



CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ALLOGGIATI

Anno accademico 2023/2024

REPORT RISPOSTE DEL QUESTIONARIO

(Marco Aleksy Commisso, 31 maggio 2024)

DATI SINTETICI

- DATA INIZIO INDAGINE: 16 MAGGIO 2024 ore 13.00
- DATA FINE INDAGINE: 31 MAGGIO 2024 ore 13.00
- STUDENTI INVITATI: 3.250
- QUESTIONARI COMPLETATI: 1.011
- TASSO DI PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE: **31,11%**
(25,31% nel 2023, 27,47% nel 2022, 15,93% nel 2021)

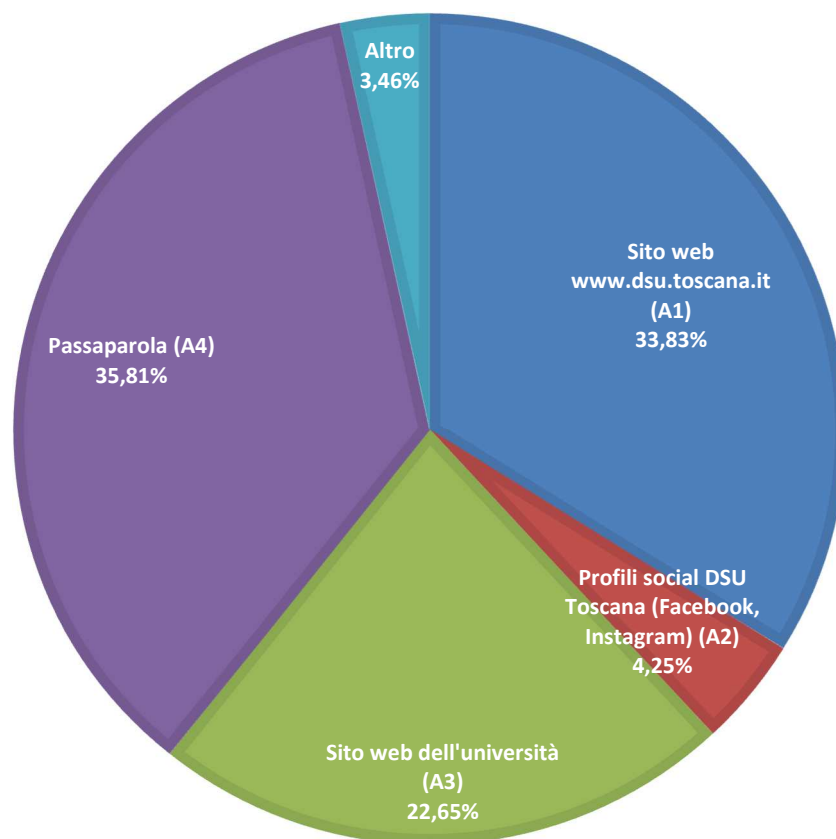
MEDIA PONDERATA RILEVANTE AI FINI DEL PQPO: 6,930

(6,381 nel 2023; 6,384 nel 2022; 6,357 nel 2021)

QUESITO	DESCRIZIONE SINTETICA	MEDIA Customer 2024	MEDIA Customer 2023	MEDIA Customer 2022	MEDIA Customer 2021	# 2024 vs 2023
RES02	Accoglienza all'accesso in residenza	7,693	7,147	7,088	7,002	↑
RES03	Pulizia spazi comuni	6,682	6,316	6,358	6,167	↑
RES04	Manutenzione camere	6,520	6,036	5,606	5,865	↑
RES05	Servizio lavanderia	6,356	5,098	5,007	4,965	↑
RES06	Procedure mobilità	6,113	5,817	5,606	5,720	↑
RES07	Esperienza complessiva	7,444	6,951	6,921	6,905	↑
RIS06.1	Accoglienza dei locali	7,446	7,052	7,125	7,020	↑
RIS06.2	Orari di apertura	7,865	7,484	7,453	7,339	↑
RIS06.3	Qualità alimenti	6,439	5,604	5,484	5,386	↑
RIS06.4	Quantità alimenti	6,855	6,555	6,573	6,603	↑
RIS06.5	Varietà del menù	6,220	5,794	5,728	5,640	↑
RIS06.6	Adeguatezza spazi consumazione pasti	7,638	7,052	7,287	7,041	↑
RIS06.7	Tempi di attesa	6,912	5,378	6,622	6,277	↑
RIS06.8	Particolare attenzione a esigenze alimentari/religiose	6,548	6,229	5,848	6,039	↑
RIS06.9	Comunicazione menù	6,504	6,424	6,227	6,390	↑
RIS06.10	Comunicazione allergeni	6,564	6,089	6,046	6,278	↑
RIS06.11	Disponibilità e cortesia personale	7,984	7,570	7,439	7,321	↑
RIS11	Qualità servizio sportello tessere	6,961	6,255	6,490	6,469	↑

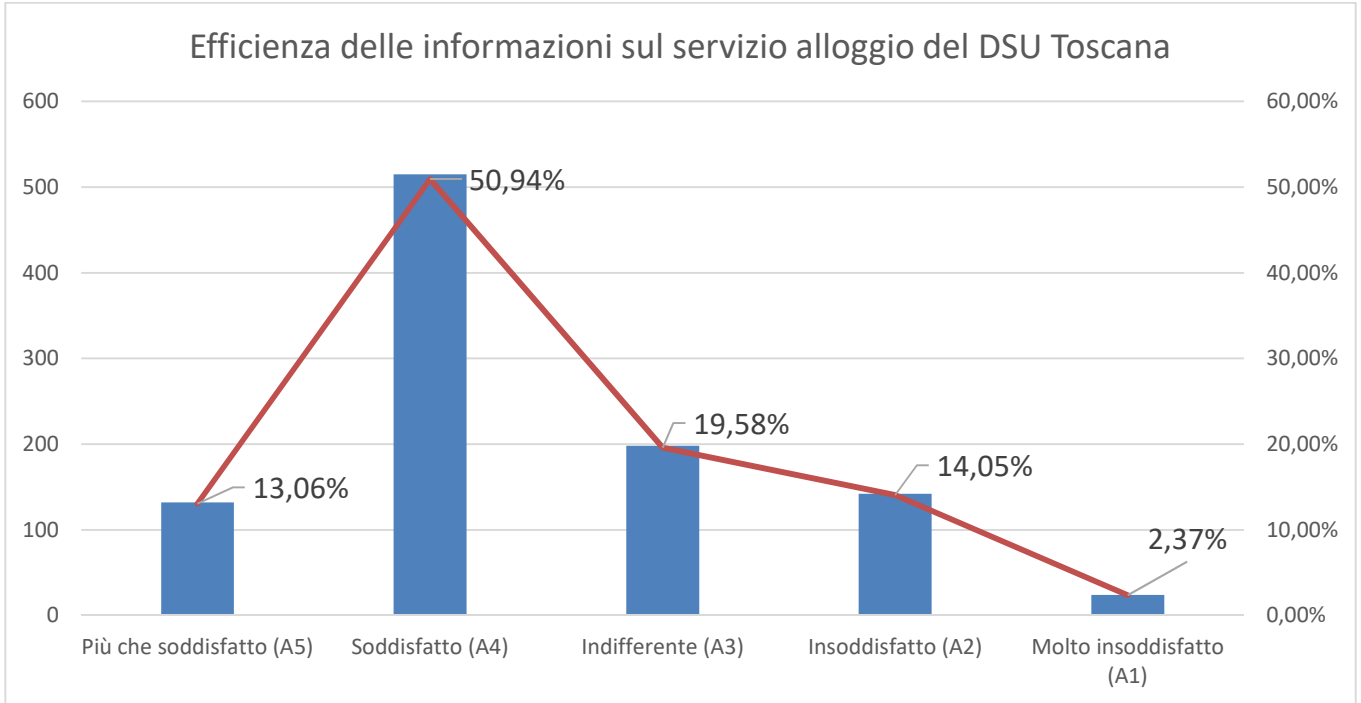
SEZIONE 1 – COMUNICAZIONE ALL'UTENZA

COME SEI VENUTO/A A CONOSCENZA DEL SERVIZIO ALLOGGIO DEL DSU

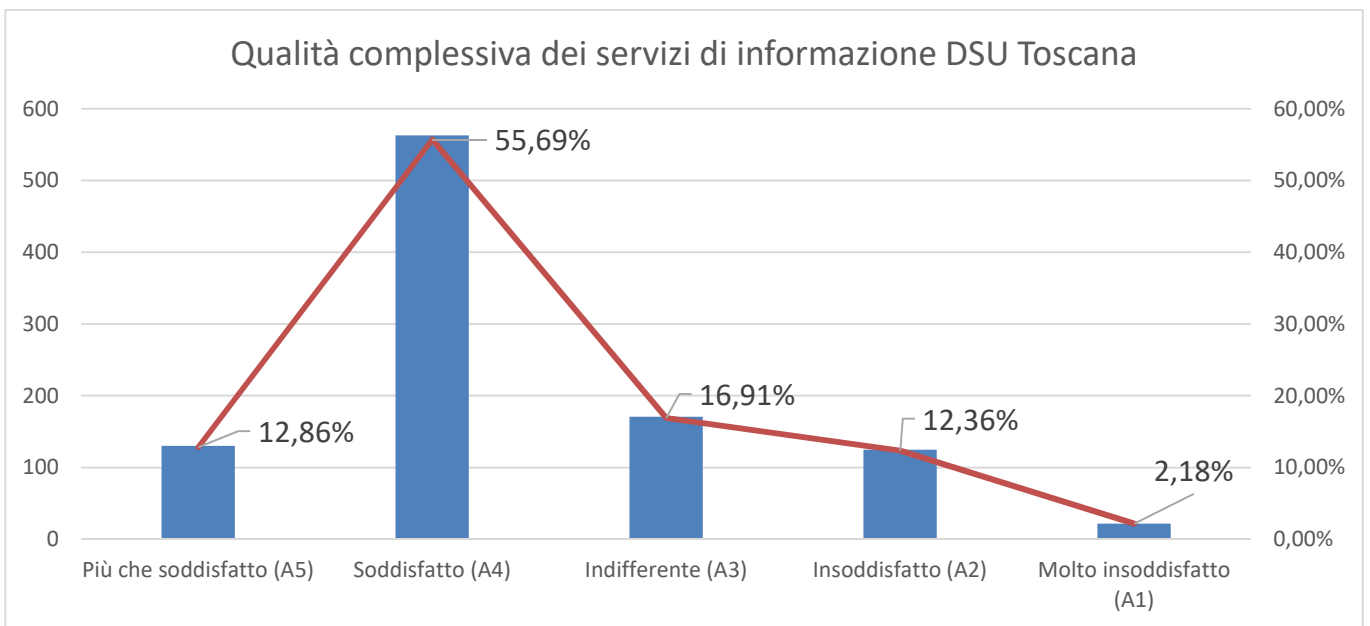


Altro: conoscenza personale, orientamento...

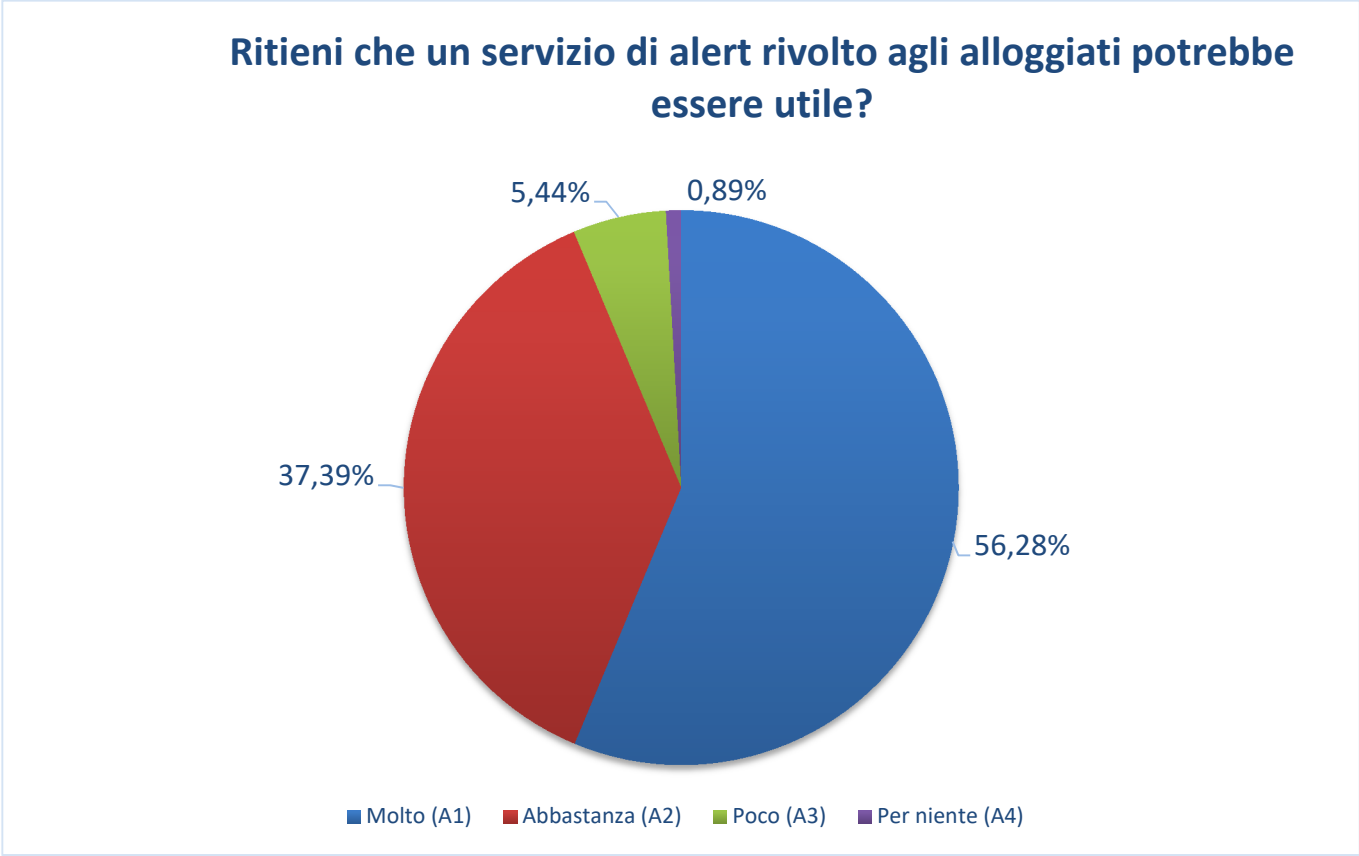
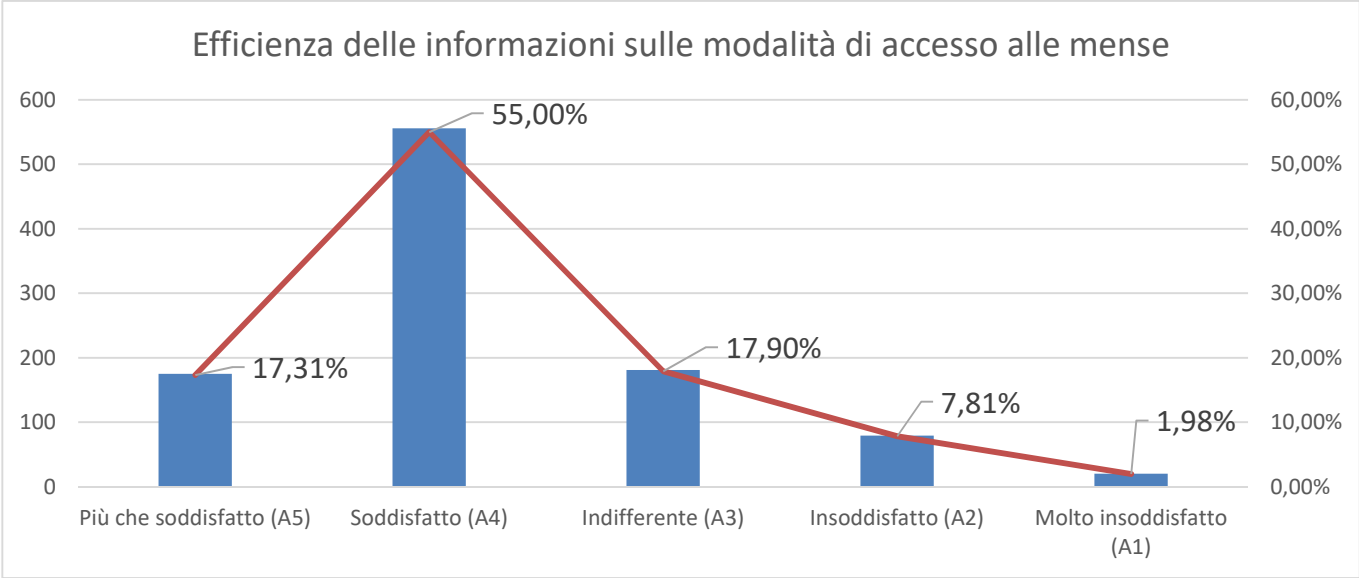
PUNTEGGIO 2024 7,165/10	PUNTEGGIO 2023 6,951/10
--	--



PUNTEGGIO 2024 7,294/10	PUNTEGGIO 2023 6,596/10
--	--



PUNTEGGIO 2024 7,557/10	PUNTEGGIO 2023 6,594/10
--	--



Suggerimenti per migliorare la comunicazione verso l'utenza

Incrementare la comunicazione tramite email

Migliorare le risposte fornite tramite ticketing

Creare una community whatsapp

Rafforzare la comunicazione tramite Social

Potenziare informazioni in caso di sciopero

*Creare una piattaforma condivisa tra gli studenti
alloggiati*

Reintrodurre lo sportello fisico

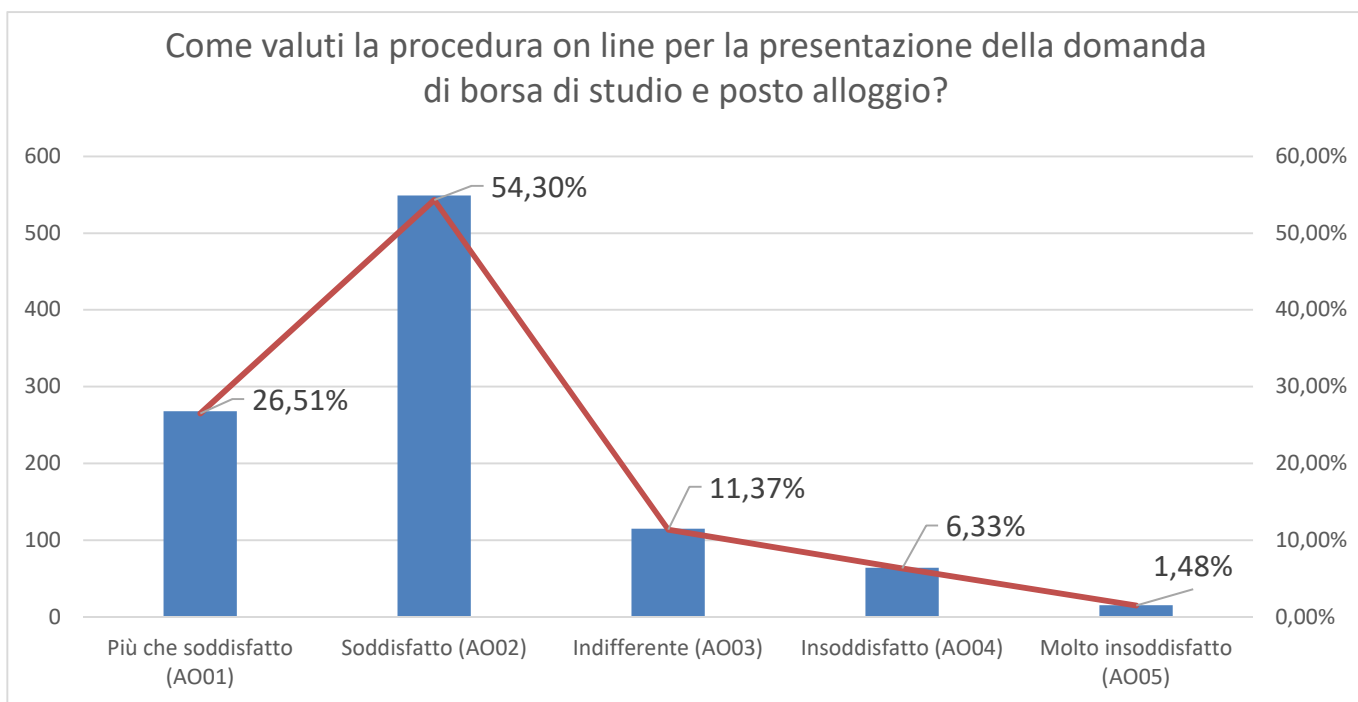
Maggiore attenzione verso gli studenti internazionali

Migliorare i contenuti del sito istituzionale

SEZIONE 2 – BENEFICI E INTERVENTI MONETARI

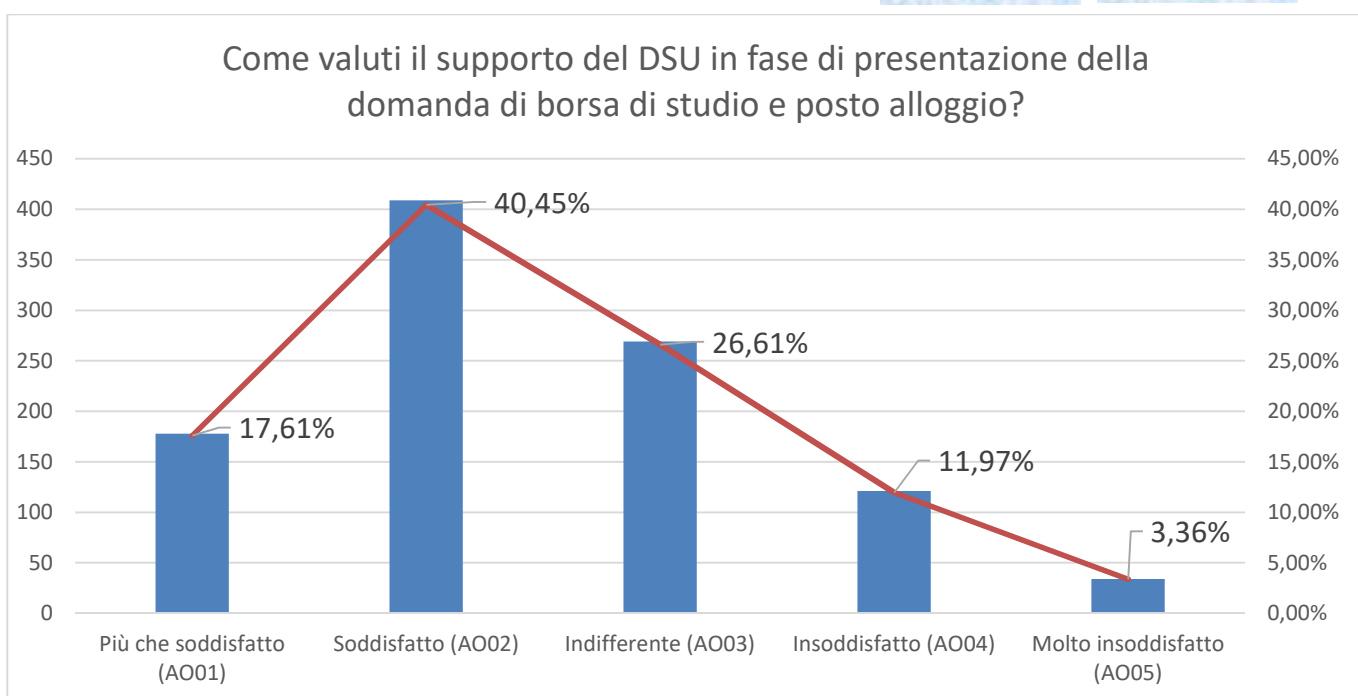
**PUNTEGGIO
2024
7,960/10**

**PUNTEGGIO
2023
7,342/10**



**PUNTEGGIO
2024
7,139/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,555/10**

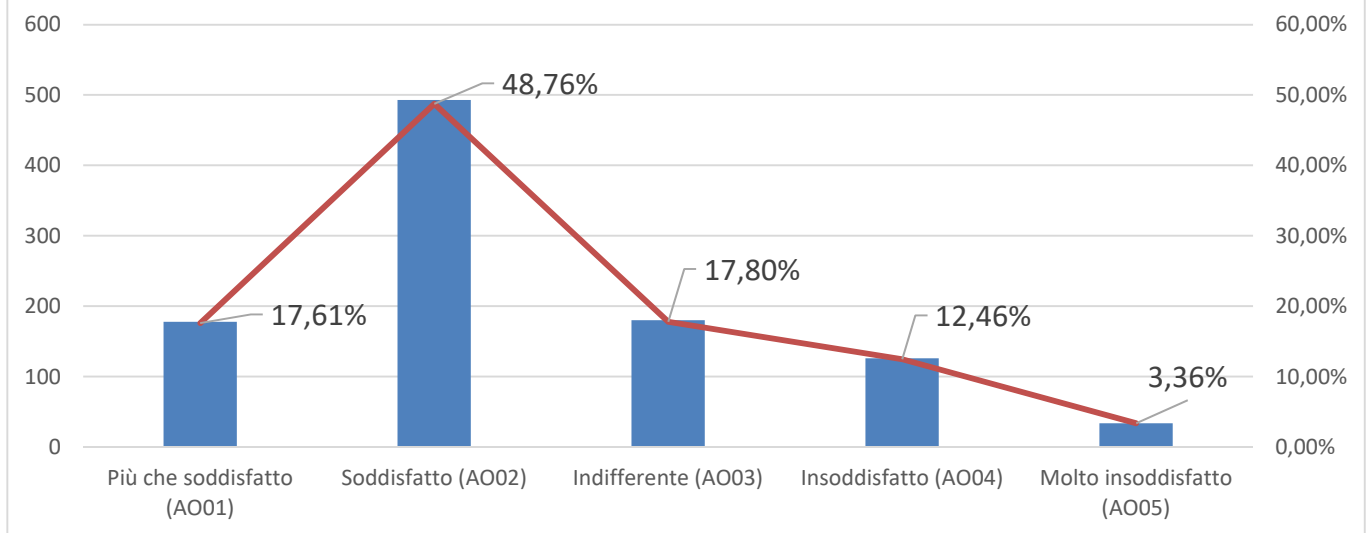


**PUNTEGGIO
2024
7,296/10**

**PUNTEGGIO
2023
7,162/10**



Come valuti la comprensibilità dei requisiti indicati nel bando di concorso?

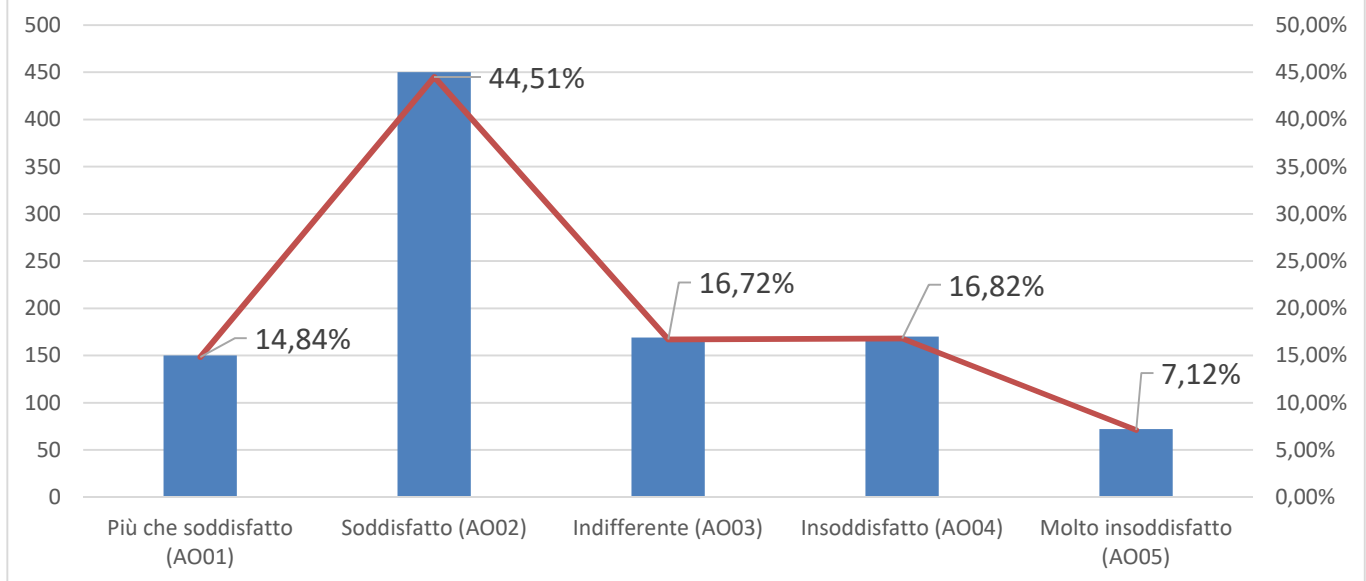


**PUNTEGGIO
2024
6,863/10**

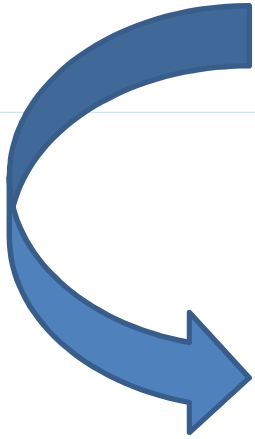
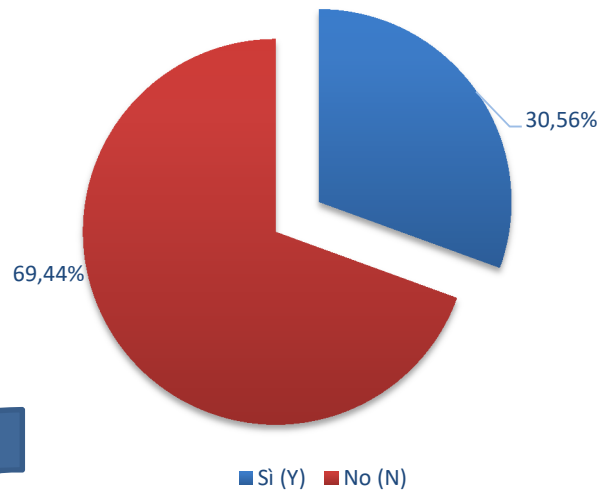
**PUNTEGGIO
2023
6,491/10**



Come valuti la chiarezza nella formulazione delle graduatorie?



Hai usufruito del contributo affitto?



Hai risposto NO. Perché?

Risposta	Percentuale
Ho avuto subito l'assegnazione del posto alloggio	45,30%
Non avevo un contratto di locazione	29,34%
Non ero a conoscenza di poterlo richiedere	17,38%
Altro (pendolarismo, attesa assegnazione senza frequenza)	7,98%

Suggerimenti per migliorare le attività legate all'erogazione dei benefici

*Rimodulare le finestre di erogazione degli importi
monetari dei benefici*

Monetizzare il servizio mensa

*Poter optare per il contributo affitto in luogo del posto
alloggio*

*Rendere più chiari il bando di concorso e la domanda di
benefici*

Maggiore attenzione verso gli studenti internazionali

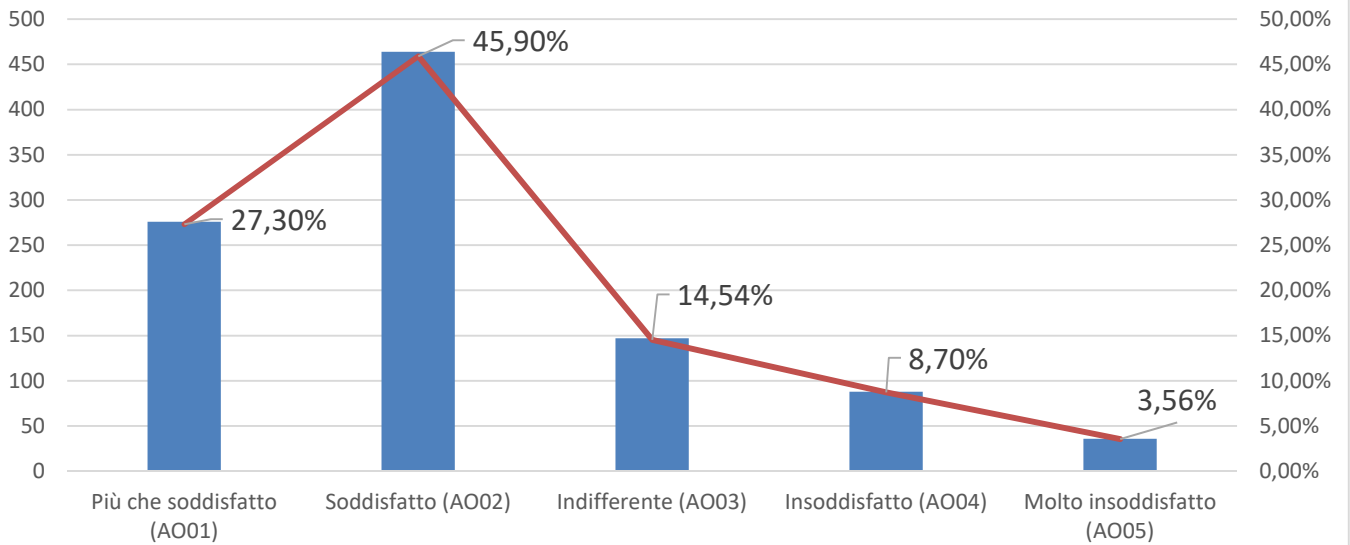
SEZIONE 3 – SERVIZIO RESIDENZE

**PUNTEGGIO
2024
7,693/10**

**PUNTEGGIO
2023
7,147/10**



Accoglienza ricevuta all'interno della residenza DSU Toscana

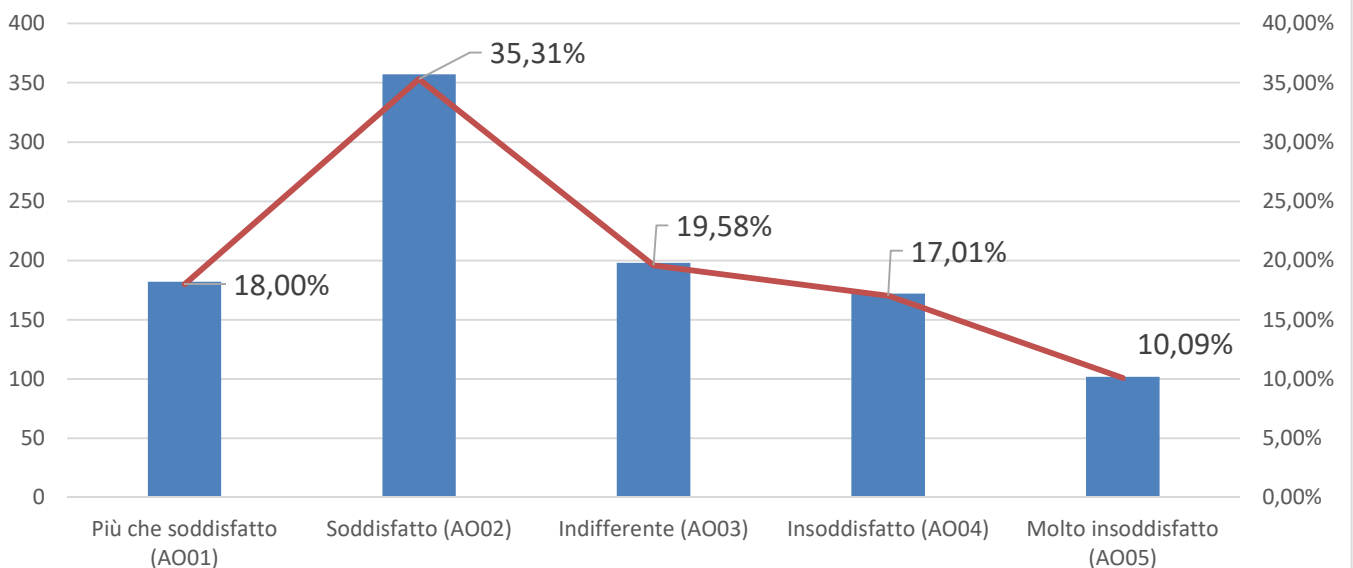


**PUNTEGGIO
2024
6,682/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,316/10**

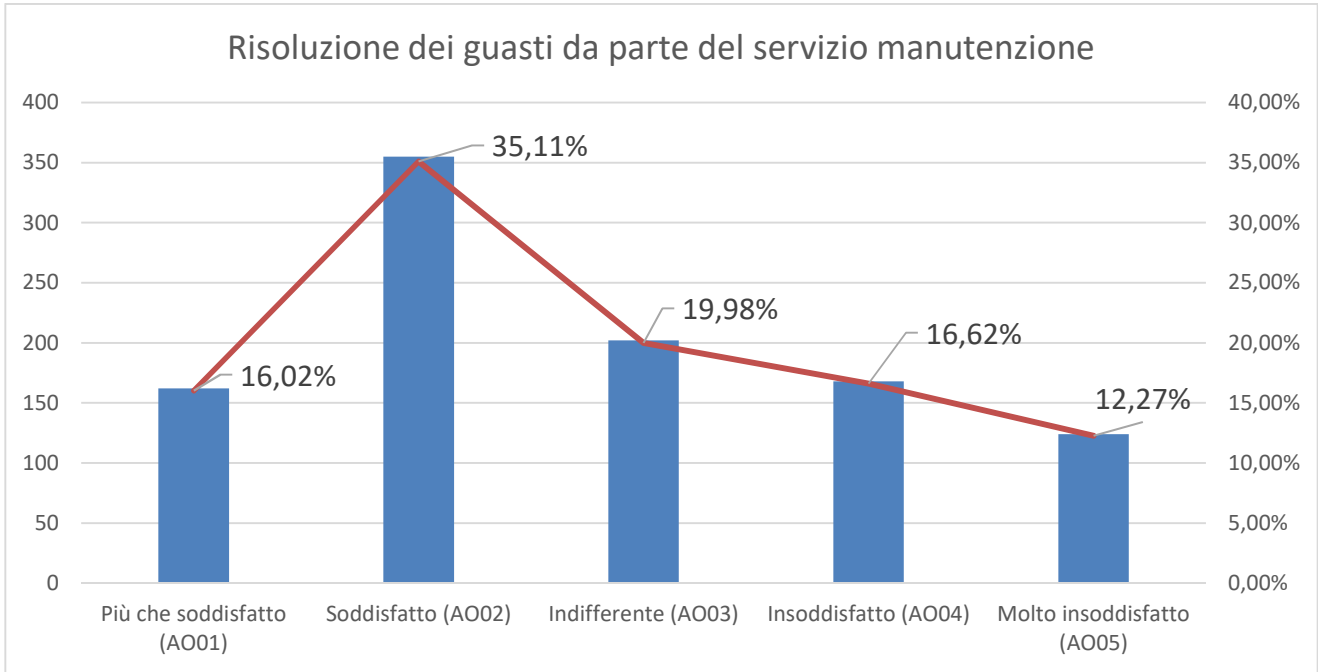


Servizio pulizie svolto all'interno della residenza (spazi comuni)



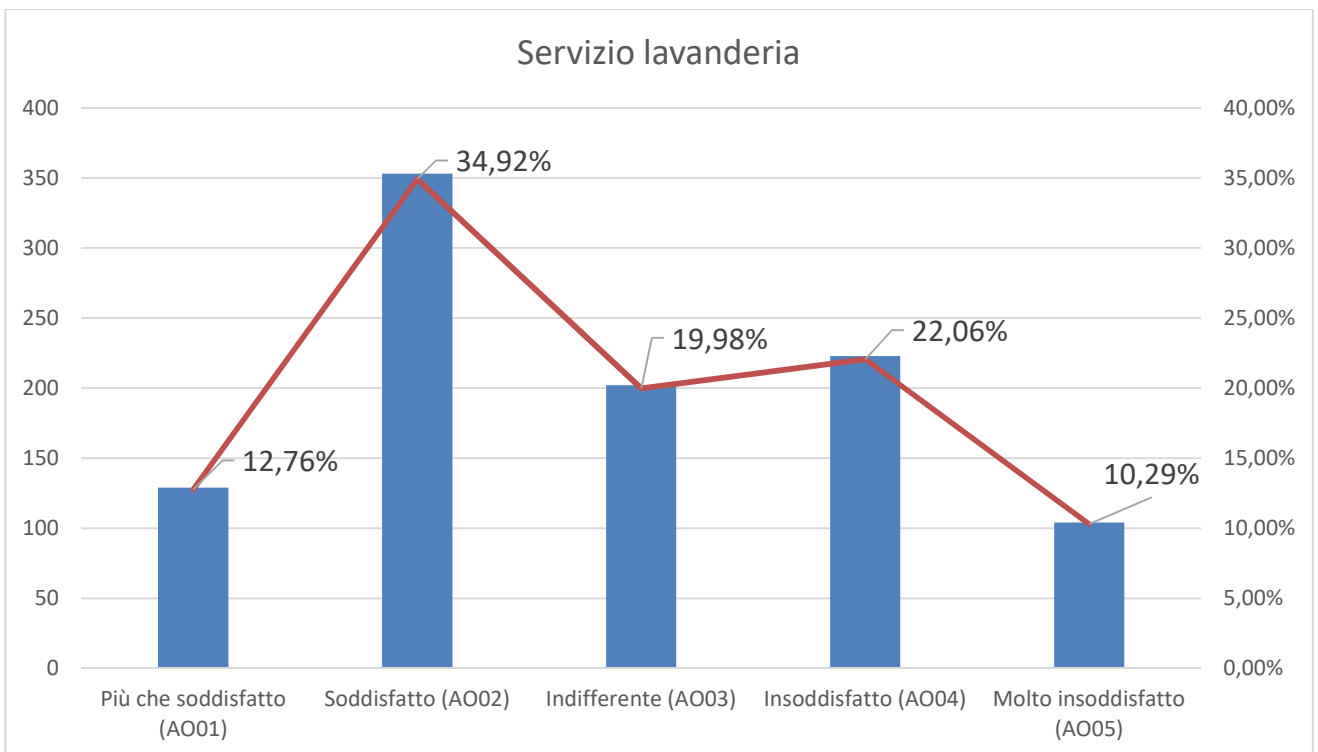
**PUNTEGGIO
2024
6,520/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,036/10**



**PUNTEGGIO
2024
6,356/10**

**PUNTEGGIO
2023
5,098/10**

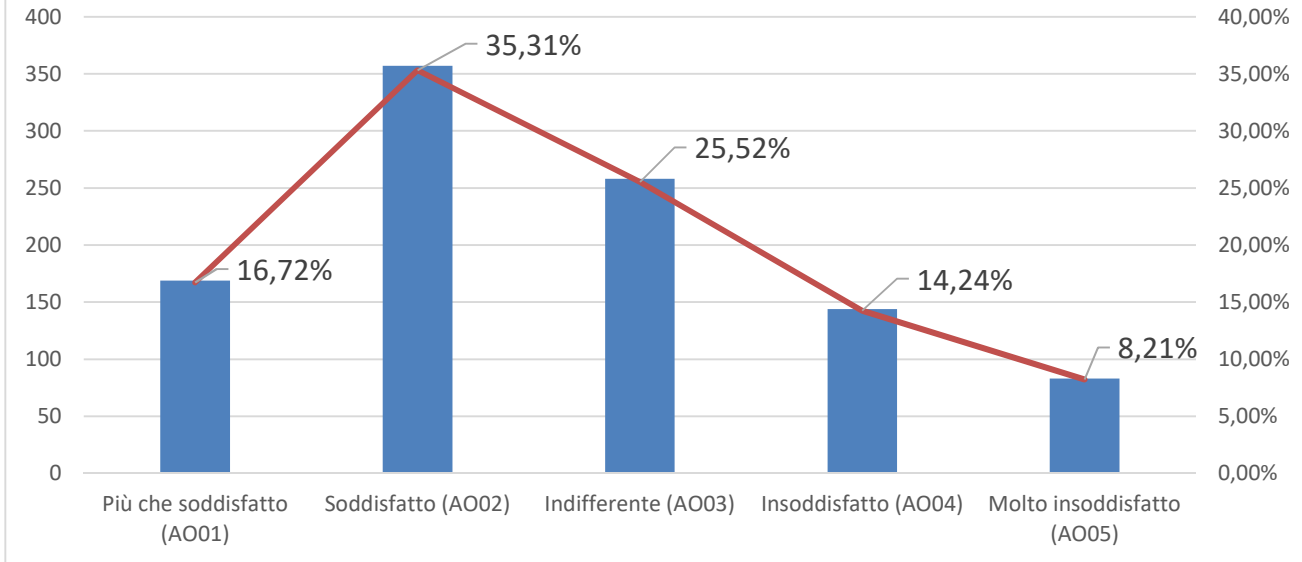


**PUNTEGGIO
2024
6,762/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,458/10**



Aule studio e sale svago presenti nella residenza

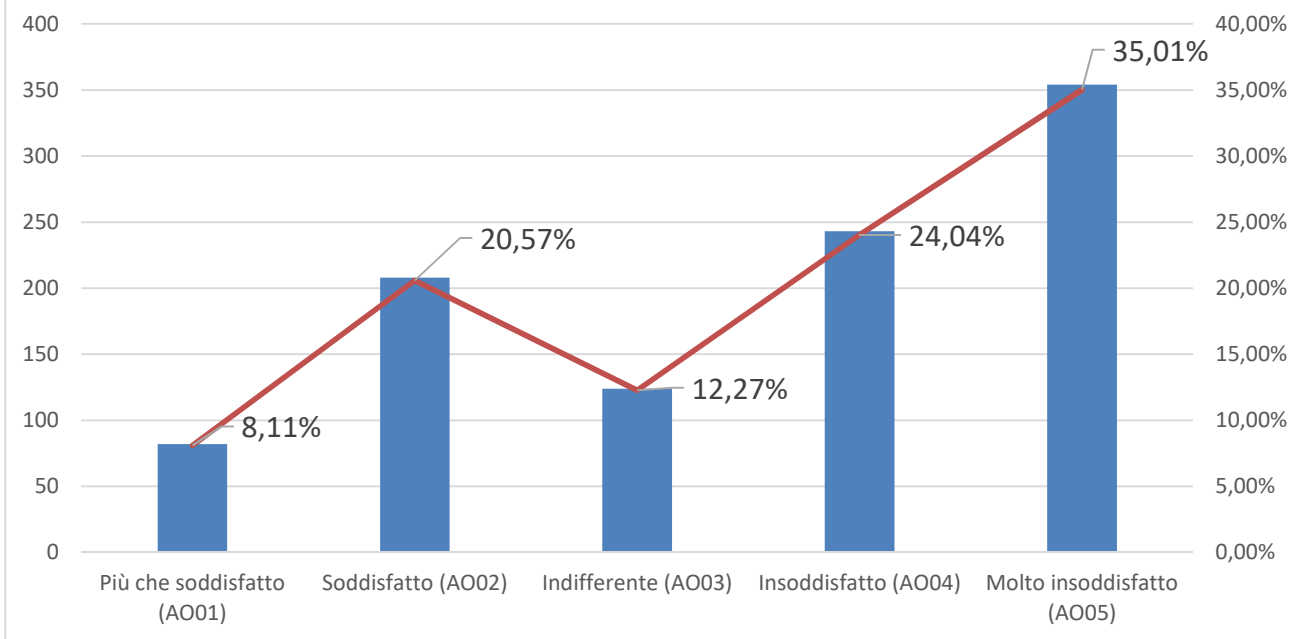


**PUNTEGGIO
2024
4,855/10**

**PUNTEGGIO
2023
4,625/10**



Connessione internet presente nella residenza

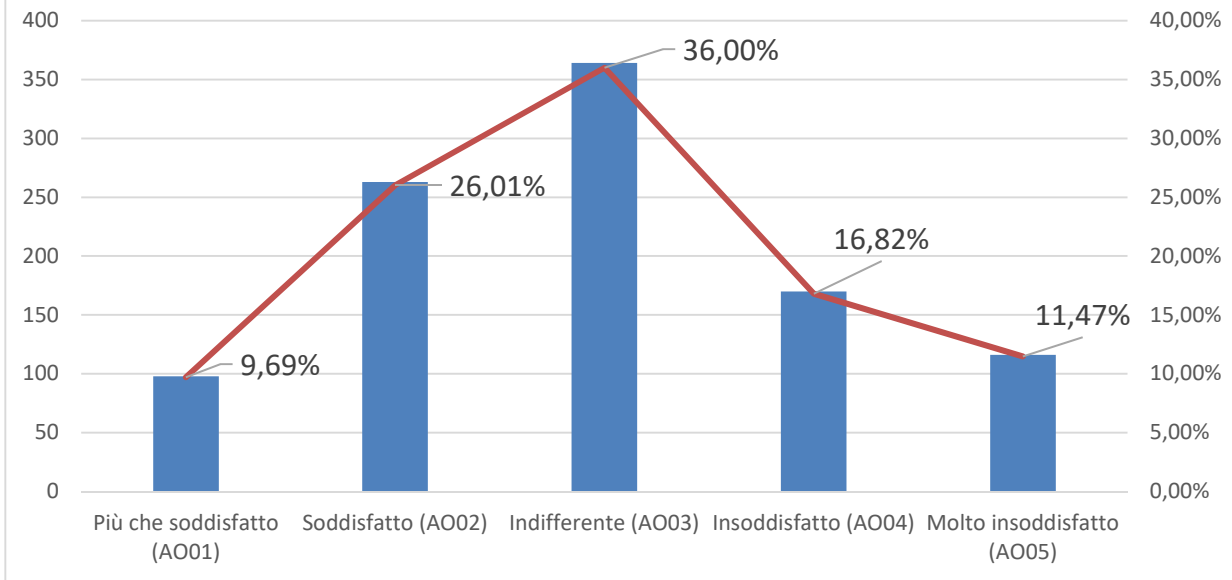


**PUNTEGGIO
2024
6,113/10**

**PUNTEGGIO
2023
5,817/10**



Criteria e procedure per i trasferimenti in camera doppia/singola

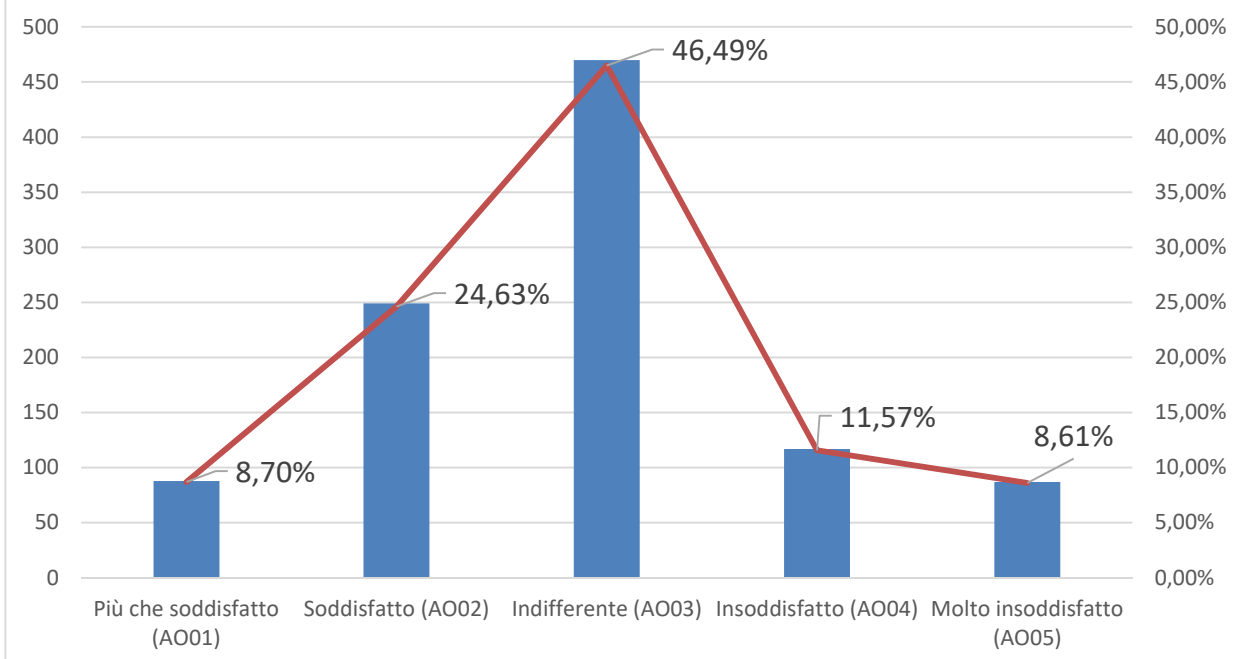


**PUNTEGGIO
2024
6,265/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,013/10**

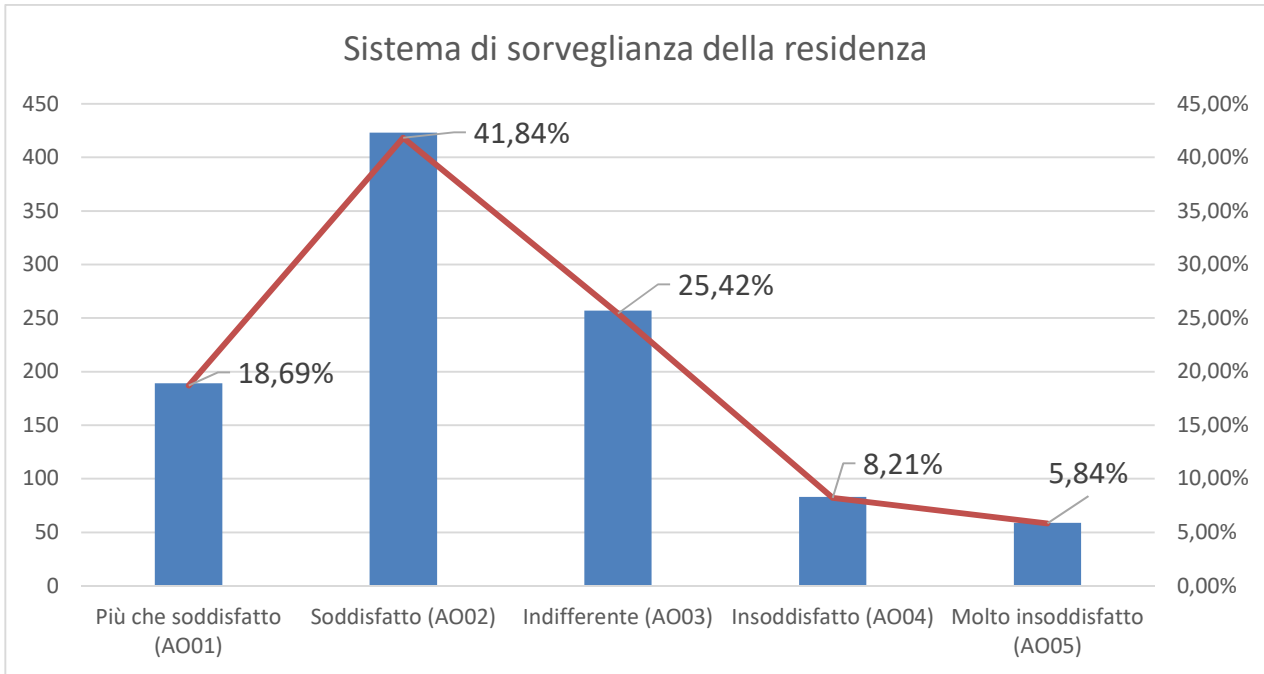


Eventi svolti nelle residenze



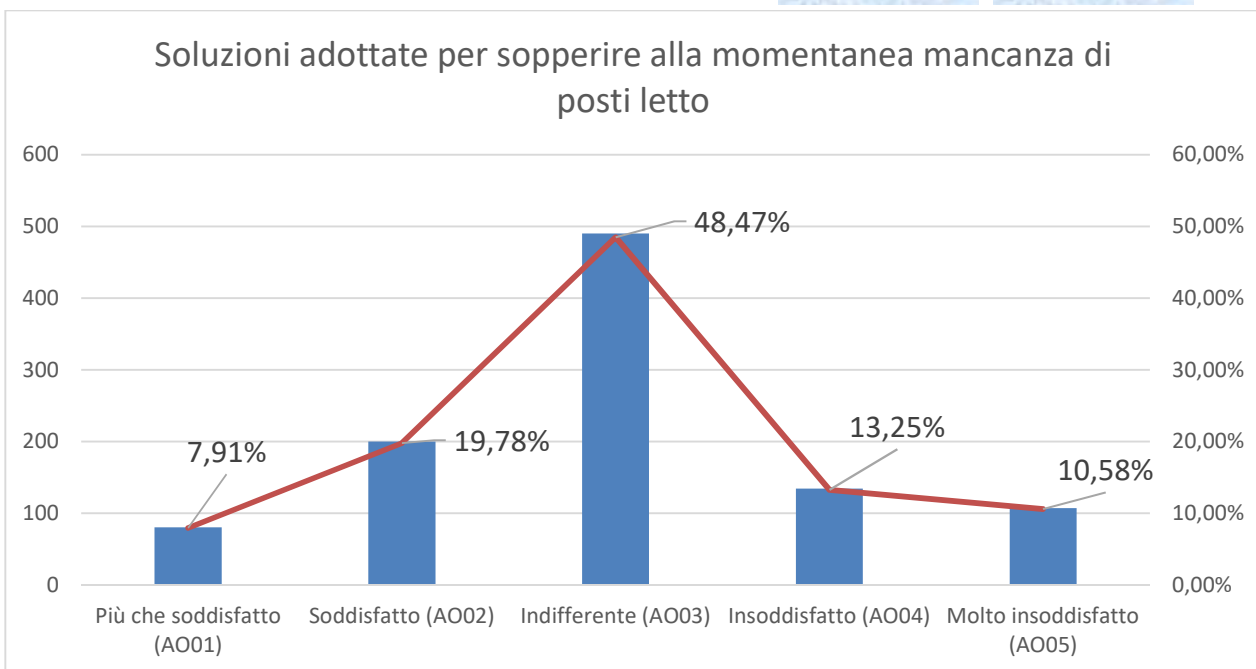
**PUNTEGGIO
2024
7,187/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,812/10**



**PUNTEGGIO
2024
6,024/10**

**PUNTEGGIO
2023
5,607/10**

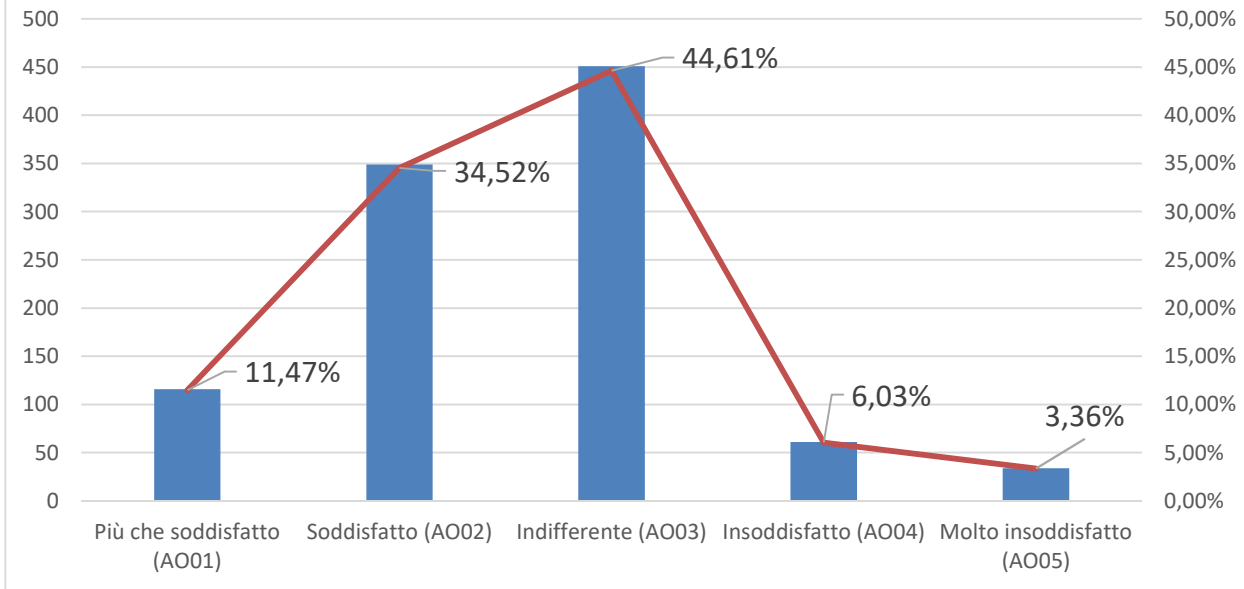


**PUNTEGGIO
2024
6,894/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,542/10**



Procedura on line per la presentazione delle istanze

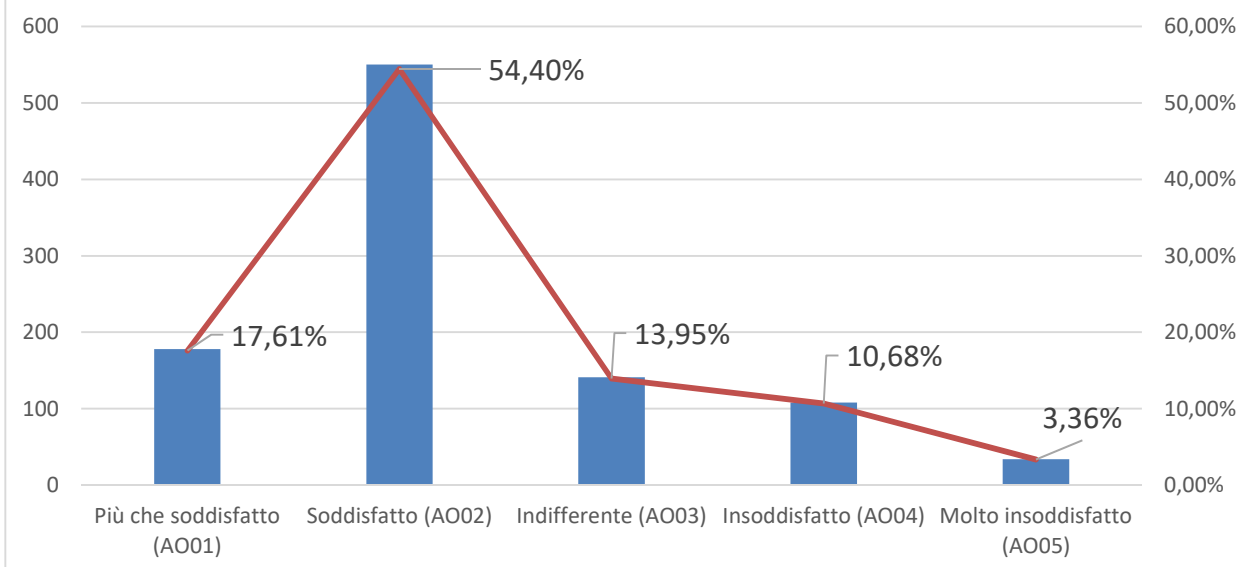


**PUNTEGGIO
2024
7,444/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,951/10**



Come valuti la tua esperienza di vita quotidiana all'interno della residenza



Suggerimenti per migliorare la vita e la gestione delle Residenze

Migliorare la connessione internet

Migliorare la manutenzione degli impianti di condizionamento

Aumentare le attività culturali e le occasioni di socializzazione

Migliorare la pulizia degli spazi comuni

Sostituire gli arredi in cattivo stato di manutenzione

Incrementare il numero di beverelli

Rivedere i criteri per la mobilità interna

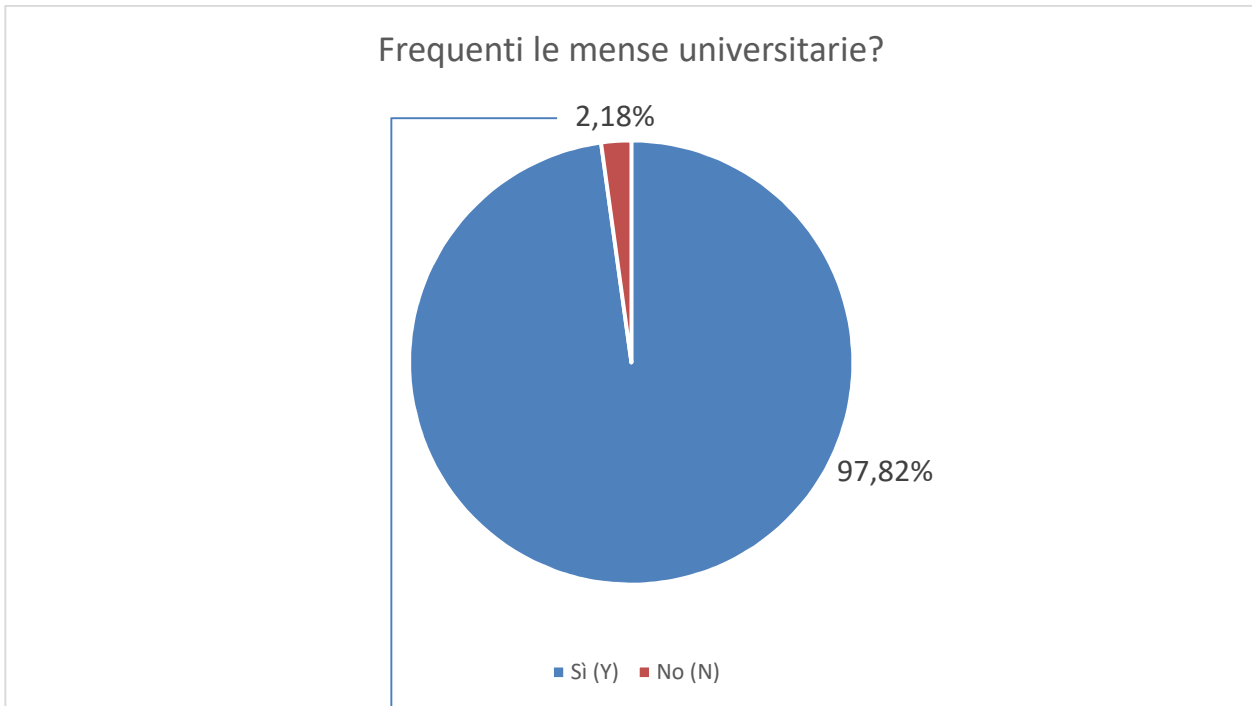
Incrementare gli spazi comuni

Migliorare la comunicazione interna tra le residenze

Residenza Universitaria	Accoglienza	Pulizia	Manutenzione	Lavanderia	Aule studio, aule svago	Connettività	Eventi	Sorveglianza	Esperienza complessiva all'interno della residenza
Arezzo - Laschi	6,333	4,333	5,667	5,667	4,333	2	4,667	3,333	7
Carrara - Sandra Bruschi	6	5,6	6,8	6,8	5,2	5,6	4,4	6	6,8
Firenze – Calamandrei Ater	7,592	6	5,102	6,694	6,49	5,429	5,755	7,102	6,531
Firenze – Camplus	8,4	8,8	8,8	8,8	8,8	8	7,2	8,8	8,4
Firenze – Campus X	9	8,5	8,375	6,5	8,5	7,625	8,125	7,5	8,75
Firenze - David Sassoli	7,829	5,829	5,771	5,771	6,571	4,571	6,057	7,314	7,257
Firenze - Dino Campana	7,905	6,381	6,190	5,048	7,143	6	7,524	7,81	7,81
Firenze - Fondazione SMA	7,571	8,643	8	6,714	7,286	6,214	6,286	7,929	7,214
Firenze - G. & T. Mattei	7,744	7,385	6,769	6,923	7,385	5,949	6,667	7,128	7,897
Firenze - Il Cipressino	8,4	7,6	7,333	6,533	6,8	4,267	5,333	6,933	7,467
Firenze – Luzi	8,07	6,456	6,772	7,158	5,825	4,772	5,789	7,474	7,509
Firenze - Margherita Hack	7,375	5,75	6,875	7,375	7,375	3,625	5	8,125	7,25
Firenze – Salvemini	7	6,25	5,5	6	6,25	4,583	6,333	6,25	6,917
Firenze - Samb Modou & D.	8	6,615	6,769	7,692	7,538	4,769	6,923	7,231	7,846
Firenze - San Gallo	6,182	6,909	4,727	5,273	3,636	3,455	4,182	5,818	7,091
Firenze – Varlungo	7,9	7,3	6,9	5,1	6	3,3	6,2	6,8	8
Firenze - Via Romana	7	5	4	6	4,5	4	6	8	5
Firenze - Villino Bianca	8	2	4	8	6	4	8	8	6
Pisa - Don Bosco	8,429	7,75	6,25	6,893	7,143	4,857	6,25	7,857	7,893
Pisa – Garibaldi	8,1	6,4	5,5	6,4	3,2	2	5,1	7,1	6,7

Residenza Universitaria	Accoglienza	Pulizia	Manutenzione	Lavanderia	Aule studio, aule svago	Connettività	Eventi	Sorveglianza	Esperienza complessiva all'interno della residenza
Pisa - Lungarno Gambacorti	7	7	4	5	6	3	6	4	7
Pisa – Mariscoglio	6	4,333	6,667	6	3,333	4,333	3,667	5,667	7
Pisa – Nettuno	7,478	6,348	5,87	4,913	6,652	7,391	6	7,87	7,304
Pisa - Pensionato Toniolo	6,696	7,13	5,826	3,913	4,87	7,130	5,652	7,043	6,261
Pisa – Praticelli	8,074	6,463	7,583	6,259	7,648	5,157	6,824	7,13	7,611
Pisa – Rosellini	8,308	7,692	7,692	8,615	8,615	4	5,846	7,538	8,615
Pisa – San Cataldo	7,07	6,791	5,442	6,372	5,302	2,791	5,907	7,256	7,395
Pisa - Via Francesco da Buti	7,333	8	6	6,444	6,889	5,778	4,889	6	7,333
Siena - B&B La Sapienza	8	8	8	4	8	8	8	8	10
Siena - De Nicola	7,765	4,824	5,765	5,412	6	2,706	5,647	7,412	7,176
Siena – Hotel Porta Romana	6	6	4	4	4	6	6	6	8
Siena - Il Refugio	4	8	6	6	6	8	6	4	4
Siena – Mattioli	6,733	6,8	5,6	5,933	6,8	4,933	5,8	6	6,8
Siena - Peppino Impastato	7,333	7,091	6	7,03	7,636	4,424	7,212	7,091	8,182
Siena – Piccolomini	7,231	7,692	5,231	7,231	7,692	3,077	5,538	6	6,923
Siena - Sallustio Bandini	8,222	6,963	7,037	7,704	7,333	4,889	6,741	8	8,222
Siena - San Marco	7,375	8,25	6,5	6,125	6,625	4,25	6,75	7,125	7,625
Siena – Sperandie	7,231	6	6,41	5,846	6,615	3,487	6,769	7,077	6,923
Siena – Tognazza	6,769	4,846	5,923	7	6,154	3,462	5,692	7,077	7,462

SEZIONE 4 – SERVIZIO RISTORAZIONE



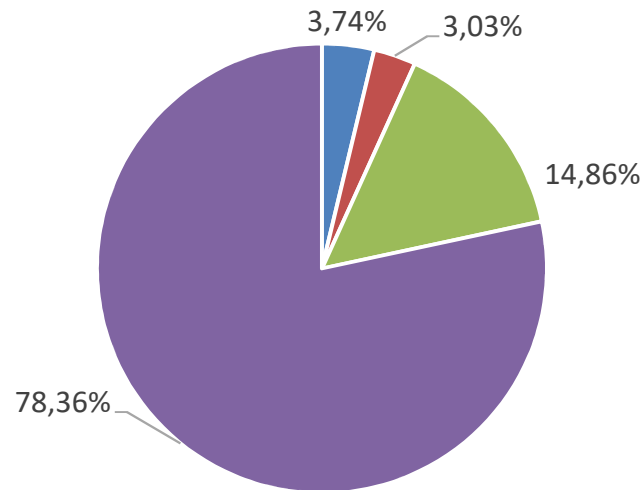
Perché "No"?

Non mi piace la cucina della mensa	25,65%
Preferisco portarmi il pranzo da casa	20,51%
Ho esigenze alimentari particolari	12,82%
Non ho necessità di mangiare fuori casa	12,82%
E' troppo affollata, c'è troppa coda	7,69%
La mensa è troppo lontana da dove vivo/studio	5,13%
Non mi piacciono i locali della mensa	5,13%
Gli orari della mensa non sono compatibili con le lezioni	2,56%
Altro	7,69%

Percentuale

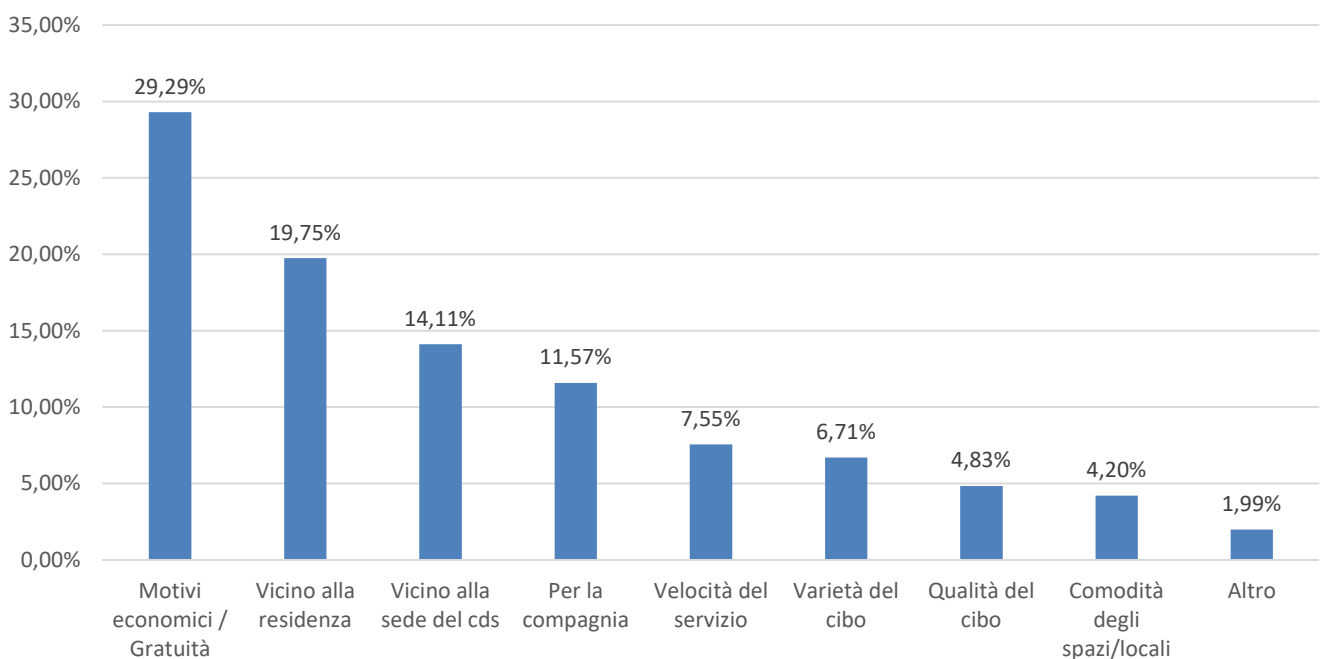
25,65%
20,51%
12,82%
12,82%
7,69%
5,13%
5,13%
2,56%
7,69%
100,00%

Con quale frequenza usufruisci del servizio mensa?



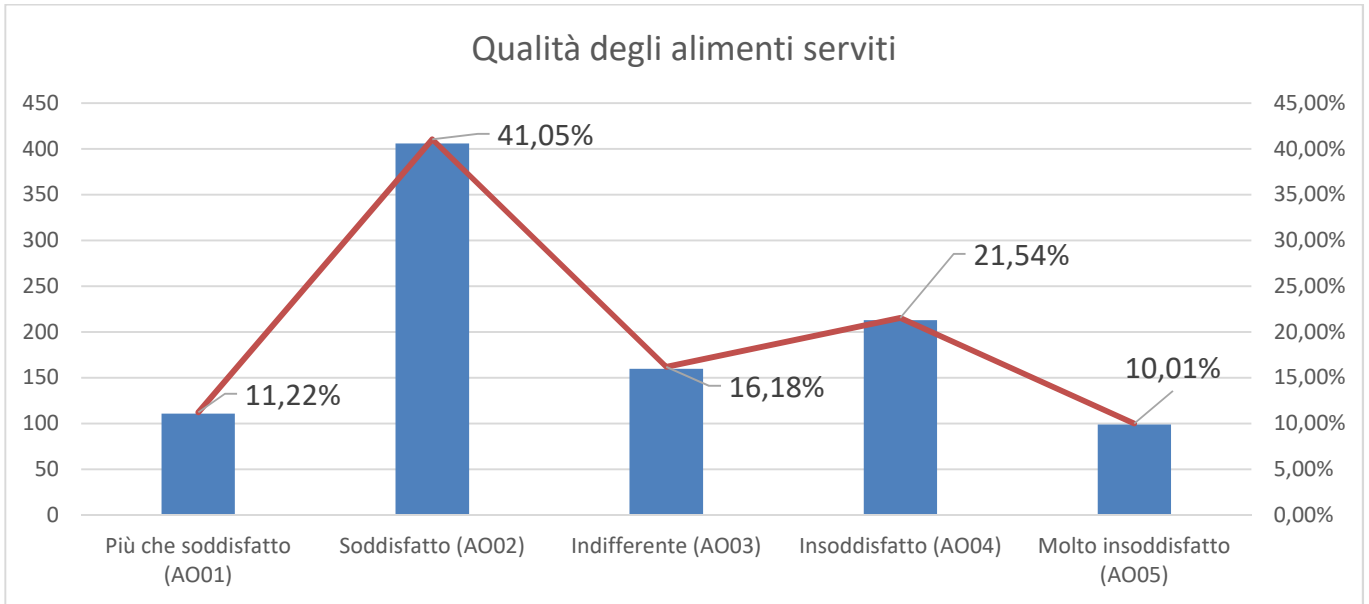
- Qualche volta solo nei mesi in cui frequento le lezioni (A1)
- Qualche volta tutti i mesi (A2)
- Spesso nei mesi in cui frequento le lezioni (A3)
- Spesso tutti i mesi (A4)

Per quali ragioni pranzi o ceni nelle mense?



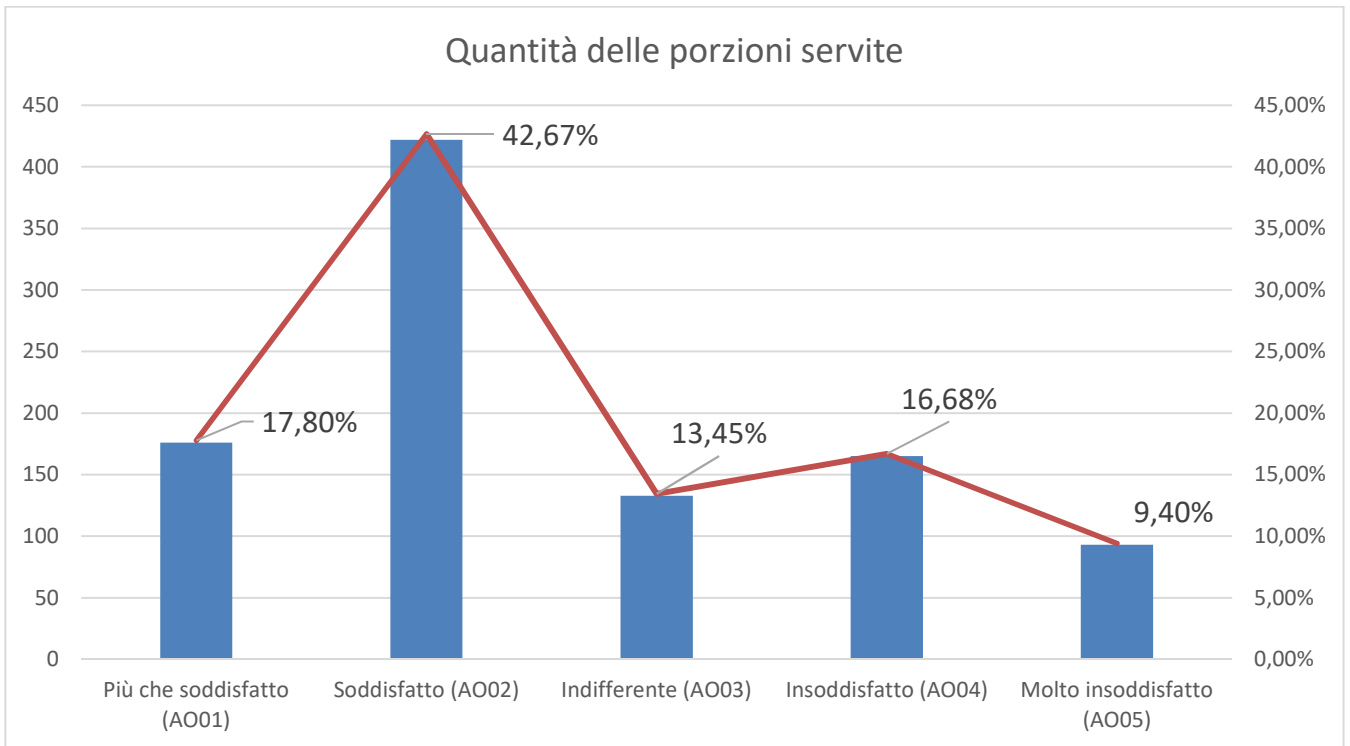
**PUNTEGGIO
2024
6,439/10**

**PUNTEGGIO
2023
5,604/10**



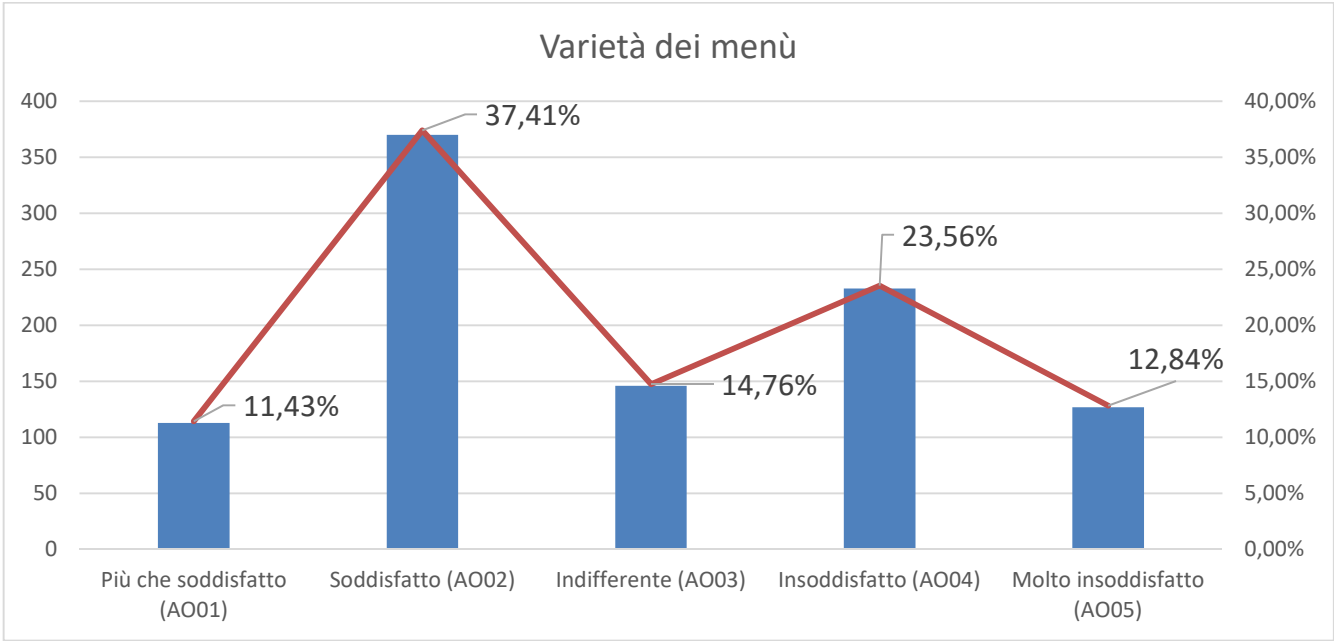
**PUNTEGGIO
2024
6,855/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,555/10**



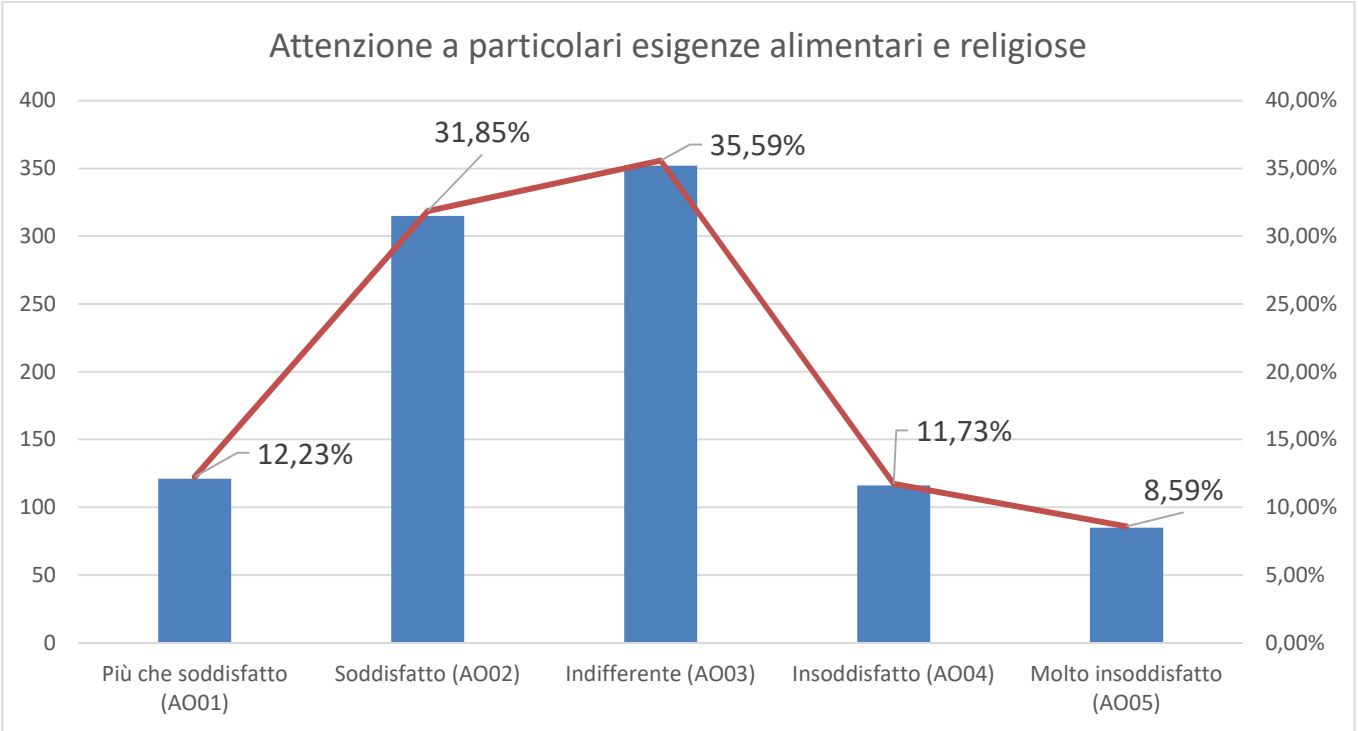
**PUNTEGGIO
2024
6,220/10**

**PUNTEGGIO
2023
5,794/10**



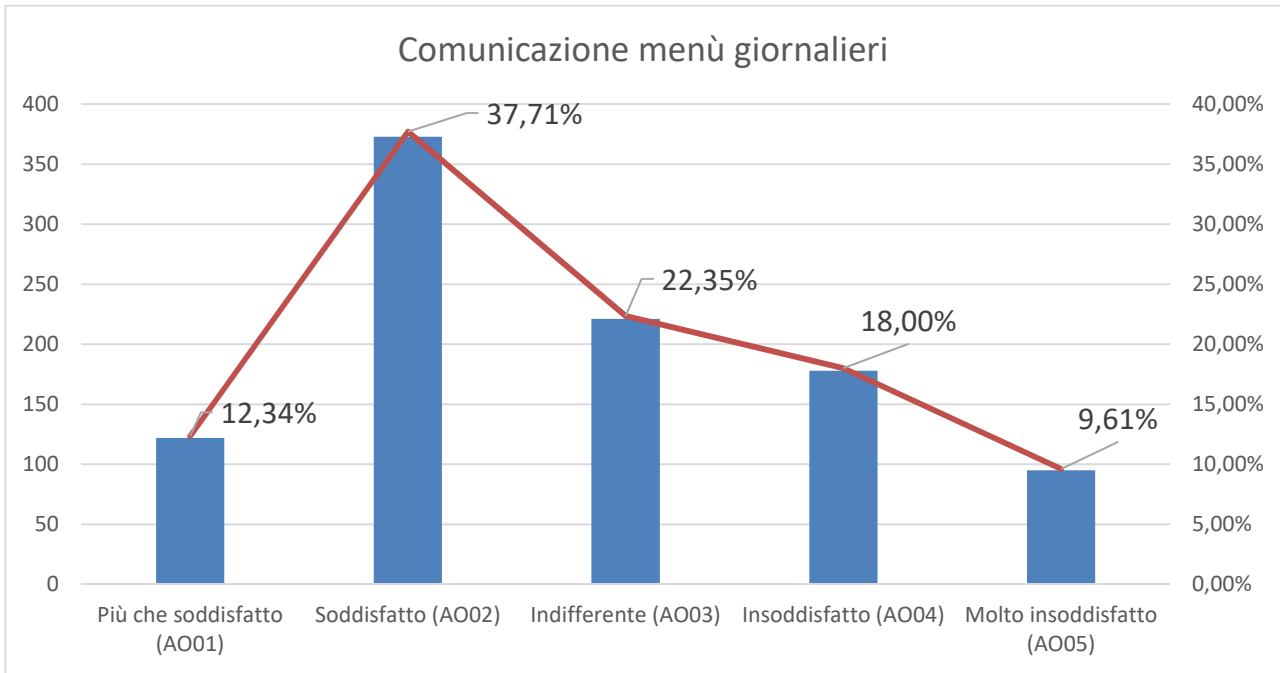
**PUNTEGGIO
2024
6,548/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,229/10**



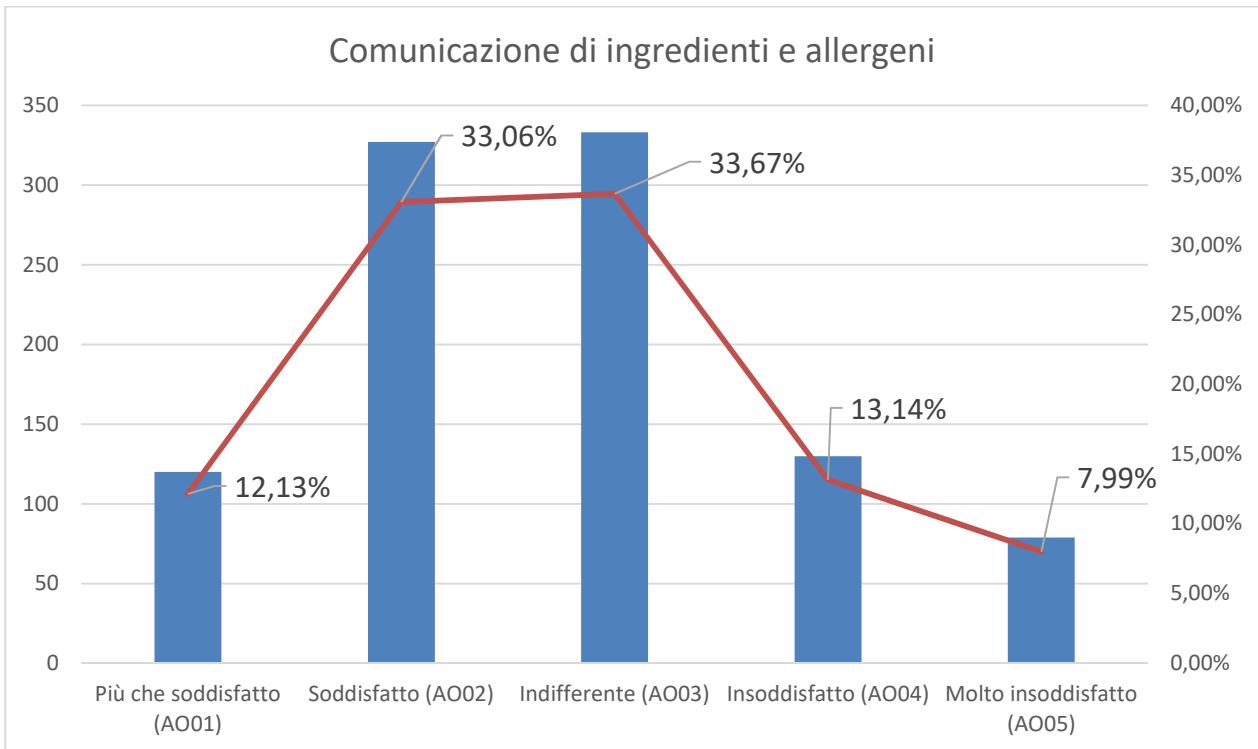
**PUNTEGGIO
2024
6,504/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,424/10**



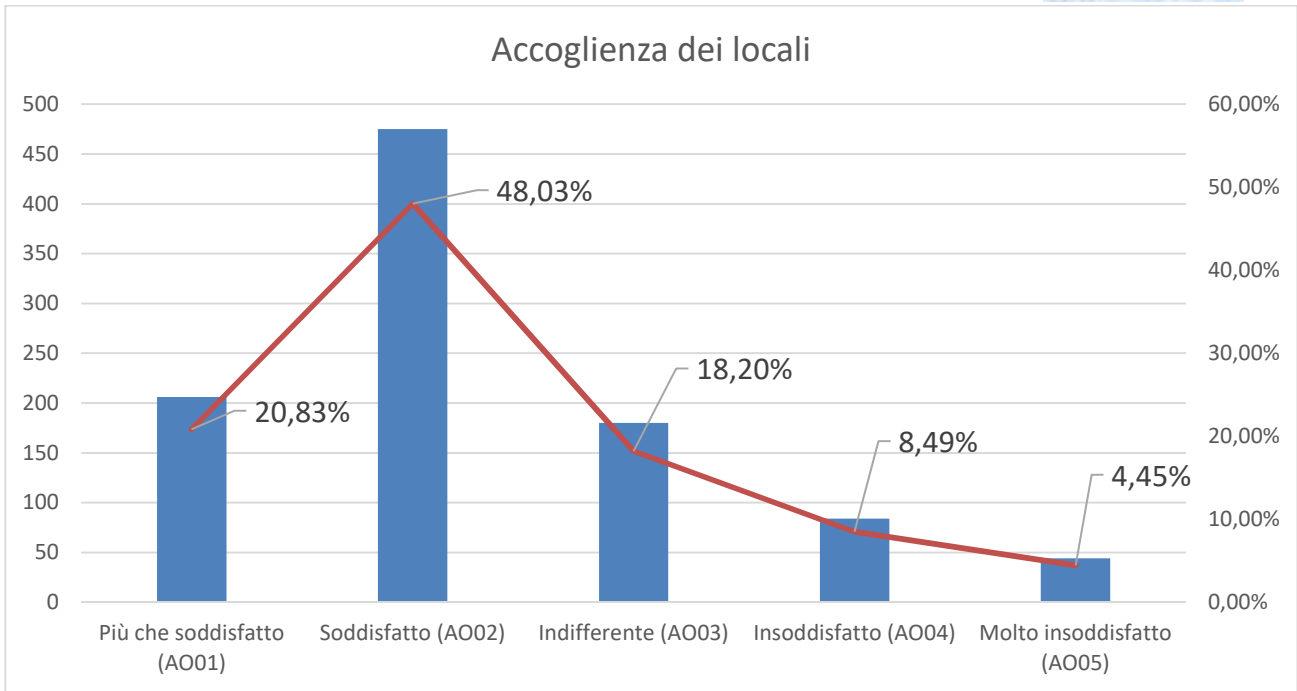
**PUNTEGGIO
2024
6,564/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,424/10**



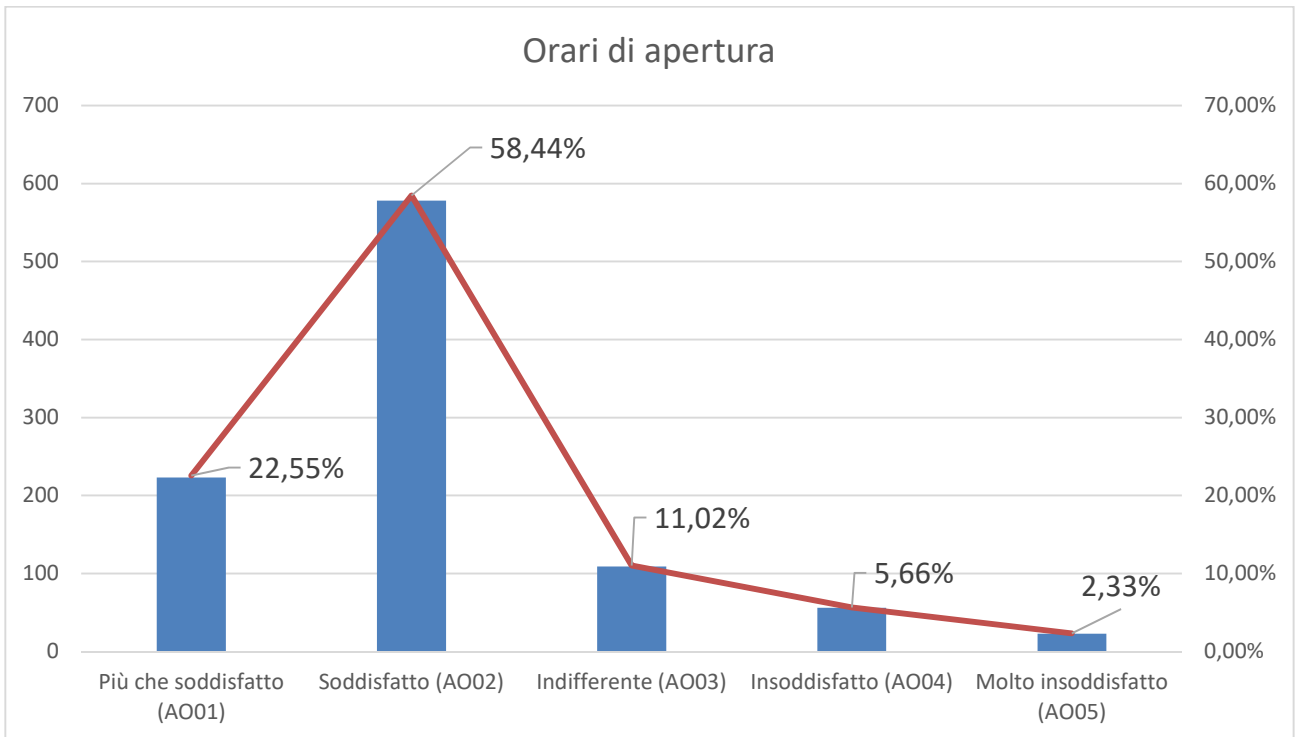
PUNTEGGIO
2024
7,446/10

PUNTEGGIO
2023
7,052/10

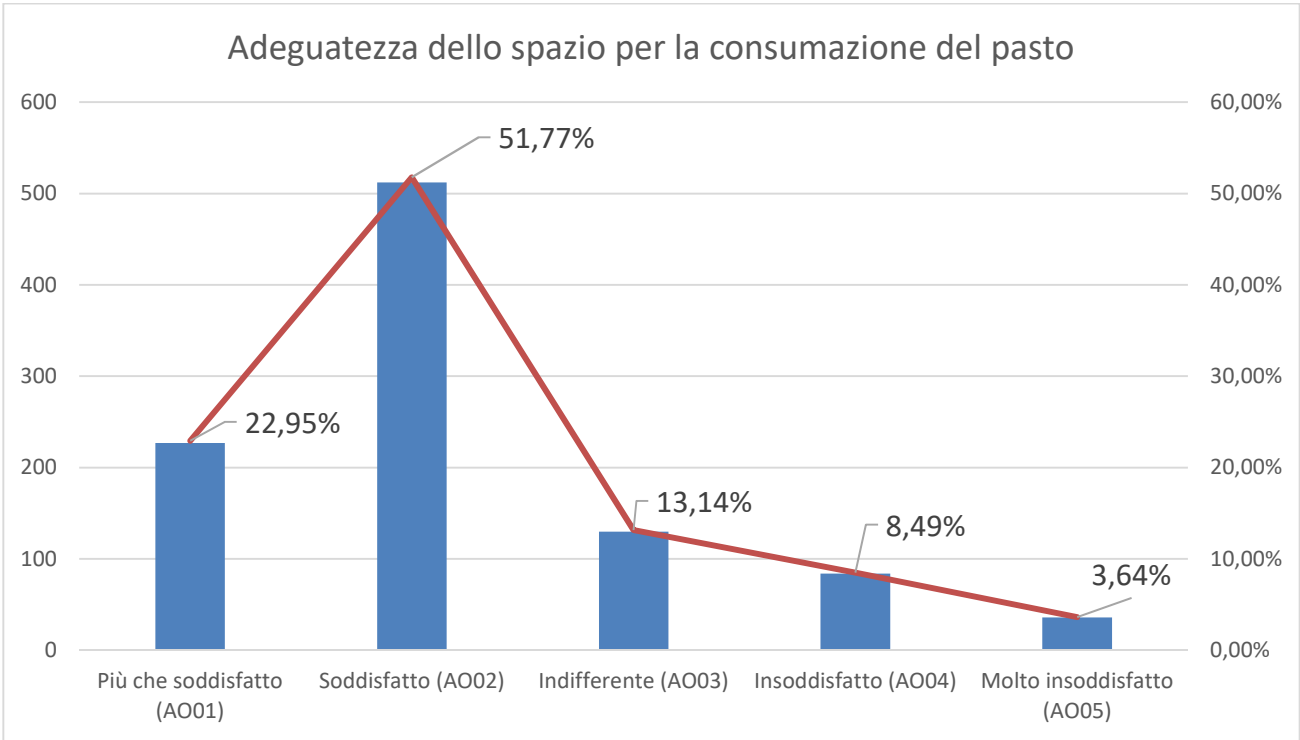


PUNTEGGIO
2024
7,865/10

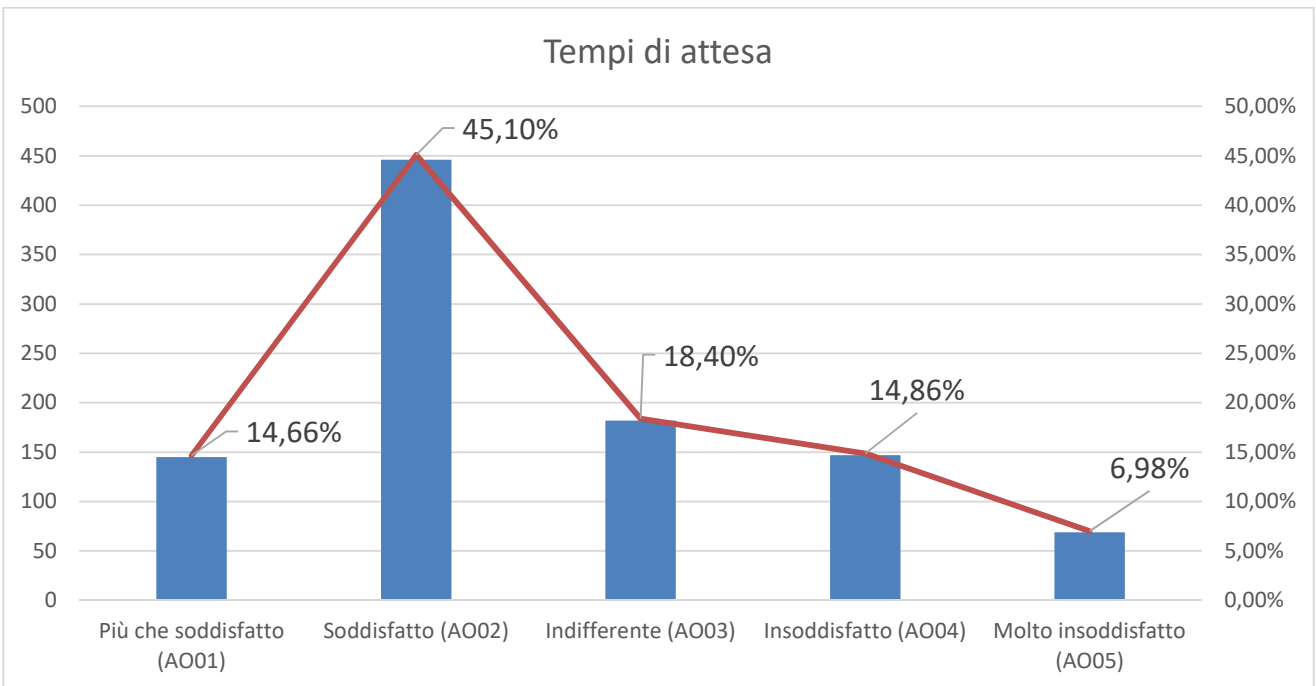
PUNTEGGIO
2023
7,484/10



PUNTEGGIO 2024 7,638/10	PUNTEGGIO 2023 7,052/10
---	---

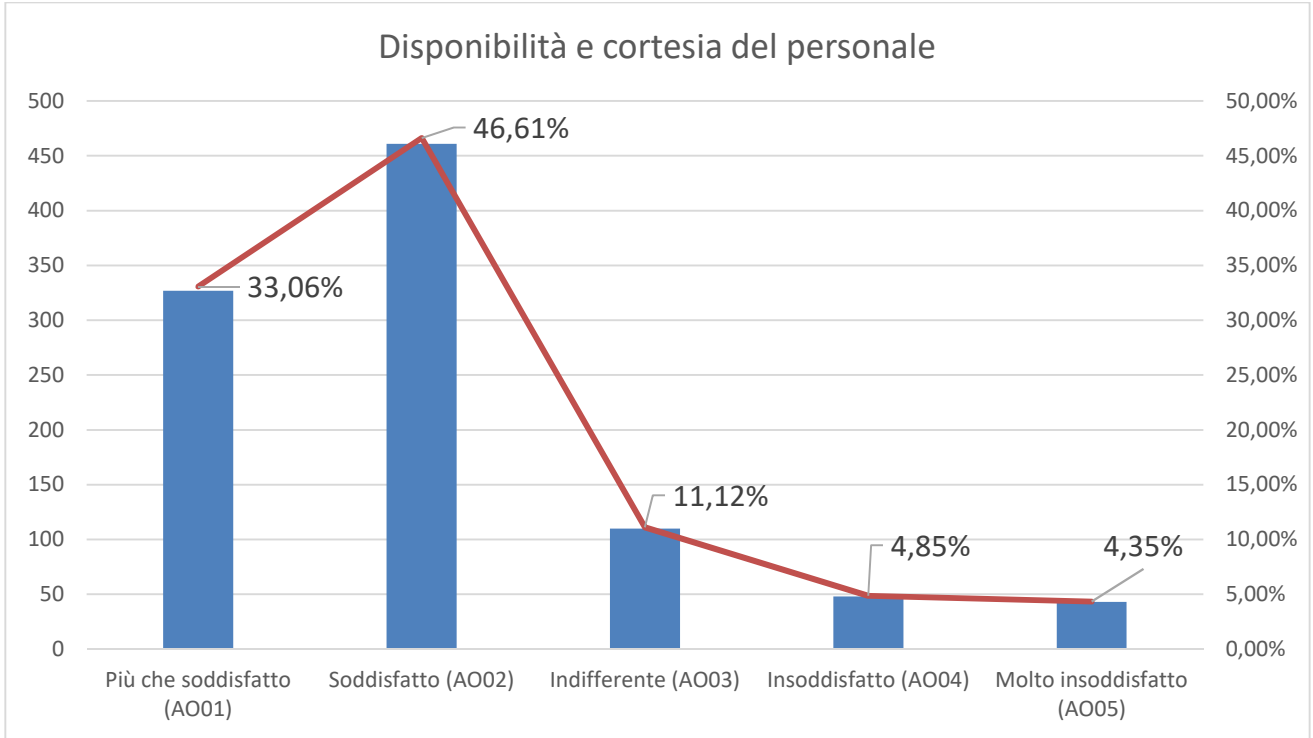


PUNTEGGIO 2024 6,912/10	PUNTEGGIO 2023 5,378/10
---	---



PUNTEGGIO
2024
7,984/10

PUNTEGGIO
2023
7,570/10



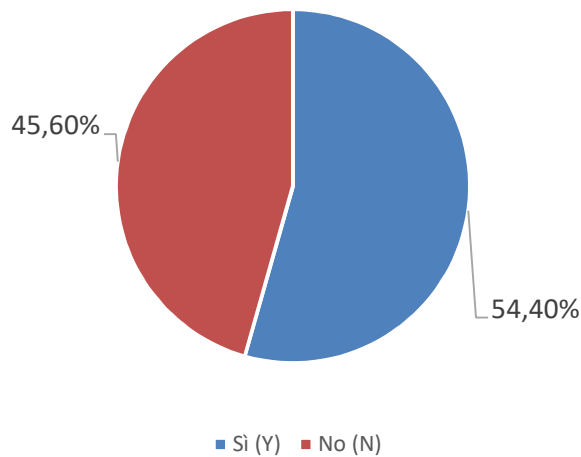
Punto ristoro	Qualità	Quantità	Varietà	Esig. Alim/Relig	Comunicazione Menù	Comunicazione Ingredienti/Allergeni	Accoglienza	Orari di apertura	Adeguatezza degli spazi	Tempi di attesa	Disponibilità e cortesia del personale	Punteggio medio punto ristoro
Carrara - Via Cavour	5,6	6	4,4	6,8	7,2	7,2	6,4	6,8	6,8	6	8	6,473
Firenze - Calamandrei	6,475	7,426	6,377	6,443	5,443	6,475	7,393	7,59	7,787	7,197	8,377	6,999
Firenze – Bar Novoli	6,279	7,535	6,605	6,837	5,767	6,791	7,07	7,721	7,442	7,256	7,256	6,96
Firenze - Gusteria	4	5	4,75	5,25	6,75	4,75	6,75	6,75	6,5	5,75	6,5	5,705
Firenze – Montedomini	7,8	7,6	7,4	7,8	6,8	7,8	8,2	7,4	7,8	7,8	8,8	7,745
Firenze – San Salvi	5,583	7,083	4,75	5	4,833	5,75	6,667	7	7,25	6,667	8,417	6,273
Firenze - Sant'Apollonia	5,535	5,907	4,744	5,558	6,116	5,767	6,86	7,372	7,023	6,186	6,767	6,167
Pisa - Betti	7,106	7,929	7,271	6,776	7,318	6,729	7,506	8,282	7,247	8,494	8,612	7,57
Pisa - Cammeo	6,737	7,158	6,947	6,947	7,684	6,632	7,474	7,474	7,684	5,79	7,895	7,129
Pisa - Martiri	7,244	7,307	7,071	6,866	7,213	6,646	7,811	8,205	8,079	6,724	7,433	7,327
Pisa - Polo Piagge	5,75	7,25	6,5	6	6,25	7	7	7	6	5,75	8	6,591
Pisa - Praticelli	5,935	5,522	5,739	7,033	6,772	6,891	8,326	8,25	8,446	7,315	8,75	7,18
Sesto Fiorentino - Polo Univ.	6,471	7,353	5,941	6,412	6,529	6,176	8,059	8,353	8,118	8	9	7,31
Siena - San Miniato	7,831	7,525	7,288	6,949	7,797	7,288	7,39	7,729	6,915	7,22	7,254	7,381
Siena – San Niccolò	6,4	6,8	5,2	6,8	4,8	6,4	6	8,4	6,4	4,4	9,2	6,436



Punto ristoro	Qualità	Quantità	Varietà	Esig. Alim/Relig	Comunicazione Menù	Comunicazione Ingredienti/Allergeni	Accoglienza	Orari di apertura	Adeguatezza degli spazi	Tempi di attesa	Disponibilità e cortesia del personale	Punteggio medio punto ristoro
Siena – Le Scotte	5,4	7,2	5,2	5,6	7	5,8	6,6	7,8	6,2	5,2	6	6,182
Siena – Sant'Agata	6,356	6,797	6,186	6,288	5,949	6,339	6,983	7,949	7,661	5,695	8,068	6,752
Siena – Unistrasi	4,8	7	4,8	6,4	8,2	7,4	4	7,4	5,6	7,6	7,8	6,455

Per la velocità del servizio	34,20%
Per la vicinanza all'Ateneo	22,11%
Perché la mensa è troppo affollata	20,68%
Per la varietà del cibo	5,72%
Per la qualità del cibo	4,94%
Perché si ritiene più sicuro (COVID)	0,13%
Altro	12,22%

Usi del servizio "Prendi e vai"?



Preferisco mangiare seduto al tavolo a mensa	56,31%
Non conosco il servizio	19,29%
La qualità del cibo non è sufficiente	5,99%
Distanza dalla sede del corso di studi	5,54%
La varietà del cibo non è sufficiente	2,66%
La quantità del cibo non è sufficiente	2,44%
Gli orari per il ritiro non sono adeguati	2,44%
Il Servizio non è sufficientemente veloce	2,00%
Altro	3,33%

Suggerimenti per migliorare il Servizio Ristorazione

Maggiore controllo della presenza di animali vivi nelle pietanze

Inserire nel menù prodotti halal

Corsi di lingua inglese per il personale addetto alla distribuzione

Incrementare i pasti vegani/vegetariani

Aprire i punti ristoro anche per la colazione

Aumentare la gamma dei condimenti

Maggiore informazione sulla presenza di allergeni

Ridurre le porzioni per evitare sprechi

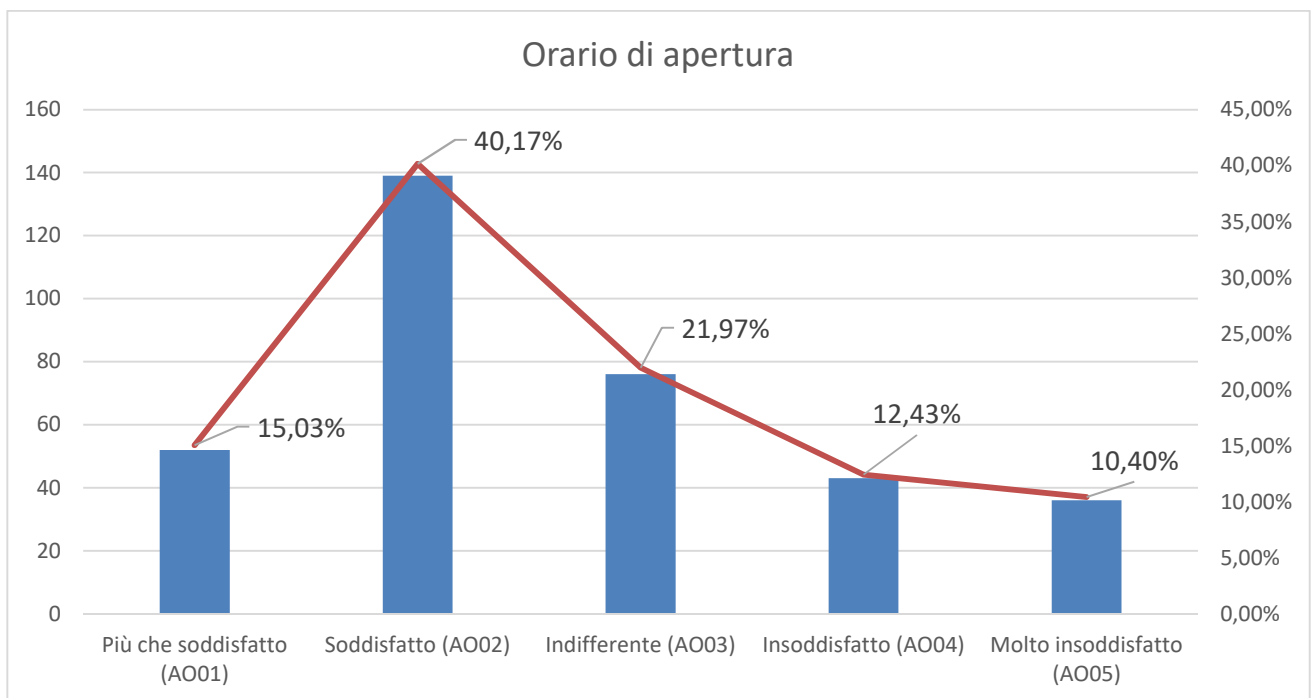
Garantire sempre la presenza di pasti senza glutine (o comunque per chi ha intolleranze alimentari)

Maggiore varietà dei menù proposti

SEZIONE 5 – SPORTELLO TESSERE

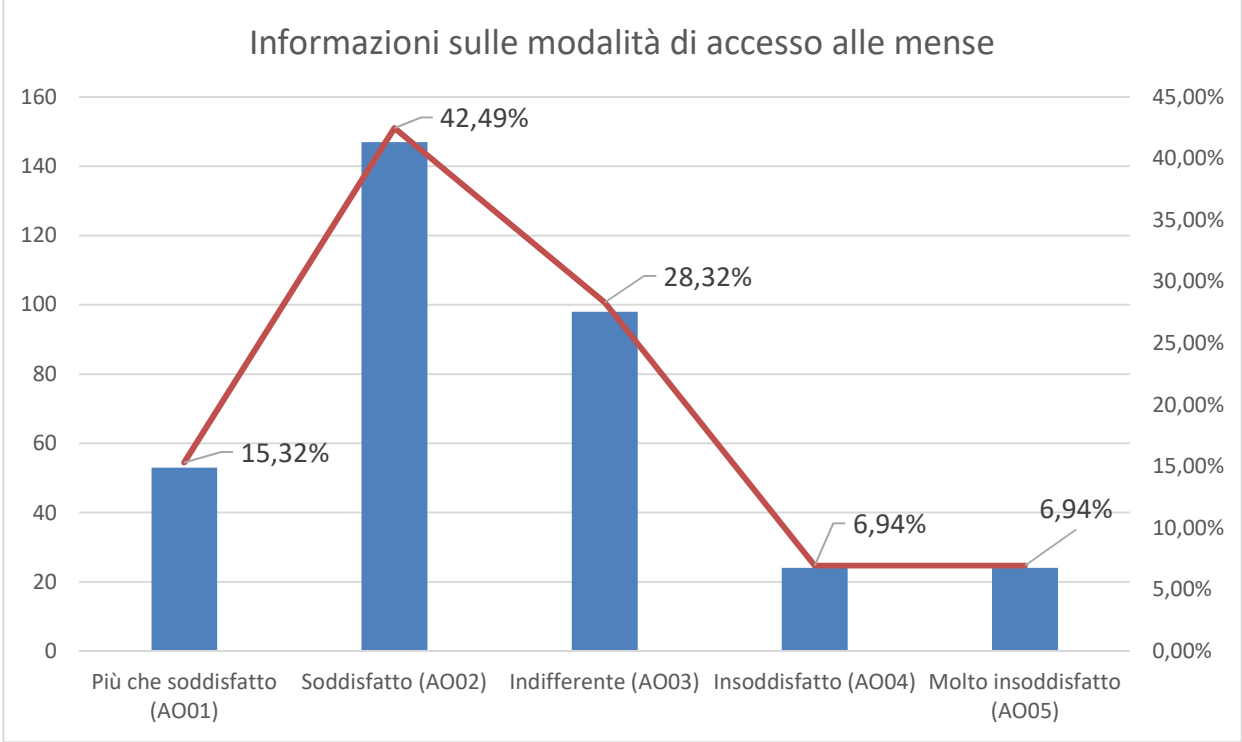


PUNTEGGIO	PUNTEGGIO
2024	2023
6,740/10	5,927/10



**PUNTEGGIO
2024
7,046/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,467/10**



**PUNTEGGIO
2024
7,098/10**

**PUNTEGGIO
2023
6,667/10**

