

# CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ALLOGGIATI

Anno accademico 2024/2025

## **REPORT** RISPOSTE DEL QUESTIONARIO

(Marco Aleksy Commisso, 26 giugno 2025)

### **DATI SINTETICI**

- DATA INIZIO INDAGINE: 29 MAGGIO 2025 ore 13.00
- DATA FINE INDAGINE: 13 GIUGNO 2025 ore 23.59
- STUDENTI INVITATI: 3.748
- QUESTIONARI COMPLETATI: 657
- TASSO DI PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE: **17,53%**  
(31,11% nel 2024, 25,31% nel 2023, 27,47% nel 2022, 15,93% nel 2021)

# **MEDIA PONDERATA RILEVANTE AI FINI DEL PQPO: 6,998 (+ 0,98%)**

(6,930 nel 2024, 6,381 nel 2023; 6,384 nel 2022; 6,357 nel 2021)

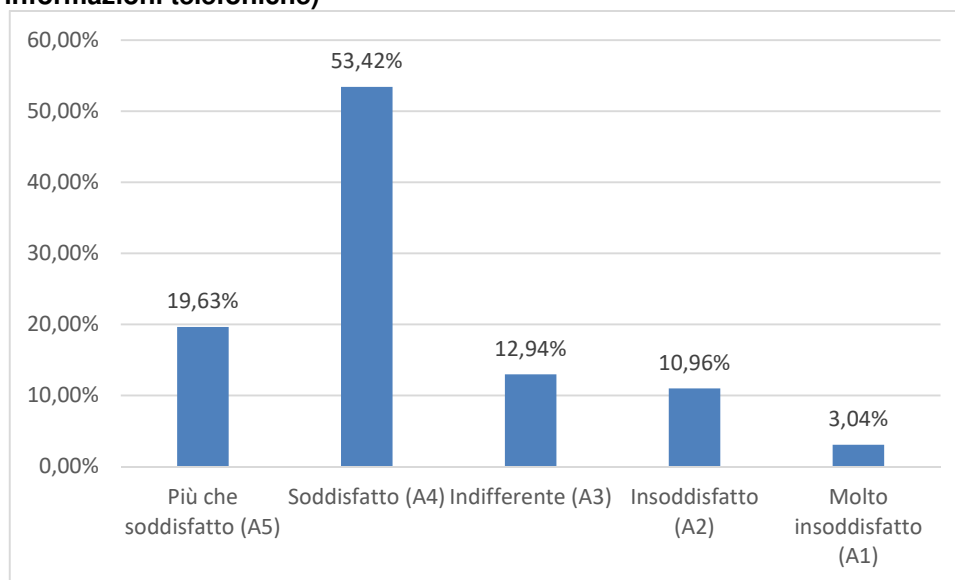
| QUESITO  | DESCRIZIONE SINTETICA                                     | MEDIA<br>Customer<br>2025 | MEDIA<br>Customer<br>2024 | MEDIA<br>Customer<br>2023 | MEDIA<br>Customer<br>2022 | MEDIA<br>Customer<br>2021 | # 2025 vs<br>2024 |
|----------|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------|
| RES02    | Accoglienza all'accesso in<br>residenza                   | 7,811                     | 7,693                     | 7,147                     | 7,088                     | 7,002                     | ↑                 |
| RES03    | Pulizia spazi comuni                                      | 6,658                     | 6,682                     | 6,316                     | 6,358                     | 6,167                     | ↓                 |
| RES04    | Manutenzione camere                                       | 6,298                     | 6,520                     | 6,036                     | 5,606                     | 5,865                     | ↓                 |
| RES05    | Servizio lavanderia                                       | 6,116                     | 6,356                     | 5,098                     | 5,007                     | 4,965                     | ↓                 |
| RES06    | Procedure mobilità  | 6,502                     | 6,113                     | 5,817                     | 5,606                     | 5,720                     | ↑                 |
| RES07    | Esperienza complessiva                                    | 7,501                     | 7,444                     | 6,951                     | 6,921                     | 6,905                     | ↑                 |
| RIS06.1  | Accoglienza dei locali                                    | 7,633                     | 7,446                     | 7,052                     | 7,125                     | 7,020                     | ↑                 |
| RIS06.2  | Orari di apertura   | 7,824                     | 7,865                     | 7,484                     | 7,453                     | 7,339                     | ↓                 |
| RIS06.3  | Qualità alimenti  | 6,333                     | 6,439                     | 5,604                     | 5,484                     | 5,386                     | ↓                 |
| RIS06.4  | Quantità alimenti   | 6,994                     | 6,855                     | 6,555                     | 6,573                     | 6,603                     | ↑                 |
| RIS06.5  | Varietà del menù  | 6,241                     | 6,220                     | 5,794                     | 5,728                     | 5,640                     | ↑                 |
| RIS06.6  | Adeguatezza spazi<br>consumazione pasti                   | 7,657                     | 7,638                     | 7,052                     | 7,287                     | 7,041                     | ↑                 |
| RIS06.7  | Tempi di attesa   | 6,917                     | 6,912                     | 5,378                     | 6,622                     | 6,277                     | ↑                 |
| RIS06.8  | Particolare attenzione a<br>esigenze alimentari/religiose | 6,646                     | 6,548                     | 6,229                     | 5,848                     | 6,039                     | ↑                 |
| RIS06.9  | Comunicazione menù  | 6,630                     | 6,504                     | 6,424                     | 6,227                     | 6,390                     | ↑                 |
| RIS06.10 | Comunicazione allergeni                                   | 6,633                     | 6,564                     | 6,089                     | 6,046                     | 6,278                     | ↑                 |
| RIS06.11 | Disponibilità e cortesia<br>personale                     | 8,006                     | 7,984                     | 7,570                     | 7,439                     | 7,321                     | ↑                 |
| RIS11    | Qualità servizio sportello tessere                        | 7,569                     | 6,961                     | 6,255                     | 6,490                     | 6,469                     | ↑                 |

## SEZIONE 1 – COMUNICAZIONE ALL'UTENZA

Come sei venuto/a a conoscenza del servizio alloggio del DSU Toscana?

| Risposta  | Conteggio | Percentuale |
|---|-----------|-------------|
| Passaparola   | 227       | 34,55%      |
| Sito web <a href="http://www.dsu.toscana.it">www.dsu.toscana.it</a> | 218       | 33,18%      |
| Sito web dell'università  | 143       | 21,77%      |
| Altro   | 35        | 5,33%       |
| Profili social DSU Toscana (Facebook, Instagram)                    | 34        | 5,18%       |

Qualità complessiva dei servizi di informazione (sito web, profili social, sistema ticket, informazioni telefoniche)



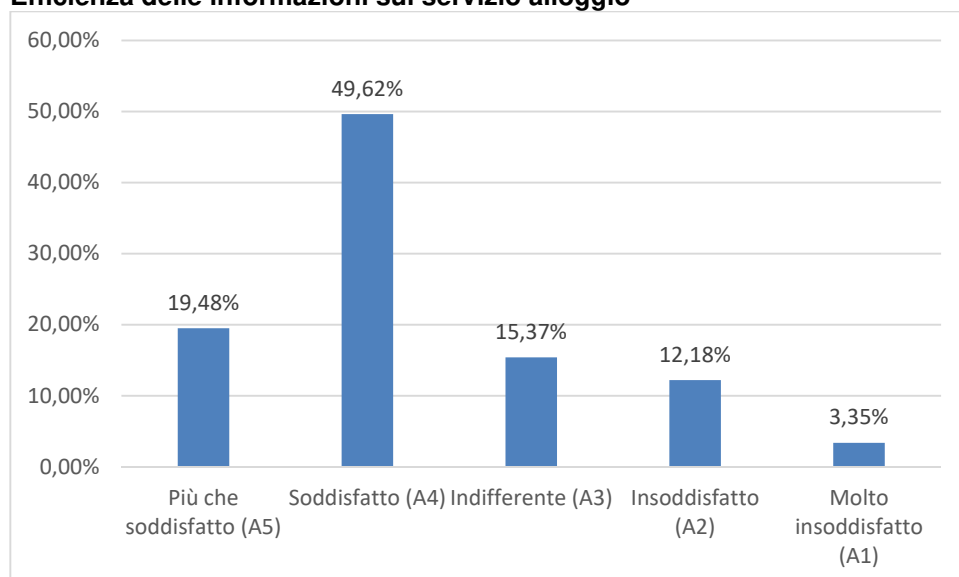
PUNTEGGIO  
2025  
**7,513/10**

PUNTEGGIO  
2024  
**7,294/10**

PUNTEGGIO  
2023  
**6,596/10**



Efficienza delle informazioni sul servizio alloggio



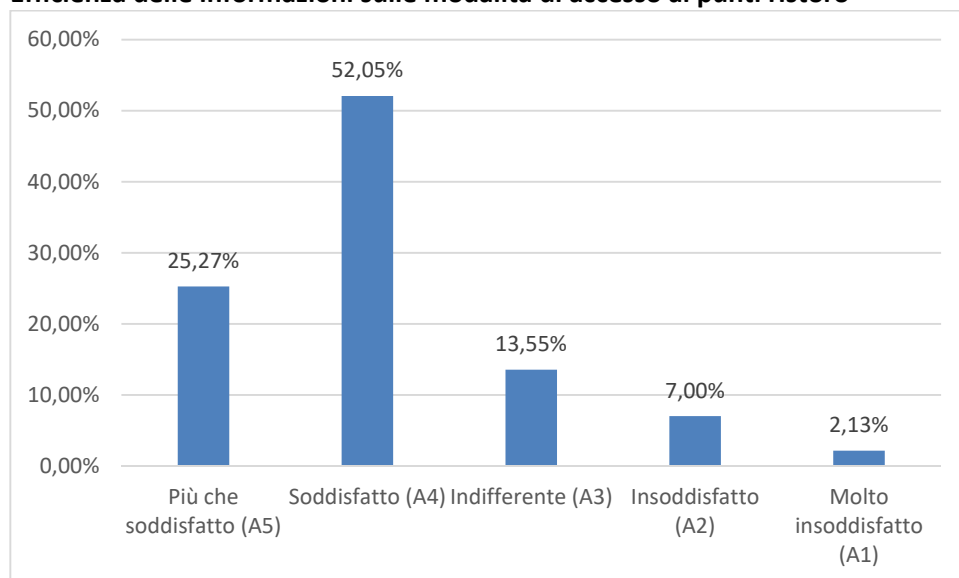
PUNTEGGIO  
2025  
**7,394/10**

PUNTEGGIO  
2024  
**7,165/10**

PUNTEGGIO  
2023  
**6,951/10**



### Efficienza delle informazioni sulle modalità di accesso ai punti ristoro



PUNTEGGIO  
2025  
**7,826/10**



PUNTEGGIO  
2024  
**7,557/10**

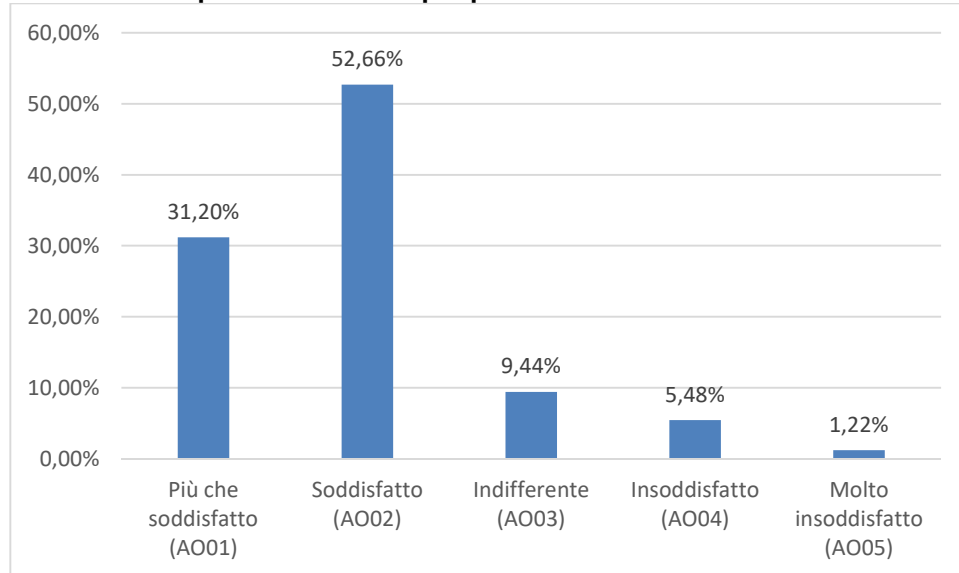
PUNTEGGIO  
2023  
**6,594/10**

### Principali suggerimenti per migliorare la comunicazione verso l'utenza

- ✓ Incrementare la comunicazione tramite email
- ✓ Creare una community Whatsapp
- ✓ Rafforzare la comunicazione tramite Social
- ✓ Reintrodurre lo sportello fisico
- ✓ Maggiore attenzione verso gli studenti internazionali
- ✓ Migliorare i contenuti e l'interfaccia del sito istituzionale
- ✓ Migliorare il tempo di risposta del servizio ticketing
- ✓ Attivare un canale di comunicazione dedicato per gli studenti alloggiati

## SEZIONE 2 – BENEFICI E INTERVENTI MONETARI

**Come valuti la procedura online per presentare la domanda di borsa di studio e posto alloggio?**



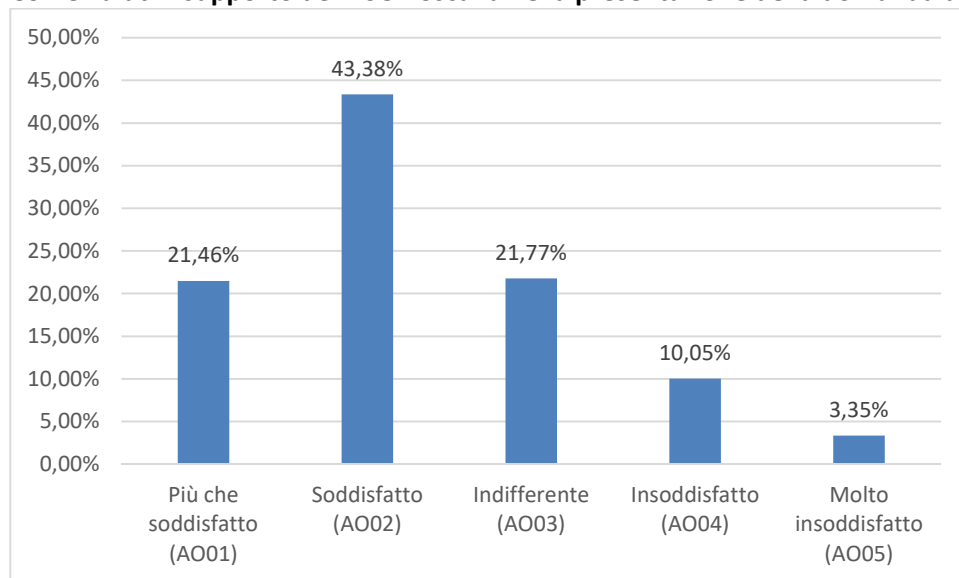
**PUNTEGGIO  
2025  
8,143/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,960/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
7,342/10**

**Come valuti il supporto del DSU Toscana nella presentazione della domanda di borsa di studio e posto alloggio?**



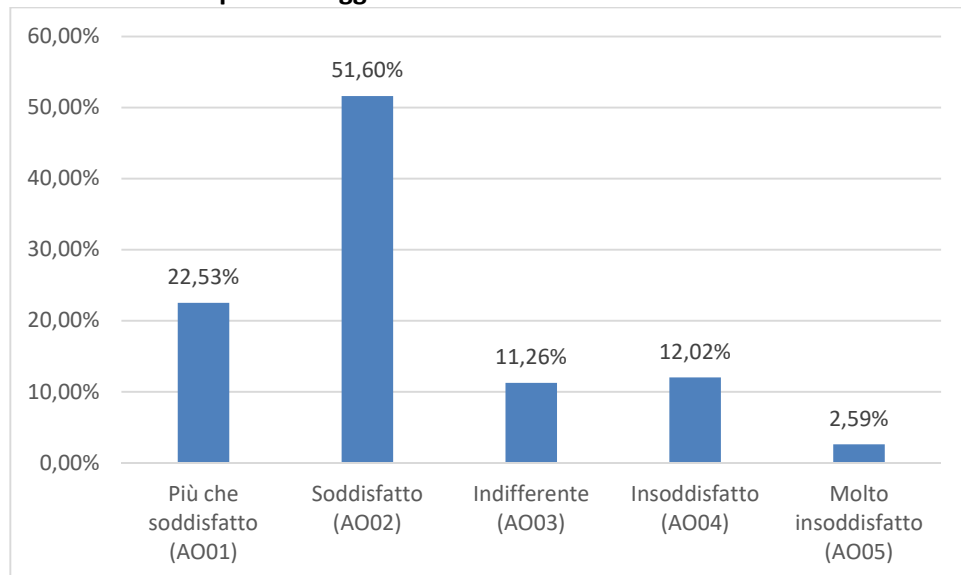
**PUNTEGGIO  
2025  
7,391/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,139/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,555/10**

**Come valuti la comprensibilità dei requisiti (di reddito, di merito e generali) indicati nel bando di concorso per borsa di studio e posto alloggio?**



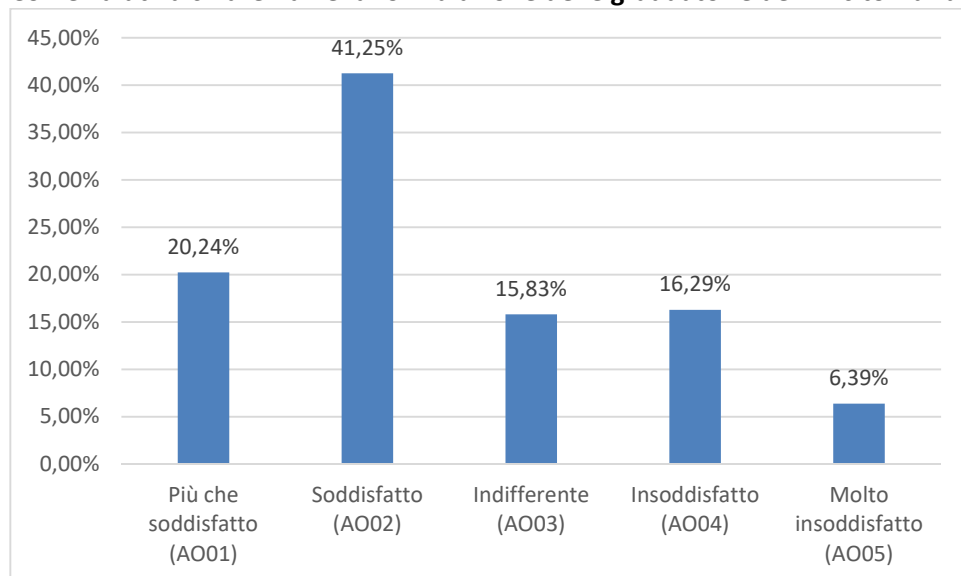
**PUNTEGGIO  
2025  
7,589/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,296/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
7,162/10**

**Come valuti la chiarezza nella formulazione delle graduatorie dei vincitori di borsa di studio e di posto alloggio?**



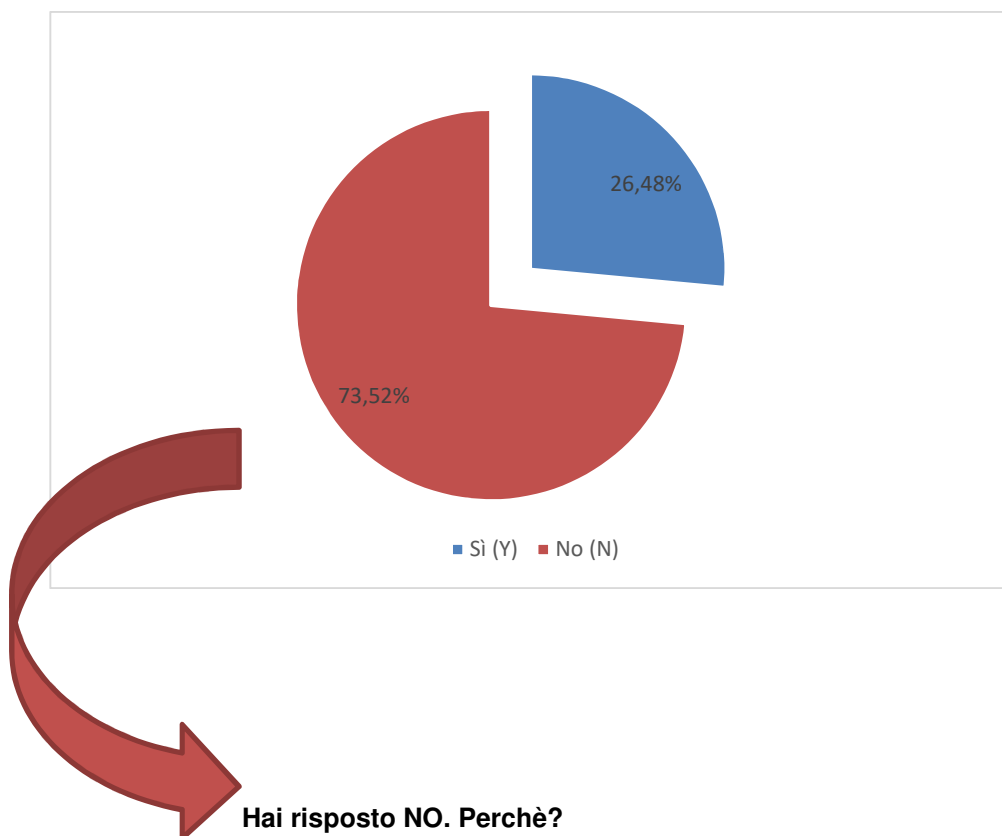
**PUNTEGGIO  
2025  
7,053/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,863/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,491/10**

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



**Hai risposto NO. Perché?**

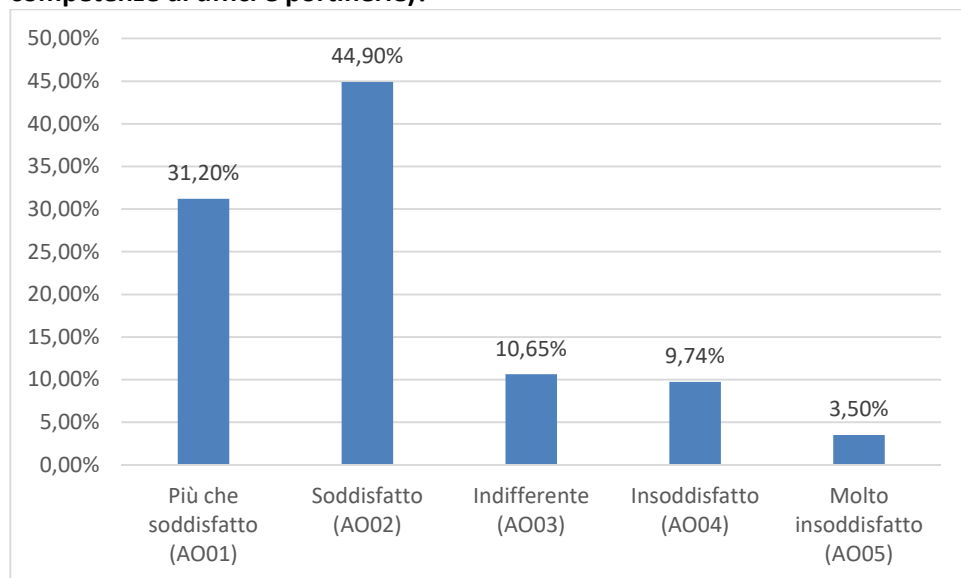
| Risposta  | Percentuale |
|---|-------------|
| Ho avuto subito l'assegnazione del posto alloggio         | 43,69%      |
| Non avevo un contratto di locazione                       | 27,12%      |
| Non ero a conoscenza di poterlo richiedere                | 18,84%      |
| Altro (pendolarismo, attesa assegnazione senza frequenza) | 10,35%      |

## Principali suggerimenti per migliorare le attività legate all'erogazione dei benefici

- ✓ *Diluire in più di due rate la quota monetaria della borsa di studio*
- ✓ *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*
- ✓ *Anticipare la pubblicazione delle graduatorie*
- ✓ *Aggiungere maggiori informazioni per gli studenti disabili in merito alla graduatoria e all'accessibilità*
- ✓ *Equiparare gli studenti internazionali agli italiani per quanto concerne l'obbligo di presentazione annuale della documentazione inerente la situazione economico/patrimoniale e potenziare i controlli sulla documentazione estera (equità)*

### SEZIONE 3 – SERVIZIO RESIDENZE

**Come valuti l'accoglienza ricevuta all'interno della residenza DSU Toscana (professionalità, disponibilità, competenze di uffici e portinerie)?**



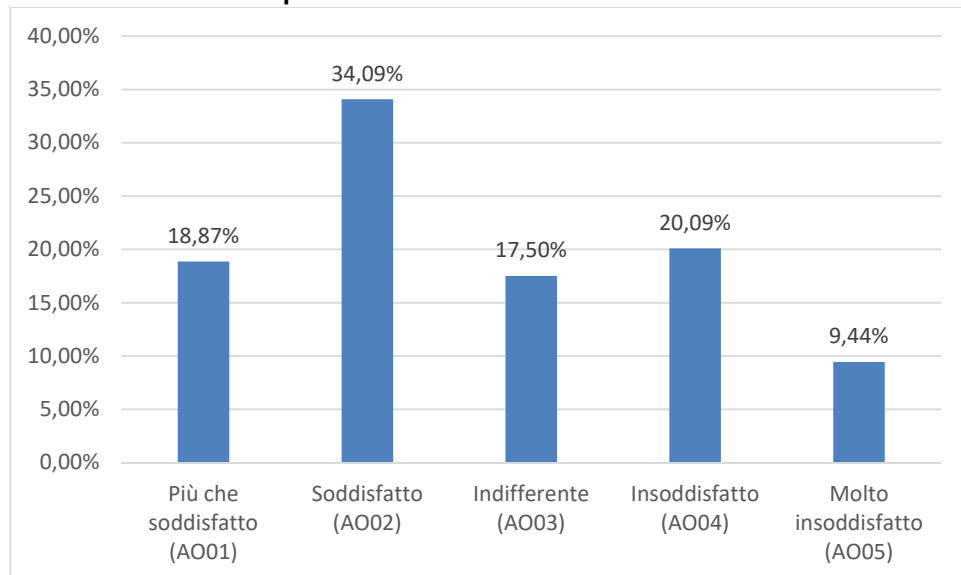
**PUNTEGGIO  
2025  
7,811/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,693/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
7,147/10**

**Come valuti il servizio pulizie svolto all'interno della tua residenza DSU Toscana (spazi comuni e camere)?**



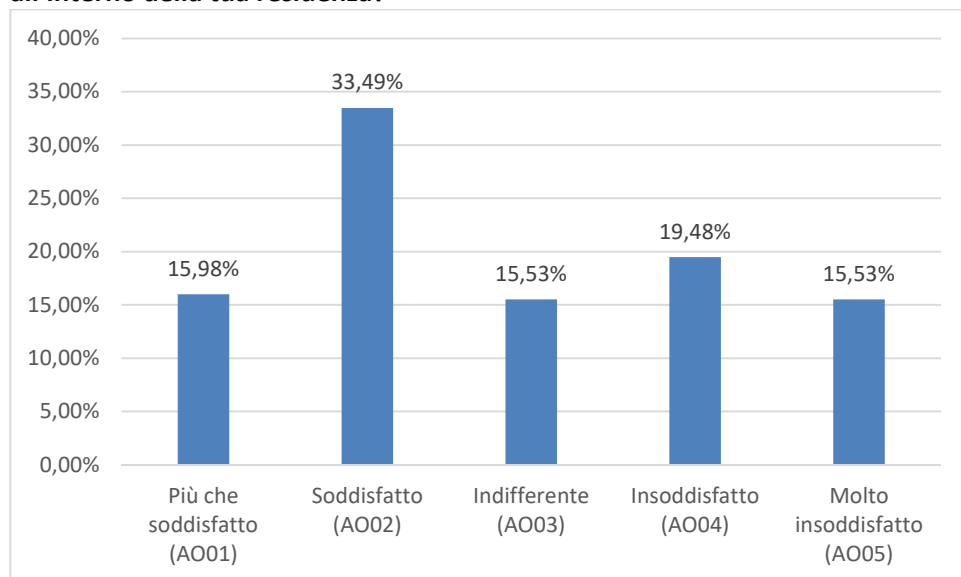
**PUNTEGGIO  
2025  
6,658/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,682/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,316/10**

**Come valuti la modalità e la tempistica della risoluzione dei guasti da parte del servizio di manutenzione all'interno della tua residenza?**



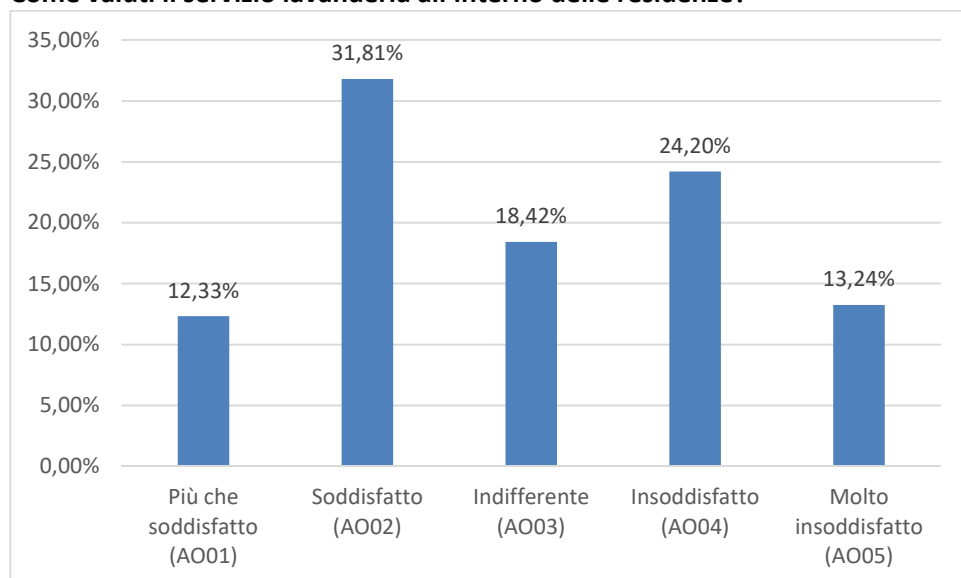
**PUNTEGGIO  
2025  
6,298/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,520/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,036/10**

**Come valuti il servizio lavanderia all'interno delle residenze?**



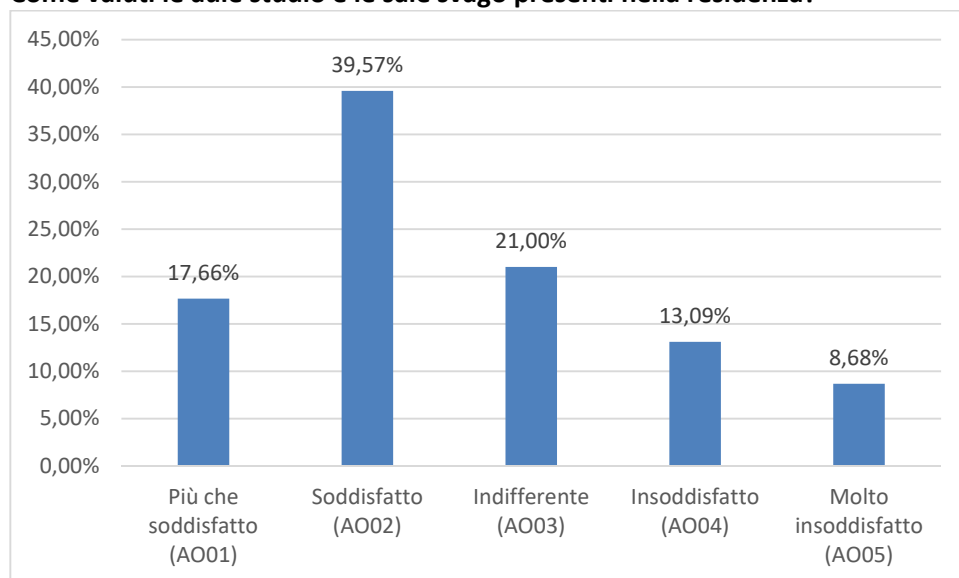
**PUNTEGGIO  
2025  
6,116/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,356/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
5,098/10**

### Come valuti le aule studio e le sale svago presenti nella residenza?



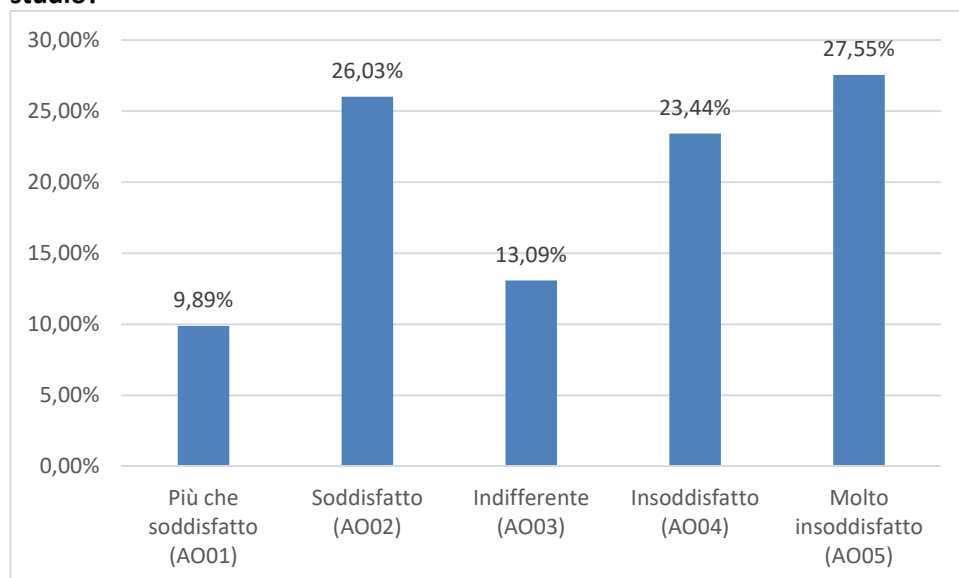
**PUNTEGGIO  
2025  
6,889/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,762/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,458/10**

### Come valuti la connessione internet presente nella tua residenza in termini di adeguatezza alle tue esigenze di studio?



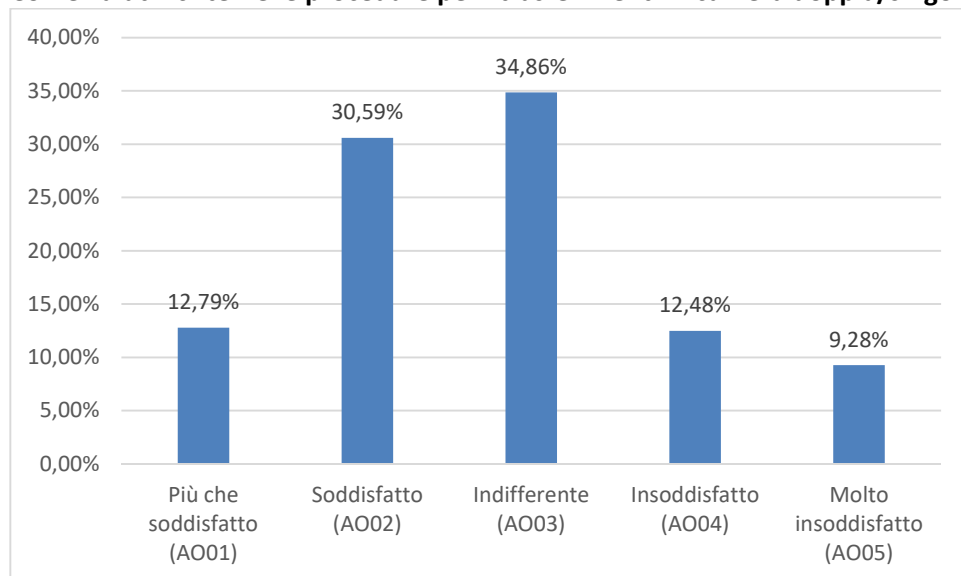
**PUNTEGGIO  
2025  
5,346/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
4,855/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
4,625/10**

### Come valuti i criteri e le procedure per i trasferimenti in camera doppia/singola?



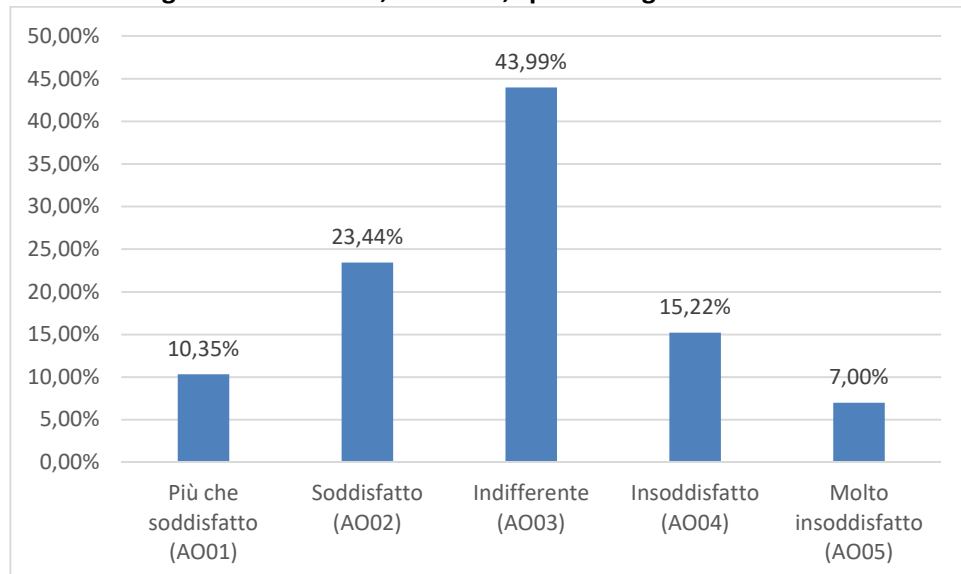
**PUNTEGGIO  
2025  
6,502/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,113/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
5,817/10**

### Come valuti gli eventi culturali, ricreativi, sportivi organizzati dal Servizio Residenze?



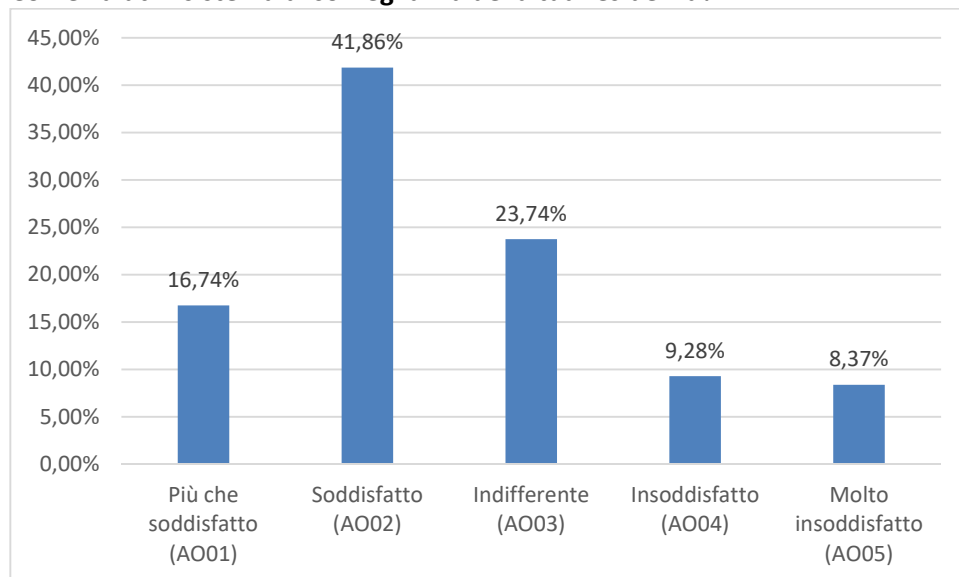
**PUNTEGGIO  
2025  
6,621/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,265/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,013/10**

### Come valuti il sistema di sorveglianza della tua residenza?



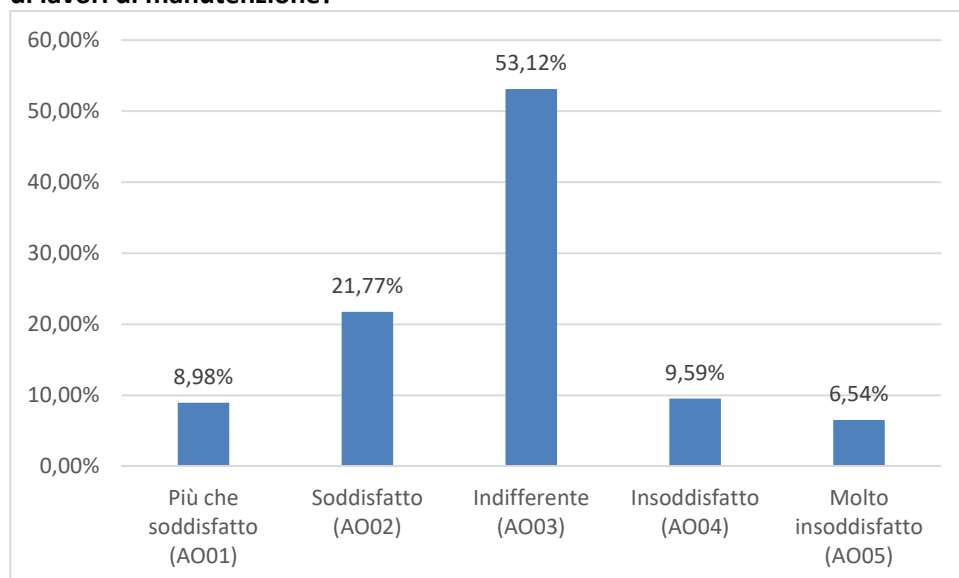
**PUNTEGGIO  
2025  
6,986/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,187/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,812/10**

### Come valuti le soluzioni adottate per sopperire alla indisponibilità momentanea di posti nelle residenze a causa di lavori di manutenzione?



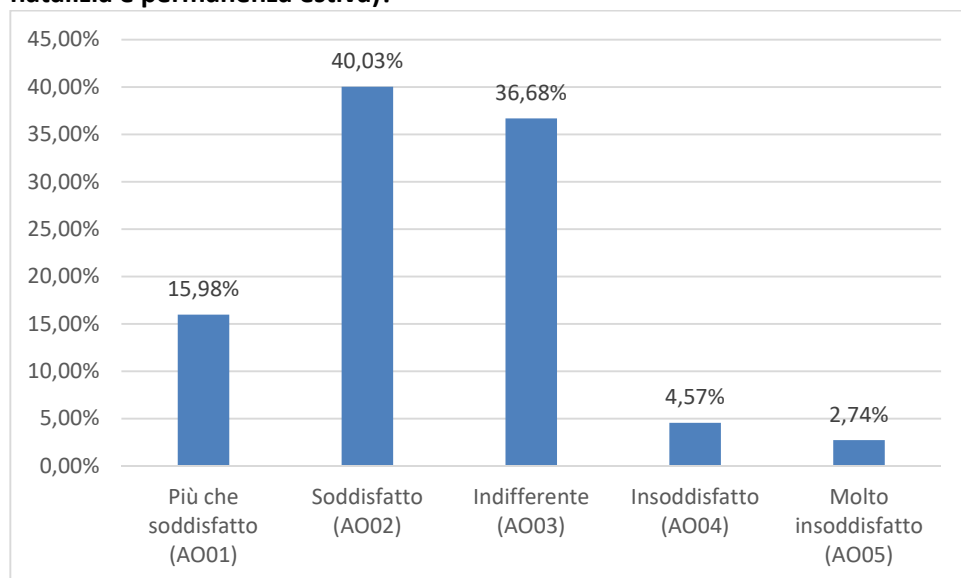
**PUNTEGGIO  
2025  
6,341/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,024/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
5,607/10**

**Come valuti le procedure online per la presentazione delle varie richieste (rimborso cauzionale, richiesta natalizia e permanenza estiva)?**



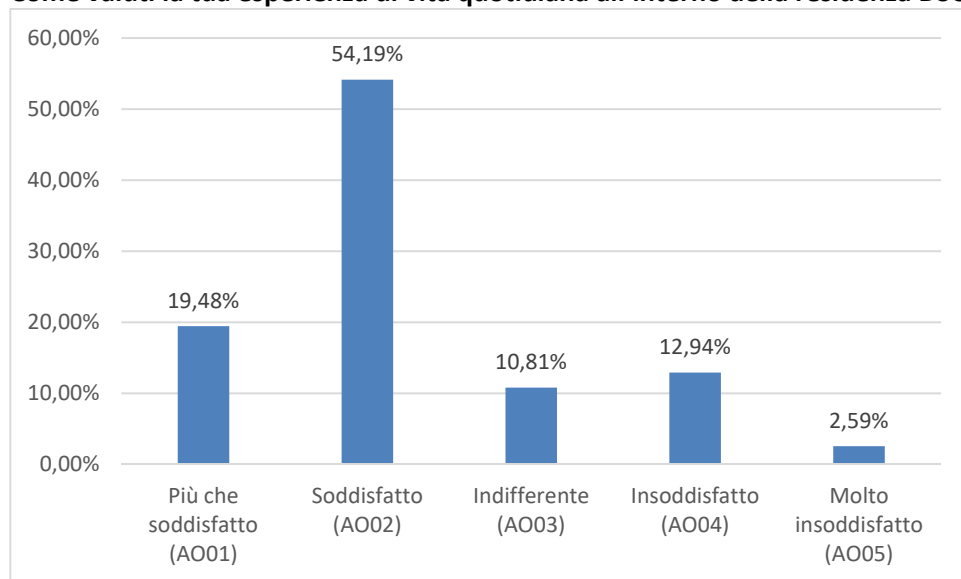
**PUNTEGGIO  
2025  
7,239/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,894/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,542/10**

**Come valuti la tua esperienza di vita quotidiana all'interno della residenza DSU Toscana?**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,501/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,444/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,951/10**

| Residenza                           | Accoglienza | Pulizie | Risoluzione guasti | Lavanderia | Aule studio/svago | Connessione Internet | Sistema di sorveglianza | Esperienza complessiva |
|-------------------------------------|-------------|---------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|-------------------------|------------------------|
| Bandini                             | 7,571       | 7,286   | 6,857              | 7,286      | 6,857             | 6,000                | 7,143                   | 7,714                  |
| Bruschi                             | 7,200       | 7,200   | 5,200              | 5,600      | 5,600             | 8,000                | 7,200                   | 6,800                  |
| Calamandrei                         | 7,650       | 5,500   | 5,425              | 5,925      | 6,650             | 5,625                | 6,925                   | 6,525                  |
| Camplus Firenze                     | 10,000      | 10,000  | 10,000             | 10,000     | 10,000            | 10,000               | 9,333                   | 10,000                 |
| Campus X                            | 8,667       | 6,667   | 6,000              | 5,333      | 6,667             | 8,000                | 8,000                   | 8,000                  |
| Cipressino                          | 8,800       | 7,000   | 7,800              | 6,800      | 7,200             | 5,200                | 7,400                   | 8,400                  |
| David Sassoli                       | 8,222       | 6,556   | 6,222              | 5,333      | 6,778             | 4,444                | 8,111                   | 8,000                  |
| De Nicola                           | 8,200       | 6,520   | 6,640              | 6,600      | 7,200             | 4,440                | 7,240                   | 7,800                  |
| Dino Campana                        | 8,000       | 6,000   | 6,500              | 5,000      | 6,667             | 4,833                | 7,667                   | 7,667                  |
| Don Bosco                           | 8,500       | 7,333   | 6,250              | 7,250      | 7,833             | 3,917                | 7,583                   | 8,333                  |
| Fondazione Santa Maria Degli Angeli | 6,714       | 6,857   | 5,714              | 4,571      | 7,000             | 3,857                | 6,857                   | 6,571                  |
| Fontebranda                         | 8,000       | 7,333   | 6,222              | 6,667      | 5,556             | 6,889                | 8,222                   | 8,000                  |
| G. e T. Mattei                      | 8,182       | 8,455   | 7,182              | 7,364      | 7,727             | 4,273                | 7,636                   | 8,091                  |
| Garibaldi                           | 8,600       | 6,600   | 6,000              | 6,000      | 3,000             | 2,400                | 7,200                   | 6,800                  |
| Impastato                           | 7,111       | 5,481   | 4,963              | 6,222      | 7,111             | 5,407                | 6,815                   | 7,259                  |
| La Tognazza                         | 7,200       | 6,400   | 5,867              | 6,267      | 4,800             | 3,200                | 6,000                   | 6,800                  |
| Laschi                              | 5,600       | 4,000   | 4,400              | 4,000      | 5,200             | 4,800                | 4,800                   | 6,800                  |
| Margherita Hack                     | 8,333       | 6,167   | 5,333              | 5,333      | 8,000             | 3,333                | 8,333                   | 7,667                  |
| Mario Luzi                          | 8,645       | 7,226   | 7,677              | 8,000      | 6,258             | 6,581                | 8,194                   | 8,323                  |
| Mattioli                            | 7,600       | 7,200   | 5,400              | 7,800      | 7,800             | 6,200                | 6,800                   | 7,800                  |
| Nettuno                             | 7,263       | 6,526   | 6,000              | 5,684      | 6,526             | 2,632                | 7,368                   | 7,474                  |
| Piccolomini                         | 6,000       | 6,750   | 4,250              | 5,750      | 3,750             | 3,500                | 6,750                   | 6,750                  |
| Praticelli                          | 8,179       | 6,866   | 7,597              | 5,657      | 7,358             | 6,657                | 6,851                   | 7,642                  |
| Rosellini                           | 8,000       | 4,667   | 5,333              | 7,333      | 7,333             | 5,667                | 6,667                   | 8,000                  |
| Salvemini                           | 6,875       | 7,500   | 4,875              | 6,375      | 6,875             | 4,625                | 6,500                   | 7,750                  |
| Samb Modou & Diop Moor              | 7,286       | 7,143   | 6,714              | 7,143      | 7,429             | 3,714                | 5,286                   | 7,857                  |
| San Cataldo                         | 6,583       | 6,667   | 3,583              | 5,333      | 7,750             | 6,833                | 6,333                   | 7,833                  |

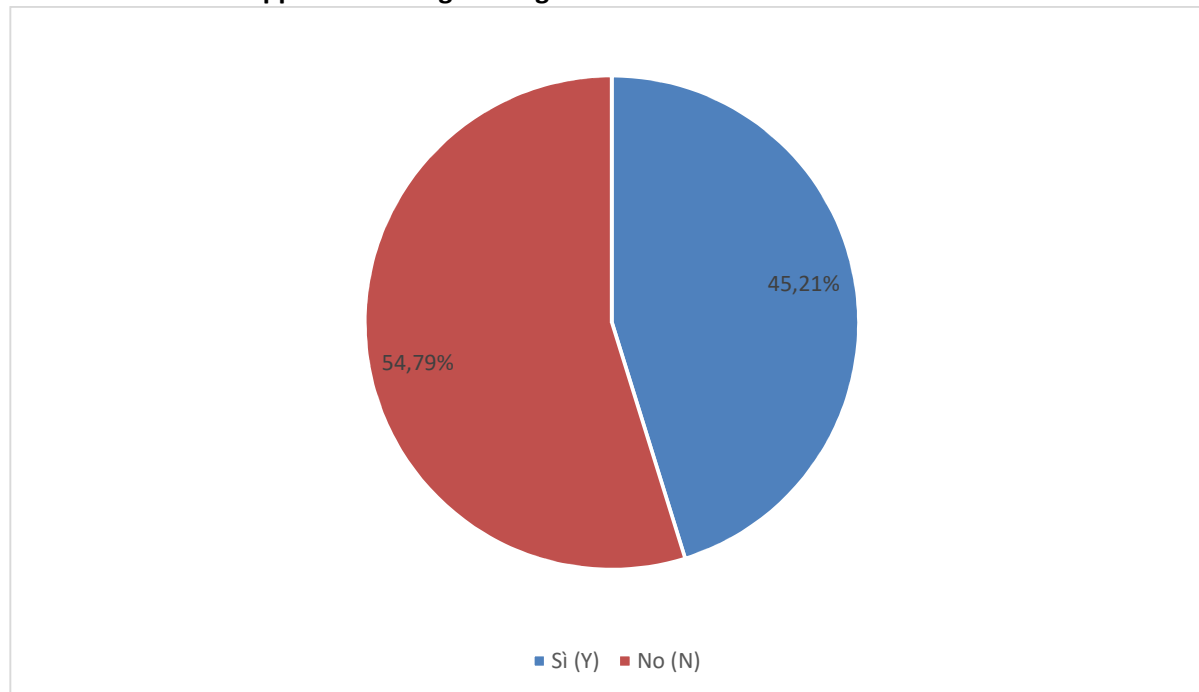
| Residenza                 | Accoglienza  | Pulizie      | Risoluzione guasti | Lavanderia   | Aule studio/svago | Connessione Internet | Sistema di sorveglianza | Esperienza complessiva |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|-------------------|----------------------|-------------------------|------------------------|
| San Marco                 | 6,923        | 7,538        | 6,923              | 5,538        | 6,462             | 6,000                | 6,769                   | 7,385                  |
| Sperandie                 | 6,957        | 6,174        | 5,391              | 4,696        | 6,348             | 5,043                | 4,783                   | 6,348                  |
| Varlungo                  | 9,077        | 7,077        | 6,769              | 5,385        | 6,462             | 3,846                | 7,846                   | 8,000                  |
| Via da Buti               | 7,000        | 6,500        | 5,000              | 7,500        | 8,500             | 8,500                | 2,500                   | 6,000                  |
| Via Della Pace            | 10,000       | 10,000       | 8,000              | 6,000        | 8,000             | 10,000               | 8,000                   | 10,000                 |
| Via Pisana                | 9,000        | 9,000        | 9,000              | 8,000        | 8,000             | 7,000                | 8,000                   | 8,000                  |
| Via Romana                | 8,000        | 8,000        | 6,000              | 6,000        | 7,333             | 6,000                | 7,333                   | 7,333                  |
| Via San Gallo             | 8,000        | 6,667        | 2,667              | 5,333        | 4,667             | 2,000                | 8,000                   | 7,333                  |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>7,811</b> | <b>6,658</b> | <b>6,298</b>       | <b>6,116</b> | <b>6,889</b>      | <b>5,346</b>         | <b>6,986</b>            | <b>7,501</b>           |

## Principali suggerimenti per migliorare la vita e la gestione delle Residenze

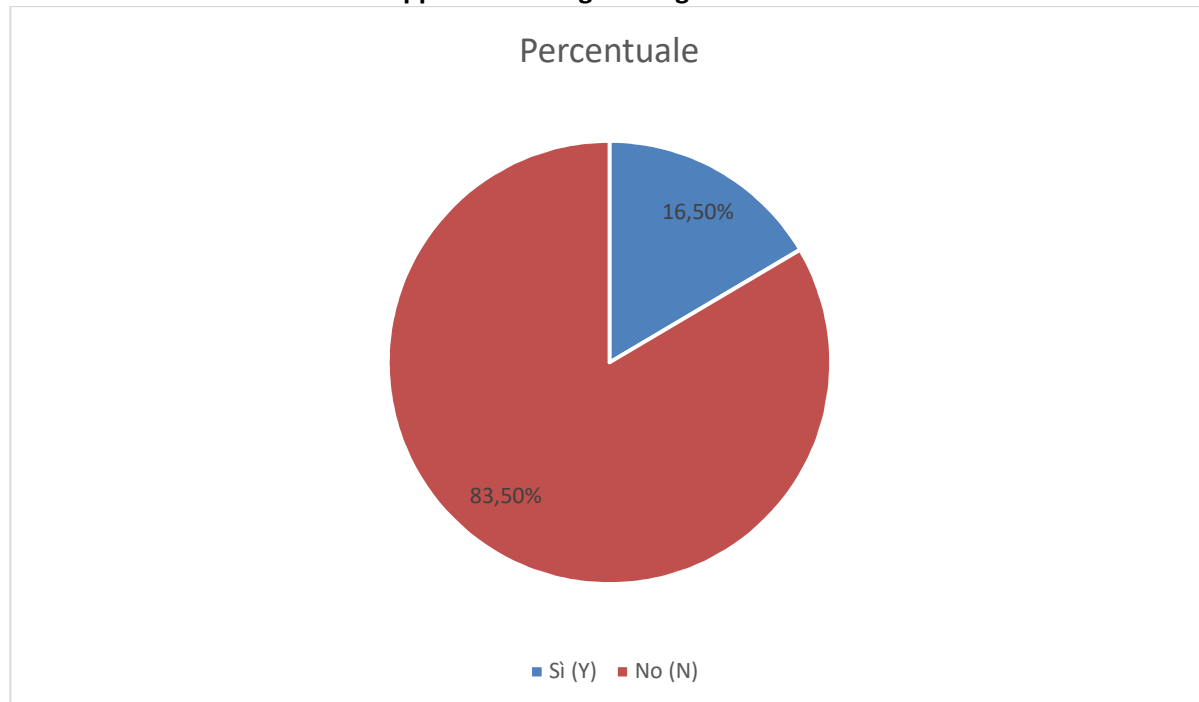
- ✓ Migliorare la connessione internet
- ✓ Migliorare la manutenzione delle lavatrici
- ✓ Sostituire gli arredi in cattivo stato di manutenzione
- ✓ Incrementare gli spazi comuni
- ✓ Corsi di lingua inglese per i portieri
- ✓ Più attenzione alla sorveglianza
- ✓ Distributori di acqua (fontanelli)
- ✓ Ridurre le tempistiche necessarie per cambiare stanza
- ✓ Maggiori eventi sportivi e culturali
- ✓ Maggiore tutela e pulizia degli spazi condivisi
- ✓ Maggiore supporto, come visite mediche, esami, integratori alimentari o agevolazioni per farmaci e trattamenti

## SEZIONE 4 – SPORTELLO PSICOLOGICO

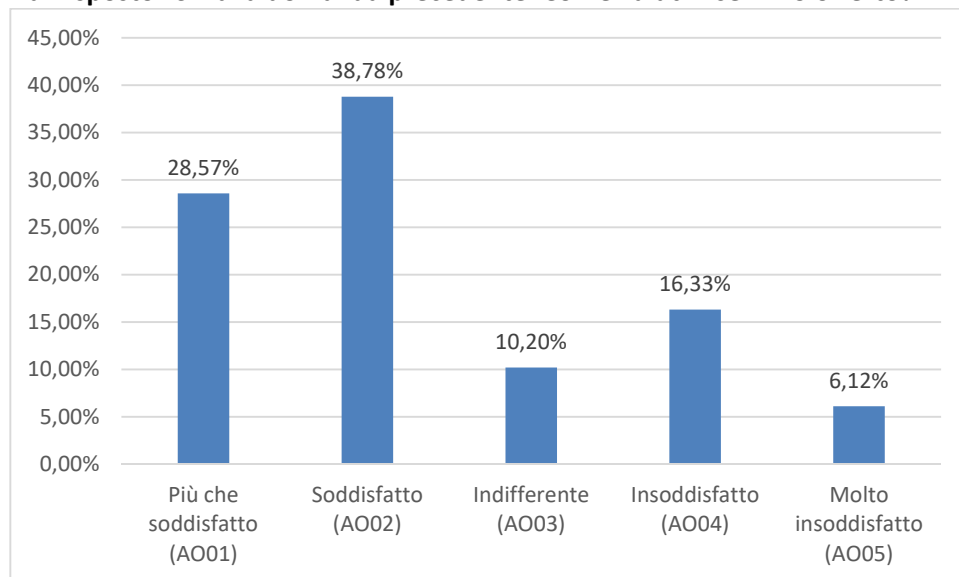
**Conosci il Servizio Supporto Psicologico erogato dal DSU TOSCANA?**



**Hai mai usufruito del Servizio Supporto Psicologico erogato dal DSU TOSCANA?**



Hai risposto "SI" alla domanda precedente. Come valuti il servizio offerto?



PUNTEGGIO  
2025  
**7,347/00**

PUNTEGGIO  
2024  
**Non rilev.**

PUNTEGGIO  
2023  
**Non rilev.**

Per cosa ti è stato utile il Servizio di Supporto Psicologico?

| Risposta  | Percentuale |
|---|-------------|
| Affrontare lo stress derivante dal voler mantenere la borsa di studio | 11,24%      |
| Prendermi cura del mio benessere                                      | 11,24%      |
| Conoscermi meglio   | 9,38%       |
| Gestire l'ansia da prestazione  | 9,38%       |
| Avere una miglior percezione di me                                    | 8,75%       |
| Gestire lo stress   | 8,13%       |
| Capire come funziono nelle relazioni                                  | 7,50%       |
| Conoscere i miei meccanismi di difesa                                 | 5,00%       |
| Aumentare la mia autostima  | 5,00%       |
| Capire che ho necessità di approfondire certi temi                    | 5,00%       |
| Avviare dei cambiamenti   | 5,00%       |
| Scoprire il mio carattere   | 4,38%       |
| Prendermi le mie responsabilità                                       | 3,75%       |
| Smettere di procrastinare   | 3,75%       |
| Affrontare un lutto   | 2,50%       |

Hai risposto "NO" alla domanda precedente. Quali sono i motivi per i quali non hai mai usufruito del Servizio Psicologico?

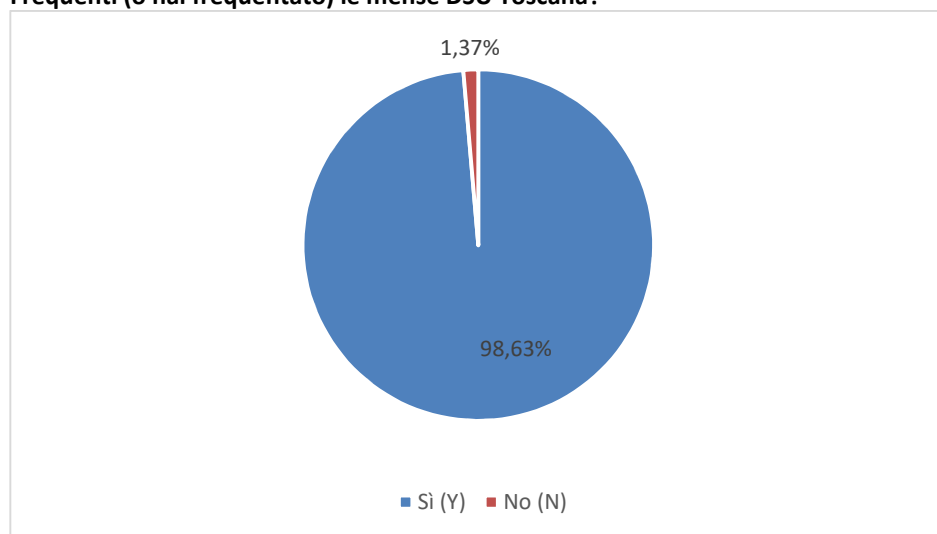
| Risposta  | Percentuale |
|---|-------------|
| Non sto vivendo un momento di difficoltà/disagio      | 47,65%      |
| Poca chiarezza delle informazioni sul servizio        | 18,46%      |
| Difficoltà ad aprirmi e parlare di me con un estraneo | 14,09%      |
| Sfiducia in questo tipo di servizio                   | 11,41%      |
| Penso che nessuno possa capirmi/aiutarmi              | 4,36%       |
| Dubbi sul rispetto dell'anonimato                     | 4,03%       |

## *Principali suggerimenti per migliorare il Servizio Supporto Psicologico*

- ✓ *Più disponibilità da parte degli psicologi a prendere in carico casi difficili*
- ✓ *Le sedute autoconclusive non migliorano la condizione mentale di uno studente, anzi lo portano ad avere ancora più dubbi*
- ✓ *Attivare incontri in presenza*
- ✓ *Garantire continuità con lo stesso terapeuta*
- ✓ *Prevedere psicologi con orientamenti diversi*
- ✓ *Rendere ancora più accessibile il servizio*

## SEZIONE 5 – SERVIZIO RISTORAZIONE

Frequenti (o hai frequentato) le mense DSU Toscana?



Hai risposto "Sì" alla precedente domanda. Puoi indicare con quale frequenza?

| Risposta  | Percentuale |
|---|-------------|
| Spesso tutti i mesi                                     | 76,39%      |
| Spesso nei mesi in cui frequento le lezioni             | 14,35%      |
| Qualche volta solo nei mesi in cui frequento le lezioni | 5,40%       |
| Qualche volta tutti i mesi                              | 3,86%       |

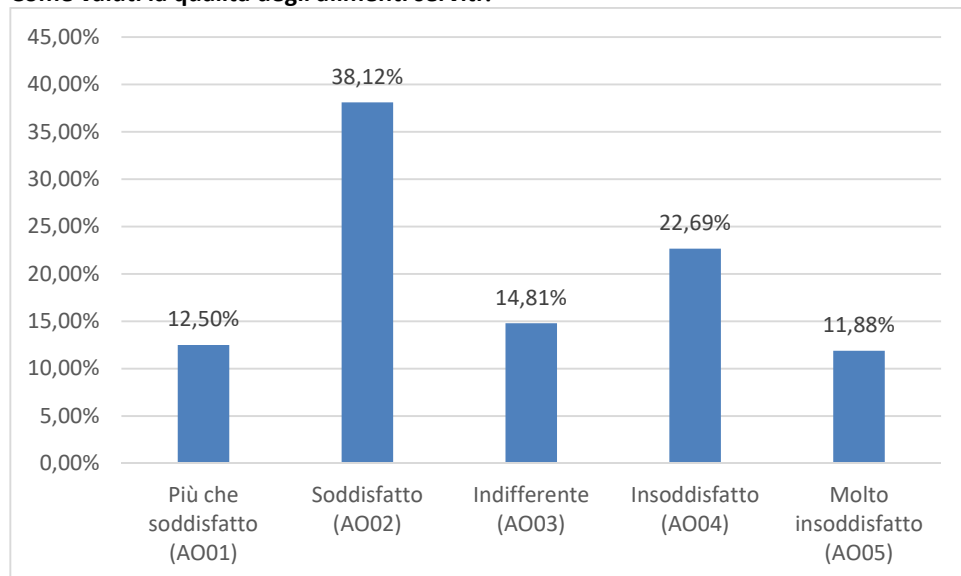
Per quali ragioni pranzi o ceni nelle mense DSU Toscana?

| Risposta                                     | Percentuale |
|--|-------------|
| Gratuità del servizio                        | 26,74%      |
| E' vicino alla residenza in cui abito        | 19,84%      |
| E' vicino alla sede dove si svolgono i corsi | 14,24%      |
| Per la compagnia di amici e colleghi         | 10,71%      |
| Varietà del cibo                             | 7,66%       |
| Qualità del cibo                             | 6,90%       |
| Velocità di servizio                         | 6,47%       |
| Comodità degli spazi e qualità dell'ambiente | 5,65%       |
| Altro  | 1,79%       |

Hai risposto "NO" alla precedente domanda. Puoi indicare il motivo?

| Risposta  | Percentuale |
|---|-------------|
| Non mi piace la cucina della mensa                        | 35,00%      |
| Ho esigenze alimentari particolari                        | 20,00%      |
| Gli orari della mensa non sono compatibili con le lezioni | 10,00%      |
| Non mi piacciono i locali della mensa                     | 10,00%      |
| Non ho necessità di mangiare fuori casa                   | 5,00%       |
| Preferisco portarmi il pranzo da casa                     | 5,00%       |
| La mensa è troppo lontana da dove vivo/studio             | 5,00%       |
| E' troppo affollata                                       | 5,00%       |
| Altro   | 5,00%       |

### Come valuti la qualità degli alimenti serviti?



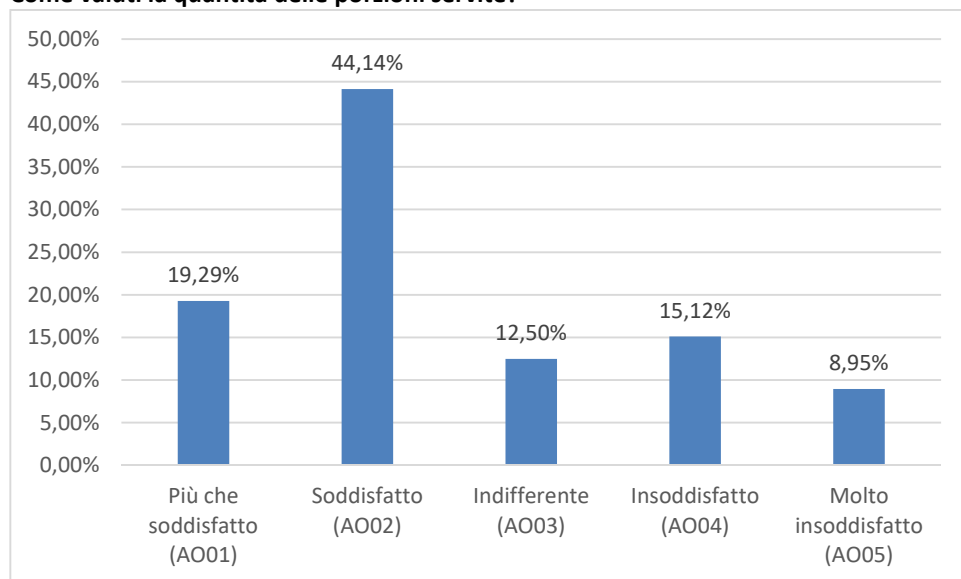
**PUNTEGGIO  
2025  
6,333/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,439/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
5,604/10**

### Come valuti la quantità delle porzioni servite?



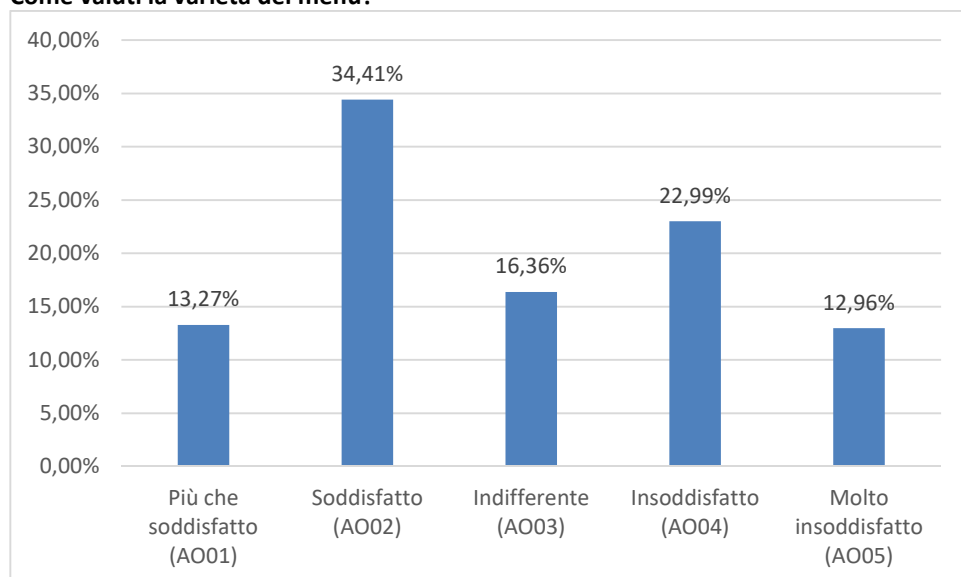
**PUNTEGGIO  
2025  
6,994/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,855/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,555/10**

### Come valuti la varietà dei menù?



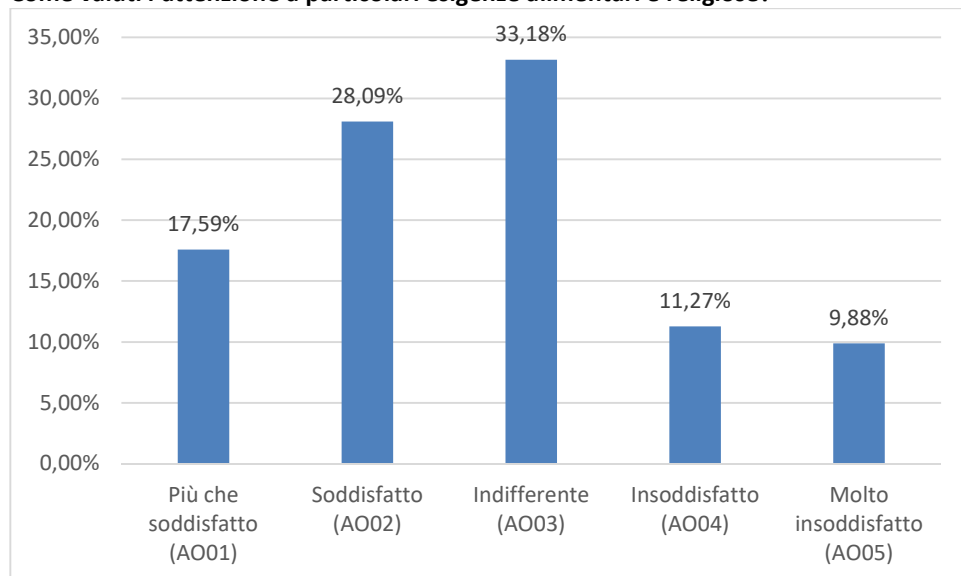
**PUNTEGGIO  
2025  
6,241/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,220/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
5,794/10**

### Come valuti l'attenzione a particolari esigenze alimentari e religiose?



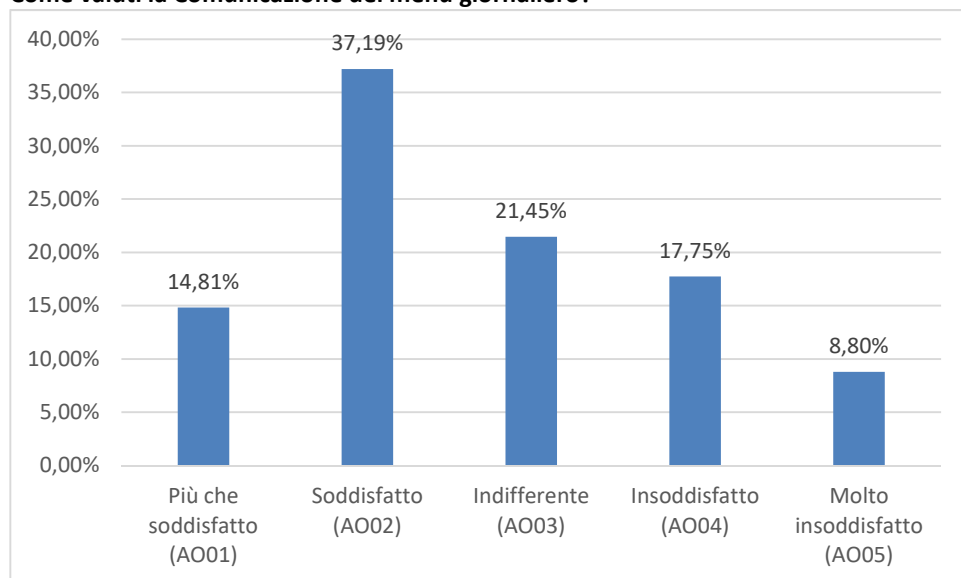
**PUNTEGGIO  
2025  
6,646/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
6,548/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,229/10**

### Come valuti la Comunicazione del menù giornaliero?



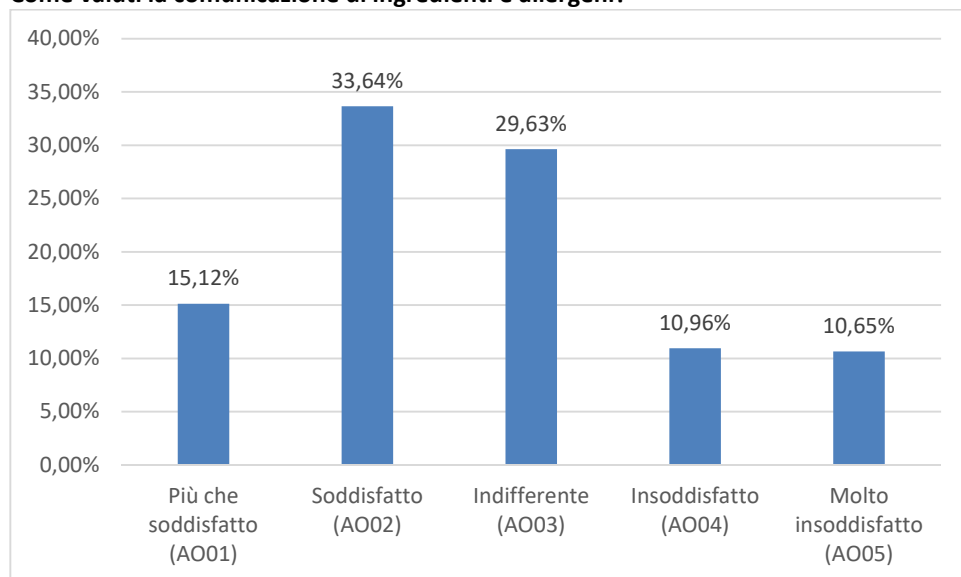
PUNTEGGIO  
2025  
**6,630/10**



PUNTEGGIO  
2024  
**6,504/10**

PUNTEGGIO  
2023  
**6,424/10**

### Come valuti la comunicazione di ingredienti e allergeni?



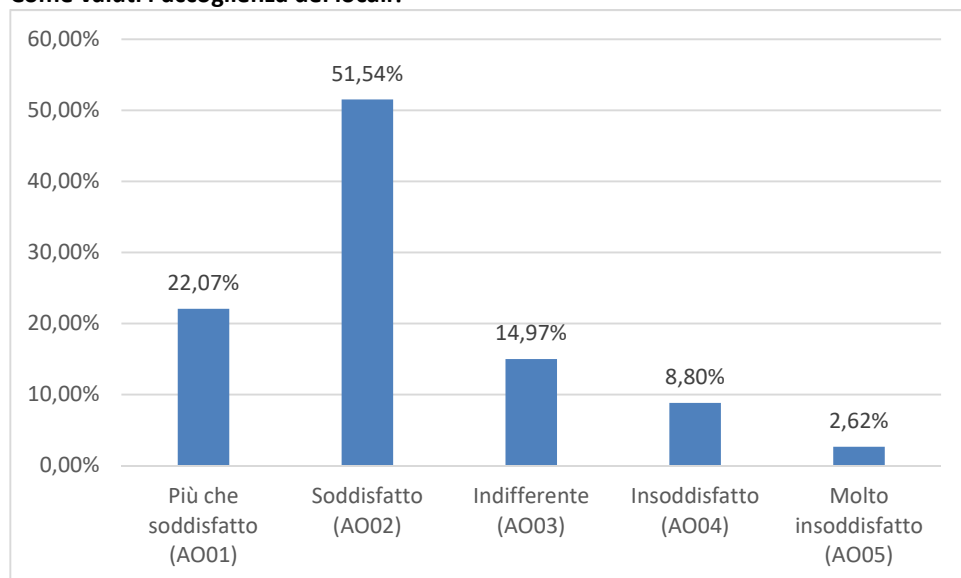
PUNTEGGIO  
2025  
**6,633/10**



PUNTEGGIO  
2024  
**6,564/10**

PUNTEGGIO  
2023  
**6,089/10**

### Come valuti l'accoglienza dei locali?



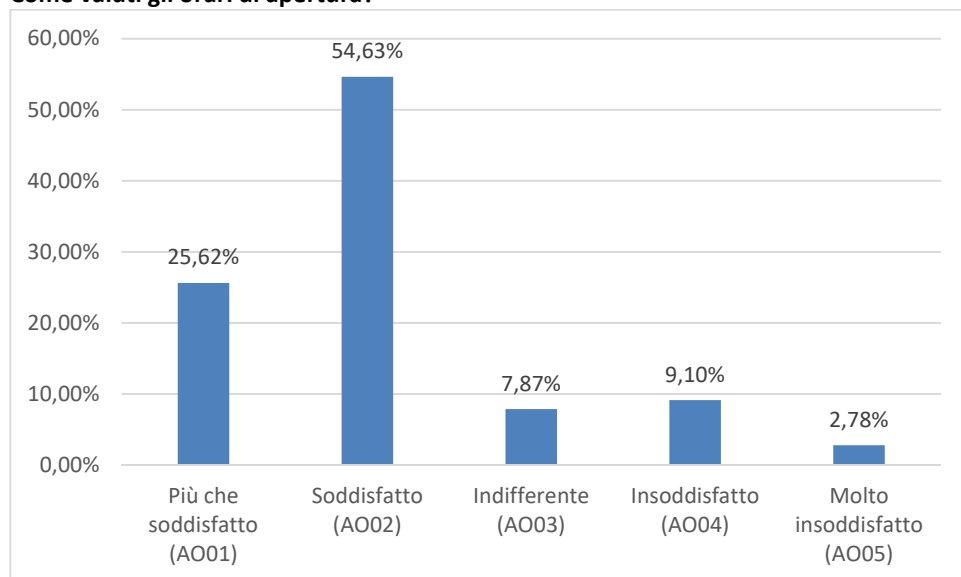
**PUNTEGGIO  
2025  
7,633/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,446/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
7,052/10**

### Come valuti gli orari di apertura?



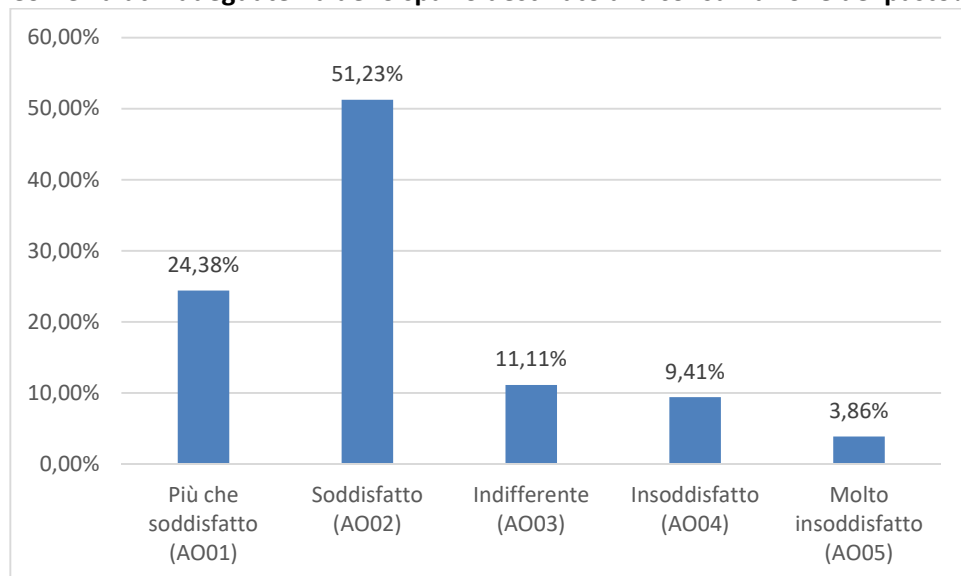
**PUNTEGGIO  
2025  
7,824/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,865/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
7,484/10**

### Come valuti l'adeguatezza dello spazio destinato alla consumazione del pasto?



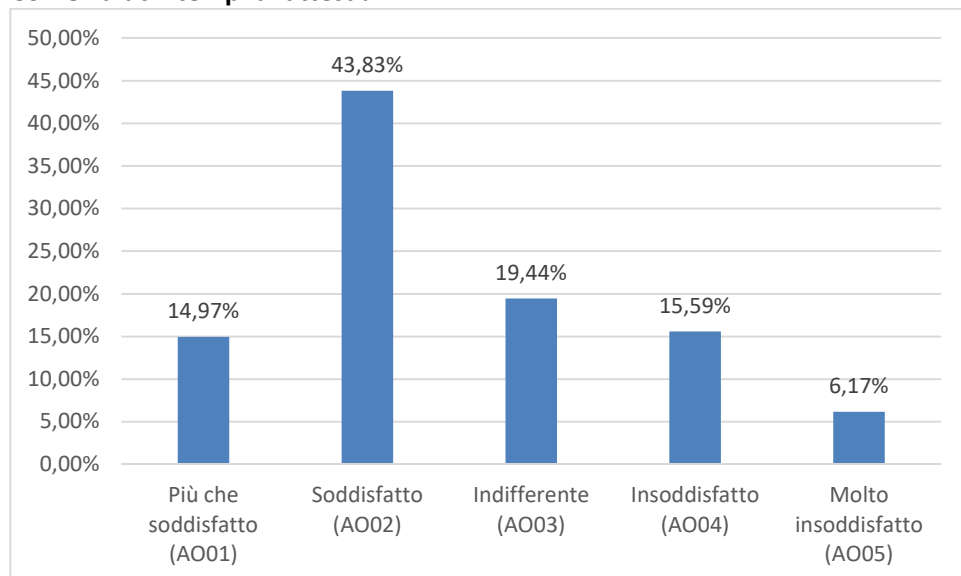
PUNTEGGIO  
2025  
**7,657/10**

PUNTEGGIO  
2024  
**7,638/10**

PUNTEGGIO  
2023  
**7,052/10**



### Come valuti i tempi di attesa?



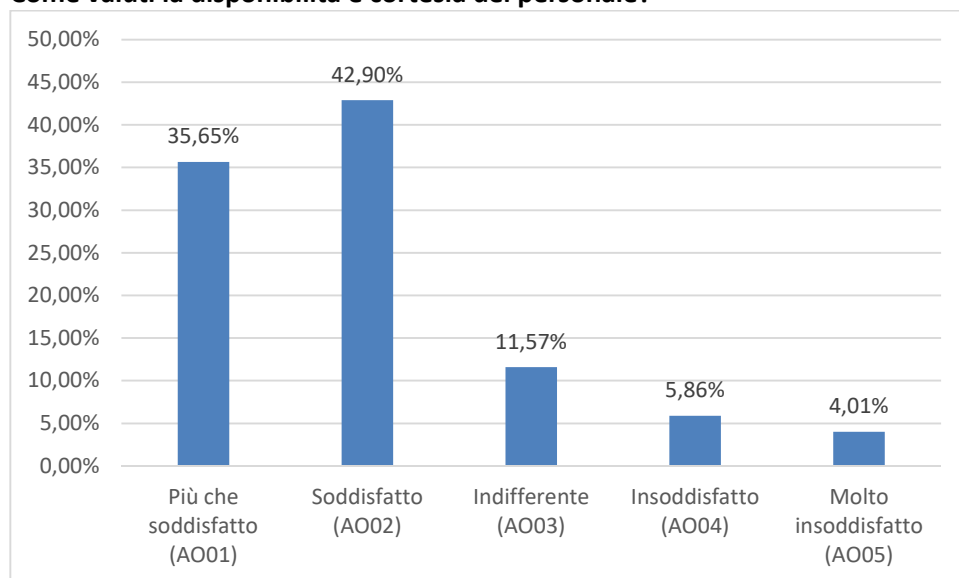
PUNTEGGIO  
2025  
**6,917/10**

PUNTEGGIO  
2024  
**6,912/10**

PUNTEGGIO  
2023  
**5,378/10**



### Come valuti la disponibilità e cortesia del personale?



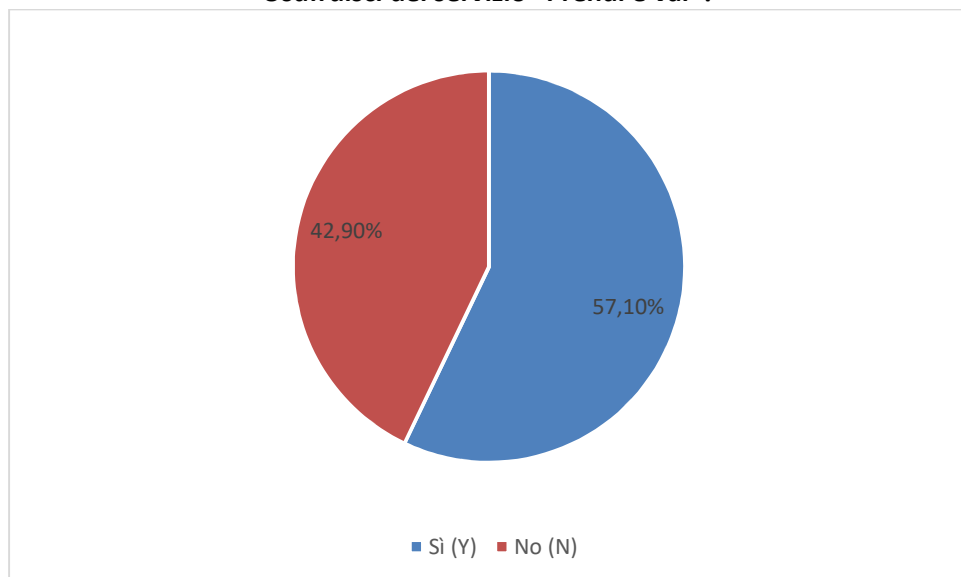
PUNTEGGIO  
2025  
**8,006/10**



PUNTEGGIO  
2024  
**7,984/10**

PUNTEGGIO  
2023  
**7,570/10**

### Usi il servizio "Prendi e vai"?



| Hai risposto "SÌ". Puoi spiegare perché?  | Percentuale |
|---|-------------|
| Per la velocità del servizio (SQ002)  | 26,83%      |
| Perché il servizio è vicino a dove vivo/faccio lezione/studio   | 26,15%      |
| Perché la mensa è troppo affollata  | 19,86%      |
| Altro (preferisco mangiare da solo; perché prendo il pasto serale; ...)                                   | 10,02%      |
| Per la qualità del cibo   | 7,98%       |
| Per la varietà del cibo   | 7,98%       |
| Perché, dopo il COVID, ritengo che i pasti d'asporto siano un'opzione più sicura che frequentare la mensa | 1,19%       |

| Hai risposto "NO". Puoi spiegare perché?                      | Percentuale |
|---|-------------|
| Preferisco mangiare seduto al tavolo a mensa (A7)             | 56,83%      |
| Non lo conosco  | 20,86%      |
| Gli orari per il ritiro non sono adeguati                     | 4,68%       |
| La qualità del cibo non è sufficiente                         | 4,32%       |
| Il servizio è erogato in una sede lontana da dove vivo/studio | 4,32%       |
| Altro   | 4,32%       |
| La quantità del cibo non è sufficiente                        | 2,88%       |
| Il servizio non è sufficientemente veloce                     | 1,08%       |
| La varietà del cibo non è sufficiente                         | 0,72%       |

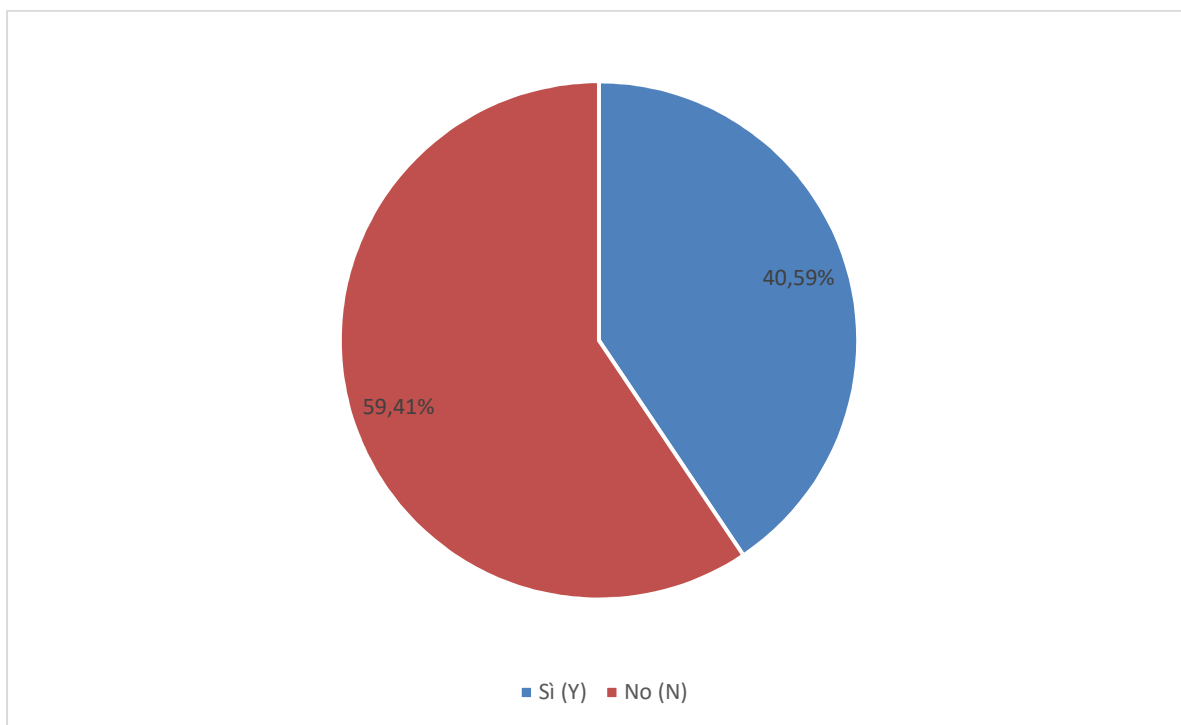
| Punto ristoro                 | Qualità degli alimenti | Quantità delle porzioni | Varietà dei menù | Attenzione a esigenze alimentari e religiose | Comun. Menù  | Comun. Allergeni | Accoglienza locali | Orari di apertura | Adeguatezza a spazi | Tempi di attesa | Cortesia personale |
|-------------------------------|------------------------|-------------------------|------------------|--|--------------|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| Arezzo - Il Pionta            | 6,000                  | 6,000                   | 4,000            | 8,000  | 8,000        | 8,000            | 10,000             | 10,000            | 8,000               | 8,000           | 8,000              |
| Arezzo - Ospedale San Donato  | 7,500                  | 8,000                   | 7,500            | 5,500  | 5,500        | 5,000            | 6,500              | 8,500             | 8,500               | 7,000           | 7,500              |
| Calenzano                     | 6,667                  | 7,333                   | 4,333            | 5,500  | 5,167        | 5,167            | 7,500              | 5,500             | 7,500               | 6,833           | 7,500              |
| Carrara - Via Cavour          | 4,667                  | 6,667                   | 5,333            | 5,333  | 6,000        | 6,000            | 6,667              | 7,333             | 7,333               | 6,667           | 5,333              |
| Firenze - Bar Novoli          | 8,222                  | 8,667                   | 7,778            | 7,778  | 7,556        | 7,778            | 8,444              | 7,556             | 8,667               | 8,000           | 8,889              |
| Firenze - Calamandrei         | 5,982                  | 7,080                   | 6,035            | 6,637  | 5,823        | 6,708            | 7,434              | 7,398             | 7,487               | 7,239           | 7,982              |
| Firenze - Caponnetto          | 7,000                  | 8,133                   | 6,733            | 6,800  | 7,067        | 6,933            | 8,333              | 8,333             | 8,067               | 8,200           | 8,067              |
| Firenze - Montedomini         | 7,200                  | 7,600                   | 6,800            | 6,000  | 6,400        | 6,800            | 7,600              | 6,800             | 6,800               | 7,200           | 8,400              |
| Firenze - San Salvi           | 5,294                  | 6,588                   | 5,882            | 6,000  | 4,588        | 5,412            | 6,235              | 6,235             | 6,941               | 6,118           | 7,294              |
| Firenze - Sant'Apollonia      | 5,600                  | 5,280                   | 5,360            | 5,920  | 5,880        | 6,120            | 7,360              | 7,800             | 6,920               | 6,280           | 7,960              |
| Lucca - IMT                   | 6,000                  | 6,000                   | 4,000            | 8,000  | 4,000        | 8,000            | 8,000              | 8,000             | 8,000               | 8,000           | 8,000              |
| Pisa - Praticelli             | 5,327                  | 5,252                   | 5,514            | 6,729  | 6,579        | 6,561            | 7,794              | 8,112             | 8,280               | 6,393           | 7,963              |
| Pisa - Betti                  | 6,952                  | 8,000                   | 6,667            | 6,667  | 7,429        | 6,333            | 7,429              | 8,667             | 7,286               | 8,619           | 8,571              |
| Pisa - Cammeo                 | 7,111                  | 7,778                   | 7,111            | 5,778  | 6,667        | 5,333            | 7,111              | 6,889             | 7,333               | 5,778           | 8,000              |
| Pisa - Martiri                | 7,344                  | 8,131                   | 7,574            | 6,984  | 7,639        | 6,951            | 7,934              | 8,131             | 8,230               | 6,066           | 7,902              |
| Pisa - Polo Piagge            | 6,000                  | 8,000                   | 4,000            | 6,000  | 4,000        | 6,000            | 8,000              | 8,000             | 8,000               | 4,000           | 8,000              |
| Prato - Caffè Buonamici       | 3,000                  | 5,000                   | 5,000            | 4,000  | 5,000        | 4,000            | 5,000              | 3,000             | 4,000               | 5,000           | 6,000              |
| Sesto Fiorentino - Polo Univ. | 6,727                  | 7,818                   | 6,182            | 6,727  | 6,727        | 6,364            | 7,818              | 8,364             | 8,000               | 7,455           | 7,818              |
| Siena - Bar San Francesco     | 5,333                  | 6,000                   | 6,667            | 4,667  | 6,000        | 6,667            | 8,000              | 8,667             | 6,000               | 6,000           | 7,333              |
| Siena - Bar San Niccolò       | 6,800                  | 7,600                   | 7,600            | 6,000  | 8,400        | 7,200            | 6,800              | 8,800             | 7,600               | 7,600           | 7,200              |
| Siena - Le Scotte             | 6,500                  | 7,500                   | 7,500            | 5,500  | 7,500        | 6,500            | 7,500              | 7,000             | 7,500               | 7,500           | 7,500              |
| Siena - San Miniato           | 7,132                  | 7,579                   | 6,684            | 7,289  | 7,526        | 7,132            | 7,763              | 7,579             | 7,158               | 7,684           | 7,895              |
| Siena - Sant'Agata            | 6,590                  | 7,590                   | 6,333            | 6,821  | 6,718        | 7,051            | 7,769              | 8,282             | 8,000               | 6,205           | 8,359              |
| Siena - Unistrasi             | 2,500                  | 5,500                   | 3,500            | 4,000  | 6,000        | 4,000            | 8,000              | 7,500             | 4,500               | 7,000           | 9,000              |
| <b>Totale complessivo</b>     | <b>6,333</b>           | <b>6,994</b>            | <b>6,241</b>     | <b>6,645</b>                                 | <b>6,630</b> | <b>6,633</b>     | <b>7,633</b>       | <b>7,824</b>      | <b>7,657</b>        | <b>6,917</b>    | <b>8,006</b>       |

## *Principali suggerimenti per migliorare il Servizio Ristorazione*

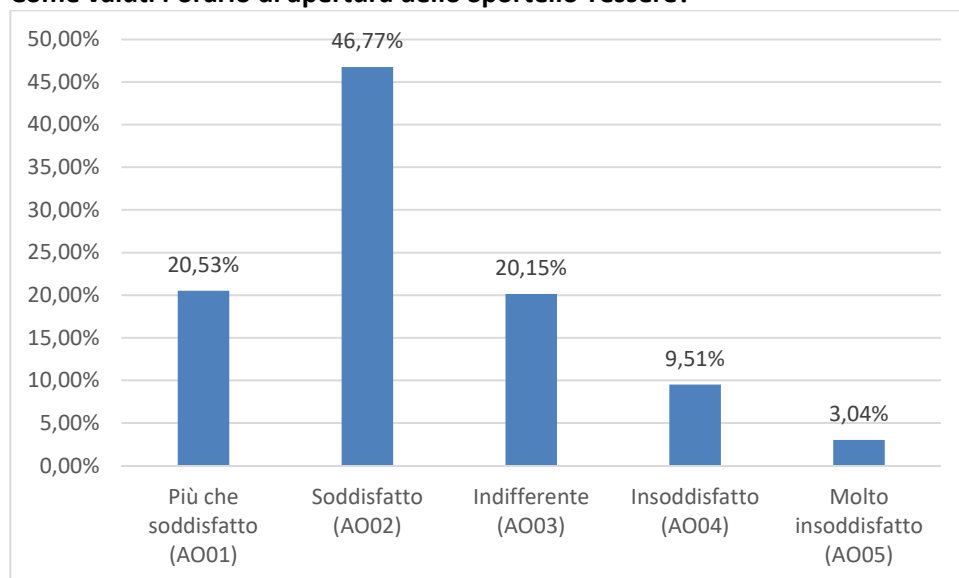
- ✓ *Rispettare la tipologia di menù che viene riportata sul sito web*
- ✓ *Inserire nel menù prodotti halal*
- ✓ *Menù in lingua inglese*
- ✓ *Privilegiare la gestione diretta del servizio ristorazione*
- ✓ *Aumentare la varietà dei pasti d'asporto*
- ✓ *Aggiungere più alternative vegetali e senza lattosio*
- ✓ *Maggiore varietà dei menù proposti*
- ✓ *Valorizzare maggiormente il personale nelle mense*
- ✓ *Maggiore varietà dei pasti senza glutine*
- ✓ *Fornire giornalmente lo yogurt*
- ✓ *Organizzare eventi serali a tema nei punti ristoro*
- ✓ *Controlli più frequenti nei punti ristoro a gestione indiretta*

## SEZIONE 6 – SPORTELLO TESSERE

### Hai mai usufruito dello Sportello Tessere?



### Come valuti l'orario di apertura dello Sportello Tessere?



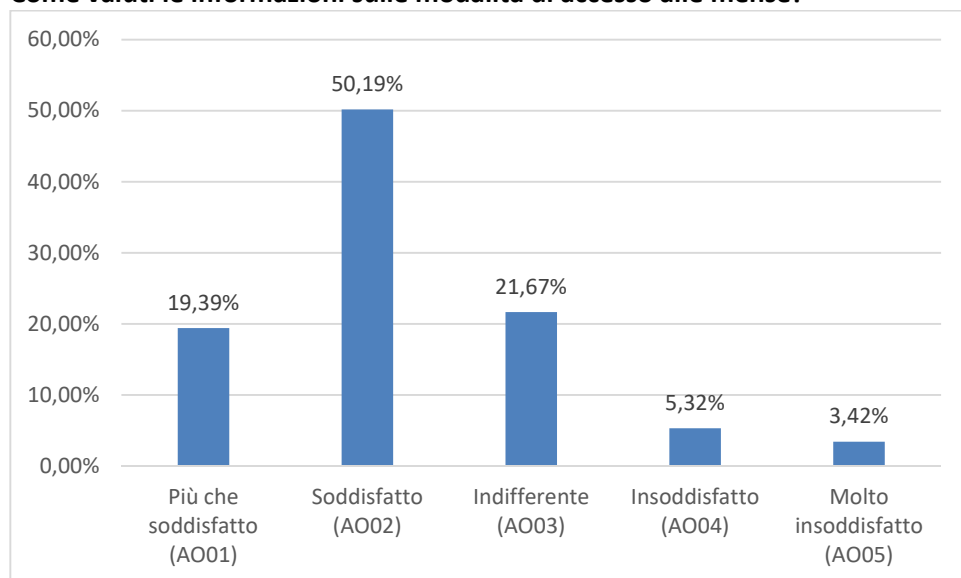
PUNTEGGIO  
2025  
**7,445/10**

PUNTEGGIO  
2024  
**6,740/10**

PUNTEGGIO  
2023  
**5,927/10**



### Come valuti le informazioni sulle modalità di accesso alle mense?



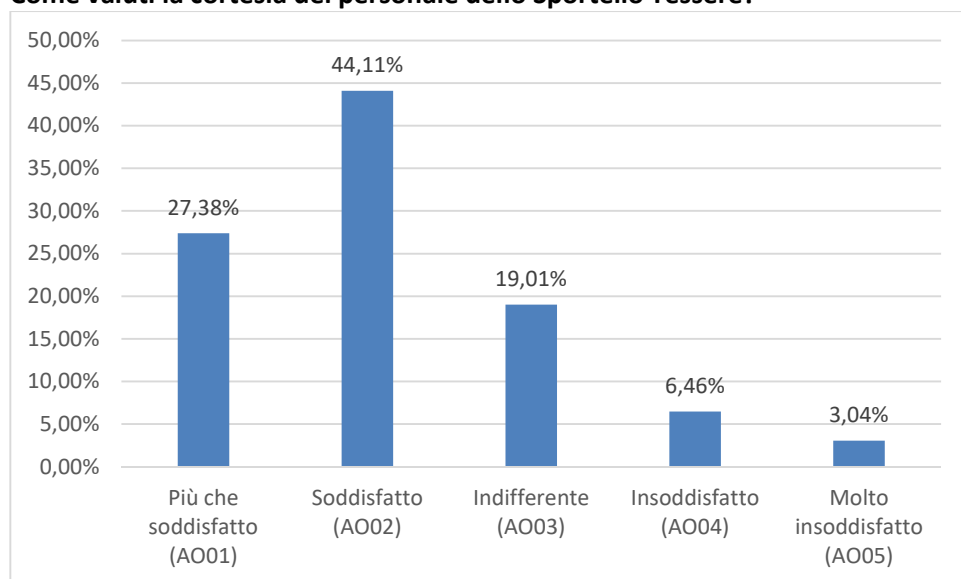
**PUNTEGGIO  
2025  
7,536/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,046/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,467/10**

### Come valuti la cortesia del personale dello Sportello Tessere?



**PUNTEGGIO  
2025  
7,726/10**



**PUNTEGGIO  
2024  
7,098/10**

**PUNTEGGIO  
2023  
6,667/10**