

INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI DI ALISEO

La Consulta regionale per il Diritto allo Studio Universitario e la Direzione di Aliseo hanno voluto attivare una indagine tra i vincitori di borsa di studio per conoscere il livello di gradimento sui servizi erogati al fine di migliorarli e valutare nuove proposte degli studenti.

Questa indagine si affianca a quelle che periodicamente vengono effettuate con la customer satisfaction del servizio ristorazione e alle richieste che vengono illustrate dai rappresentanti delle residenze universitarie.

L'indagine

L'indagine è stata attivata il 17 maggio 2019 sulla piattaforma online LimeSurvey, dove Aliseo ha attivato un profilo pubblico, e si è conclusa il 4 settembre 2019.

La pubblicizzazione dell'indagine si è svolta attraverso il sito internet e i profili social di Aliseo. Inoltre sono state inviate email con l'avviso dell'avvio dell'indagine ai vincitori di borsa di studio alloggiati nelle residenze universitarie.

L'indagine, anonima, è stata realizzata in italiano e in inglese.

Hanno effettuato accessi all'indagine 589 studenti e hanno completato il questionario 453 persone.

Ai fini dei risultati sono stati analizzati solo i questionari completi.

Le domande

Il testo del questionario è composto da 23 domande suddivise in 5 sezioni:

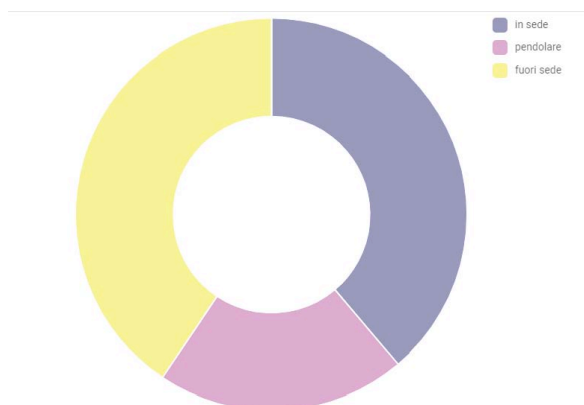
- A) introduzione (domande generali)
- B) servizio abitativo
- C) servizio ristorazione
- D) trasporti
- E) sport e attività culturali
- F) bando per le borse di studio e altri servizi.

I quesiti erano di diverso tipo: domande chiuse, aperte, con risposta multipla relativa ai diversi temi.

I risultati

In allegato alla presente vengono riportate le schede sintetiche dei risultati dell'indagine.

Una prima analisi evidenzia come gli studenti che hanno risposto ai quesiti siano distribuiti in modo abbastanza uniforme tra studenti borsisti con lo status "in sede", "pendolari" e "fuori sede" (la differenza è costituita dalla distanza della residenza anagrafica rispetto i corsi universitari che sono frequentati e incide sul valore economico e in servizi della borsa universitaria erogata).

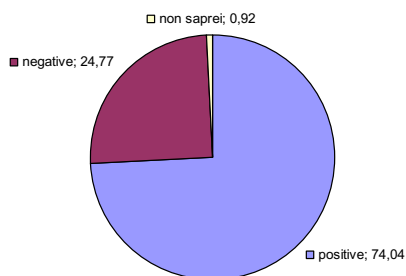


Per quanto riguarda il **servizio abitativo**, hanno risposto ai quesiti specifici solo gli studenti alloggiati.

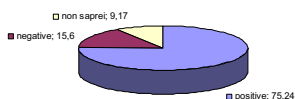
Relativamente alle residenze, aggregando le risposte relative alle condizioni delle stesse emerge come sia le condizioni generali delle strutture che i servizi erogati in termini di portierato, sicurezza e spazi comuni siano considerati più che buoni, con una percentuale media di positività di circa il 73%.

Si segnala come in alcuni settori, quale quello della sicurezza, alcune problematiche emerse sono indipendenti dall'attività di Aliseo in quanto sono legate alla localizzazione delle Residenze Universitarie nel Centro storico di Genova, dove esistono notoriamente problematiche di microcriminalità.

Le condizioni generali delle residenze sono buone



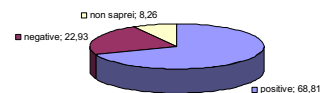
Il servizio di portineria, se presente, è efficiente e utile



La sicurezza viene garantita attraverso le misure necessarie

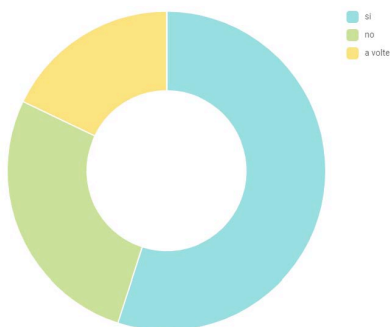


Le aule studio sono dotate di sufficienti posti a sedere sia per gli interni sia per gli esterni



Tra le emergenze che sono segnalate da migliorare circa il 60% degli intervistati chiede un ulteriore potenziamento della connessione internet (nel corso del 2020 è già stato realizzato un potenziamento delle strutture informatiche nelle residenze) mentre il 50% chiede un intervento nelle cucine o negli spazi ristoro.

Per quanto riguarda il **servizio ristorazione**, su Genova Aliseo gestisce direttamente la mensa presente nella Casa dello Studente di Gastaldi, ha dato in gestione esterna la mensa presente nella Casa dello Studente di Asiago, quella ubicata nell'edificio della Darsena (dove è presente la Facoltà di Economia e Commercio), quella ubicata nella struttura di Valletta Puggia (dove è presente il Dipartimento di Fisica) e il bar Brignole collocato presso l'Albergo dei Poveri (dove è presente la Facoltà di Scienze Politiche).



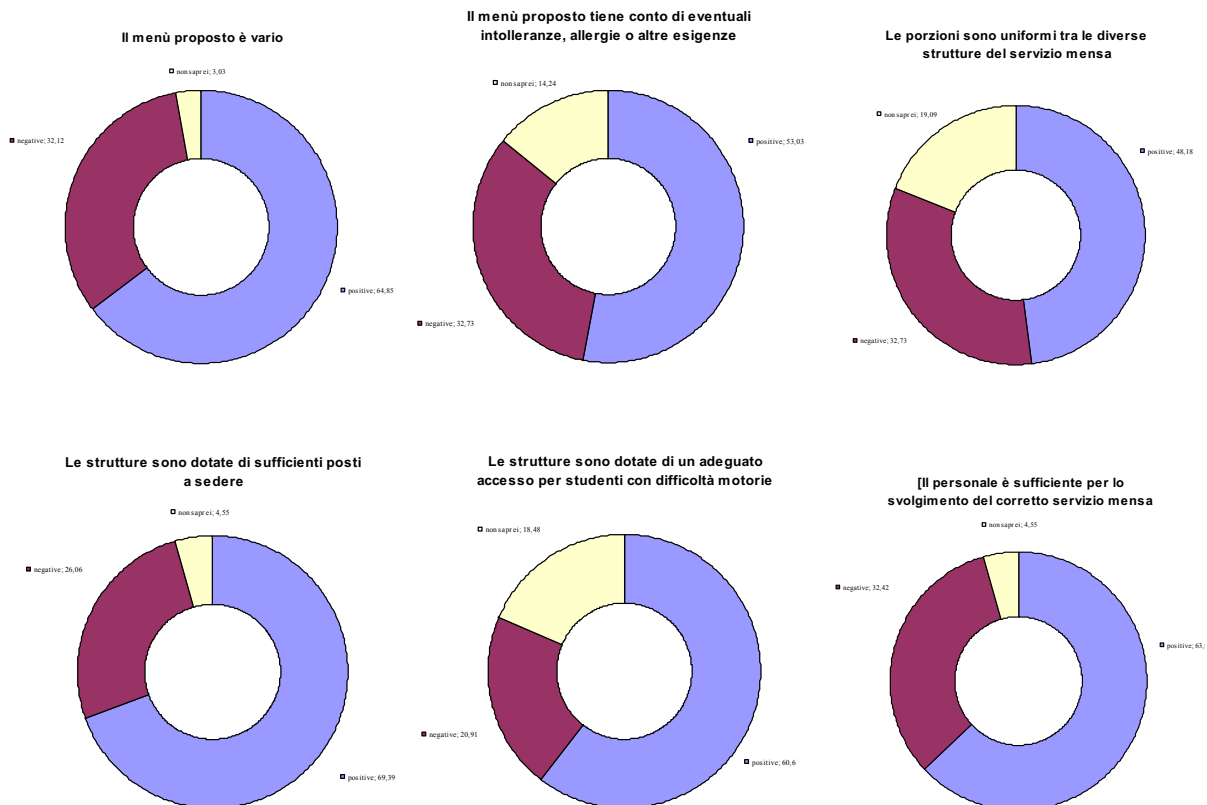
Inoltre Aliseo ha convenzioni con 15 realtà su Genova e la Liguria per permettere agli studenti, che frequentano diversi corsi universitari, di usufruire del servizio di ristorazione.

Gli intervistati hanno risposto che il 54,97 % usufruisce in modo continuativo del servizio erogato nei centri di ristorazione di Aliseo, il 17,88 a volte, il 27,15% mai.

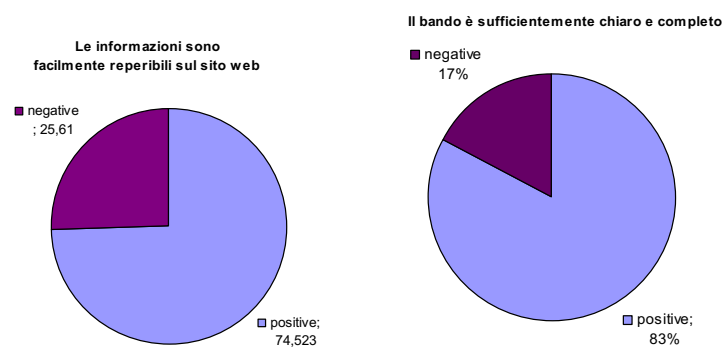
Tra quelli che non usufruiscono delle mense, il 30% dichiara che le stesse sono troppo distanti dai corsi che frequentano mentre il 25% preferisce mangiare un pasto veloce.

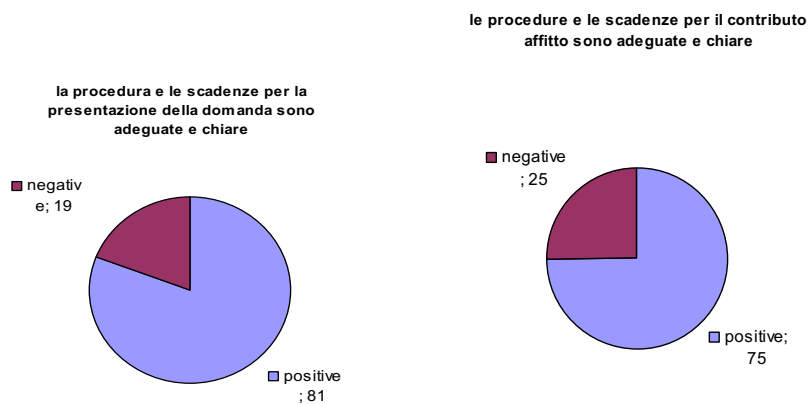
Nello specifico, aggregando le risposte relative ai diversi quesiti, è emerso che il servizio è mediamente sufficiente con delle differenze evidenti tra il servizio gestito direttamente da Aliseo, che è considerato buono, e quello dato in appalto che in taluni casi presenta delle negatività superiori al 30%. Il 33% degli intervistati, per esempio, si lamenta delle differenze di porzioni servite nelle diverse mense o della mancanza di personale nelle strutture.

:



E' stato analizzata anche la comunicazione e la comprensione relative al bando di concorso per i benefici economici. Da tale analisi emerge che la chiarezza dello stesso e la facilità di accesso è più che buona con una risposta positiva di circa 80%.





Altri quesiti sono stati posti in merito al trasporto per raggiungere i corsi universitari.

Circa il 50% degli intervistati impiega meno di 30 minuti per raggiungere l'Università dalla propria residenza mentre per quanto riguarda gli spostamenti per raggiungere l'Università, il 36% utilizza l'autobus e il 25% il treno.

Da segnalare che il 61% degli intervistati dichiara di non possedere un abbonamento AMT e il 42% di questi sostiene di non averlo perché troppo caro.

Un ultimo quesito è stato posto relativamente alle richieste su nuove attività e servizi che gli studenti vorrebbero venissero attivati da Aliseo. E' risultato che:

il 38,41 % degli intervistati vorrebbe fossero attivati ulteriori servizi di ristorazione mancanti in alcune zone della città in cui studia.

il 28,48% degli intervistati vorrebbe attivate ulteriori attività culturali .

il 24,94 % degli intervistati vorrebbe attivati ulteriori servizi alloggio mancanti in alcune zone della città in cui studia.

il 16,34 degli intervistati vorrebbe fossero attivate ulteriori attività sportive.