

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION - SERVIZI ABITATIVI

NUMERO RISPOSTE	PERIODO	TESTO (IT)	TESTO (ENG)
Versione italiana (156) e versione inglese (75): un totale di 231 risposte	23/06/2023-31/07/2023		

ATTIVITA'	STATO	COMMENTI	
Elaborazioni grafiche dei risultati della survey	COMPLETATA	L'analisi dei risultati immediati della survey sono stati presentati nel Report intermedio.	26/09/23
Confronto dei voti medi con le survey degli anni passati	COMPLETATA	E' stato effettuato il confronto con i voti medi degli anni passati rispetto alla qualità dei servizi abitativi e accessori, e dei servizi forniti dal personale.	31/10/23
Analisi testuale tramite Iramuteq	COMPLETATA	E' stata realizzata un'analisi testuale delle risposte "libere" degli studenti relative alla loro esperienza durante l'utilizzo del servizio abitativo.	31\10\23
Analisi statistica dei dati	COMPLETATA	L'analisi è stata arricchita - statisticamente - attraverso l'utilizzo dell'Indice di Importanza Relativa (IIR), il quale permette di identificare gli elementi ritenuti più o meno rilevanti.	31/10/23



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLE RESIDENZE ESU

Report finale - 10\2023



DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE,
GIURIDICHE E STUDI INTERNAZIONALI
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA





**“...CIÒ CHE RENDE GLI ALLOGGI PER
STUDENTI DIVERSI DAGLI ALTRI TIPI DI
ALLOGGIO È IL FATTO CHE GLI OCCUPANTI -
GLI STUDENTI - HANNO A DISPOSIZIONE UNA
"CASA LONTANO DA CASA" (...) LA PRIMA
VOLTA CHE QUESTI GIOVANI STUDENTI
LASCIANO LA LORO CASA E VIVONO DA SOLI,
E DEVONO (...) INTERAGIRE COME ADULTI
INDIPENDENTI...”**

**Avi Friedman, “Innovative Student Residences:
New Directions in Sustainable Design” (P.4).**



INDICE DEL REPORT

Nelle successive pagine sono illustrati i risultati dell'Indagine sulla Soddisfazione degli Utenti, condotta a luglio 2023. L'analisi è il risultato di un processo partecipativo che ha coinvolto direttamente gli studenti, ed è stata condotta tenendo conto delle seguenti variabili demografiche: **Genere dei rispondenti, Provenienza, Residenza di riferimento.**

PAG. 4 - 12

- Nella **PRIMA PARTE** sono analizzati i dati demografici derivanti dall'Indagine, offrendo un'analisi comparativa con gli anni precedenti.



I dati demografici (genere, provenienza, status e residenza di riferimento) sono analizzati per l'anno di riferimento e in comparazione con gli anni precedenti (dal 2017 al 2023).

PAG. 11 - 27

- Nella **SECONDA PARTE** è analizzata la qualità percepita dei servizi offerti dall'ESU.



L'analisi dei dati provenienti dall'Indagine è condotta utilizzando l'Indice di Importanza Relativa (IIR) e mostra i risultati generali (sul totale delle risposte) e suddivisi per categorie nel caso di scostamenti significativi, mentre il confronto con gli anni precedenti è stato effettuato grazie alla comparazione dei giudizi medi dei rispondenti.

PAG. 28 - 46

- Nella **TERZA PARTE** sono analizzati i nuovi focus introdotti quest'anno, relativi alla sostenibilità ambientale e sociale, e la disponibilità a pagare degli utenti. Infine, vengono presentati alcuni risultati dell'analisi testuale condotta sulle risposte alla domanda aperta sull'esperienza nelle residenze ESU.

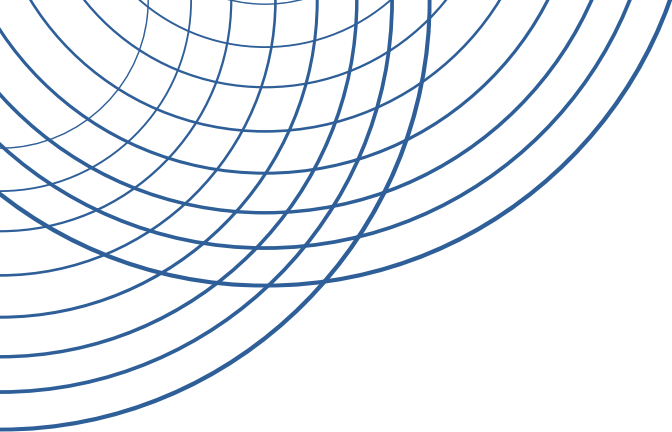


L'analisi di questi dati è svolta grazie all'Indice di Importanza Relativa (IIR) e all'Analisi delle Corrispondenze (AC), che permette di visualizzare graficamente i punti di forza e di debolezza per ciascuna residenza al fine di fornire indicazioni per le future strategie dell'Esu.



PARTE 1 – ANALISI DEI DATI DEMOGRAFICI





Il questionario è stato somministrato
nel periodo dal 26\06 al 31\07\2023

Le risposte alla versione italiana sono
state 156, e 75 quelle alla versione
inglese:

un totale di 231 rispondenti.

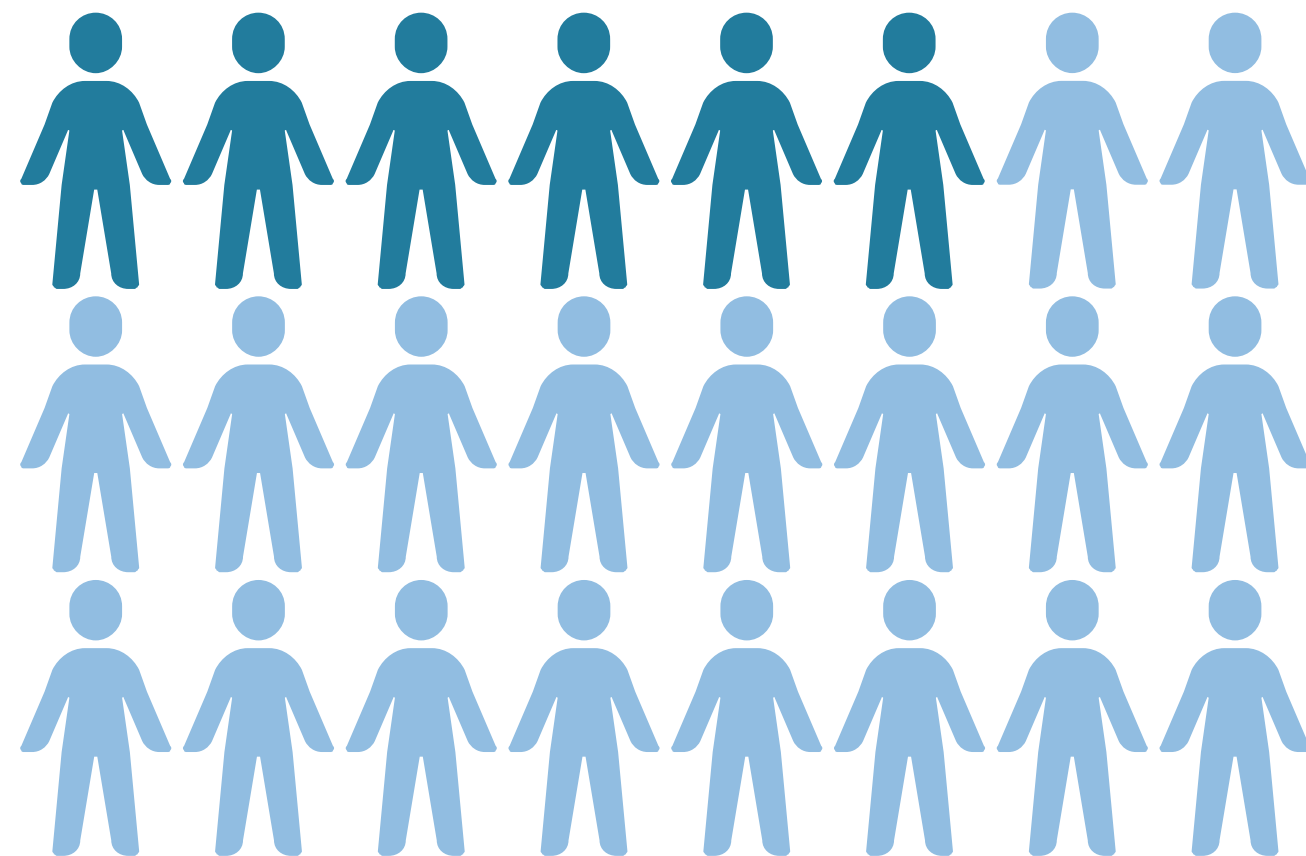
I posti presso le residenze esu
attualmente attivi sono 1500.

**TASSO DI RISPOSTA
DEL 15%**

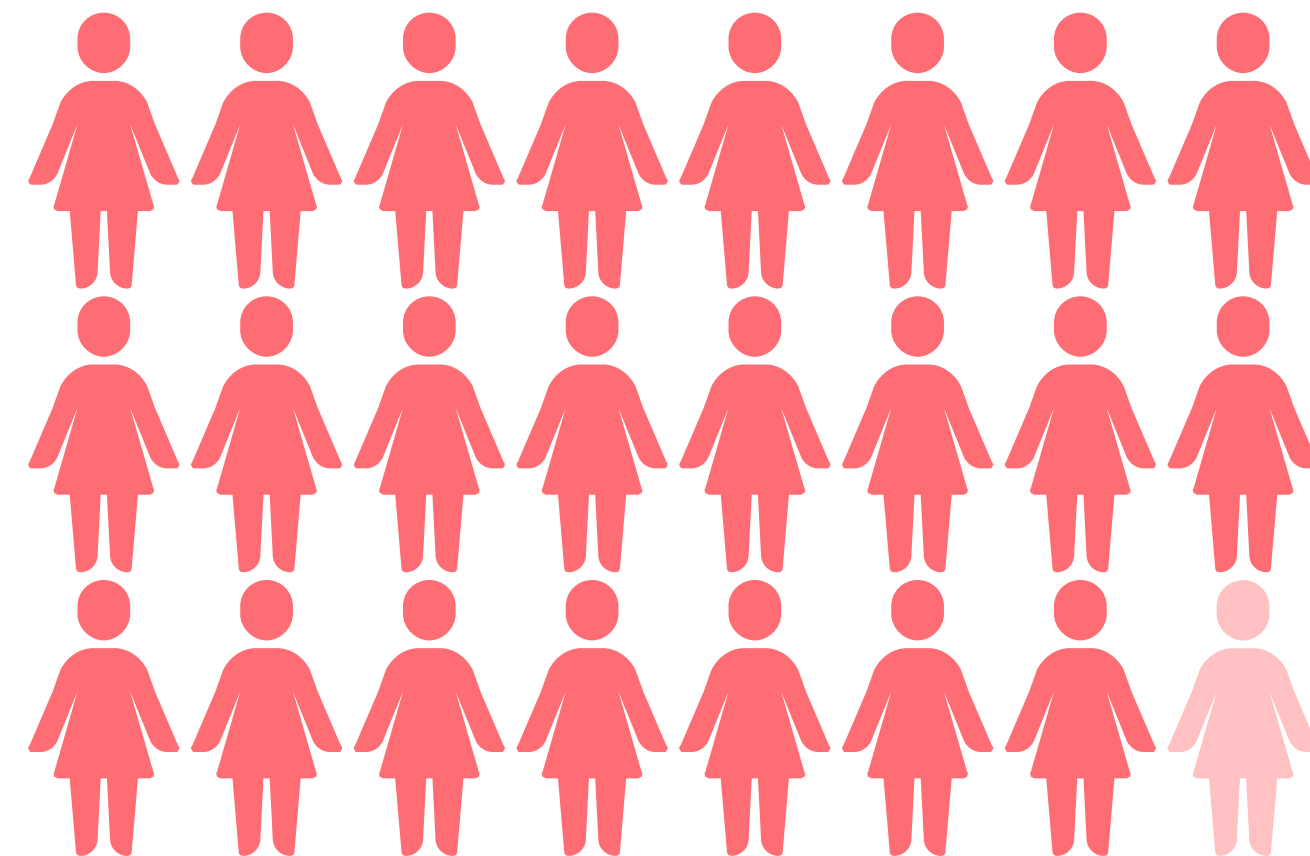


GENERE DEI RISPONDENTI

Alla survey hanno risposto 231 persone, di cui:

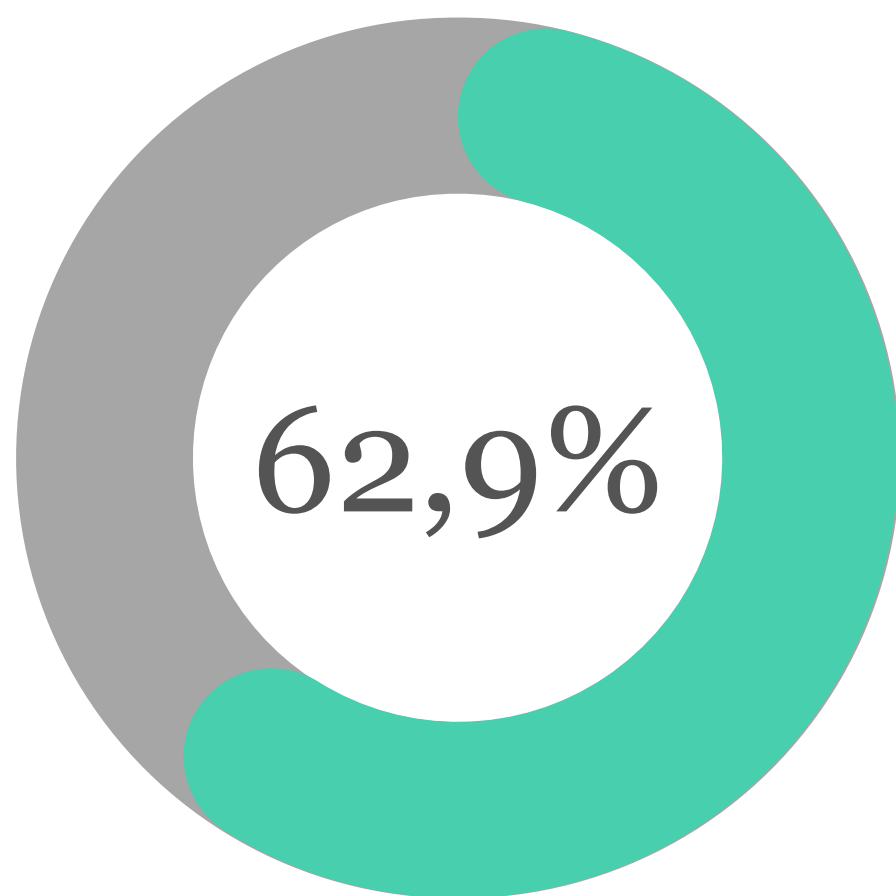


46,3% UOMINI

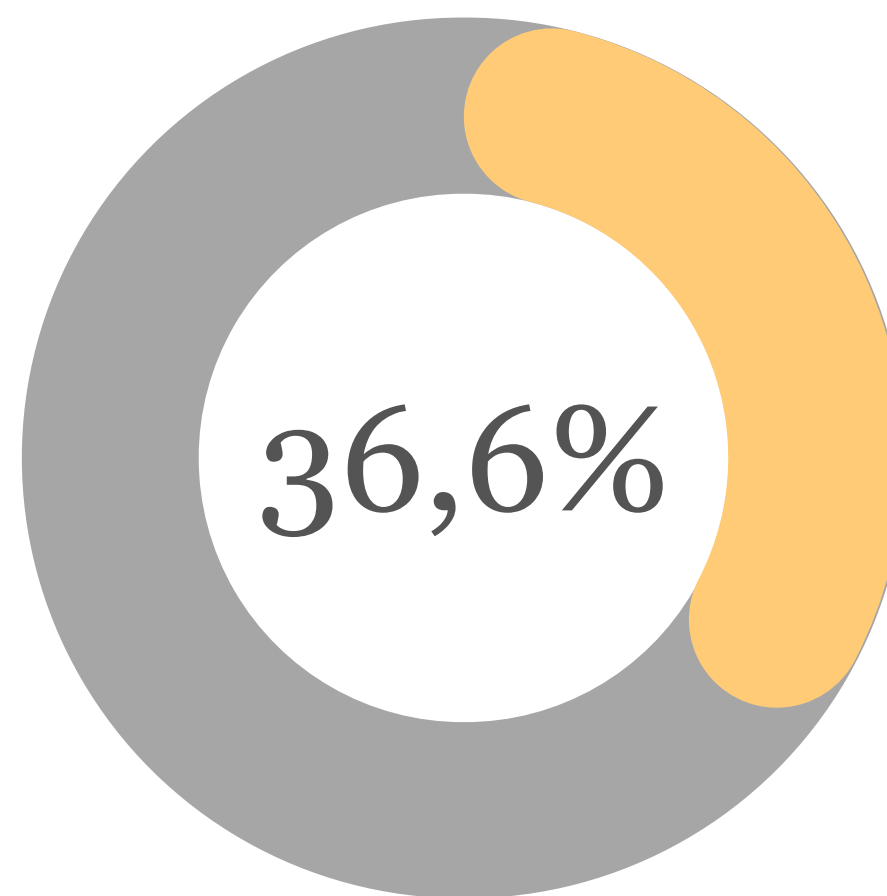


53,3% DONNE

PROVENIENZA DEI RISPONDENTI



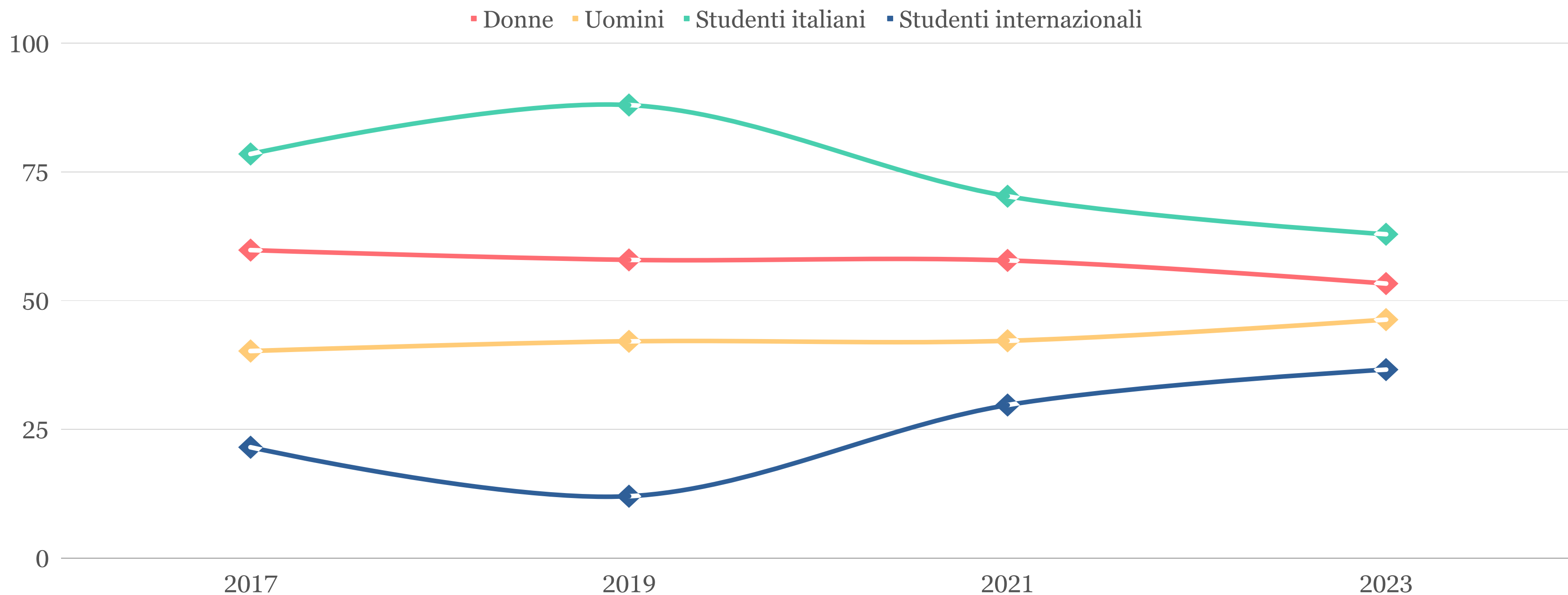
**STUDENTI
ITALIANI**



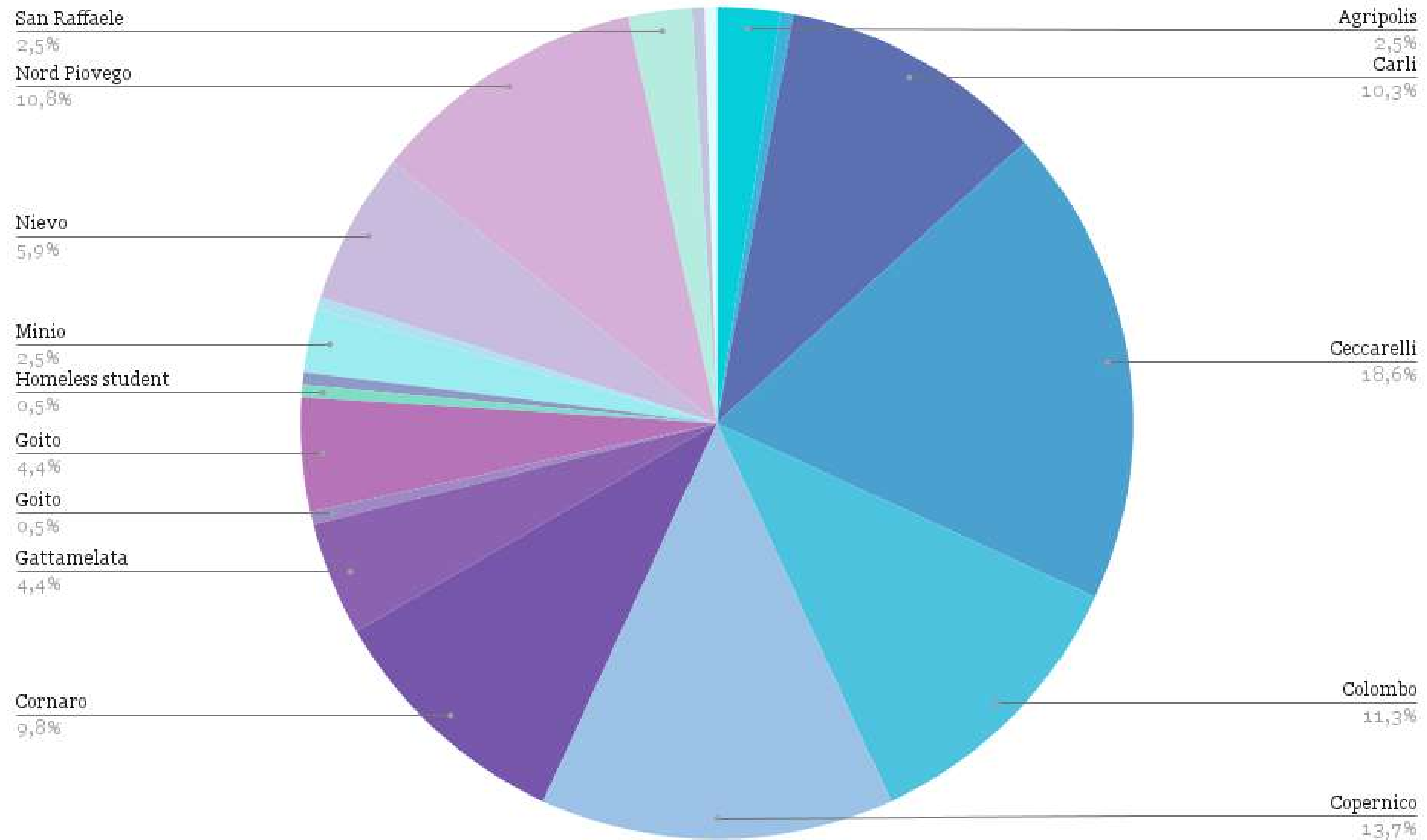
**STUDENTI
INTERNAZIONALI**

TREND STORICO DEI RISPONDENTI (VALORE %)

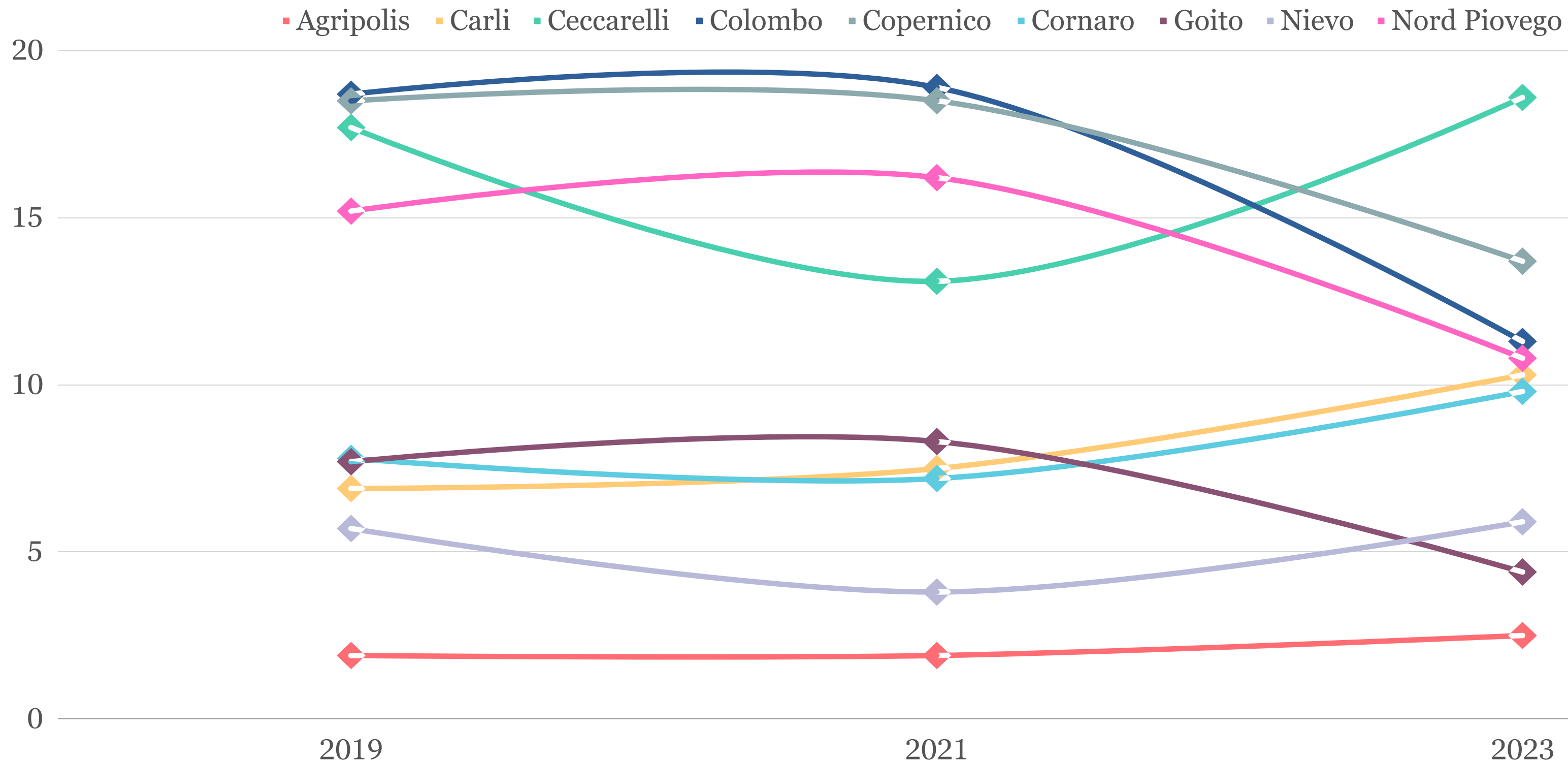
Crescono in % gli studenti stranieri e decrescono in % gli studenti Italiani; Si mantiene stabile il rapporto di genere, con una preminenza di donne.



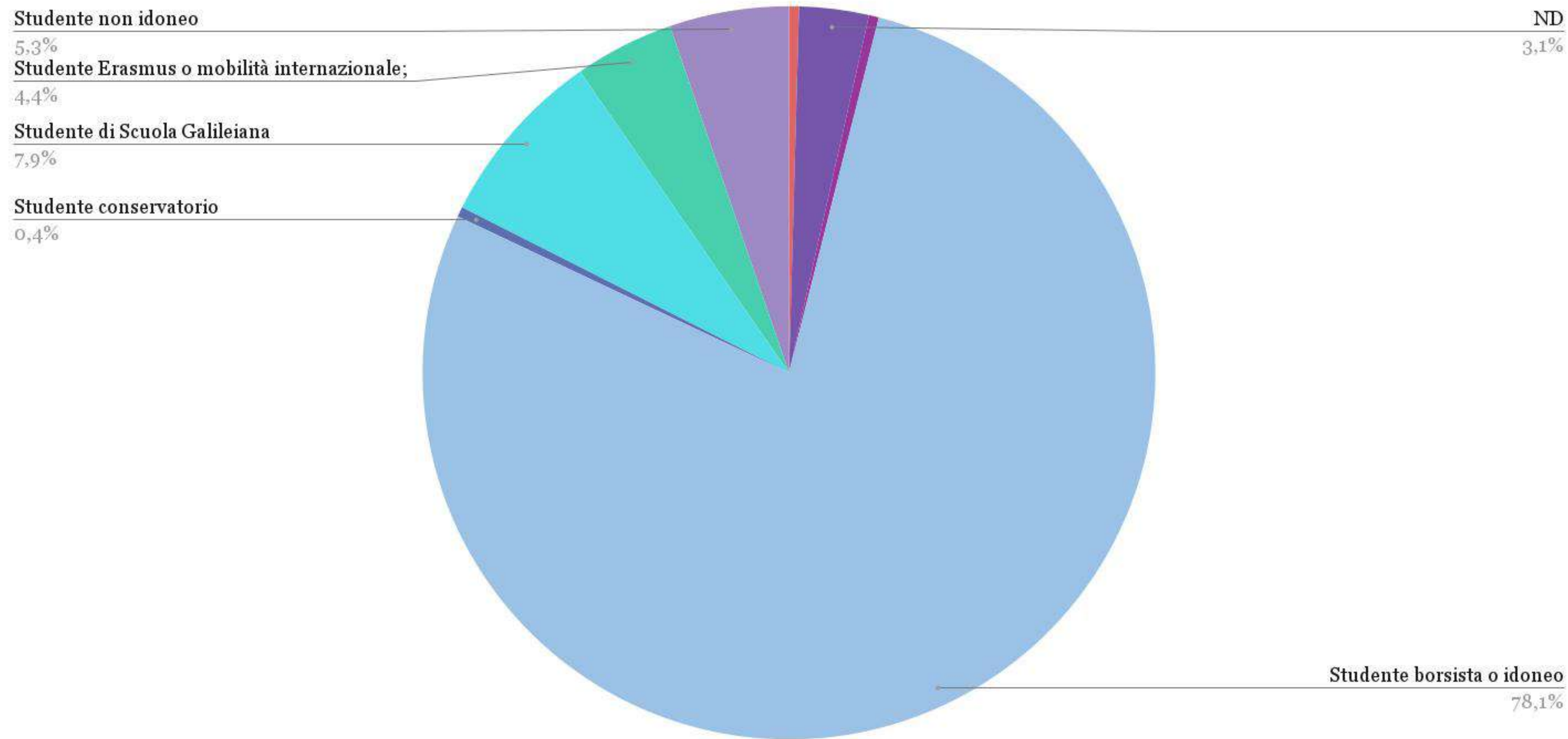
RESIDENZA DEI RISPONDENTI



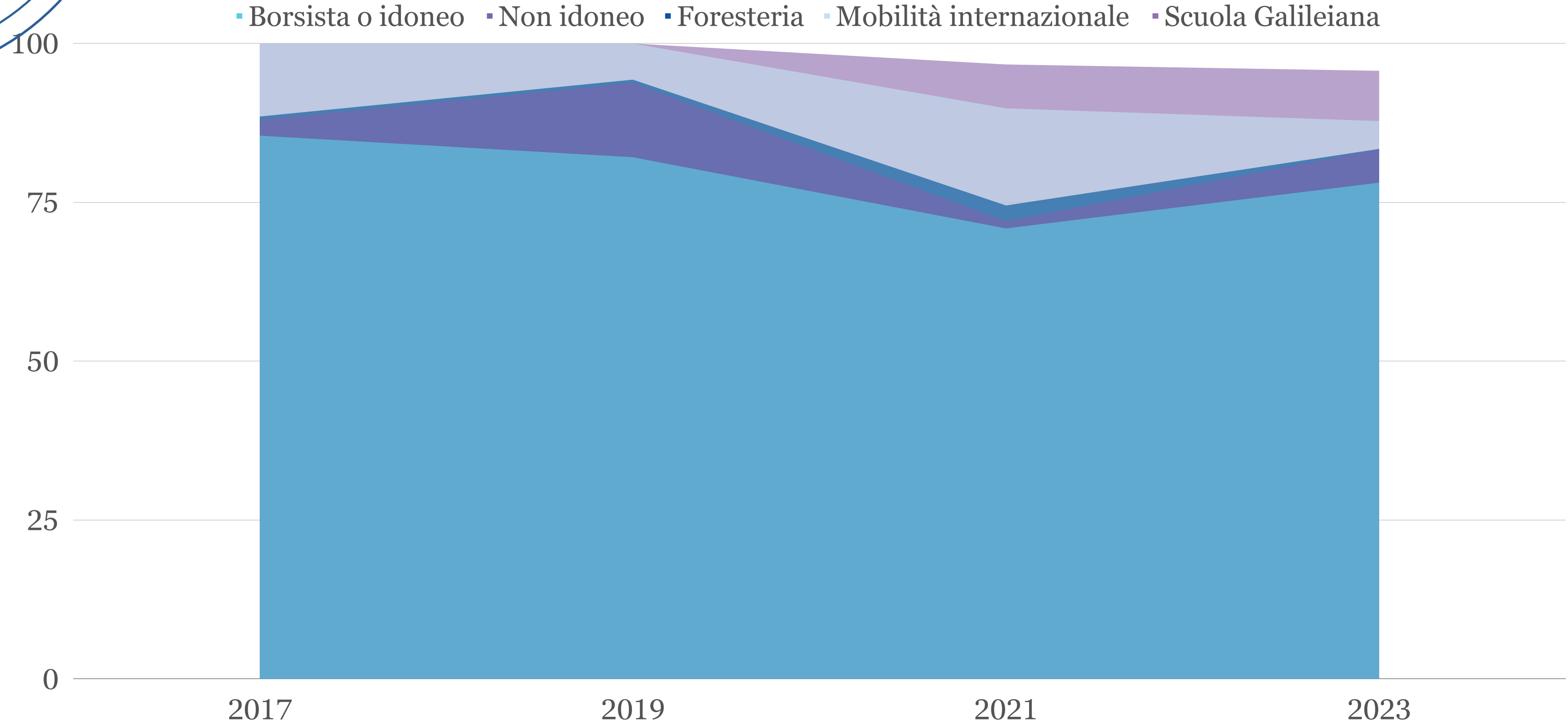
TREND STORICO DEI RISPONDENTI (VALORE %)



STATUS DEI RISPONDENTI



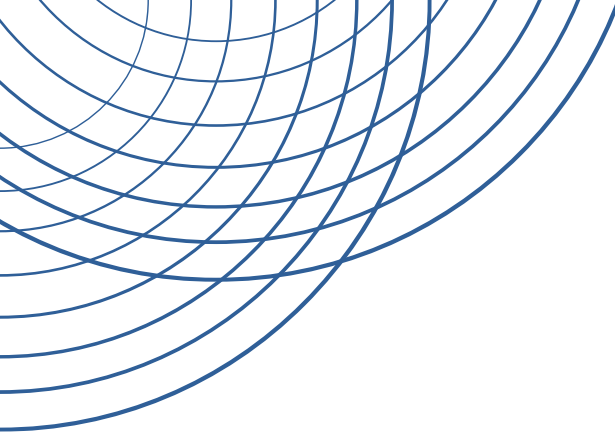
TREND STORICO DEI RISPONDENTI (VALORE %)





PARTE 2 – ANALISI DEI GIUDIZI SULLA QUALITA’





VALUTAZIONE DELLE RESIDENZE



Agli utenti sono state rivolte una serie di domande per valutare la qualità delle residenze ESU sotto diversi punti di vista: caratteristiche generali (come qualità, sicurezza, prezzo, convivialità...), efficienza e accessibilità dei servizi accessori, per capire al meglio la loro esperienza presso gli alloggi ESU.*

*i valori mostrati nelle successive pagine si riferiscono all'Indice di Importanza Relativa (IIR), il quale consente di identificare gli elementi ritenuti più o meno rilevanti sulla base delle risposte date dai partecipanti. Per interpretare i valori assunti dall'indice si considera un

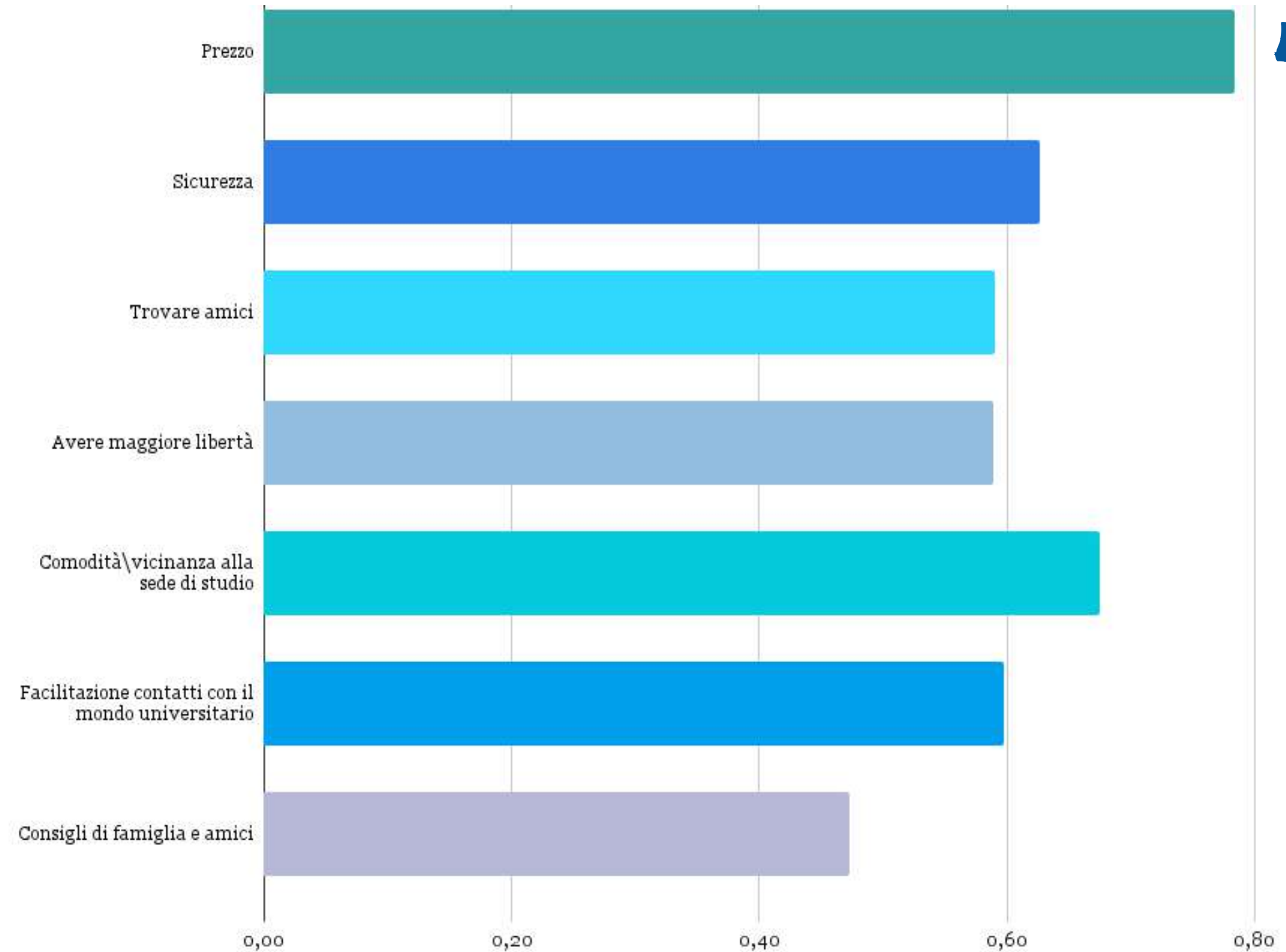
RII:

alto ($0,8 \leq RI \leq 1$),
medio-alto ($0,6 \leq RI \leq 0,8$),
medio ($0,4 \leq RI \leq 0,6$),
medio-basso ($0,2 \leq RI \leq 0,4$);
basso ($0 \leq RI \leq 0,2$).



QUALI FATTORI HANNO INCISO MAGGIORMENTE NELLA SCELTA DELLA RESIDENZA?

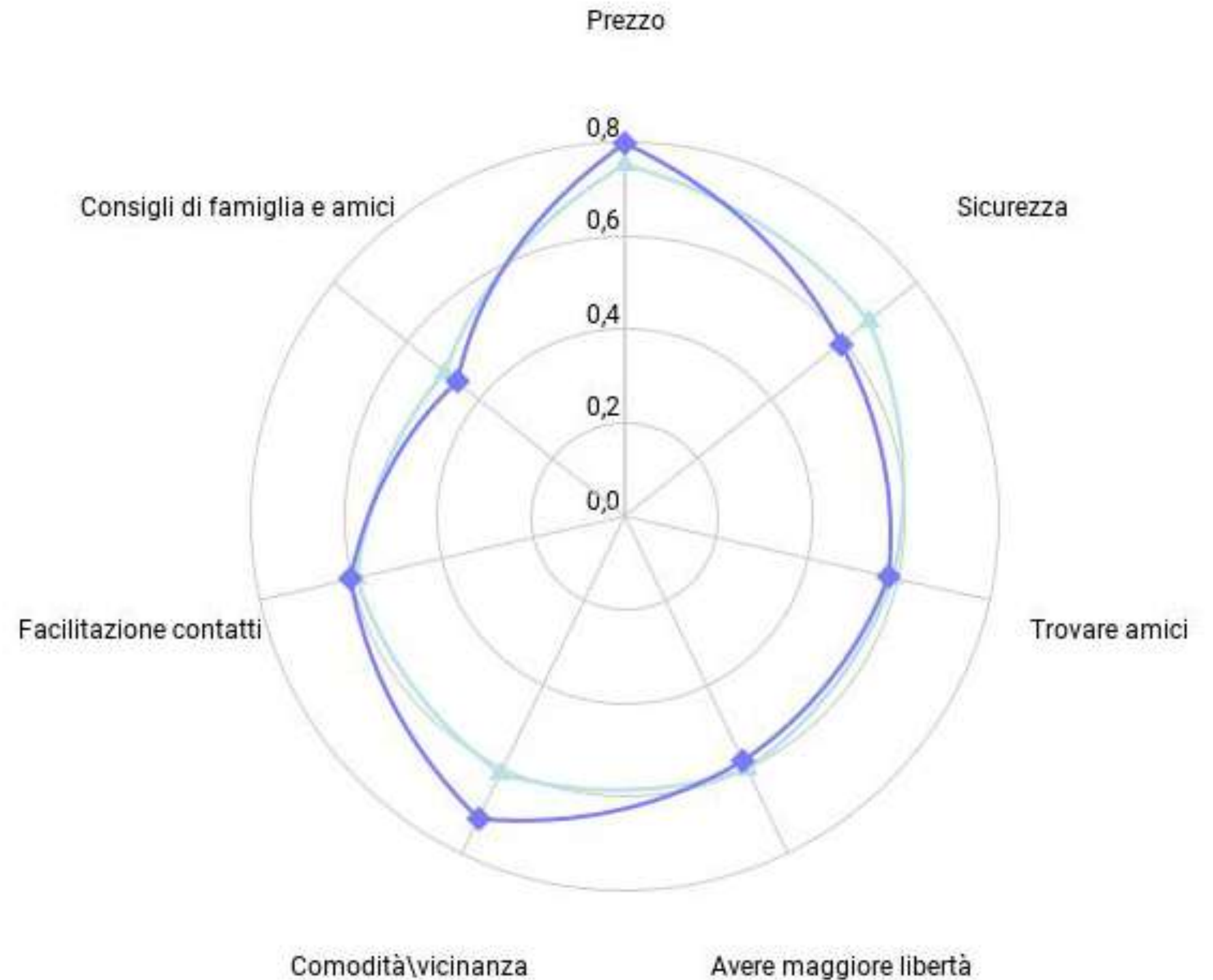
Rispetto ai fattori che hanno influito/influiscono maggiormente sulla scelta di una residenza ESU, l'indice mostra che la variabile prezzo è ritenuta la più importante, seguita dalla comodità\vicinanza alle strutture universitarie, la sicurezza. Risultano meno importanti, nell'ordine, la possibilità di trovare amici e avere maggiore libertà, la facilitazione dei contatti con il mondo universitario, e i consigli di famiglia e amici (unici item con valore IIR medio).



QUALI FATTORI HANNO INCISO MAGGIORMENTE NELLA SCELTA DELLA RESIDENZA?

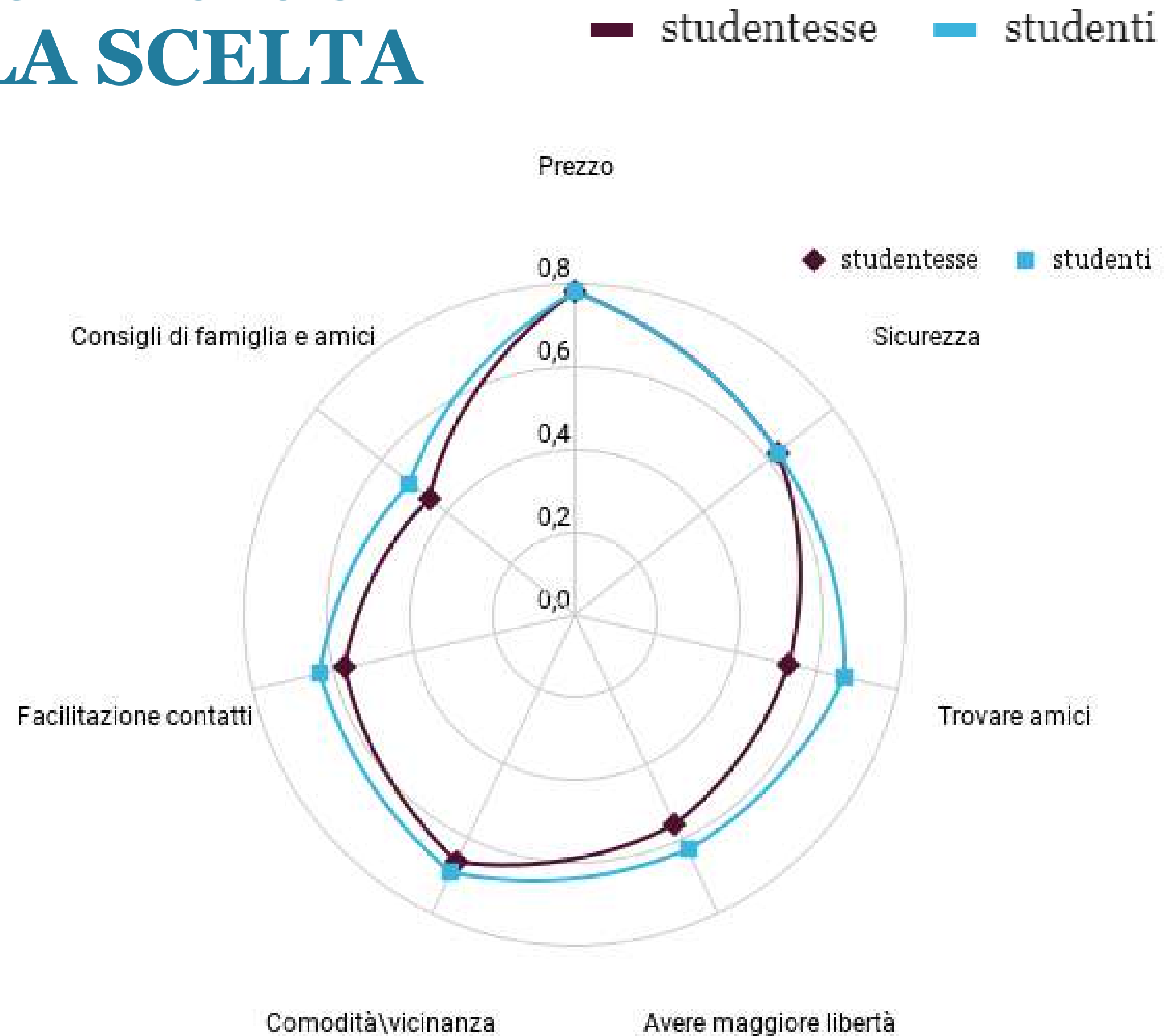
- Studenti internazionali
- Studenti italiani

L'indice mostra che gli studenti italiani hanno attribuito maggiore importanza al prezzo e alla comodità\vicinanza alla sede di studio, mentre gli studenti internazionali hanno dato più valore alla sicurezza e ai consigli di famiglia e amici. Stessa importanza è attribuita, dai due gruppi, alla possibilità di avere maggiori libertà o di trovare amici, e alla facilitazione dei contatti con il mondo universitario.



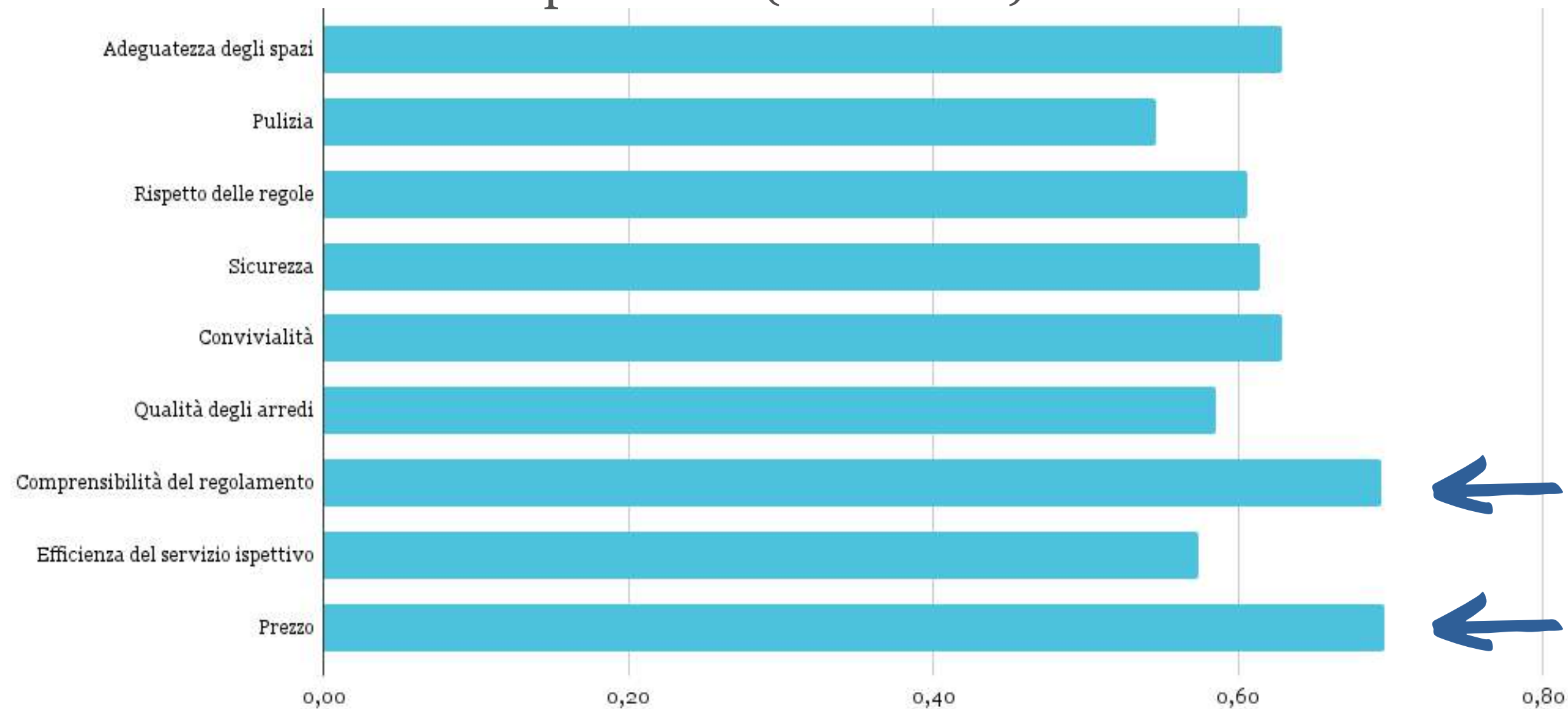
QUALI FATTORI HANNO INCISO MAGGIORMANTE NELLA SCELTA DELLA RESIDENZA?

L'indice mostra che, rispetto alle variabili che influiscono sulla scelta della residenza Esu, gli studenti maschi attribuiscono maggiore importanza ai consigli di famiglia e amici, alla possibilità di trovare nuovi amici, alla facilitazione dei contatti con il mondo universitario e alle maggiori libertà. Stessa importanza è attribuita da entrambe le categorie al prezzo e alla sicurezza.



COME VALUTI I SEGUENTI FATTORI RELATIVI ALLA RESIDENZA?

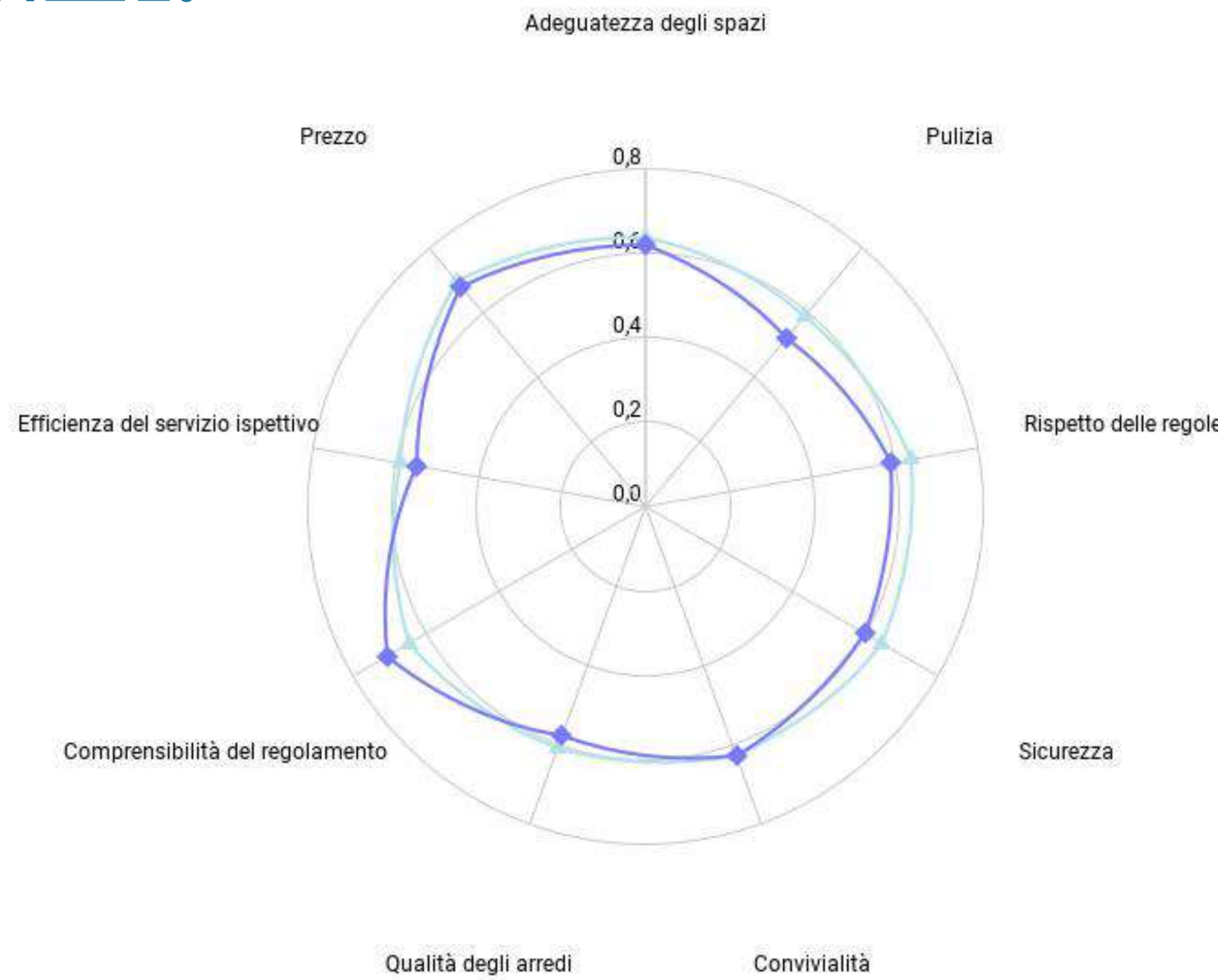
Rispetto ai fattori relativi alla qualità dei servizi abitativi dell'Esu, l'indice mostra che gli studenti hanno valutato più positivamente (IIR medio-alto) la comprensibilità del regolamento e il prezzo, seguiti dall'adeguatezza degli spazi, la convivialità, la sicurezza, e il rispetto delle regole. Al contrario, la pulizia, la qualità degli arredi, e l'efficienza del servizio ispettivo hanno ottenuto valutazioni più basse (IIR medio).



COME VALUTI I SEGUENTI FATTORI RELATIVI ALLA RESIDENZA?

- Studenti stranieri
- Studenti italiani

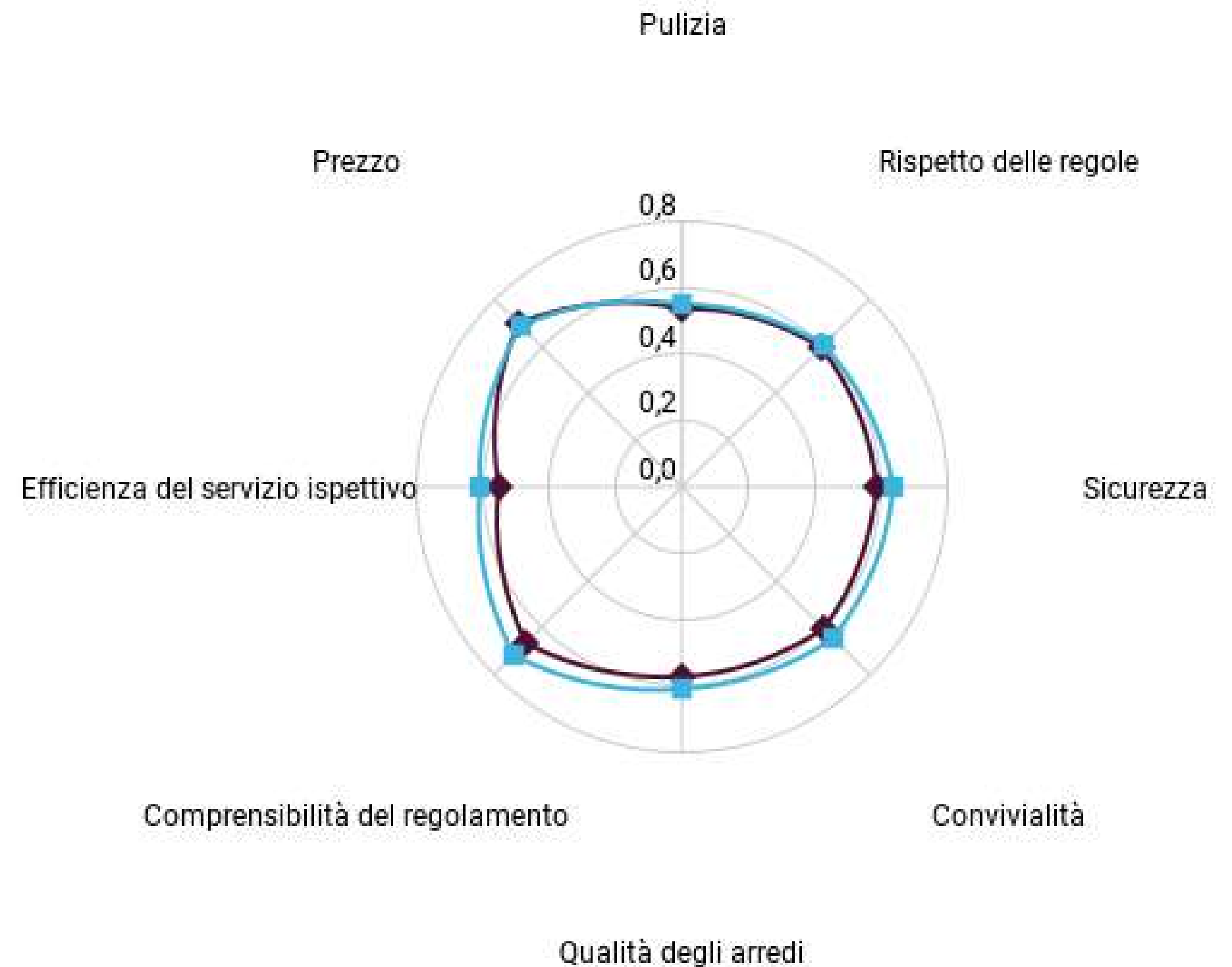
L'indice mostra che gli studenti internazionali, in generale, danno una valutazione più positiva, rispetto agli studenti italiani, a tutti gli item relativi alla qualità dei servizi offerti nelle residenze Esu. Rispetto al giudizio medio espresso per gli altri item, gli italiani attribuiscono una valutazione più elevata al prezzo, la comprensibilità del regolamento, la sicurezza e la convivialità (IIR medio-alto, rispetto alle altre categorie con IIR medio).



COME VALUTI I SEGUENTI FATTORI RELATIVI ALLA RESIDENZA?

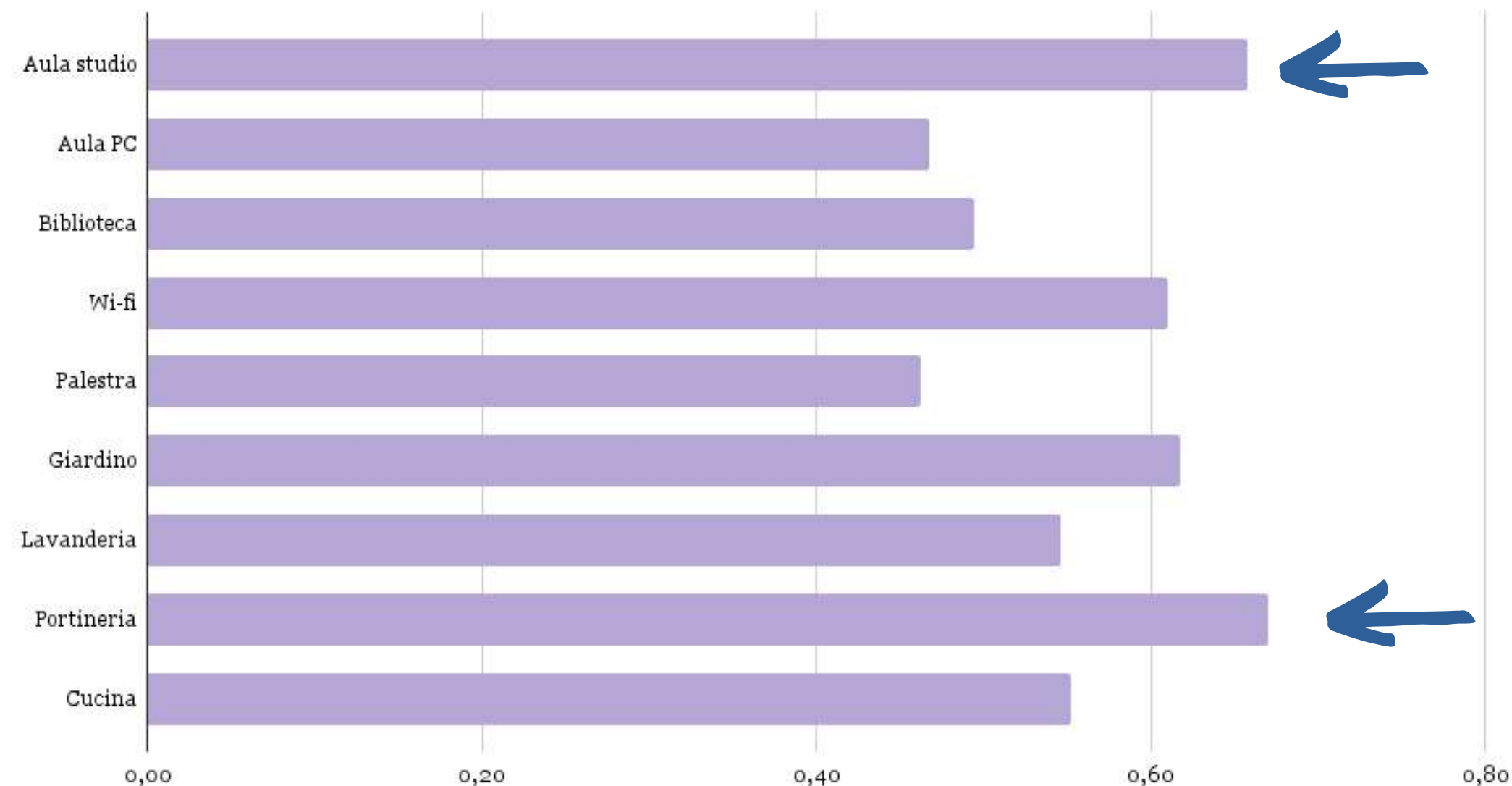
■ studentesse ■ studenti

L'indice mostra che entrambe le categorie di studenti valutano positivamente (IIR medio-alto), la qualità del servizio di pulizia, il rispetto delle regole e il prezzo dei servizi abitativi. Rispetto alle loro colleghe, tuttavia, gli studenti maschi valutano più positivamente la sicurezza, l'efficienza del servizio ispettivo, il rispetto delle regole, e la qualità degli arredi (IIR medio-alto, rispetto all'IIR medio delle studentesse).



COME VALUTI I SEGUENTI SERVIZI ACCESSORI DELLA TUA RESIDENZA?

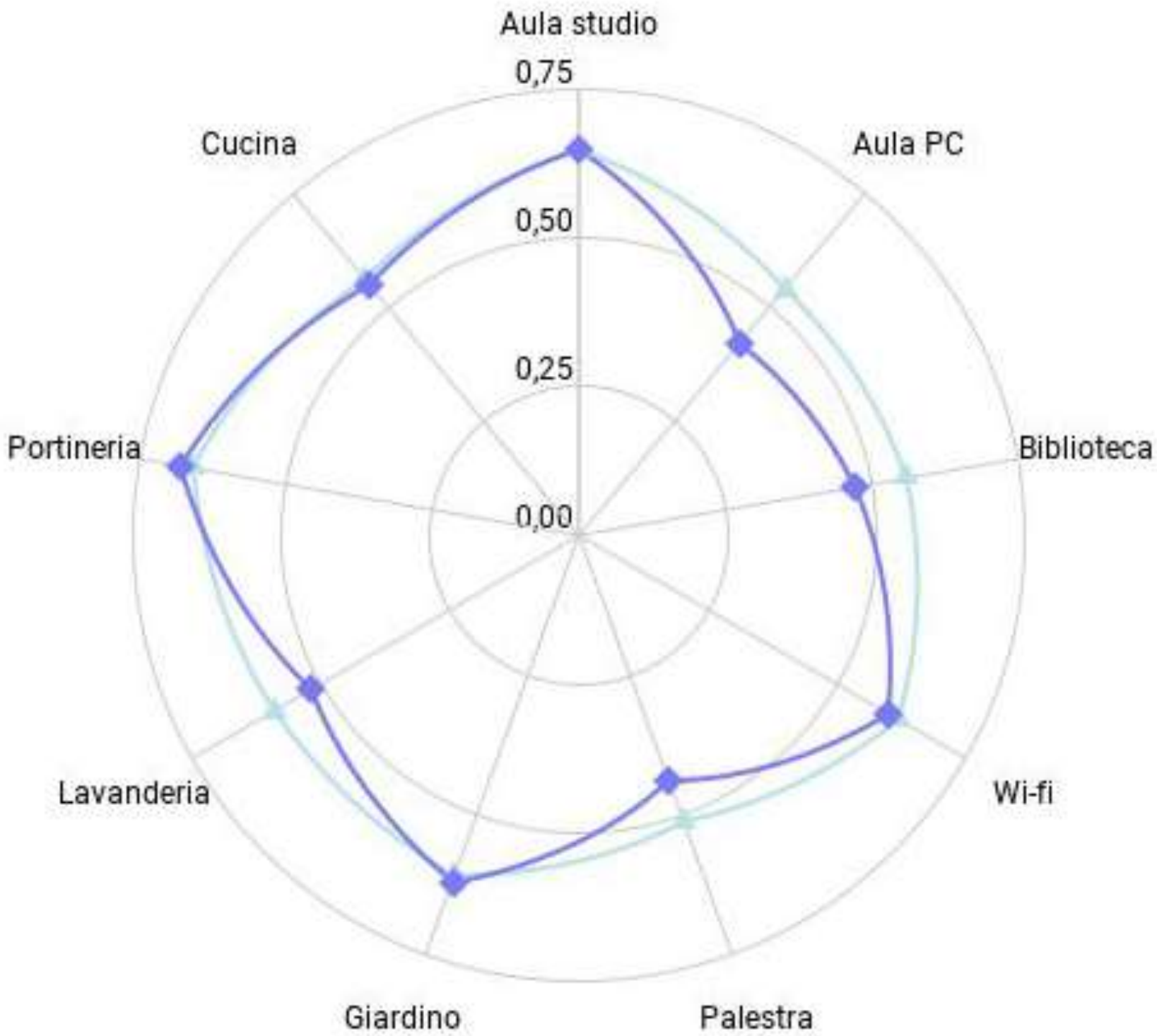
Rispetto alla qualità dei servizi accessori presenti nelle residenze Esu, l'indice mostra che gli studenti hanno valutato positivamente l'aula studio e la portineria, seguite dalla rete wi-fi, e il giardino (IIR medio-alto). Al contrario, Aula PC, biblioteca, palestra, lavanderia e cucina hanno ottenuto valutazioni più basse.



COME VALUTI I SEGUENTI FATTORI RELATIVI ALLA RESIDENZA?

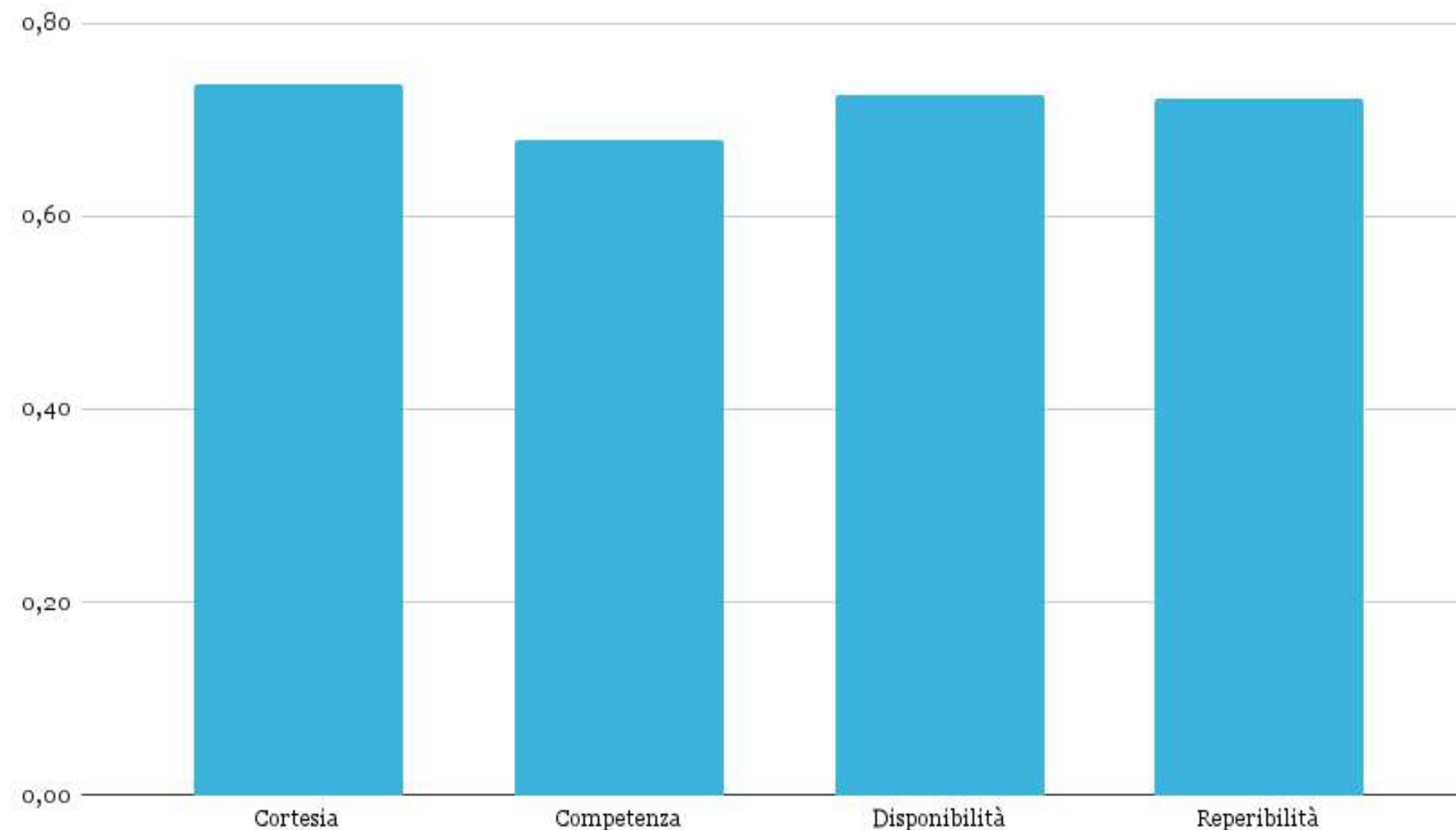
- Studenti internazionali
- Studenti italiani

L'indice mostra che, in generale, gli studenti internazionali hanno valutato più positivamente i servizi accessori delle residenze Esu rispetto agli studenti italiani. Alcuni servizi, tuttavia, hanno ottenuto valutazioni simili: cucina (medio), portineria, giardino, e rete wi-fi (medio-alto).



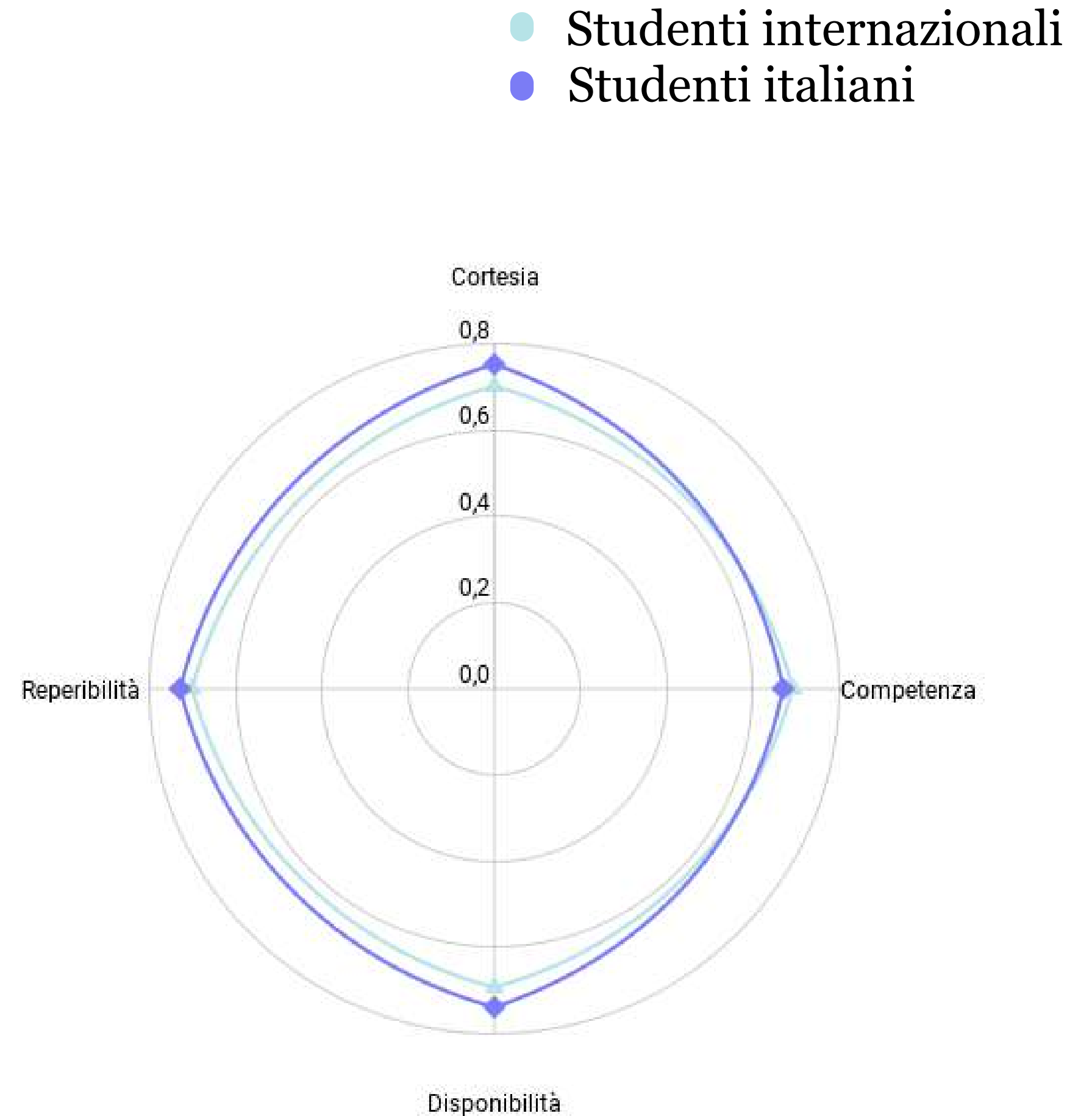
VALUTAZIONE DEL PERSONALE DELLA RESIDENZA

Rispetto al personale delle residenze Esu, l'indice mostra che gli studenti hanno valutato positivamente (IIR medio-alto) la cortesia, competenza, disponibilità e reperibilità del personale.

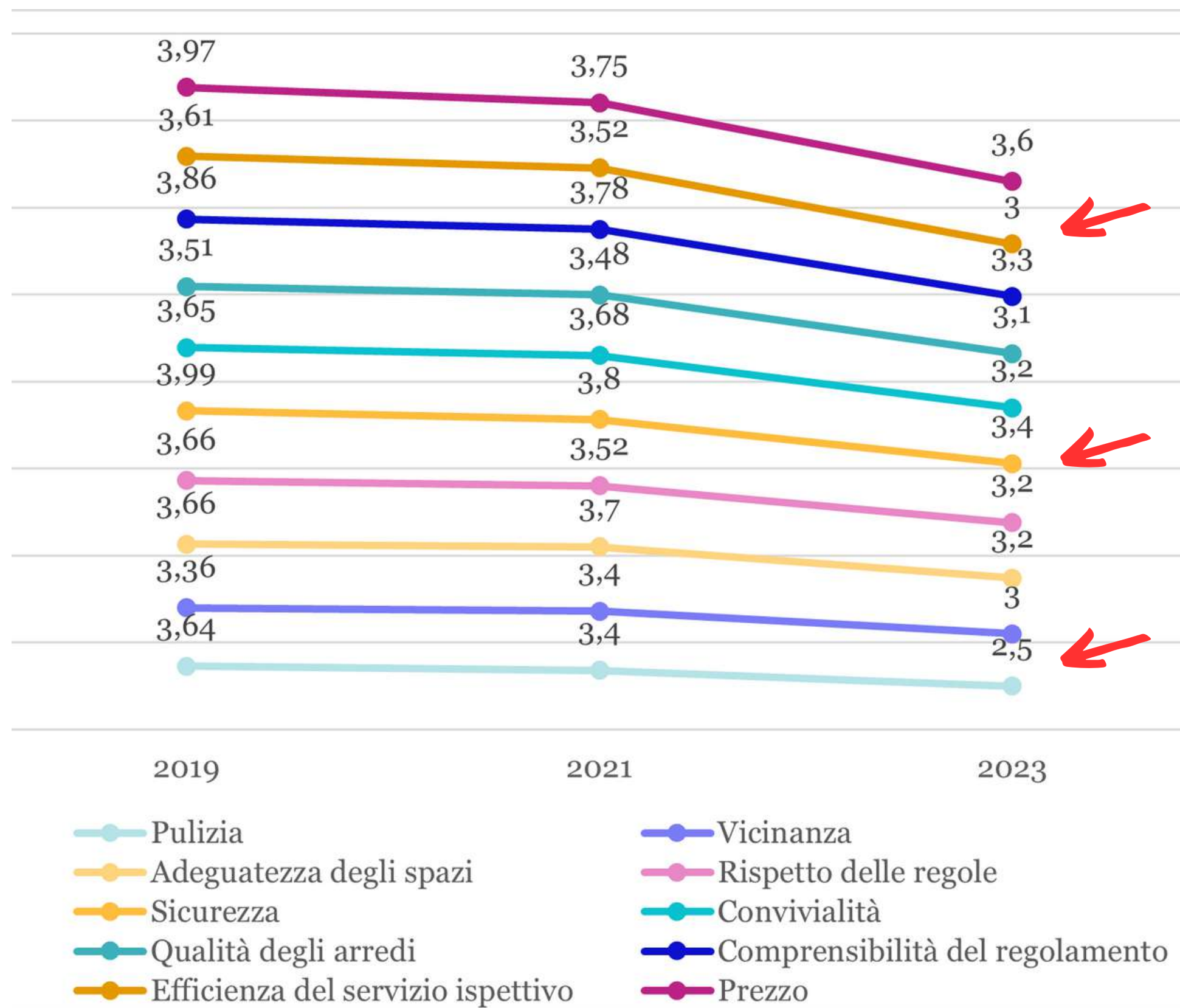


VALUTAZIONE DEL PERSONALE DELLA RESIDENZA

L'indice mostra che, pur attribuendo entrambe le categorie di studenti un giudizio medio-alto alla qualità dei servizi offerti dal personale, in generale gli studenti internazionali hanno dato voti più bassi a tutti gli item (tranne che alla competenza).

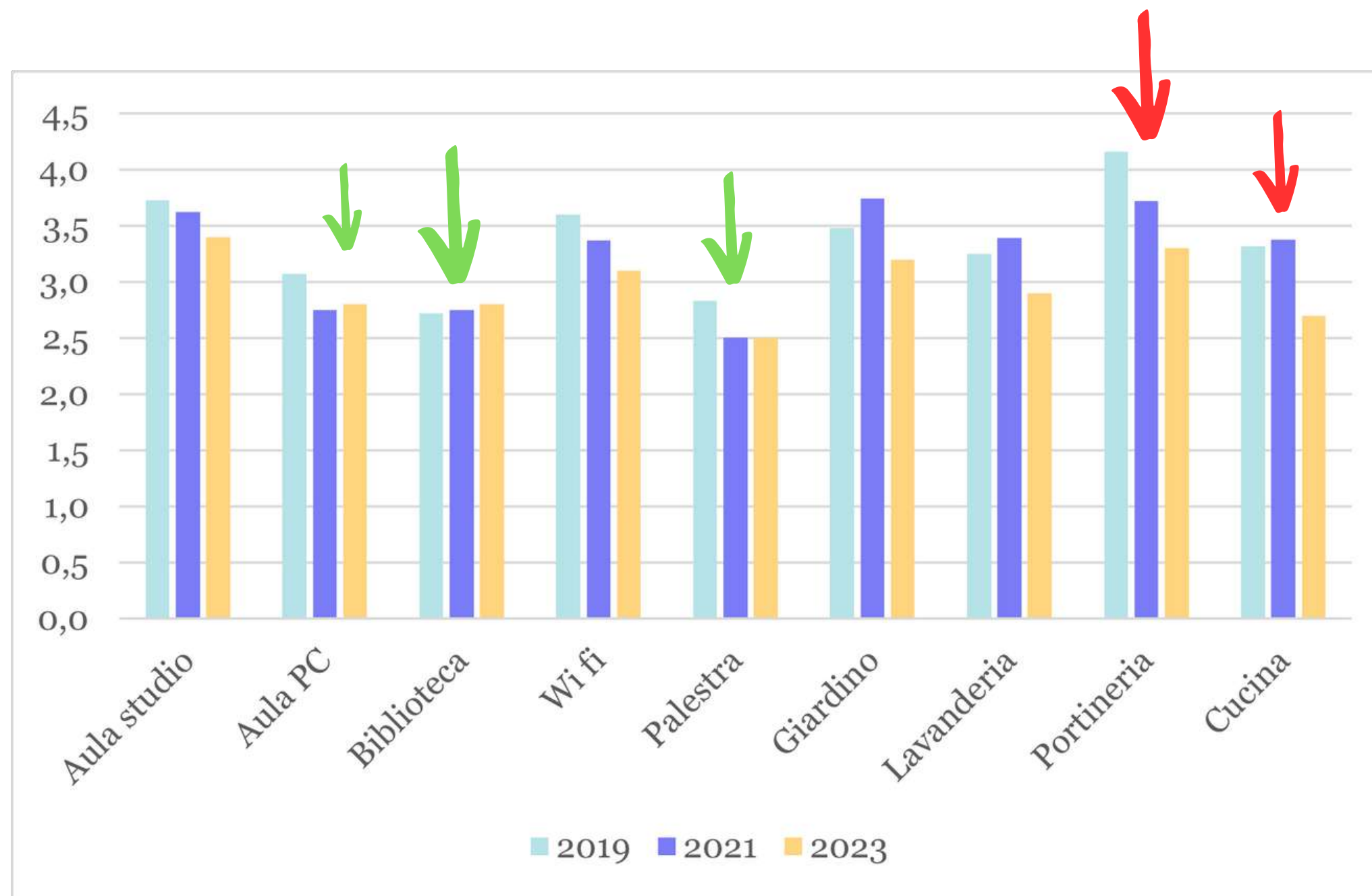


CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI (VOTI MEDI)



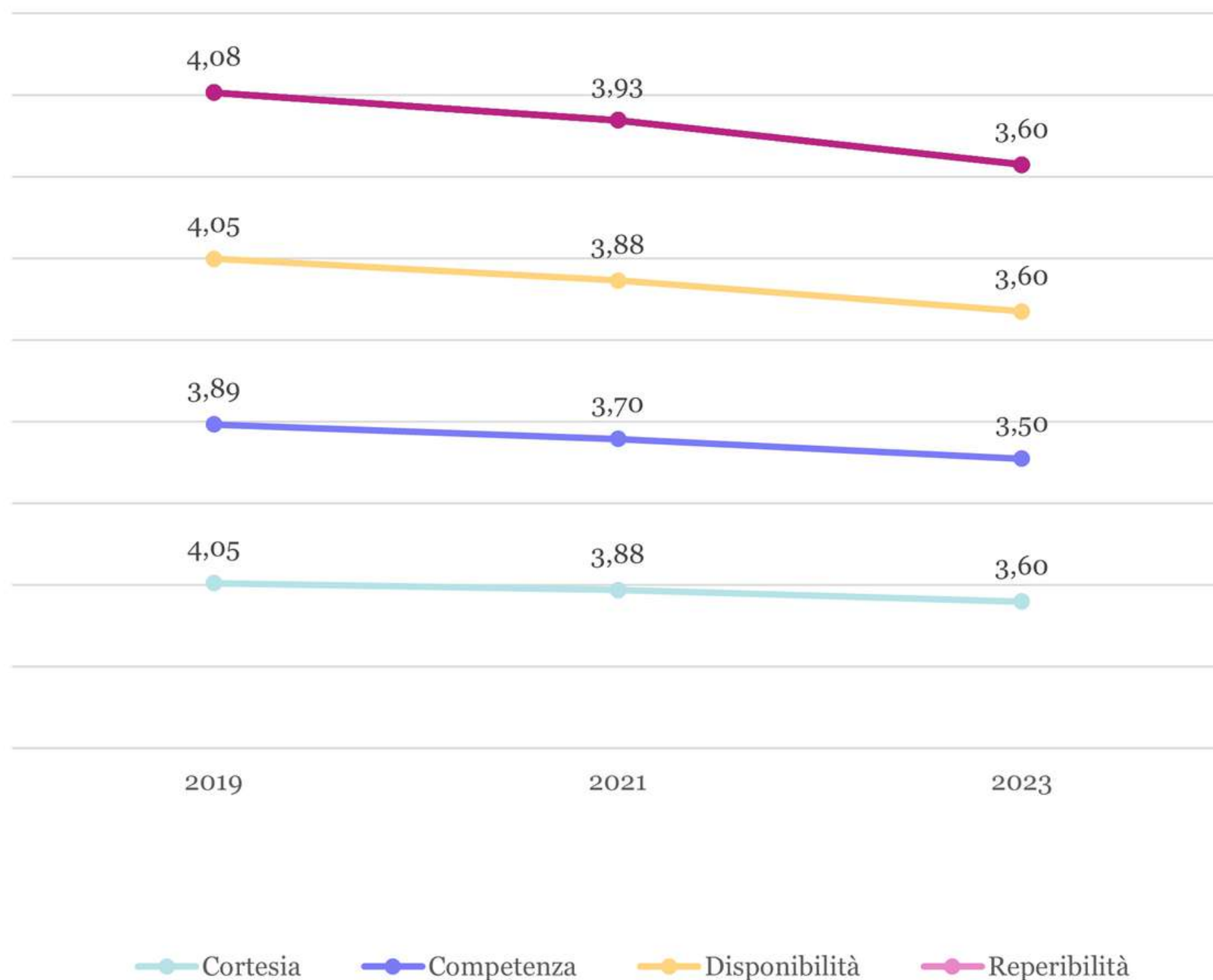
Il grafico n.16 mostra il voto medio attribuito dagli studenti alla qualità dei servizi abitativi dell'ESU, confrontandolo con quello delle survey degli anni precedenti (2019 e 2021). In generale, i voti medi hanno una tendenza decrescente in tutte le categorie. La qualità - percepita - di alcuni servizi è diminuita maggiormente rispetto agli altri: la pulizia, la sicurezza, l'efficienza del servizio ispettivo in media hanno subito un calo di 0.6 punti (rispetto allo 0.4 delle altre valutazioni medie).

CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI (VOTI MEDI)

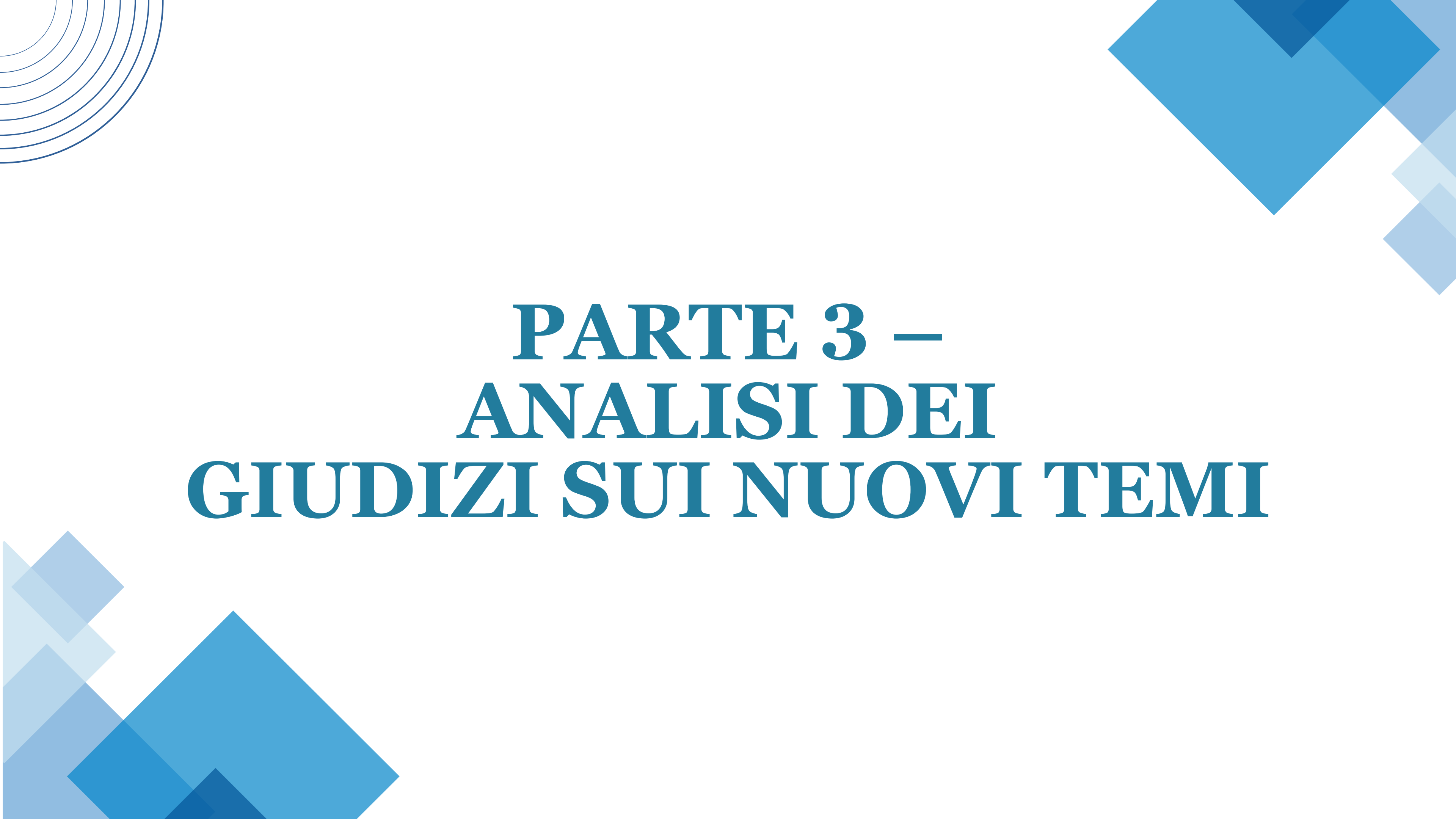


Il grafico n.17 mostra il voto medio attribuito dagli studenti alla qualità dei servizi accessori presenti nelle residenze ESU, confrontandolo con quello delle survey degli anni precedenti (2019 e 2021). In generale, i voti medi hanno una tendenza decrescente per tutti i servizi accessori, con l'unica eccezione della biblioteca, l'aula PC e la palestra che mantengono lo stesso voto medio del 2021. La qualità - percepita - di alcuni servizi accessori è diminuita maggiormente rispetto agli altri: la cucina (il cui voto medio è sceso di 0,6) e la portineria (il cui voto medio è sceso di 0,9)

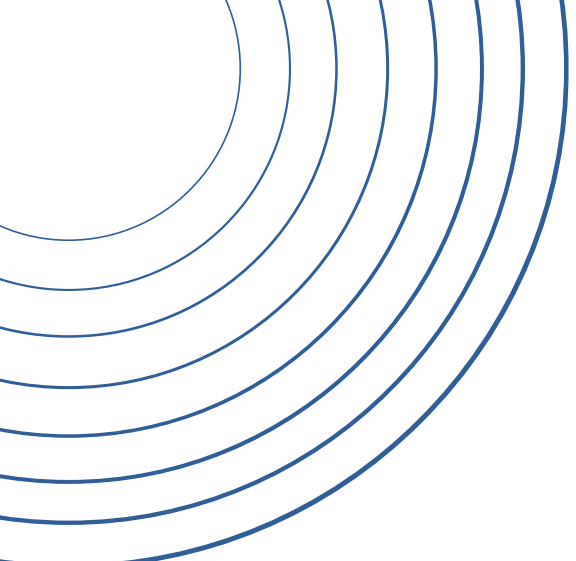
CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI (VOTI MEDI)



Il grafico n.18 mostra il voto medio attribuito dagli studenti alla qualità del servizio offerto dal personale delle residenze ESU, confrontandolo con quello delle survey degli anni precedenti (2019 e 2021). In generale, i voti medi hanno una tendenza decrescente per tutti gli item (una diminuzione, in media, di 0.6). Tra questi, il voto medio che ha subito il minor calo è la competenza (diminuito di 0.4)

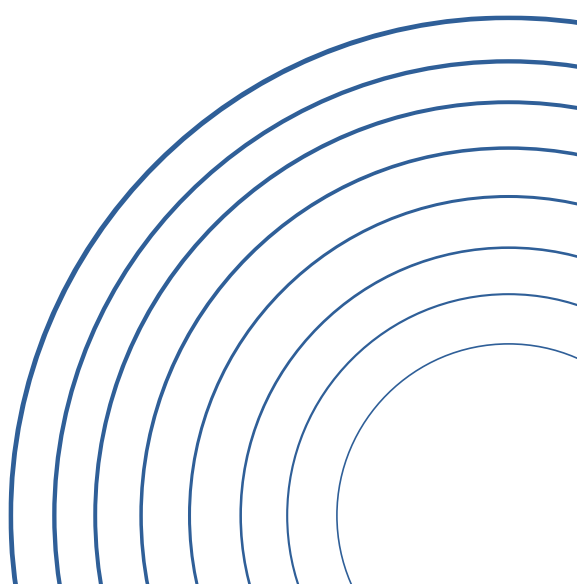
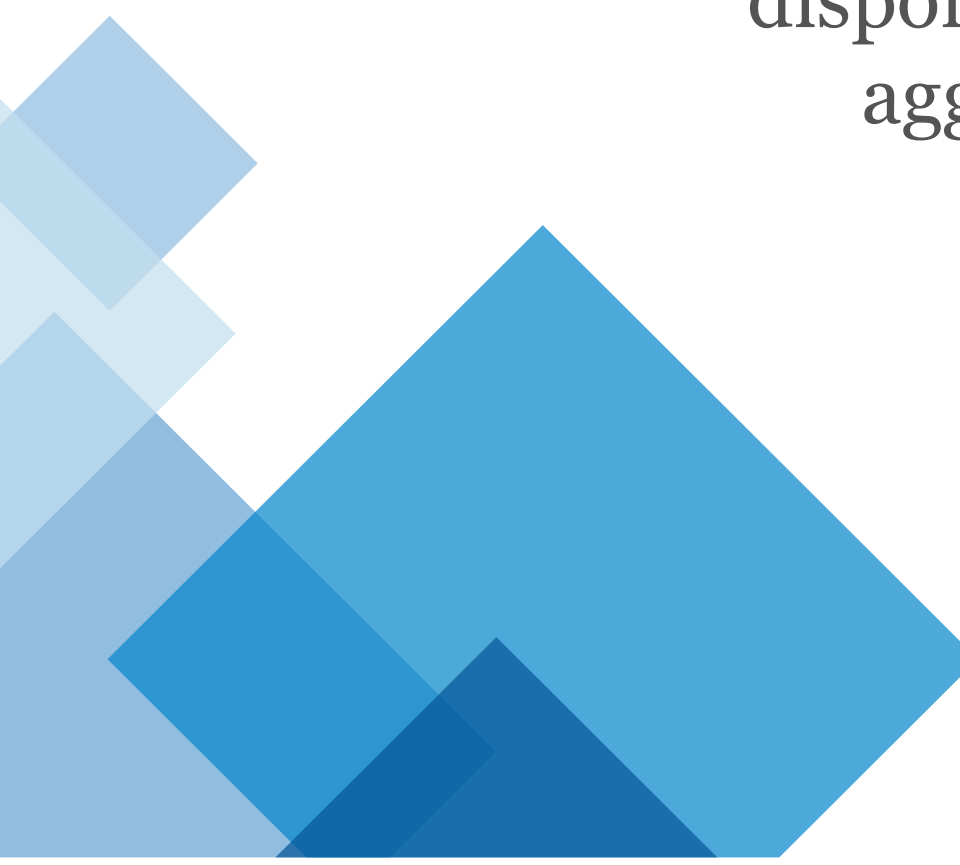


PARTE 3 – ANALISI DEI GIUDIZI SUI NUOVI TEMI

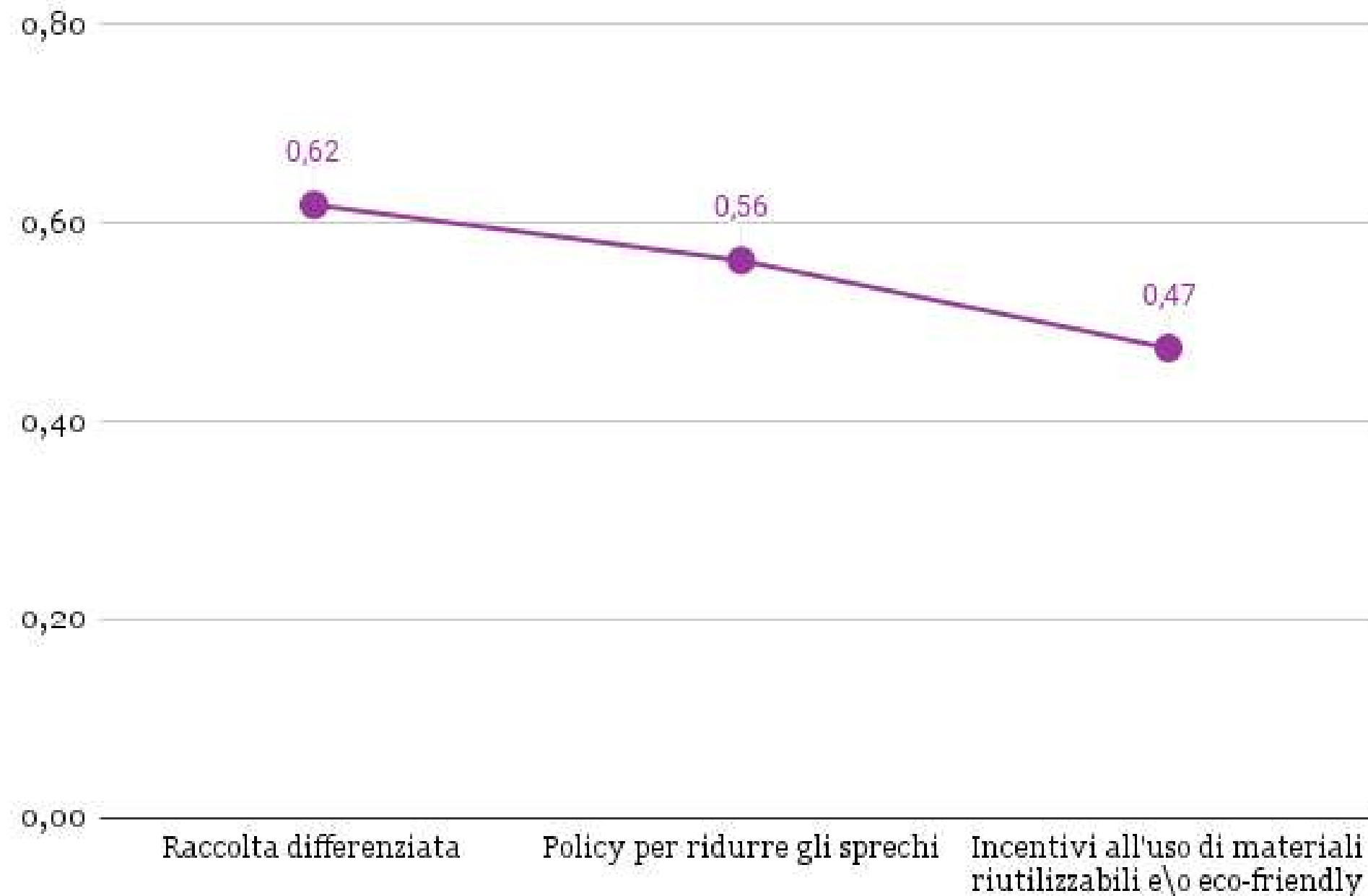


NUOVI FOCUS

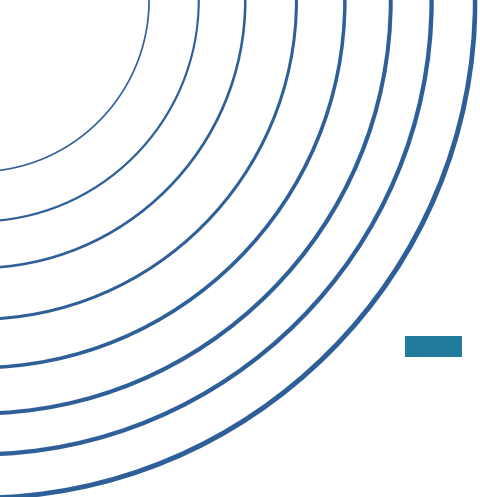
Gli studenti che hanno risposto all'indagine hanno potuto per la prima volta esprimere la loro valutazione su nuovi argomenti, quali la sostenibilità ambientale e sociale, e l'eventuale introduzione di alcuni servizi digitali. Inoltre, si è deciso di inserire una domanda sulla disponibilità a pagare, al fine di comprendere *se e per quali servizi* aggiuntivi gli studenti sarebbero disposti a pagare un prezzo leggermente superiore rispetto a quello attuale.



SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

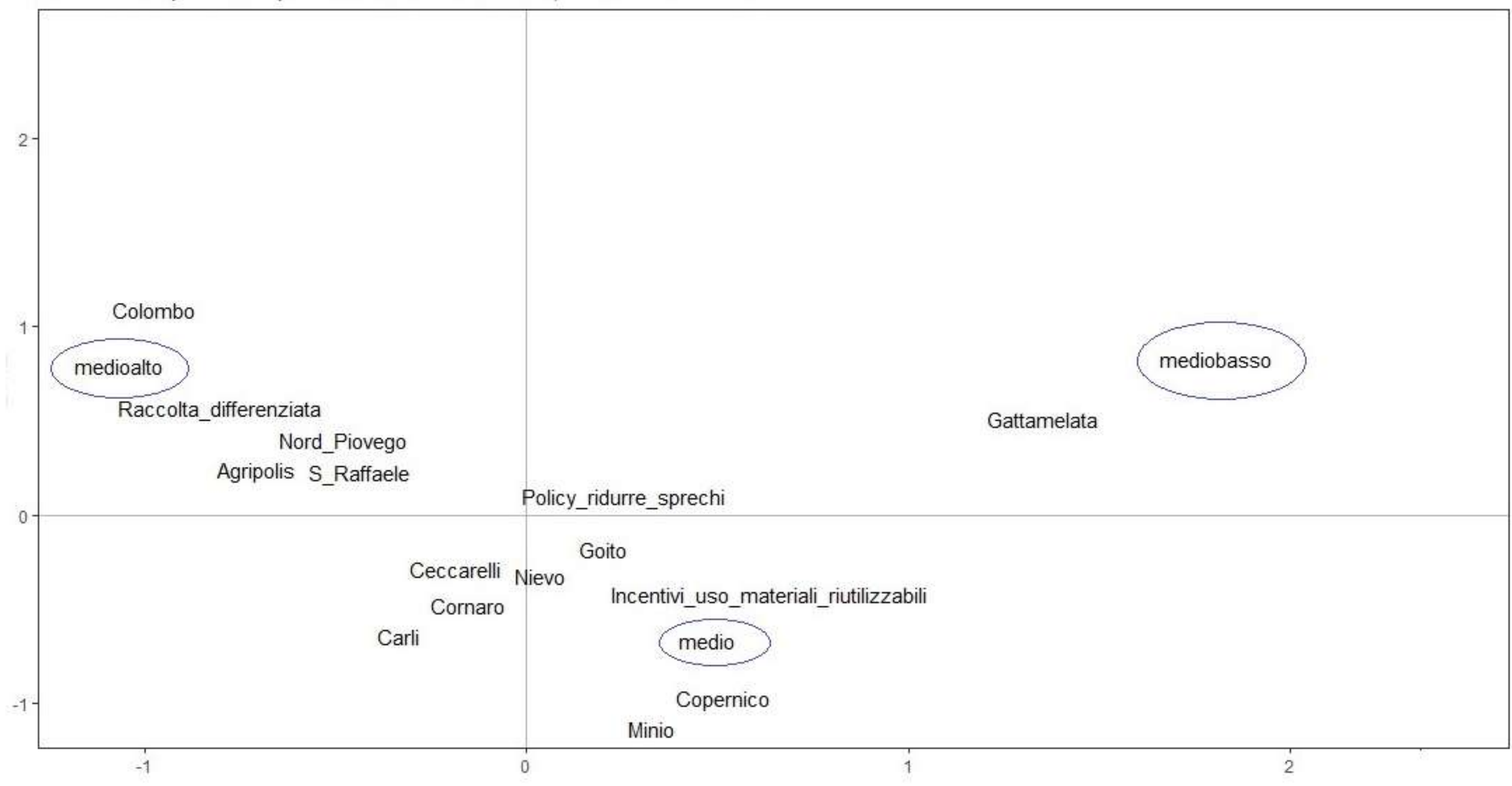


Rispetto alla sostenibilità ambientale del servizio alloggio offerto dall'ESU, l'indice mostra che gli studenti hanno attribuito un giudizio medio alle policy per la riduzione degli sprechi e agli incentivi all'uso di materiali eco-friendly, e un giudizio medio-alto alla raccolta differenziata.



Analisi delle Corrispondenze - SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Analisi corrispondenze per sostenibilità ambientale, indice e residenze



La figura mostra alcune peculiarità degne di nota. Innanzitutto, alla qualità della raccolta differenziata viene attribuito un giudizio medio-alto in tutte le residenze (tranne Copernico, Gattamelata e Minio). Ci sono, invece, ampi margini di miglioramento per gli altri due servizi di sostenibilità ambientale, ovvero le policy per ridurre gli sprechi e gli incentivi all'uso di materiali riutilizzabili\eco-friendly. Il primo ha ottenuto valutazioni medio-alte solo nelle residenze Agripolis, Colombo, Nord Piovego e S. Raffaele, mentre il secondo servizio ha ottenuto una valutazione medio-alta solo nella residenza Colombo. Entrambi hanno ottenuto una valutazione medio-bassa nella residenza Gattamelata.

FIGURA 1

SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Rispetto alla sostenibilità sociale del servizio alloggio offerto dall'ESU (grafico 20), l'indice mostra che gli studenti hanno attribuito una valutazione media alla comunicazione multilingue, e medio-alta alla facilità di accesso al servizio e possibilità di assistenza per persone con disabilità. Tuttavia, questi ultimi due aspetti sono quelli in cui un maggior numero di studenti ha risposto con “non so\ non rilevante” (32-38% delle risposte, rispetto all'11% della comunicazione multilingue). Anche in riferimento all'accessibilità dei servizi accessori (grafico 21), l'IIR è medio (aula PC, biblioteca, palestra, cucina) e medio-alto (aula studio, wi-fi, giardino, lavanderia, portineria).

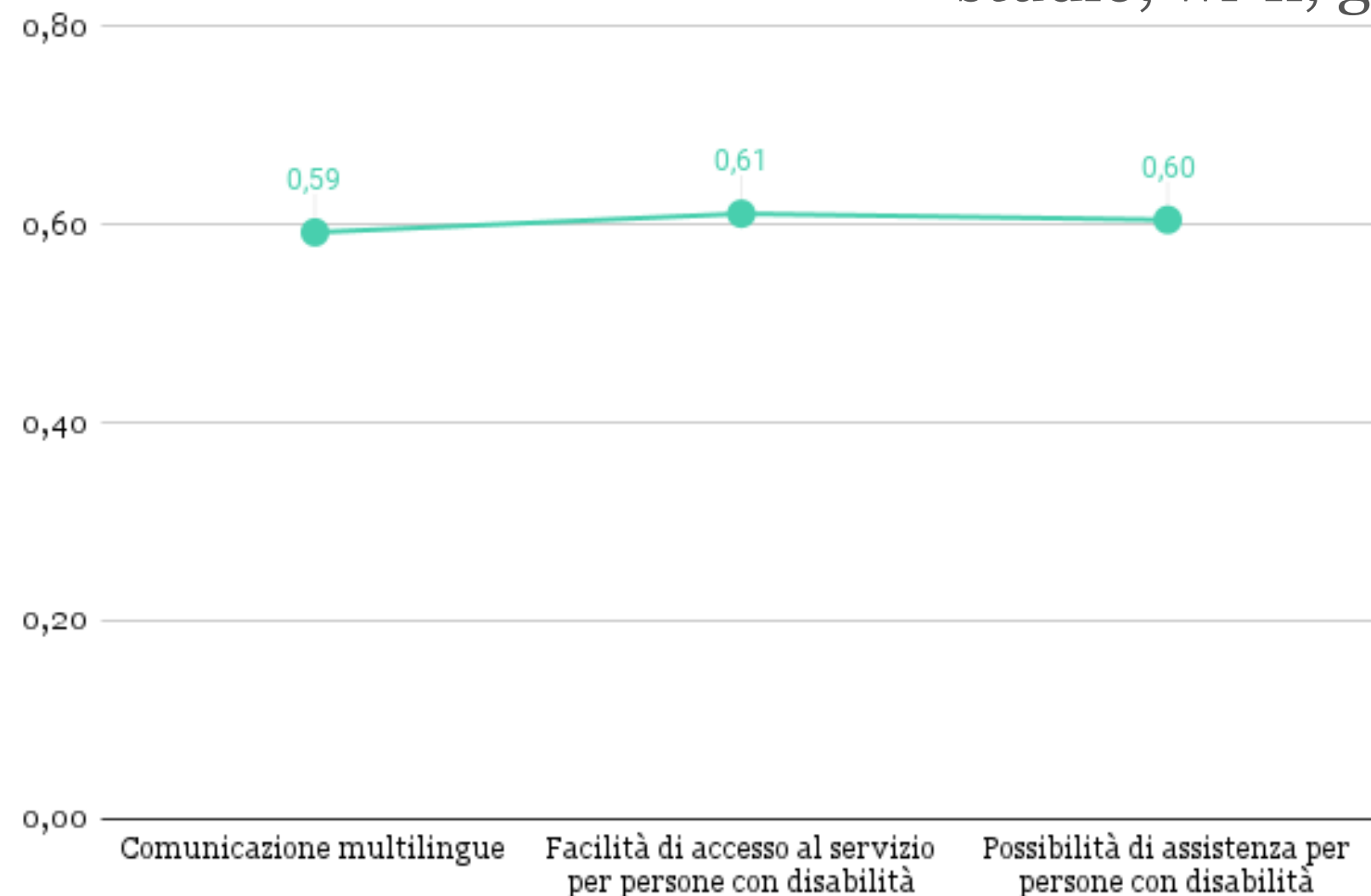


GRAFICO 20

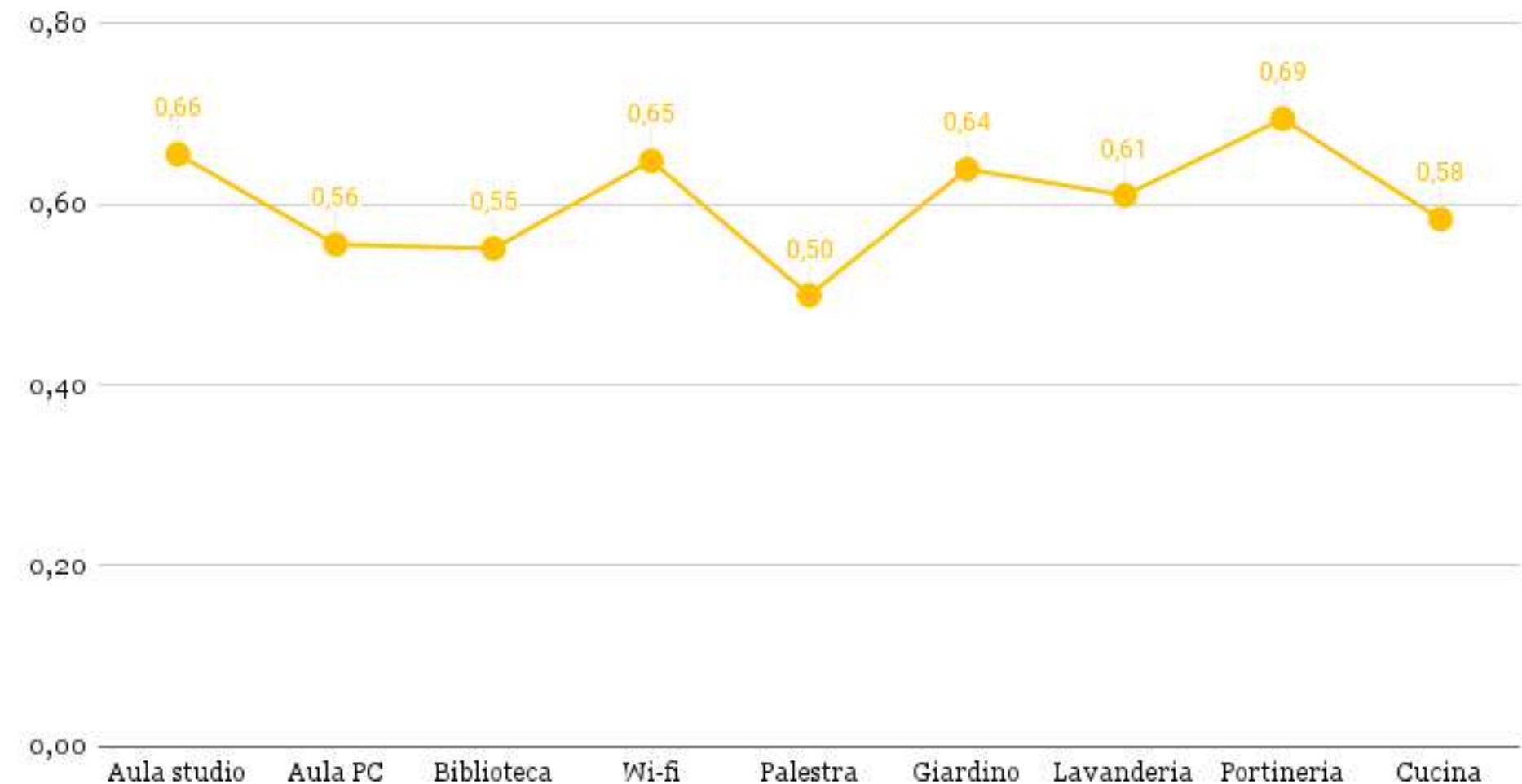
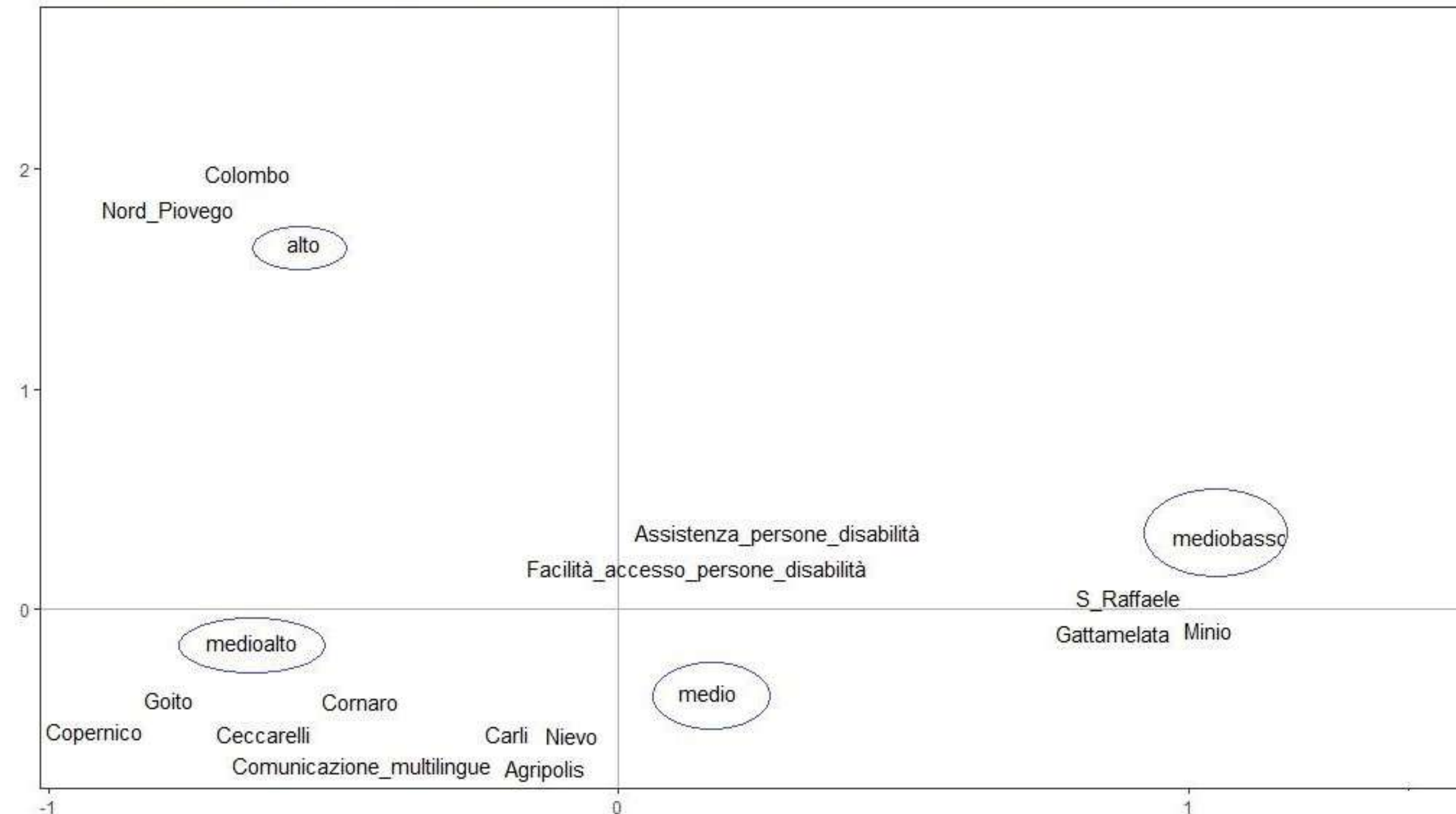


GRAFICO 21

Analisi delle Corrispondenze - SOSTENIBILITÀ SOCIALE

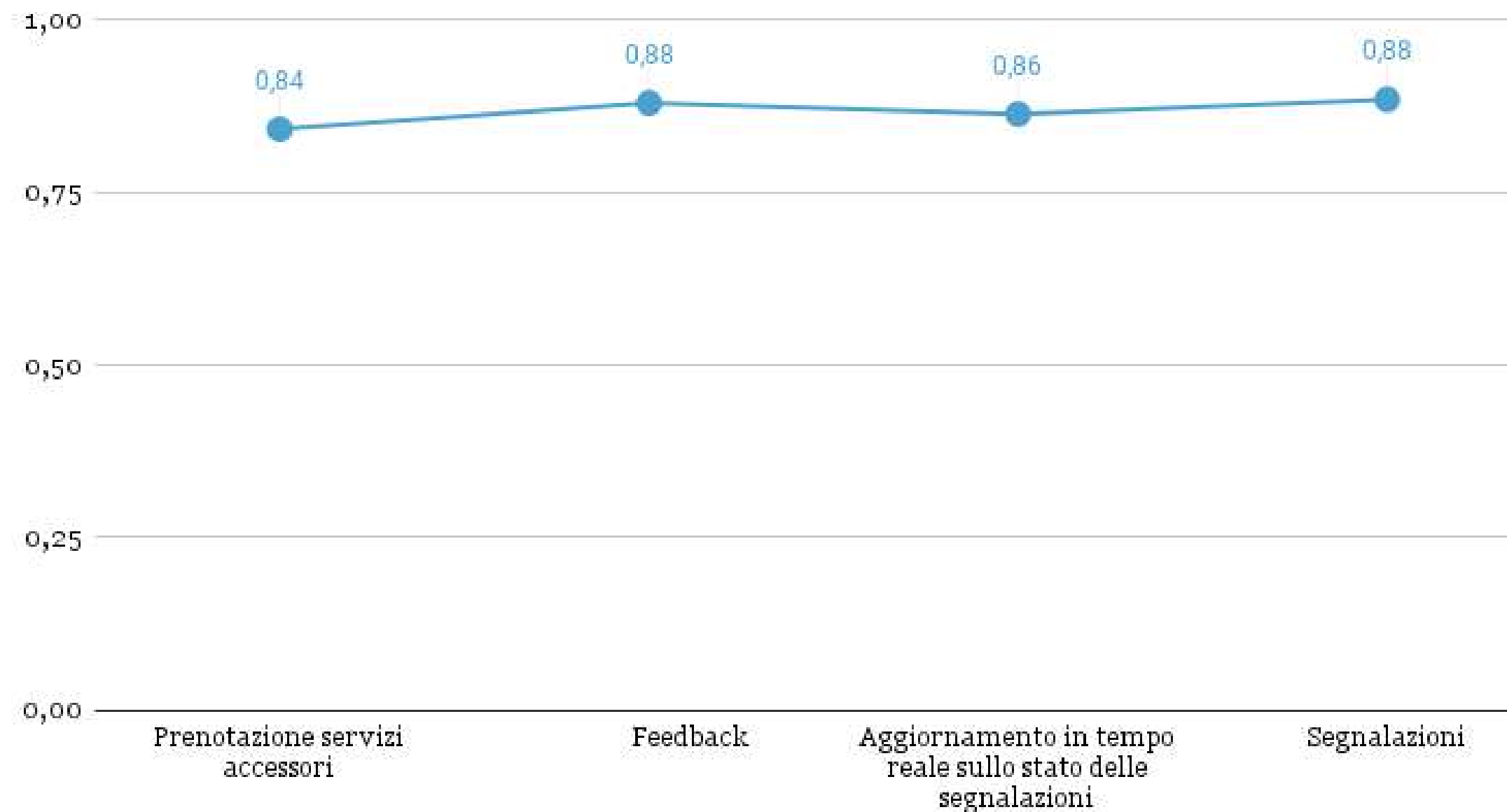
Analisi corrispondenze per sostenibilità sociale, indice e residenze



La figura mostra come le dimensioni della sostenibilità sociale siano valutate con indice medio di importanza. Tuttavia, il grafico mostra alcune peculiarità degne di nota. Per i servizi disponibili per le persone con disabilità, le residenze Colombo e Nord Piovego hanno raggiunto una valutazione alta. Mentre, le residenze Gattamelata, Minio, e S. Raffaele hanno le valutazioni più basse in tutti i servizi della sostenibilità sociale dei servizi dell'ESU. La comunicazione multilingue ha ottenuto valutazioni più basse nelle residenze Ceccarelli, Cornaro, Gattamelata, Minio e S. Raffaele.

FIGURA 2

DIGITALIZZAZIONE

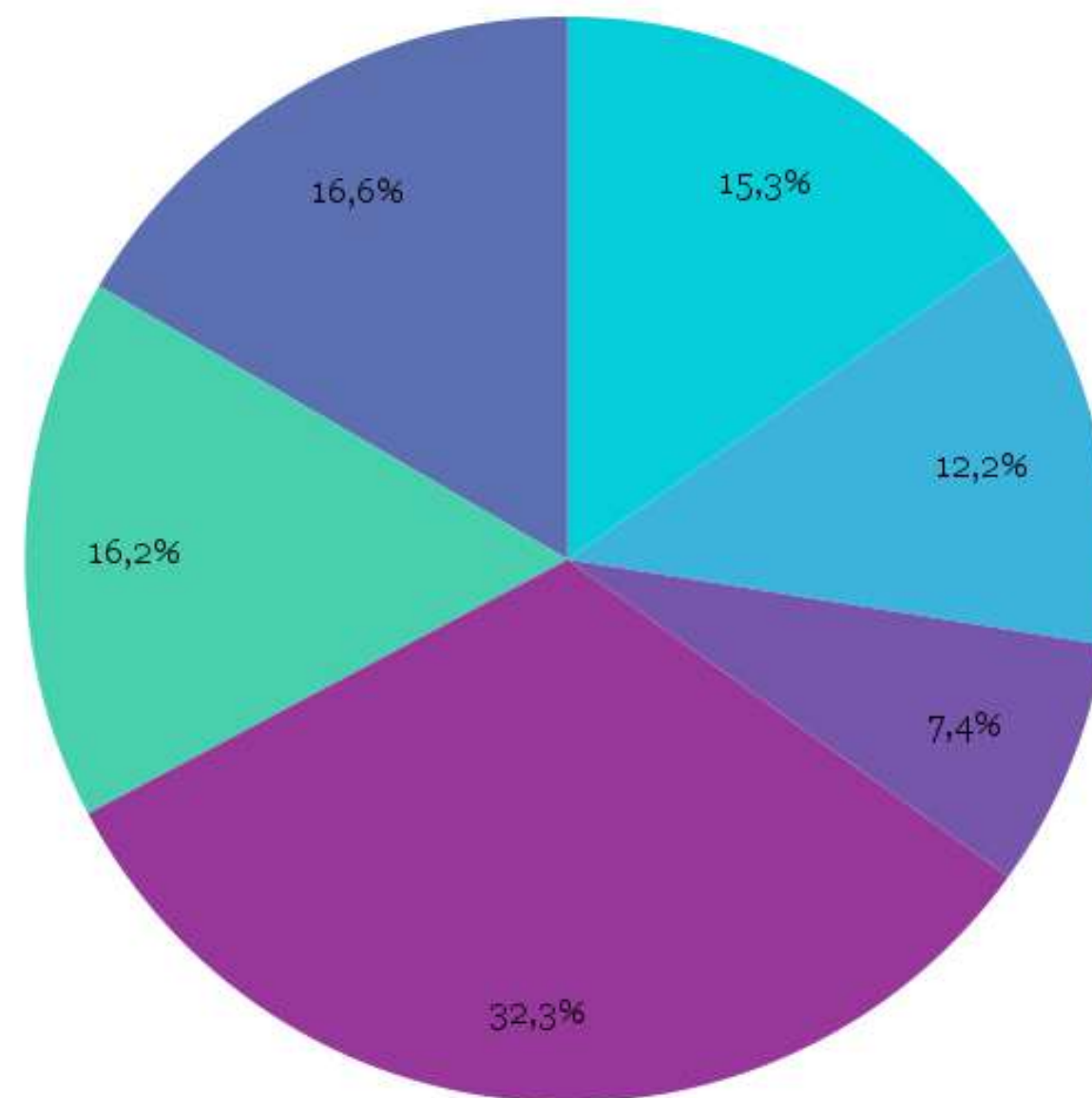


Gli studenti hanno confermato la rilevanza dei servizi digitali per il miglioramento della qualità del servizio offerto, e infatti questi sono gli unici item con Indice di Importanza Relativa (IIR) alto (>80). Tra questi, la possibilità di segnalare disservizi e criticità ha ottenuto la valutazione più elevata, insieme a quella di esprimere il proprio feedback sulla qualità del servizio.

DISPONIBILITÀ A PAGARE

Per quale dei seguenti servizi saresti disposto\a a pagare anche ad un prezzo superiore?

- Altro
- Introduzione del servizio di pulizia delle stanze
- Introduzione forniture biancheria da camera (lenzuola, federe, asciugamani e cuscino)
- Miglioramento dei servizi accessori (es. lavatrici, palestra, ecc.)
- Miglioramento del servizio di manutenzione
- Non sono disposto a pagare un prezzo superiore



Il grafico n.23 mostra per l'introduzione di quali servizi gli studenti sarebbero disposti a pagare o tollererebbero un prezzo maggiore del servizio abitativo dell'ESU. L'opzione preferita dagli studenti è quella del miglioramento dei servizi accessori (32,3% delle risposte). Per il resto si registra una divisione quasi omogenea tra le opzioni proposte, compresa quella (inserita dagli studenti nella sezione «altro») che afferma, al contrario, la NON disponibilità a pagare un prezzo superiore. Il servizio a cui gli studenti attribuiscono minore rilevanza è, invece, quello dell'introduzione delle forniture di biancheria da camera. Tuttavia, altre modifiche o integrazioni per le quali gli studenti sarebbero disposti a pagare un prezzo superiore sono state suggerite nella sezione «altro» (15,3% delle risposte), di cui viene fatto un focus specifico nella figura successiva (n.3).

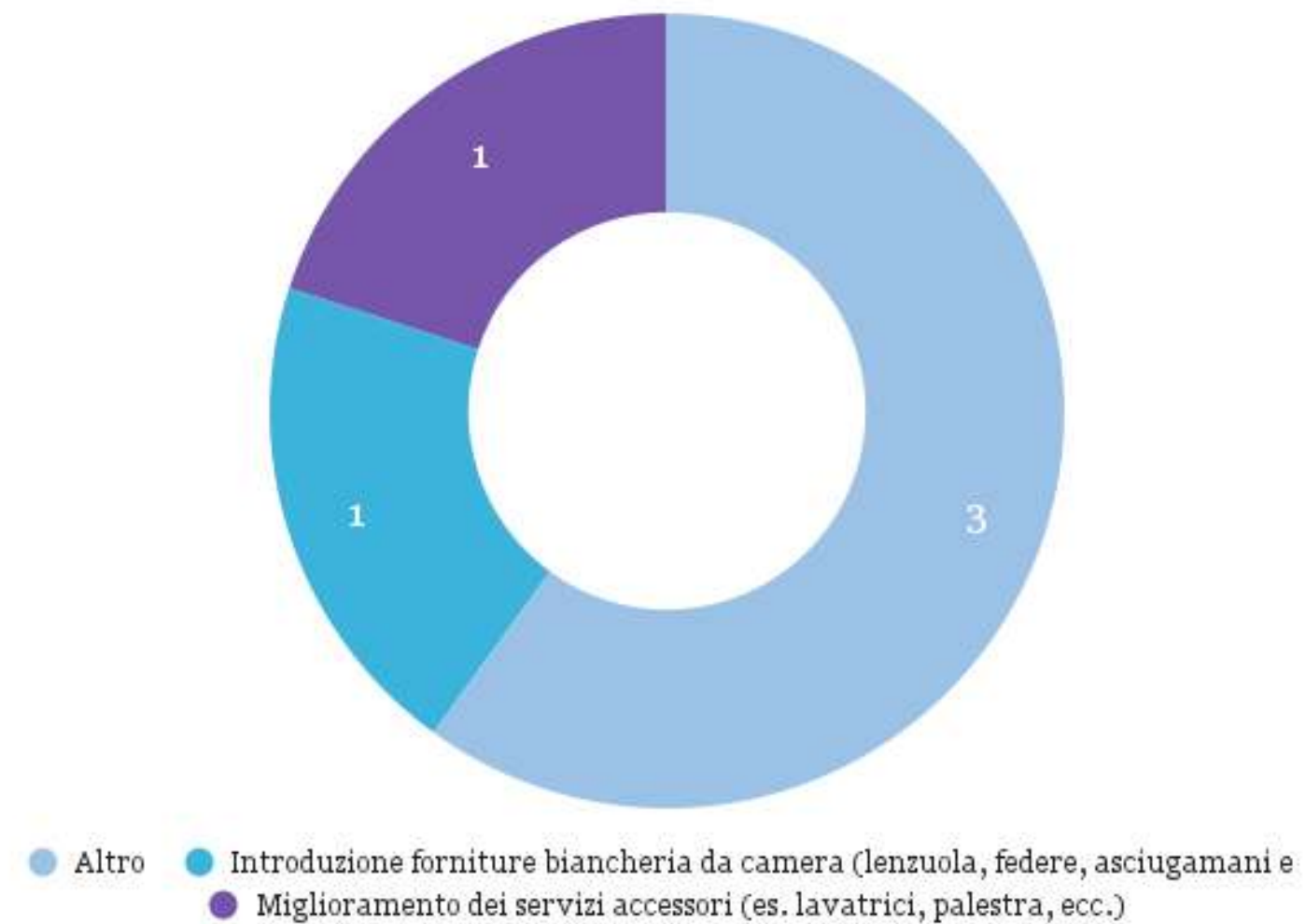
Disponibilità
a pagare
(focus su
“altro”)



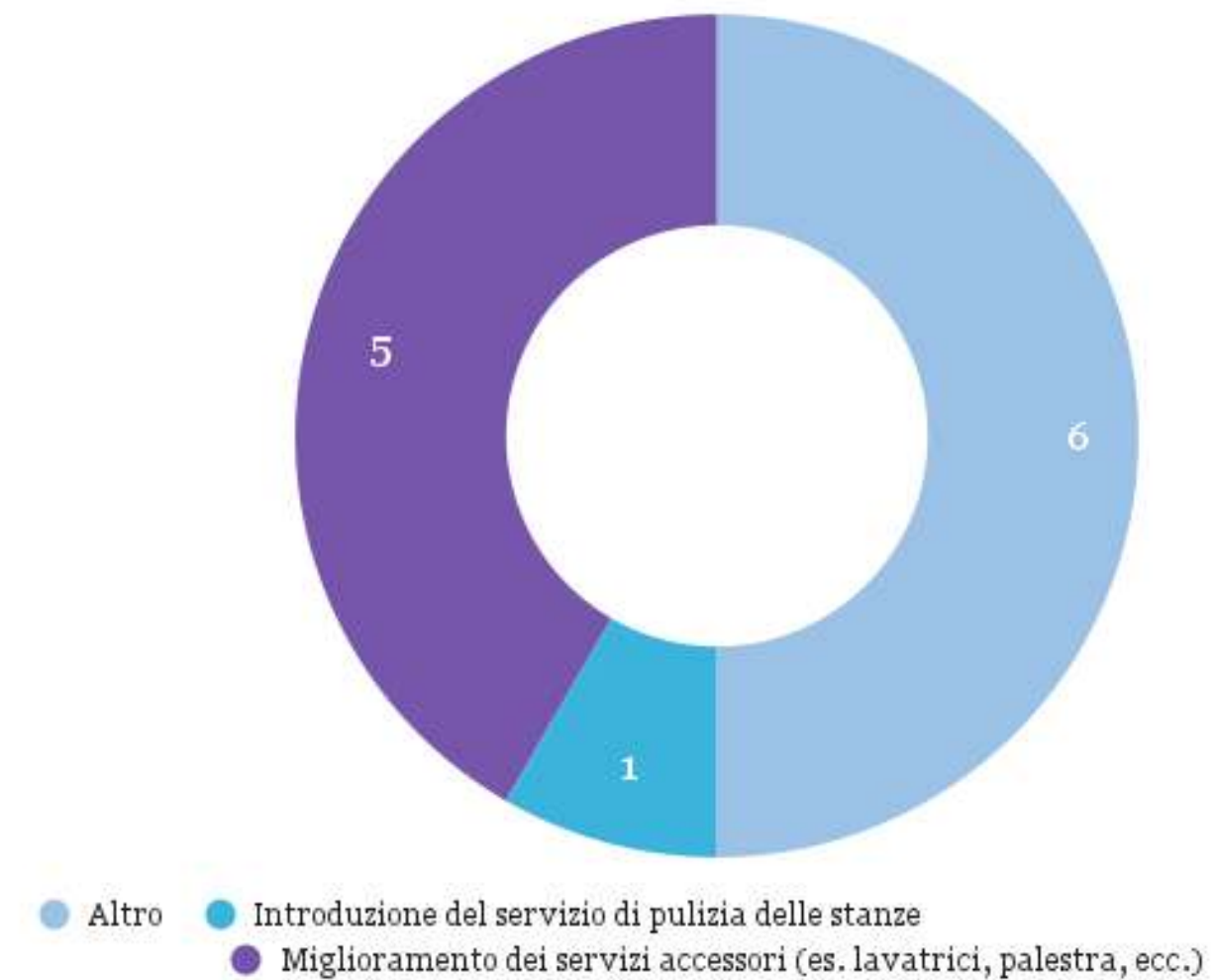
FIGURA 3

DISPONIBILITÀ A PAGARE IN BASE ALLA RESIDENZA

Agripolis

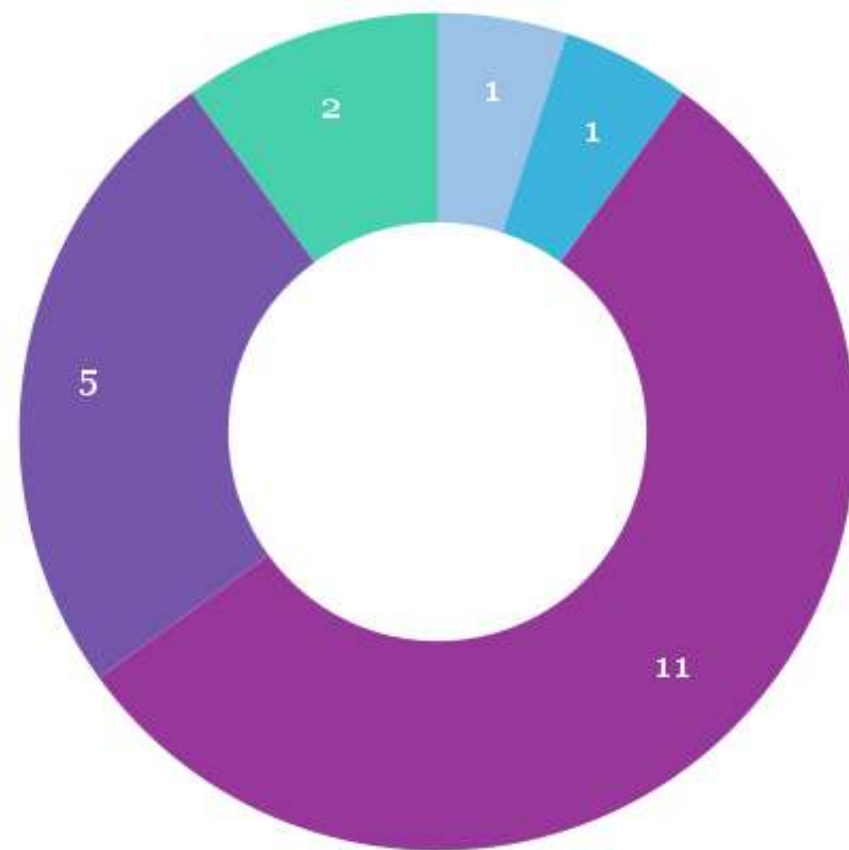


Carli



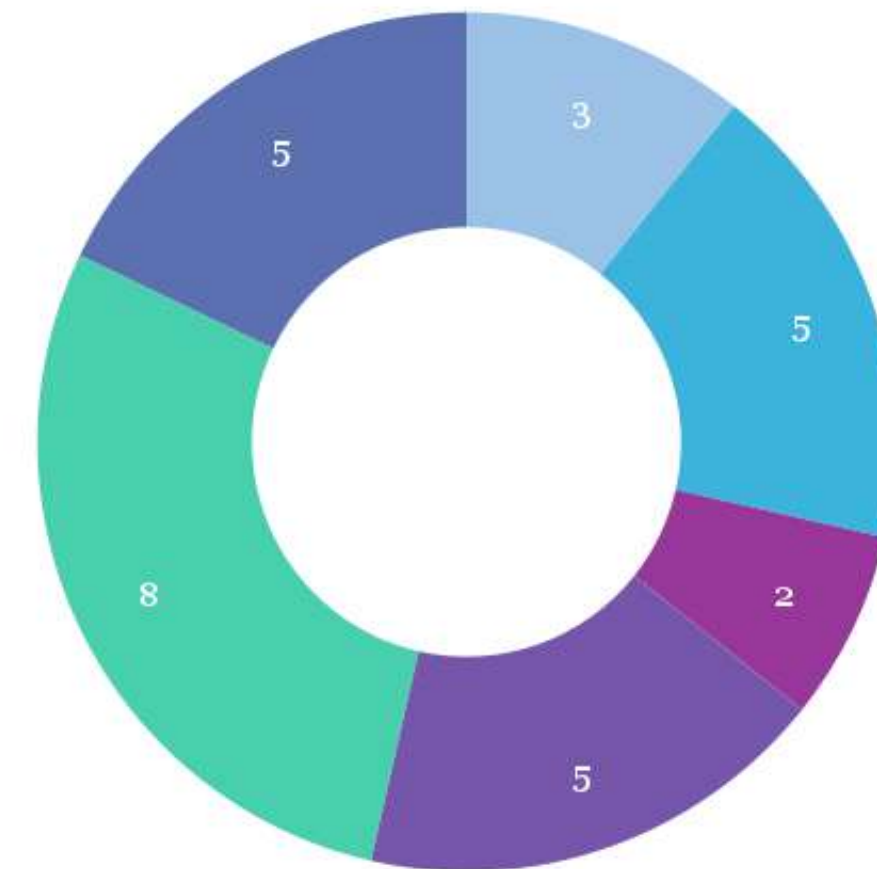
DISPONIBILITÀ A PAGARE IN BASE ALLA RESIDENZA

Cornaro



● Altro ● Introduzione del servizio di pulizia delle stanze
● Miglioramento dei servizi accessori (es. lavatrici, palestra, ecc.)
● Miglioramento del servizio di manutenzione ● Non sono disposto a pagare un prezzo superiore

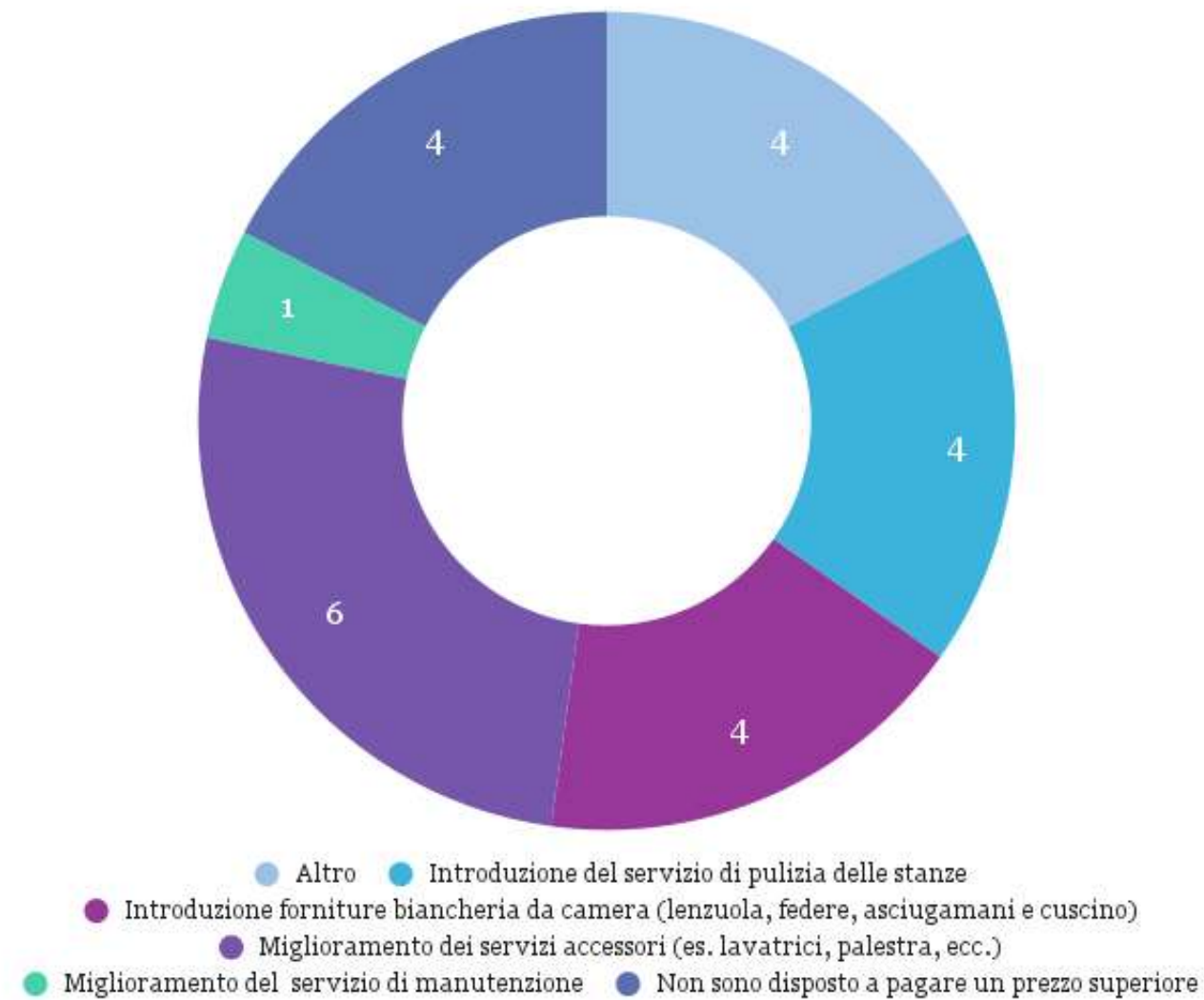
Copernico



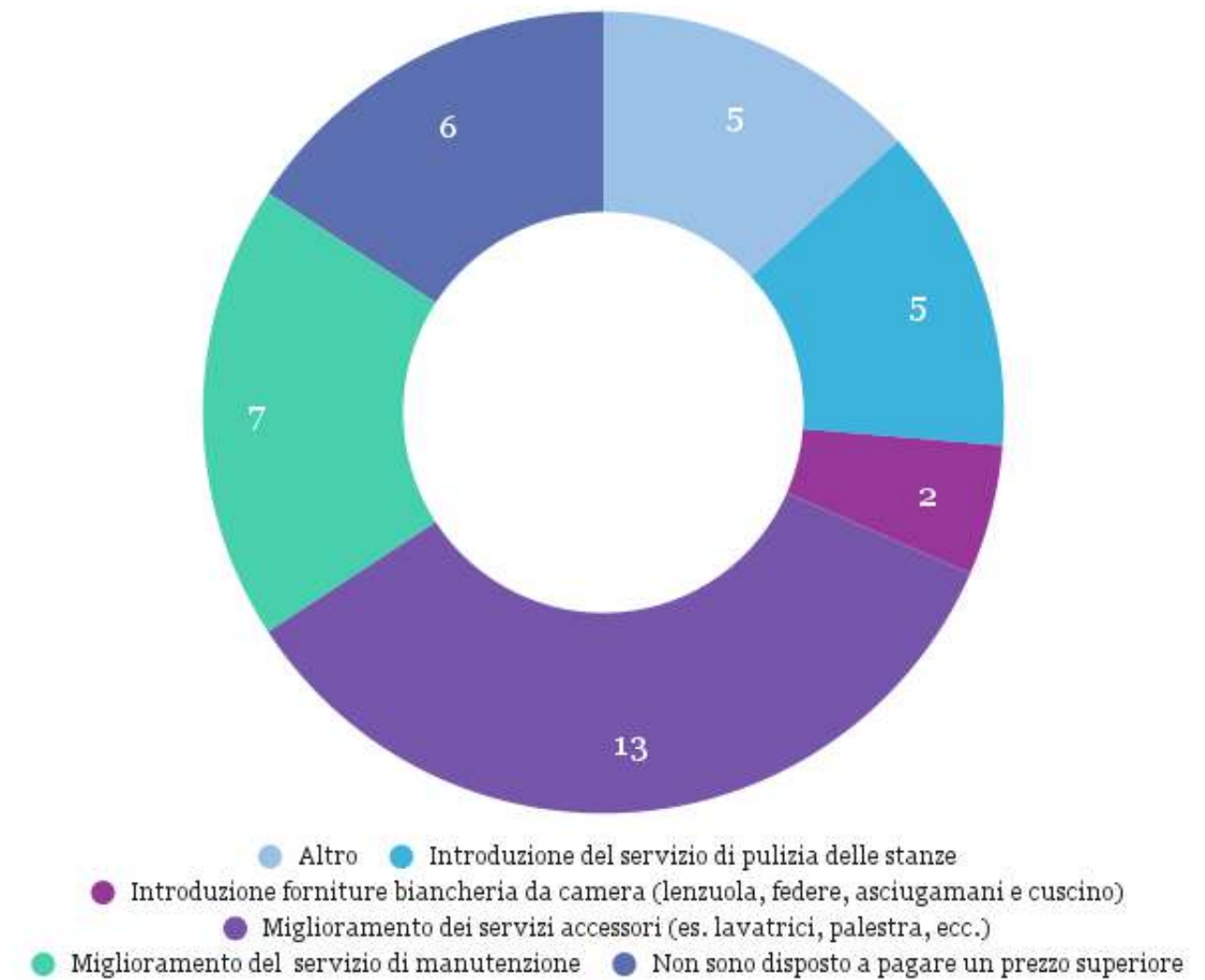
● Altro ● Introduzione del servizio di pulizia delle stanze
● Introduzione forniture biancheria da camera (lenzuola, federe, asciugamani e cuscino)
● Miglioramento dei servizi accessori (es. lavatrici, palestra, ecc.)
● Miglioramento del servizio di manutenzione ● Non sono disposto a pagare un prezzo superiore

DISPONIBILITÀ A PAGARE IN BASE ALLA RESIDENZA

Colombo

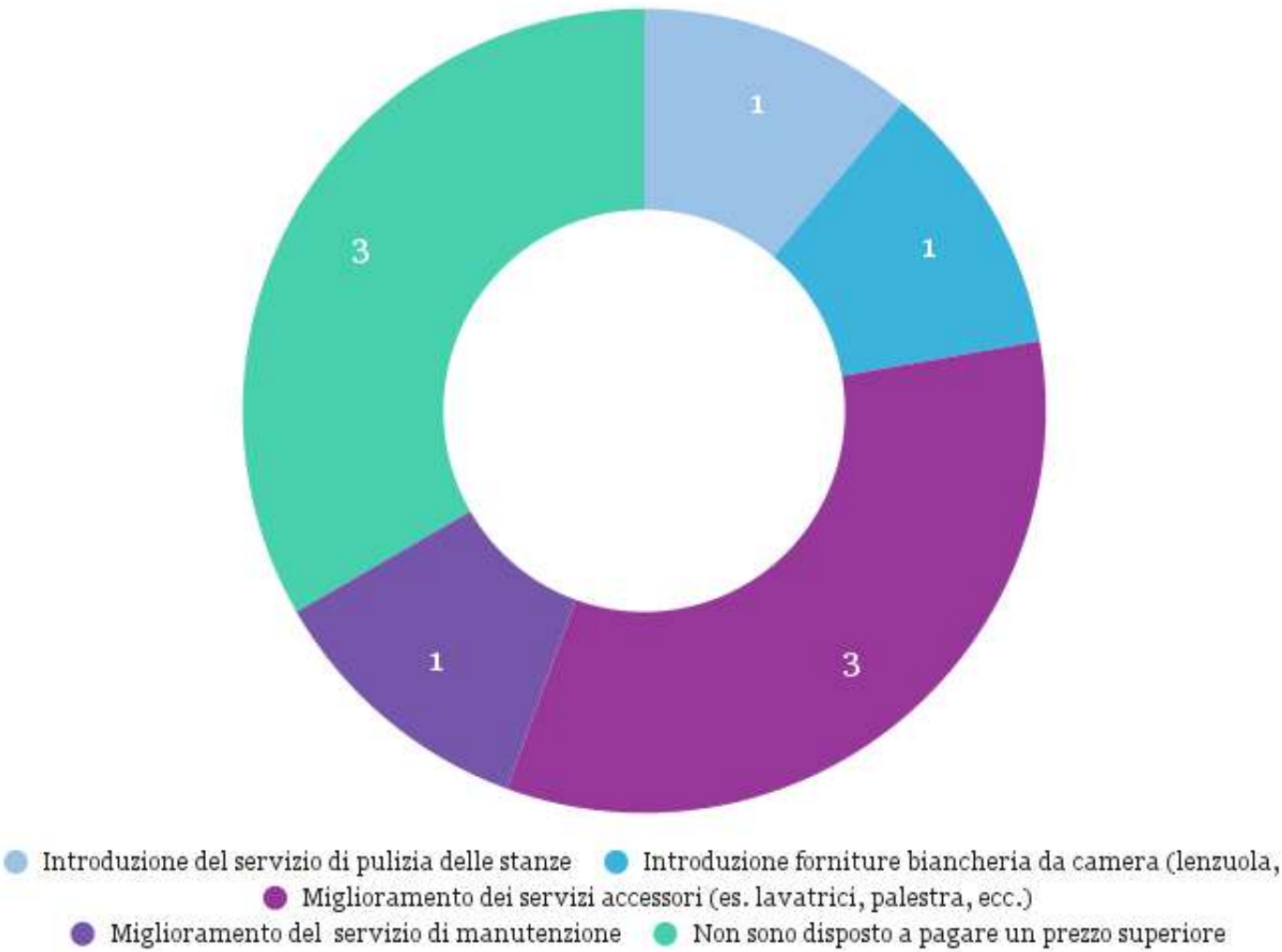


Ceccarelli



DISPONIBILITÀ A PAGARE IN BASE ALLA RESIDENZA

Gattamelata

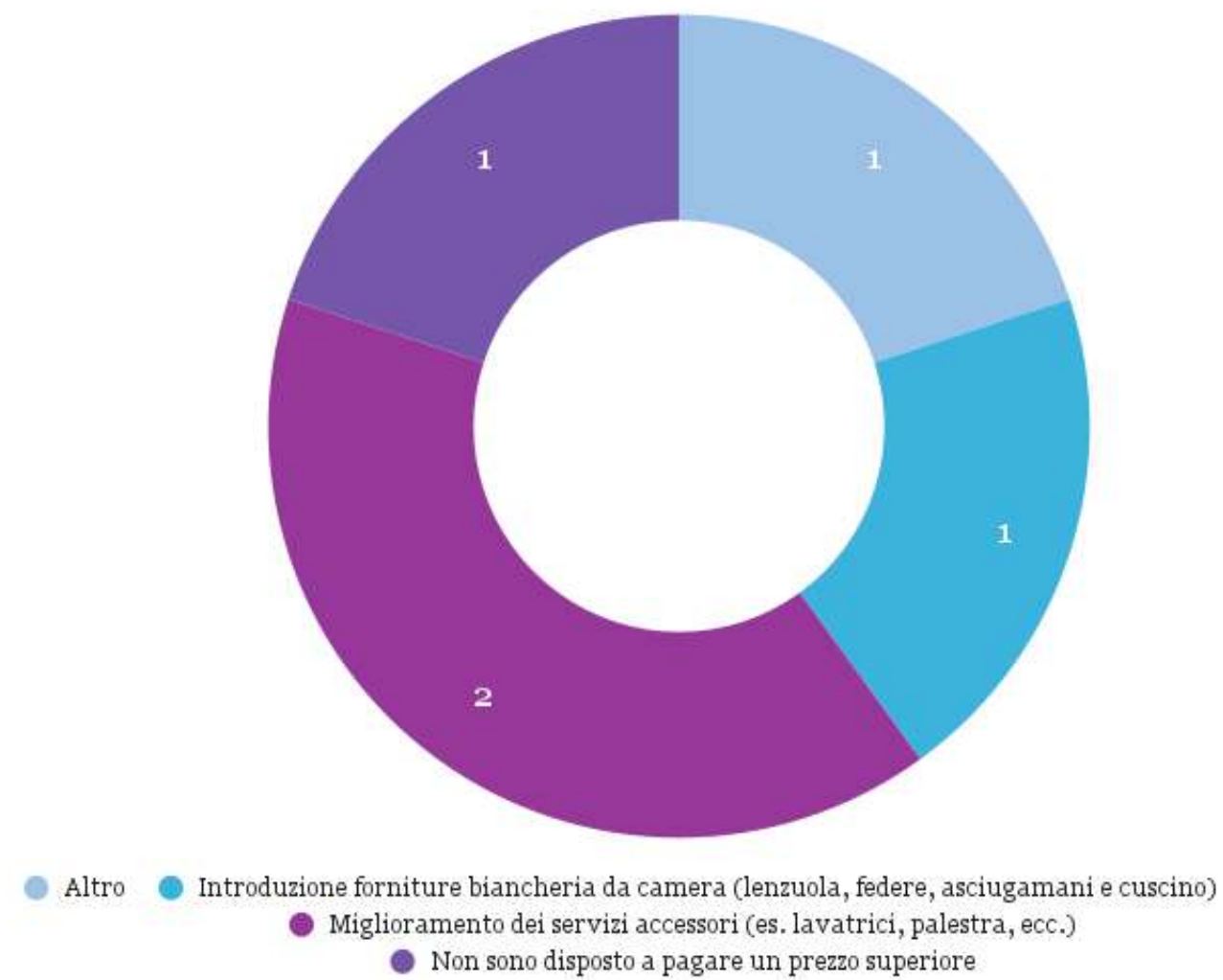


Goito

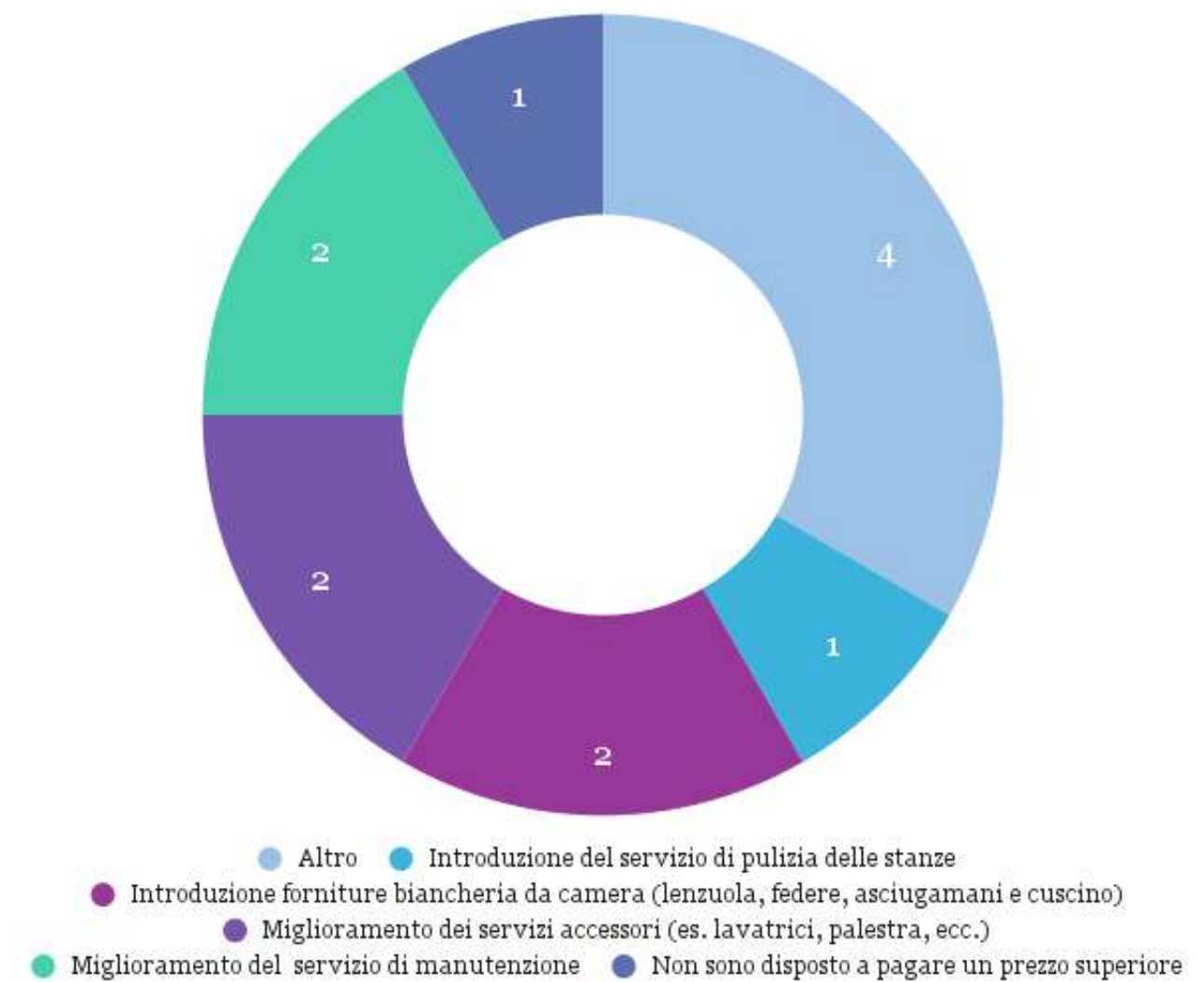


DISPONIBILITÀ A PAGARE IN BASE ALLA RESIDENZA

Minio

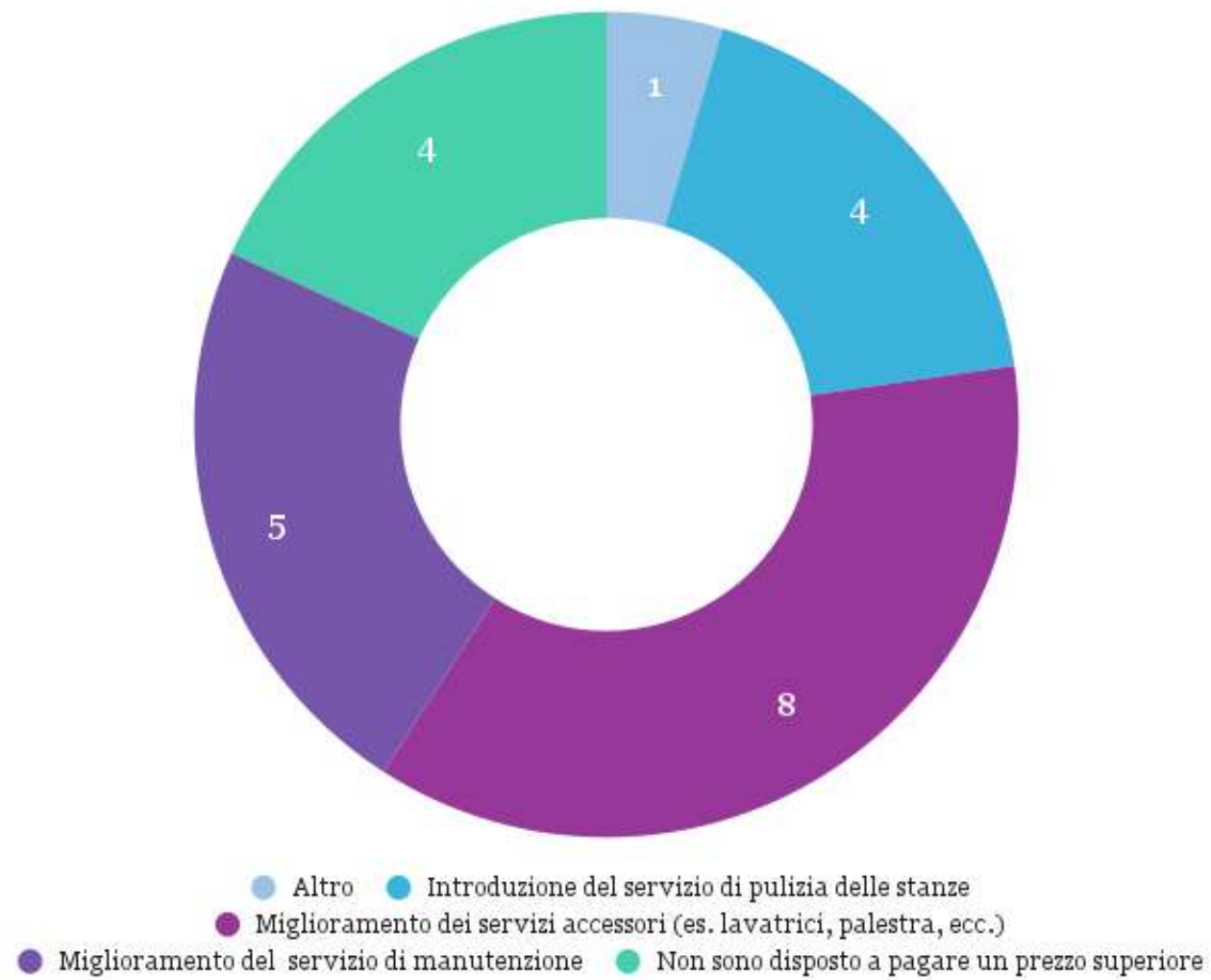


Nievo

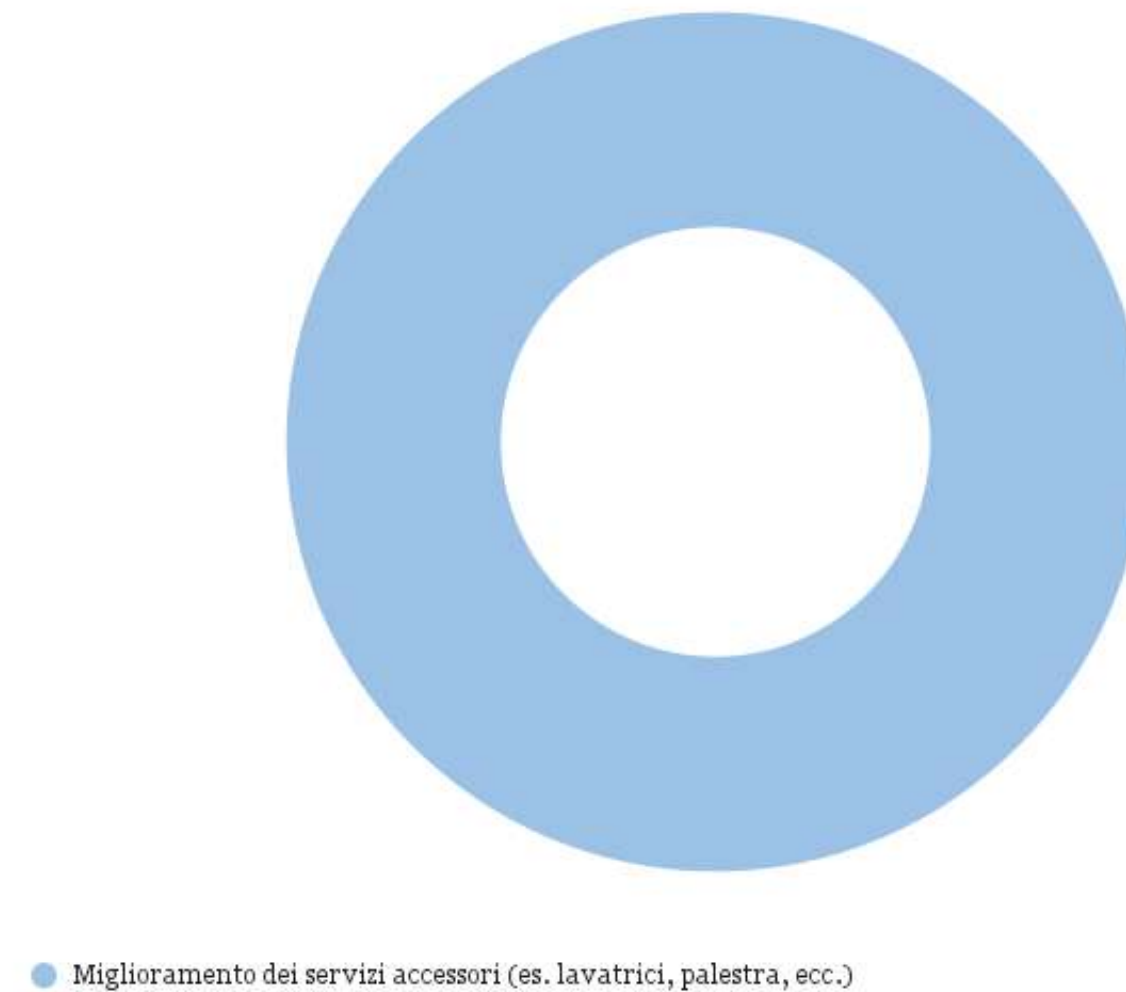


DISPONIBILITÀ A PAGARE IN BASE ALLA RESIDENZA

Nord Piovego



S. Raffaele



DISPONIBILITÀ A PAGARE IN BASE AL GENERE

Rispetto alla disponibilità a pagare dichiarata dai rispondenti, I grafici 36 e 37 mostrano che in generale, il miglioramento dei servizi accessori è quello per cui viene mostrata Maggiore disponibilità a pagare. Il grafico n. 37 mostra che le studentesse sarebbero più disponibili a pagare, rispetto ai loro colleghi, per il miglioramento del servizio di manutenzione e per l'introduzione del servizio di fornitura di biancheria da camera.

Disponibilità a pagare dichiarata dagli studenti

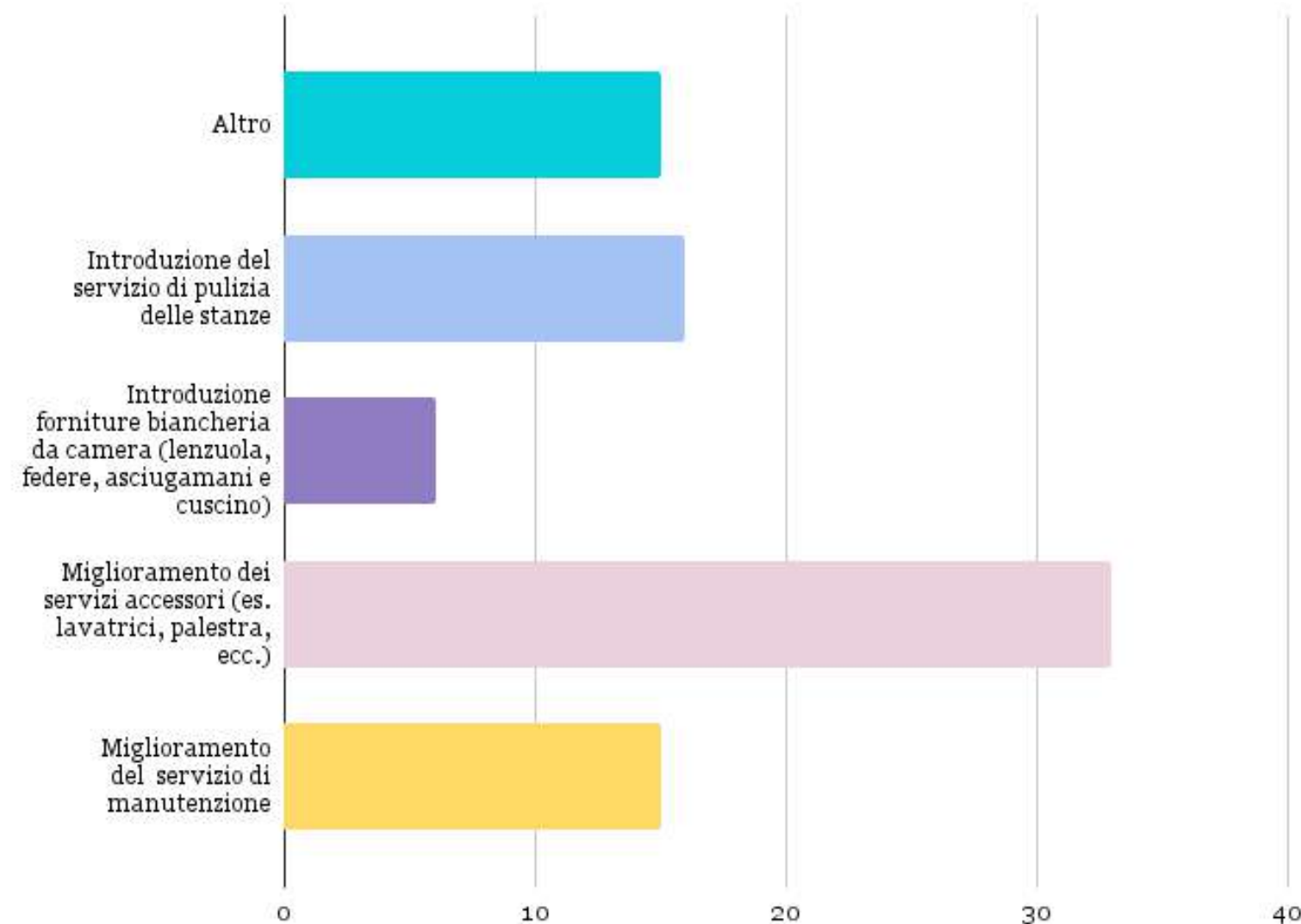


GRAFICO 36

Disponibilità a pagare dichiarata dalle studentesse

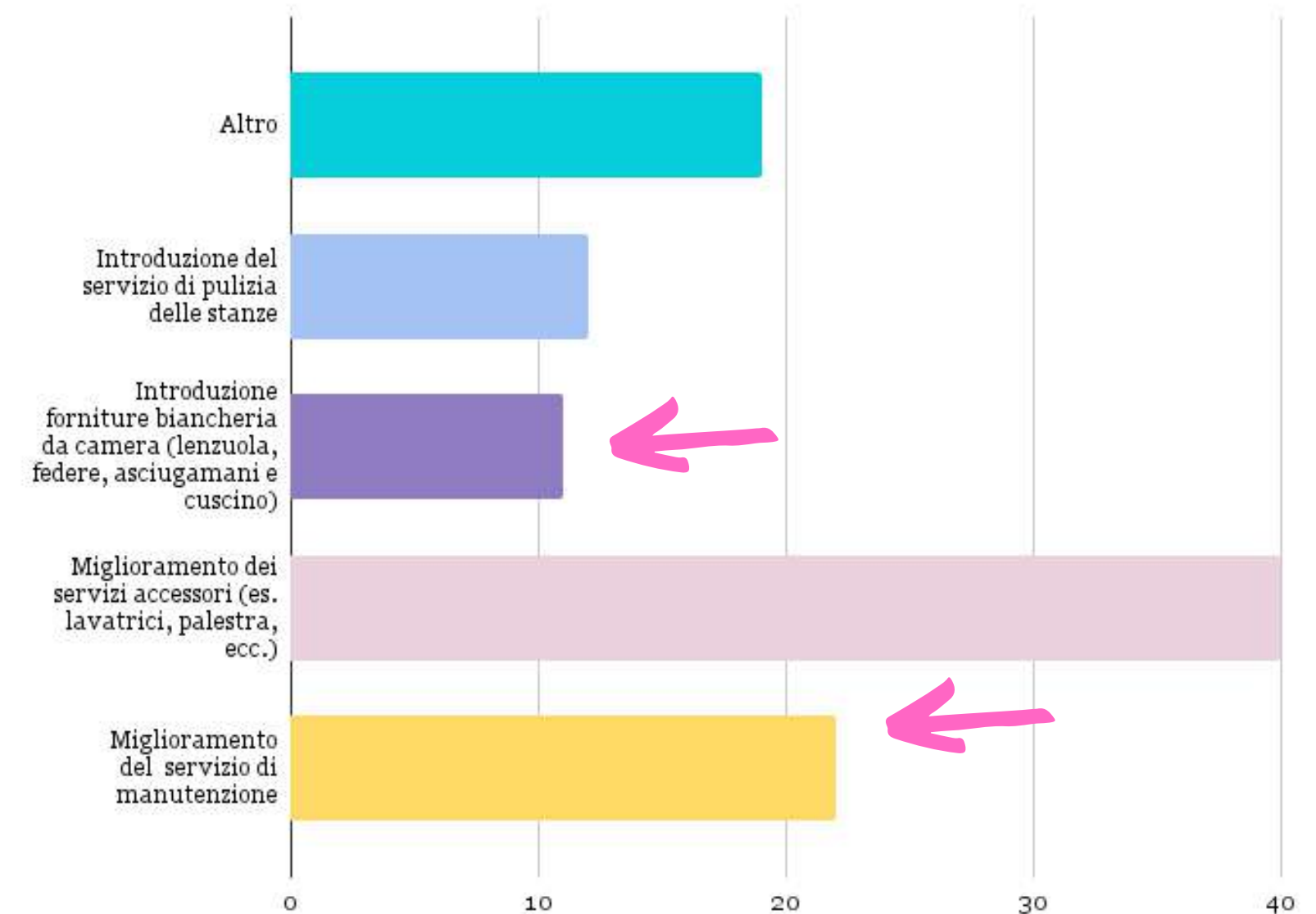
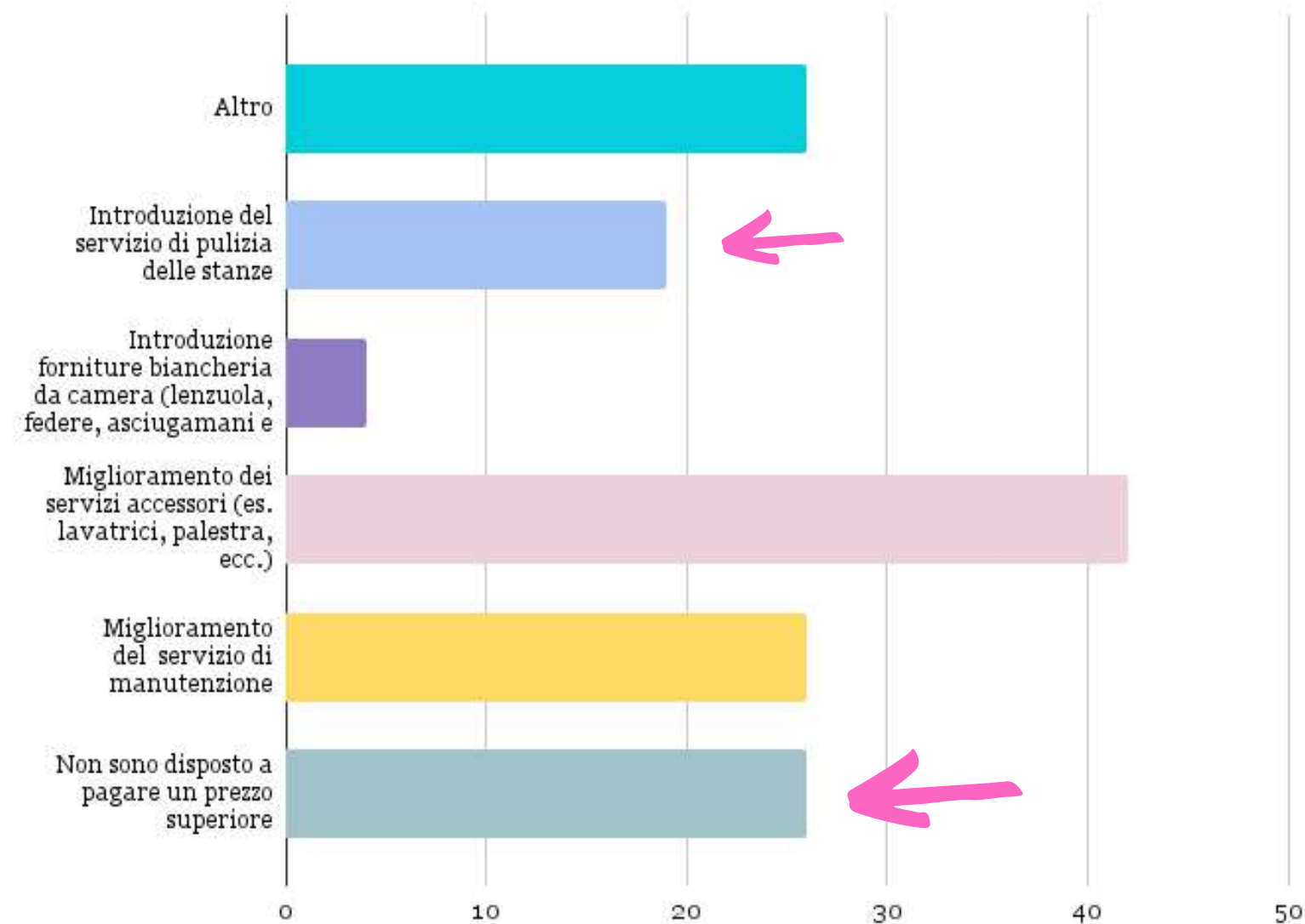


GRAFICO 37

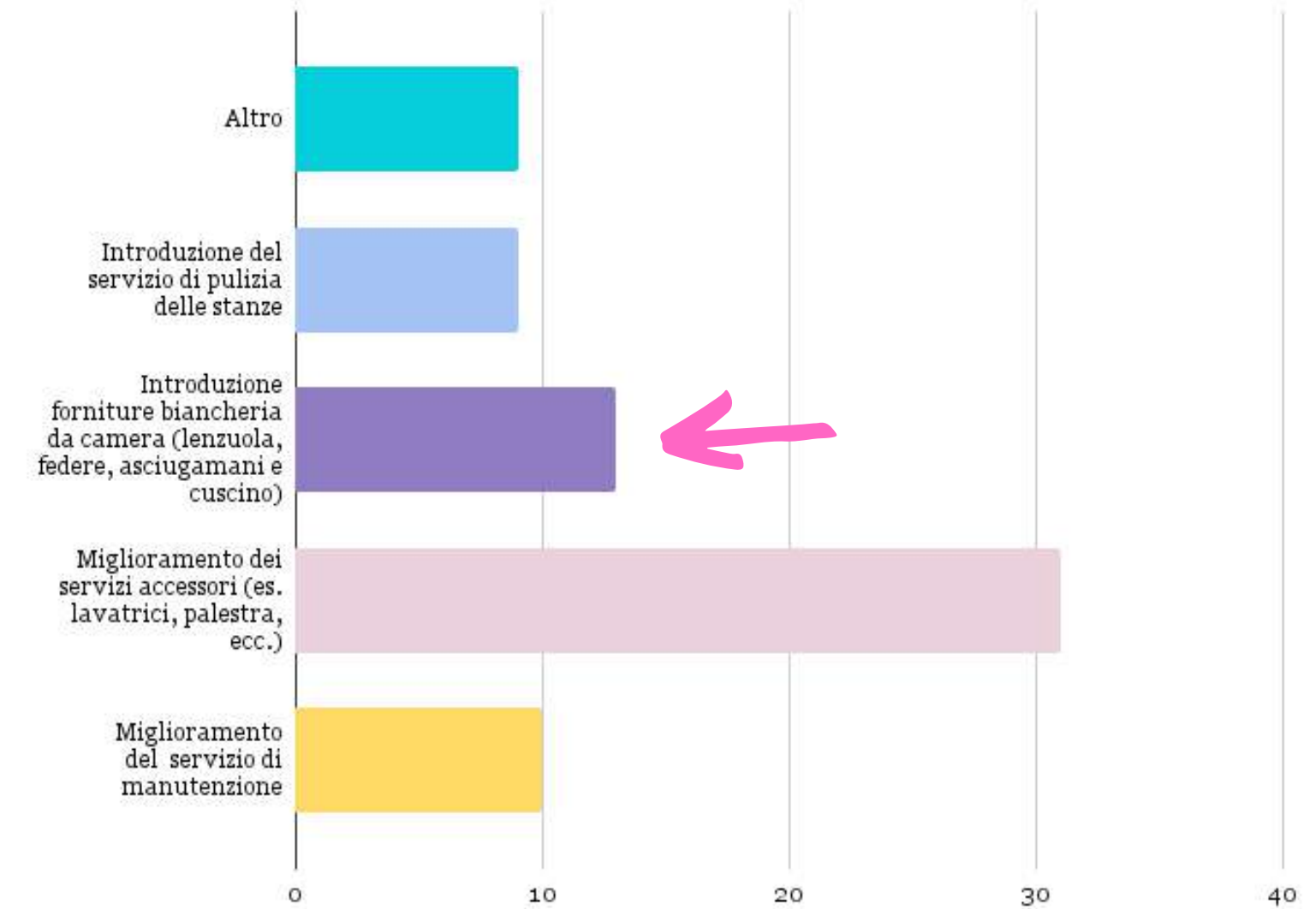
DISPONIBILITÀ A PAGARE IN BASE ALLA PROVENIENZA

In generale, il miglioramento dei servizi accessori è quello a cui viene attribuita maggiore disponibilità a pagare da entrambe le categorie. I grafici n. 38 (per gli italiani) e 39 (per gli studenti internazionali) mostrano che gli studenti italiani sarebbero più disponibili a pagare per l'introduzione del servizio di pulizia delle stanze, mentre gli studenti internazionali per l'introduzione del servizio di fornitura della biancheria da camera. Inoltre, nel caso degli studenti italiani, compare l'item "non sono disposto a pagare un prezzo superiore" (votato da più di 20 studenti).

Disponibilità a pagare dichiarata dagli studenti italiani



Disponibilità a pagare dichiarata dagli studenti internazionali



VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA NEGLI ALLOGGI ESU

Nell'ultima domanda del questionario Esu, gli studenti rispondenti hanno avuto la possibilità di approfondire le loro opinioni, e di condividere informazioni utili alla valutazione della loro esperienza nelle residenze Esu. Dall'analisi testuale di queste risposte emergono alcuni aspetti degni di nota, che nella figura 4 sono evidenziati in giallo (aspetti formali relativi al bando) e rosa (tematiche relative alla sicurezza). In particolare, per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, l'analisi rileva una priorità strategica nel miglioramento della sicurezza delle Residenze, in quanto parte degli studenti ha riportato una situazione di inefficienza del servizio ispettivo e furti di pacchi e biciclette (residenze: Carli - 4, Ceccarelli - 5, Colombo - 2, S. Raffaele e Copernico - 1), a cui si somma la difficoltà di far rispettare le regole (5 risposte)



FIGURA 4

VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA NEGLI ALLOGGI ESU

Relativamente agli aspetti formali riferiti al bando per gli alloggi e al prezzo del servizio, diverse risposte contengono un giudizio negativo sui prezzi, ritenuti eccessivi o troppo sbilanciato il rapporto qualità\prezzo (19 risposte), e sulle tempistiche dei bandi, che secondo gli studenti sarebbero “scomode” per gli studenti (6 risposte).

Altre rilevazioni degne di nota (ad integrazione dei temi già presenti nel questionario), derivanti dall'analisi testuale, riguardano: l'esigenza di installare zanzariere per evitare l'ingresso di insetti (5 risposte), e di migliorare il servizio di manutenzione (9 risposte, di cui 6 solo nella residenza Cornaro) Sempre nella residenza Cornaro, inoltre, sono emerse alcune (3 in totale) valutazioni negative del personale rispetto alla comunicazione multilingue e al l'approccio con gli studenti.



FIGURA 4

**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE**

