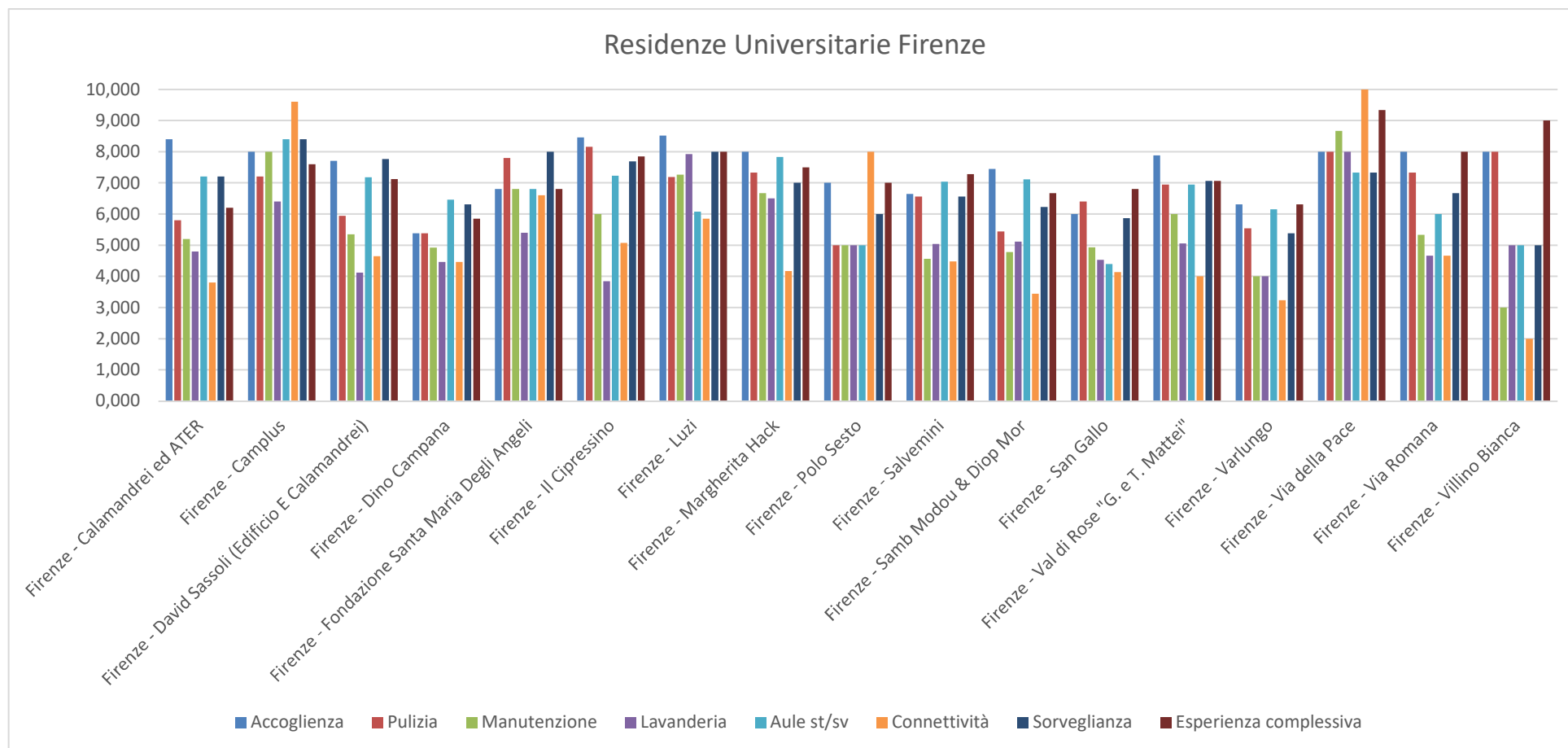
Suggerimenti per migliorare la vita e la gestione delle Residenze

MIGLIORARE IL SERVIZIO LAVANDERIA
INCREMENTANDO IL NUMERO DI LAVATRICI E
ASCIUGATRICI

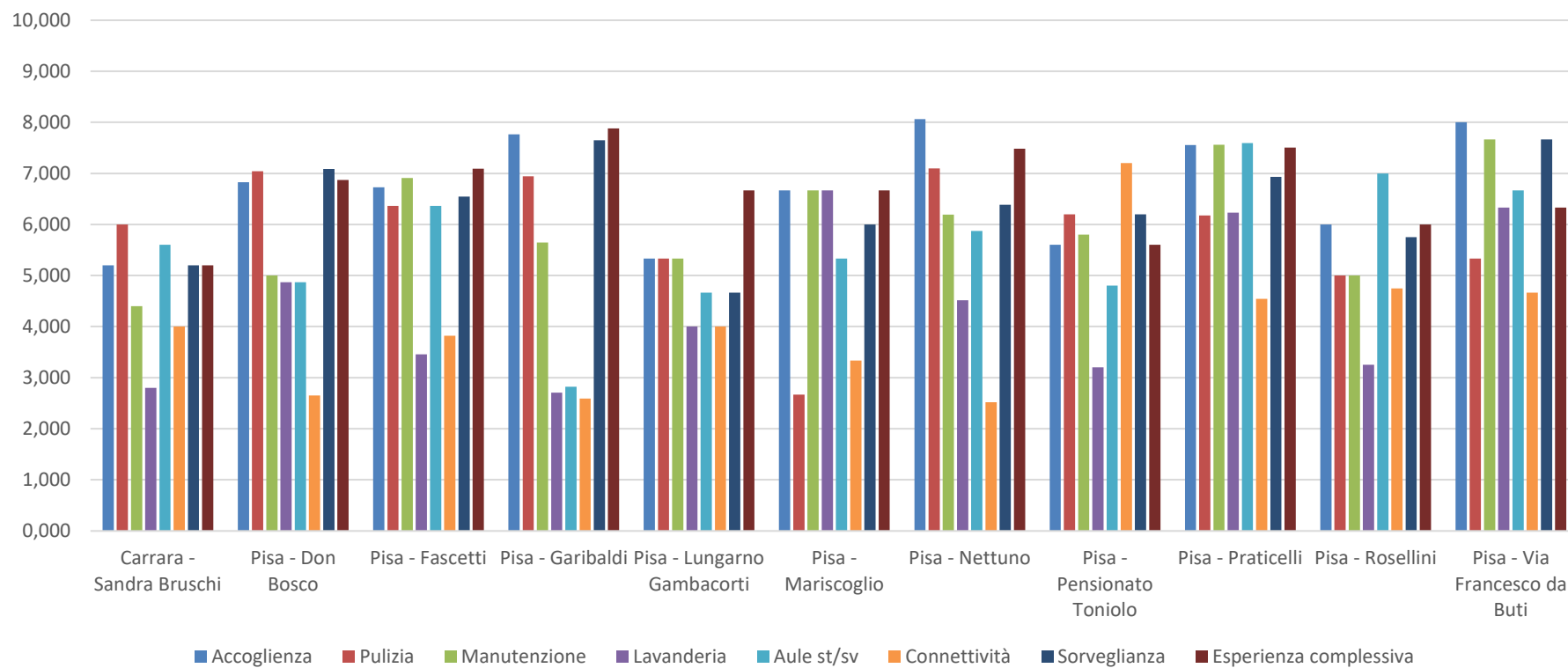
MIGLIORARE LA CONNESSIONE INTERNET
INTRODURRE POSSIBILITA' DI OPTARE PER IL
CONTRIBUTO AFFITTO

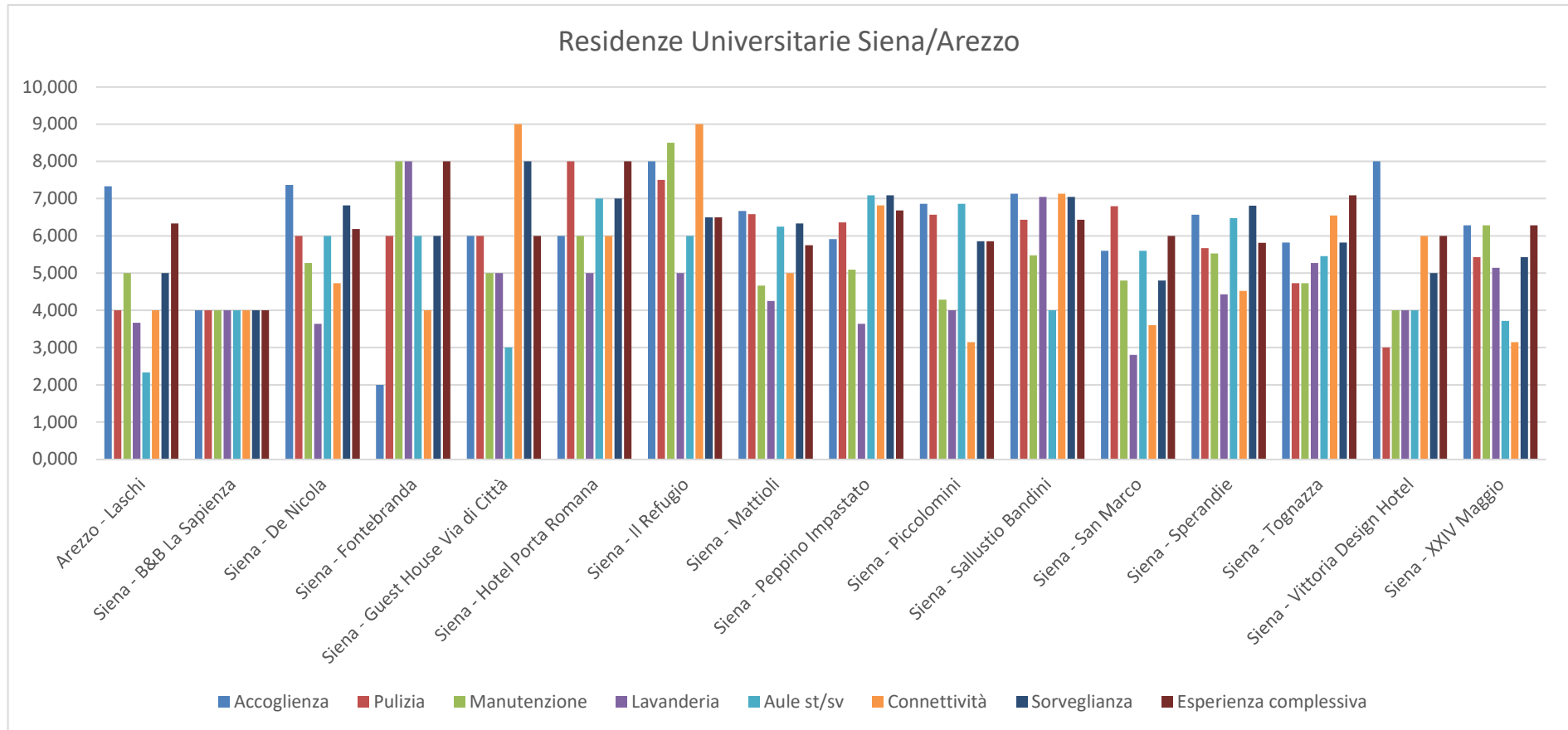
RIVEDERE IN TERMINI MERITOCRATICI
L'ASSEGNAZIONE DEGLI ALLOGGI DI CATEGORIA
SUPERIORE

MIGLIORARE LA PULIZIA DEGLI SPAZI COMUNI
SOSTITUIRE GLI ARREDI IN CATTIVO STATO DI
MANUTENZIONE



Residenze Universitarie Pisa/Carrara





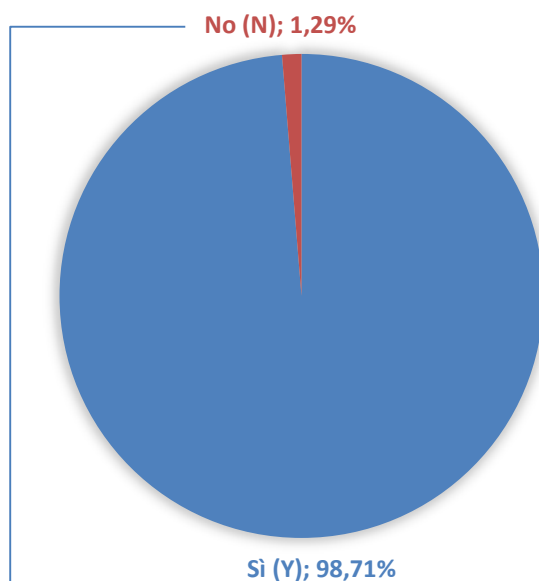
Residenza Universitaria	Accoglienza	Pulizia	Manut.	Lavanderia	Aule st/sv	Connettività	Sorveglianza	Esperienza complessiva
Arezzo - Laschi	7,333	4	5	3,667	2,333	4	5	6,333
Carrara - Sandra Bruschi	5,2	6	4,4	2,8	5,6	4	5,2	5,2
Firenze – Calamandrei Ater	8,4	5,8	5,2	4,8	7,2	3,8	7,2	6,2
Firenze – Camplus	8	7,2	8	6,4	8,4	9,6	8,4	7,6
Firenze - David Sassoli	7,706	5,941	5,353	4,118	7,176	4,647	7,765	7,118
Firenze - Dino Campana	5,385	5,385	4,923	4,462	6,462	4,462	6,308	5,846
Firenze - Fondazione SMA	6,8	7,8	6,8	5,4	6,8	6,6	8	6,8
Firenze - Il Cipressino	8,462	8,154	6	3,846	7,231	5,077	7,692	7,846
Firenze – Luzi	8,519	7,185	7,259	7,926	6,074	5,852	8	8
Firenze - Margherita Hack	8	7,333	6,667	6,5	7,833	4,167	7	7,5
Firenze - Polo Sesto	7	5	5	5	5	8	6	7
Firenze – Salvemini	6,64	6,56	4,56	5,04	7,04	4,48	6,56	7,28
Firenze - Samb Modou & D.	7,444	5,444	4,778	5,111	7,111	3,444	6,222	6,667
Firenze - San Gallo	6	6,4	4,933	4,533	4,4	4,133	5,867	6,8
Firenze - Val di Rose	7,882	6,941	6	5,059	6,941	4	7,059	7,059
Firenze – Varlungo	6,308	5,538	4	4	6,154	3,231	5,385	6,308
Firenze - Via della Pace	8	8	8,667	8	7,333	10	7,333	9,333
Firenze - Via Romana	8	7,333	5,333	4,667	6	4,667	6,667	8
Firenze - Villino Bianca	8	8	3	5	5	2	5	9
Pisa - Don Bosco	6,826	7,043	5	4,87	4,87	2,652	7,087	6,87
Pisa – Fascetti	6,727	6,364	6,909	3,455	6,364	3,818	6,545	7,091
Pisa – Garibaldi	7,765	6,941	5,647	2,706	2,824	2,588	7,647	7,882
Pisa - Lungarno Gambacorti	5,333	5,333	5,333	4	4,667	4	4,667	6,667
Pisa – Mariscoglio	6,667	2,667	6,667	6,667	5,333	3,333	6	6,667
Pisa – Nettuno	8,065	7,097	6,194	4,516	5,871	2,516	6,387	7,484
Pisa - Pensionato Toniolo	5,6	6,2	5,8	3,2	4,8	7,2	6,2	5,6
Pisa – Praticelli	7,553	6,175	7,563	6,233	7,592	4,544	6,932	7,505
Pisa – Rosellini	6	5	5	3,25	7	4,75	5,75	6
Pisa - Via Francesco da Buti	8	5,333	7,667	6,333	6,667	4,667	7,667	6,333
Siena - B&B La Sapienza	4	4	4	4	4	4	4	4
Siena - De Nicola	7,364	6	5,273	3,636	6	4,727	6,818	6,182
Siena – Fontebranda	2	6	8	8	6	4	6	8
Siena - Guest House	6	6	5	5	3	9	8	6
Siena - Hotel Porta Romana	6	8	6	5	7	6	7	8
Siena - Il Refugio	8	7,5	8,5	5	6	9	6,5	6,5
Siena – Mattioli	6,667	6,583	4,667	4,25	6,25	5	6,333	5,75
Siena - Peppino Impastato	5,909	6,364	5,091	3,636	7,091	6,818	7,091	6,682
Siena – Piccolomini	6,857	6,571	4,286	4	6,857	3,143	5,857	5,857
Siena - Sallustio Bandini	7,13	6,435	5,478	7,043	4	7,13	7,043	6,435



Residenza Universitaria	Accoglienza	Pulizia	Manut.	Lavanderia	Aule st/sv	Connettività	Sorveglianza	Esperienza complessiva
Siena - San Marco	5,6	6,8	4,8	2,8	5,6	3,6	4,8	6
Siena – Sperandie	6,571	5,667	5,524	4,429	6,476	4,524	6,81	5,81
Siena – Tognazza	5,818	4,727	4,727	5,273	5,455	6,545	5,818	7,091
Siena - Vittoria Design Hotel	8	3	4	4	4	6	5	6
Siena - XXIV Maggio	6,286	5,429	6,286	5,143	3,714	3,143	5,429	6,286

SEZIONE 4 – SERVIZIO RISTORAZIONE

FREQUENTI LE MENSE UNIVERSITARIE?

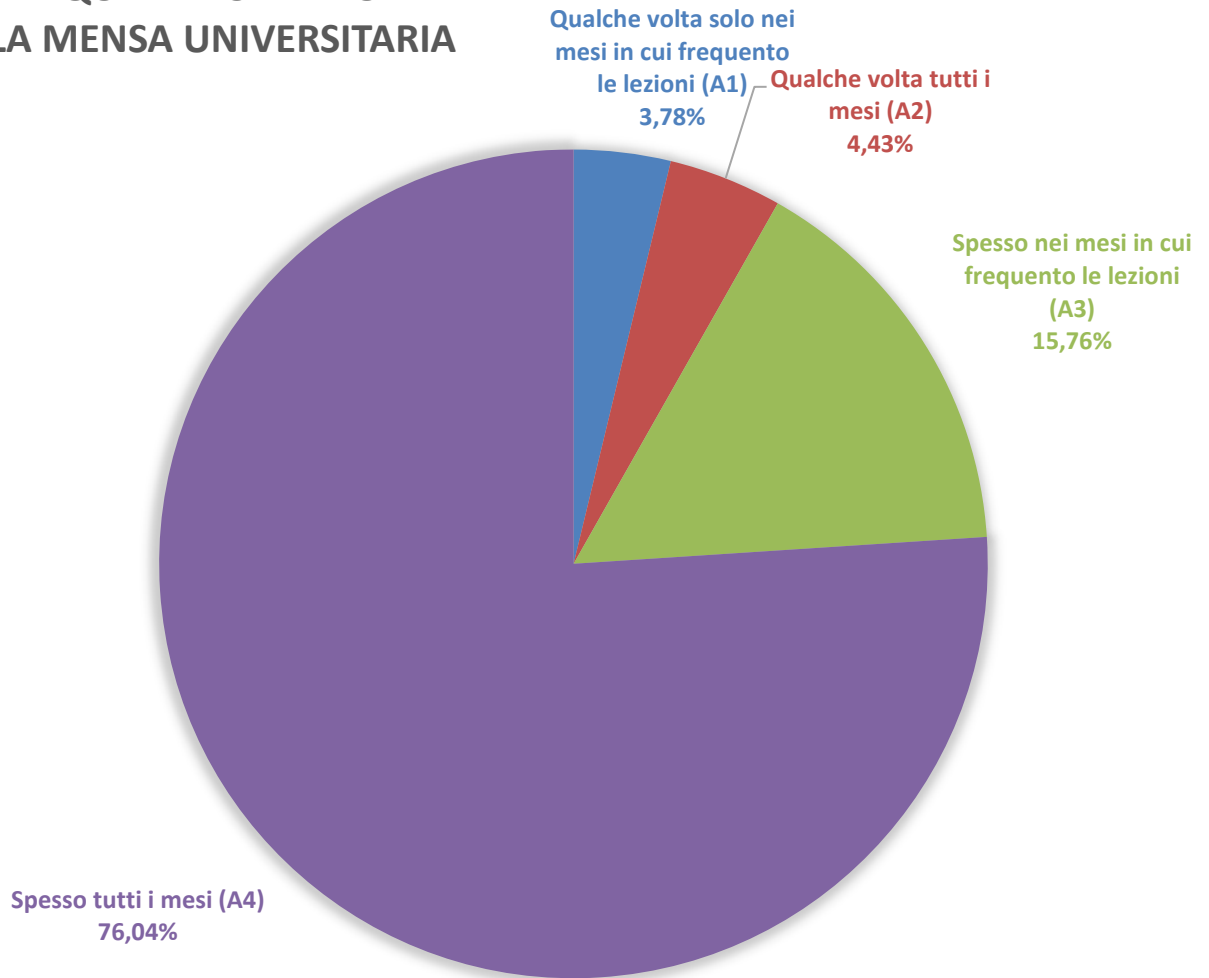


Perché?

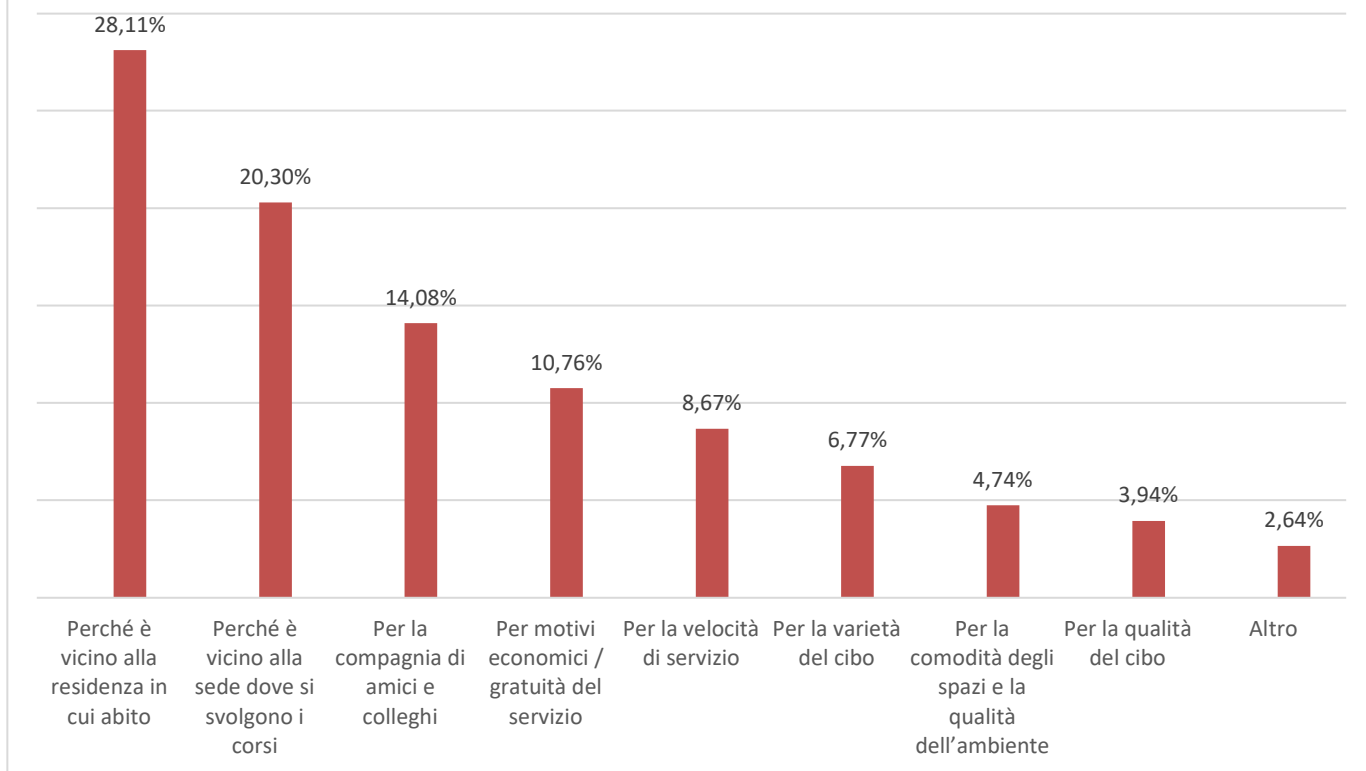
- Non ho necessità di mangiare fuori casa (SQ001)
- Preferisco portarmi il pranzo da casa (SQ002)
- Ho esigenze alimentari particolari (SQ003)
- Perché gli orari di apertura/chiusura della mensa non sono compatibili con le lezioni (SQ004)
- La mensa è troppo lontana da dove studio (SQ005)
- Perché c'è troppa coda (SQ006)
- Altro

Conteggio	Percentuale
4	20,00%
2	10,00%
4	20,00%
3	15,00%
3	15,00%
3	15,00%
1	5,00%
20	100,00%

FREQUENZA UTILIZZO DELLA MENSA UNIVERSITARIA



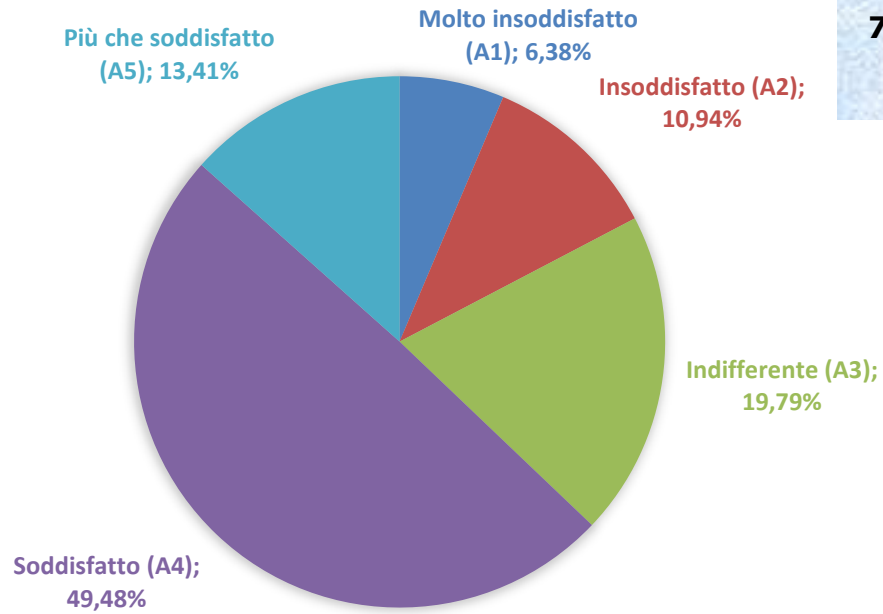
PERCHE' FREQUENTI LA MENSA UNIVERSITARIA



ACCOGLIENZA DEI LOCALI

PUNTEGGIO

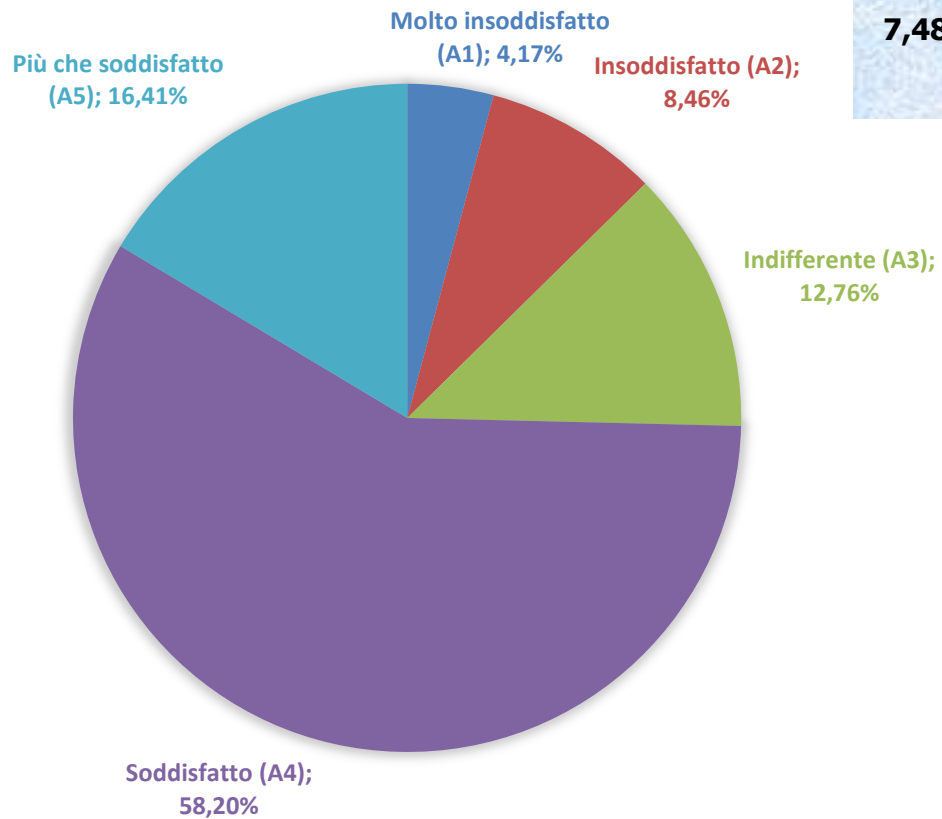
7,052/10



ORARI DI APERTURA

PUNTEGGIO

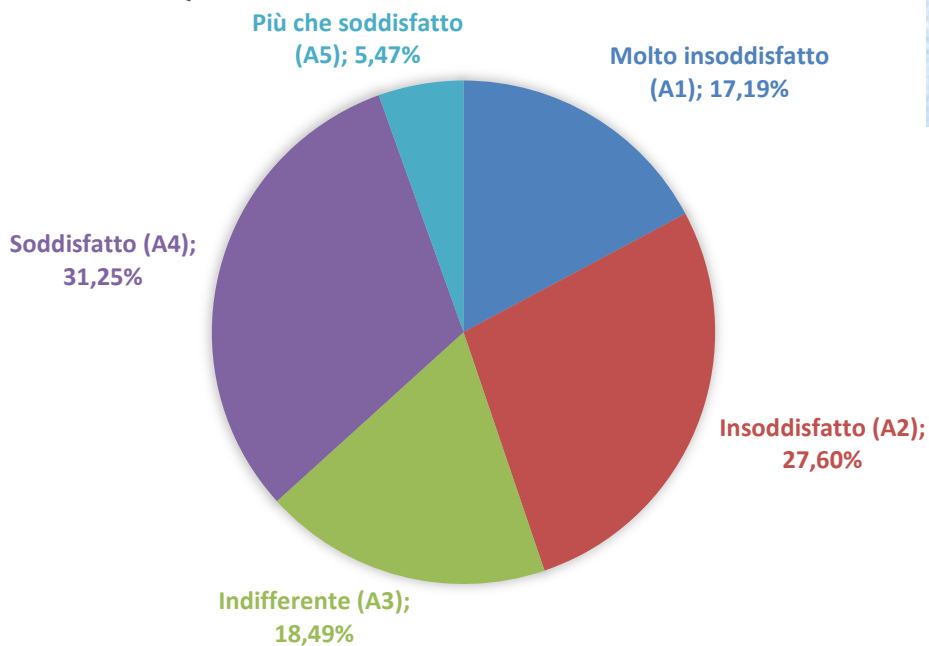
7,484/10



QUALITA' DEGLI ALIMENTI SERVITI

PUNTEGGIO

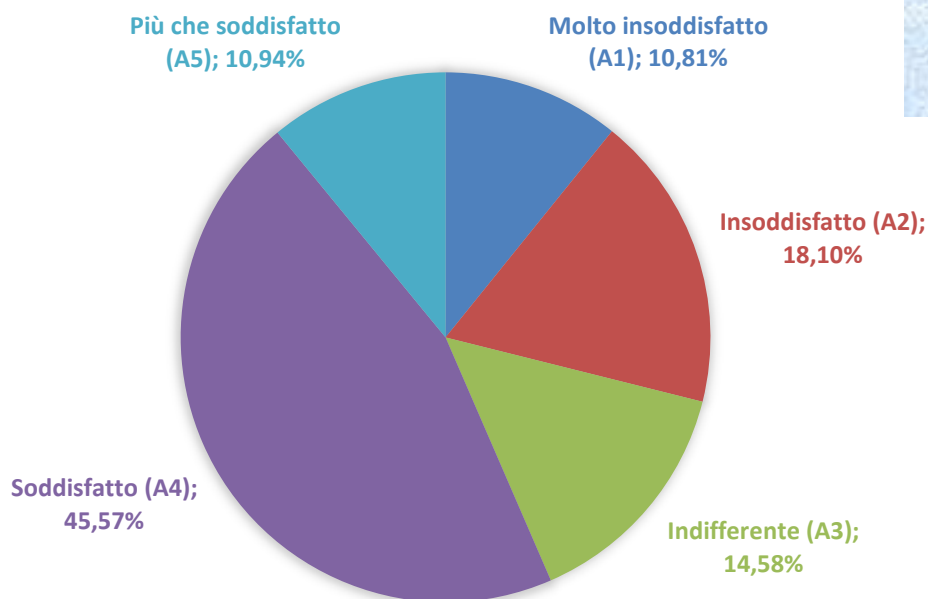
5,604/10



QUANTITA' DELLE PORZIONI SERVITE

PUNTEGGIO

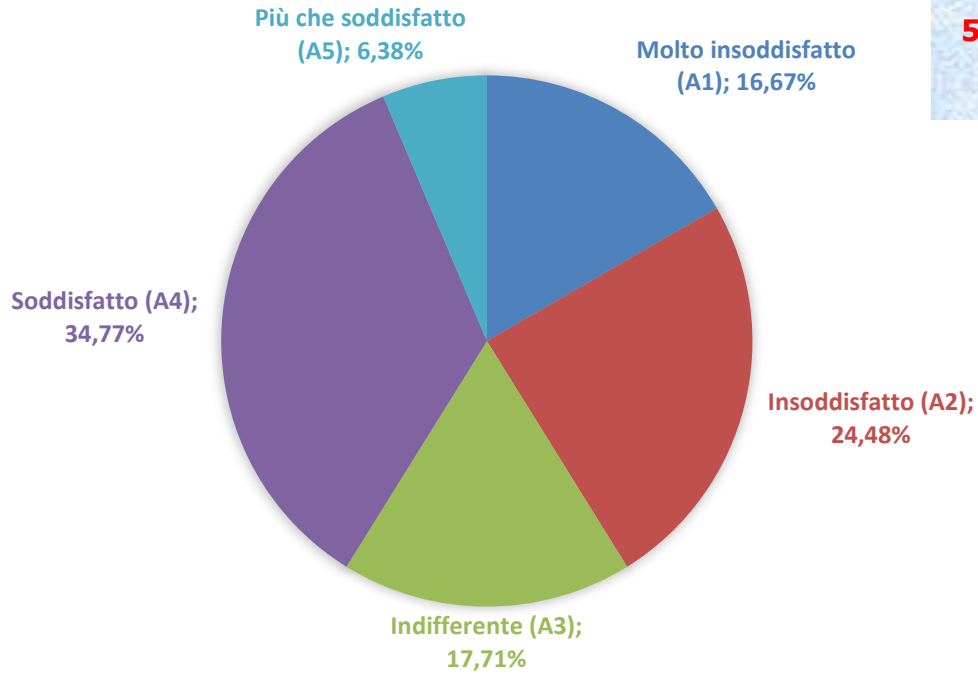
6,555/10



VARIETA' DEI MENU'

PUNTEGGIO

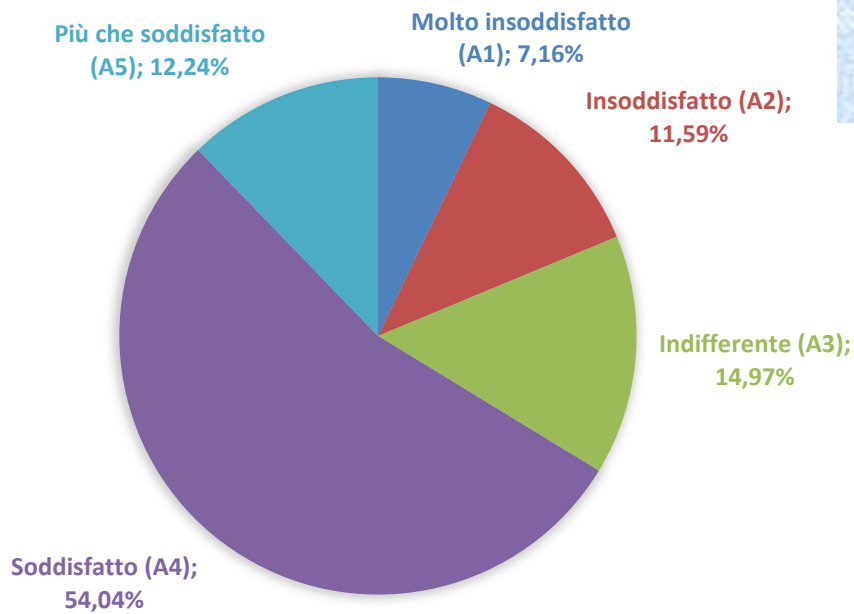
5,794/10



ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI PER LA CONSUMAZIONE

PUNTEGGIO

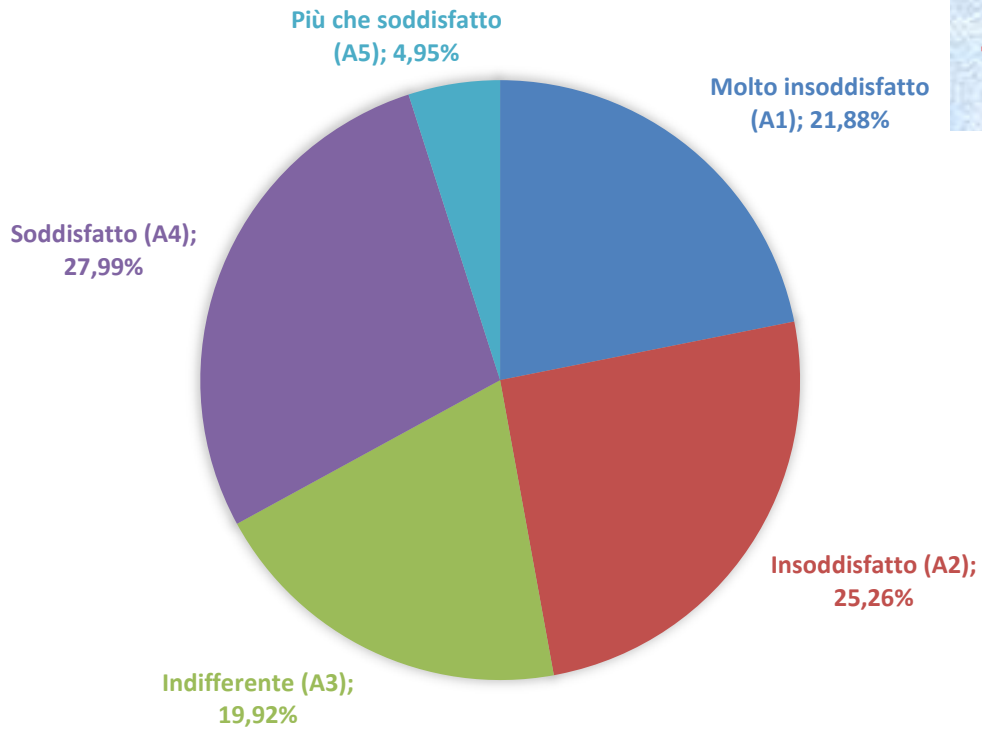
7,052/10



TEMPI DI ATTESA

PUNTEGGIO

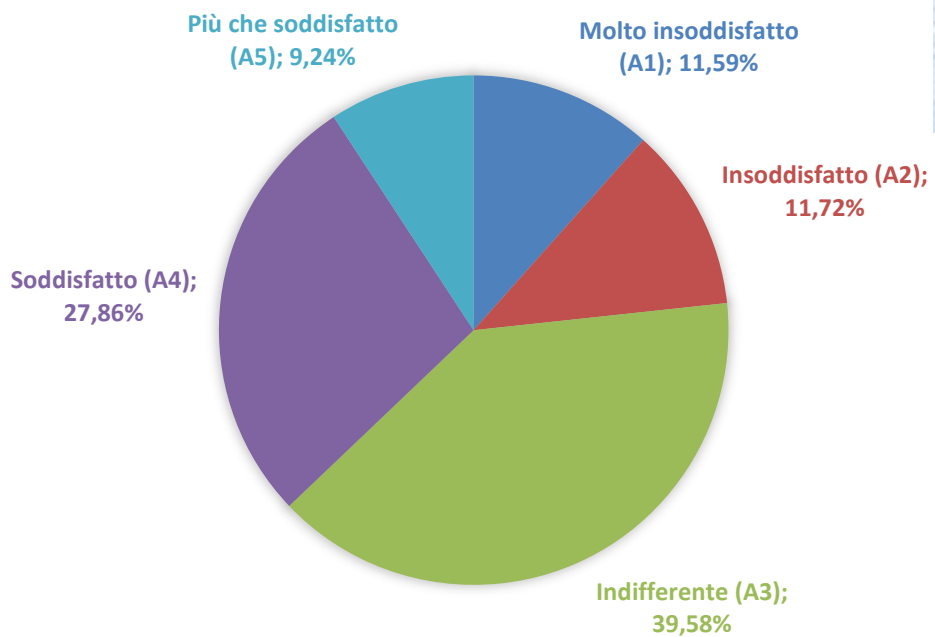
5,378/10



ATTENZIONE ALLE ESIGENZE ALIMENTARI/RELIGIOSE

PUNTEGGIO

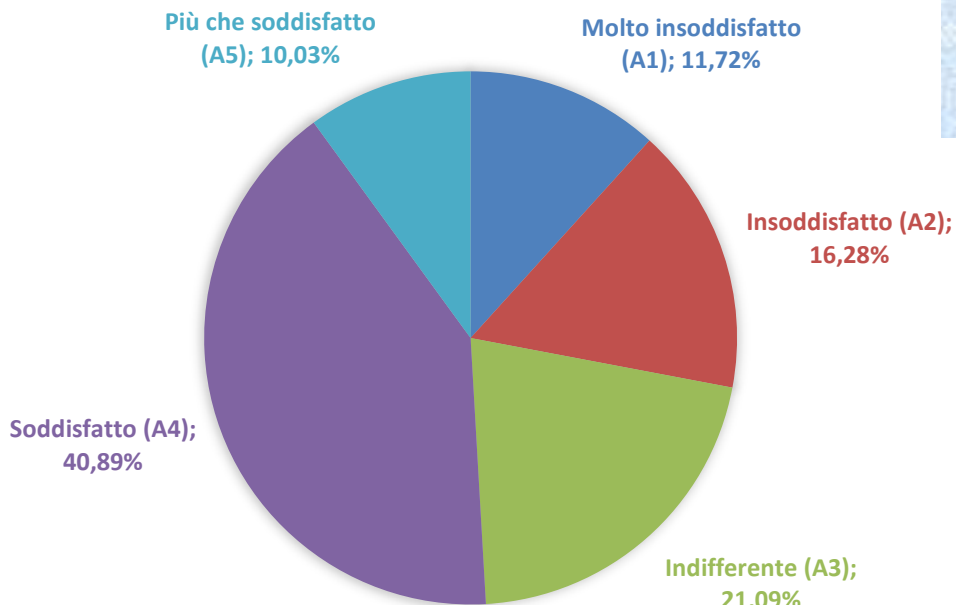
6,229/10



COMUNICAZIONE DEI MENU'

PUNTEGGIO

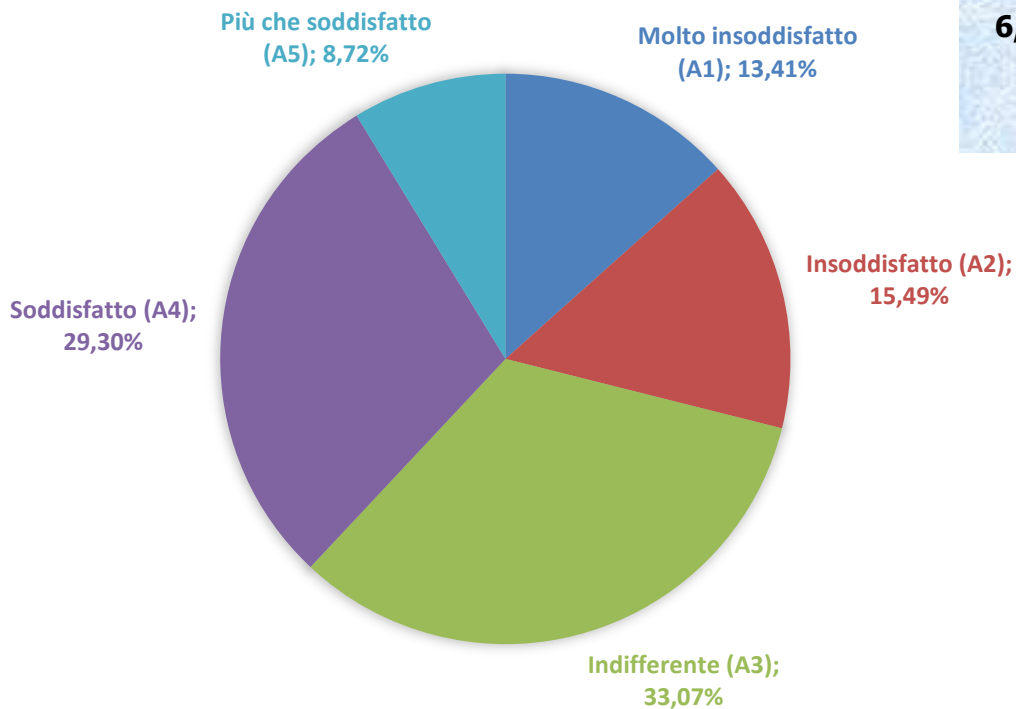
6,424/10



COMUNICAZIONE INGREDIENTI E ALLERGENI

PUNTEGGIO

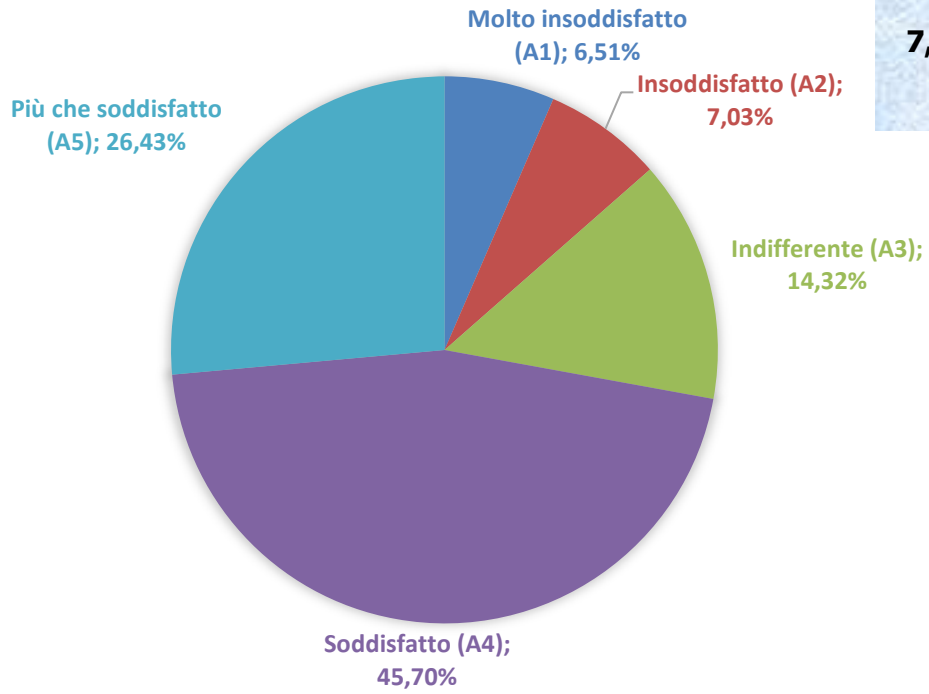
6,089/10



DISPONIBILITA' E CORTESIA DEL PERSONALE

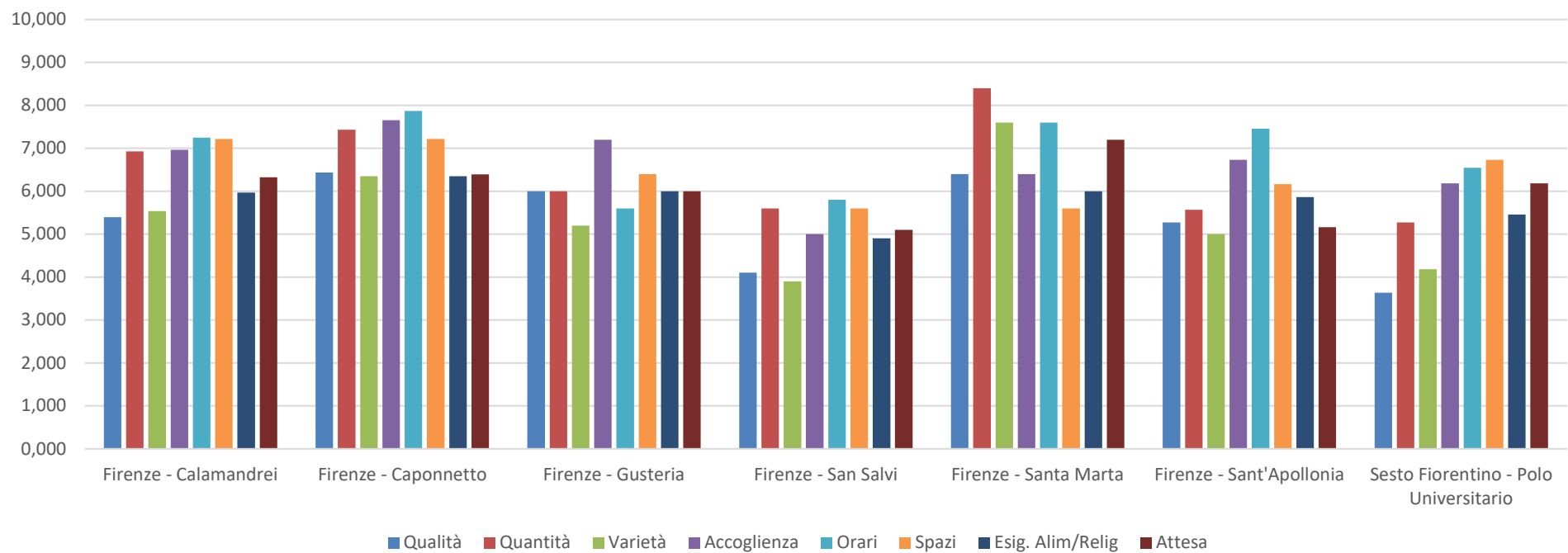
PUNTEGGIO

7,570/10

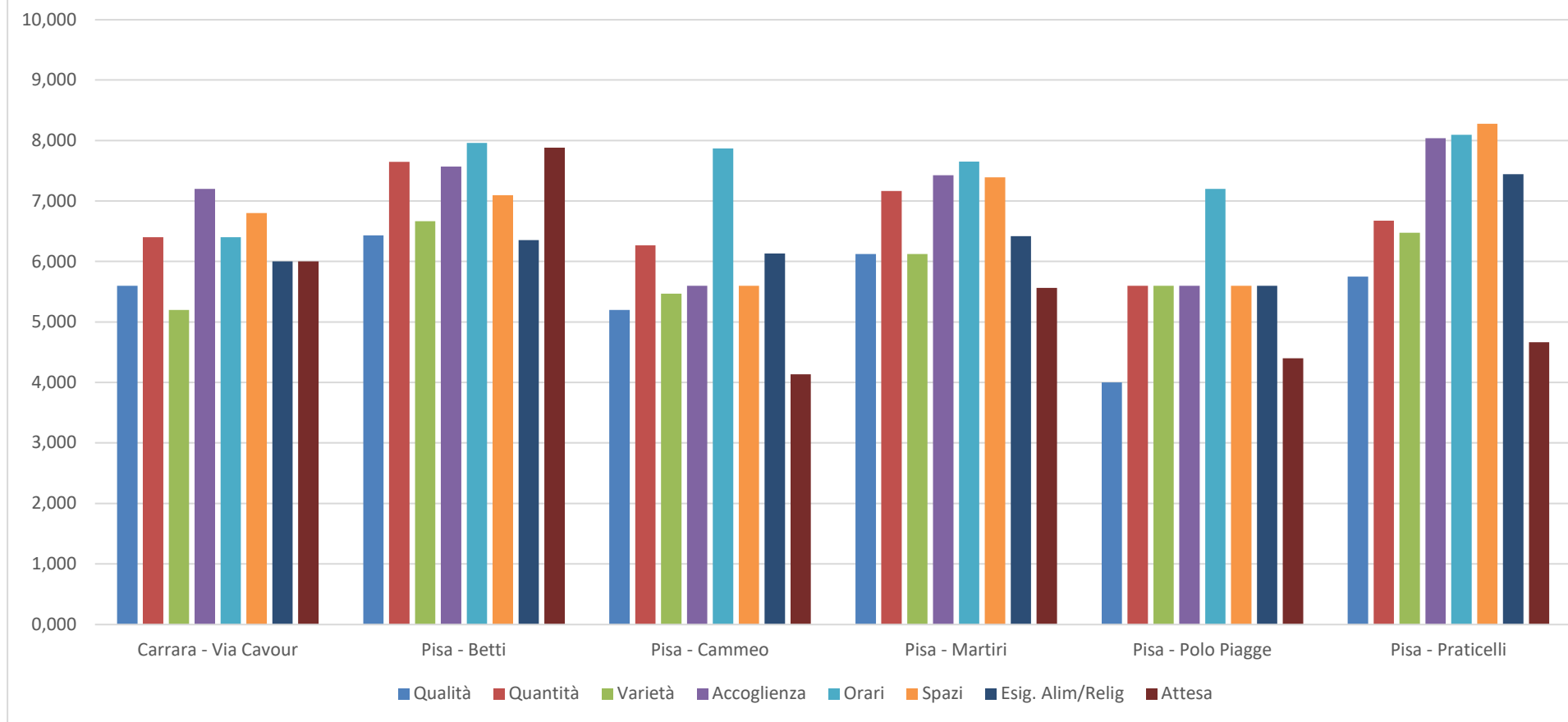


Punti ristoro Firenze / Sesto

(considerati solo punti ristoro con almeno 5 valutazioni)

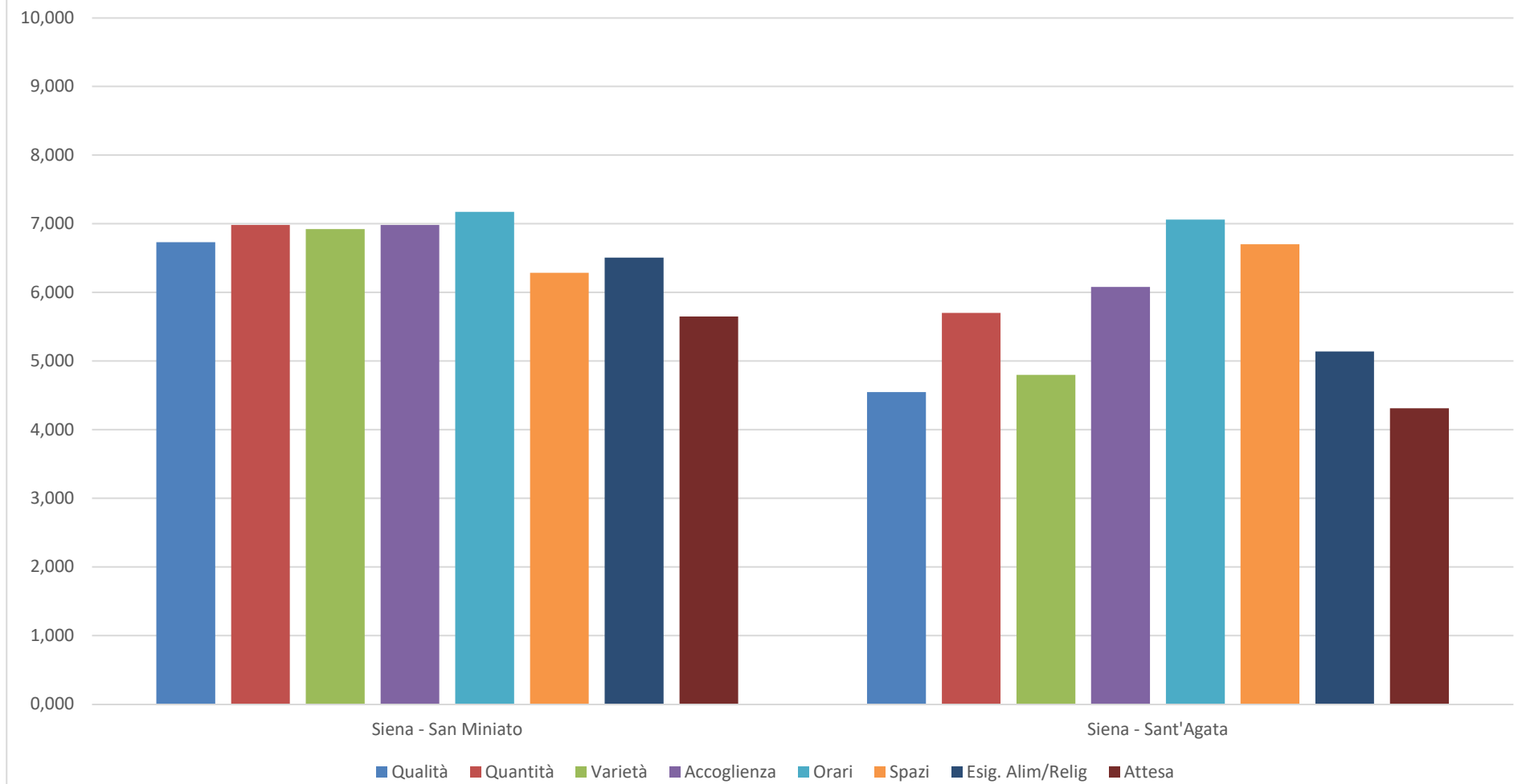


Punti ristoro Pisa / Carrara (considerati solo punti ristoro con almeno 5 valutazioni)



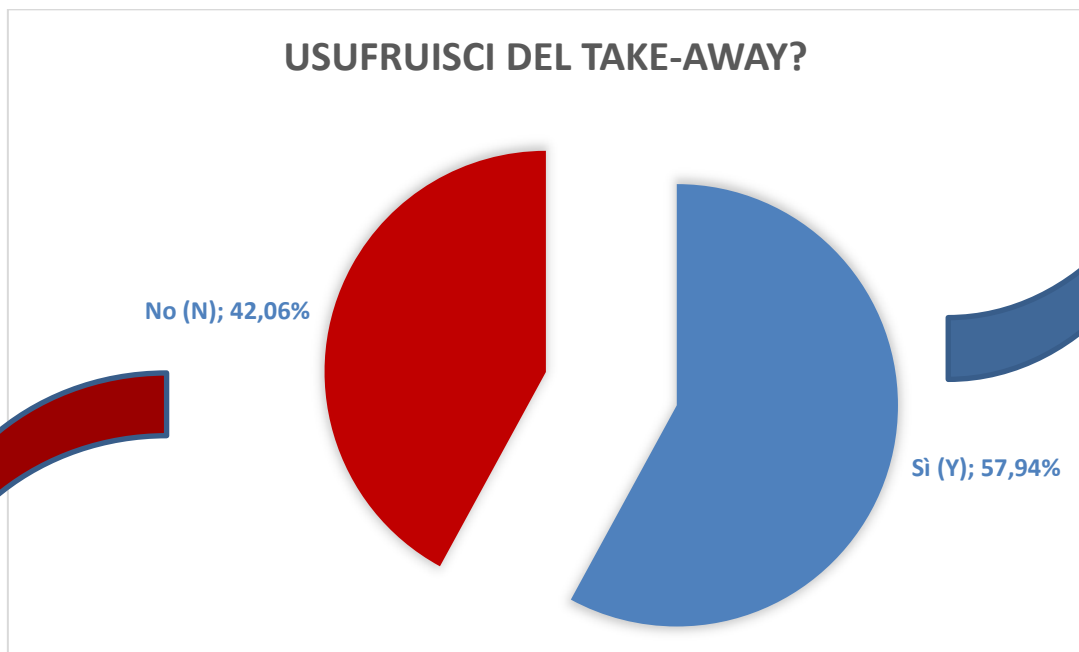
Punti ristoro Siena

(considerati solo punti ristoro con almeno 5 valutazioni)



Punto ristoro	Qualità	Quantità	Varietà	Accoglienza	Orari	Spazi	Esig. Alim/Relig	Attesa
Carrara - Via Cavour	5,600	6,400	5,200	7,200	6,400	6,800	6,000	6,000
Firenze - Calamandrei	5,393	6,929	5,536	6,964	7,250	7,214	5,964	6,321
Firenze - Caponnetto	6,435	7,435	6,348	7,652	7,870	7,217	6,348	6,391
Firenze - Gusteria	6,000	6,000	5,200	7,200	5,600	6,400	6,000	6,000
Firenze - San Salvi	4,100	5,600	3,900	5,000	5,800	5,600	4,900	5,100
Firenze - Santa Marta	6,400	8,400	7,600	6,400	7,600	5,600	6,000	7,200
Firenze - Sant'Apollonia	5,270	5,568	5,000	6,730	7,459	6,162	5,865	5,162
Pisa - Betti	6,431	7,647	6,667	7,569	7,961	7,098	6,353	7,882
Pisa - Cammeo	5,200	6,267	5,467	5,600	7,867	5,600	6,133	4,133
Pisa - Martiri	6,122	7,165	6,122	7,426	7,652	7,391	6,417	5,565
Pisa - Polo Piagge	4,000	5,600	5,600	5,600	7,200	5,600	5,600	4,400
Pisa - Praticelli	5,748	6,675	6,477	8,040	8,093	8,278	7,444	4,662
Sesto Fiorentino - Polo Univ.	3,636	5,273	4,182	6,182	6,545	6,727	5,455	6,182
Siena - San Miniato	6,730	6,984	6,921	6,984	7,175	6,286	6,508	5,651
Siena - Sant'Agata	4,547	5,703	4,797	6,078	7,063	6,703	5,141	4,313

Per la velocità del servizio	40,67%
Per la vicinanza all'Ateneo	34,86%
Altro (comodità, riservatezza)	13,91%
Per la varietà del cibo	4,58%
Perché si ritiene più sicuro (COVID)	2,99%
Per la qualità del cibo	2,99%



preferisco mangiare seduto al tavolo a mensa	60,68%
non lo conosco	12,38%
la qualità del cibo non è sufficiente	6,81%
altro (non chiaro il funzionamento, motivi personali)	4,95%
la varietà del cibo non è sufficiente	4,02%
gli orari di apertura/chiusura per il ritiro non sono adeguati	3,41%
la mensa dove viene effettuato il servizio è lontana da dove studio	3,10%
la quantità del cibo non è sufficiente	2,79%
il servizio non è sufficientemente veloce	1,86%

Suggerimenti per migliorare il Servizio Ristorazione

GARANTIRE LA DISPONIBILITA' DEL MENU' PER
TUTTA LA DURATA DEL TURNO DI APERTURA

PREVEDERE CIBI HALAL

INCREMENTARE MENU' VEGANI/VEGETARIANI

INDIVIDUARE SOLUZIONI PER RIDURRE
DRASTICAMENTE LE CODE

INSERIRE PRODOTTI GLUTEN-FREE ANCHE PER IL
DELIVERY

MIGLIORARE L'INFORMAZIONE SUGLI ALLERGENI

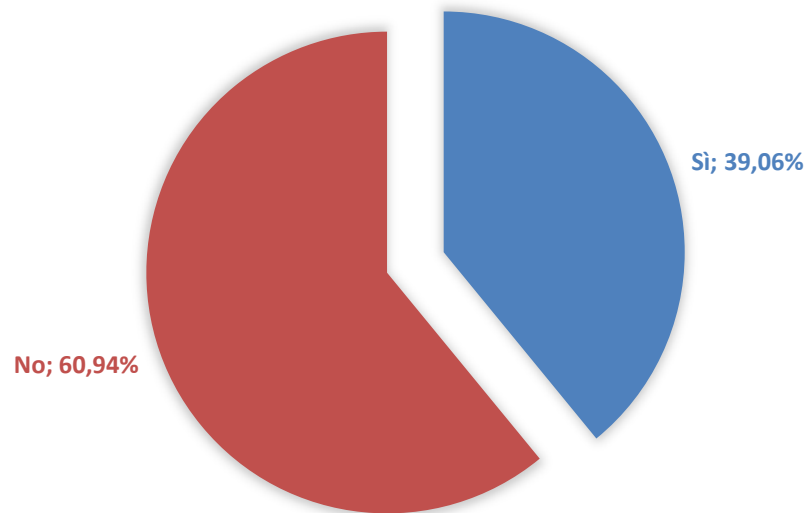
GARANTIRE L'EFFETTIVA DISPONIBILITA' DEI
PRODOTTI RIPORTATI SUL MENU'

MIGLIORARE LA QUALITA' DEGLI ALIMENTI

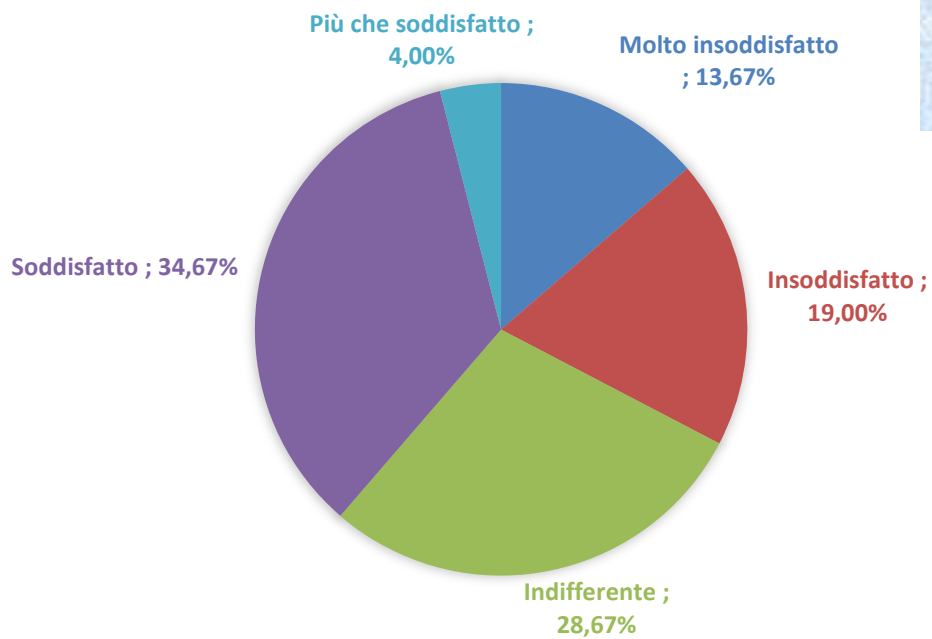
POSSIBILITA' DI DECIDERE LA QUANTITA' DI
CIASCUN PIATTO PER EVITARE SPRECHI

SEZIONE 5 – SPORTELLO TESSERE

HAI MAI USUFRUITO DELLO SPORTELLO TESSERE?



COPERTURA ORARIA SPORTELLO TESSERE



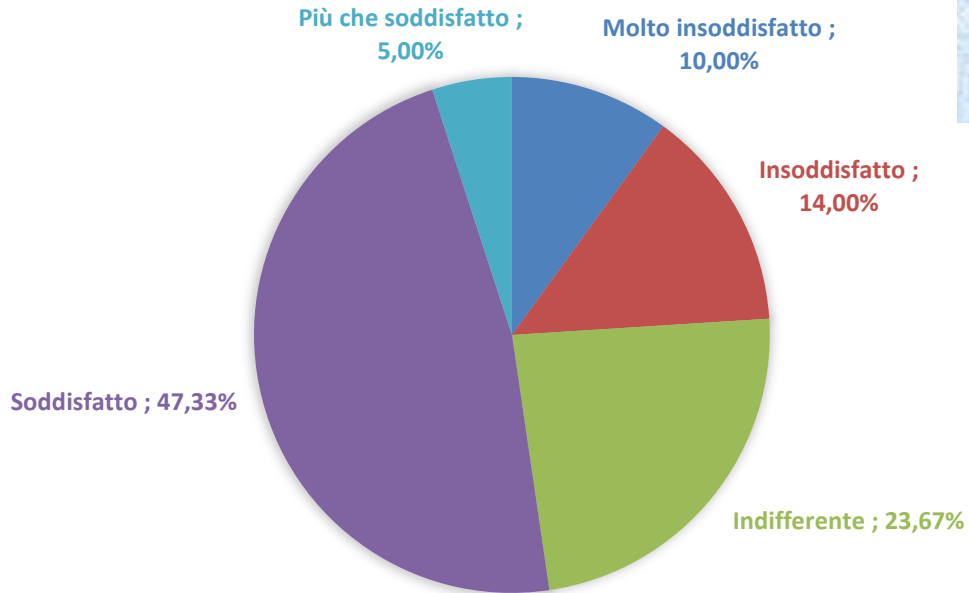
PUNTEGGIO

5,927/10

CORRETTA INFORMAZIONE PROCEDURE DI ACCESSO

PUNTEGGIO

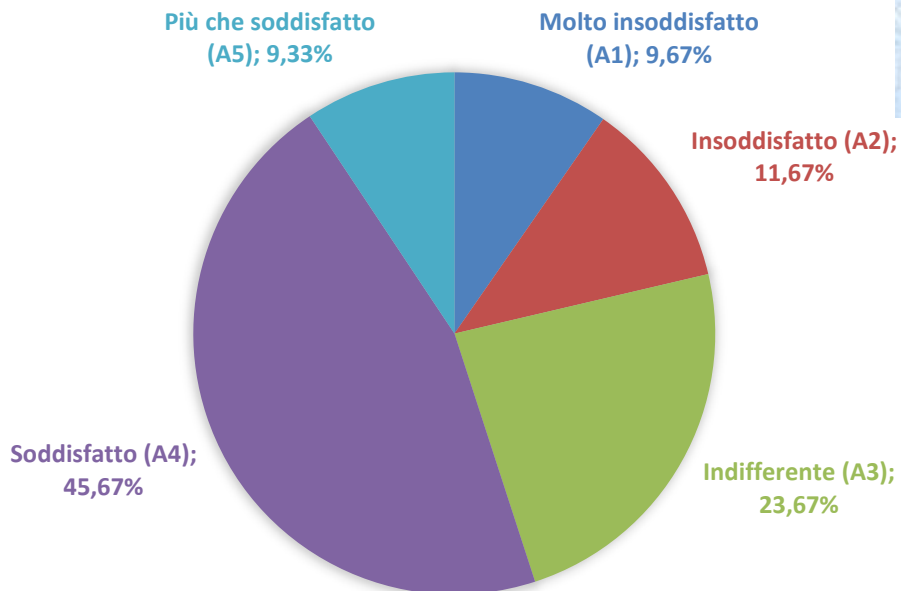
6,467/10



CORTESIA DEL PERSONALE DELLO SPORTELLO

PUNTEGGIO

6,667/10



GIORNI DI APERTURA SPORTELLO

PUNTEGGIO

5,960/10

