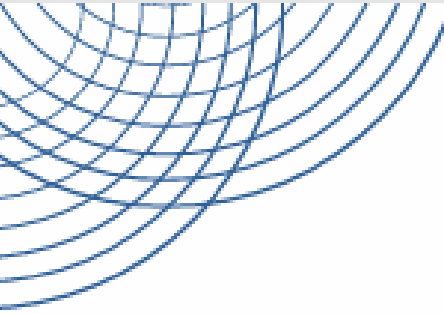




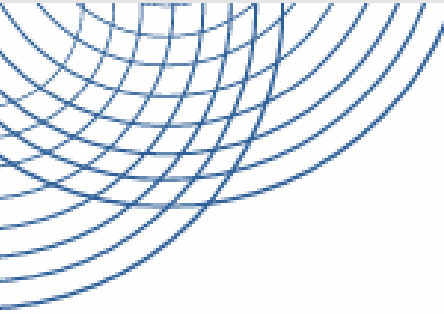
INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLE RESIDENZE ESU

REPORT FINALE-2025



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





INDICE

PAG. 4-12

***ANALISI DEI DATI
DEMOGRAFICI***

PAG. 12-51

***VALUTAZIONE DELLA
QUALITA' PERCEPITA***

PAG. 51-102

***CONFRONTO TRA
RESIDENZE***

LEGENDA

- ## IIR- Indice Importanza Relativa

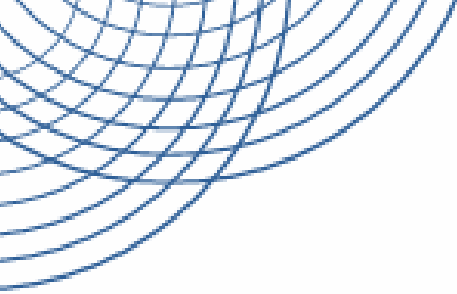
Come interpretare l'IIR

IIR alto:	$0,8 \leq \text{IIR} \leq 1$
IIR medio-alto:	$0,6 \leq \text{IIR} \leq 0,8$
IIR medio:	$0,4 \leq \text{IIR} \leq 0,6$
IIR medio-basso:	$0,2 \leq \text{IIR} \leq 0,4$
IIR basso:	$0 \leq \text{IIR} \leq 0,2$

(Fonte: Holt G., D., 2014, Asking questions, analysing answers: relative importance revisited, Construction Innovation, Vol. 14, No. 1, pp. 2-16)

- ## Grafici a barre

-  1- non adeguato
-  2- poco adeguato
-  3- adeguato
-  4- più che adeguato
-  5- molto adeguato



***ANALISI
DEI***

***DATI
DEMOGRAFICI***

05

ANALISI DEI DATI DEMOGRAFICI

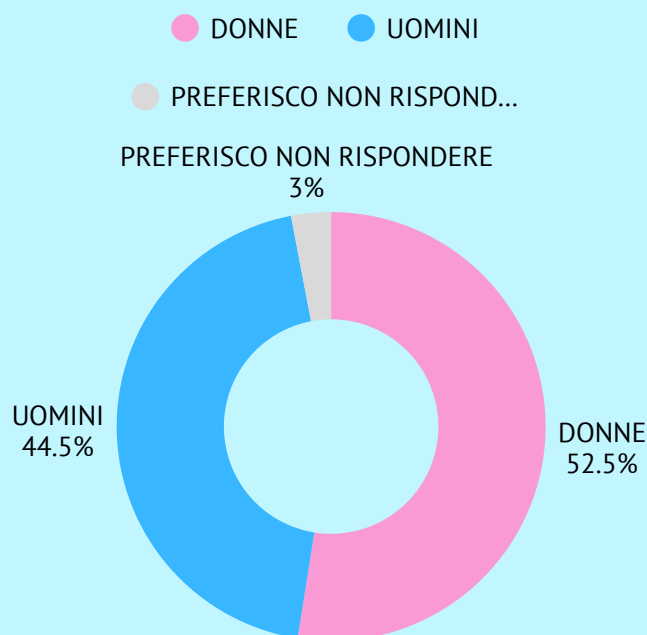
*Il questionario è stato somministrato
nel periodo dal 29/05/2025 al
23/07/2025*

*I rispondenti sono stati **200** di cui 151
nella versione italiana e 49 nella
versione inglese.*

*I posti attivi presso le residenze Esu
nell'a.a. 2024-2025 erano 1556*

TASSO DI RISPOSTA
13%

GENERE DEI RISPONDENTI



UOMINI

89

DONNE

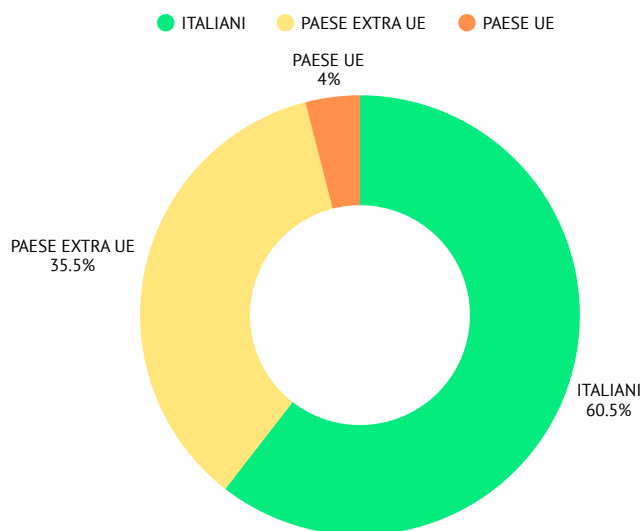
105

NON RISPONDE

6

06

PROVENIENZA DEI RISPONDENTI



121

ITALIANI

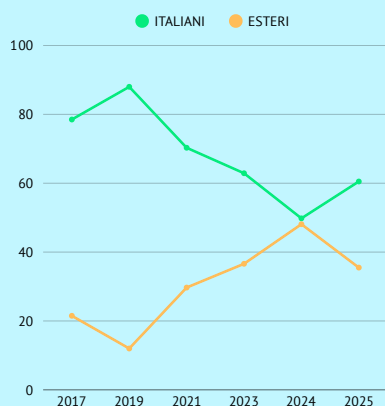
71

PAESI EXTRA UE

8

PAESI UE

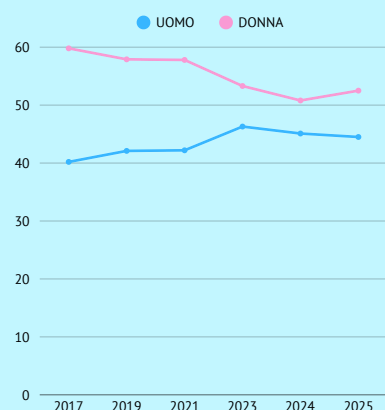
TREND STORICO DEI RISPONDENTI (VALORE %)



ITALIANI

ESTERI

Rispetto agli anni precedenti, per quanto riguarda la nazionalità dei rispondenti si ha un aumento % delle risposte degli studenti italiani dopo 5 anni di flessione.



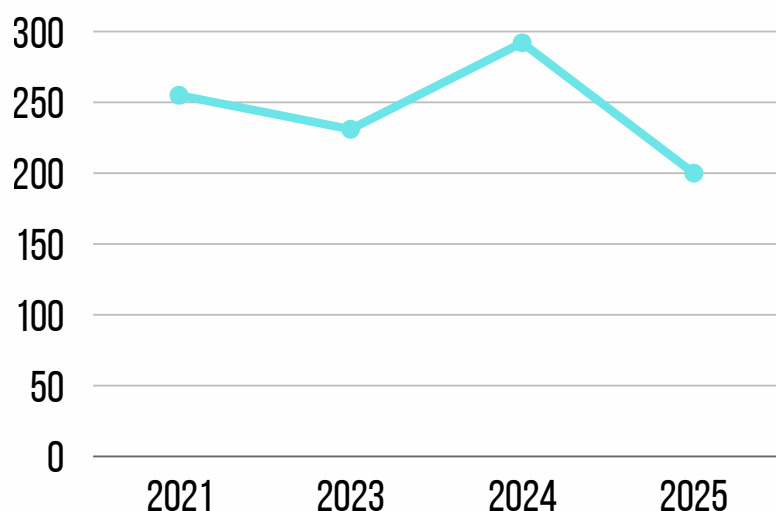
DONNA

UOMO

Si mantiene stabile il rapporto di genere, con una preminenza di donne, anche se la differenza negli ultimi anni si è mantenuta meno marcata rispetto alle prime somministrazioni dei questionari.

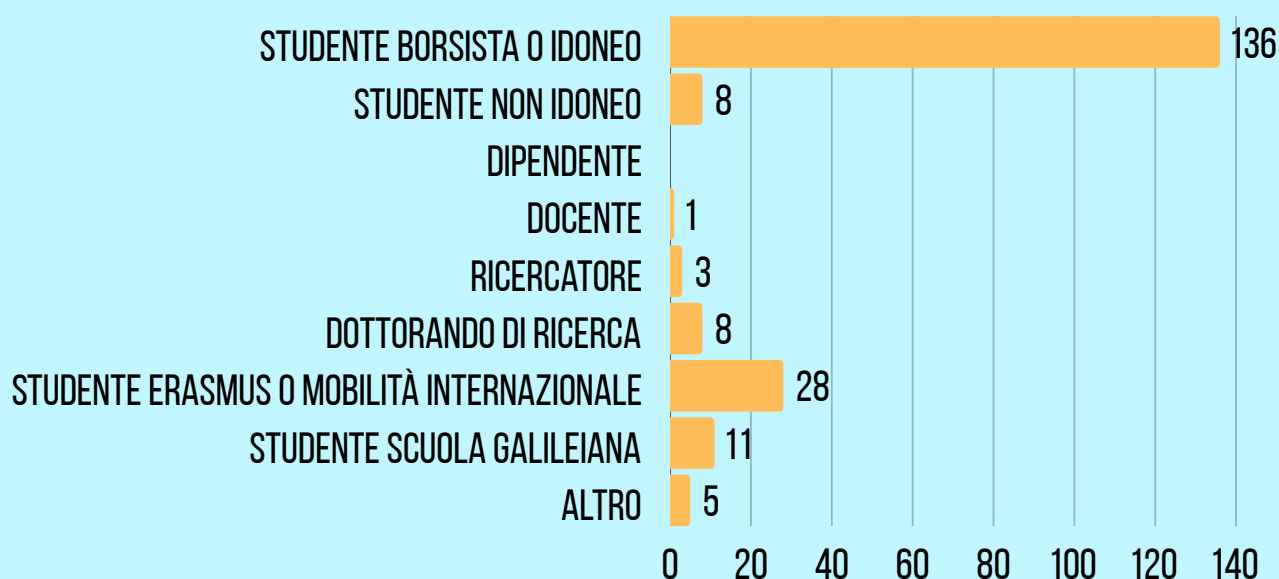
07

ANDAMENTO RISPOSTE TOTALI

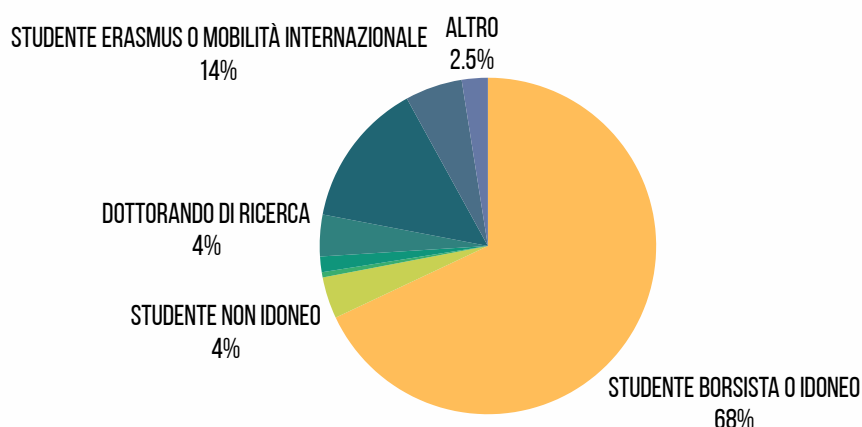


Rispetto al 2024, il numero delle risposte è stato nettamente inferiore, con una differenza di quasi 100 questionari mancanti. La differenza è leggermente meno marcata relativamente ai questionari 2021 e 2023.

STATUS DEI RISPONDENTI



- STUDENTE BORSISTA O IDONEO...
- STUDENTE NON IDONEO
- DOCENTE
- RICERCATORE
- DOTTORANDO DI RICERCA
- STUDENTE ERASMUS O MOBI...
- STUDENTE SCUOLA GALILEIA...
- ALTRO



Categoria	2017	2019	2021	2023	2024	2025
Borsista o idoneo	85,5	82,1	70,9	78,1	67,7	68
Non idoneo	2,5	11,7	1,1	5,3	3,7	4
Mobilità internazionale	11,5	5,7	15,3	4,4	16,5	14
Scuola galileiana	0	0	6,9	7,9	5,7	5,5

Come gli anni precedenti, gli studenti borsisti o idonei rappresentano la maggioranza dei rispondenti, seguiti dagli studenti Erasmus. Seppur con una riduzione delle risposte rispetto al 2024, la percentuale relativa alle diverse categorie si mantiene pressoché costante.

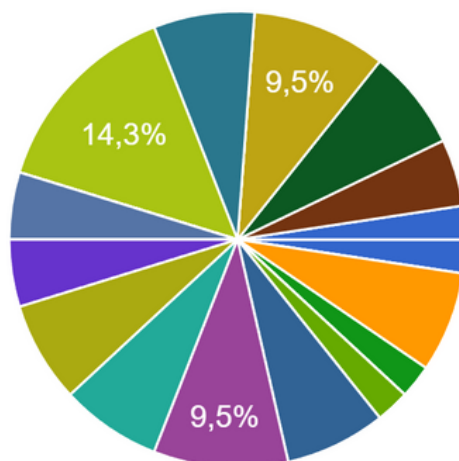
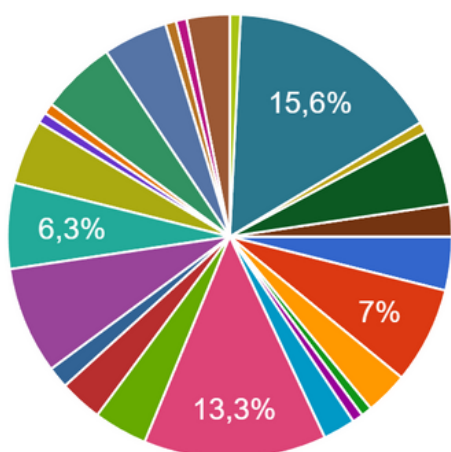
Per quanto concerne gli anni precedenti (2017-2023) il trend si mantiene simile, anche se nel biennio 2017-2019 le risposte dei borsisti rappresentavano più dell'80% delle risposte. Negli ultimi anni quindi si è assistito ad una maggior varietà della popolazione rispondente, anche se non così rilevante.

09

DIPARTIMENTO

QUESTIONARIO ITALIANO

QUESTIONARIO INGLESE



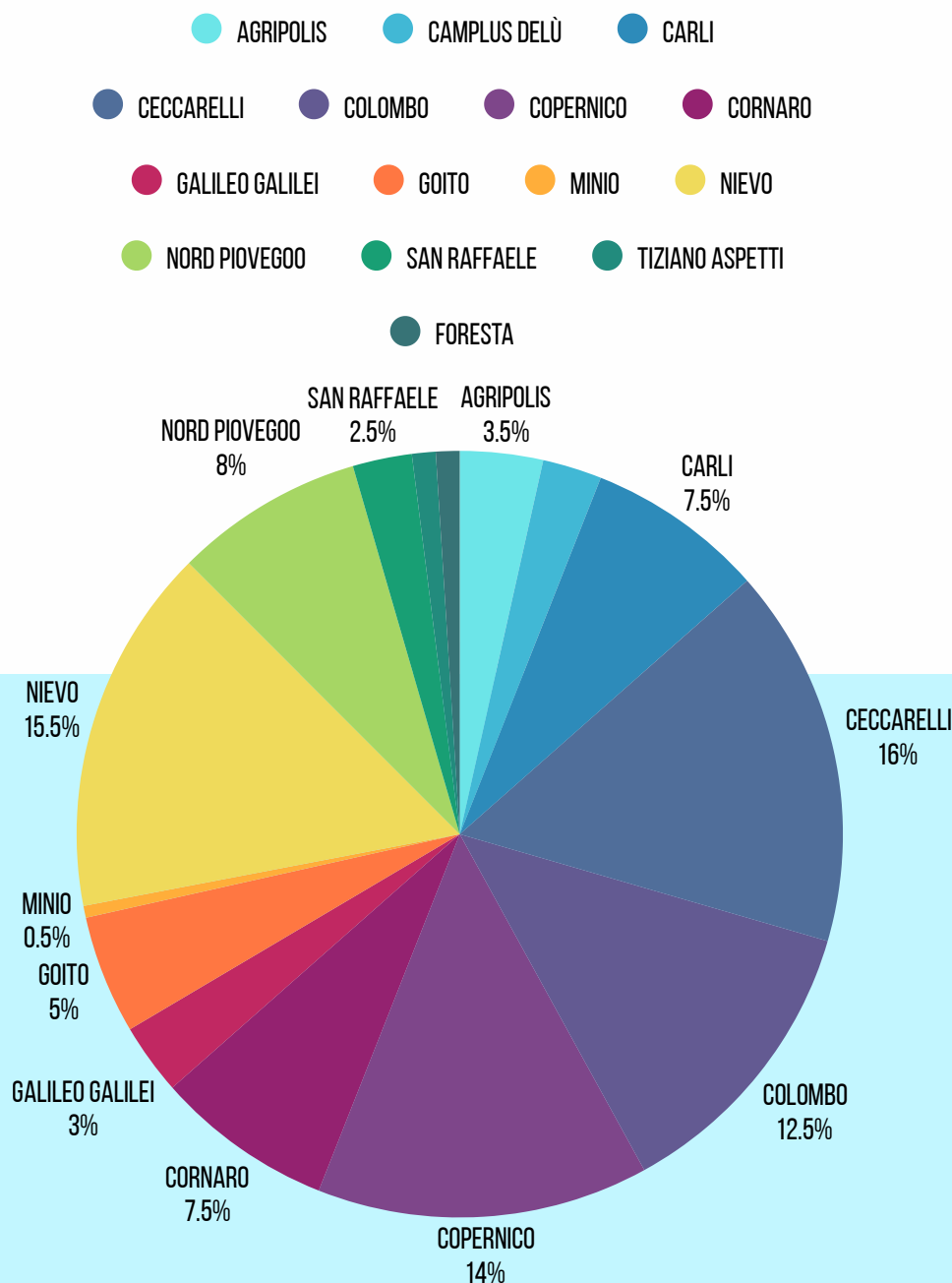
La percentuale maggiore delle risposte proviene dai dipartimenti:

- **spgi**-Dipartimento di Scienze politiche, giuridiche e studi internazionali
- **fisppa**-Dipartimento di Filosofia, sociologia, pedagogia e psicologia applicata
- **dbc**-Dipartimento dei Beni culturali: archeologia, storia dell'arte, del cinema e della musica
- **dei**-Dipartimento di Ingegneria dell'informazione
- **disll**-Dipartimento di Studi linguistici e letterari

In ogni caso la maggior parte dei dipartimenti è rappresentata, sottolineando una popolazione studentesca che usufruisce del servizio residenza molto variegata.

10

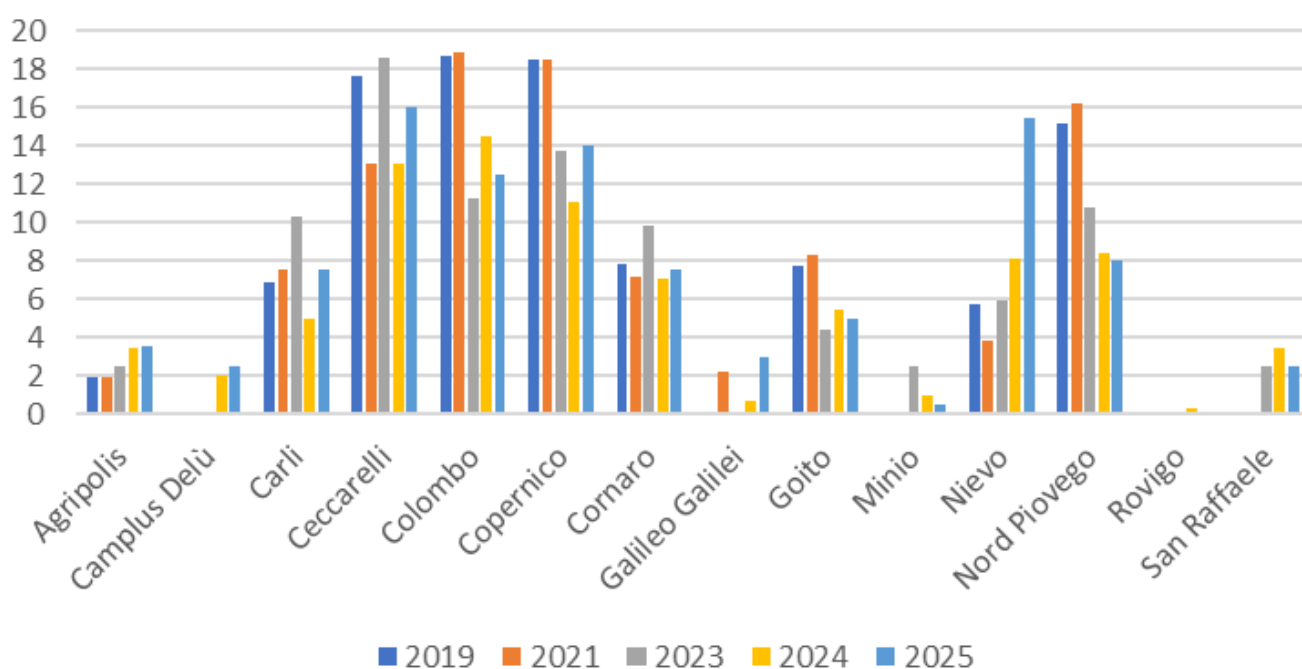
LA TUA RESIDENZA

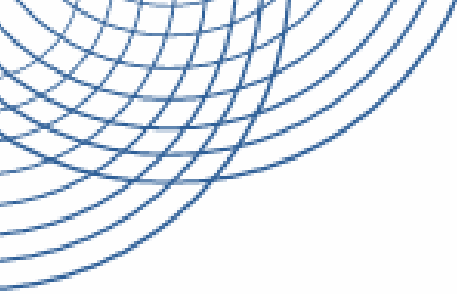


Rispetto al 2024 risultano aumentate le risposte al questionario da parte dei residenti nelle Residenze Ceccarelli, Copernico e soprattutto Nievo, che ha quasi raddoppiato la percentuale dei rispondenti. Quasi il 60% delle risposte proviene dalle Residenze Ceccarelli, Colombo, Copernico e Nievo, per le quali nella terza parte del Report è stato previsto un confronto diretto per valutare le differenti percezioni della qualità.

Residenze	2019	2021	2023	2024	2025
Agripolis	1,9	1,9	2,5	3,4	3,5
Camplus Delù	0	0	0	2	2,5
Carli	6,9	7,5	10,3	5	7,5
Ceccarelli	17,7	13,1	18,6	13,1	16
Colombo	18,7	18,9	11,3	14,5	12,5
Copernico	18,5	18,5	13,7	11,1	14
Cornaro	7,8	7,2	9,8	7,1	7,5
Galileo Galilei	0	2,2	0	0,7	3
Goito	7,7	8,3	4,4	5,4	5
Minio	0	0	2,5	1	0,5
Nievo	5,7	3,8	5,9	8,1	15,5
Nord Piovego	15,2	16,2	10,8	8,4	8
Rovigo	0	0	0	0,3	0
San Raffaele	0	0	2,5	3,4	2,5

Andamento 2019-2025





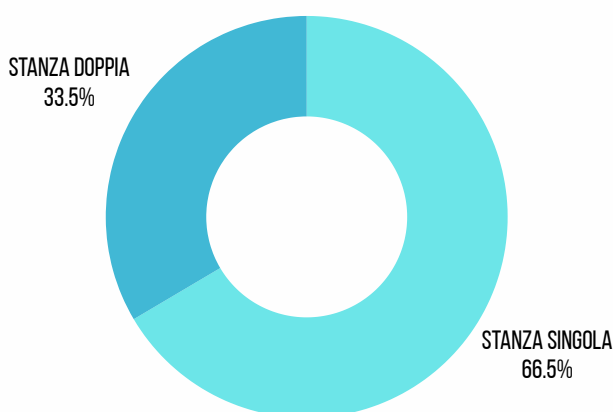
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

13

TIPOLOGIA DI STANZA

STANZA SINGOLA

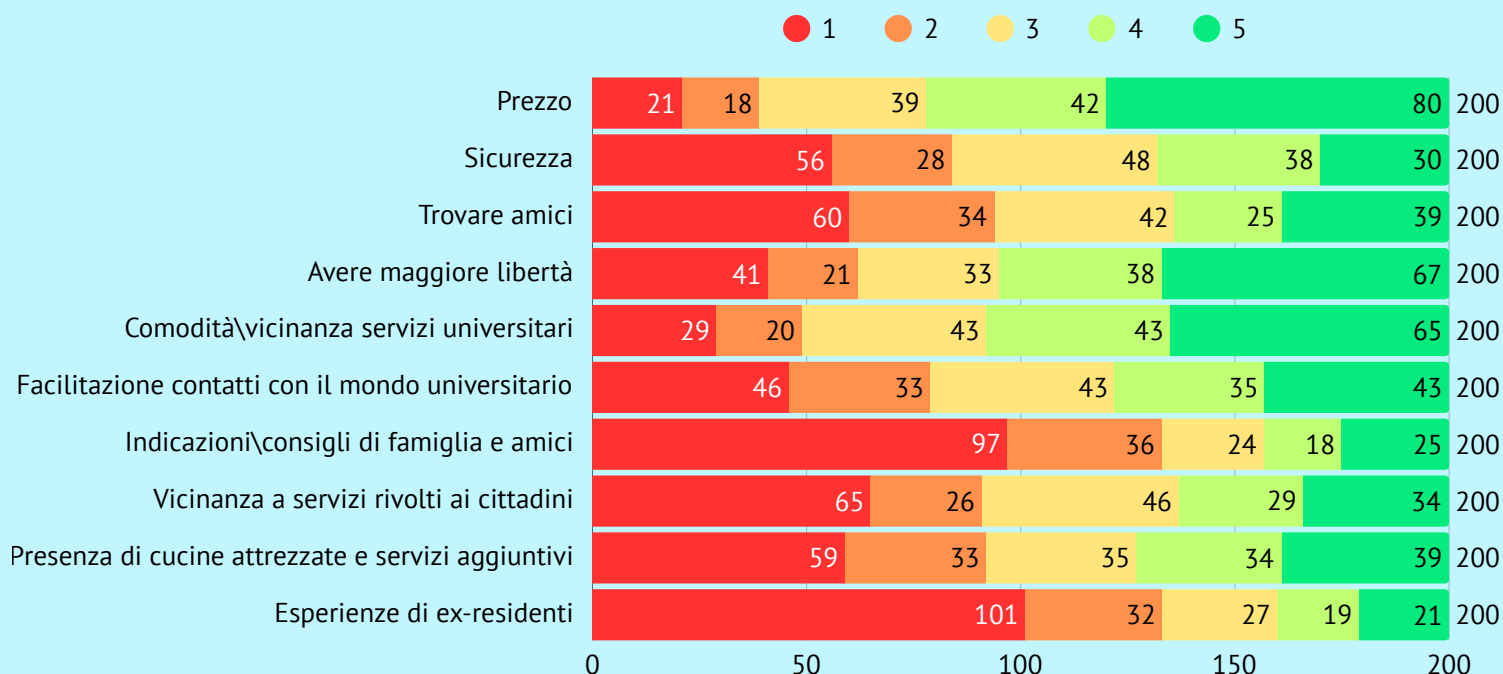
STANZA DOPPIA



Circa i $\frac{2}{3}$ dei rispondenti alloggiano in una stanza singola, mentre il restante 33,5 % in una stanza doppia. Non avendo inserito la valutazione delle foresterie ci siamo concentrati sulla valutazione delle residenze da parte di una popolazione residente stabile che può fornire una visione più dettagliata della vita in residenza.

SCELTA DELLA RESIDENZA

Quanto hanno inciso nella scelta della residenza ESU i seguenti fattori?



Prezzo	0,74
Sicurezza	0,56
Trovare amici	0,55
Avere maggiore libertà	0,65
Comodità\vicinanza servizi universitari	0,66
Facilitazione contatti con il mondo universitario	0,6
Indicazioni\consigli di famiglia e amici	0,44
Vicinanza a servizi rivolti ai cittadini	0,54
Presenza di cucine attrezzate e servizi aggiuntivi (palestra, lavanderia, sala giochi, giardino)	0,56
Esperienze di ex-residenti	0,43

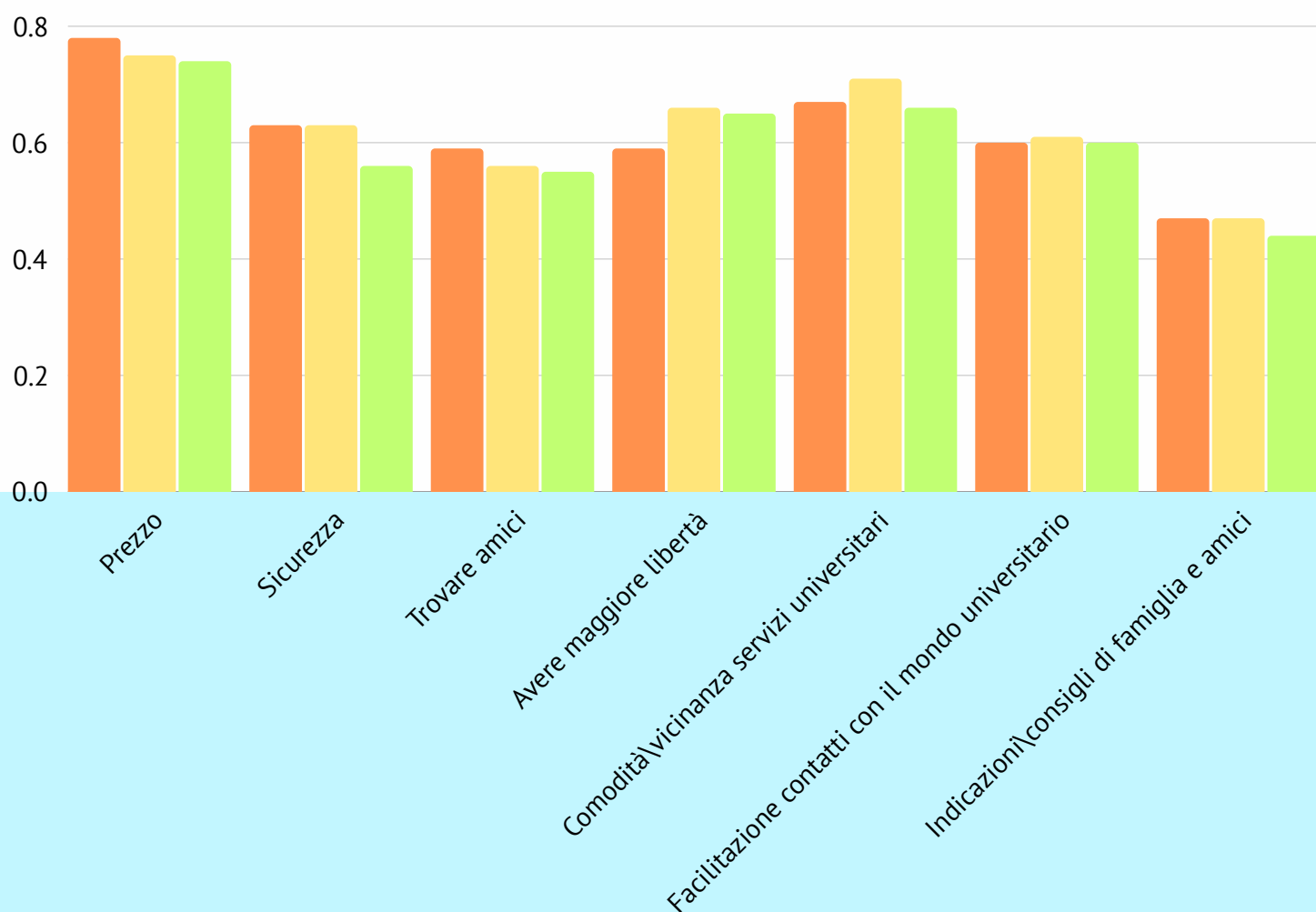


Come evidenziato nei grafici a barre e nell'IIR, il fattore che maggiormente influisce nella scelta della residenza è il prezzo (0,74), seguito ad una certa distanza dalla maggiore libertà (0,65) e dalla vicinanza dei servizi universitari (0,66). I fattori meno rilevanti sono l'esperienza degli ex residenti (0,43) e i consigli di famigliari e amici (0,44)

15

Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025

● 2023 ● 2024 ● 2025

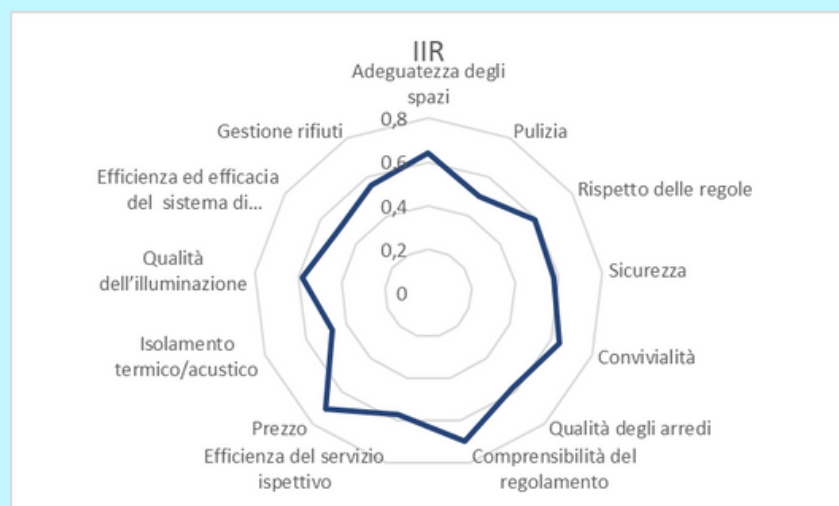
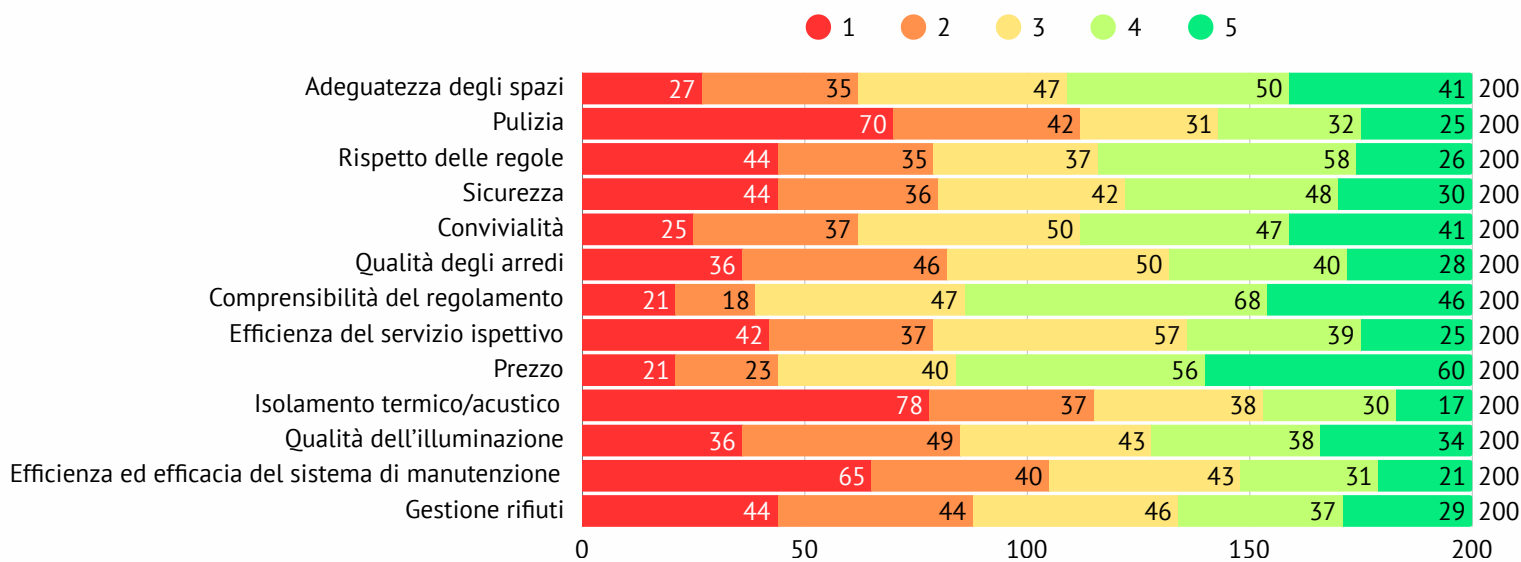


Come riscontrato negli anni precedenti, il prezzo si mantiene tutt'oggi il fattore determinante nella scelta della residenza, anche se con un IIR lievemente inferiore. Seguono maggiore libertà e vicinanza ai servizi universitari. In calo invece la sicurezza, che nel 2023 era al terzo posto per importanza. I nuovi fattori analizzati evidenziati in rosso nella tabella dei valori IIR presentano un IIR medio, sottolineando la non centralità nella scelta della tipologia di alloggio.

16

LA TUA RESIDENZA

Come valuti i seguenti fattori relativi alla residenza?

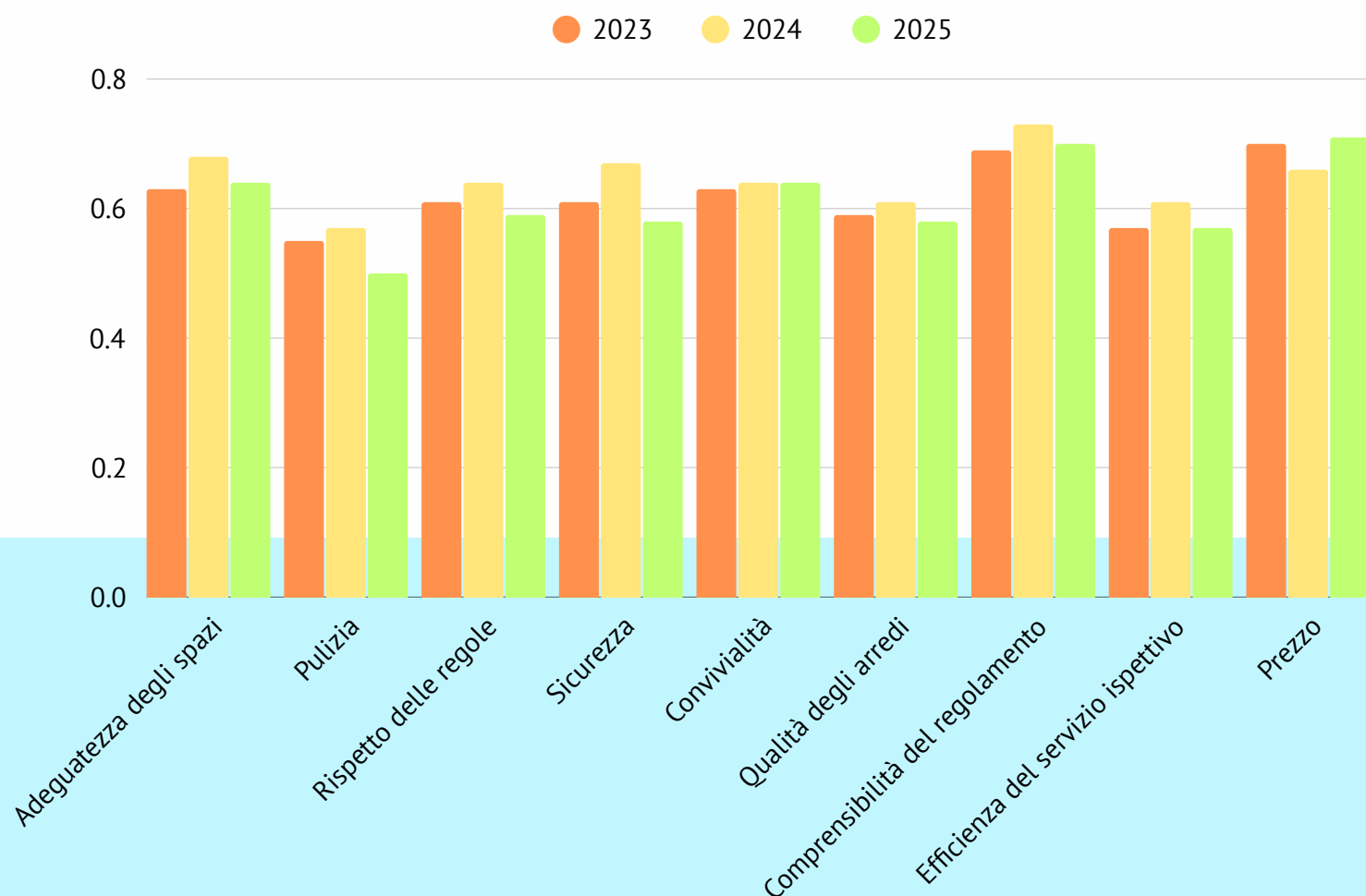


Il fattore valutato come il più adeguato risulta essere il prezzo (0,71), il quale risultava già come il fattore determinante nella scelta di alloggiare in residenza. Segue a brevissima distanza la comprensibilità del regolamento (0,7). I fattori più deficitari risultano invece essere le pulizie (0,47), il sistema di manutenzione e l'isolamento acustico (0,5).

Adeguatezza degli spazi	0,64
Pulizia	0,5
Rispetto delle regole	0,59
Sicurezza	0,58
Convivialità	0,64
Qualità degli arredi	0,58
Comprensibilità del regolamento	0,7
Efficienza del servizio ispettivo	0,57
Prezzo	0,71
Isolamento termico/acustico	0,47
Qualità dell'illuminazione	0,58
Efficienza ed efficacia del sistema di manutenzione	0,5
Gestione rifiuti	0,56

18

Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025

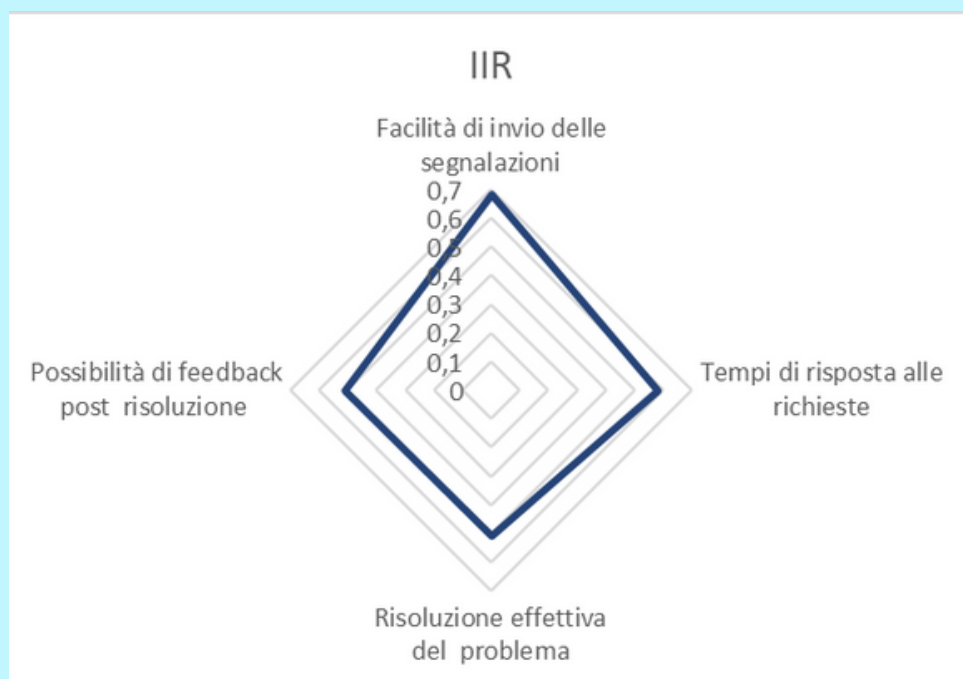
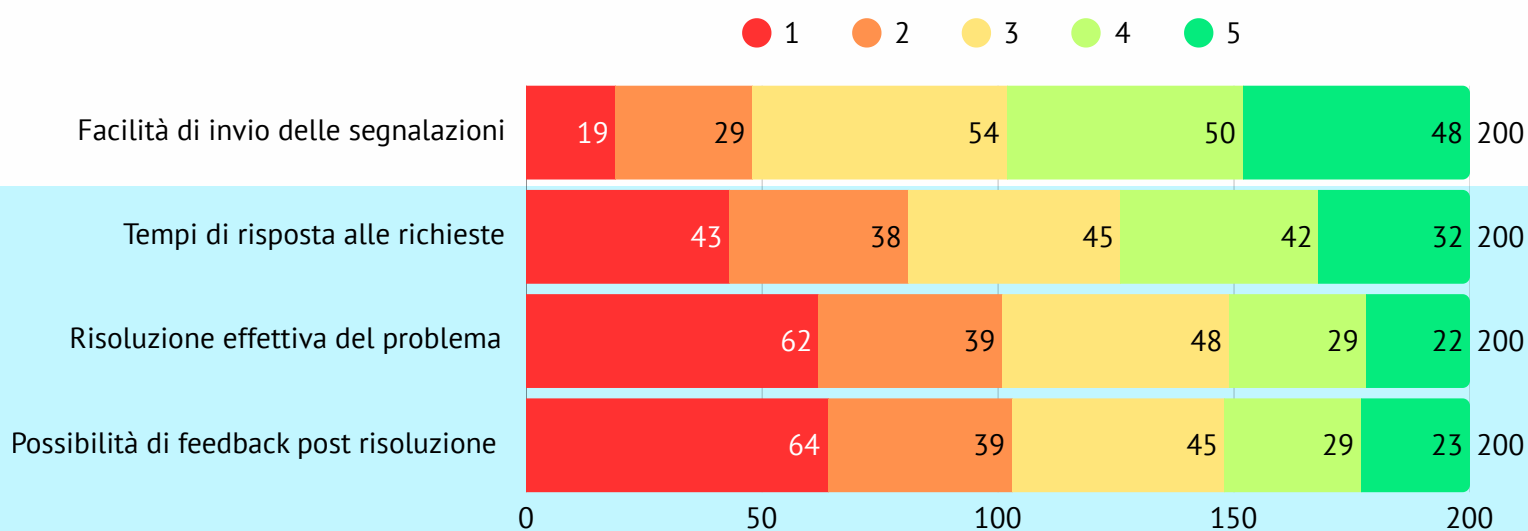


Quasi tutti i fattori hanno subito un calo dell'IIR rispetto al 2024, fatto salvo per il prezzo e la convivialità. Nel 2024 la maggior parte risultavano nel range medio-alto, con un IIR tra 60 e 80. Sono valutati come peggiorati la pulizia, che già negli anni passati era valutato come il fattore meno adeguato, e la sicurezza. Prevalentemente i fattori risultano però più o meno in linea con le valutazioni del 2023. I nuovi fattori analizzati risultano in un range IIR medio; l'isolamento termico-acustico risulta il meno adeguato.

19

SISTEMA DI SEGNALAZIONE E RISOLUZIONE DEI PROBLEMI INTERNI

Quanto è efficiente ed efficace il sistema di segnalazione e risoluzione dei problemi interni alla struttura?



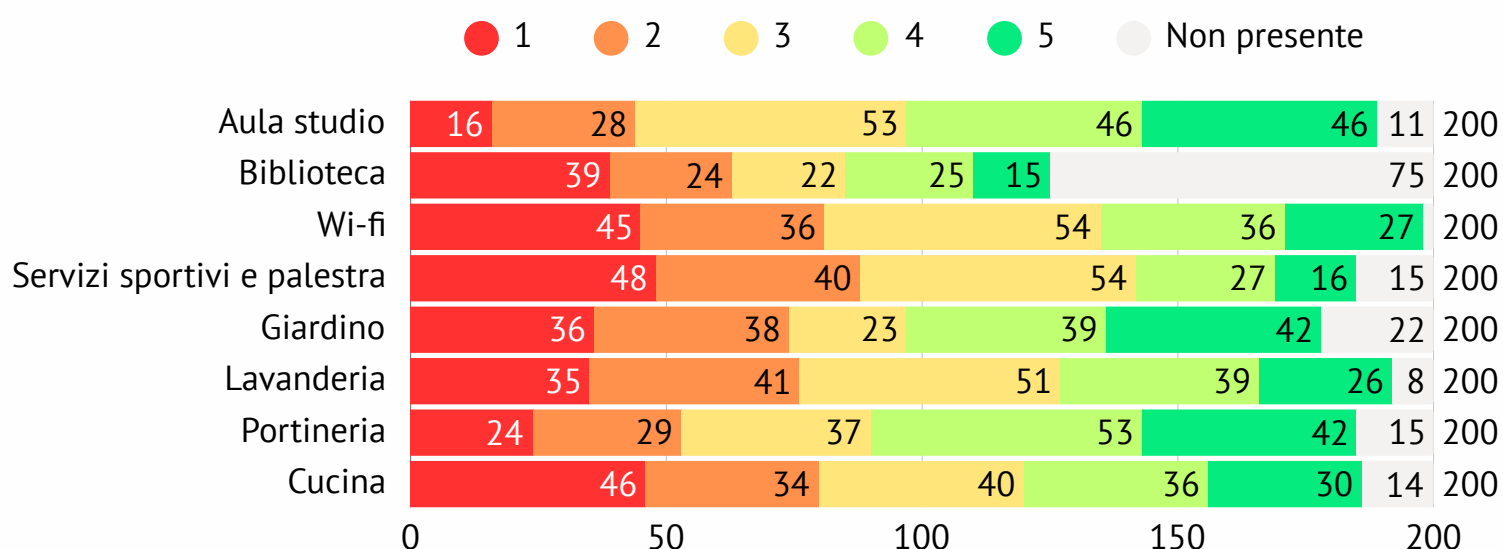
Facilità di invio delle segnalazioni	0,68
Tempi di risposta alle richieste	0,58
Risoluzione effettiva del problema	0,51
Possibilità di feedback post risoluzione	0,51

Rispetto ai questionari degli anni precedenti è stata inserita una nuova domanda per avere una valutazione più specifica del sistema di segnalazione e risoluzione dei problemi all'interno della propria residenza. Il fattore valutato come più adeguato è stata la facilità di invio delle segnalazioni. La risoluzione effettiva del problema e la possibilità di valutare la risoluzione sono valutate le più negative, ma comunque collocate in un IIR medio.

21

SERVIZI RESIDENZA

Come valuti i seguenti servizi della tua residenza?



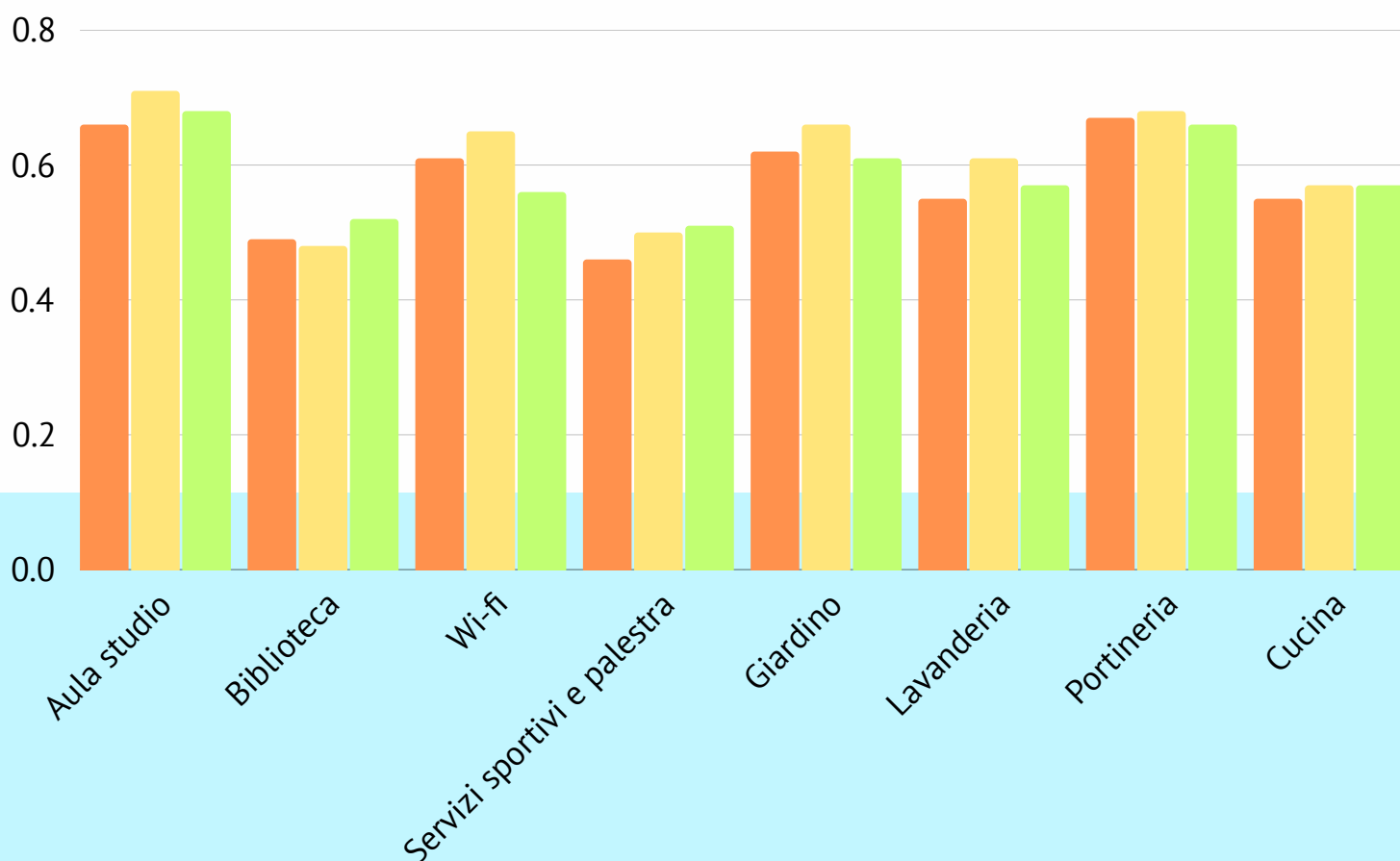
Il fattore valutato come il più adeguato è stato l'aula studio (0,68), seguito a poca distanza dalla portineria (0,66). Le valutazioni peggiori si registrano per la biblioteca (0,52) e soprattutto per i servizi sportivi (0,51). I restanti fattori hanno una valutazione media ma più vicina al medio-alto.

Aula studio	0,68
Biblioteca	0,52
Wi-fi	0,56
Servizi sportivi e palestra	0,51
Giardino	0,61
Lavanderia	0,57
Portineria	0,66
Cucina	0,57

23

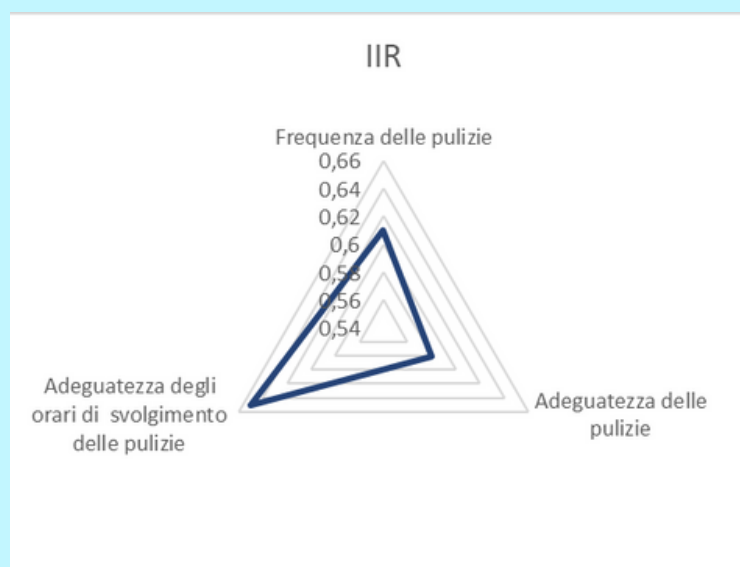
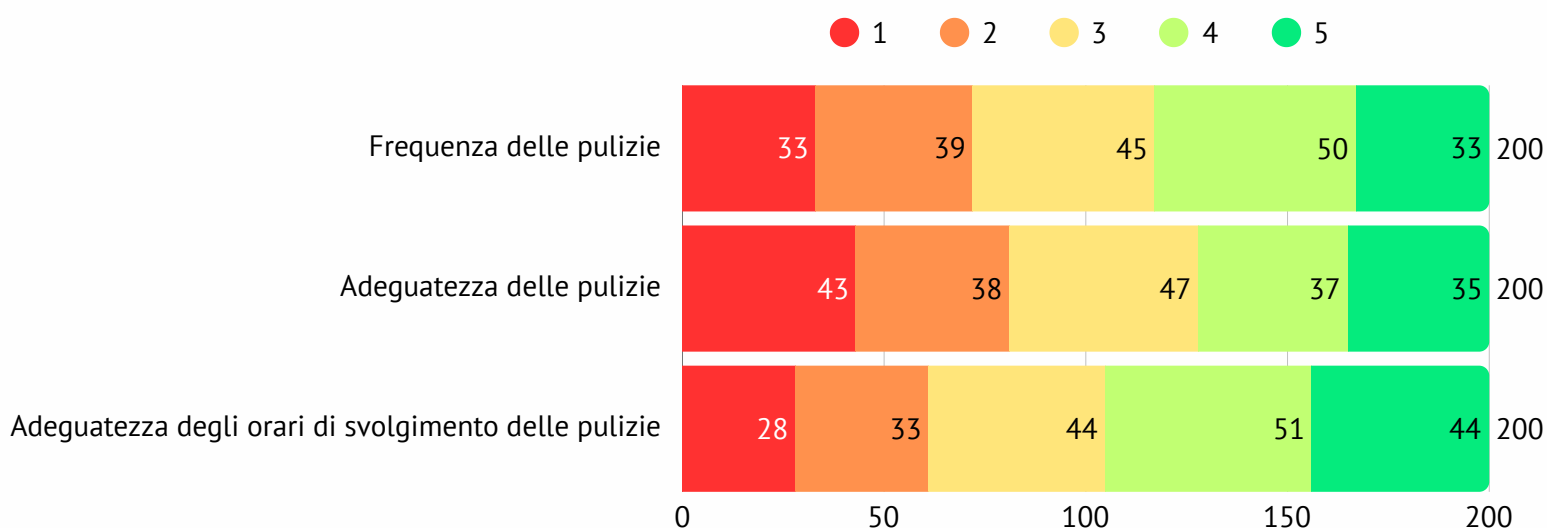
Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025

● 2023 ● 2024 ● 2025



Come gli anni precedenti l'aula studio risulta essere il servizio più apprezzato; lo stesso dicasi per il servizio "portineria", anche se entrambi sono valutati in maniera leggermente più negativa rispetto al 2024. Migliorano invece sia "biblioteca" che "servizi sportivi", anche se per tutti e 3 gli anni risultano avere le valutazioni peggiori. La differenza più marcata si ha per quanto riguarda il "wi-fi", decisamente peggiorato rispetto al 2024.

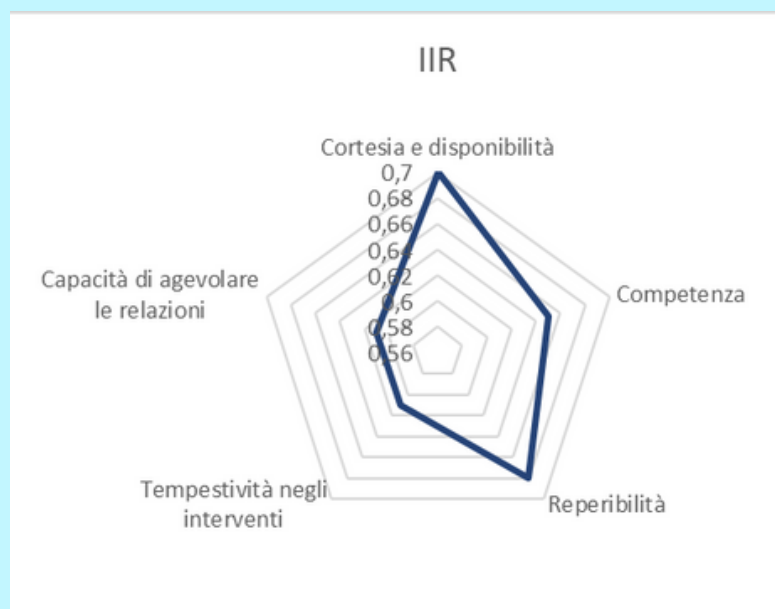
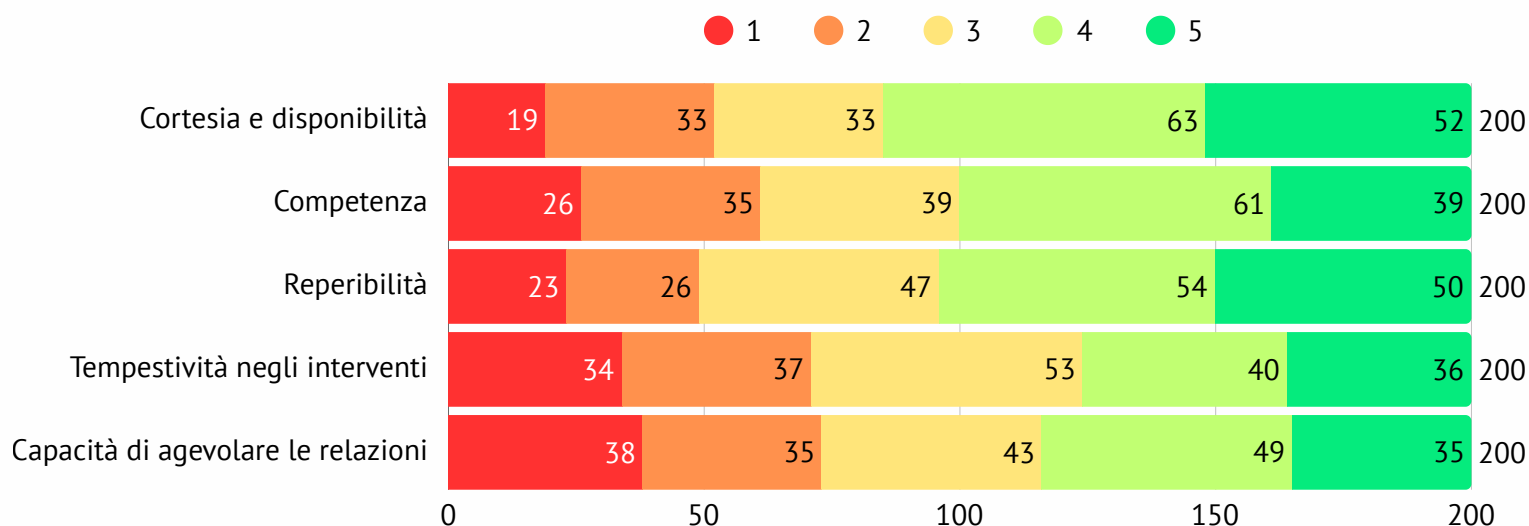
Come valuti la gestione delle pulizie degli spazi comuni?



Frequenza delle pulizie	0,61
Adeguatezza delle pulizie	0,58
Adeguatezza degli orari di svolgimento delle pulizie	0,65

La nuova domanda inserita nel questionario a.a 2024/2025 chiede una valutazione più approfondita di uno degli aspetti ritenuti in passato più deficitari, le pulizie. In questo caso è stato valutata la gestione delle pulizie degli spazi comuni. Le tre variabili vengono valutate positivamente, soprattutto per quanto riguarda gli orari. Ciò però contrasta con la valutazione precedentemente analizzata del fattore “pulizie” (IIR di 0,5). Ciò potrebbe essere legato al fatto che potrebbe essere stata inclusa nella valutazione la pulizia delle proprie stanze.

Come valuti i seguenti aspetti relativi al personale della residenza?

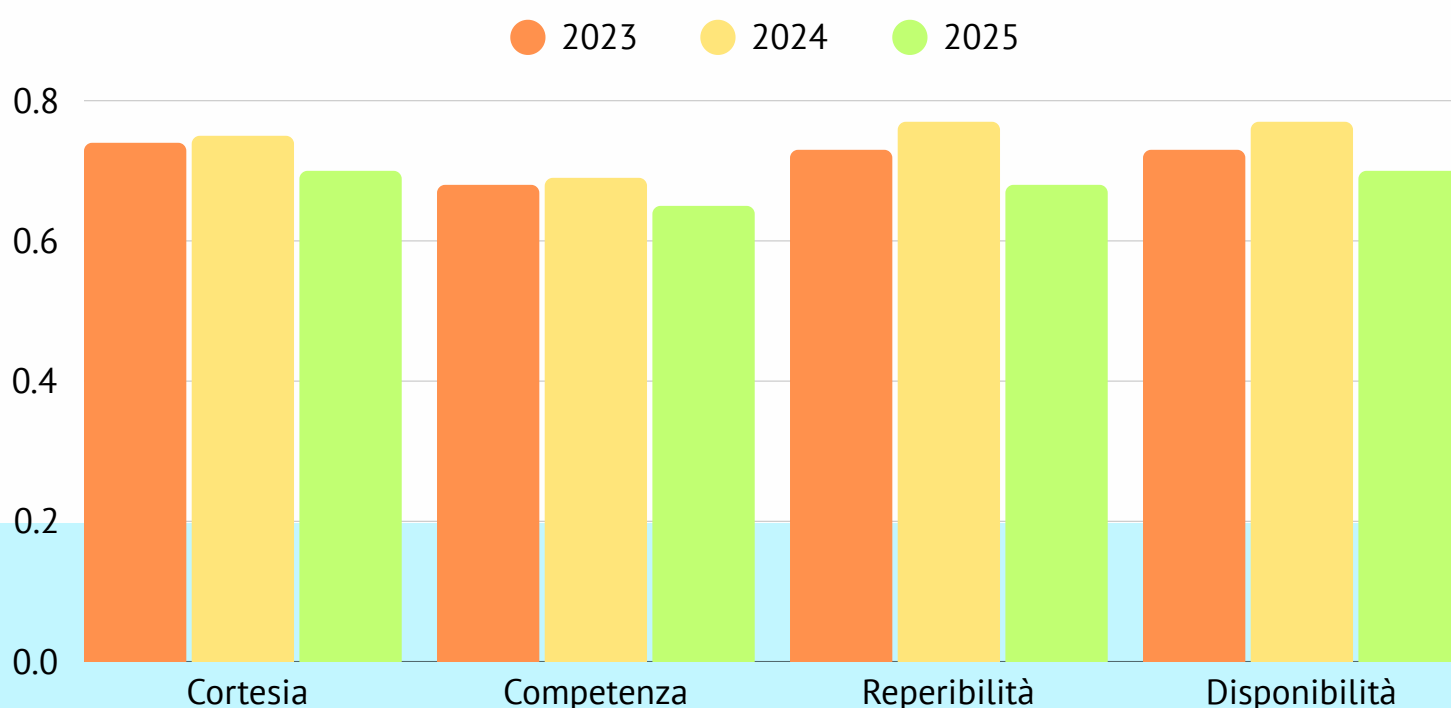


Cortesia e disponibilità	0,7
Competenza	0,65
Reperibilità	0,68
Tempestività negli interventi	0,61
Capacità di agevolare le relazioni	0,61

Il grado di soddisfazione riguardante il personale risulta medio/elevato per tutti i fattori presi in considerazione, inclusi quelli nuovi, anche se con un IIR inferiore rispetto agli altri.

26

Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025



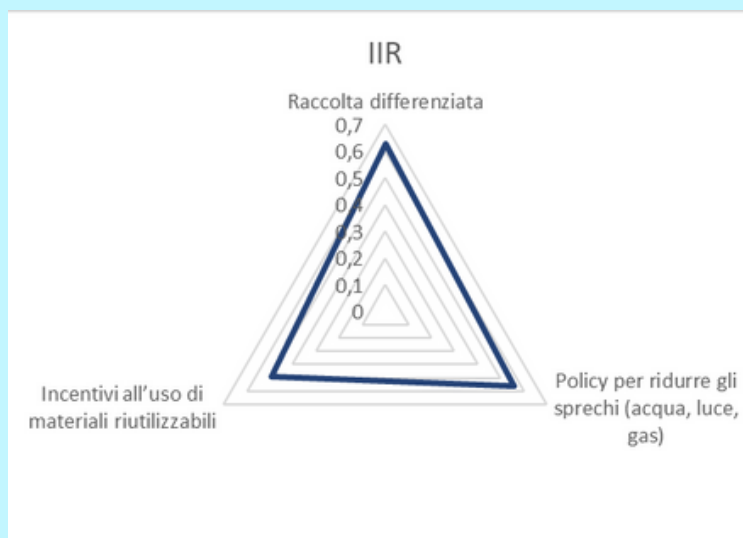
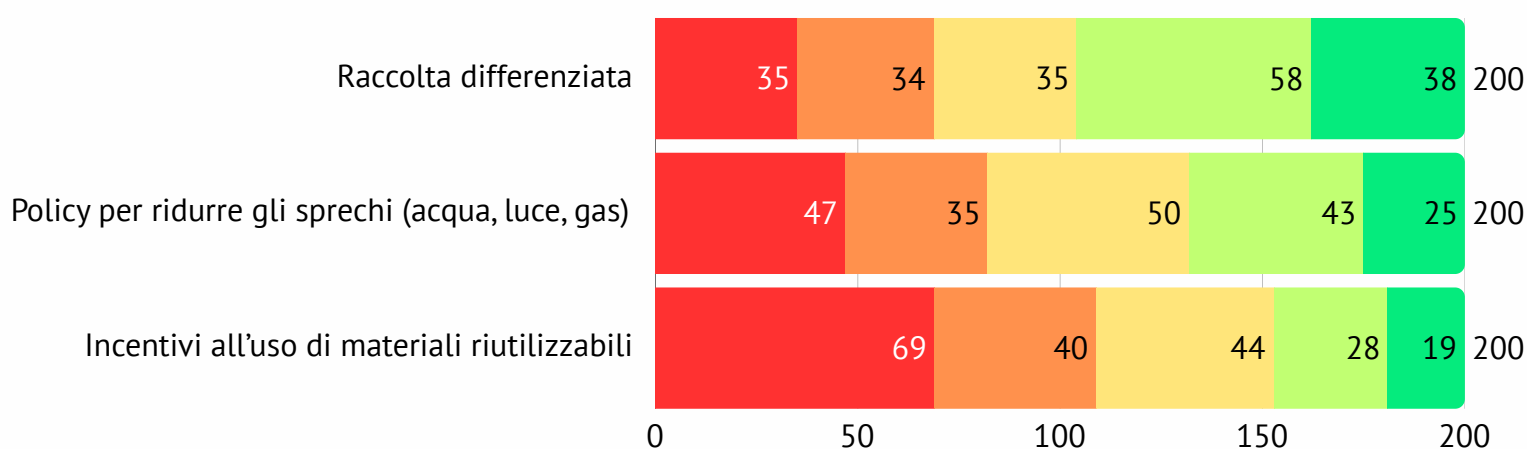
In tutti e 3 gli anni i fattori presi in esame risultano valutati positivamente, con IIR medio-alti, non segnalando quindi particolari criticità. Ciononostante nel 2025 i risultati sono leggermente inferiori rispetto agli anni precedenti. Tempestività e agevolazioni delle relazioni sono valutati leggermente meno positivamente, anche se pur sempre in un intervallo medio-alto.

27

SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Come valuti i seguenti servizi relativi alla SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE della tua residenza?

● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5



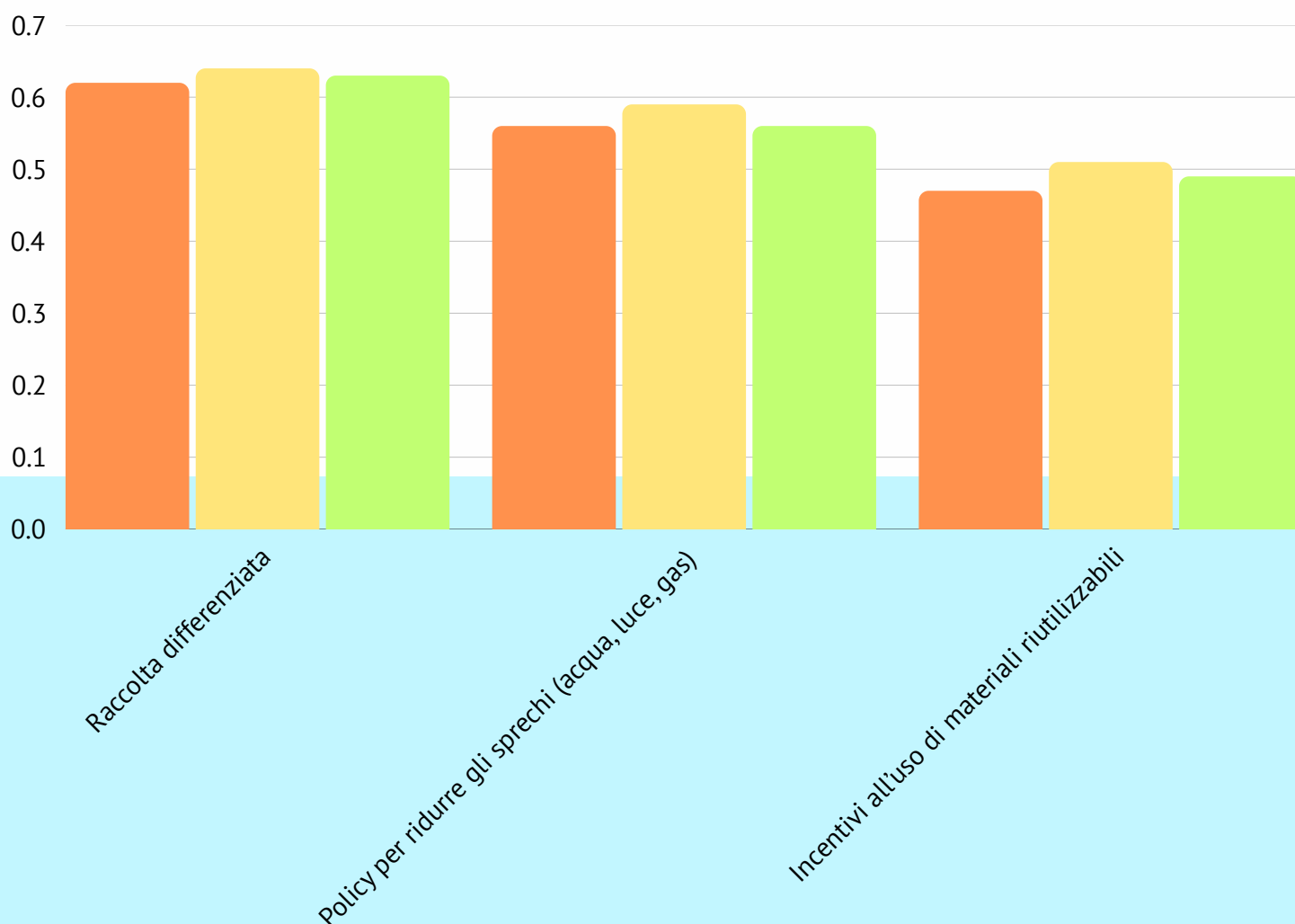
Raccolta differenziata	0,63
Policy per ridurre gli sprechi (acqua, luce, gas)	0,56
Incentivi all'uso di materiali riutilizzabili	0,49

Per quanto riguarda la sostenibilità ambientale, la raccolta differenziata è valutata la più positiva, con un IIR di **0,63**. Al contrario l'incentivo all'uso di materiali riutilizzabili è valutato il meno adeguato, anche se con un IIR medio (**0,49**).

28

Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025

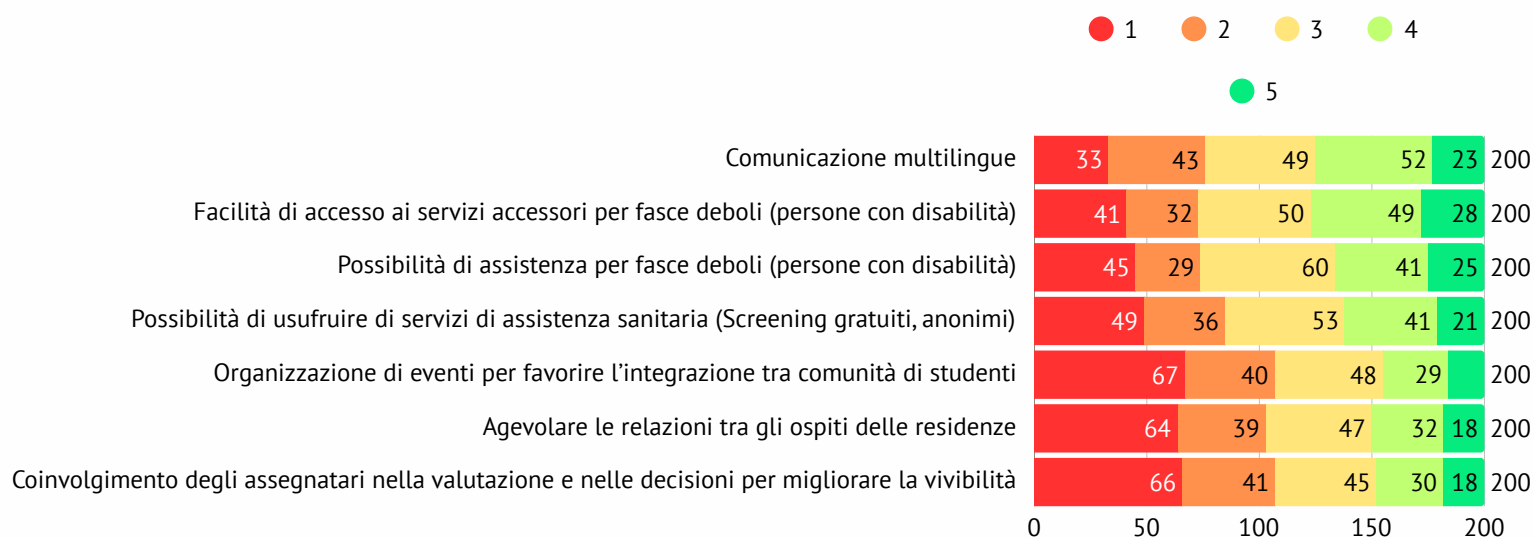
● 2023 ● 2024 ● 2025



Per tutti e 3 i fattori i risultati del 2025 sono leggermente inferiori rispetto al 2024; viceversa risultano leggermente migliori rispetto al 2023. In ogni caso le differenze tra i valori sono trascurabili, mantenendosi in un range tra il medio e il medio-alto.

SOSTENIBILITA' SOCIALE

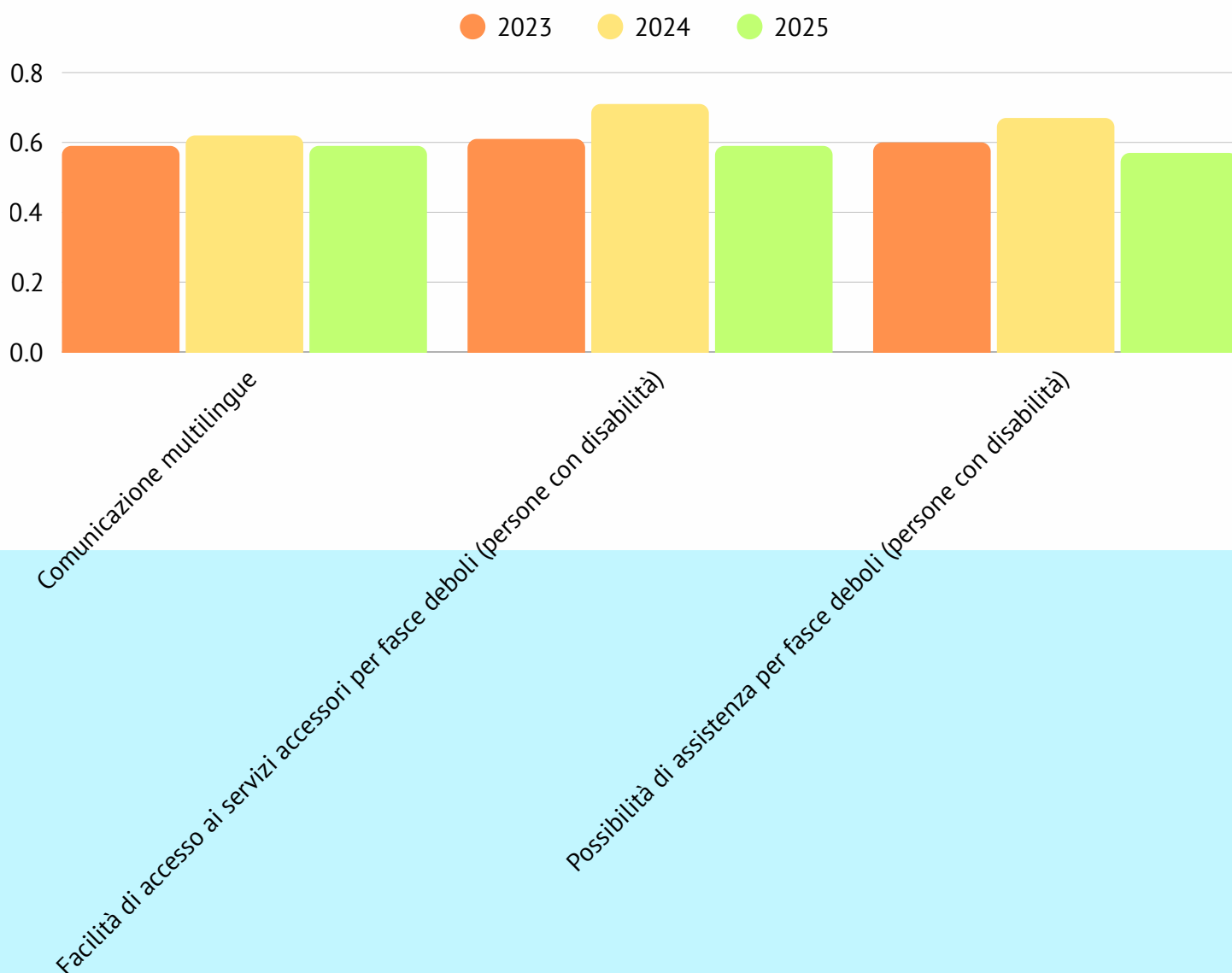
Come valuti i seguenti servizi relativi alla **SOSTENIBILITÀ SOCIALE** della tua residenza?



I fattori relativi alla sostenibilità sociale presentano nella totalità dei casi un IIR medio, compreso tra 0,49 e 0,59. I fattori valutati più positivamente sono la comunicazione multilingue e l'accessibilità per le fasce deboli (0,59). Al contrario l'organizzazione di eventi e il coinvolgimento degli assegnatari nella valutazioni, 2 nuove variabili di analisi, risultano i meno graditi (0,49).

Comunicazione multilingue	0,59
Facilità di accesso ai servizi accessori per fasce deboli (persone con disabilità)	0,59
Possibilità di assistenza per fasce deboli (persone con disabilità)	0,57
Possibilità di usufruire di servizi di assistenza sanitaria (Screening gratuiti, anonimi)	0,55
Organizzazione di eventi per favorire l'integrazione tra comunità di studenti	0,49
Agevolare le relazioni tra gli ospiti delle residenze	0,5
Coinvolgimento degli assegnatari nella valutazione e nelle decisioni per migliorare la vivibilità nelle residenze	0,49

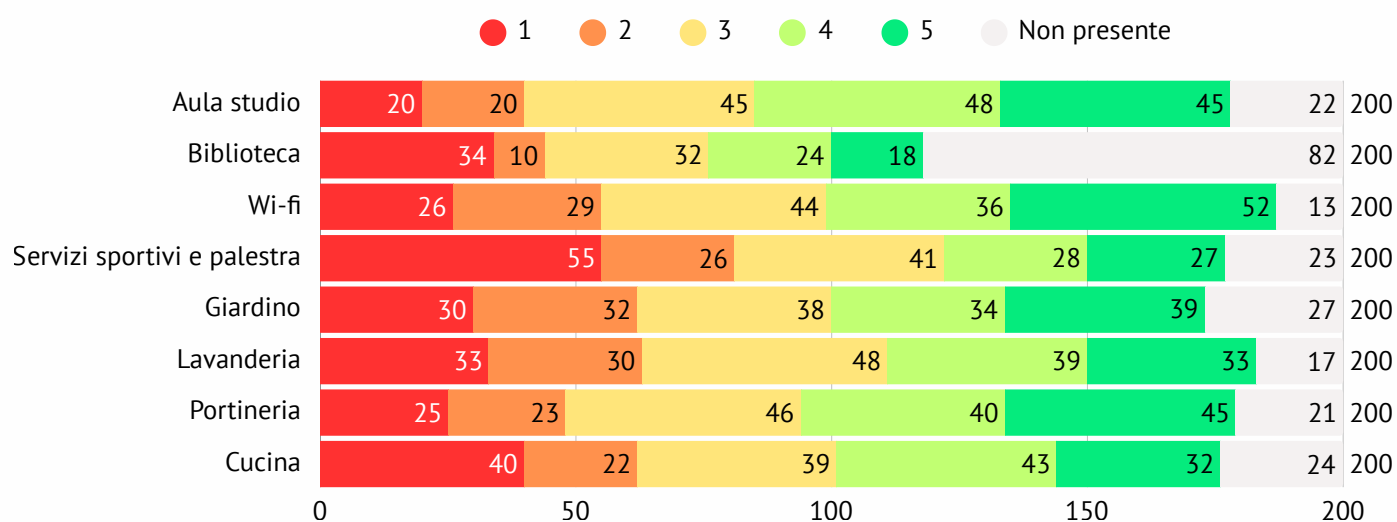
Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025



Per tutti e 3 i fattori i risultati del 2025 sono leggermente inferiori rispetto al 2024 e al 2023. Il fattore che ha mostrato una maggior decrescita è stata la facilità di accesso per le persone con disabilità, passata da un IIR di 0,71 a 0,59, pur mantenendo la vetta dei fattori valutati come più positivi.

32 ACCESSIBILITA' SERVIZI ACCESSORI

Come valuti l'accessibilità dei servizi accessori della residenza per persone con disabilità?

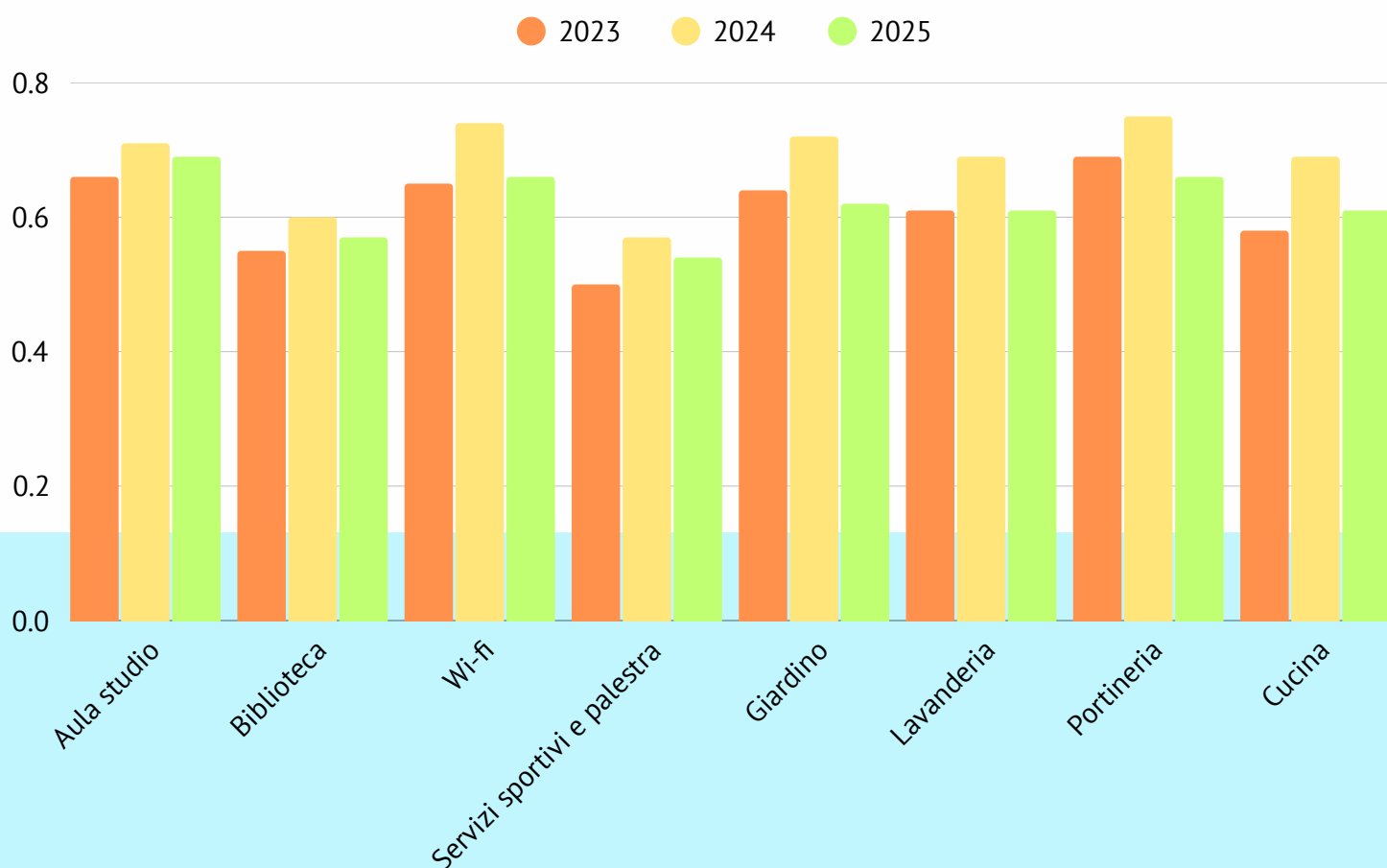


Dai seguenti grafici si evince come la totalità dei servizi accessori delle residenze ESU, analizzata questa volta in riferimento all'accessibilità da parte dei disabili, sia sostanzialmente valutata come adeguata, con IIR medi e medio-alti. Il fattore valutato più positivamente è stato l'aula studio. Come nella precedente valutazione dei singoli servizi i servizi sportivi sono valutati i più negativi. La valutazione dei singoli fattori e dell'accessibilità risulta però in parte contrastante, dato che i numeri delle risposte "non presente" sono differenti. Necessario quindi valutare con una certa cautela i dati ottenuti.

Aula studio	0,69
Biblioteca	0,57
Wi-fi	0,66
Servizi sportivi e palestra	0,54
Giardino	0,62
Lavanderia	0,61
Portineria	0,66
Cucina	0,61

34

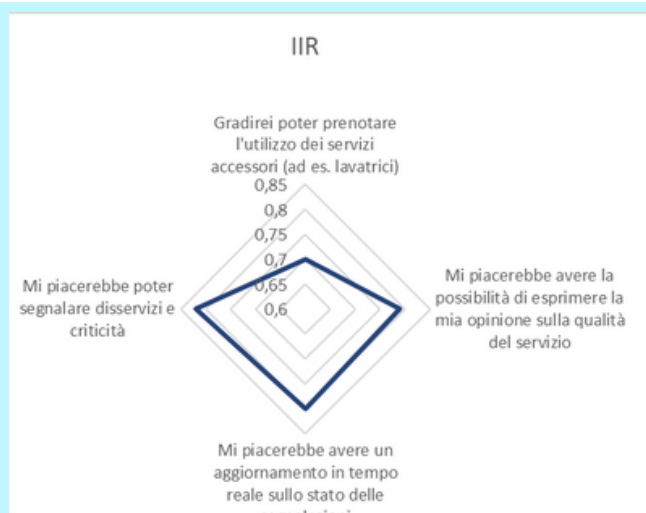
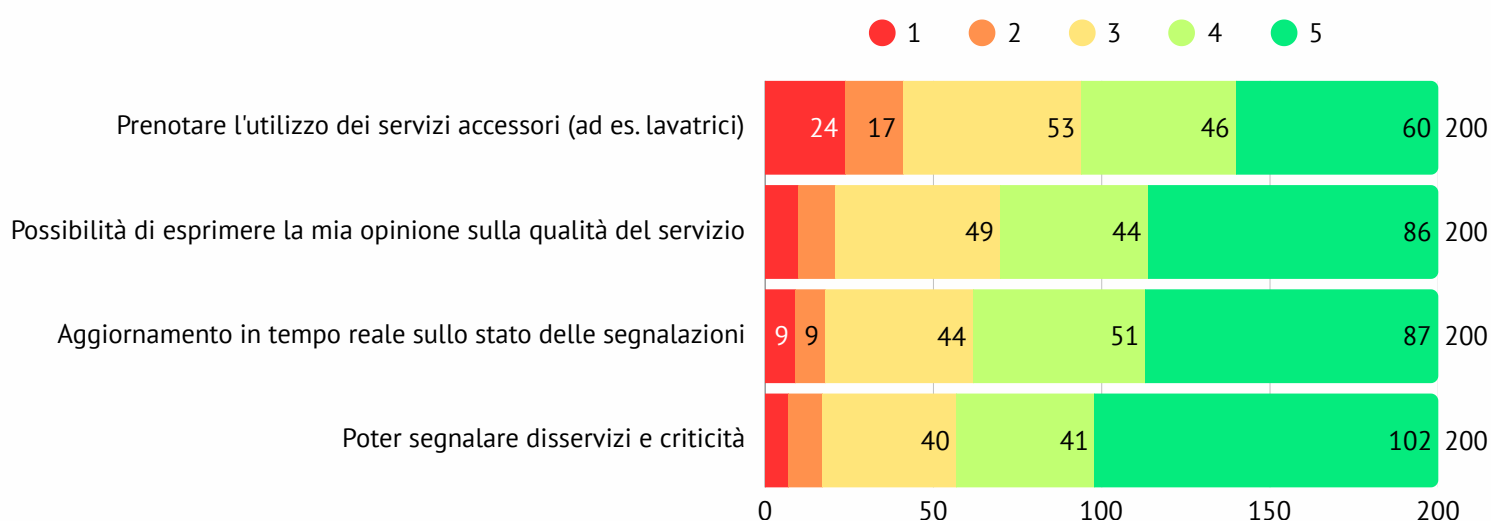
Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025



Rispetto al 2024, nel 2025 tutti i fattori analizzati hanno visto un calo, netto se si guarda a “wi-fi” e “giardino”; pur tuttavia diversi si mantengono nella fascia medio-alta. Rispetto al 2023 invece la maggior parte dei servizi risultano valutati più positivamente, eccetto portineria e giardino, seppur con differenze trascurabili.

SERVIZI DIGITALI

Esprimi il tuo grado di accordo con le seguenti affermazioni relative ai SERVIZI DIGITALI



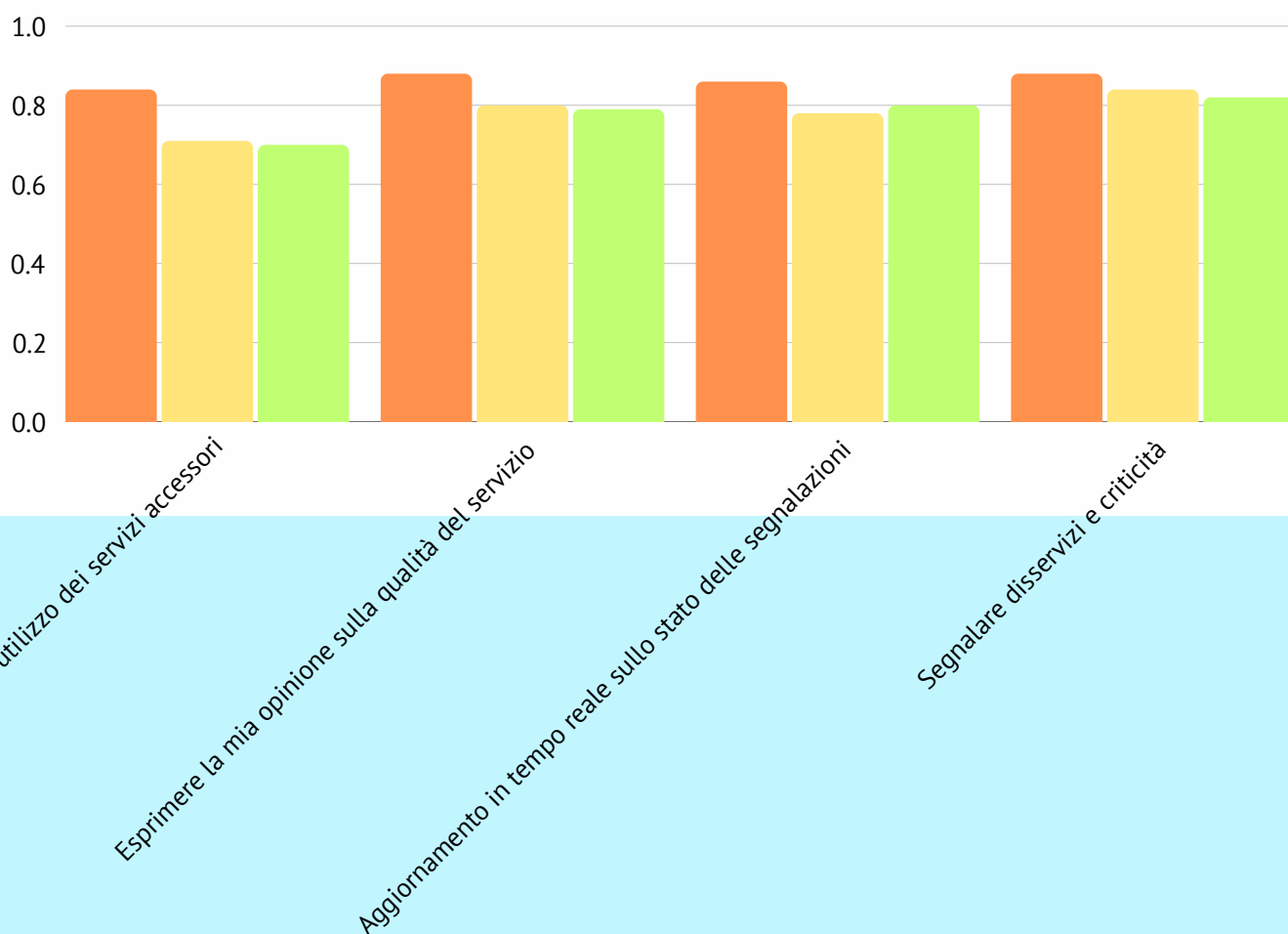
Attraverso questi grafici si comprende come la maggior parte degli utenti sia favorevole all'introduzione di questi servizi digitali, con IIR che superano 0,8 come nel caso della segnalazione di disservizi e criticità. Pur essendo valutata meno positivamente, la prenotazione dei servizi accessori si colloca in un IIR medio-alto (0,7).

Gradirei poter prenotare l'utilizzo dei servizi accessori (ad es. lavatrici)	0,7
Mi piacerebbe avere la possibilità di esprimere la mia opinione sulla qualità del servizio	0,79
Mi piacerebbe avere un aggiornamento in tempo reale sullo stato delle segnalazioni	0,8
Mi piacerebbe poter segnalare disservizi e criticità	0,82

37

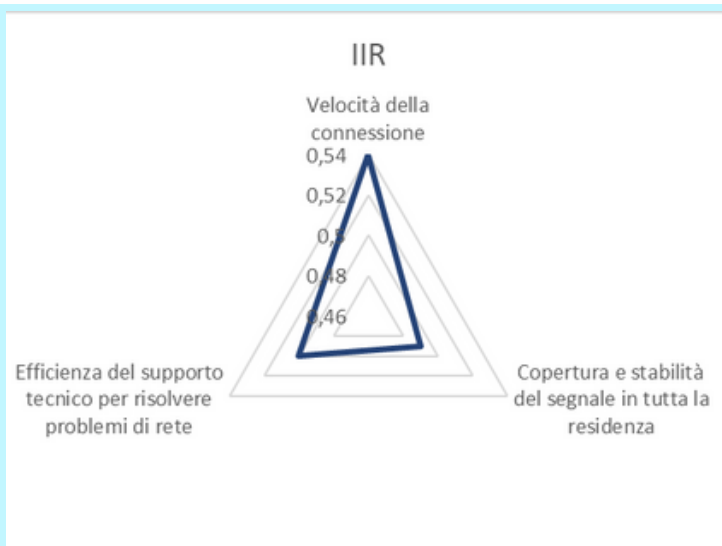
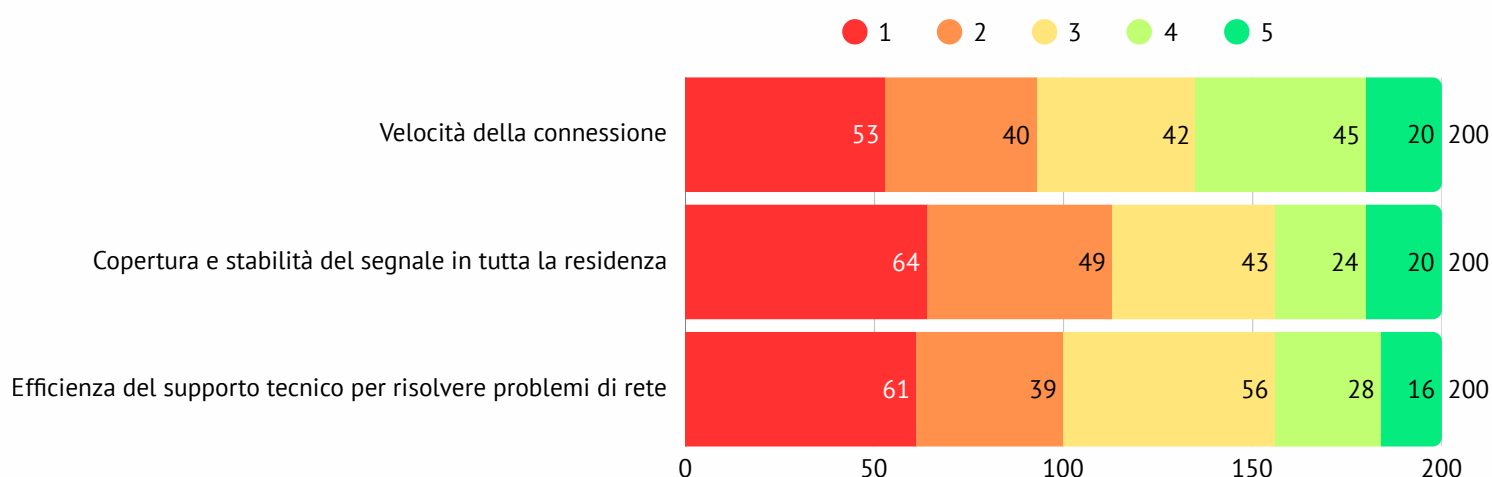
Confronto dell'Indice di Importanza Relativa del 2023-2024-2025

● 2023 ● 2024 ● 2025



Nel 2025 tutti i fattori si mantengono in linea con le valutazioni dell'anno precedente e si mantiene sempre in un range medio-alto o alto. Rispetto al 2023 sia i dati del 2024 che del 2025 risultano inferiori; ciò non toglie che siano percepiti tutt'ora come un'introduzione necessaria per una migliore vivibilità della residenza.

Quanto è efficiente la connessione Wi-fi?



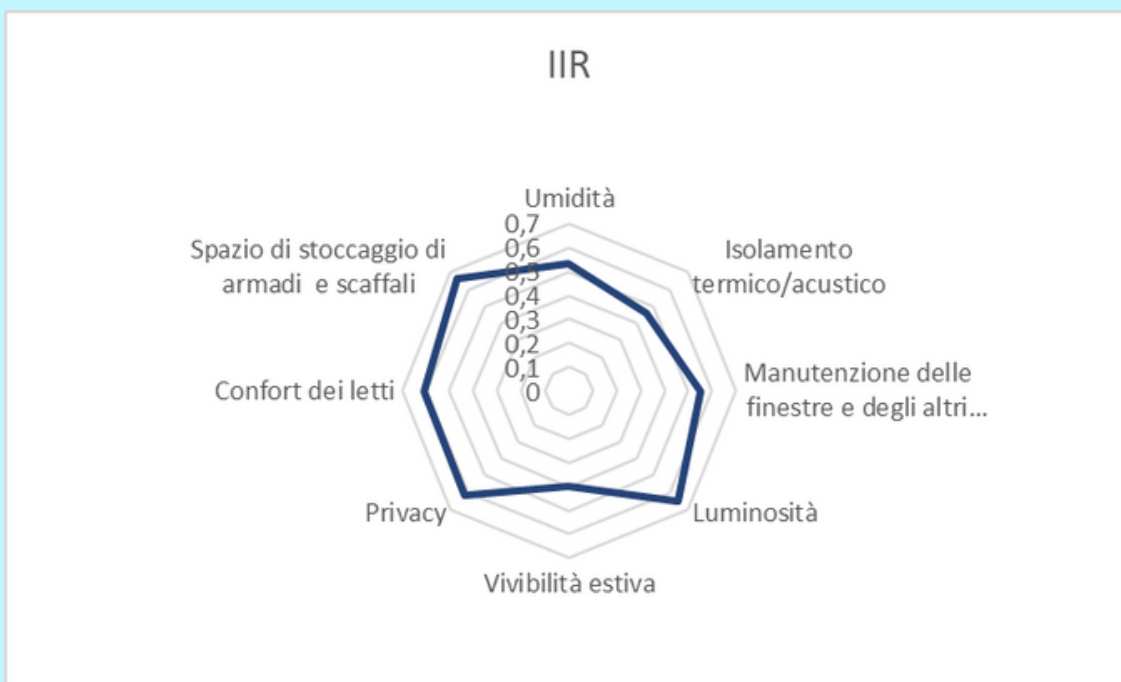
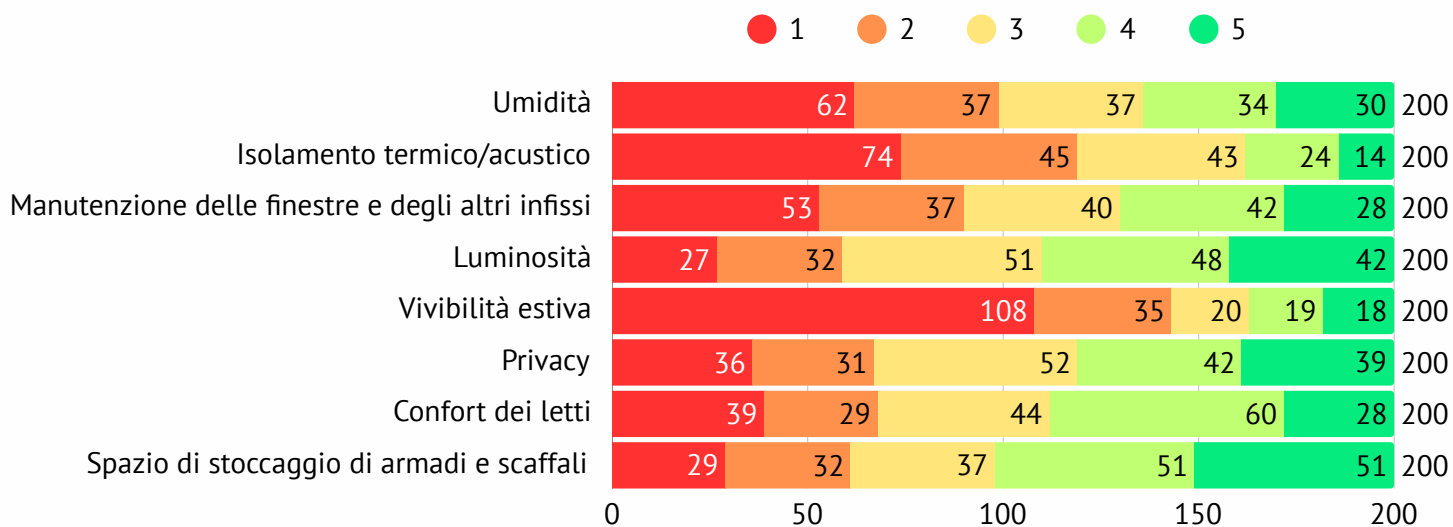
Velocità della connessione	0,54
Copertura e stabilità del segnale in tutta la residenza	0,49
Efficienza del supporto tecnico per risolvere problemi di rete	0,5

La nuova domanda inserita nel questionario a.a 2024/2025 chiede una valutazione più approfondita di un altro degli aspetti ritenuti in passato più deficitari, il Wi-fi. Tutti e 3 i fattori risultano rientranti in un intervallo IIR medio intorno a 0,5. Il fattore valutato più positivamente si rivela essere la velocità della connessione; meno positiva invece la copertura del segnale.

39

LA TUA STANZA

Valutazione specifica della stanza



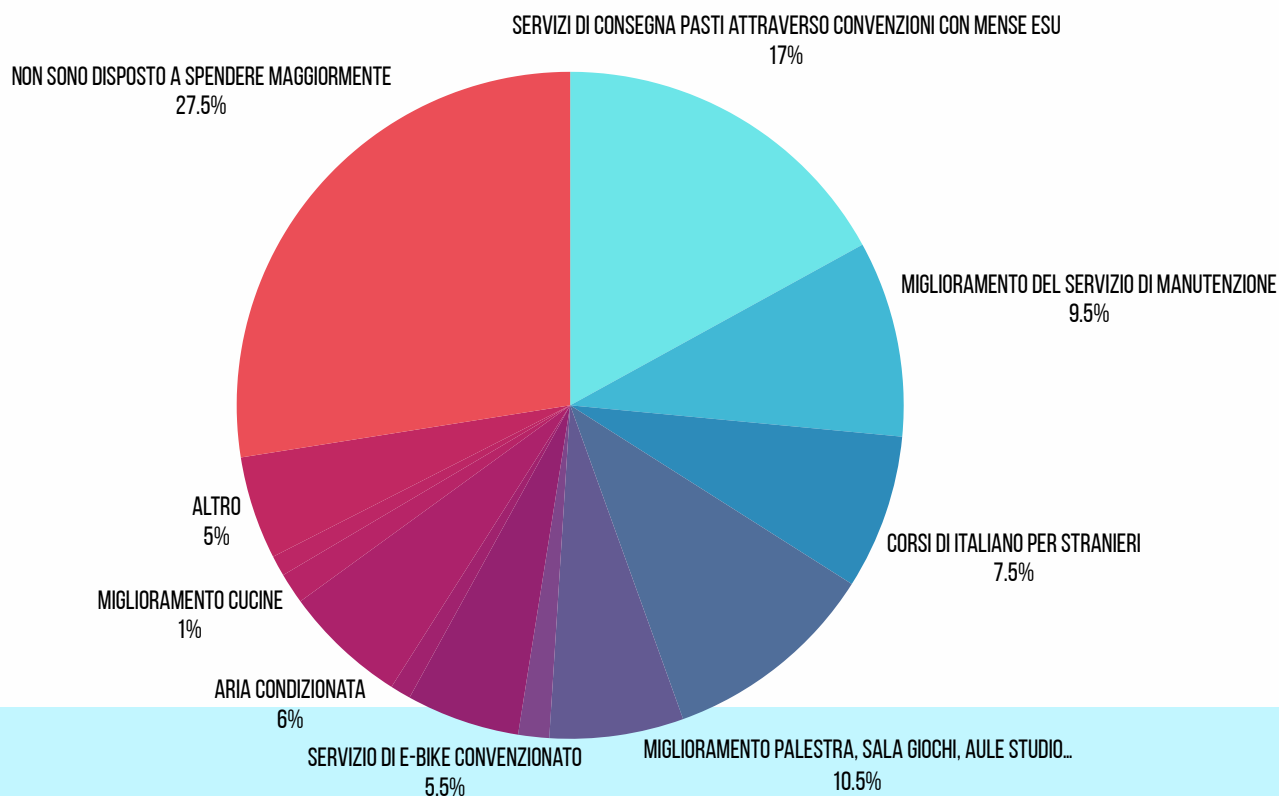
Umidità	0,53
Isolamento termico/acustico	0,46
Manutenzione delle finestre e degli altri infissi	0,55
Luminosità	0,65
Vivibilità estiva	0,4
Privacy	0,62
Confort dei letti	0,61
Spazio di stoccaggio di armadi e scaffali	0,66

Ci dedichiamo ora alla valutazione specifica della propria stanza da parte degli assegnatari. I fattori “luminosità”, “privacy” e “stoccaggio degli armadi” e “confort dei letti” sono valutati positivamente, con IIR medio-alto. I restanti IIR sono medi, anche se si segnalano un paio di aspetti più critici. I fattori valutati meno positivamente sono la vivibilità estiva (0,4) e l’isolamento termico-acustico, che sottolinea come i periodi estivo e invernale rappresentino un punto essenziale su cui intervenire per garantire un migliore benessere abitativo.

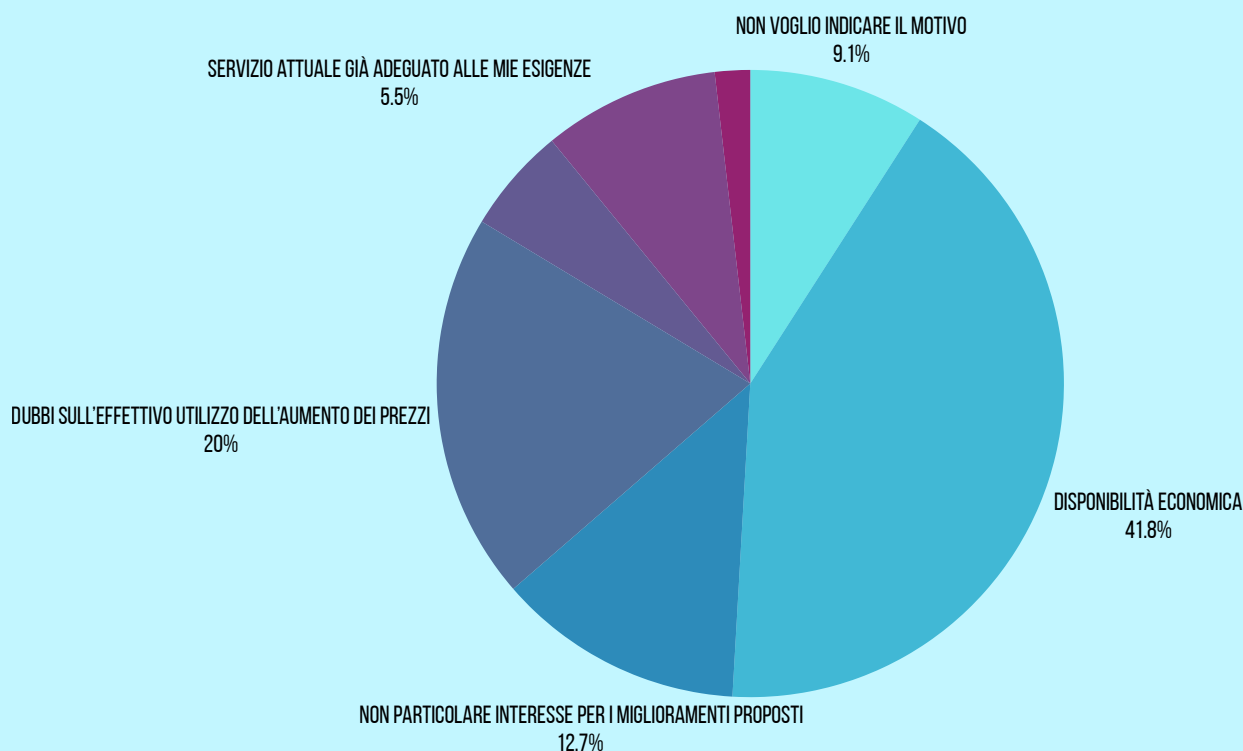
41

DISPONIBILITÀ A PAGARE

Saresti disposto a pagare un prezzo aggiuntivo per migliorare i seguenti servizi?



Quali sono le motivazioni che ti spingono a non voler spendere di più?



- Circa il 72% degli assegnatari di un alloggio ESU ha affermato di essere disposto ad integrare il prezzo per il miglioramento/introduzione di nuovi servizi. I servizi più votati sono stati:
 1. servizio di consegna pasti (17%)
 2. potenziamento del servizio di manutenzione (9,5%)
 3. miglioramento della palestra/sala giochi (10.5%).Anche i restanti servizi hanno ricevuto valutazioni positive intorno al 6-7%, sottolineando quindi la volontà comunque di un miglioramento generale dei servizi.
- Circa il 28% (nel 2024 il 31%) si è dimostrato contrario ad un aumento delle tariffe per il potenziamento/inserimento di servizi. Quasi il 50% delle risposte negative è relativa alla mancanza della disponibilità economica per supportare un aumento dei prezzi. Il 20% si è invece dimostrato dubbioso sugli effettivi fini dell'aumento. Solo un 1 rispondente su 10 si dichiara non interessato ai nuovi servizi offerti, mentre solo una minima percentuale afferma di non voler ripresentare la propria candidatura ad un alloggio Esu, sottolineando comunque che la residenza si dimostra una valida opzione di alloggio. Ciononostante un 10% afferma che altre opzioni potrebbero diventare economicamente più vantaggiose. Pur essendo circa $\frac{1}{4}$ dei rispondenti non disponibile a pagare ulteriormente, le loro preoccupazioni non possono essere sottovalutate.



43 MIGLIORAMENTI URGENTI

Qual è il miglioramento che ritieni essere più urgente da apportare nella tua residenza?

Le proposte di miglioramento si concentrano su alcune aree ritenute particolarmente critiche, con un'enfasi particolare sul comfort abitativo di base, che segnala diverse criticità.

Il miglioramento più urgente e citato in modo preponderante è l'installazione e il corretto funzionamento di sistemi di **climatizzazione** (aria condizionata) e riscaldamento; non a caso la vivibilità estiva e l'isolamento termico/acustico erano gli aspetti valutati meno positivamente. Gli studenti descrivono le stanze come "invivibili" durante i mesi estivi, al punto da rendere impossibile sia studiare che dormire. La mancanza di un impianto di raffrescamento efficiente è percepita come una carenza inaccettabile, acuita dal fatto che le segnalazioni per le avarie (ad esempio, l'AC guasto per settimane) rimangono inevase. Allo stesso modo, un riscaldamento inefficace in inverno contribuisce a un discomfort generale in questi determinati periodi dell'anno.

La seconda area di intervento prioritario riguarda la **manutenzione ordinaria e la pulizia**. Le lamentele su questo fronte sono numerose e dettagliate: infissi vecchi che non isolano, presenza di muffa e umidità nelle stanze e nei bagni, impianti idraulici difettosi, mobili e arredi deteriorati. La pulizia degli spazi comuni, in particolare delle cucine e dei bagni, è giudicata insufficiente e superficiale. Gli studenti chiedono interventi non occasionali e un sistema di manutenzione più reattivo ed efficiente che non li costringa a vivere in attesa per mesi.

44

Un altro tema ricorrente è il potenziamento e l'**adeguamento degli spazi comuni**. Le cucine, dove presenti, sono ritenute troppo piccole, sovraffollate e dotate di un numero insufficiente di fornelli e frigoriferi; sono segnalati anche a episodi di furti di cibo. Si richiedono cucine più grandi, meglio attrezzate e più posti a sedere. Anche le lavanderie a pagamento sono un punto dolente, con richieste di renderle gratuite o almeno più pulite e funzionali.

Infine, vengono segnalate altre criticità importanti:

- connessione **Wi-Fi**, spesso descritta come lenta e inaffidabile, al punto da non permettere di seguire lezioni online;
- necessità di una **migliore sorveglianza e applicazione del regolamento** (soprattutto per quanto riguarda il rispetto del silenzio notturno e il comportamento incivile di alcuni residenti);
- **manutenzione del giardino**, ove presente, con richieste di taglio regolare dell'erba per limitare gli insetti.

In sintesi, gli assegnatari richiedono interventi strutturali immediati, soprattutto sul controllo climatico, e un cambio di passo nella gestione della manutenzione e della pulizia.

Quale servizio toglieresti?

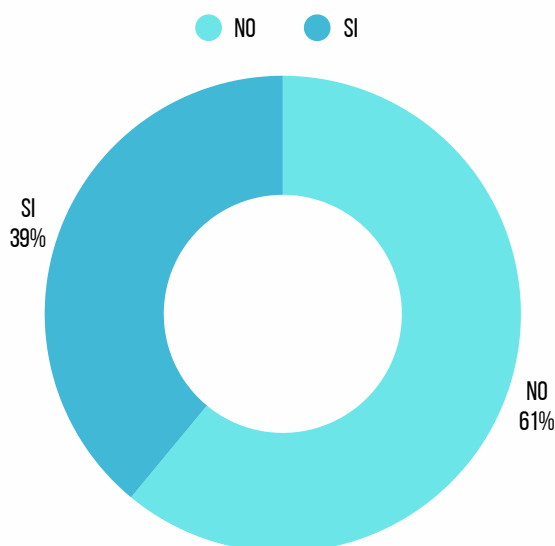
Dall'analisi delle risposte fornite dagli studenti, emerge un sentimento chiaro e univoco: la stragrande maggioranza **non desidera la rimozione di alcun servizio**. Circa l'85% delle risposte rientra in questa categoria, esprimendo concetti come "nessuno", "nulla", "niente" o frasi equivalenti in inglese come "none", "nothing", "don't remove any". Molti rispondenti aggiungono che i servizi sono già pochi e che semmai andrebbero potenziati o migliorati, non eliminati.

Una piccola minoranza di risposte (poco più di una diecina) suggerisce invece la rimozione di servizi specifici, principalmente quelli percepiti come inefficienti, poco utili o addirittura dannosi. Le critiche si concentrano su:

- Servizi di portineria , descritti come inefficaci, inutili o composti da personale non disponibile.
- Palestre e sale giochi, considerate sottoutilizzate, poco attrezzate o fonte di disturbo.
- Il servizio di lavanderia a pagamento, ritenuto ingiusto.
- Il sistema di segnalazione dei problemi, definito "finto" e inefficace poiché le richieste spesso rimangono inevase.

In sintesi, il messaggio principale è che non c'è un servizio che gli studenti vogliono eliminare, ma piuttosto si desidererebbe che quelli esistenti venissero resi pienamente funzionanti, efficienti e all'altezza delle aspettative.

Ritieni che gli spazi siano sottoutilizzati/sovraffollati? Quali?



Dall'analisi delle risposte relative al 39% di affermazioni positive relative al sottoutilizzo/sovraffollamento di alcuni spazi emerge un quadro chiaro delle criticità riscontrate dagli studenti nei servizi offerti dalla propria residenza.

Il problema più urgente e maggiormente segnalato riguarda il **sovraffollamento delle cucine**. Gli studenti riferiscono di non poter cucinare negli orari di punta per la carenza di postazioni e di dovere spesso consumare i pasti nelle proprie stanze per l'impossibilità di trovare posti a sedere.

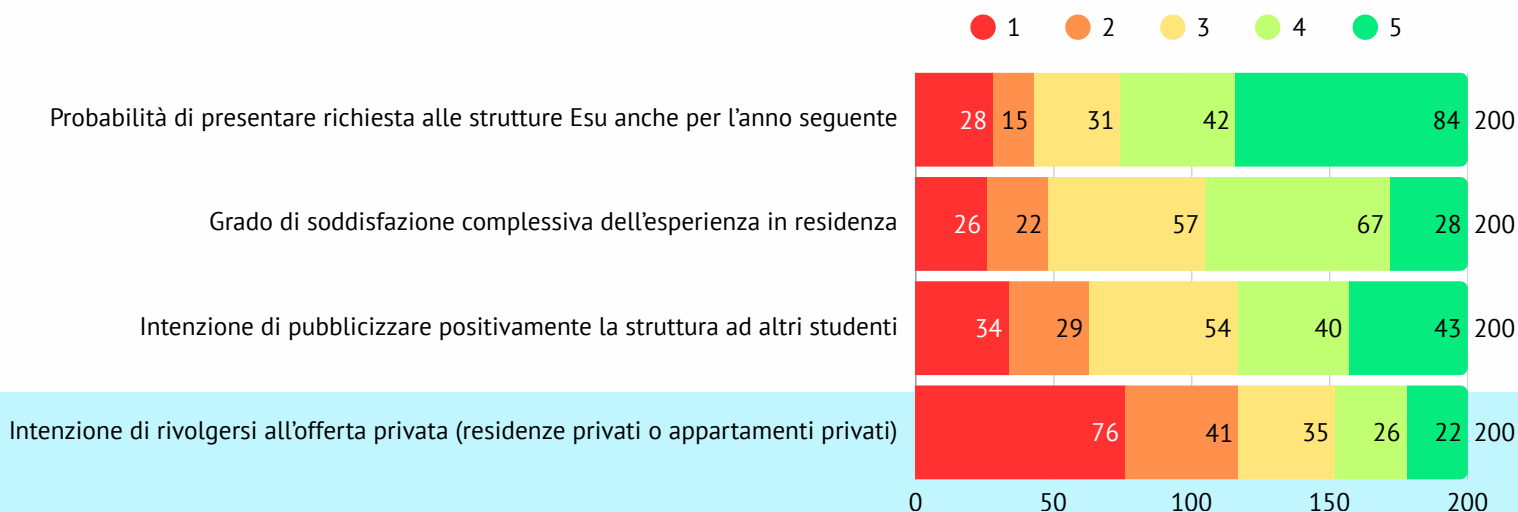
Al contrario, le **aule studio** e le **palestre** risultano ampiamente sottoutilizzate, principalmente a causa di carenze strutturali (attrezzature insufficienti in palestra) e del discomfort climatico (troppo caldo d'estate e troppo freddo d'inverno), che le rendono di fatto inutilizzabili per ampi periodi dell'anno.

Diversi assegnatari, pur ritenendo presente questo problema, non hanno indicato nello specifico quali siano effettivamente i servizi sovra o sottoutilizzati.

47

POTENZIALI RICANDIDATURE

In base alla tua esperienza, ti sentiresti di consigliare questa residenza o di ricandidarti per un nuovo alloggio in Esu?



Probabilità di presentare richiesta di alloggio alle strutture Esu anche per l'anno seguente	0,74
Grado di soddisfazione complessiva dell'esperienza in residenza	0,65
Intenzione di pubblicizzare positivamente la struttura ad altri studenti	0,63
Intenzione di rivolgersi all'offerta privata (residenze privati o appartamenti privati)	0,48

Gli assegnatari hanno ritenuto, in maniera preponderante, di pensare di ripresentare la propria candidatura anche per il successivo anno accademico. Lo stesso grado di soddisfazione generale dell'esperienza in residenza è valutato positivamente, seppur con le criticità già segnalate in precedenza che in ogni caso non influiscono così pesantemente sulla valutazione complessiva, sottolineando come la residenza Esu sia una valida opzione di alloggio. La stessa volontà di pubblicizzare positivamente la propria struttura, seppur con dei distinguo come vedremo successivamente, evidenzia quanto precedentemente affermato. L'intenzione di rivolgersi al privato presenta l'IIR inferiore (0,48) ma comunque non può essere definita come irrilevante.

CONFRONTO RESIDENZA-APPARTAMENTO PRIVATO

Potresti indicare almeno due aspetti positivi che ha una residenza rispetto ad una residenza privata, ad un appartamento privato o ad un collegio universitario?

Dall'analisi delle risposte emergono chiaramente una serie di vantaggi specifici percepiti come i più rilevanti dagli studenti nella scelta di alloggiare in una residenza universitaria.

Il fattore predominante è il **costo agevolato**, menzionato in modo esplicito in oltre 70 risposte. Gli studenti apprezzano profondamente il prezzo più accessibile rispetto al mercato privato, l'inclusione delle bollette nel canone e l'assenza di costi imprevisti. Questo aspetto economico è spesso associato alla sicurezza di un contratto legale e alla tranquillità di non dover interagire con proprietari privati.

Il secondo pilastro degli aspetti positivi è la **vita sociale** e la creazione di una **comunità studentesca**. Molti studenti sottolineano la possibilità di fare amicizia, socializzare e interagire con persone di diverse culture in modo spontaneo, il che è visto come un valore aggiunto fondamentale, specialmente per le matricole.

Altri servizi apprezzati includono la **portineria 24/7**, la **vicinanza alle sedi universitarie**, la disponibilità di **aule studio** e la presenza di servizi come **lavanderie, palestre e aree relax**.

Alcuni evidenziano anche il vantaggio di avere **manutenzione** inclusa, anche se su questo punto le opinioni sono più contrastanti data anche la valutazione per lo più negativa data dagli assegnatari a questo servizio.

Potresti indicare almeno due aspetti negativi che ha una residenza rispetto ad una residenza privata, ad un appartamento privato o ad un collegio universitario?

Dall'analisi delle risposte fornite dagli studenti riguardo agli aspetti negativi della vita in residenza, emerge un quadro articolato ma coerente con le criticità già valutate in precedenza.

Il problema più sentito e menzionato riguarda le gravi carenze nella **manutenzione** e nella **pulizia**. Gli studenti segnalano con frustrazione la lentezza, se non l'assenza totale, degli interventi di manutenzione, specialmente per problematiche cruciali come il malfunzionamento dell'aria condizionata d'estate o del riscaldamento d'inverno. Il sistema di segnalazione viene percepito come un mero adempimento formale, inefficace e inconcludente. A questo si somma lo stato di trascuratezza e la limitata pulizia degli spazi comuni, in particolare cucine e bagni, un problema acuito dal comportamento irrispettoso di alcuni residenti e da pulizie spesso giudicate superficiali e insufficienti.

Un secondo macro-problema è il sovraffollamento e l'inadeguatezza degli spazi comuni. Le **cucine** si configurano come l'epicentro di questa criticità: sono descritte come troppo piccole, dotate di un numero insufficiente di fornelli e di posti a sedere, e incredibilmente affollate, tanto da rendere difficoltoso cucinare negli orari di punta. Anche i **bagni** in comune, laddove presenti, sono spesso condivisi da un numero eccessivo di persone.

A livello abitativo, molti edifici sono descritti come datati e con problemi strutturali. Gli studenti lamentano **infissi vecchi** che non isolano né dal caldo né dal freddo, mobili di bassa qualità, problemi ricorrenti di **umidità e muffa** sulle pareti, e una scarsa **insonorizzazione** tra le stanze, che lede la privacy e causa disturbo. La mancanza o il malfunzionamento di un impianto di **aria condizionata** efficiente è una delle note dolenti più ricorrenti.

Infine, vengono sollevate critiche riguardanti il **regolamento** e la sua applicazione. Le regole sugli ospiti (e in particolare il divieto di farli pernottare) sono considerate da alcuni troppo rigide. In alcuni casi, viene segnalata inefficienza e scarsa empatia da parte del personale di portineria e della direzione, percepiti come distanti e non realmente interessati a risolvere i problemi dei residenti. Un alto grado di frustrazione deriva anche dalla percezione di **non essere ascoltati** quando si segnalano problemi che compromettono la qualità della vita.



CONFRONTO TRA LE MAGGIORI RESIDENZE ESU

- **CECCARELLI**
- **COLOMBO**
- **COPERNICO**
- **NIEVO**

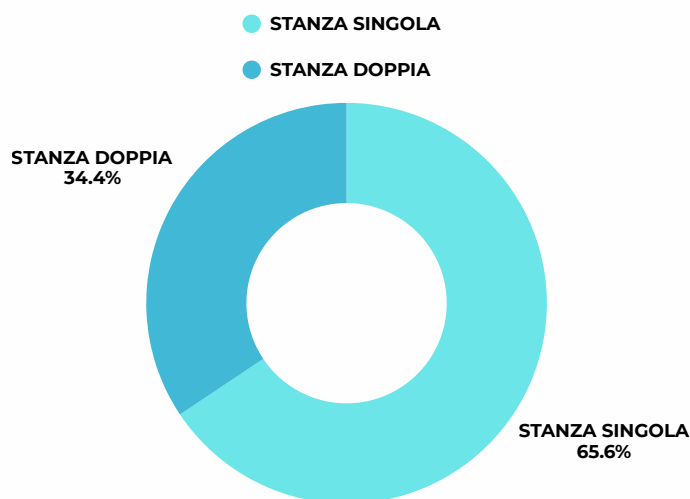
La scelta di selezionare queste 4 residenze è avvenuta sulla base della più alta percentuale di rispondenti al questionario, in maniera tale da avere un più alto campione di valutazioni con cui procedere all'analisi specifica della singola residenza e al confronto diretto tra le residenze.

Oltre a ciò sono state selezionate 2 residenze che hanno avuto una percentuale di risposte altalenante nel corso degli anni come Ceccarelli e Colombo, una che ha visto nell'ultimo anno una crescita delle risposte molto importante come Nievo, mentre una come Copernico un calo costante ma non eccessivo (Copernico è stata preferita alla Nord Piovego dal momento che presenta un numero di risposte doppio, fornendo quindi una valutazione più chiara della percezione della qualità nella residenza).

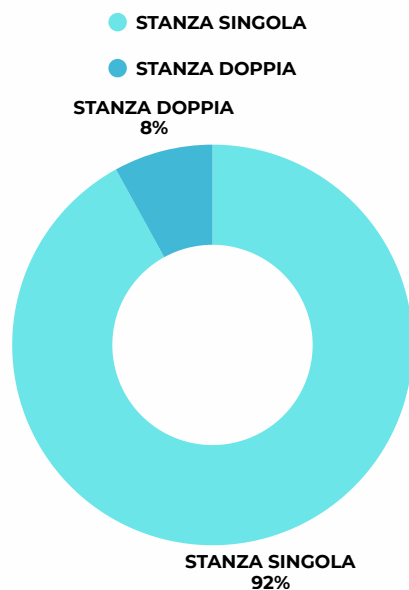
53

TIPOLOGIA DI STANZA

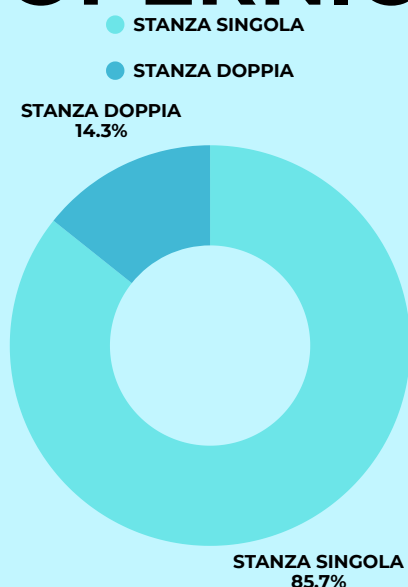
CECCARELLI



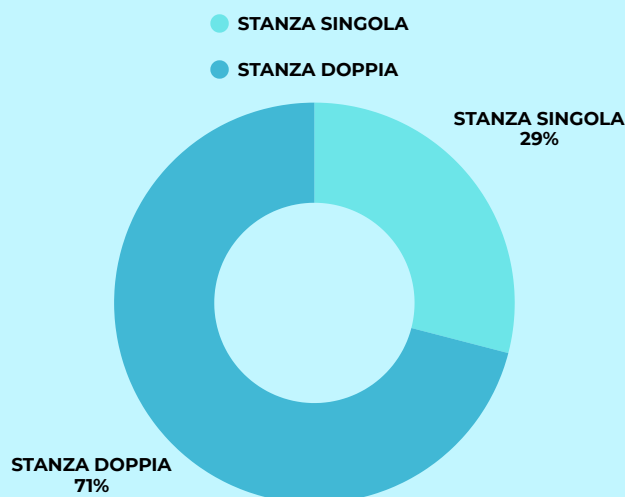
COLOMBO



COPERNICO



NIEVO



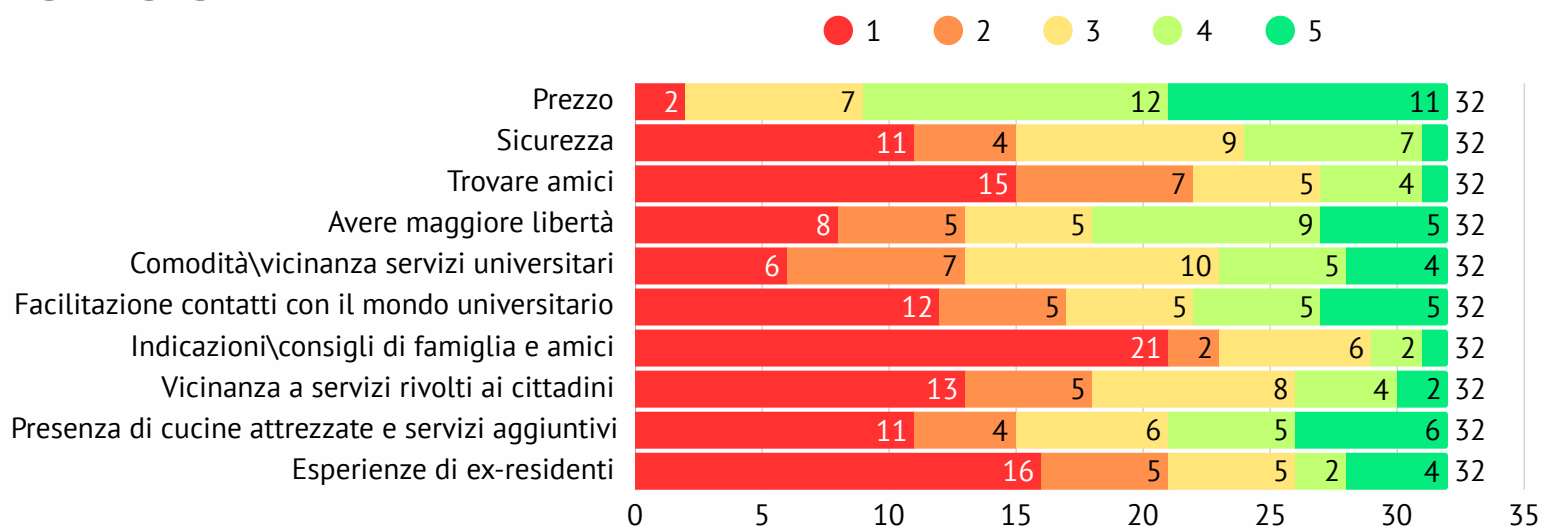
Eccetto che nella residenza Nieveo, le residenze sono caratterizzate da una maggioranza di stanze singole, con una quasi totalità nella residenza Colombo (92%).

54

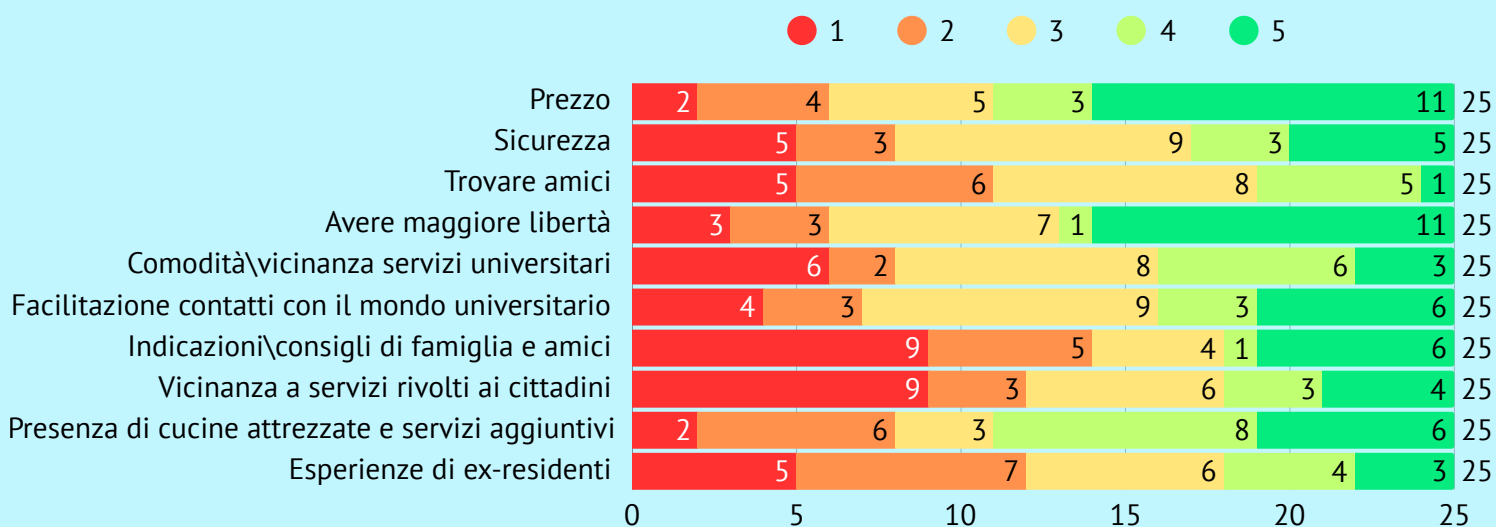
SCELTA RESIDENZA

Quanto hanno inciso nella scelta della residenza ESU i seguenti fattori?

CECCARELLI

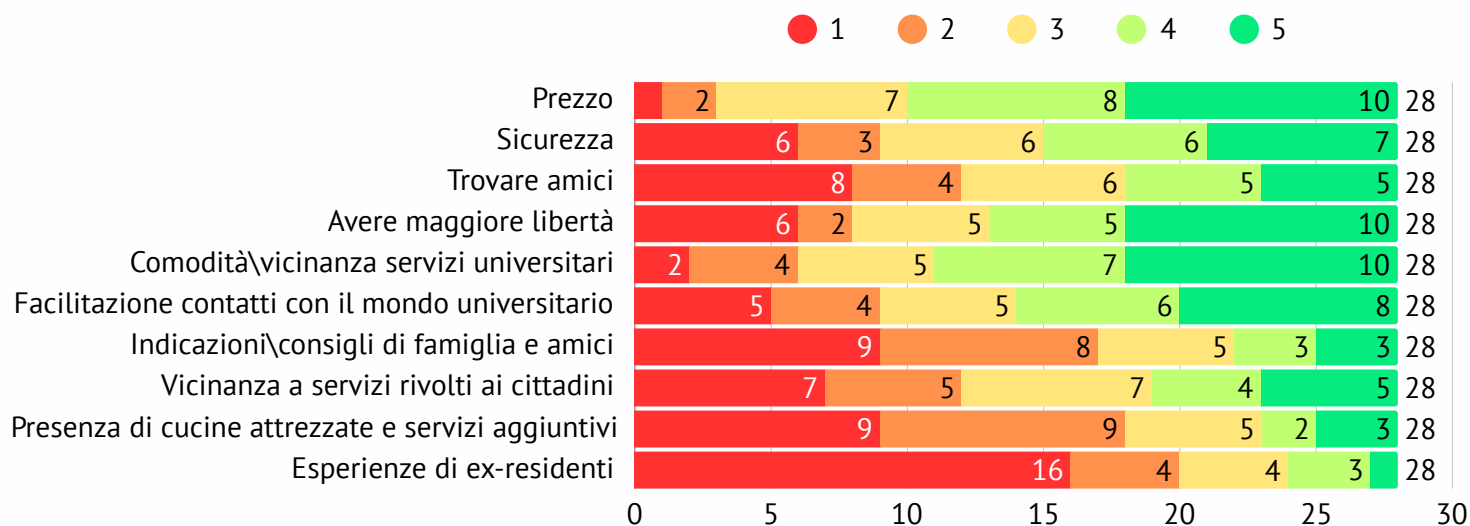


COLOMBO

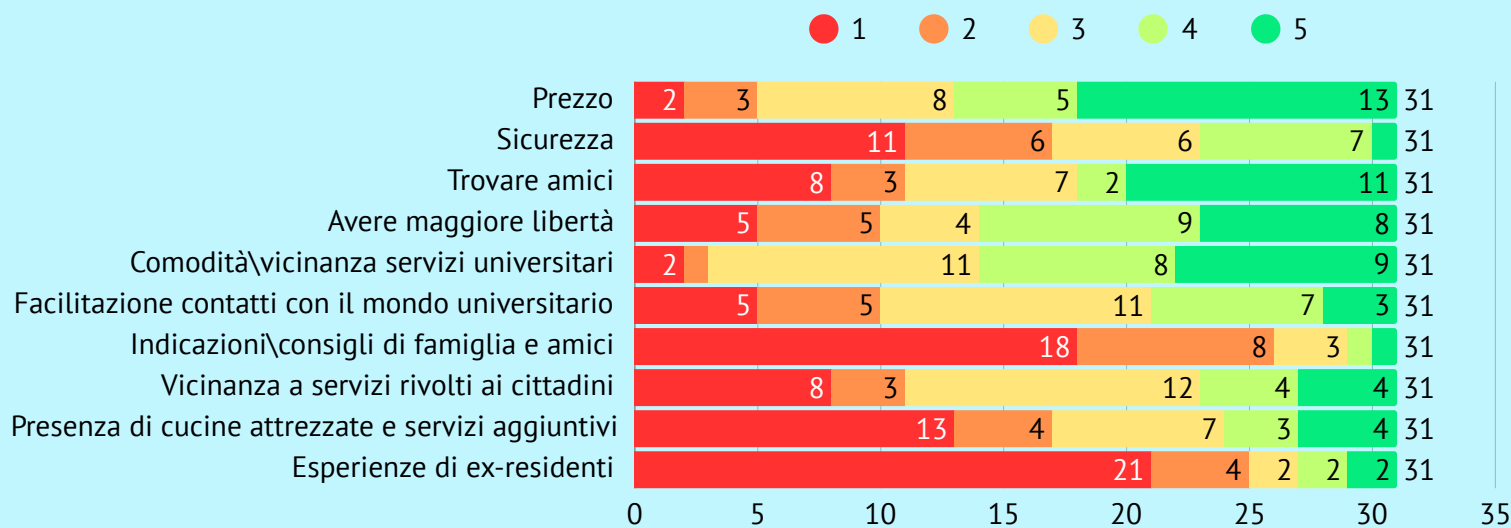


55

COPERNICO



NIEVO



IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Prezzo	0,79	0,77	0,77	0,75
Sicurezza	0,47	0,6	0,64	0,47
Trovare amici	0,41	0,53	0,56	0,63
Avere maggiore libertà	0,52	0,71	0,68	0,66
Comodità\vicinanza servizi universitari	0,56	0,58	0,74	0,73
Facilitazione contatti con il mondo universitario	0,51	0,63	0,66	0,59
Indicazioni\consigli di famiglia e amici	0,35	0,52	0,48	0,33
Vicinanza a servizi rivolti ai cittadini	0,46	0,52	0,56	0,55
Presenza di cucine attrezzate e servizi aggiuntivi (palestra, lavanderia, sala giochi, giardino)	0,54	0,68	0,46	0,48
Esperienze di ex-residenti	0,41	0,54	0,38	0,34

IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,5	0,61	0,59	0,55

In tutte e 4 le residenze il prezzo è stata l'opzione sicuramente più determinate nella scelta della residenza, con IIR di quasi 0,8. Le opzioni meno rilevanti nella scelta sono risultate essere:

- per Ceccarelli, Colombo e Nievo i consigli di famiglia e amici, anche se Colombo in questo fattore presenta l'IIR più elevato tra le 4;
- per Copernico l'esperienza di ex residenti.

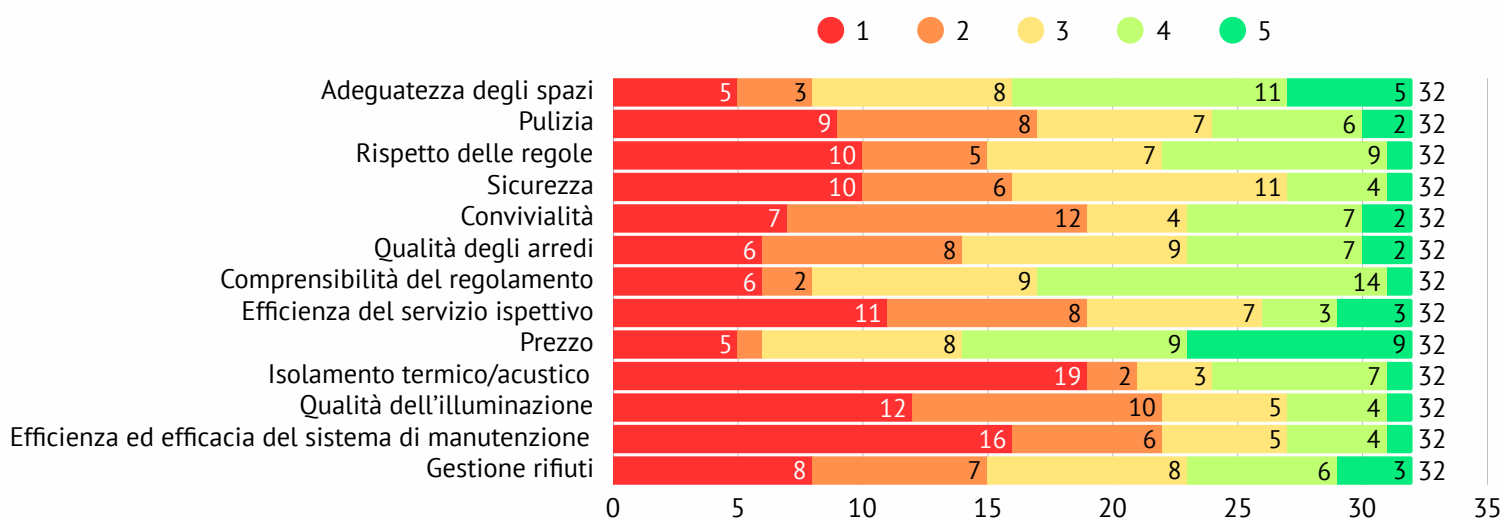
In generale l'esperienza di ex residenti e i consigli dei famigliari rappresentano i fattori meno determinanti nella scelta della residenza.

58

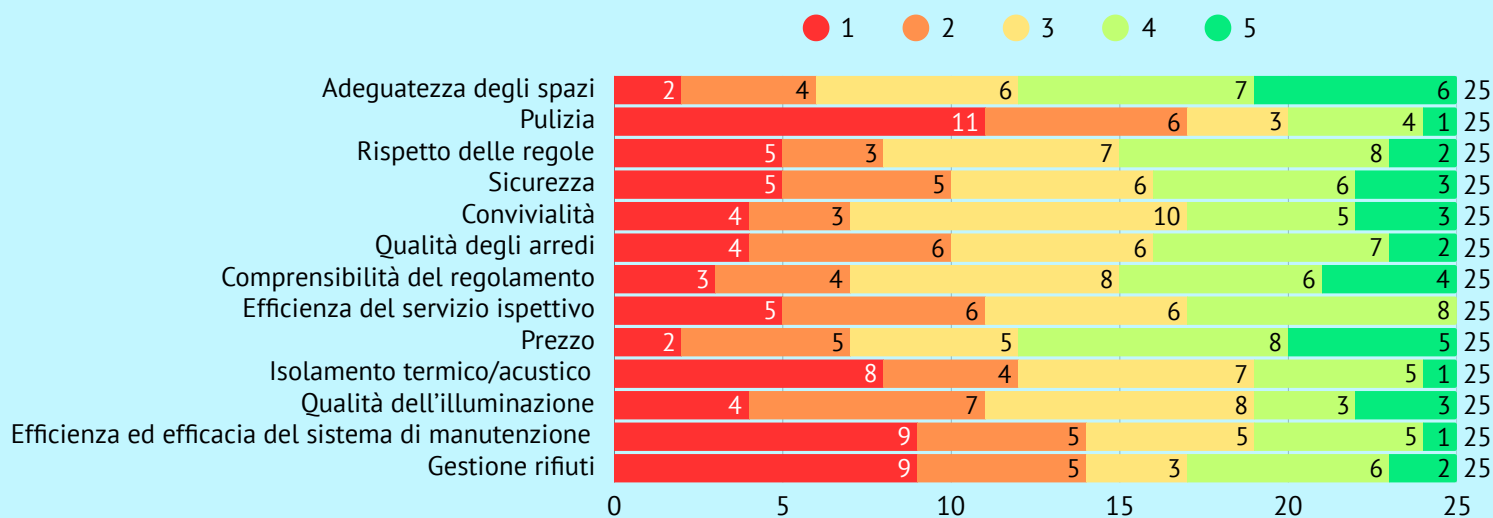
LA TUA RESIDENZA

Come valuti i seguenti fattori relativi alla residenza?

CECCARELLI

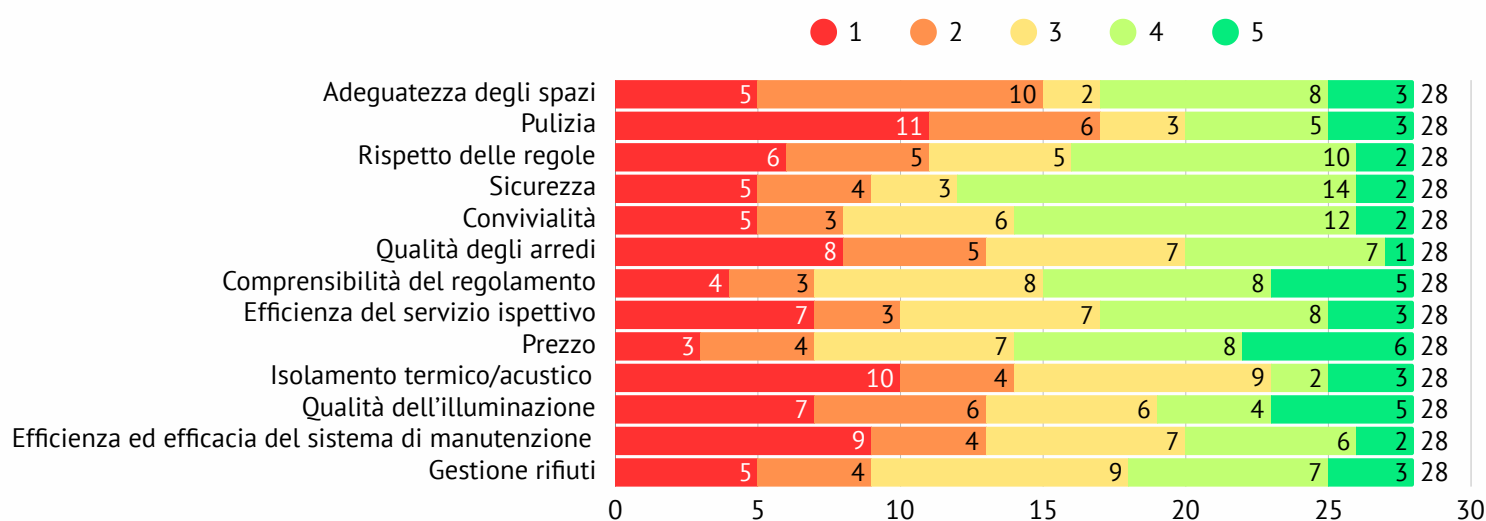


COLOMBO

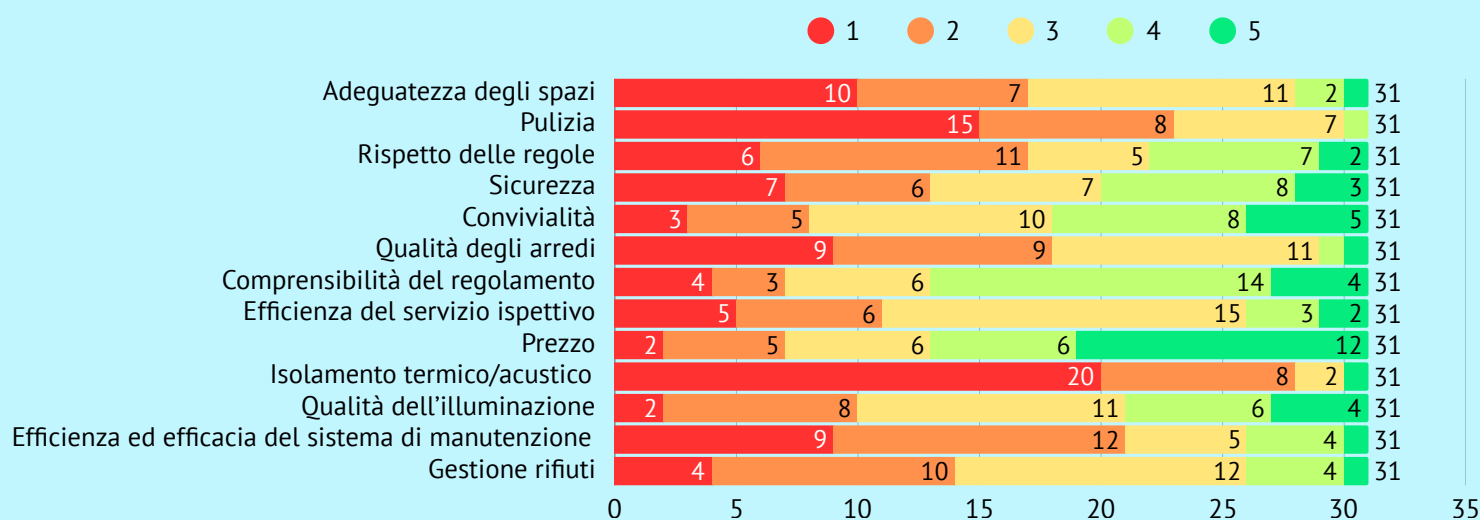


59

COPERNICO



NIEVO



IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Adeguatezza degli spazi	0,65	0,69	0,56	0,45
Pulizia	0,5	0,42	0,48	0,36
Rispetto delle regole	0,51	0,59	0,58	0,52
Sicurezza	0,47	0,58	0,63	0,56
Convivialità	0,5	0,6	0,62	0,64
Qualità degli arredi	0,54	0,58	0,51	0,45
Comprensibilità del regolamento	0,61	0,63	0,65	0,67
Efficienza del servizio ispettivo	0,47	0,54	0,58	0,54
Prezzo	0,7	0,67	0,67	0,73
Isolamento termico/acustico	0,41	0,5	0,49	0,3
Qualità dell'illuminazione	0,43	0,55	0,56	0,61
Efficienza ed efficacia del sistema di manutenzione	0,4	0,47	0,51	0,45
Gestione rifiuti	0,53	0,5	0,59	0,52

IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,52	0,56	0,57	0,52

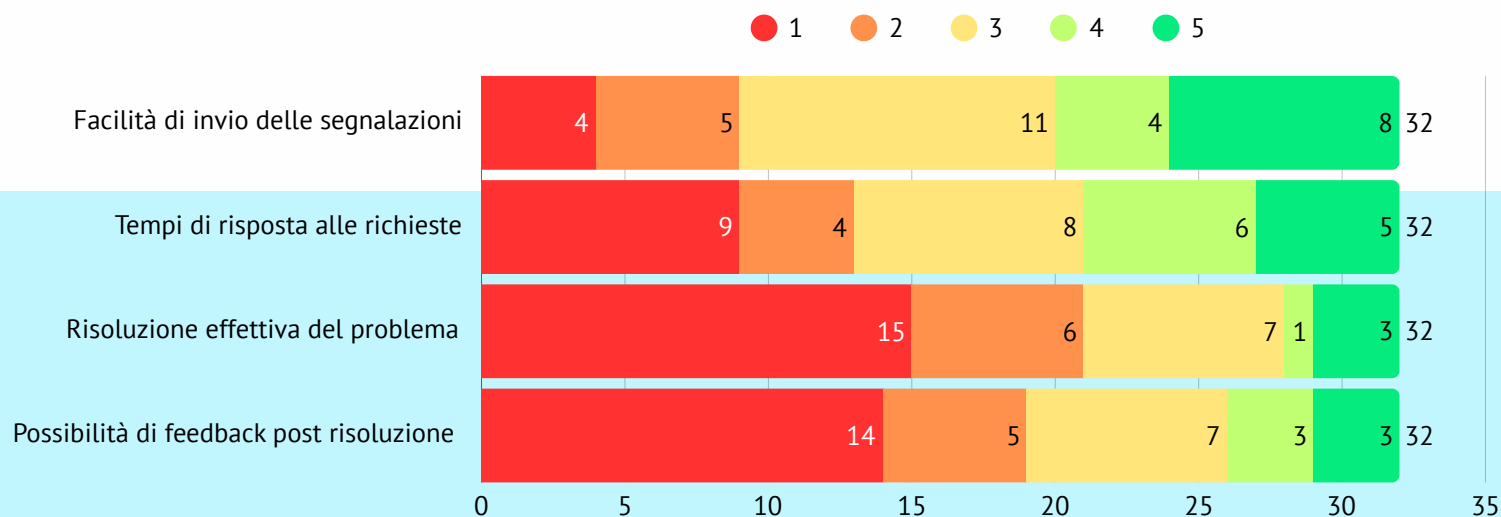
Per quanto riguarda la valutazione specifica dei fattori relativi alla residenza, la residenza che ha ottenuto le valutazioni più positive è stata la Copernico, seguita da Colombo; all'ultimo posto ex equo Ceccarelli e Nieve, anche se la differenza di IIR tra le 4 residenze non denota differenze così elevate come qualità media percepita. La residenza che ha ottenuto i risultati inferiori è stata la Ceccarelli, risultata la peggiore in 7 fattori, eccezion fatta per la pulizia, risultata la più positiva anche se in un trend generale negativo per tutte le residenze in esame (la peggiore la Nieve con IIR medio-basso). Prezzo e comprensibilità del regolamento risultano essere i fattori più apprezzati, mentre pulizie ed isolamento termico-acustico i peggiori. La residenza Copernico segnala solo il prezzo come fattore peggiore tra le 4 residenze, pur presentando un IIR medio-alto (0,67).

62

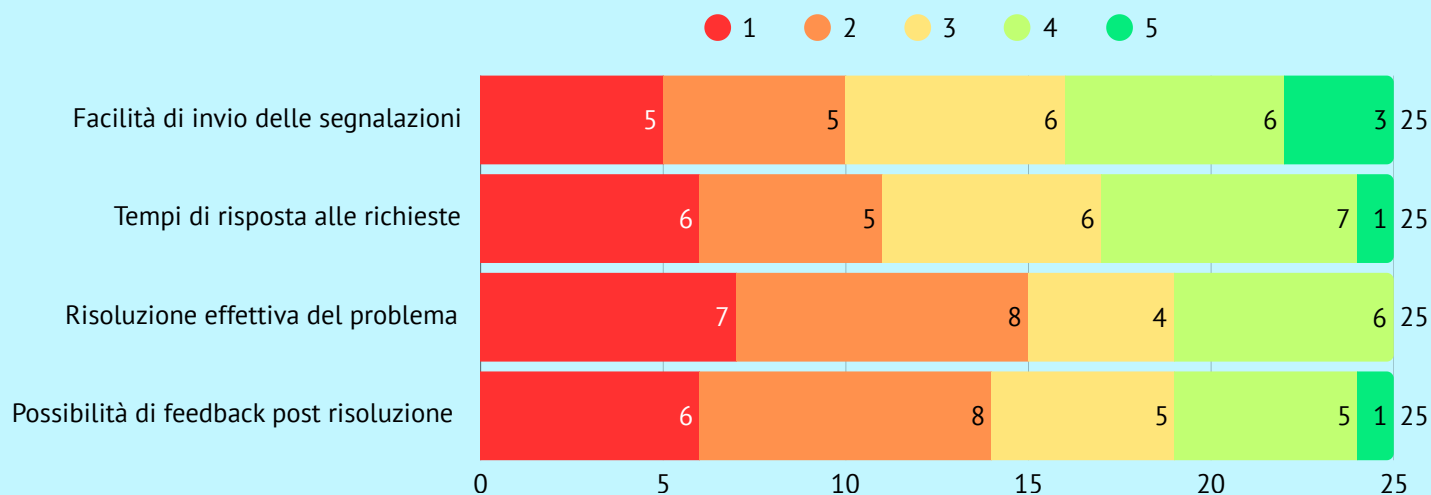
SISTEMA DI SEGNALAZIONE E RISOLUZIONE DEI PROBLEMI INTERNI

Quanto è efficiente ed efficace il sistema di segnalazione e risoluzione dei problemi interni alla struttura?

CECCARELLI

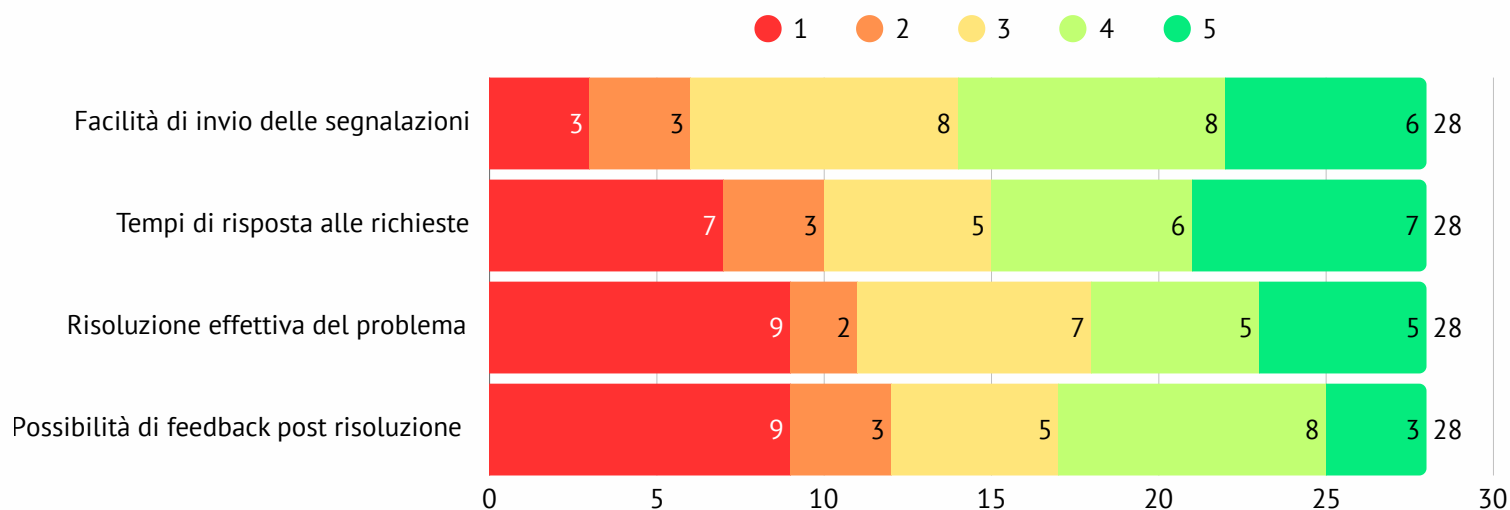


COLOMBO

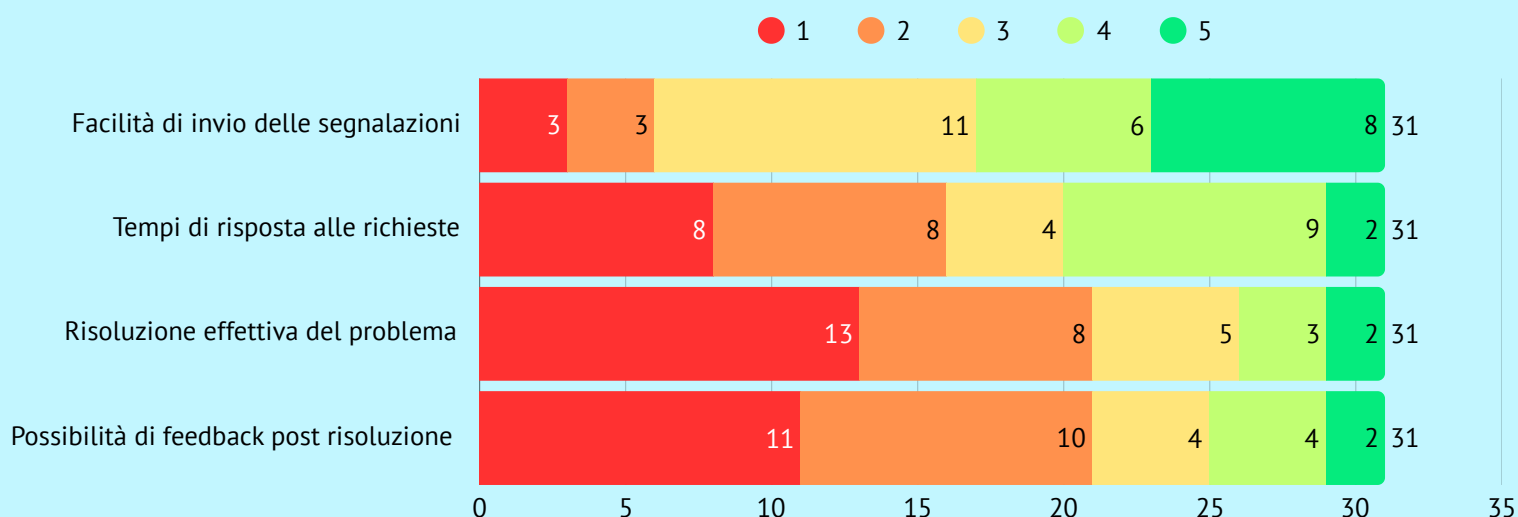


63

COPERNICO



NIEVO



IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,52	0,52	0,61	0,52

IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Facilità di invio delle segnalazioni	0,64	0,58	0,7	0,68
Tempi di risposta alle richieste	0,56	0,54	0,62	0,53
Risoluzione effettiva del problema	0,42	0,47	0,56	0,43
Possibilità di feedback post risoluzione	0,45	0,5	0,55	0,44

Per quanto riguarda il sistema di risoluzione e segnalazione dei problemi la residenza Copernico si dimostra la migliore in tutti i fattori presi in esame. Le restanti residenze si collocano allo stesso livello, con un IIR medio di 0,52. La facilità di invio delle segnalazioni risulta complessivamente quello valutato più positivamente, la possibilità di feedback quello valutato più negativamente.

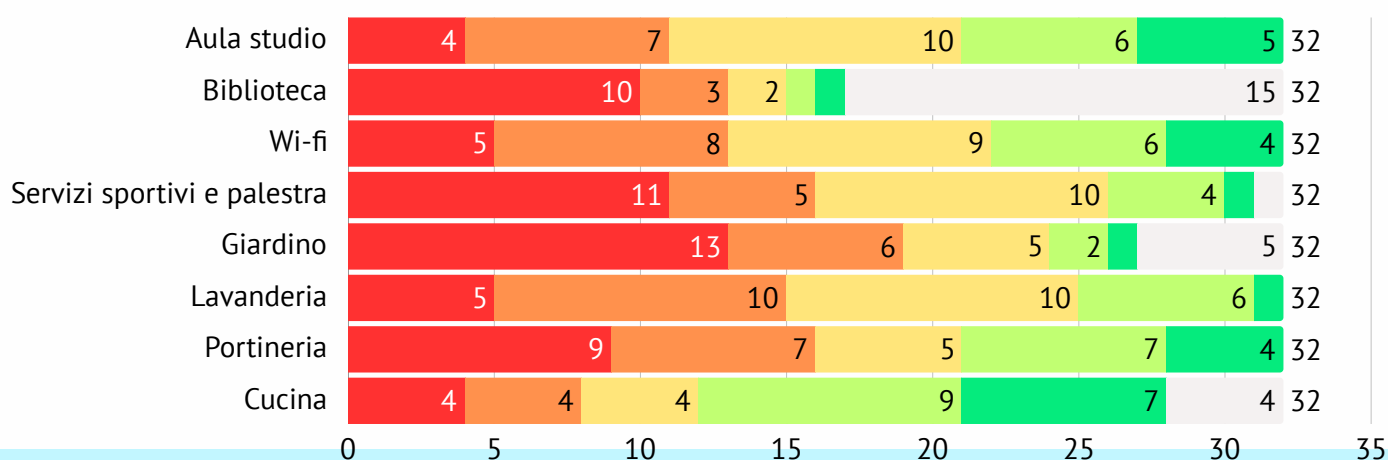
65

SERVIZI RESIDENZA

Come valuti i seguenti servizi della tua residenza?

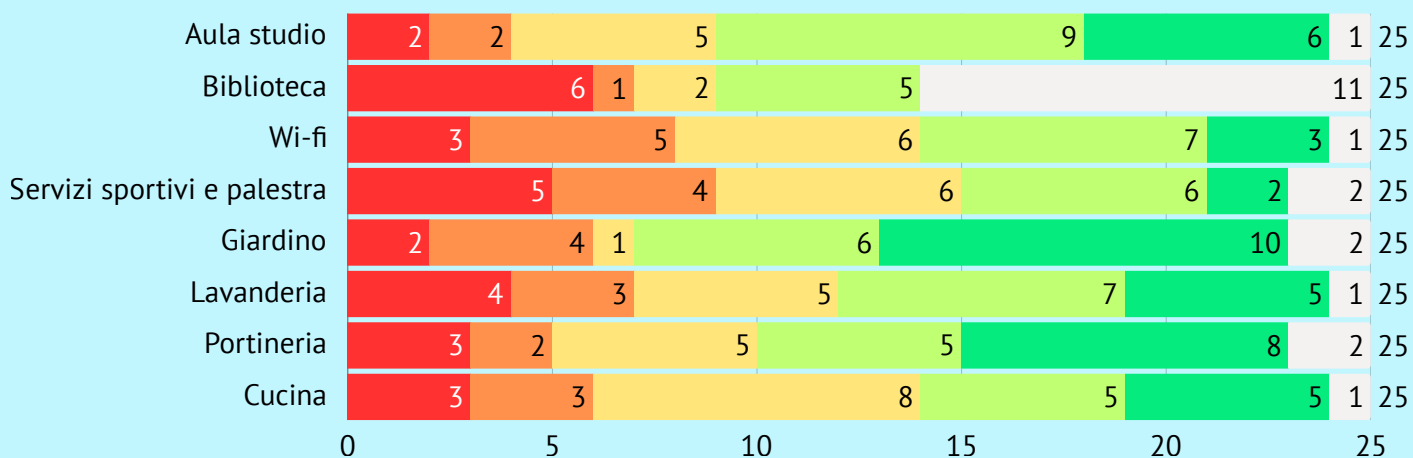
CECCARELLI

● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Non presente

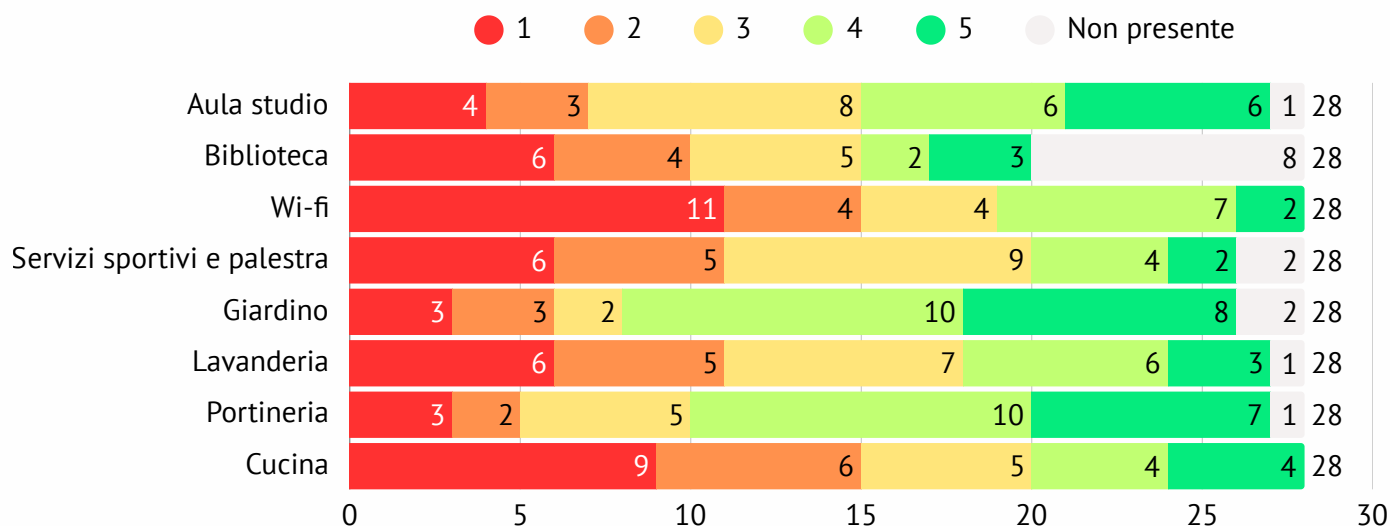


COLOMBO

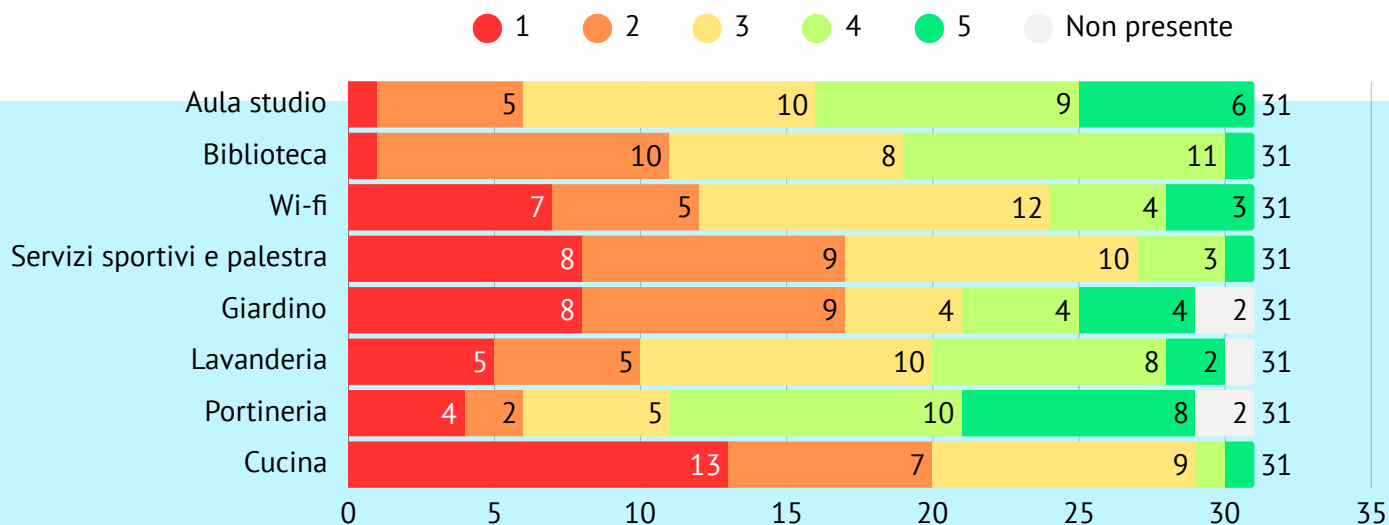
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Non presente



66 COPERNICO



NIEVO



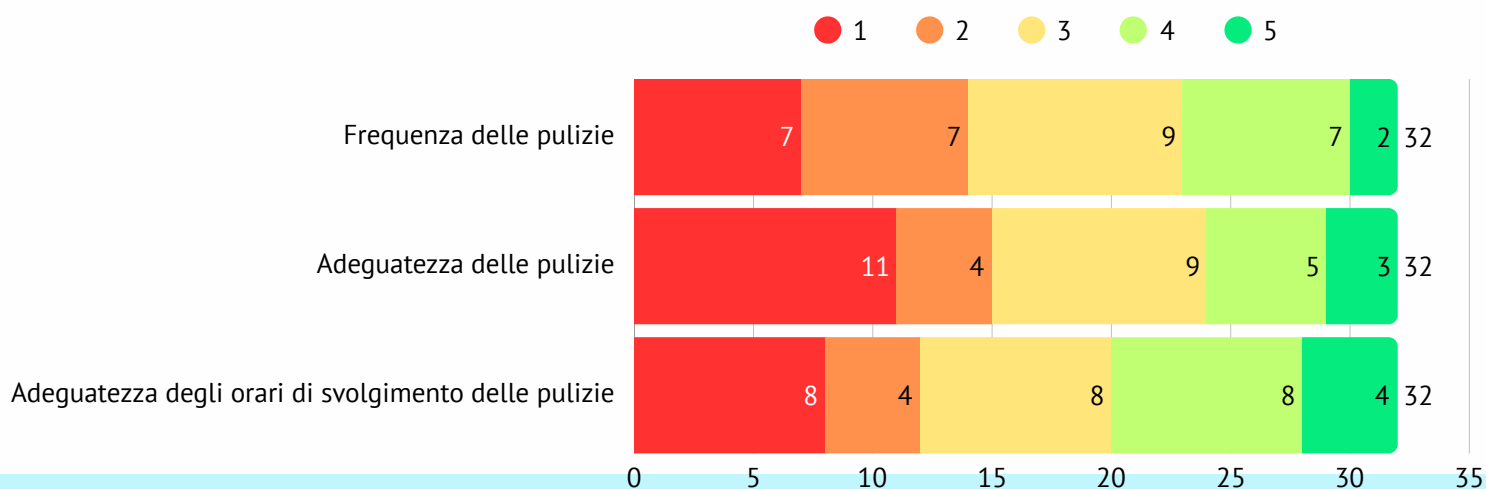
Per quanto riguarda la valutazione specifica dei servizi di ogni residenza ci risulta impossibile poter fare un confronto approfondito dal momento che la maggior parte dei fattori risultano sia valutati che non presenti, sottolineando o una mancata percezione dei servizi offerti dalla residenza o dei voti non effettivamente ponderati. Oltre a questo nell'analisi dell'accessibilità a questi servizi risultano in numero differente le valutazioni "non presente", complicando ancor di più la comprensione effettiva della percezione della qualità e dell'accessibilità dal momento che manca una corrispondenza tra i dati. Ciononostante da una valutazione grafica dei grafici a barre le residenze Colombo e Copernico presentano una situazione più positiva rispetto a Ceccarelli e Nieve, che ci consegnano mediamente delle votazioni medio-basse per tutti i fattori presi in esame. Si nota quindi che alcuni assegnatari non conoscono effettivamente i servizi offerti.

67

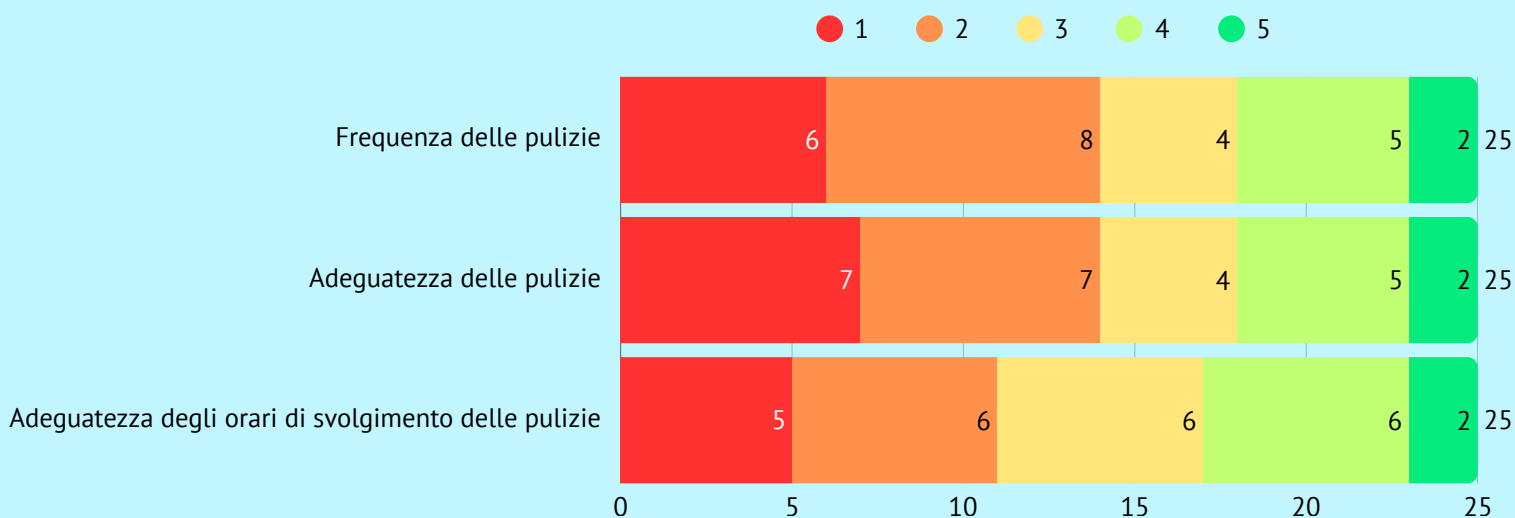
SERVIZI RESIDENZA

Come valuti la gestione delle pulizie degli spazi comuni?

CECCARELLI

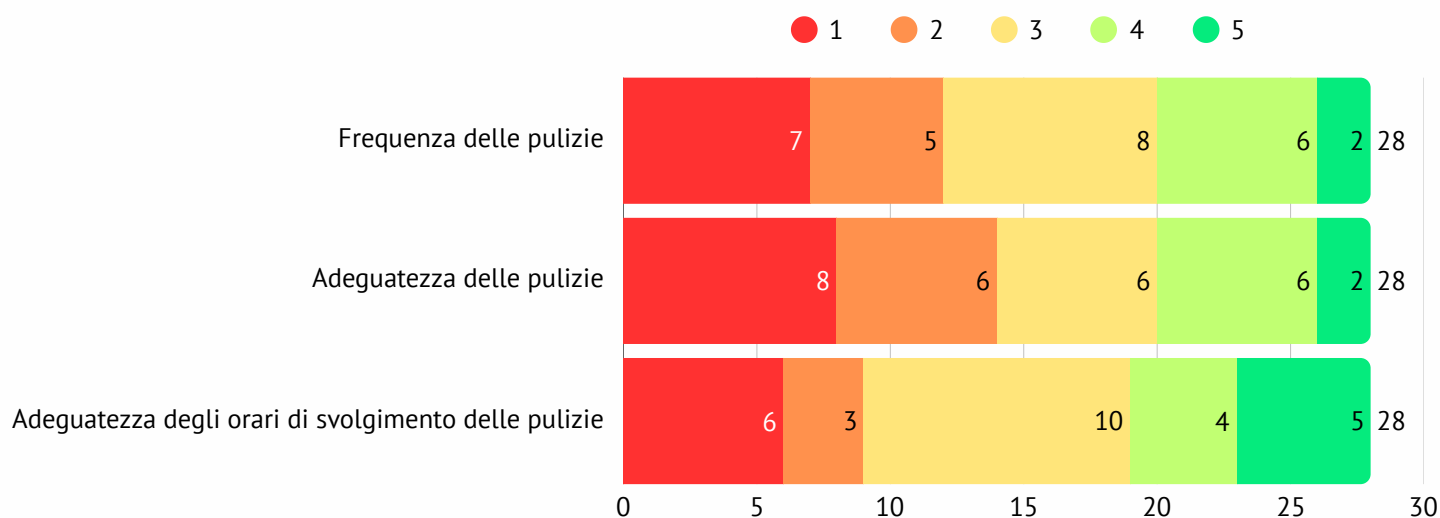


COLOMBO

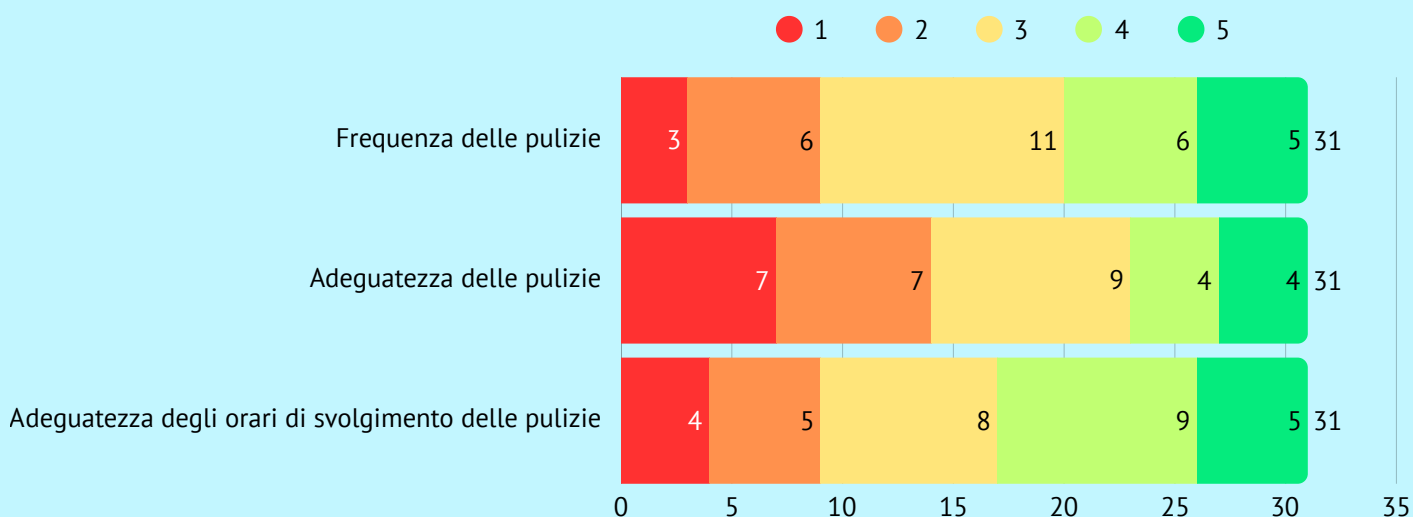


68

COPERNICO



NIEVO



IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,54	0,52	0,55	0,60

IIR

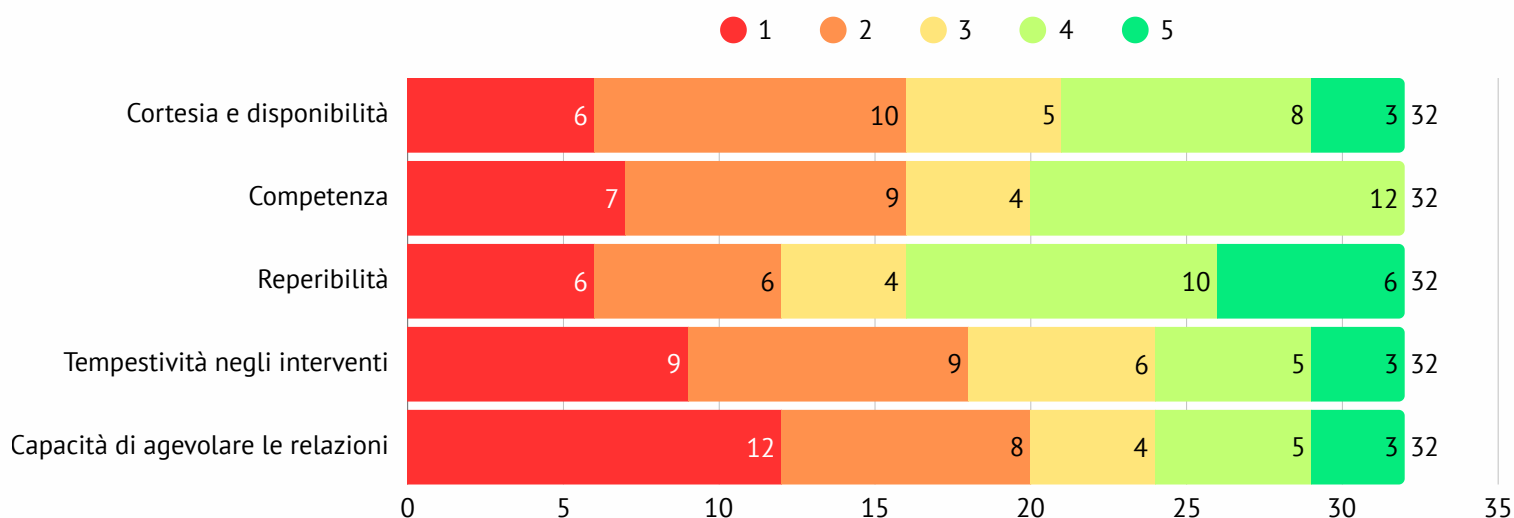
IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Frequenza delle pulizie	0,54	0,51	0,53	0,63
Adeguatezza delle pulizie	0,51	0,5	0,51	0,54
Adeguatezza degli orari di svolgimento delle pulizie	0,58	0,55	0,6	0,64

In relazione alla valutazione delle pulizie dei servizi comuni, la residenza Nievo è risultata quella valutata più positivamente, con un IIR medio di 0,6. Ceccarelli e Copernico si equivalgono, mentre la Colombo è risultata la peggiore in tutti e 3 i fattori. L'adeguatezza delle pulizie risulta comunque essere il fattore valutato più problematico per tutte e 4 le residenze.

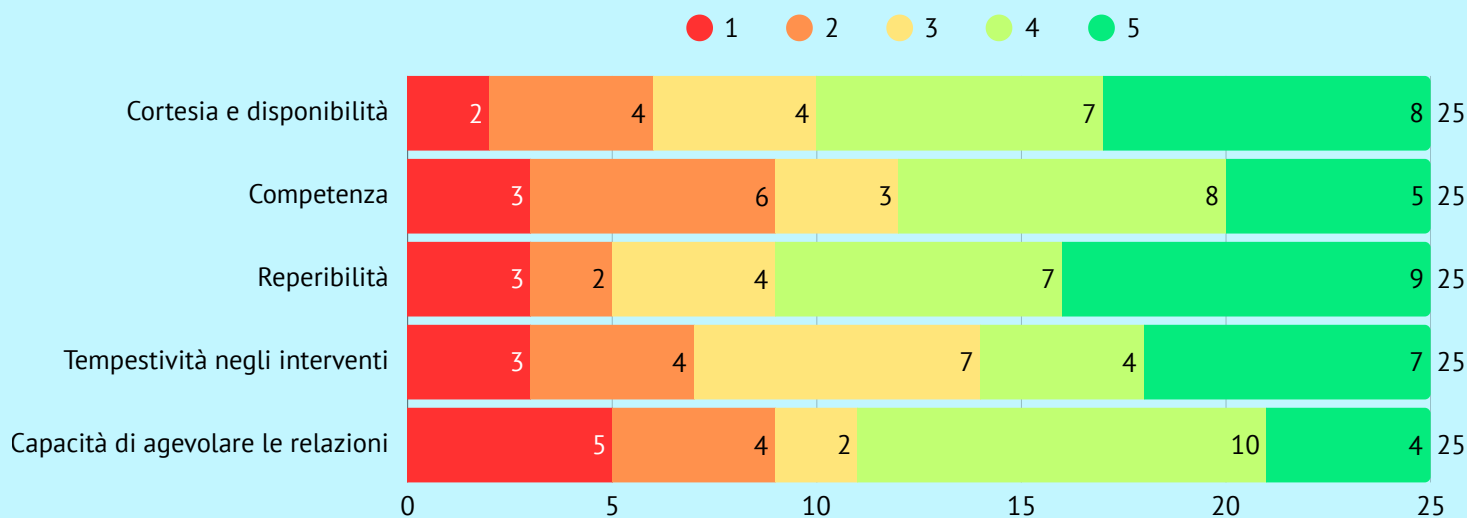
70

Come valuti i seguenti aspetti relativi al personale della
residenza?

CECCARELLI

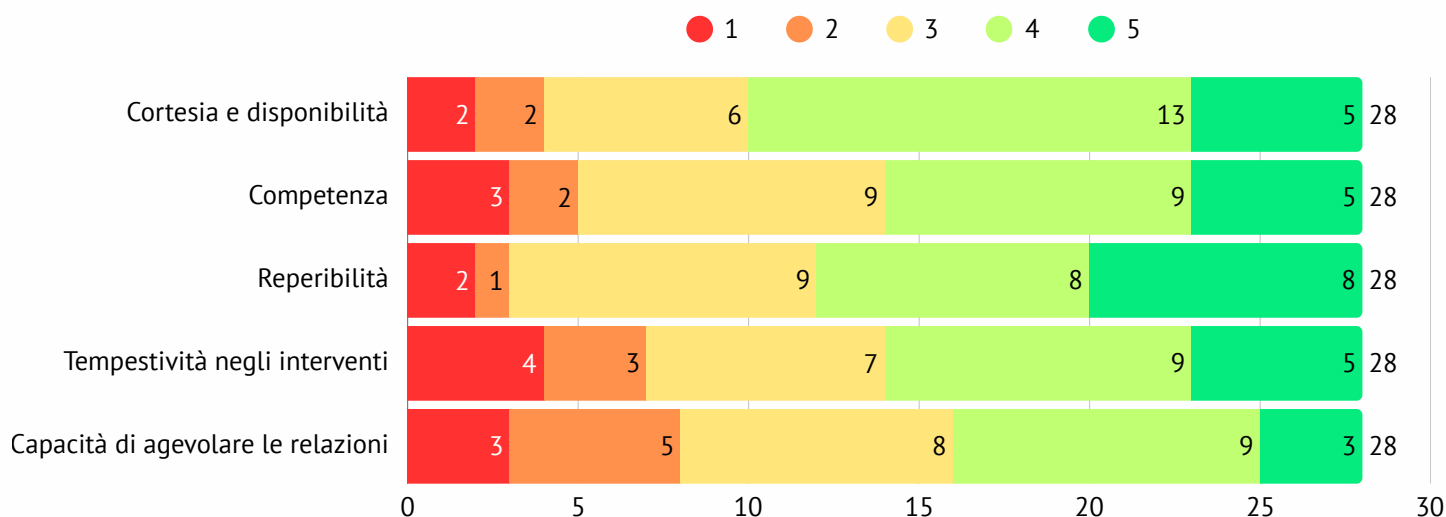


COLOMBO

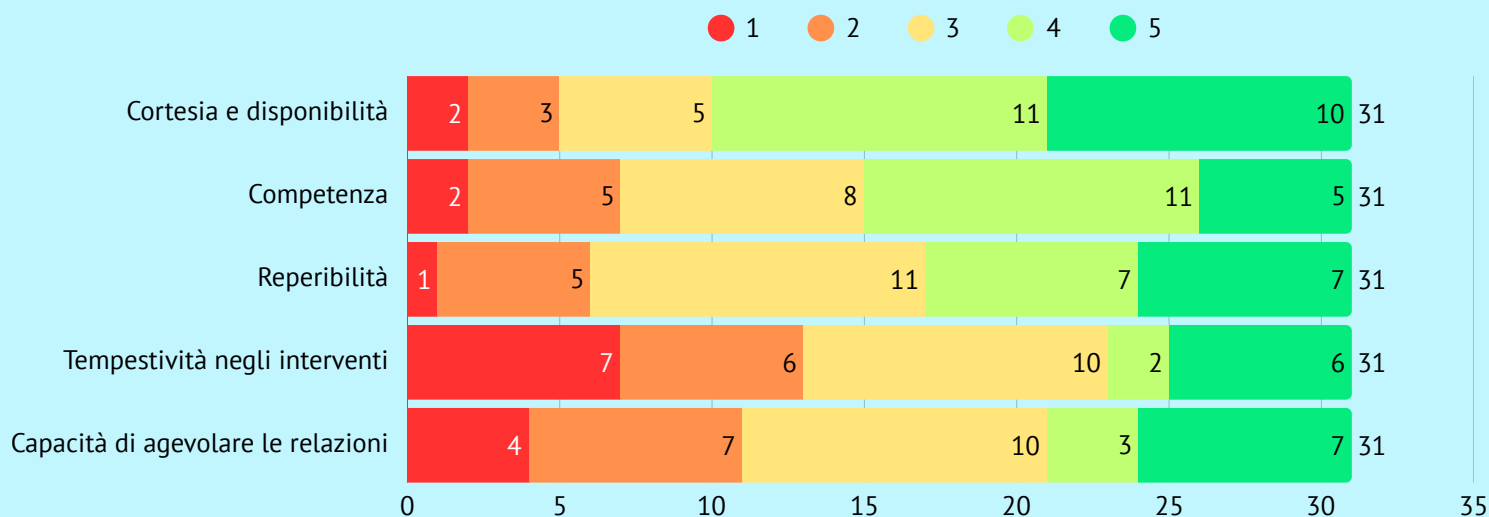


71

COPERNICO



NIEVO



IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,53	0,68	0,69	0,66

IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Cortesía e disponibilità	0,55	0,72	0,72	0,75
Competenza	0,53	0,65	0,68	0,68
Reperibilità	0,62	0,74	0,74	0,69
Tempestività negli interventi	0,5	0,66	0,66	0,56
Capacità di agevolare le relazioni	0,47	0,63	0,63	0,61

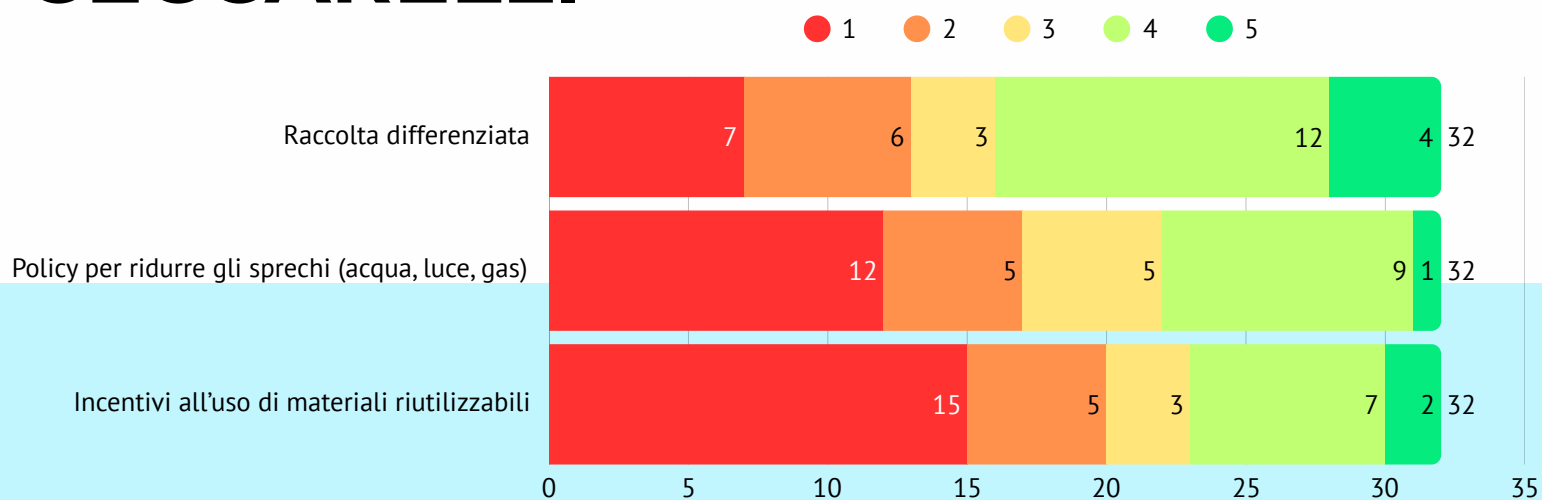
Relativamente alla valutazione del personale, la residenza Copernico presenta le valutazioni più positive, posizionandosi al vertice in 4 fattori su 5. Seguono a pochissima distanza la Colombo e la Nievo, con IIR medio alti. La residenza Ceccarelli presenta la situazione più problematica, risultando la peggiore in tutti i fattori. In generale la capacità di agevolare le relazioni e la tempestività degli interventi sono ritenuti i punti più negativi, anche se comunque presentano IIR medi o medio-alti.

73

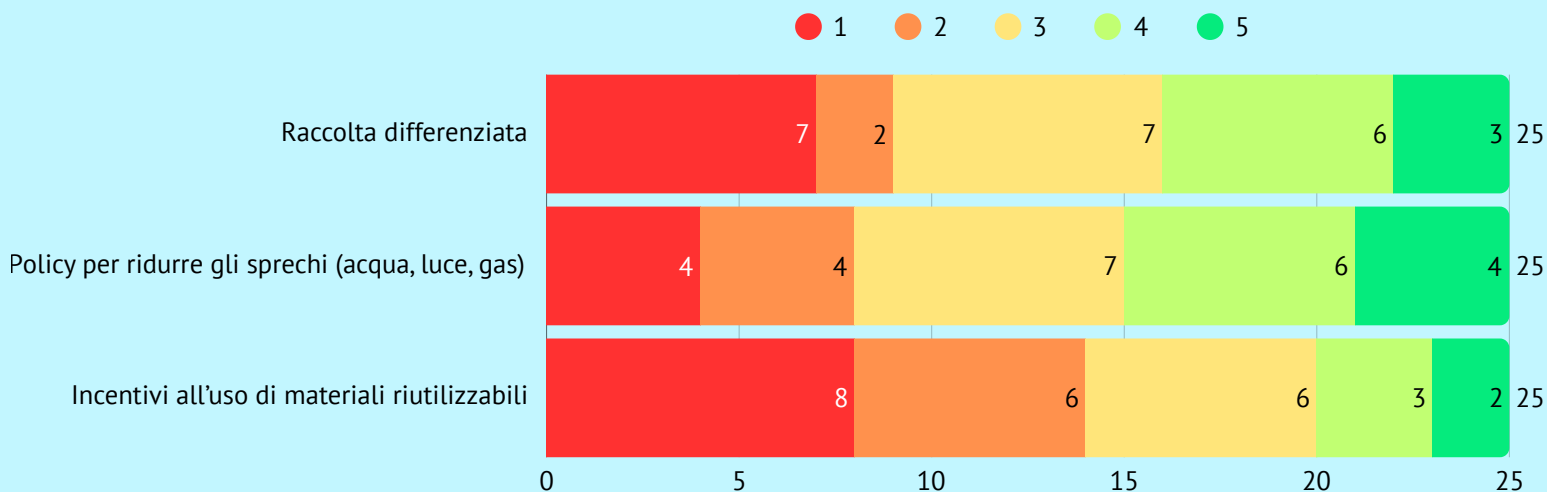
SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Come valuti i seguenti servizi relativi alla SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE della tua residenza?

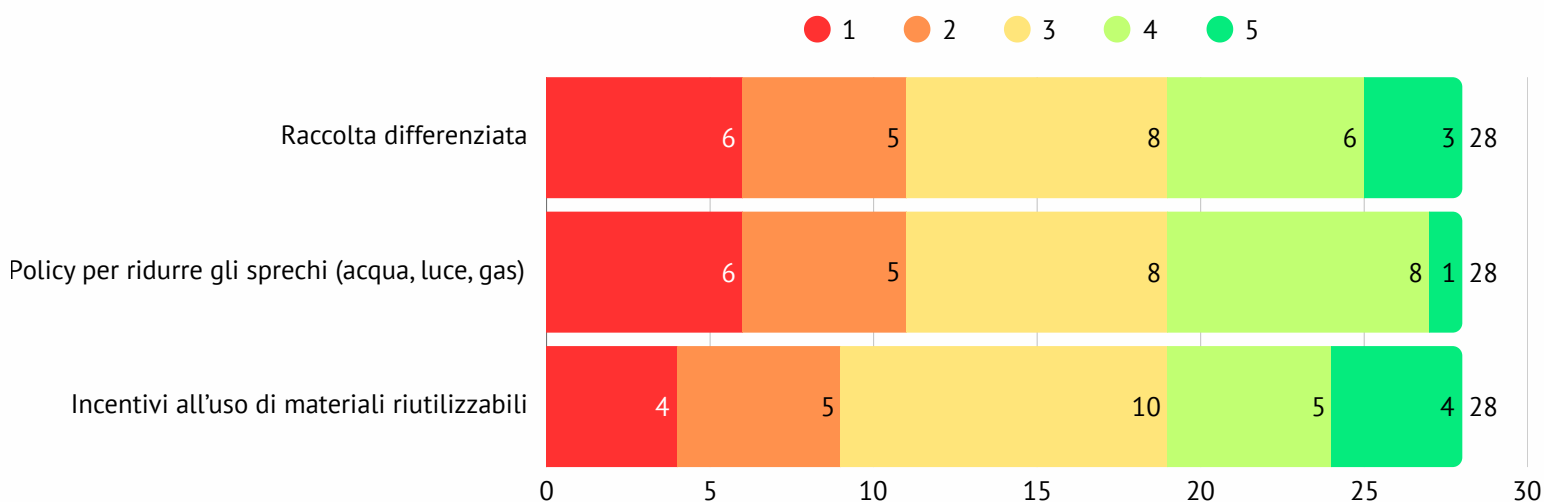
CECCARELLI



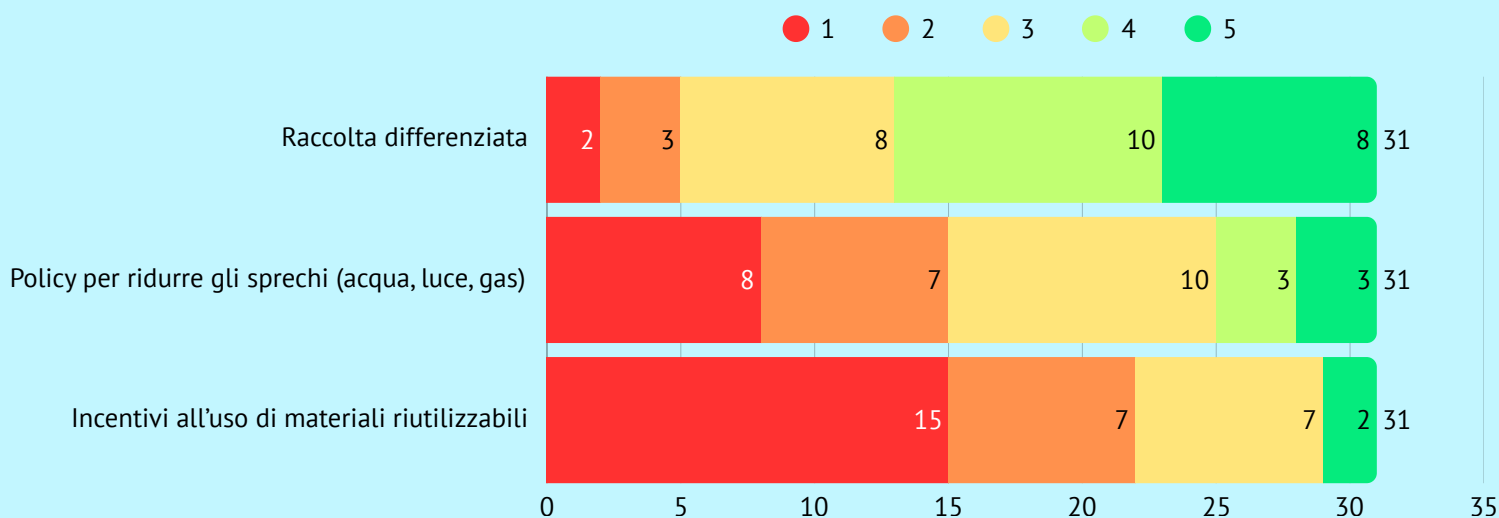
COLOMBO



74 COPERNICO



NIEVO



IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,49	0,55	0,62	0,58

75

IIR

IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Raccolta differenziata	0,52	0,57	0,56	0,72
Policy per ridurre gli sprechi (acqua, luce, gas)	0,49	0,61	0,62	0,63
Incentivi all'uso di materiali riutilizzabili	0,45	0,48	0,67	0,39

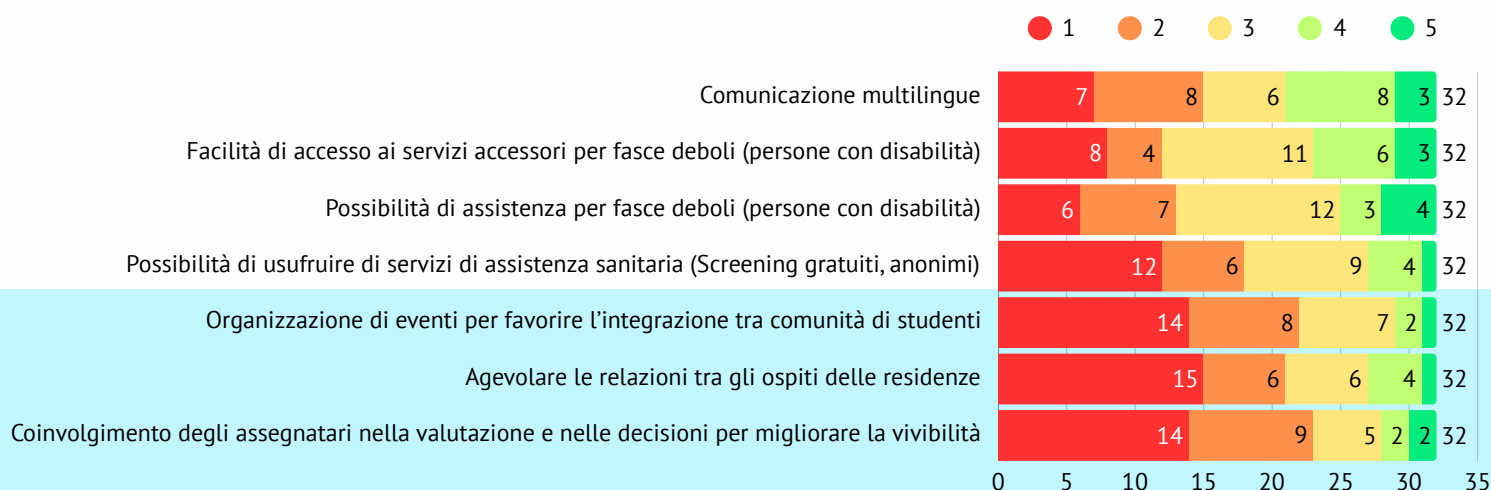
Per quanto riguarda la sostenibilità ambientale la Copernico risulta nuovamente la più positiva nelle valutazioni medie, anche se la Nievo primeggia come valutazione della raccolta differenziata e policy per ridurre gli sprechi. Tuttavia la Nievo risulta essere la peggiore per quanto riguarda gli incentivi all'uso di materiali riutilizzabili. La Ceccarelli invece si rileva essere globalmente la mediamente la peggiore. Per quanto riguarda la valutazione della raccolta differenziata e soprattutto la policy per ridurre gli sprechi risulta essere con distacco la più negativa.

76

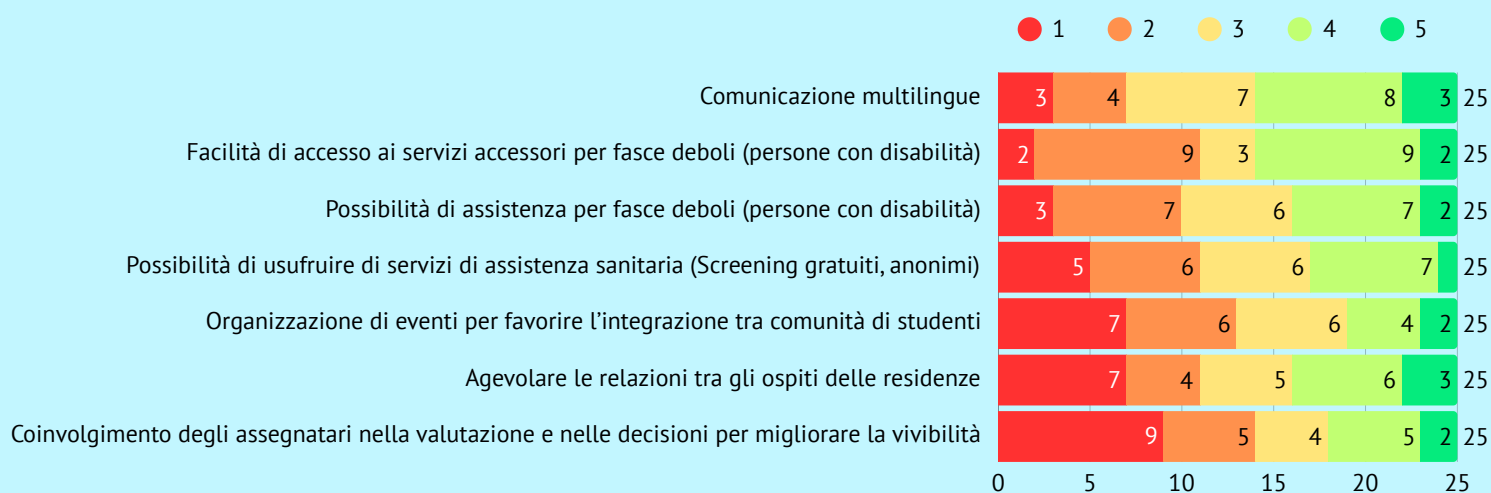
SOSTENIBILITA' SOCIALE

Come valuti i seguenti servizi relativi alla SOSTENIBILITÀ SOCIALE della tua residenza?

CECCARELLI

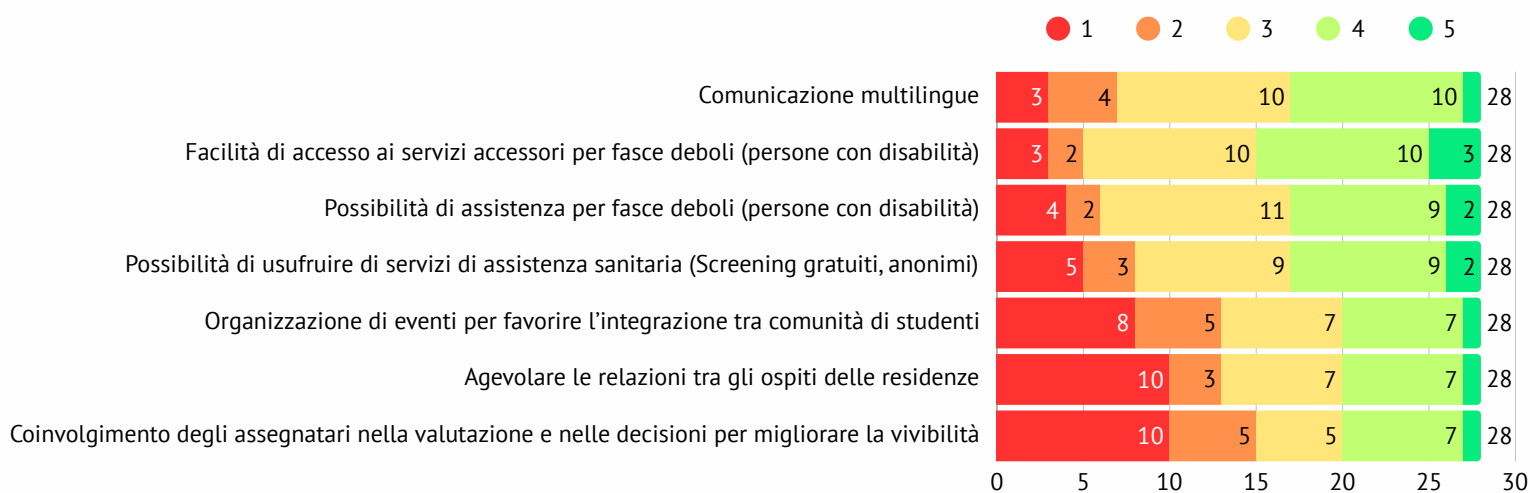


COLOMBO

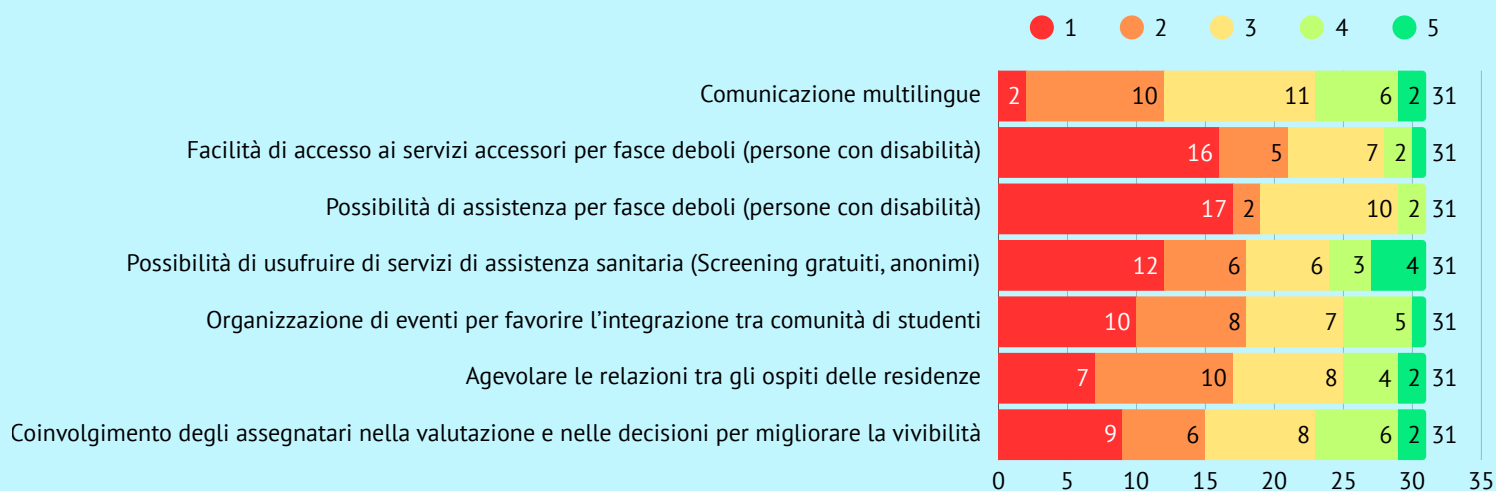


77

COPERNICO



NIEVO



IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Comunicazione multilingue	0,55	0,63	0,61	0,57
Facilità di accesso ai servizi accessori per fasce deboli (persone con disabilità)	0,55	0,6	0,66	0,39
Possibilità di assistenza per fasce deboli (persone con disabilità)	0,55	0,58	0,6	0,38
Possibilità di usufruire di servizi di assistenza sanitaria (Screening gratuiti, anonimi)	0,45	0,54	0,6	0,48
Organizzazione di eventi per favorire l'integrazione tra comunità di studenti	0,4	0,5	0,51	0,46
Agevolare le relazioni tra gli ospiti delle residenze	0,41	0,55	0,5	0,49
Coinvolgimento degli assegnatari nella valutazione e nelle decisioni per migliorare la vivibilità nelle residenze	0,41	0,49	0,49	0,51

79

IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,47	0,56	0,57	0,47

In relazione alla valutazione della sostenibilità sociale, la Copernico risulta essere quella valutata più positivamente, però con un IIR appena di 0,01 superiore alla Colombo. Più staccate Ceccarelli e Nievo, appaiate a 0,47 . Copernico risulta essere la migliore in 4 fattori su 7 (“facilità di accesso”, “possibilità di assistenza”, “assistenza sanitaria”, “organizzazione di eventi). Ceccarelli invece si dimostra la peggiore in 5 su 7, eccetto “facilità di accesso” e “possibilità di assistenza” dove le valutazioni più negative sono riservate alle Nievo. In ogni caso la maggior parte dei fattori risulta con un IIR medio, non segnalandosi quindi particolari punti di eccellenza.

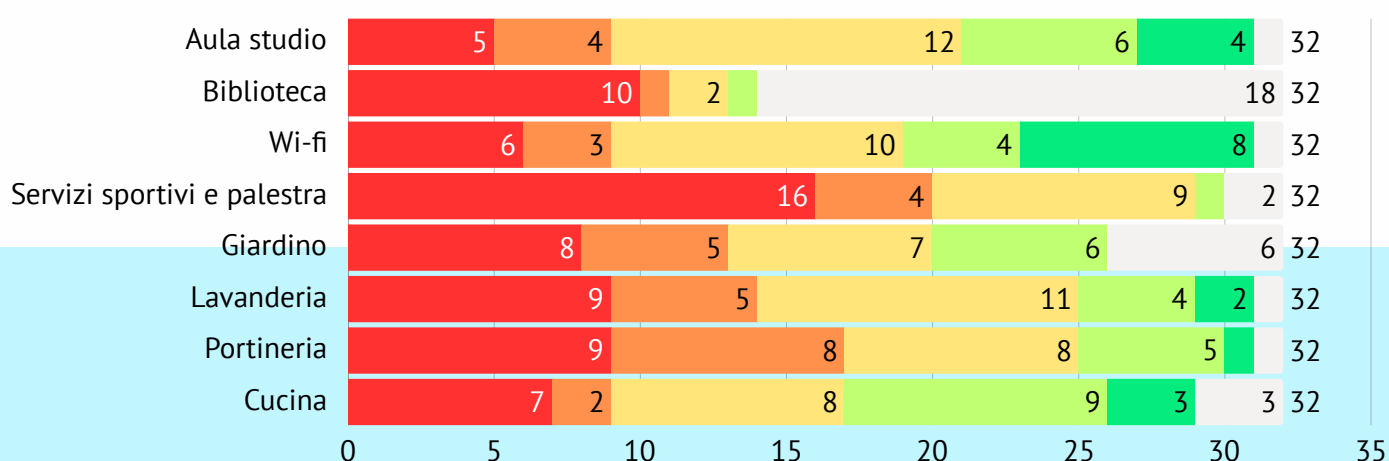
80

ACCESSIBILITA' SERVIZI ACCESSORI

Come valuti l'accessibilità dei servizi accessori della
residenza per persone con disabilità?

CECCARELLI

1 2 3 4 5 Non presente



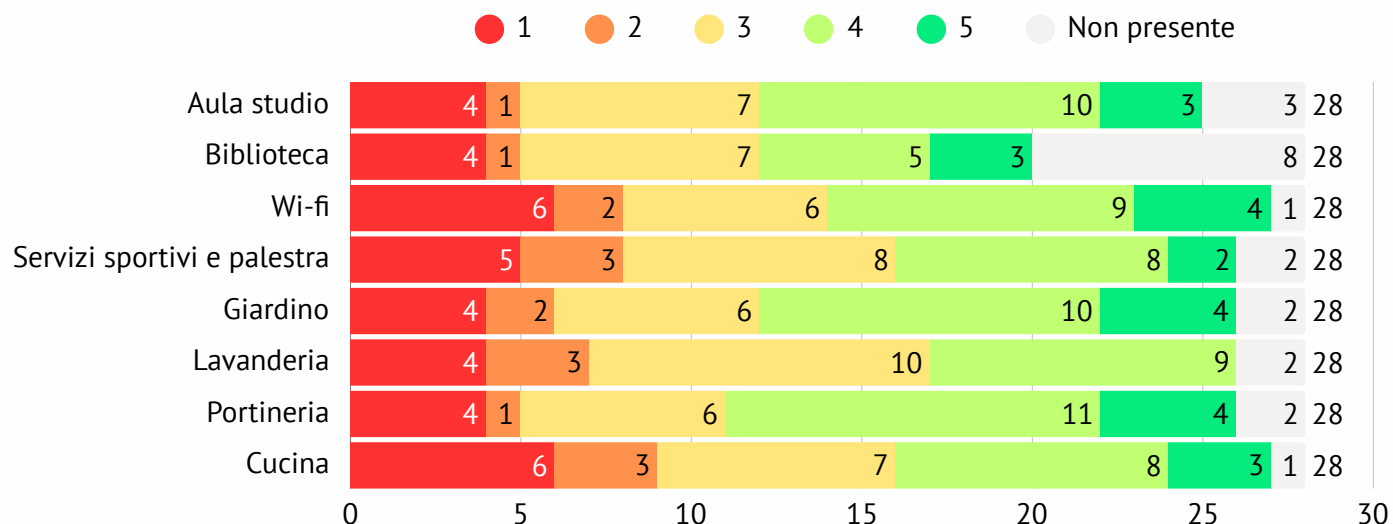
COLOMBO

1 2 3 4 5 Non presente

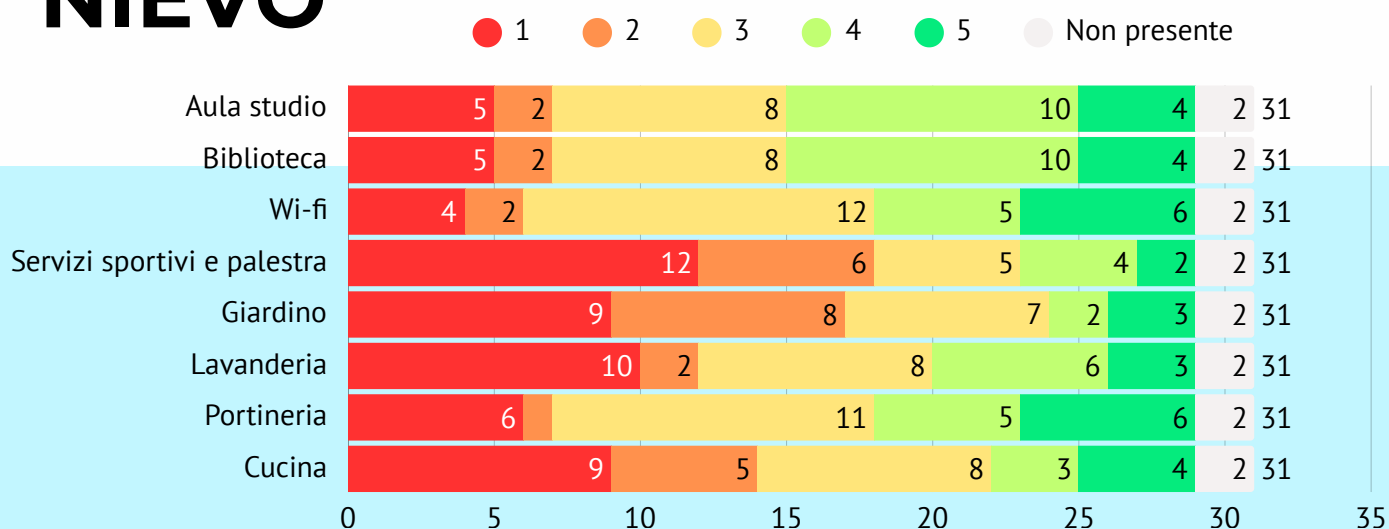


81

COPERNICO



NIEVO



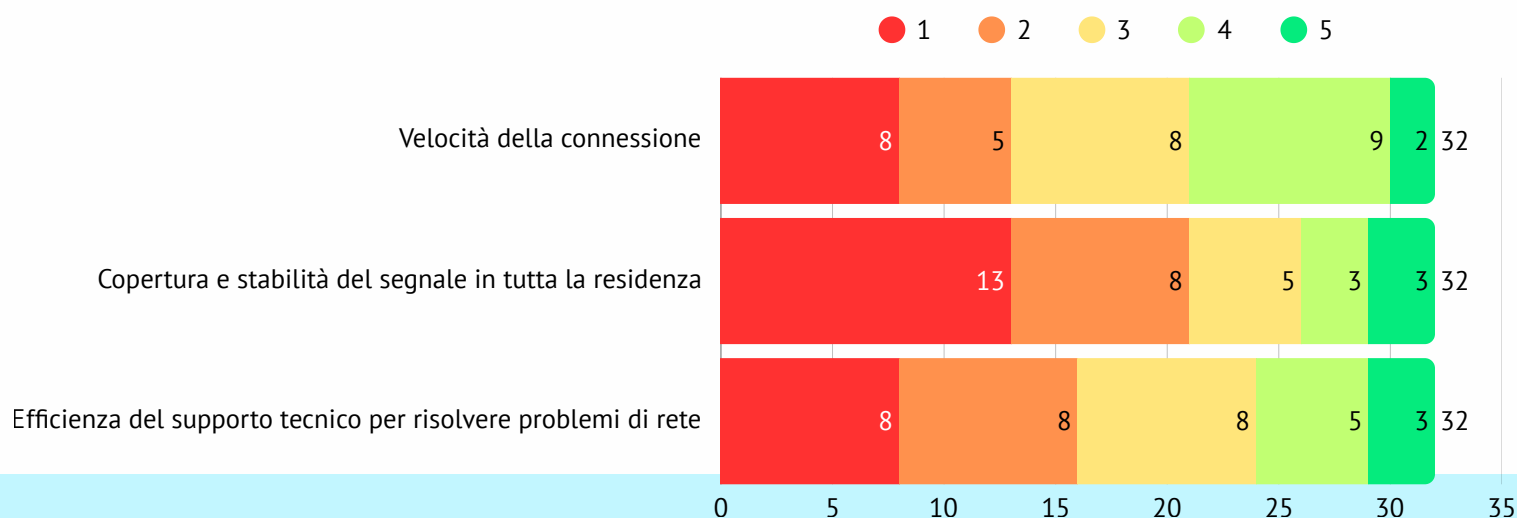
Come sottolineato in precedenza nell'analisi dei servizi associati alla residenza, la scarsa compatibilità dei risultati tra le due domande a causa di un numero diverso di "non presente" e la valutazione di servizi che alcuni giudicano "non presenti" non ci permette di condurre una corretta valutazione della qualità. Basandoci sull'analisi grafica possiamo comunque affermare che la residenza Colombo risulta essere mediamente la migliore, seguita dalla Copernico. La Ceccarelli si conferma nuovamente quella valutata più negativamente anche se, nella precedente domanda, la valutazione dei fattori "Facilità di accesso ai servizi accessori per fasce deboli (persone con disabilità)" e "Possibilità di assistenza per fasce deboli (persone con disabilità)" non risultava eccessivamente distante da Copernico e Colombo. Lo stesso dicasi per Nieve, che risulta essere valutata mediamente in maniera abbastanza positiva anche se nei 2 precedenti fattori risultava nettamente la più negativa.

82

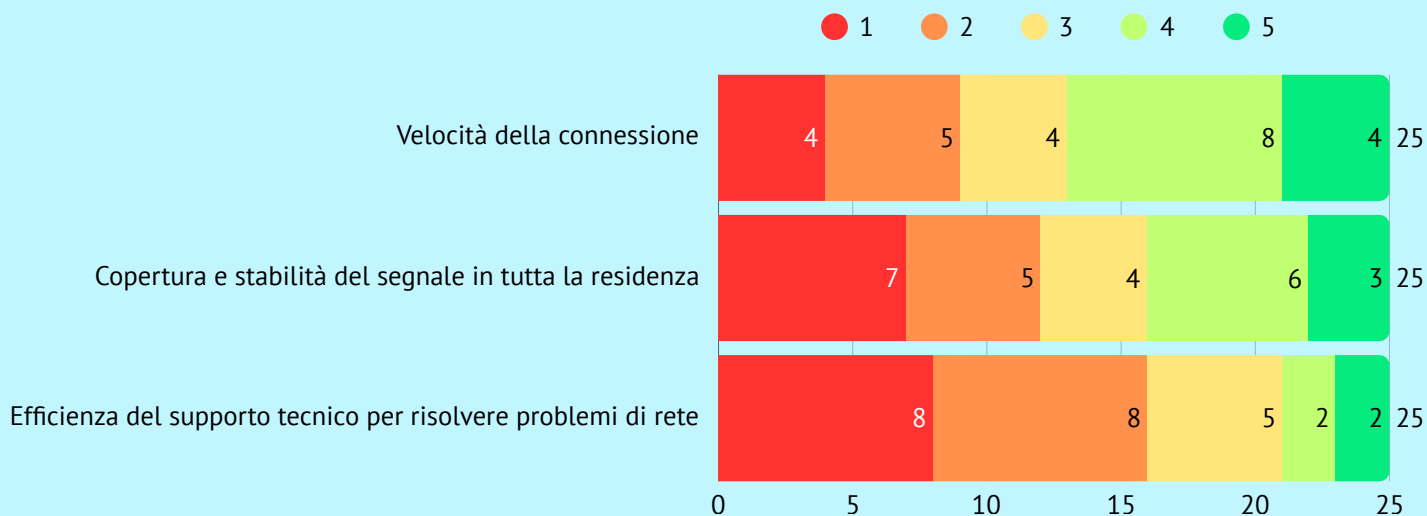
WI-FI

Quanto è efficiente la connessione Wi-fi?

CECCARELLI

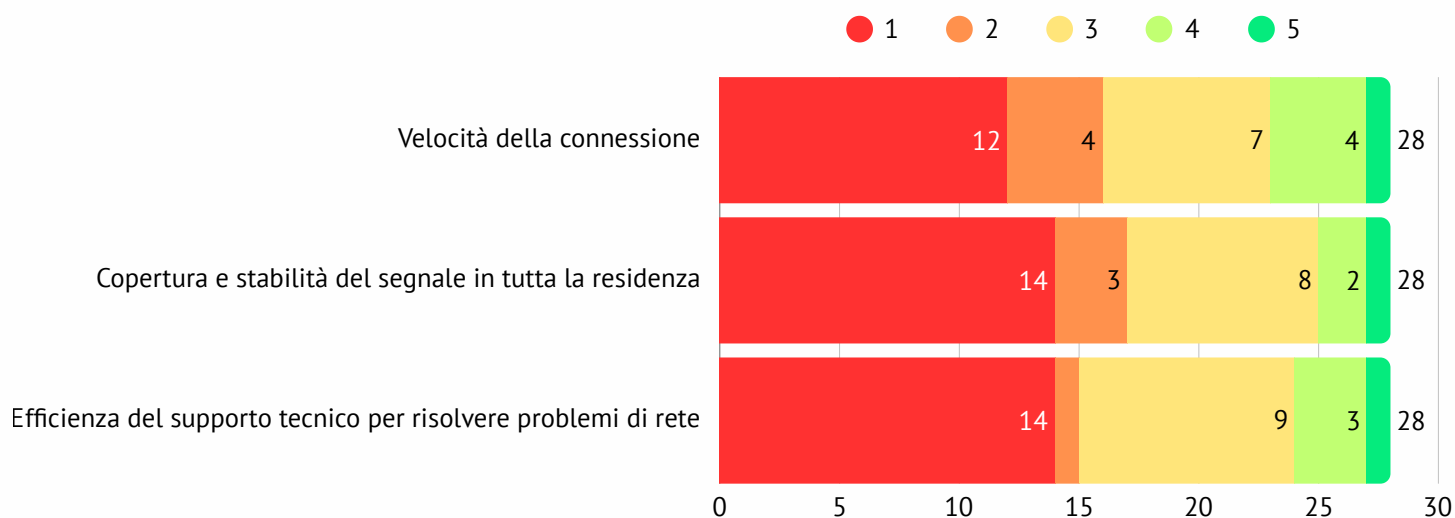


COLOMBO

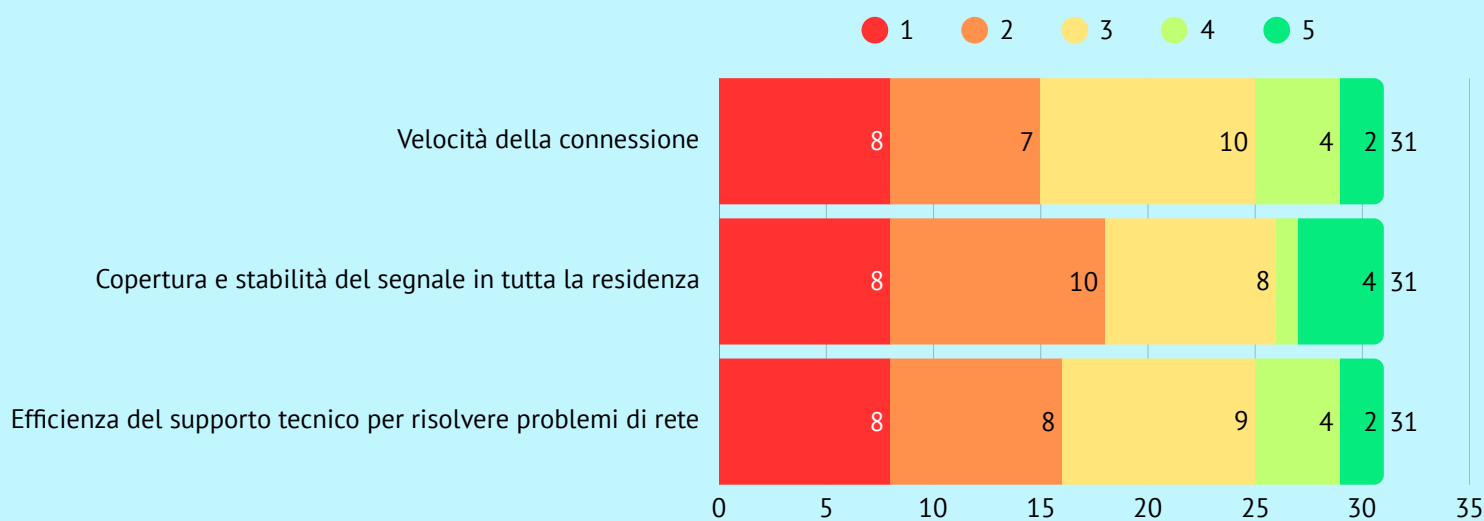


83

COPERNICO



NIEVO



IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,50	0,54	0,43	0,50

IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Velocità della connessione	0,55	0,62	0,44	0,5
Copertura e stabilità del segnale in tutta la residenza	0,44	0,54	0,41	0,49
Efficienza del supporto tecnico per risolvere problemi di rete	0,52	0,45	0,43	0,5

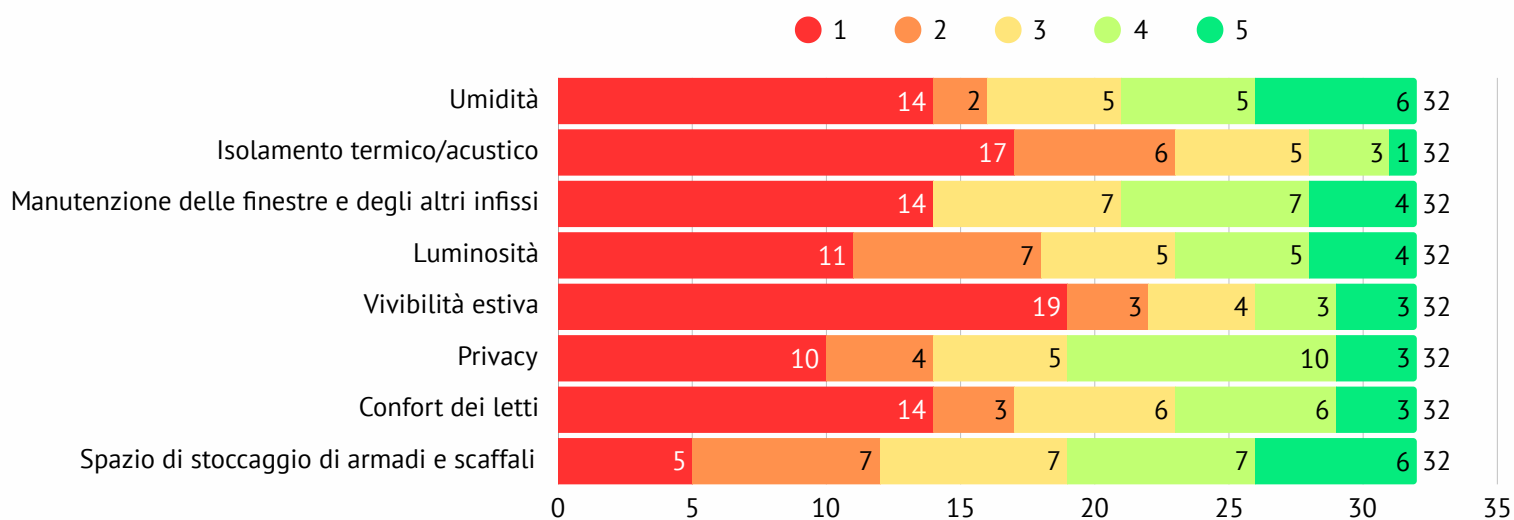
Differentemente da quanto analizzato in precedenza, dal punto di vista del Wi-fi la residenza Copernico risulta essere la peggiore in tutti e 3 i fattori. Colombo è stata valutata la migliore per quanto riguarda velocità della connessione e copertura del segnale, mentre Ceccarelli nell'efficienza del supporto tecnico. In generale comunque la maggior parte degli IIR è in intervallo medio, tendente anche verso il medio-basso, sottolineando la non eccelsa qualità del servizio. Ciò è dimostrato anche dalle lamentele ricorrenti nelle risposte al questionario.

85

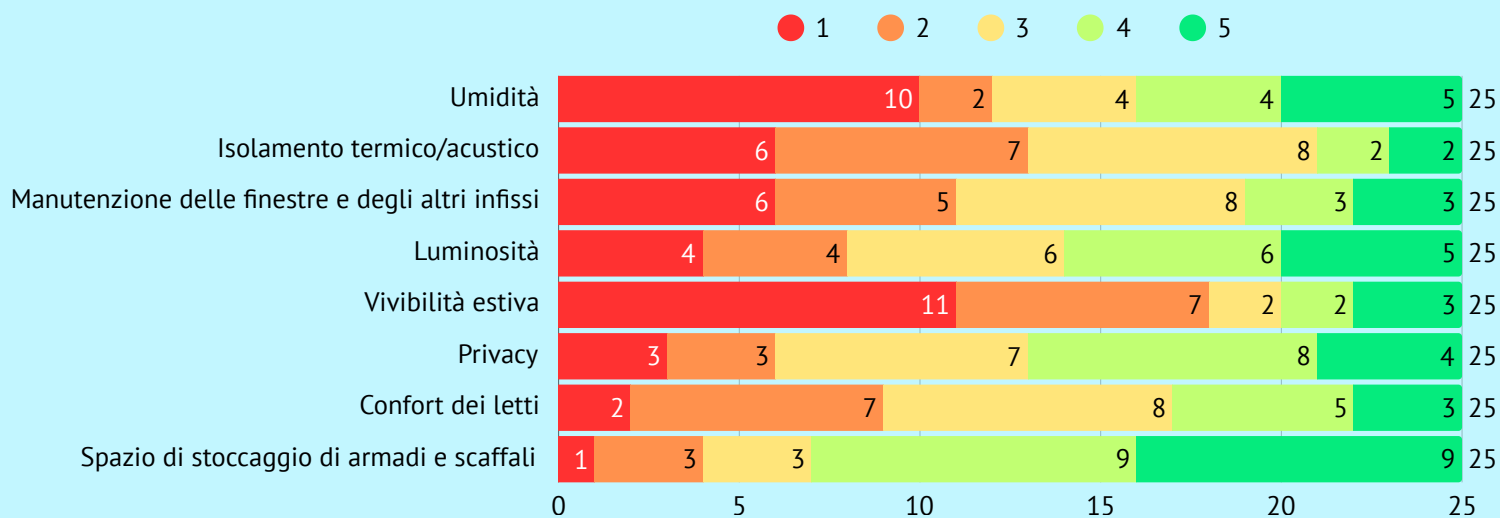
LA TUA STANZA

Valutazione specifica della stanza

CECCARELLI

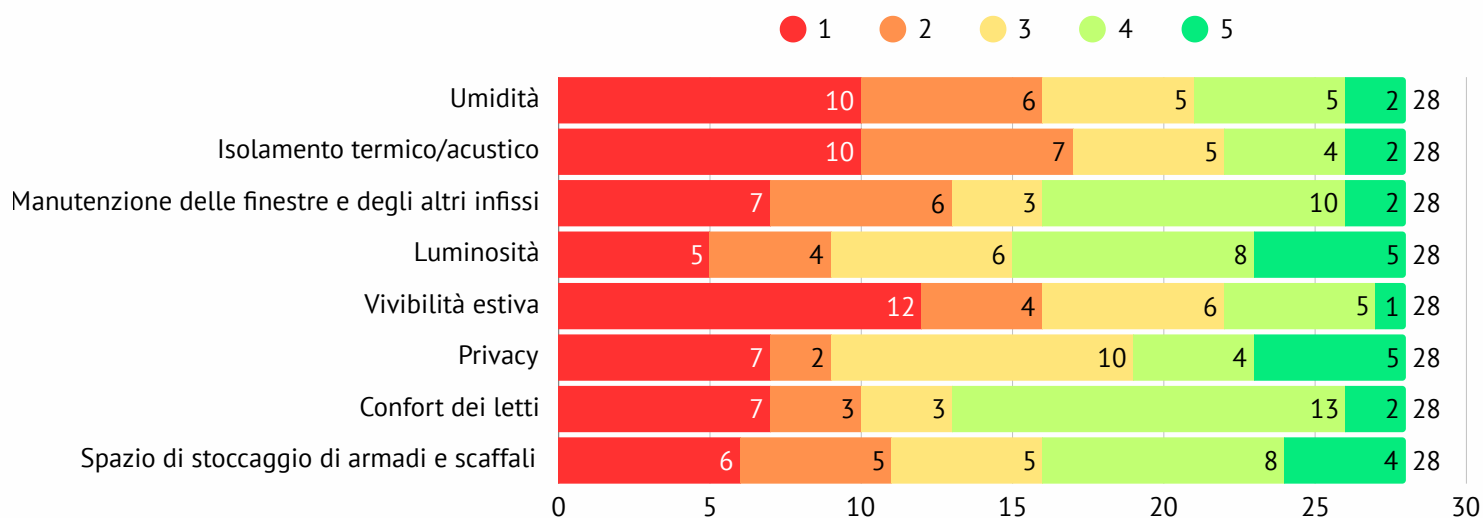


COLOMBO

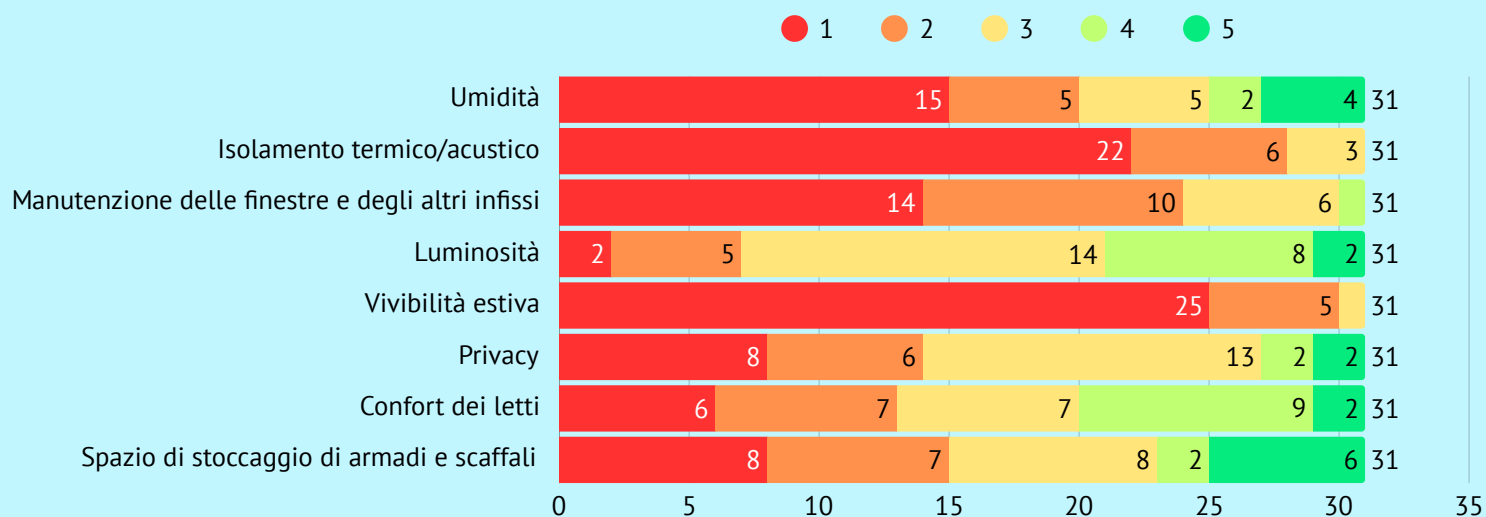


86

COPERNICO



NIEVO



IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Umidità	0,52	0,54	0,48	0,44
Isolamento termico/acustico	0,38	0,5	0,46	0,28
Manutenzione delle finestre e degli altri infissi	0,52	0,54	0,56	0,36
Luminosità	0,5	0,63	0,63	0,62
Vivibilità estiva	0,4	0,43	0,45	0,24
Privacy	0,55	0,66	0,59	0,5
Confort dei letti	0,48	0,6	0,6	0,56
Spazio di stoccaggio di armadi e scaffali	0,61	0,78	0,59	0,54

IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,5	0,59	0,55	0,44

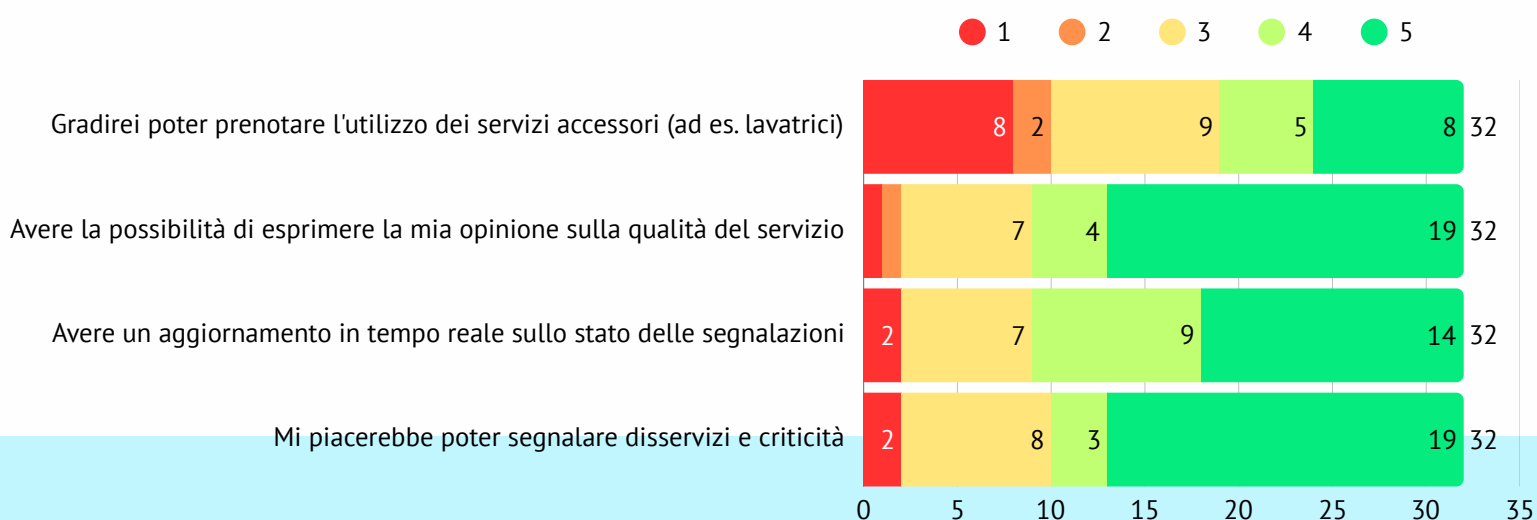
In relazione alla valutazione specifica della propria stanza, tutte e 4 risultano con IIR medio. La miglior valutazione è stata riservata alla Colombo (0,59) mentre la peggiore si rivela essere la Nieve (0,44). Colombo è la migliore per quanto riguarda umidità, isolamento termico, luminosità, privacy, confort dei letti e stoccaggio degli armadi. Nieve è valutata la peggiore in tutti i fattori tranne confort dei letti e luminosità. Si segnalano però trasversali punti di criticità come la vivibilità estiva e l'isolamento termico acustico, ritenute inadeguate in tutte e 4 le residenze. Lo stoccaggio degli armadi è il punto che riscontra le migliori valutazioni.

89

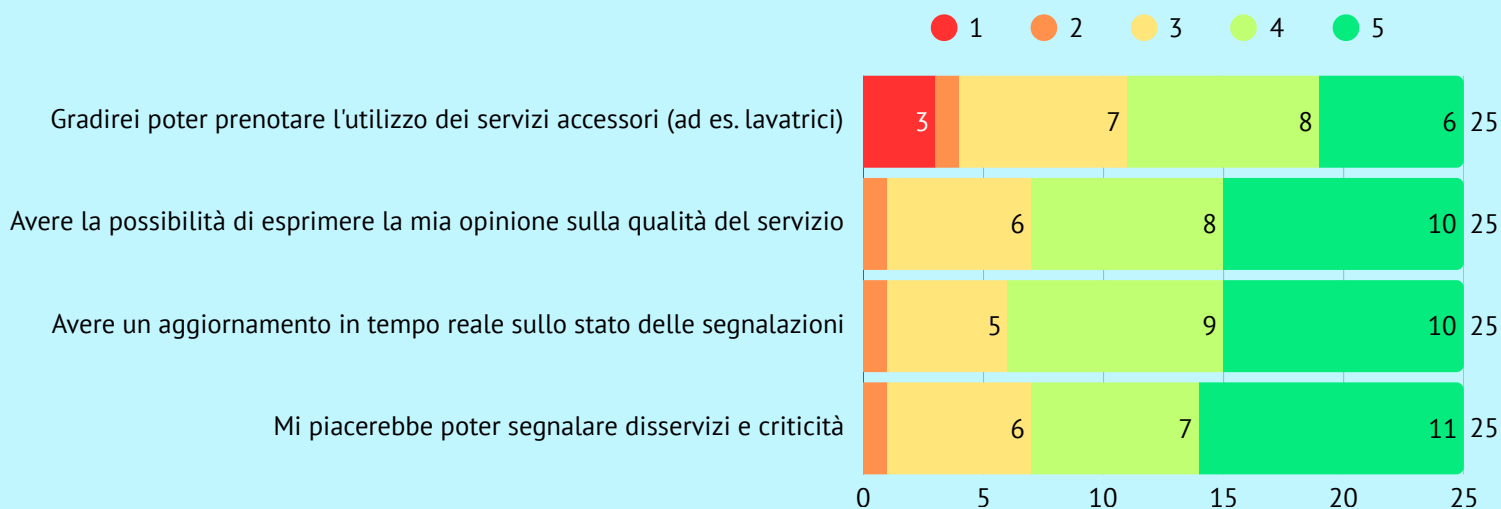
SERVIZI DIGITALI

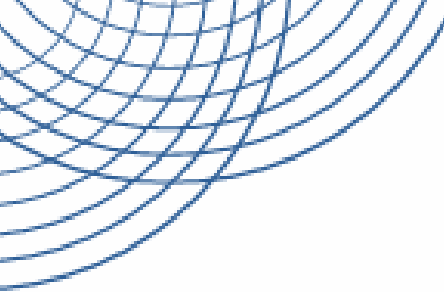
Esprimi il tuo grado di accordo con le seguenti affermazioni relative ai SERVIZI DIGITALI

CECCARELLI



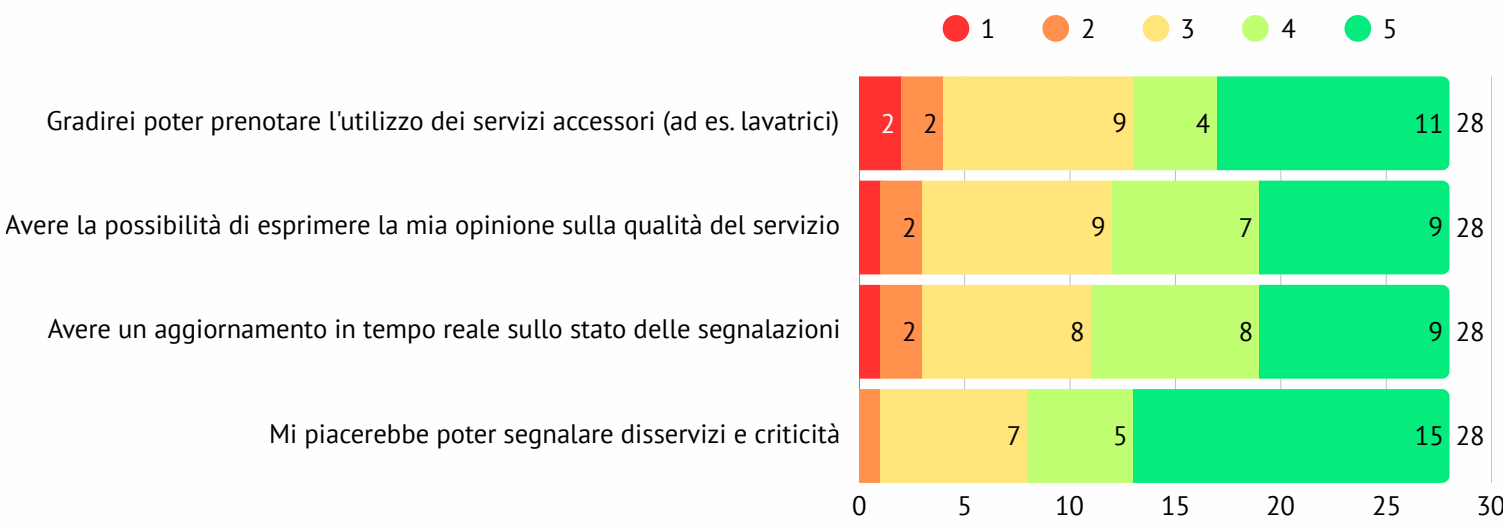
COLOMBO



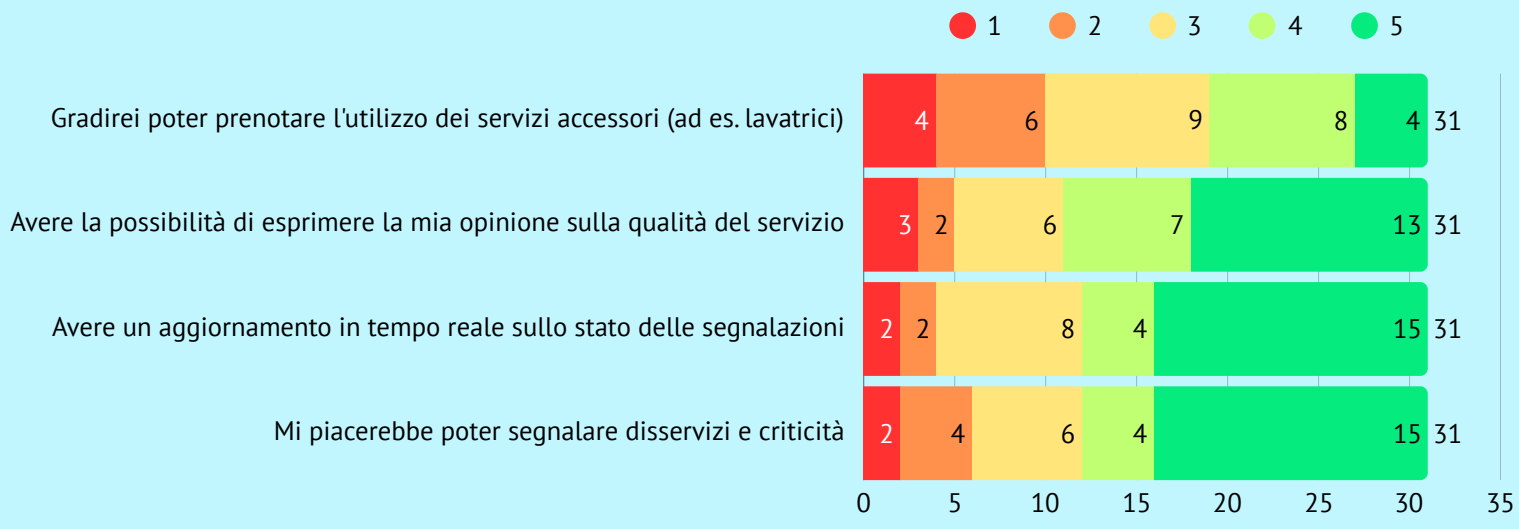


90

COPERNICO



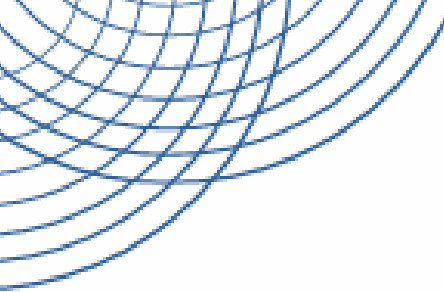
NIEVO



IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,78	0,79	0,77	0,73

IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Gradirei poter prenotare l'utilizzo dei servizi accessori (ad es. lavatrici)	0,62	0,7	0,74	0,61
Mi piacerebbe avere la possibilità di esprimere la mia opinione sulla qualità del servizio	0,84	0,82	0,75	0,75
Mi piacerebbe avere un aggiornamento in tempo reale sullo stato delle segnalazioni	0,81	0,82	0,76	0,78
Mi piacerebbe poter segnalare disservizi e criticità	0,83	0,82	0,84	0,76

La possibilità di introdurre questi nuovi servizi digitali ha riscontrato un parere estramamente positivo in tutte e 4 le residenze, con IIR che si avvicinano a 0,8.



92

MIGLIORAMENTI URGENTI



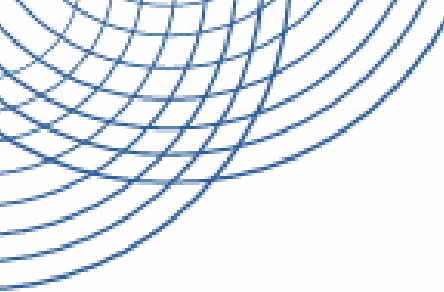
Qual è il miglioramento che ritieni essere più urgente da apportare nella tua residenza?

CECCARELLI

1. **Climatizzazione:** Richiesta urgente di installazione e riparazione di condizionatori funzionanti in tutte le palazzine (soprattutto A e B), con segnalazioni di temperature invivibili in estate e riscaldamento inadeguato in inverno.
2. **Manutenzione generale:** Carenza nella manutenzione ordinaria (infissi, elettrodomestici), ritardi nelle riparazioni e necessità di interventi strutturali (es. isolamento termico, infiltrazioni).
3. **Pulizia:** Servizi di pulizia insufficienti, specialmente nelle stanze e spazi comuni (lavatrici, cucine), con segnalazioni di polvere e sporcizia persistente.
4. **Regole e controlli:** Necessità di maggior vigilanza sul rispetto del silenzio notturno e delle regole comuni.
5. Richiesta di miglioramenti negli **spazi comuni** (aule studio, palestra) e di inclusività per studenti stranieri.

COLOMBO

1. **Climatizzazione:** Richiesta di installazione di aria condizionata o sistemi di raffreddamento per l'estate e riparazione del riscaldamento per l'inverno.
2. **Pulizia e manutenzione:** Problemi di muffa nelle stanze e bagni, pulizia insufficiente degli spazi comuni e necessità di manutenzione ordinaria più efficace.
3. **Sicurezza:** Maggior controllo degli accessi, telecamere di sicurezza funzionanti e parcheggio bici sicuro.
4. **Gestione rifiuti:** Miglioramento nella raccolta dei rifiuti e gestione dei bidoni.
5. **Modifiche infrastrutturali:** Disparità tra gli edifici A e B su cui intervenire, problemi al Wi-Fi e richiesta di fontane d'acqua potabile.



93

COPERNICO

1. **Climatizzazione:** Sistemi di riscaldamento e raffreddamento inefficienti o inesistenti, con gravi problemi in tutte le stagioni.
2. **Pulizia:** Pulizia molto carente nei bagni, corridoi e aree comuni, con presenza di umidità, muffa e formiche.
3. **Manutenzione e infrastrutture:** Infrastrutture decadenti che necessitano interventi rapidi (bagni da ristrutturare, finestre con spazi), tempi di manutenzione lunghissimi e richieste ignorate.
4. **Servizi aggiuntivi:** Richiesta di lavanderia gratuita, miglioramento del Wi-Fi, servizi di food delivery e trasporto.
5. Critiche verso lo **staff** (scarsa disponibilità) e prezzi elevati per servizi ritenuti di bassa qualità.

NIEVO

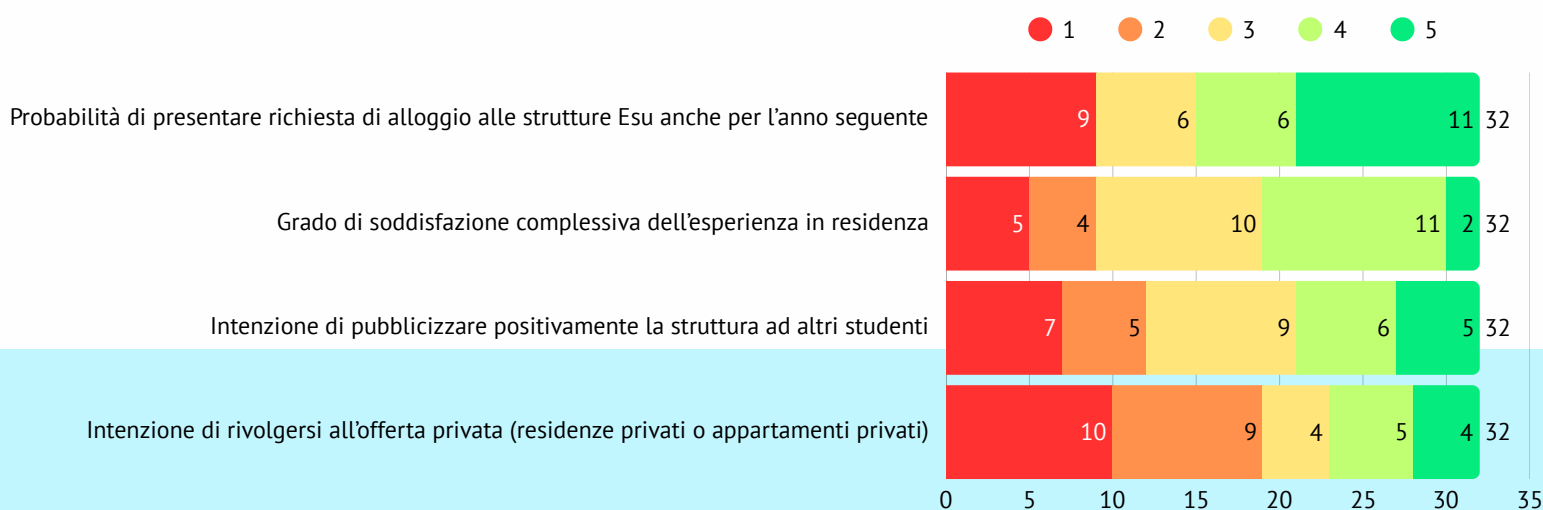
1. **Climatizzazione:** Necessità critica di condizionatori o sistemi di raffreddamento per l'estate, con numerose segnalazioni di temperature invivibili.
2. **Cucina e spazi comuni:** Cucina troppo piccola e inadeguata, necessità di ampliamento, più elettrodomestici (frigoriferi, fornelli) e pulizia profonda.
3. **Manutenzione strutturale:** Problemi di muffa, infissi danneggiati, muri con infiltrazioni d'acqua e isolamento acustico carente.
4. **Giardino e aree esterne:** Manutenzione regolare del giardino (taglio erba, spazi ombreggiati) e miglioramento della vivibilità estiva.
5. **Pulizia:** Pulizia insufficiente di bagni e cucine
6. **Sicurezza:** si suggerisce l'installazione di telecamere per prevenire furti di cibo.

94

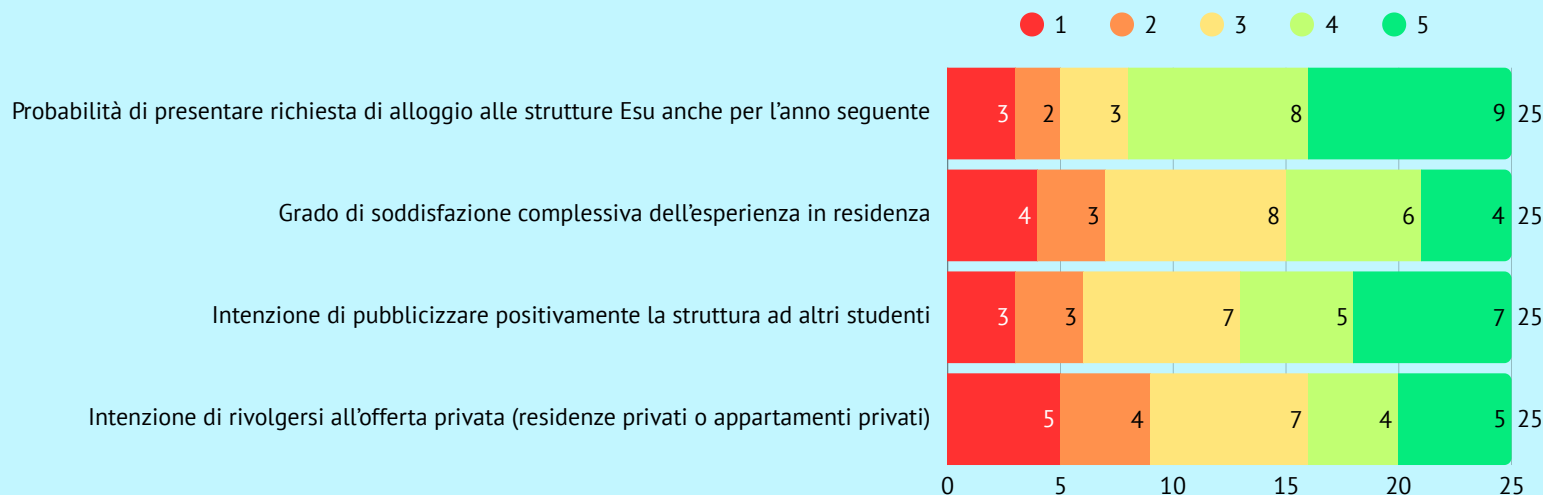
POTENZIALI RICANDIDATURE

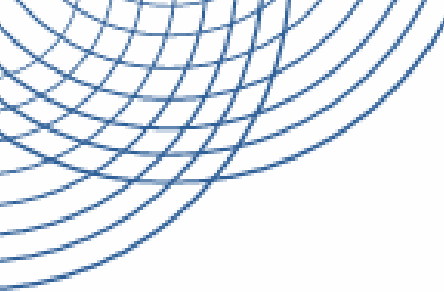
In base alla tua esperienza, ti sentiresti di consigliare questa residenza o di ricandidarti per un nuovo alloggio in Esu?

CECCARELLI



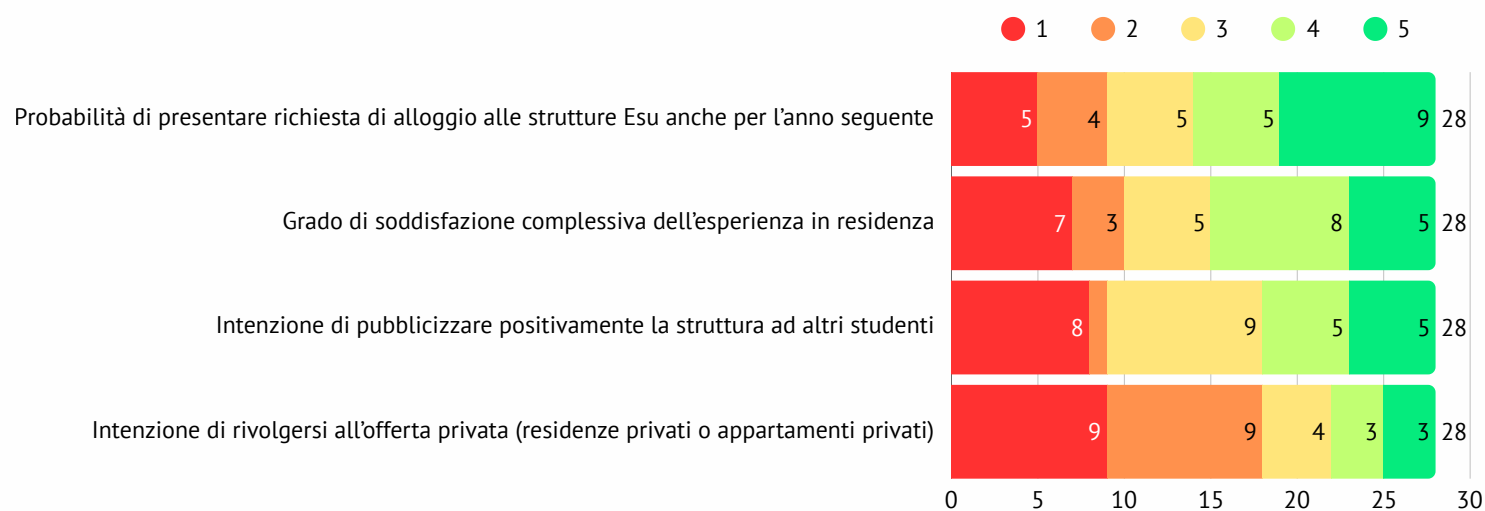
COLOMBO



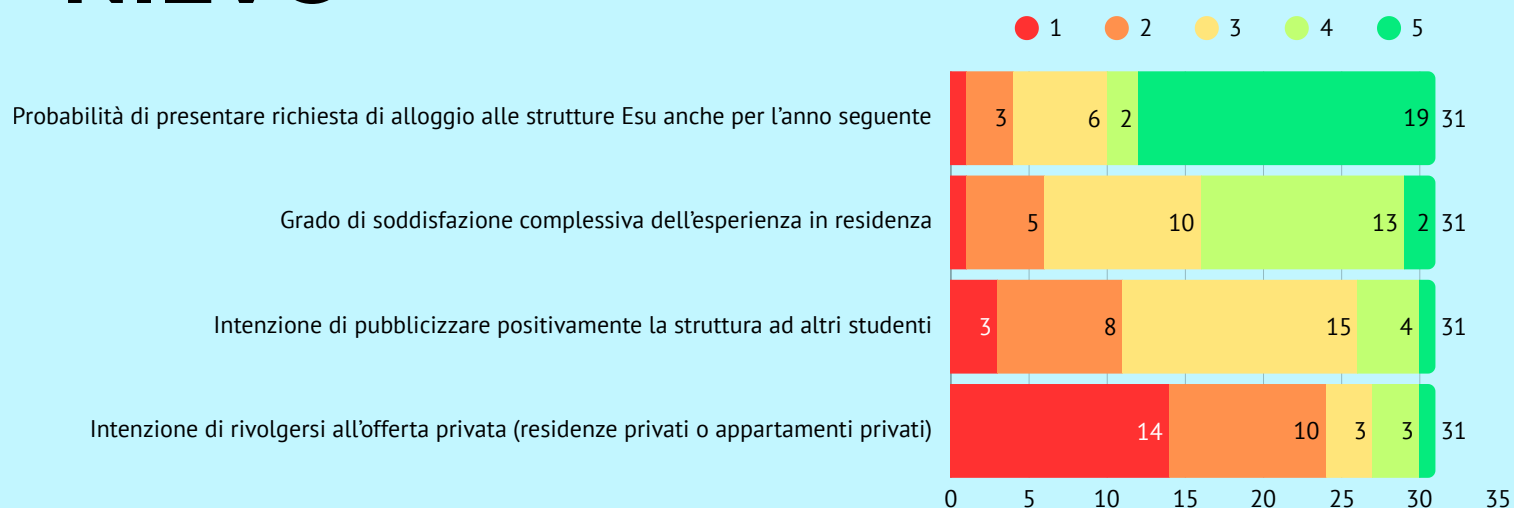


95

COPERNICO



NIEVO



IIR MEDIO	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
	0,59	0,66	0,58	0,61

IIR	CECCARELLI	COLOMBO	COPERNICO	NIEVO
Probabilità di presentare richiesta di alloggio alle strutture Esu anche per l'anno seguente	0,66	0,74	0,66	0,83
Grado di soddisfazione complessiva dell'esperienza in residenza	0,61	0,62	0,61	0,66
Intenzione di pubblicizzare positivamente la struttura ad altri studenti	0,58	0,68	0,59	0,55
Intenzione di rivolgersi all'offerta privata (residenze privati o appartamenti privati)	0,5	0,6	0,47	0,39

Nelle risposte a quest'ultima domanda possiamo notare diverse risposte inaspettate rispetto a quanto analizzato finora. La Nieve, pur essendo stata, insieme alla Ceccarelli, la residenza con le valutazioni medie inferiori, risulta essere quella con la più alta percentuale di assegnatari che prevedono di ripresentare richiesta anche per l'anno successivo e che non intendono rivolgersi all'offerta privata (sempre che riescano ad ottenere l'alloggio).

Ciononostante risulta anche essere quella che presenta un IIR inferiore per quanto riguarda l'intenzione di pubblicizzare positivamente la struttura. La soddisfazione complessiva presenta un IIR medio-alto in tutte le 4 residenze, anche se sorprendentemente la Copernico è quella meno gradita insieme alla Ceccarelli, contrariamente però a quanto valutato per le precedenti domande in cui la Copernico risultava essere mediamente quella con le valutazioni migliori, eccetto che per il Wi-fi. Dicasi lo stesso anche per quanto riguarda la volontà di ripresentare domanda di assegnazione, inferiori di quasi 0,2 rispetto alla Nieve.

CONSIGLI

Aggiungere aria condizionata

Rivedere la convenzione con la ditta delle lavatrici e asciugatrici per pulire meglio le macchine e ridurre il prezzo. Fare qualcosa per prevenire musica e schiamazzi di notte davanti alla residenza

Fare indagini per residenze specifiche per comprendere meglio i problemi di ogni singola residenza.

Necessaria e tempestiva manutenzione della residenza Nieve perché è invivibile lo spazio comune principale ovvero la cucina

curare il giardino

“Incrementare il servizio di pulizia degli spazi comuni”

“migliorare la vivibilità estiva, pulizie più a fondo (soprattutto nei bagni)”

“Ascoltate gli studenti perché sono loro che vivono le abitazioni”

“Consiglierei dei lavori di manutenzione più frequenti”

“investire di più sul miglioramento e sulla sostituzione di attrezzature/mobili vecchi”

“Incrementare l'efficienza del servizio ispettivo, con controlli più accurati in ogni palazzina (contro ospiti non segnalati, abusivi, fumo nelle camere, schiamazzi, etc.)”

“Sanzionare più severamente chi non rispetta gli orari di silenzio e chi trattiene ospiti anche per giorni (purtroppo quest'anno è successo che in residenza fossero presenti per addirittura mesi, ospiti che ovviamente non avevano diritto a permanere)”

“Necessaria sorveglianza anche notturna”

“bisognerebbe restaurare la Residenza ESU Cornaro”

“installare zanzariere, risolvere l'infestazione di scarafaggi”

“sistematte il Wi-Fi”

“Communication specially in English”

“make beds more comfortable, enhance game room (one is not enough for 250 people)”

“More equipped gym”

“solve the dust problem”

“Needs yearly pest control for roaches and ants. Poor insulation leads to extreme heat, cold, and bugs. The heaters are not enough nor the fan (no AC).”

“It could be interesting creating some events on "how to take care of the common space", (e.g., waste sorting, laundry, noise level, etc.).”



***GRAZIE PER
L'ATTENZIONE***