

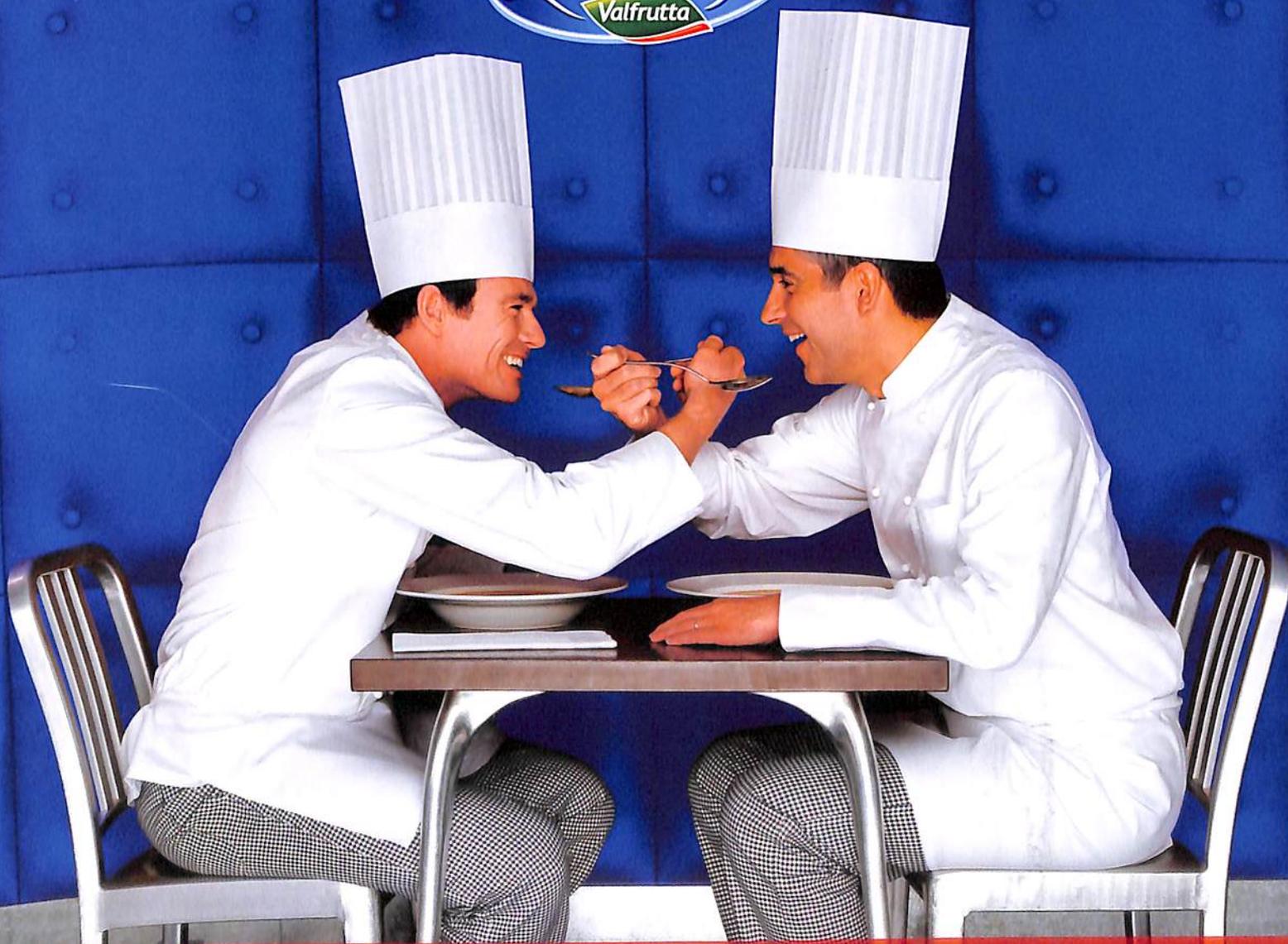
RC

Ristorazione Collettiva

CATERING
Aziendale
Sociosanitaria
Scolastica
Turistica
Banqueting
Commerciale

GENNAIO/FEBBRAIO 2008

Assaggia i vantaggi.



GESTIONE & BIO

Settecento casi "unici"

INDAGINE

Il pasto in ateneo

ISSN 1120-6039 - IN CASO DI INGIUSTO RECAPITO RINVIARE ALL'UFF. POSTI DI MILANO CMP ROSSERO DETENTORE DEL CONTO PER LA RESTITUZIONE AL MITTENTE CHE SI IMPEGNA A PAGARE LA RISPETTIVA TASSA. POSTE ITALIANE SPA - SPED. IN A. P. D. L. 353/2003 (CONV. IN L. 27/02/2004 N. 46) ART. 1, COMMA 1, DOB FORI - TAXE PERÇU (TASSA RISCOSSA)

Qualità: sotto la "Mole" passa gli esami



RICERCHE *Indagine sulla qualità del servizio di ristorazione presso i Ristoranti Universitari EDISU Piemonte*

stituito con la legge regionale 18 marzo 1992 n. 16, l'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario del Piemonte (EDISU Piemonte) ha lo scopo sia di favorire l'accesso e il proseguimento degli studi universitari da parte degli studenti capaci e meritevoli, per quanto privi di mezzi economici, mediante l'attribuzione di borse di studio e l'offerta di servizi abitativi sia di fornire alla generalità degli studenti universitari numerosi altri servizi quali l'organizzazione di attività culturali e sportive,

AUTORI:
Giuseppe Zeppa,
Vincenzo Gerbi

Dipartimento di Valorizzazione e Protezione delle Risorse agroforestali - Settore di Microbiologia agraria e Tecnologie alimentari, Università degli Studi di Torino, Via L. da Vinci 44, 10095, Grugliasco (TO)

MATERIALI E METODI

La scheda di rilevazione

La scheda utilizzata nello studio è formata da due parti, una di valutazione del servizio mediante 11 domande relative al pasto ed agli elementi immateriali del servizio ed una libera per le eventuali osservazioni sul servizio stesso. La scala utilizzata per la valutazione è a 5 intervalli (1 = insufficiente; 5 = ottimo).

Le sedi

L'indagine è stata effettuata nel giugno 2007 presso tutte le sei sedi dei ristoranti universitari gestiti dall'EDISU Piemonte (Via Principe Amedeo, 48 Torino; Via Bernardino Gallari, 30 Torino; Via Paolo Borsellino, 42 Torino; Lungodora Siena, 102/B Torino; Corso Castelfidardo, 30/A Torino; Via Leonardo da Vinci, 44 Grugliasco (Torino); Via Parma, 36 Alessandria). Presso ciascuna delle sedi è stata distribuita agli utenti una copia della scheda spiegando brevemente lo scopo dell'indagine e raccogliendo quindi le schede compilate.

la fornitura di sale studio, il prestito di testi universitari o la consulenza legale per la stipula dei contratti di locazione. A tutti ciò si è inoltre affiancato in Torino ed in tutte le sedi di corsi universitari un servizio di ristorazione mediante "Ristoranti Universitari" e servizi sostitutivi presso strutture convenzionate. Questo servizio, destinato prioritariamente alla generalità degli studenti universitari italiani e stranieri presenti in Piemonte può essere usufruito altresì da tutto il personale universitario e da altri utenti esterni autorizzati dall'EDISU opaganti. Di particolare importanza in questo sistema sono i sei ristoranti universitari, strutture di proprietà dell'Ente, la cui gestione viene appaltata ad aziende di ristorazione collettiva, ed oggetto in questi ultimi anni di importanti interventi volti al miglioramento e alla modernizzazione del servizio offerto. Il primo passo verso questo cambiamento è stato il passaggio, ove possibile, dal pasto veicolato alla cucina tradizionale in loco che ha permesso di differenziare la capacità produttiva e di offrire, accanto alle portate del pasto standard, pasti ridotti e piatti unici. Attenzione particolare è stata data alla impostazione dei menù con l'inserimento, accanto a piatti tradizionali, di piatti tipici regionali o di altri Paesi, ma anche al servizio mediante l'estensione degli orari di apertura, all'inserimento di un sottofondo musicale nelle sale di ristorazione, alla revisione del sistema tariffario ed all'ammodernamento delle linee di distribuzione.

Nello stesso tempo, per rendere i ristoranti universitari dei veri centri d'incontro e di scambio della vita universitaria, sono state previste attività culturali e d'intrattenimento musicale durante l'orario d'apertura organizzate da studenti con la collaborazione di

formazioni musicali degli Atenei. L'oggetto del servizio di ristorazione fornito dall'EDISU mediante i suoi ristoranti universitari non è quindi esclusivamente il cibo, ma anche l'ambiente e la vivibilità della struttura.

PERCEPITA O ATTESA PURCHÉ SIA QUALITÀ

Rimanendo prioritari i requisiti di sicurezza igienico-sanitaria e di qualità delle derrate fornite, il miglioramento continuo del servizio si può così ottenere intervenendo su elementi immateriali che devono essere definiti unitamente al loro effetto sulla qualità complessiva percepita

Sei ristoranti universitari di proprietà dell'Ente, oggetto di importanti interventi per migliorare la qualità, attesa o percepita

dall'utente. Diventa quindi fondamentale conoscere ciò che il consumatore si aspetta da un determinato servizio (qualità attesa) e come viene percepita la qualità del prodotto-servizio reso (qualità percepita).

Nel 2006 una indagine svolta dall'Osservatorio Regionale per l'università e per il Diritto allo studio universitario su quattro dei ristoranti universitari EDISU aveva evidenziato alcune carenze di tipo strutturale e qualitativo del servizio offerto sulle quali l'Ente era intervenuto mediante interventi ad hoc. Ad un anno circa dal primo rilievo si è ritenuto di valutare, mediante un'indagine di "Customer satisfaction", l'effetto di questi interventi e la soddisfazione percepita attualmente dal cliente dei ristoranti universitari gestiti dall'EDISU Piemonte.

Scheda utilizzata per la rilevazione del gradimento da parte degli utenti dei ristoranti universitari dell'EDISU Piemonte



Servizio di ristorazione

(scheda di rilevazione della qualità)

mensa _____

pasto consumato (intero/ridotto) _____

servizio (pranzo/cena) _____

bontà del pasto	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
quantità del pasto	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
varietà dei piatti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
presentazione dei piatti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
temperatura del pasto	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
pulizia stoviglie (piatti, posate, vassoi, ecc.)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
pulizia arredi e strutture	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
tempi di attesa in coda	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
cortesia e disponibilità del personale	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
giudizio complessivo sulla qualità del pasto	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
giudizio complessivo sulla qualità del servizio	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★

Barrare caselle sulla base dei seguenti valori:

★ insufficiente ★★ sufficiente ★★★ discreto ★★★★ buono ★★★★★ ottimo



RISTORANTE Via Principe Amedeo, 48 TORINO

Il ristorante universitario di Via Principe Amedeo è una delle strutture ristorative storiche dell'Ente ed è situato nel centro cittadino, in posizione idonea ad accogliere in particolare gli studenti provenienti dalle Facoltà umanistiche. La zona di distribuzione pasto è costituita da un ampio salone che, grazie alle numerose vetrate, gode di una buona illuminazione naturale. La luminosità



La zona ristorazione della mensa universitaria di Via Principe Amedeo, www.edisu.piemonte.it

della sala, accompagnata dal tenue colore delle pareti, favorisce la creazione di un ambiente piacevole e accogliente. Recentemente alla linea di distribuzione tradizionale sono stati affiancati i brand "A Tutta Pasta", "Pizza&Pizza" e "Fresche Idee". Dalla elaborazione delle 294 schede raccolte presso questa struttura si evidenzia come tutte le valutazioni siano comprese fra "Discreto" e "Buono" (tabella a fianco). Per quanto concerne il pasto questo risulta essere abbondante, ma non sempre alla giusta temperatura e gradevole. Anche la varietà proposta viene valutata solo discreta. Giudizi migliori si hanno invece per la qualità del servizio soprattutto per quanto concerne la pulizia.

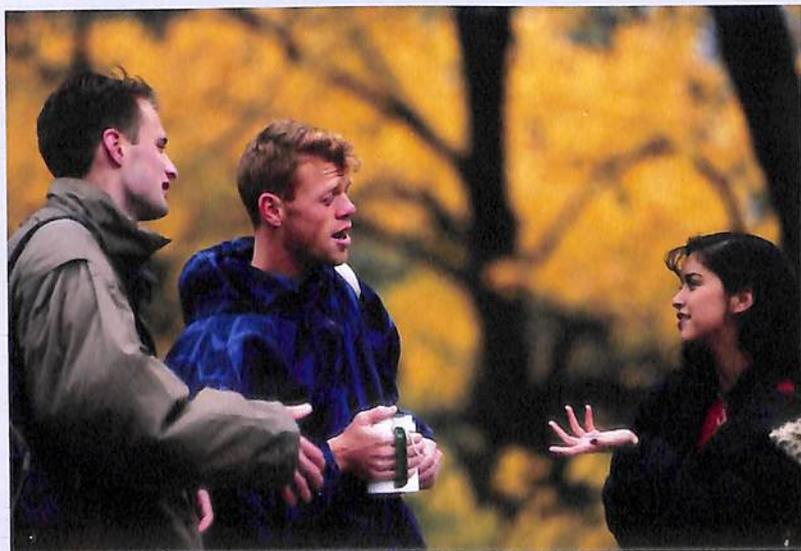
Valutazioni fornite dagli utenti del ristorante universitario (in valori percentuali)

VIA PRINCIPE AMEDEO

	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Nessuna risposta
Bontà del pasto	5	32	41	15	6	1
Quantità del pasto	15	43	26	11	4	1
Varietà dei piatti	8	26	33	22	10	1
Presentazione dei piatti	4	22	35	27	11	1
Temperatura del pasto	4	17	29.5	32	17	0.5
Pulizia stoviglie	9	29	28	21	12.5	0.5
Pulizia arredi e strutture	10	42	31	13	3.5	0.5
Tempi d'attesa in coda	10	31	35	16	6	2
Cortesìa e disponibilità del personale	12	27	29	15.5	15.5	1
Giudizio complessivo qualità pasto	5	38	38	14	4.5	0.5
Giudizio complessivo qualità servizio	5.5	37.5	36	15	5.5	0.5

RISTORANTE Via Leonardo da Vinci, 44 GRUGLIASCO (TO)

Il ristorante universitario di Via Leonardo da Vinci inaugurato nell'autunno 1996 all'interno del campus universitario di Grugliasco ove hanno sede le facoltà di Agraria



RISTORANTE Via Bernardino Galliani, 30 TORINO

Il ristorante universitario di Via Galliani è un altro ristorante storico dell'Ente, situato accanto alle Facoltà scientifiche, nei pressi del Parco del Valentino. È dotato di un'ampia sala ristorante con tavoli a quattro posti. Il colore arancione delle pareti dona un piacevole tono di vivacità e la qualità dell'ambiente è ulteriormente valorizzata da un impianto di diffusione sonora. Il ristorante ha due linee self-service: una di distribuzione tradizionale, con un sistema di cucina in loco ed una dedicata interamente alla preparazione della pizza.

Dall'elaborazione delle 115 schede raccolte risulta che il giudizio sulla qualità del pasto così come sulla qualità generale del servizio sia buona (*tabella a fianco*). Il pasto è ritenuto buono ed abbondante e discretamente presentato e vario. Buona la pulizia degli arredi così come quella delle stoviglie con tempi di attesa in coda ridotti. Buona la cortesia del personale di distribuzione.

Sala del ristorante universitario di Via Galliani, www.edisu.piemonte.it.



Valutazioni fornite dagli utenti del ristorante universitario (in valori percentuali)

VIA BERNARDINO GALLIANI, 30

	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Nessuna risposta
Bontà del pasto	7	41	30.5	11	10.5	-
Quantità del pasto	10.5	38	30.5	11	10	-
Varietà dei piatti	3	21	32	29	15	-
Presentazione dei piatti	6	17	38	26	12	1
Temperatura del pasto	5	29	32	23.5	10.5	-
Pulizia stoviglie	9.5	21	24	33	10.5	2
Pulizia arredi e strutture	10.5	36.5	29	22	1	1
Tempi d'attesa in coda	9.5	25	34	23	6	2.5
Cortesia e disponibilità del personale	26	42	16.5	9.5	5	1
Giudizio complessivo qualità pasto	9	38	29.5	16.5	6	1
Giudizio complessivo qualità servizio	7	46	32	10.5	4.5	-

Valutazioni fornite dagli utenti del ristorante universitario (in valori percentuali)

VIA LEONARDO DA VINCI, 44

	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Nessuna risposta
Bontà del pasto	2.5	29	41	20	6	1.5
Quantità del pasto	13	33	30	19	5	-
Varietà dei piatti	5	19	37	22	16	1
Presentazione dei piatti	3	15	28.5	36.5	16	1
Temperatura del pasto	5	26	41	23	4	1
Pulizia stoviglie	25	45	20	6	1	3
Pulizia arredi e strutture	14	45	31	7	3	-
Tempi d'attesa in coda	6	25	32	26	9	2
Cortesia e disponibilità del personale	25	27	22	16	10	-
Giudizio complessivo qualità pasto	6	33	35	22	4	-
Giudizio complessivo qualità servizio	8	33	39	17	3	-

e Veterinaria è costituito da un'unica sala. Al momento dell'indagine i pasti venivano veicolati, ma è in progetto un ampliamento dei locali con la realizzazione di una cucina e l'attivazione di un sistema misto. Dall'esame delle 150 schede raccolte si evidenzia che la qualità del pasto sia ritenuta "Discreta" o "Buona" dalla maggioranza degli utenti così come il servizio in generale (*tabella a fianco*). I piatti sono ritenuti abbondanti ed in temperatura, ma poco variati. Buona la pulizia delle stoviglie e degli arredi così come la cortesia del personale addetto.



RISTORANTE
Via Paolo
Borsellino, 42
TORINO

Questo ristorante universitario viene anche denominato "La Taberna" e si trova al primo piano della residenza universitaria "Borsellino" all'interno del Villaggio Media Spina 2 realizzato in occasione dei recenti Giochi Olimpici Invernali di Torino 2006, a pochi passi dal raddoppio del Politecnico di Torino. La zona pranzo è suddivisa in salette separate da pannelli colorati secondo un gioco cromatico, basato sulla contrapposizione della tonalità dei tavoli e delle sedie, così da creare un ambiente luminoso ed allegro. All'interno della zona pranzo, dall'atrio d'ingresso, si distende il bancone self-service suddiviso in tre blocchi



Sala del ristorante universitario di Via Borsellino,
www.edisu.piemonte.it

distinti, corrispondenti ai tre menù proposti: "Comerpizza", "Cucina tradizionale" e "Cucina etnica". Volendo offrire un sistema di preparazione dei cibi in loco, il ristorante dispone di una moderna cucina dotata di macchinari per il soddisfacimento dei particolari menù proposti. Il locale è climatizzato. Dall'elaborazione delle 122 schede raccolte si può evidenziare che il giudizio sulla qualità del pasto e del servizio siano decisamente buoni con una elevata varietà di piatti ben presentati e gradevoli (*tabella a fianco*). Le attese in coda sono limitate e la pulizia degli arredi così come delle stoviglie è buona. Ottima la cortesia del personale che contribuisce ovviamente alla elevata qualità globale del servizio.

Valutazioni fornite dagli utenti del ristorante universitario (in valori percentuali)

VIA PAOLO BORSELLINO, 42

	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Nessuna risposta
Bontà del pasto	11	56	28	5	-	-
Quantità del pasto	17	33.5	25.5	13	11	-
Varietà dei piatti	16	36	34.5	10	1.5	2
Presentazione dei piatti	15	37	34	11	2	1
Temperatura del pasto	8	30	41	17	3	1
Pulizia stoviglie	25	36	16	19	3	1
Pulizia arredi e strutture	29	48	19	3	-	1
Tempi d'attesa in coda	13	24	35	17	11	-
Cortesia e disponibilità del personale	44	36	11	8	1	-
Giudizio complessivo qualità pasto	15	56	24	5	-	-
Giudizio complessivo qualità servizio	22	50	23	4	-	1

RISTORANTE
Via Parma, 36
ALESSANDRIA

Il ristorante è realizzato all'interno di un edificio del XIV secolo sorto come convento di suore domenicane, poi destinato ad uso scolastico.



Sala del ristorante universitario di Alessandria,
www.edisu.piemonte.it

Della precedente struttura, la cui ristrutturazione è stata terminata nel dicembre del 2006, ha mantenuto alcuni eleganti elementi architettonici. Al locale si accede attraverso un lungo corridoio, caratterizzato da ampie vetrate che si affacciano su un cortile interno e da archi a volta che comunicano con la spaziosa zona pranzo. Sia quest'ultima che il corridoio si caratterizzano per un piacevole soffitto a volte. Essendo progettato per soddisfare un sistema di ristorazione di tipo misto, in cui parte dei cibi sono cucinati in loco e parte in una sede esterna, l'edificio è attrezzato

RISTORANTE Corso Castelfidardo, 30/A TORINO

Il ristorante universitario di Corso Castelfidardo, ricavato dal recupero di un antico fabbricato industriale, è situato all'interno del Campus Universitario del Politecnico. Elemento qualificante della struttura è rappresentato dal sistema di separazione tra la zona pranzo e il soprastante piano soppalco chiuso da una vetrina strutturale, caratterizzata da colonne portanti e da un sistema di cavi in acciaio inox che sorreggono la vetrata in cristallo. Lo stile decisamente moderno del ristorante è stato mantenuto nella scelta degli arredi, con tavoli e sedie d'acciaio, legno e plastica. L'ampia e luminosa sala da pranzo si affaccia su un cortile che diviene uno spazio di ristorazione durante il periodo estivo. L'area self-service, adiacente alla zona di servizio, comprende la zona free flow, con vetrine refrigerate per le bevande e per i piatti freddi e l'area per i piatti caldi. A portata degli utenti sono disponibili su appositi piani di supporto i condimenti ed i forni a microonde, oltre che erogatori di bevande fredde e calde. Il servizio di ristorazione è basato su un modello di cucina tradizionale,

con preparazione dei piatti sul momento. Dall'elaborazione delle 307 schede raccolte si evidenzia però un giudizio solo discreto per la qualità del pasto, mentre la qualità del servizio risulta buona (*tabella sotto*). Un esame delle singole voci evidenzia una valutazione tendenzialmente solo discreta di tutti gli aspetti inerenti il pasto che in alcuni casi diviene solo sufficiente. Si tratta peraltro della struttura ristorativa più grande per numero di pasti serviti fra

quelle gestite dall'EDISU con rilevanti problemi in termini di tempi di attesa legati alla concentrazione eccessiva di utenti nel limitato tempo lasciato dall'intervallo tra le lezioni. Questo ovviamente si ripercuote negativamente sulle condizioni generali dei prodotti serviti ed a cui difficilmente può porre rimedio la cortesia e la disponibilità del personale in servizio.

Il ristorante universitario di Corso Castelfidardo, www.edisu.piemonte.it

Buona come sempre la valutazione della pulizia delle strutture e delle stoviglie.



Valutazioni fornite dagli utenti del ristorante universitario (in valori percentuali)

CORSO CASTELFIDARDO, 30/A

	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Nessuna risposta
Bontà del pasto	4	30	39	21	6	-
Quantità del pasto	8	35.5	30.5	15	10	1
Varietà dei piatti	4	20	40	22	13	1
Presentazione dei piatti	2.5	24.5	35	22.5	14	1.5
Temperatura del pasto	4	21.5	32.5	27.5	13.5	1
Pulizia stoviglie	13.5	30.5	25	20	10	1
Pulizia arredi e strutture	21	45	22.5	9	2	0.5
Tempi d'attesa in coda	2	14	29.5	29.5	24	1
Cortesia e disponibilità del personale	18	28	26	18	9	1
Giudizio complessivo qualità pasto	4	35	42	12	6	1
Giudizio complessivo qualità servizio	6	39	35	16	3	1

Valutazioni fornite dagli utenti del ristorante universitario (in valori percentuali)

VIA PARMA, 36

	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Nessuna risposta
Bontà del pasto	3	18	40	27	10	2
Quantità del pasto	8	25	35	18	12	2
Varietà dei piatti	3	20	35	27	15	-
Presentazione dei piatti	3	12	42	28	12	3
Temperatura del pasto	7	13	32	20	28	-
Pulizia stoviglie	13	33	37	12	5	-
Pulizia arredi e strutture	21	38	22	17	2	-
Tempi d'attesa in coda	35	25	18	18	2	2
Cortesia e disponibilità del personale	38	40	12	10	-	-
Giudizio complessivo qualità pasto	5	25	40	20	10	-
Giudizio complessivo qualità servizio	12	33	37	13	5	-

di una moderna zona cucina, adatta anche alla preparazione di grigliate. Il numero di utenti di questa mensa è molto basso (in genere un centinaio per pasto) e dalla elaborazione delle 60 schede raccolte si rileva che la qualità del pasto sia ritenuta discreta così come quella del servizio (*tabella a fianco*). Come sempre a pulizia degli arredi così come quella delle stoviglie è considerata buona, mentre l'utilizzo in parte di un veicolato determina ovvi problemi sulla bontà e presentazione dei piatti, nonché sulla loro temperatura di servizio. Buona la disponibilità degli inservienti.



RISTORANTE Lungodora Siena, 102/B TORINO

Il ristorante universitario di Lungodora Siena, aperto al pubblico dal 16 aprile 2007, si trova all'interno dell'omonima residenza realizzata in occasione dei recenti Giochi Olimpici Invernali di Torino 2006, a pochi passi dalla Mole Antonelliana. La struttura di circa 400 mq è stata realizzata con l'intento di creare un ambiente giovane e moderno. Il sistema di ristorazione previsto è



Sala del ristorante universitario di Lungodora Siena, www.edisu.piemonte.it

Valutazioni fornite dagli utenti del ristorante universitario (in valori percentuali)

LUNGODORA SIENA, 102/B

	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Nessuna risposta
Bontà del pasto	17	47	22	9	5	-
Quantità del pasto	14	23.5	36	11	15.5	-
Varietà dei piatti	12.5	40.5	22	14	11	-
Presentazione dei piatti	19	39	23.5	12.5	6	-
Temperatura del pasto	17	30	28	17	8	-
Pulizia stoviglie	41	39	9	6	5	-
Pulizia arredi e strutture	44	37.5	11	4.5	3	-
Tempi d'attesa in coda	25	31.5	28	12.5	3	-
Cortesia e disponibilità del personale	44	36	16	3	1	-
Giudizio complessivo qualità pasto	17	50	27	1	5	-
Giudizio complessivo qualità servizio	19	50	25	5	1	-

CONCLUSIONI

Da un esame complessivo dei dati raccolti nel corso dell'indagine si evidenzia che il servizio di ristorazione fornito nei ristoranti universitari piemontesi sia ritenuto dagli utenti di qualità medio-alta o addirittura alta in alcune situazioni con un significativo miglioramento rispetto al 2006 quando venne svolta la prima indagine sugli utenti da parte dell'Osservatorio Regionale. Elementi penalizzanti sono risultate peraltro ancora le valutazioni inerenti la bontà organolettica

del piatto servito, la sua presentazione e la temperatura di servizio. Una possibile interpretazione può derivare dai tempi di attesa in coda purtroppo eccessivamente lunghi e che possono determinare un raffreddamento delle portate sul vassoio con ovvie ripercussioni sulla sua qualità organolettica.

Si tratta però di un problema di difficile soluzione in relazione all'impossibilità attuale di ampliare le linee di distribuzione, di aumentarne il numero o di ridefinire i periodi di servizio in quanto

di tipo tradizionale, con la preparazione e cottura in loco di tutti gli alimenti.

Si tratta quindi di una struttura molto piccola che fornisce un centinaio di pasti per ciascun turno di servizio e questo spiega il numero molto limitato (64) di schede raccolte.

Dall'esame di queste schede si evidenzia un giudizio positivo di tutto il servizio ed in particolare per la bontà del pasto e la sua varietà (tabella a fianco). Arredi e stoviglie risultano perfettamente puliti così come molto cortesi e disponibili gli addetti al servizio.

collegati agli orari delle lezioni. Sarà quindi necessario individuare forme diverse di distribuzione o l'utilizzo di forme di pagamento rapide ed automatizzate o di protezione per i prodotti caldi al fine di aumentare il gradimento del prodotto servito.

Molto positivo è invece risultato per tutti i ristoranti il giudizio sul servizio con personale cortese e strutture igienicamente ineccepibili.

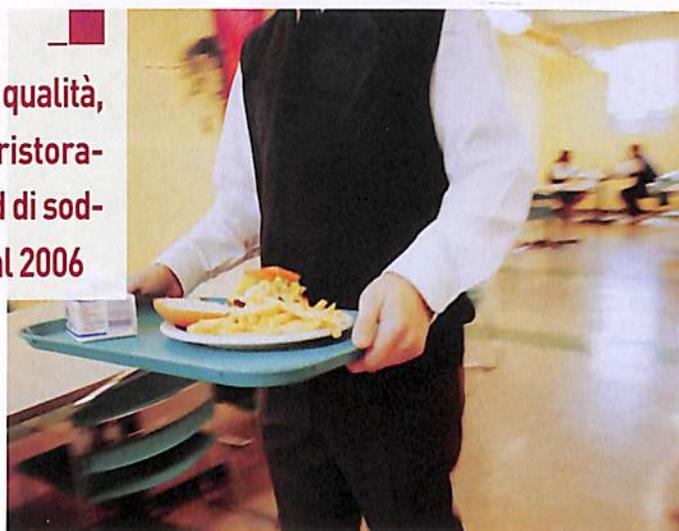
Per quanto concerne le osservazioni libere (non riportate per ragioni di spazio in questa sede)

queste sono risultate ovviamente molto disperse con indicazioni che in alcuni casi ribadiscono problemi già noti quali i lunghi tempi di attesa, ma in alcuni evidenziano problematiche particolari di tipo economico o la quasi totale assenza di indicazioni dettagliate sulla composizione dei piatti ed indispensabili nei casi di allergia o la necessità di integrare il menù con il territorio mediante l'inserimento di piatti o prodotti tradizionali. Anche in questi casi sarà necessario un intervento dell'Ente di gestione che in collaborazione con le società appaltanti individui le problematiche maggiormente segnalate dall'utenza e definisca delle opportune linee di intervento volte alla loro completa soluzione.

Un ultimo elemento emerso dall'indagine è costituito dal numero molto basso di schede

Complessivamente ritenuto di qualità, anche medio-alta, il servizio ristorazione dagli utenti, con un trend di soddisfazione crescente rispetto al 2006

compilate rispetto al numero di fruitori. Vi è quindi uno scarso interesse da parte dell'utenza studentesca che forse, erroneamente, non ritiene utile lo strumento dell'indagine a questionario per segnalare le problematiche di un servizio pubblico quale quello di ristorazione. Anche in questo caso sarà necessario un intervento mirato che porti ad una maggiore partecipazione dell'utenza mettendo in evidenza le attività, gli interventi ed i miglioramenti che possono derivare dalle segnalazioni degli stessi utenti. ■



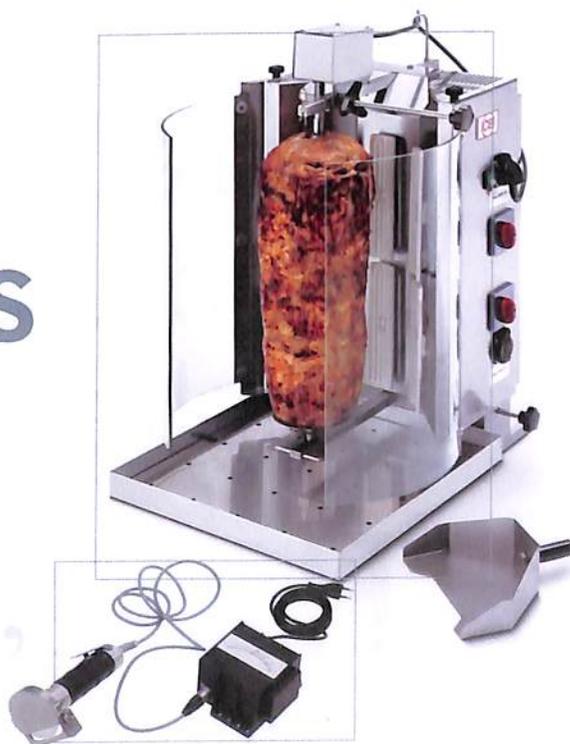
RINGRAZIAMENTI

Lavoro svolto con la collaborazione dell'EDISU Piemonte. Si desidera ringraziare per la disponibilità e la collaborazione il personale della Sodexho Italia Spa e della BioRistoro Srl dei ristoranti universitari presso cui si sono svolte le indagini.



Gyros

La gamma più ampia di gyros a gas ed elettrici per il tuo Kebab made in Italy, completa di tutti gli accessori.



Made in Italy

CB srl
Via Vienna, 41
24040 Bottanuco
(Bergamo) Italy

Phone
+39 035 499491
Fax
+39 035 907546

www.cb-italy.com
info@cb-italy.com