

## **Risultati delle rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio di ristorazione erogato dall'Ente**

**Periodo di rilevazione:** Dal 4/2/2022 al 20/12/2022

Nel corso della seduta dell'11/3/2022, il CdA dell'Ente ha individuato le linee programmatiche di riferimento per la definizione degli obiettivi strategici da inserire nel contratto individuale del Direttore dell'ERSU di Palermo ([Delibera del CdA n. 6/2022](#)):

Nello specifico, con il n. 3, l'Amministrazione si è prefissata di raggiungere, entro il 31/12/2024, l'obiettivo migliorare lo standard qualitativo del servizio ristorazione.

Il suddetto obiettivo strategico è stato declinato nei seguenti obiettivi operativi:

- **Obiettivo operativo 3.1.:** *Utilizzo di prodotti locali (cd. a km zero), prodotti stagionali e prodotti biologici*
- **Obiettivo operativo 3.2.:** *Ottimizzazione della varietà alimentare e dell'apporto calorico*
- **Obiettivo operativo 3.3.:** *Attivazione punti di ristorazione nelle sedi universitarie decentrate.*

Le azioni individuate ai fini del raggiungimento dei suddetti obiettivi operativi sono:

- **Azione 3.1.1.:** *Verifica utilizzo di prodotti a km zero, prodotti stagionali e prodotti biologici*
- **Azione 3.2.1.:** *Verifica varietà alimentare con decorrenza mensile*
- **Azione 3.3.1.:** *Attivazione di punti di ristorazione nelle sedi universitarie decentrate di Agrigento, Caltanissetta e Trapani.*

La struttura direttamente coinvolta è l'Ufficio Ristorazione, afferente la UOB2.

Il criterio di misurazione individuato è il grado di soddisfazione dell'utente del servizio, rilevato attraverso la somministrazione di questionari di gradimento online o tramite app.

Su "Notify", il portale della comunicazione istituzionale, è stata allestita una pagina dedicata alla customer satisfaction, dove, dal 4/2/2022 (cfr. [avviso](#) pubblicato sul sito istituzionale), sono resi a tuttora disponibili i seguenti questionari:

- a) [Questionario di gradimento dei servizi offerti](#)
- b) [Questionario di gradimento del servizio di ristorazione](#)
- c) [Questionario di gradimento del portale NOTIFY](#)

Il questionario di gradimento del servizio di ristorazione è raggiungibile anche dall'app "ERSU Palermo", sia dalla sezione "Profilo" che dalla sezione "Menù".

Durante il periodo di rilevazione (dal 4/2/2022 al 20/12/2022), sono pervenute n. 450 risposte.

Di seguito la rappresentazione grafica relativa ai risultati del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio di ristorazione erogato dall'Ente.

Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...

## Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service customer satisfaction survey 1.0

450 risposte

### Sei/You are:

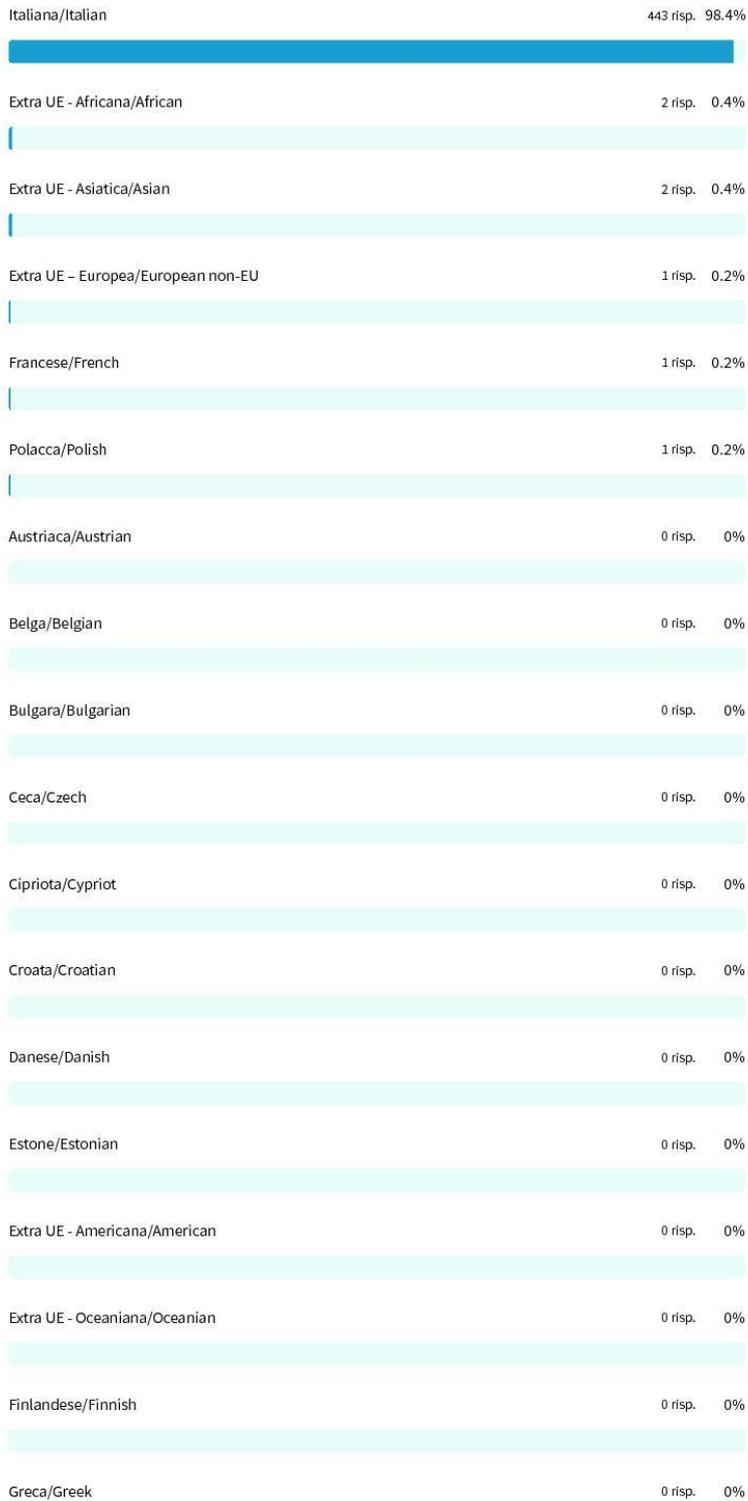
450 su 450 persone hanno risposto



Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...

**Di che nazionalità sei?/What is your nationality?**

450 su 450 persone hanno risposto



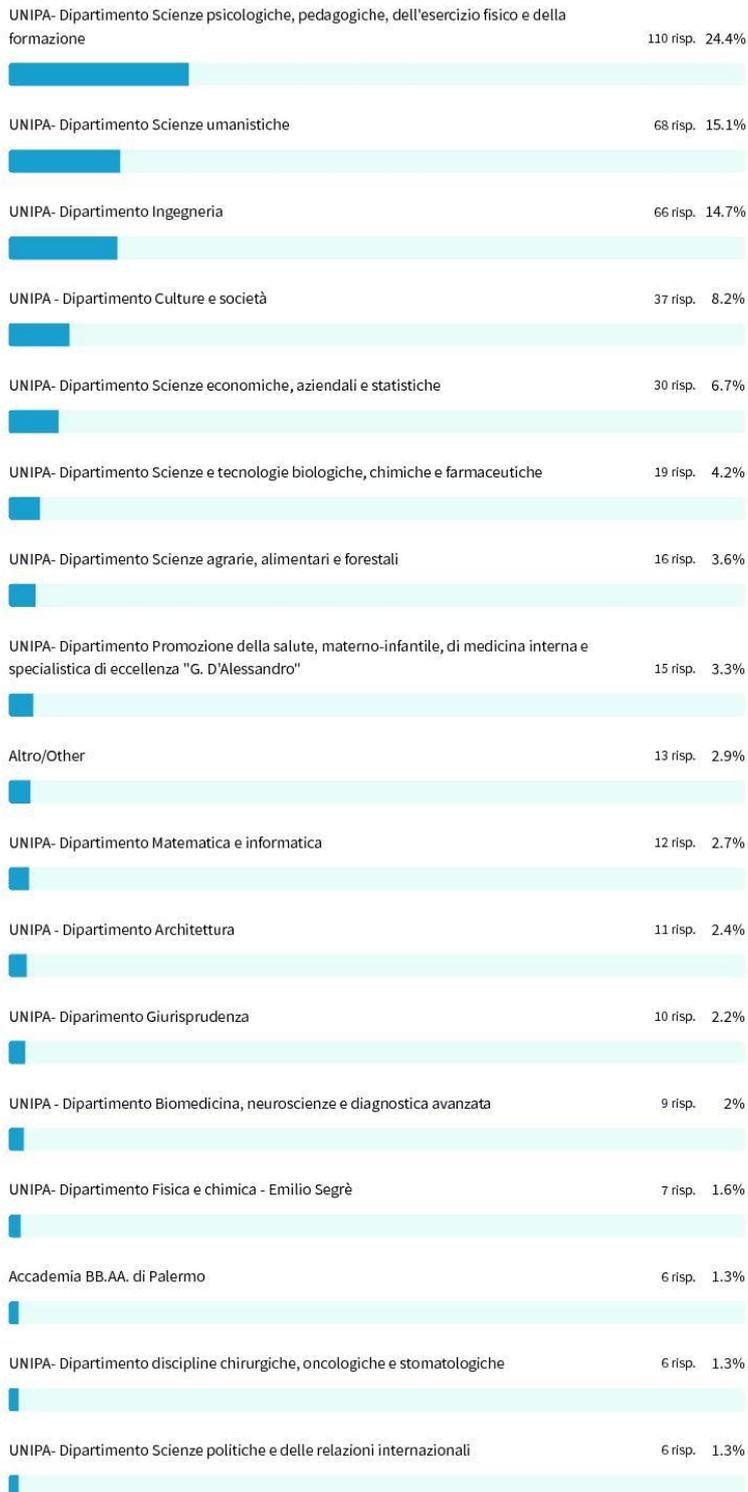
Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...

Irlandese/Irish	0 risp.	0%
Lettone/Latvian	0 risp.	0%
Lituana/Lithuanian	0 risp.	0%
Lussemburghese/Luxembourgish	0 risp.	0%
Maltese/Maltese	0 risp.	0%
Olandese/Dutch	0 risp.	0%
Portoghese/Portuguese	0 risp.	0%
Rumena/Romanian	0 risp.	0%
Slovacca/Slovak	0 risp.	0%
Slovena/Slovenian	0 risp.	0%
Spagnola/Spanish	0 risp.	0%
Svedese/Swedish	0 risp.	0%
Tedesca/German	0 risp.	0%
Ungherese/Hungarian	0 risp.	0%

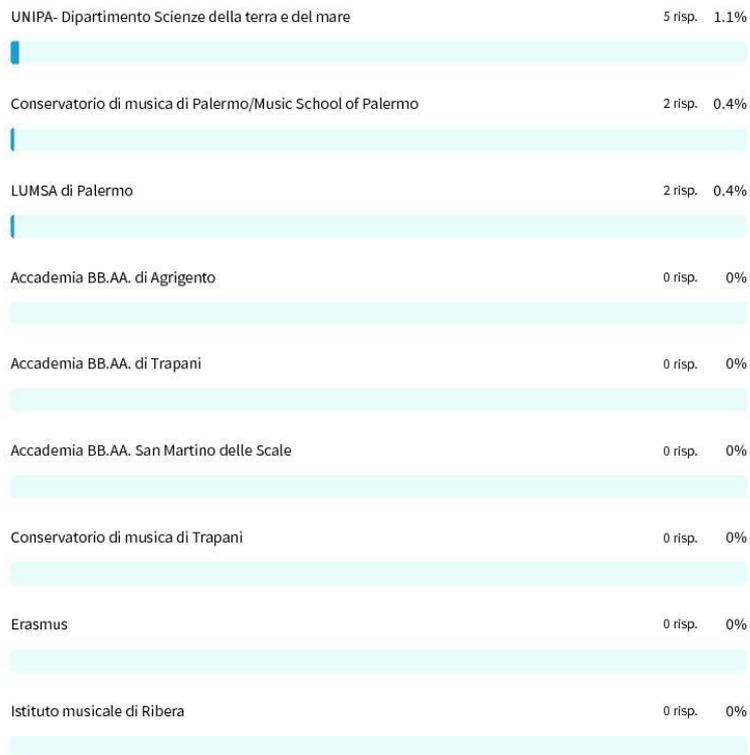
Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...

**Quale istituzione universitaria frequenti?/Which School do you attend?**

450 su 450 persone hanno risposto

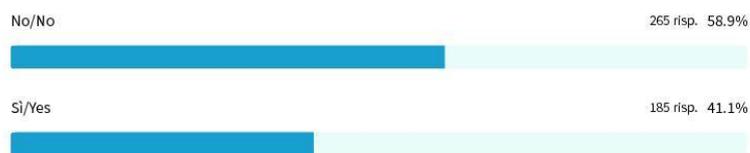


Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...



**Sei ospite presso una residenza universitaria dell'ERSU di Palermo?/Are you currently a resident in one of the ERSU Palermo's halls of residence?**

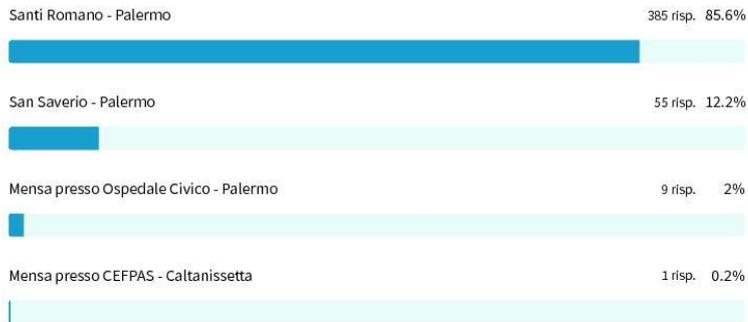
450 su 450 persone hanno risposto



Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...

**In quale Struttura solitamente consumi i pasti?/Which canteen facility do you usually have your meals in?**

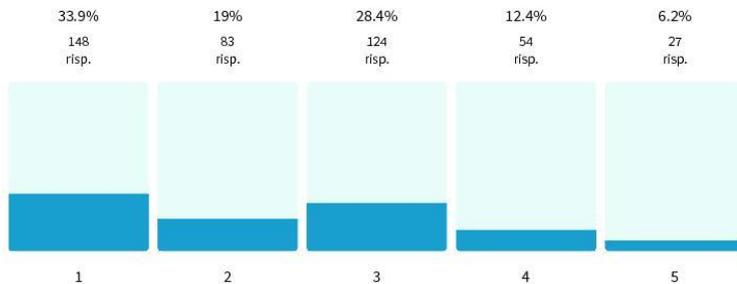
450 su 450 persone hanno risposto



**La varietà dei menù proposti è soddisfacente/Food variety is satisfying?**

436 su 450 persone hanno risposto

**2.4 Voto medio**

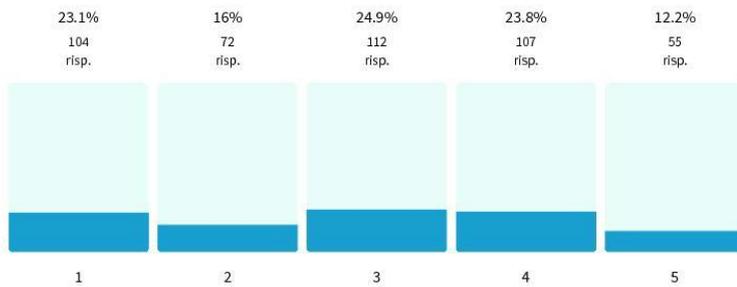


Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...

**Le portate sono quantitativamente soddisfacenti/Serving sizes are satisfying?**

450 su 450 persone hanno risposto

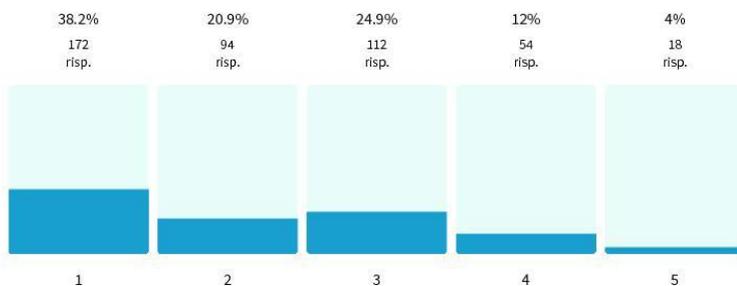
**2.9 Voto medio**



**La qualità delle pietanze è adeguata/Quality of food is appropriate?**

450 su 450 persone hanno risposto

**2.2 Voto medio**

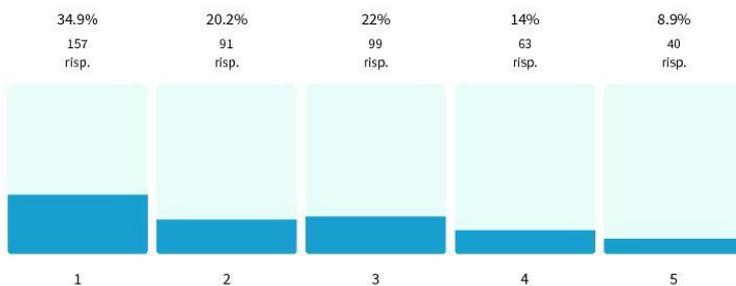


Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...

**I pasti sono serviti ad un'adeguata temperatura/Meals temperature is correct?**

450 su 450 persone hanno risposto

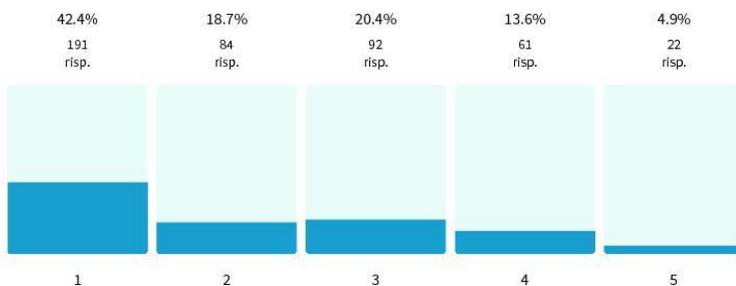
**2.4 Voto medio**



**Le pietanze sono gustose e ben cotte/Food is tasty and well-cooked?**

450 su 450 persone hanno risposto

**2.2 Voto medio**

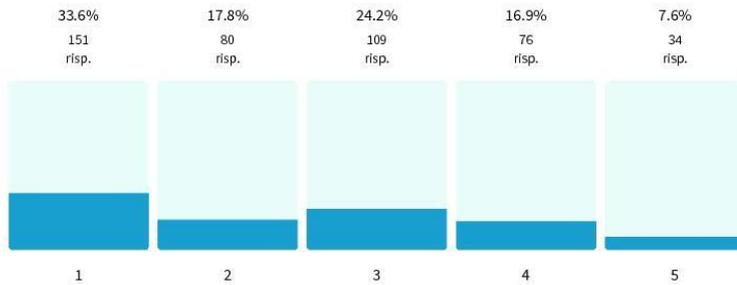


Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...

**La stagionalità dei contorni a base di ortaggi/verdure è rispettata/Vegetables served are in season?**

450 su 450 persone hanno risposto

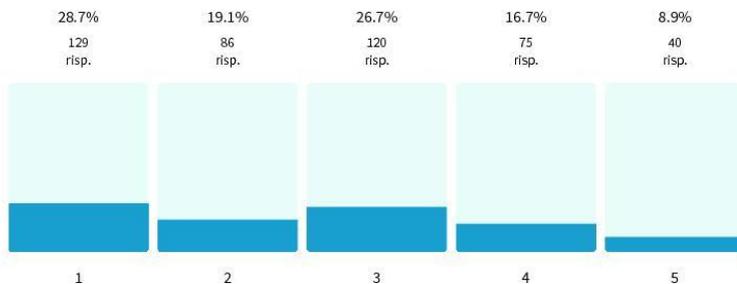
2.5 Voto medio



**I tempi di fila alla distribuzione delle portate sono adeguati/Waiting time in queue is satisfying?**

450 su 450 persone hanno risposto

2.6 Voto medio

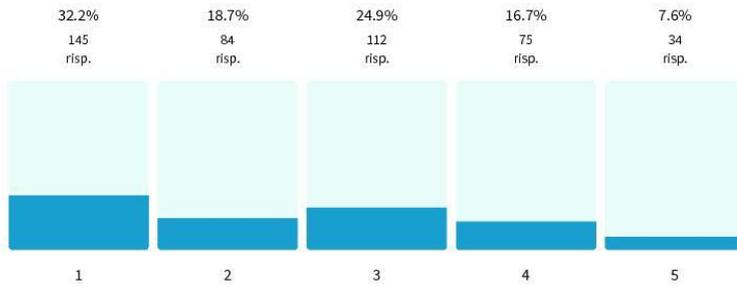


Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...

**I locali della mensa sono puliti e confortevoli/Canteen facilities are clean and comfortable?**

450 su 450 persone hanno risposto

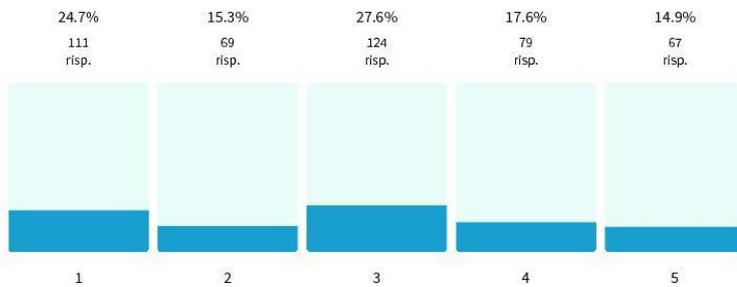
2.5 Voto medio



**Il personale della mensa è disponibile e gentile/Canteen staff members are helpful and polite?**

450 su 450 persone hanno risposto

2.8 Voto medio



Verifica della soddisfazione dell'utenza servizio di ristorazione 1.0/ERSU Palermo's catering service...

**Complessivamente il servizio di ristorazione è soddisfacente/Overall the Catering service is satisfying?**

450 su 450 persone hanno risposto

**2.4 Voto medio**

