

CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RESIDENZIALITA'

- *ESU Padova*
- *ESU Venezia*
- *ESU Verona*

CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RESIDENZIALITA'

1

**Introduzione
alla ricerca**

2

**Risultati complessivi
ESU Padova, ESU Venezia e
ESU Verona**

3

**Approfondimenti statistici
per singolo ESU**

4

**Conclusioni per
singolo ESU**

***CUSTOMER
SATISFACTION
NELL'AMBITO DEL
SERVIZIO
RESIDENZIALITA'***

1

**INTRODUZIONE
ALLA RICERCA**

2

**Risultati complessivi
ESU Padova, ESU Venezia e ESU
Verona**

3

**Approfondimenti statistici
per singolo ESU**

4

**Conclusioni per
singolo ESU**

Ricerca quantitativa
CAWI per monitorare la
customer satisfaction
del servizio residenzialità
ESU

ESU PADOVA

- **337** questionari
- **Response rate** pari al **27,9%**

ESU VENEZIA

- **135** questionari
- **Response rate** pari al **27,1%**

ESU VERONA

- **138** questionari
- **Response rate** pari al **33,9%**



Il campione è stato **ponderato ex post per residenza**, in modo che ogni struttura abbia un peso all'interno del campione in linea con il numero dei suoi **posti letto**

Nota: nel campione di ESU Venezia non sono presenti risposte relative alla residenza Ragusei, quindi nella pesatura dei dati non si è tenuto conto del relativo numero di posti letto

Padova

Residenza ESU	Numero risposte	% risposte	Numero posti letto	% posti letto	Peso ex post
Agripolis	8	2,40%	24	1,90%	0,79
Carli	26	7,70%	88	6,90%	0,90
Ceccarelli	50	14,80%	226	17,80%	1,20
Colombo	59	17,50%	238	18,70%	1,07
Copernico	72	21,40%	235	18,50%	0,86
Cornaro	20	5,90%	99	7,80%	1,32
Goito	35	10,40%	98	7,70%	0,74
Nievo	22	6,50%	72	5,70%	0,88
Piovego (Cittadella)	45	13,40%	193	15,20%	1,13
Totale	337	100,00%	1.273	100,00%	1,00

Introduzione alla ricerca

Venezia

Residenza ESU	Numero risposte	% risposte	Numero posti letto	% posti letto	Peso ex post
Abazia	9	6,7%	46	8,1%	1,21
Ai Crociferi	35	25,9%	153	26,8%	1,04
Junghans	59	43,7%	243	42,6%	0,98
Maria Ausiliatrice	15	11,1%	62	10,9%	0,98
Ragusei	0	0,0%	20	3,5%	-
S. Tomà	17	12,6%	46	8,1%	0,64
Totale	135	100,0%	570	100,0%	1,00

Verona

Residenza ESU	Numero risposte	% risposte	Numero posti letto	% posti letto	Peso ex post
Corte Maddalene	46	33,3%	116	27,4%	0,82
Piazzale Scuro	27	19,6%	79	18,7%	0,95
Via Campofiore	6	4,3%	16	3,8%	0,87
Via Giuliari	5	3,6%	18	4,3%	1,17
Via Mazza	12	8,7%	52	12,3%	1,41
Via San Vitale	11	8,0%	39	9,2%	1,16
Via Seminario	19	13,8%	55	13,0%	0,94
Vicolo Campofiore	12	8,7%	48	11,3%	1,30
Totale	138	100,0%	423	100,0%	1,00

CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RESIDENZIALITA'

1

**Introduzione
alla ricerca**

2

**RISULTATI COMPLESSIVI
ESU PADOVA, ESU
VENEZIA E ESU VERONA**

3

**Approfondimenti statistici
per singolo ESU**

4

**Conclusioni per
singolo ESU**



A ciascun ESU è stato assegnato un peso calcolato sulla base del **numero di indirizzi e-mail di utenti**

ESU del Veneto	Padova	Venezia	Verona	Totale
Numero utenti	1.213	521	408	2.142
% di composizione	56,6%	24,4%	19,1%	100%

1) Sesso - 2) Nazionalità

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Uomo	41,9	34,9	33,5	38,6
Donna	58,1	65,1	66,5	61,4
Totale	100	100	100	100

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Italiana	66,0	61,6	78,2	67,3
Europea	11,4	5	5,3	8,7
Extra-europea	22,6	33,4	16,5	24,1
Totale	100	100	100	100

3) Provenienza

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Belluno	1,2	3,3	3,6	2,2
Padova	18,9	0,7	4,4	11,7
Rovigo	1,2	0,8	1,2	1,1
Treviso	3,3	2,3	1,3	2,7
Venezia	1,5	28,3	2,4	8,2
Verona	5,7	0,7	14,3	6,1
Vicenza	4,2	2,8	6,1	4,2
Abruzzo	0,5	0,8	0	0,5
Basilicata	1	0,7	2,4	1,2
Calabria	1,3	2,8	1,3	1,7
Campania	2,4	0	1,8	1,7
Emilia-Romagna	2,9	1,5	3,8	2,7
Friuli-Venezia-Giulia	8,4	6,4	3	6,9
Lazio	2,2	0,7	0,6	1,5
Liguria	0,6	0,5	1,4	0,7
Lombardia	4,3	4,9	13,2	6,1
Marche	3,8	1,6	0	2,5
Molise	0,3	0	0	0,2
Piemonte	1,9	3,7	1,3	2,2
Puglia	6,1	9,7	6,5	7,1
Sardegna	2,1	3,9	5,6	3,2
Sicilia	6,8	5,5	4	5,9
Toscana	0,4	0,7	3,6	1,1
Trentino-Alto-Adige	2,6	4,8	7,6	4,1
Umbria	0,3	1,7	0	0,6
Valle d'Aosta	0,3	0	0,7	0,3
Esteri	15,7	11,1	10,1	13,5
	100	100	100	100

4) Status - 5) Tipo di corso

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Studente Borsista (o idoneo alla Borsa)	74,5	75,3	71,9	74,2
Studente non idoneo	3,6	4,7	17,9	6,6
Mobilità Internazionale	12,4	16,4	2,6	11,5
Foresteria	0,8	0,0	3,2	1,1
Galileiano	7,1	0,0	0,0	4,0
Altro	1,5	3,5	4,4	2,5
Totale	100	100	100	100

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Triennale	46,6	47,0	58,5	49,0
Magistrale	25,0	34,5	23,9	27,1
Ciclo unico	7,7	0,5	4,6	5,4
Dottorato/ Specializzazione	6,9	0,5	3,1	4,6
Master	13,0	15,5	7,4	12,5
Ricercatore	0,6	0,0	0,0	0,3
Lavoratore	0,3	0,0	2,5	0,6
Altro	0,0	2,0	0,0	0,5
Totale	100	100	100	100

6) *Iscritto*

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Università	98,8	88,2	92,7	95,1
AFAM (Accademia BBAA, Conservatorio di musica,...)	1,2	11,8	7,3	4,9
Totale	100	100	100	100

7) Da quanti anni scegli la residenza ESU?

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Uno	47,5	60,8	54,8	52,1
Due	27,1	21,4	22,2	24,8
Tre	16,2	7,1	13,0	13,4
Quattro o più	9,2	10,7	10,0	9,7
Totale	100	100	100	100

8) In quale residenza risiedi attualmente?

Padova

Risposte	% Totale
Agripolis	1,9
Carli	6,9
Ceccarelli	17,7
Colombo	18,7
Copernico	18,5
Cornaro	7,8
Goito	7,7
Nievo	5,7
Piovego (Cittadella)	15,2
Totale	100

Venezia

Risposte	% Totale
Ai Crociferi	27,8
Junghans	44,2
Maria Ausiliatrice	11,3
Abazia	8,4
Ragusei	0,0
San Tomà	8,4
Totale	100

Verona

Risposte	% Totale
Corte Maddalene	27,4
Piazzale Scuro	18,7
Via Campofiore	3,8
Via Giuliari	4,3
Via Mazza	12,3
Via San Vitale	9,2
Via Seminario	13,0
Vicolo Campofiore	11,3
Totale	100

9) Qual è la tua sistemazione?

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Stanza singola	76,9	14,3	10,8	49,0
Stanza doppia	23,1	79,7	79,1	47,6
Stanza tripla	0,0	6,0	10,2	3,4
Totale	100	100	100	100

10) Quanto hanno inciso, in una scala da 1 a 5, nella scelta della residenza ESU i seguenti fattori? (dove 1=incidenza minima e 5=incidenza massima)

Risposte/% sul totale	Voto medio ESU Padova	Voto medio ESU Venezia	Voto medio ESU Verona	Totale	Voto medio totale
Prezzo	3,65	3,95	4,03	100	3,80
Sicurezza	3,06	3,03	3,37	100	3,11
Trovare amici/amiche	2,57	2,92	2,64	100	2,67
Avere maggiore libertà	2,95	2,66	2,82	100	2,85
Comodità/vicinanza con gli istituti	3,32	3,10	4,23	100	3,44
In linea con il mio stile di vita	2,89	2,63	2,81	100	2,81
Facilitazione nei contatti con il mondo universitario	2,79	2,76	3,01	100	2,82
Indicazioni/consigli della mia famiglia	2,13	2,29	2,25	100	2,19

11) Quanto ti interessano , in una scala da 1 a 5, i seguenti fattori che riguardano la tua residenza ? (dove 1=interesse minimo e 5=interesse massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio			Totale	Voto medio totale
	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona		
Pulizia	4,43	4,39	4,61	100	4,45
Vicinanza alla sede di studio	4,06	3,83	4,55	100	4,10
Adeguatezza degli spazi	4,30	4,09	4,34	100	4,26
Rispetto delle regole	4,02	3,95	4,28	100	4,05
Sicurezza	4,21	4,25	4,38	100	4,25
Convivialità	3,88	3,87	4,01	100	3,90
Qualità degli arredi	3,83	3,77	3,86	100	3,82
Comprensibilità del regolamento	3,70	3,91	4,01	100	3,81
Efficienza del servizio ispettivo	3,48	3,59	3,64	100	3,54
Prezzo	4,04	4,31	4,30	100	4,16

12) Quanto ti interessano , in una scala da 1 a 5, i seguenti servizi della tua residenza ? (dove 1=interesse minimo e 5=interesse massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio ESU Padova	Voto medio ESU Venezia	Voto medio ESU Verona	Totale	Voto medio totale
Aula Studio	3,60	3,64	3,74	100	3,64
Aula PC	2,90	-	-	100	2,90
Biblioteca	2,75	-	-	100	2,75
Wi-Fi	4,70	4,78	4,82	100	4,74
Sala Polivalente	3,22	-	3,28	100	3,24
Palestra	3,21	-	3,63	100	3,32
Altri servizi sportivi	2,94	-	-	100	2,94
Giardino	3,49	-	-	100	3,49
Cucina	4,39	4,11	4,42	100	4,33
Lavanderia	4,17	4,16	3,94	100	4,12
Portineria	4,07	3,51	-	100	3,90

13) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, ai seguenti fattori che riguardano la tua residenza? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio		Voto medio		Totale	Voto medio totale
	ESU Padova	Voto medio ESU Venezia	ESU Verona	ESU Verona		
Pulizia	3,64	2,94	3,44	3,44	100	3,43
Vicinanza alla sede di studio	3,36	3,18	4,41	4,41	100	3,52
Adeguatezza degli spazi	3,66	3,09	3,49	3,49	100	3,49
Rispetto delle regole	3,66	3,19	3,78	3,78	100	3,57
Sicurezza	3,99	3,64	3,99	3,99	100	3,90
Convivialità	3,65	3,38	3,64	3,64	100	3,58
Qualità degli arredi	3,51	2,97	3,39	3,39	100	3,36
Comprensibilità del regolamento	3,86	3,47	3,74	3,74	100	3,74
Efficienza del servizio ispettivo	3,61	3,31	3,57	3,57	100	3,53
Prezzo	3,97	3,41	4,00	4,00	100	3,84

14) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, ai seguenti servizi della tua residenza ? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio			Totale	Voto medio totale
	Voto medio ESU Padova	ESU Venezia	Voto medio ESU Verona		
Aula Studio	3,73	3,10	3,64	100	3,56
Aula PC	3,07	-	-	100	3,07
Biblioteca	2,72	-	-	100	2,72
Wi-Fi	3,60	2,78	3,86	100	3,45
Sala Polivalente	3,25	-	3,59	100	3,34
Palestra	2,83	-	3,52	100	3,00
Altri servizi sportivi	2,91	-	-	100	2,91
Giardino	3,48	-	-	100	3,48
Cucina	3,32	3,31	3,04	100	3,26
Lavanderia	3,25	3,14	3,28	100	3,23
Portineria	4,16	3,77	-	100	4,04

Nota: si tenga conto che non tutte le residenze presentano tutti i servizi.

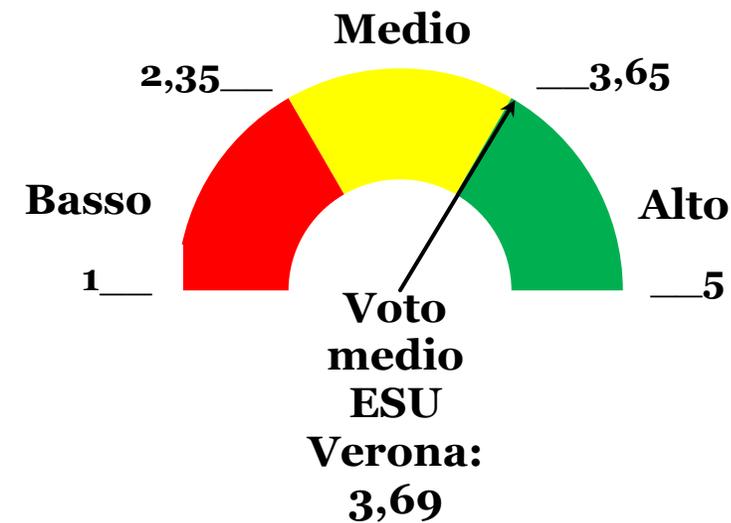
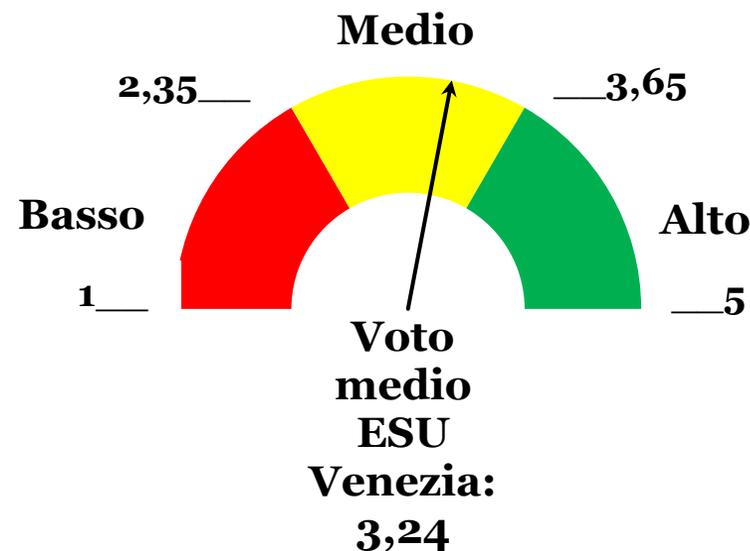
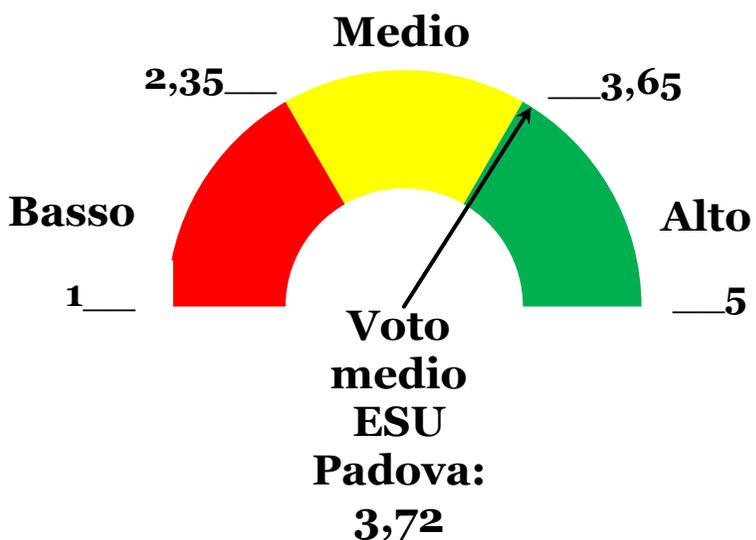
**15) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alle seguenti voci che riguardano la manutenzione della tua residenza ?
(dove 1=minimo e 5=massimo)**

Risposte/% sul totale	Voto medio ESU Padova	Voto medio ESU Venezia	Voto medio ESU Verona	Totale	Voto medio totale
Stato generale di manutenzione	3,43	3,10	3,42	100	3,35
Qualità degli interventi effettuati	3,48	3,14	3,49	100	3,40
Tempo tra segnalazione ed intervento	3,03	3,11	3,78	100	3,19
Tempo di esecuzione dell'intervento	3,48	3,39	3,69	100	3,50

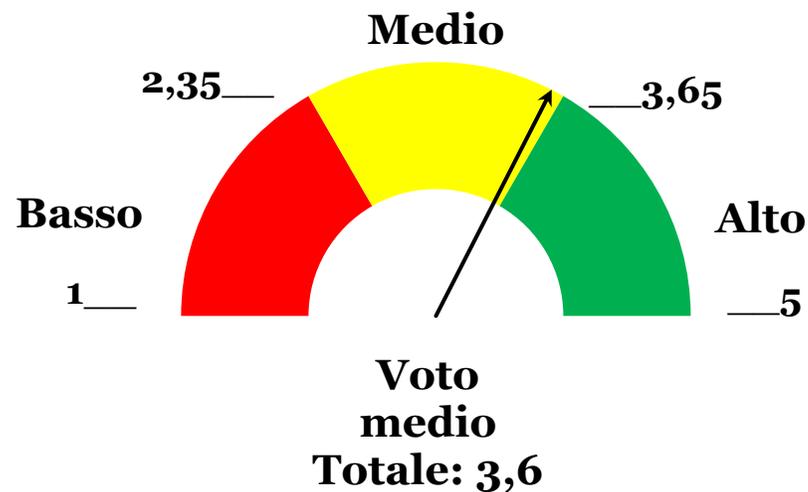
16) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alle seguenti voci che riguardano la gestione della residenza da parte degli operatori e del responsabile? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio			Totale	Voto medio totale
	Voto medio ESU Padova	ESU Venezia	Voto medio ESU Verona		
Cortesìa e disponibilit�	4,05	3,48	3,73	100	3,85
Competenza	3,89	3,35	3,52	100	3,69
Reperibilit�	4,08	3,46	3,77	100	3,87

17) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, complessivamente alla tua residenza? (dove 1=minimo e 5=massimo)



Voto medio complessivo



CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RESIDENZIALITA'

1

**Introduzione
alla ricerca**

2

**Risultati complessivi ESU Padova,
ESU Venezia e ESU Verona**

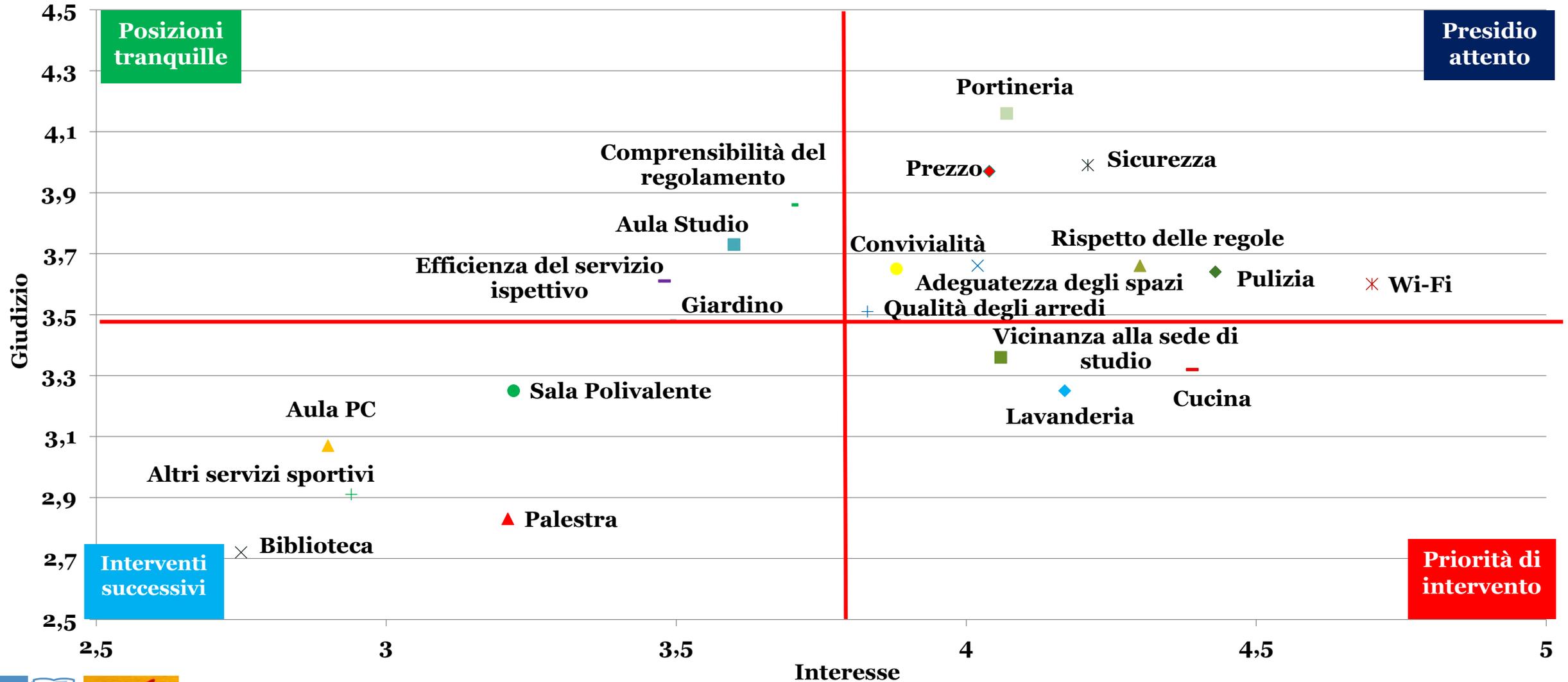
3

**APPROFONDIMENTI
STATISTICI PER SINGOLO
ESU**

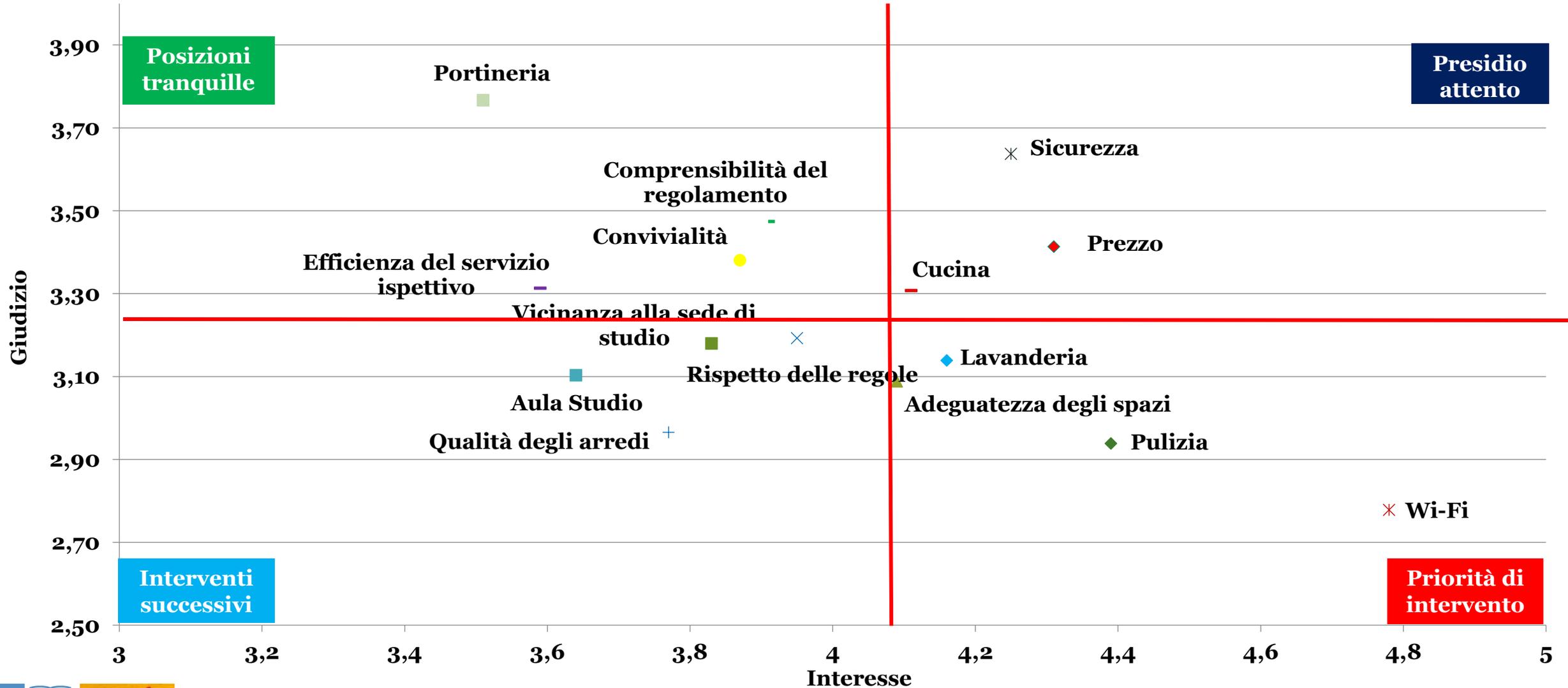
4

**Conclusioni per
singolo ESU**

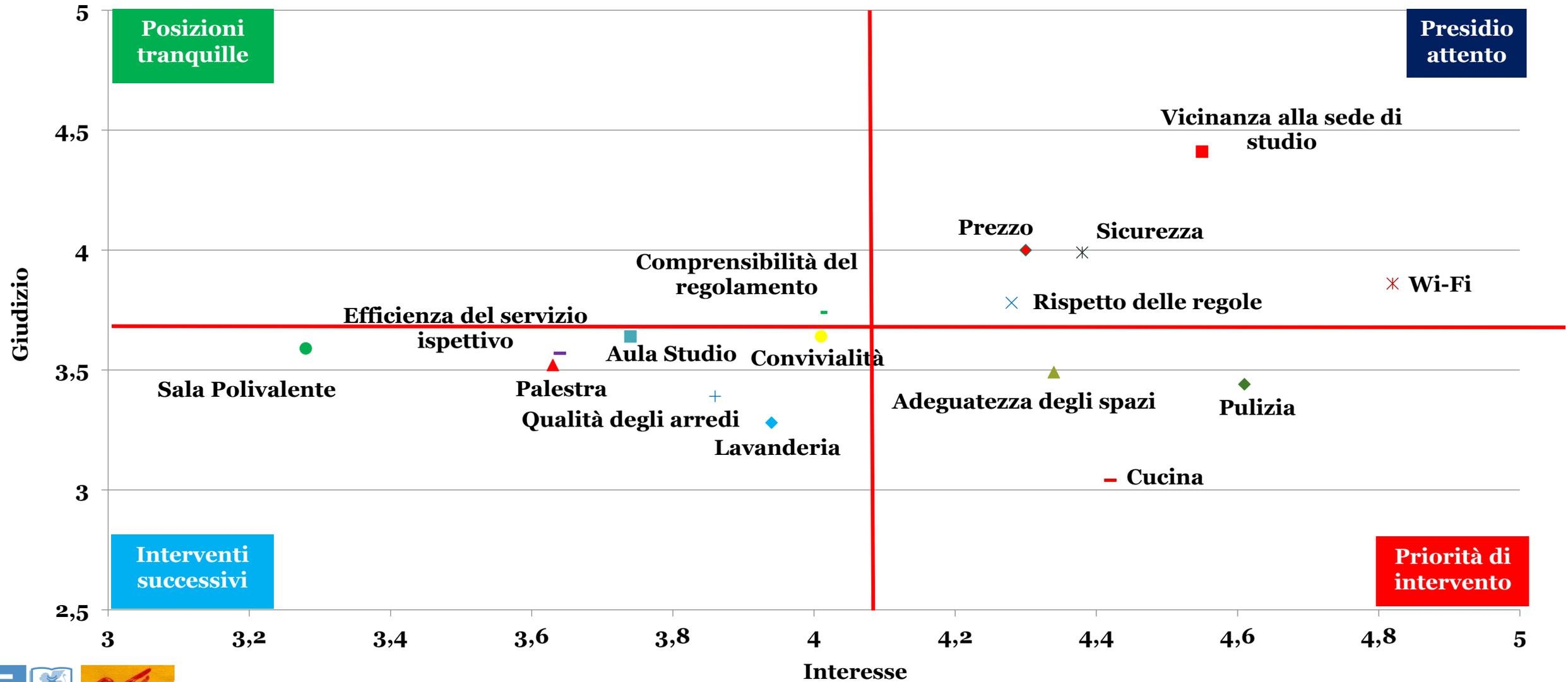
Mappa delle opportunità – ESU Padova



Mappa delle opportunità – ESU Venezia



Mappa delle opportunità – ESU Verona



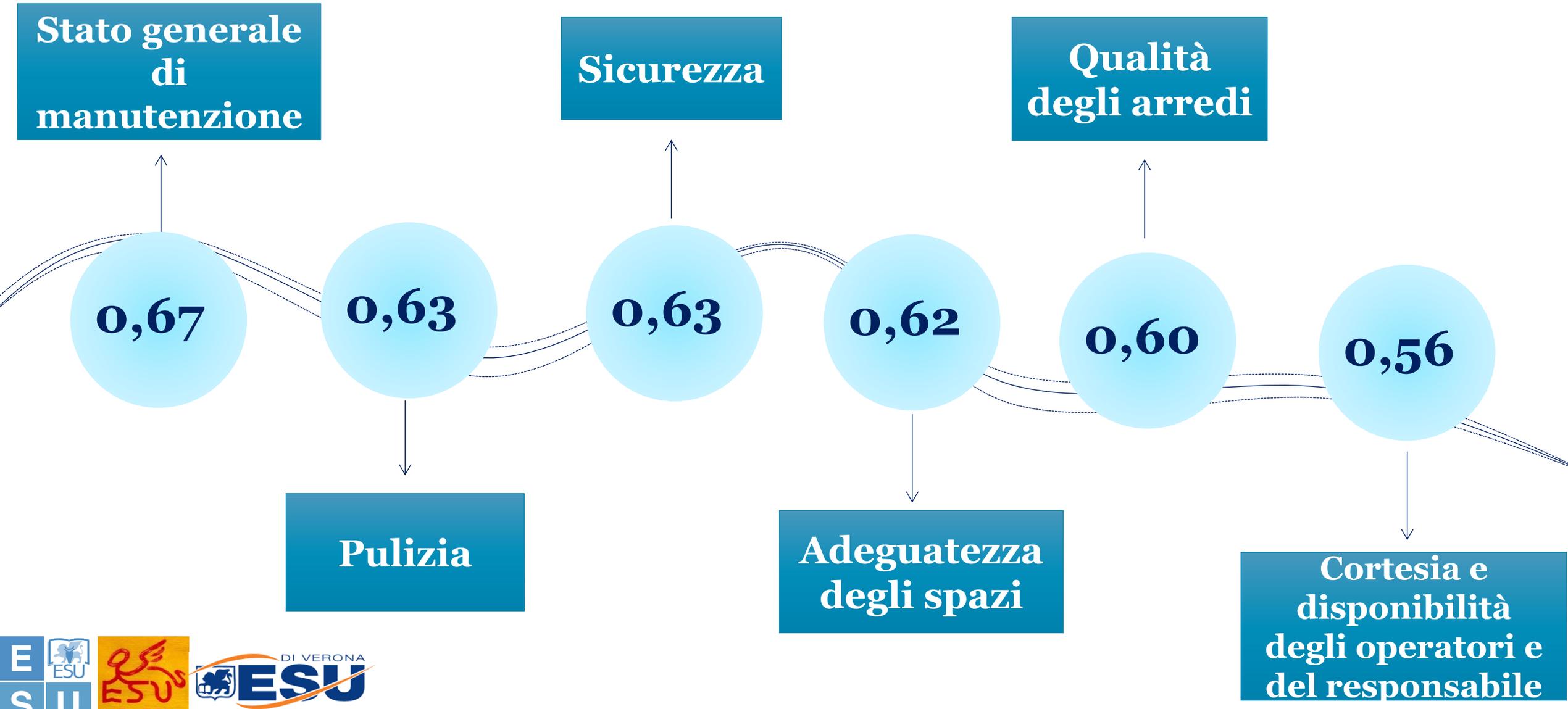
Correlazioni – ESU Padova

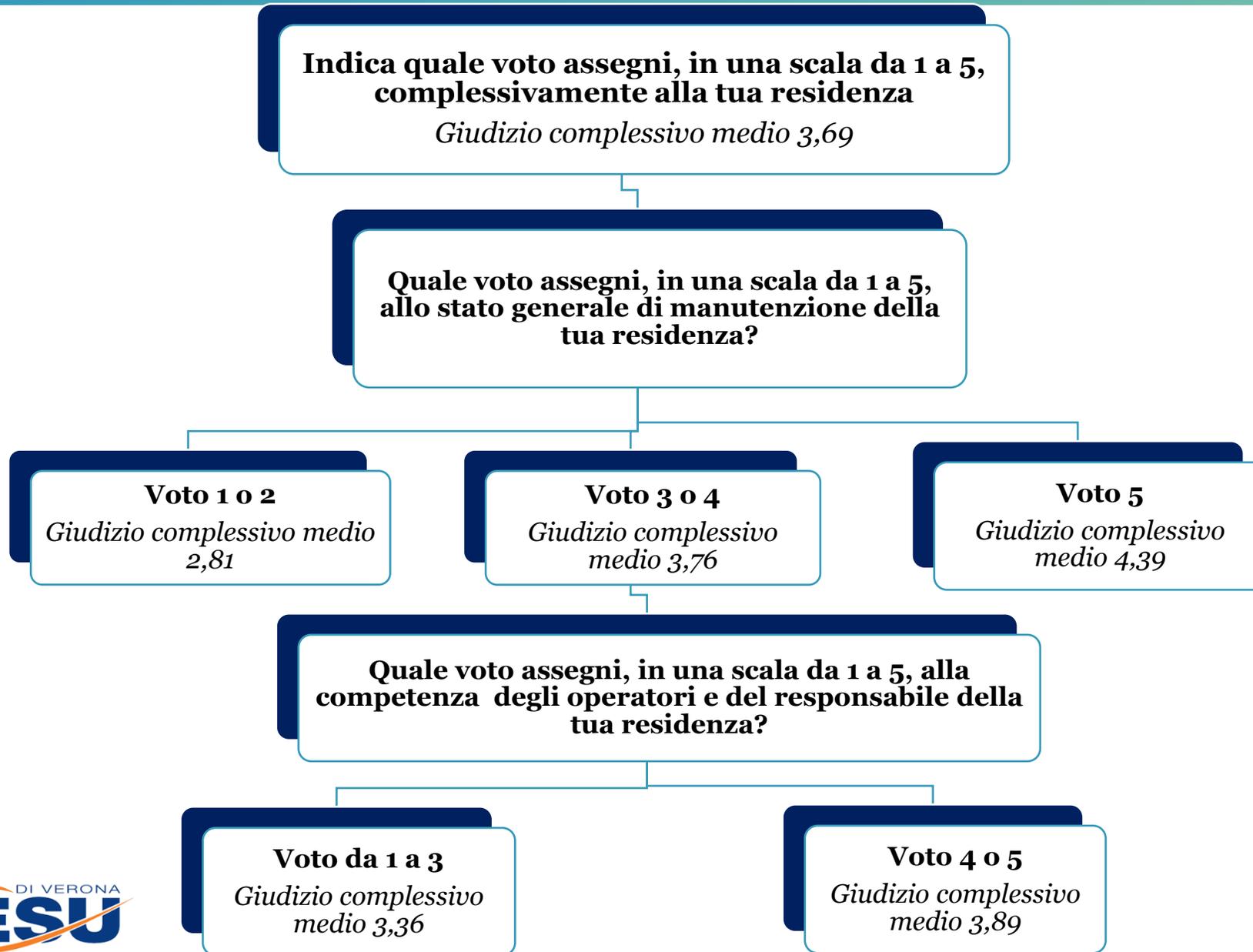


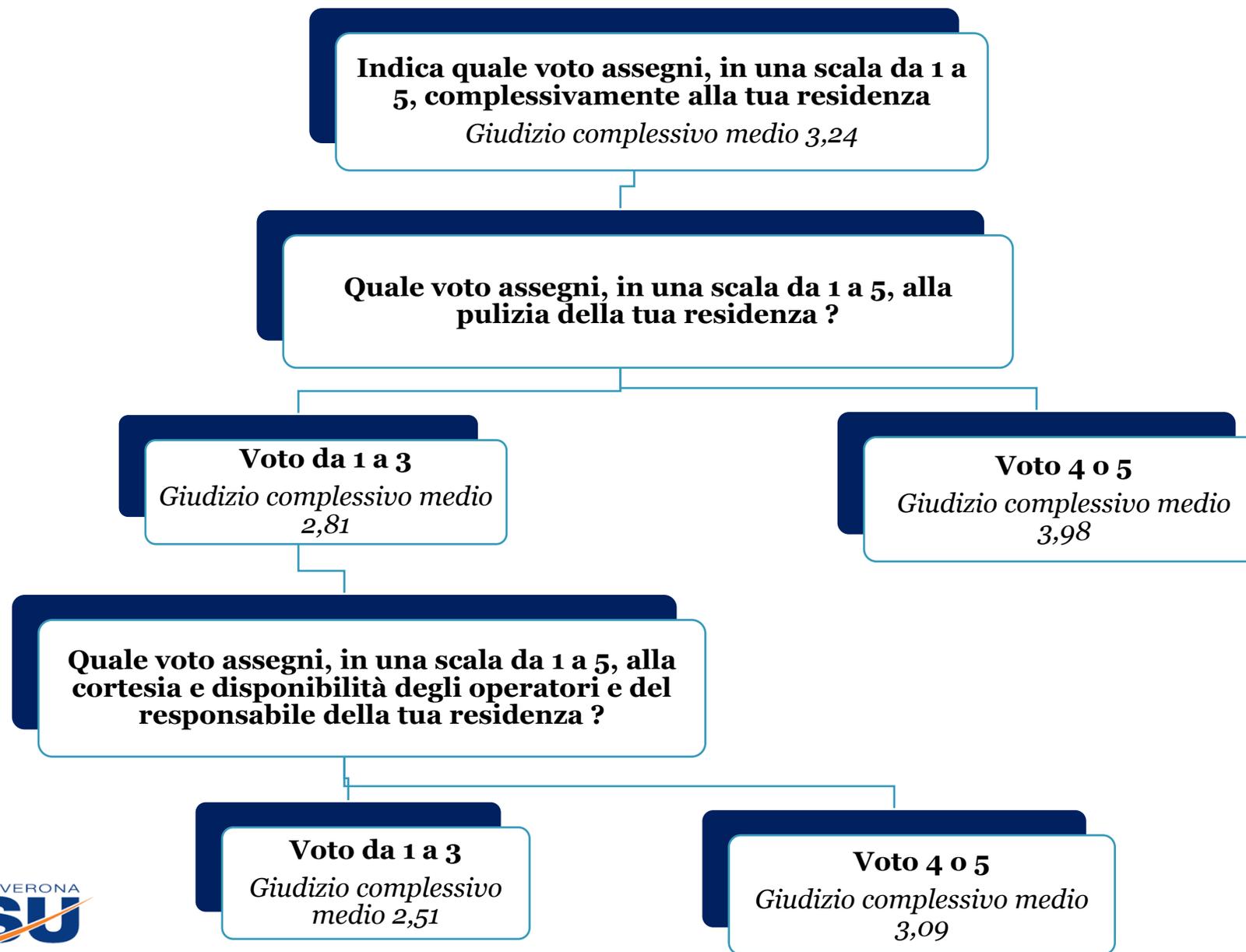
Correlazioni – ESU Venezia



Correlazioni – ESU Verona







Indica quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, complessivamente alla tua residenza

Giudizio complessivo medio 3,72

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alla pulizia della tua residenza ?

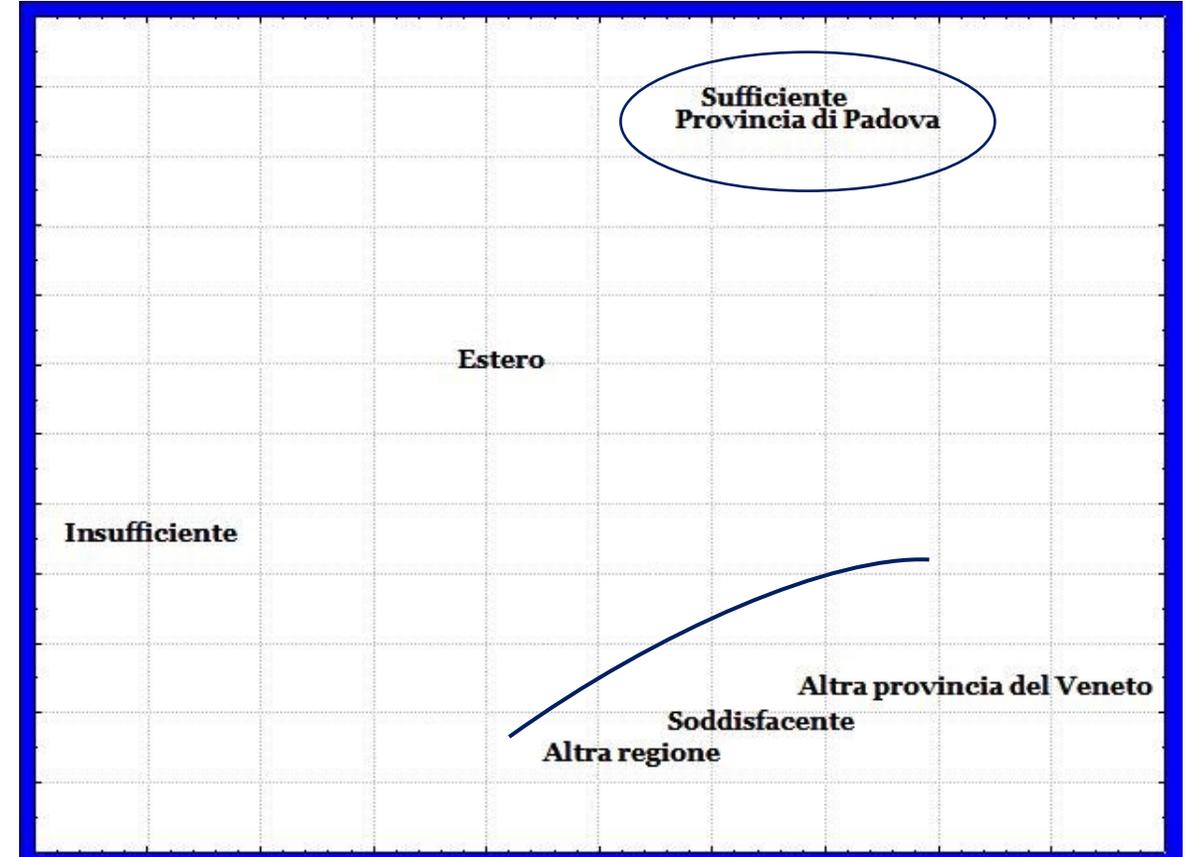
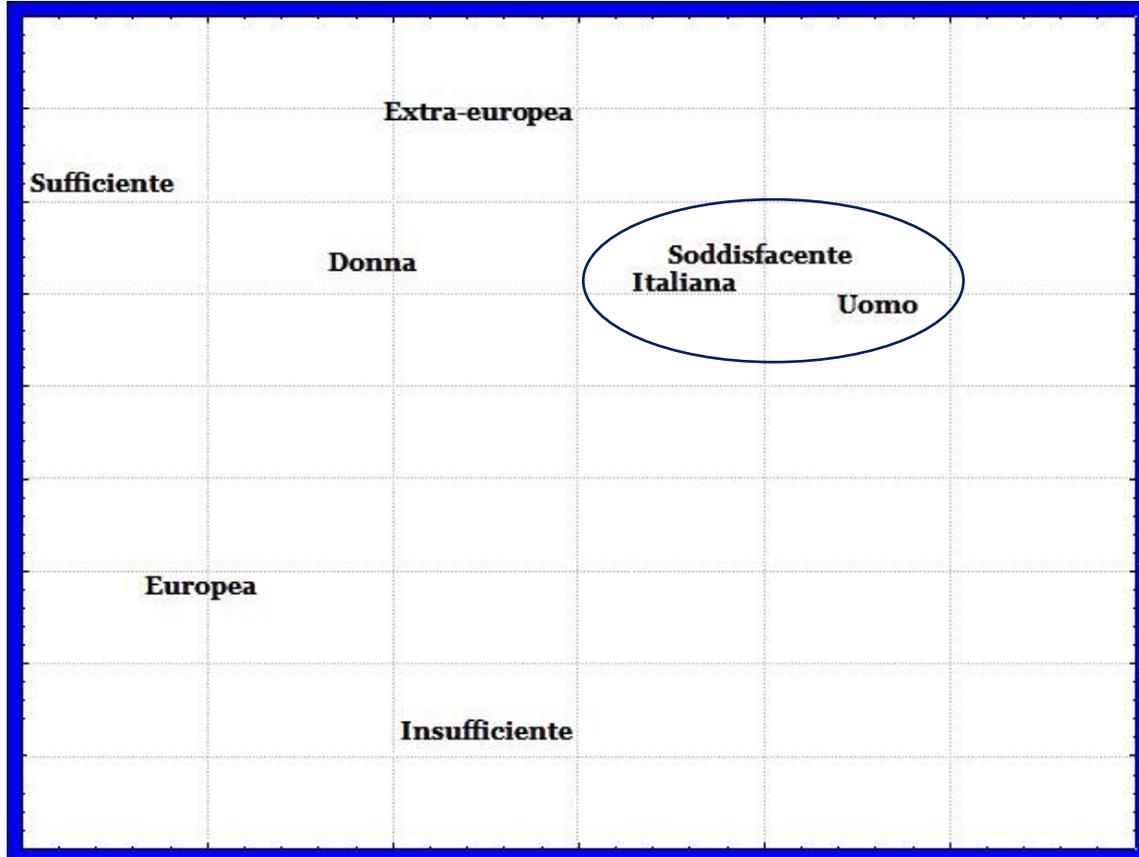
Voto da 1 a 3

Giudizio complessivo medio 3,23

Voto 4 o 5

Giudizio complessivo medio 4,12

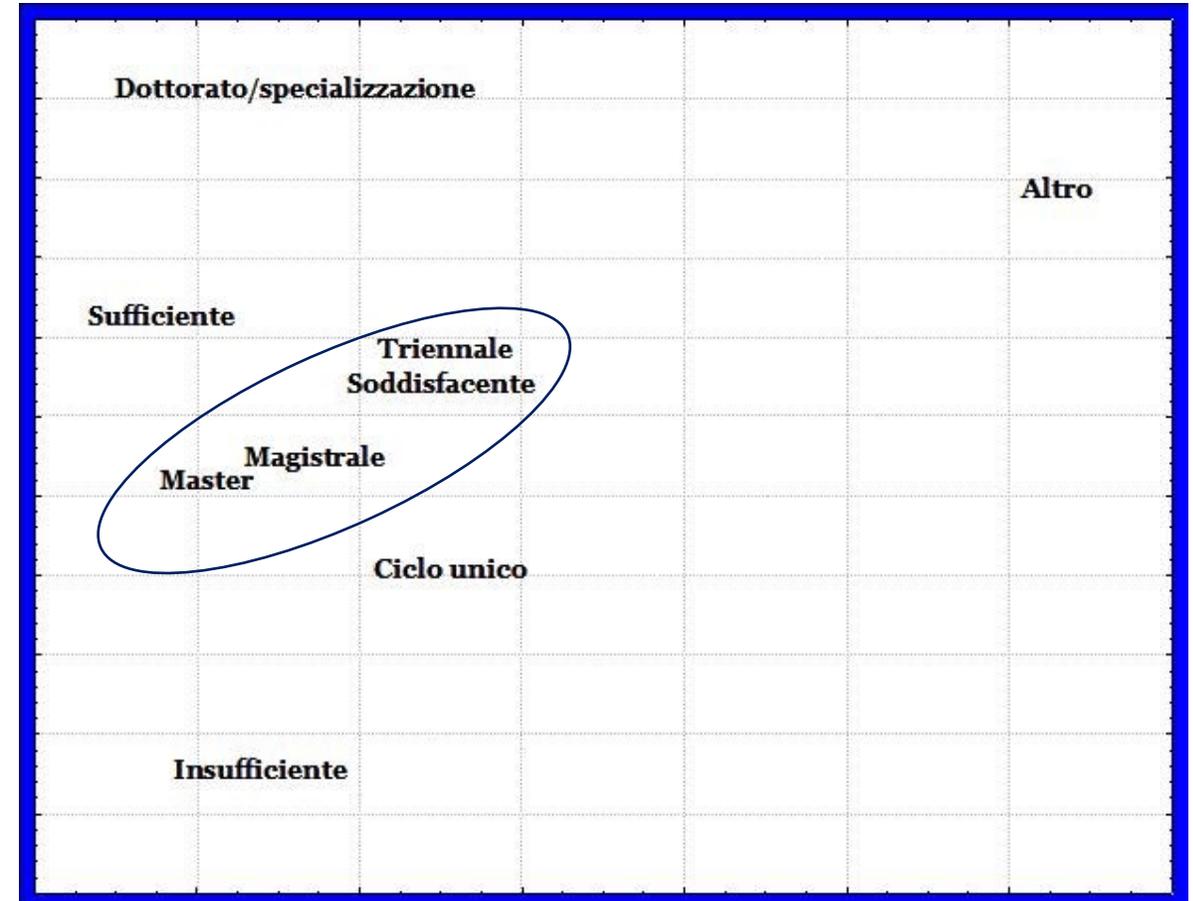
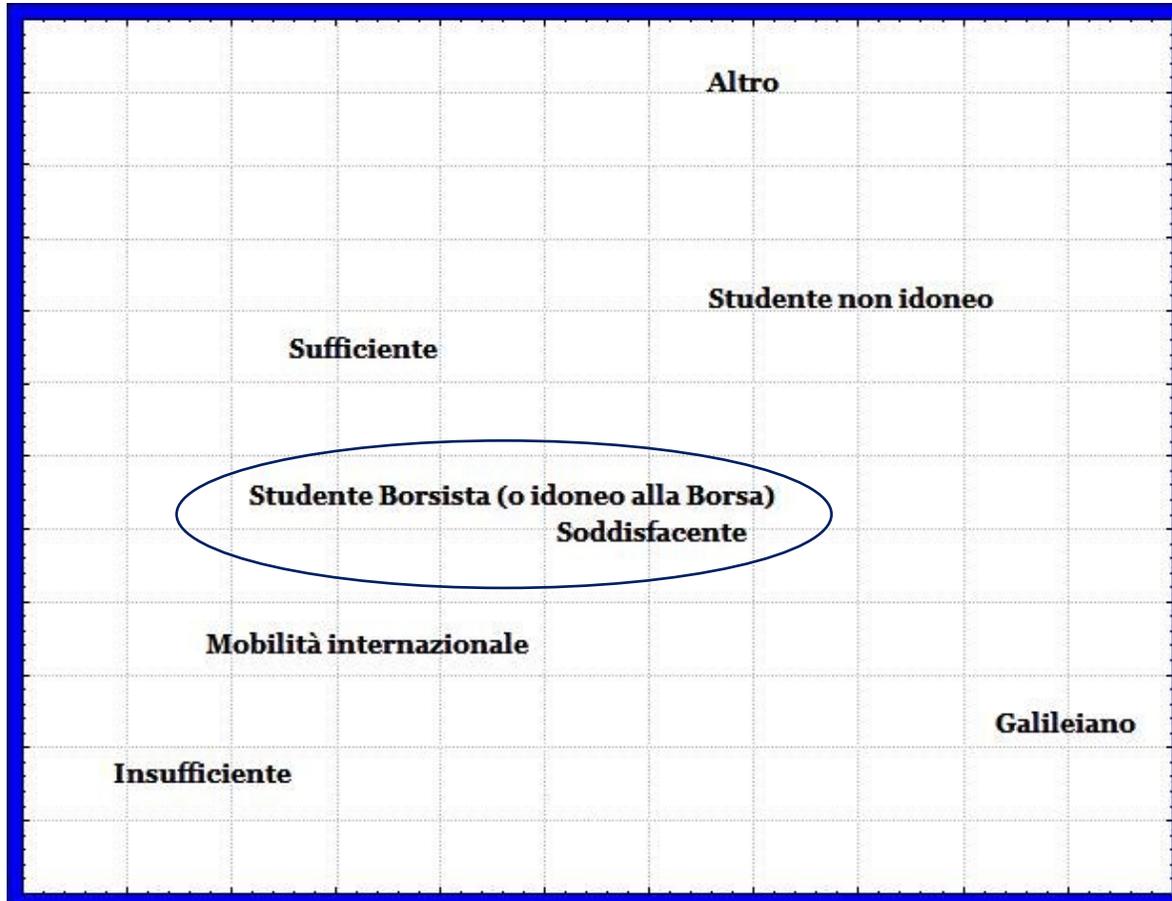
Analisi delle corrispondenze – ESU Padova



Valutazione complessivamente **soddisfacente**:

- uomini
- italiani, ma non padovani

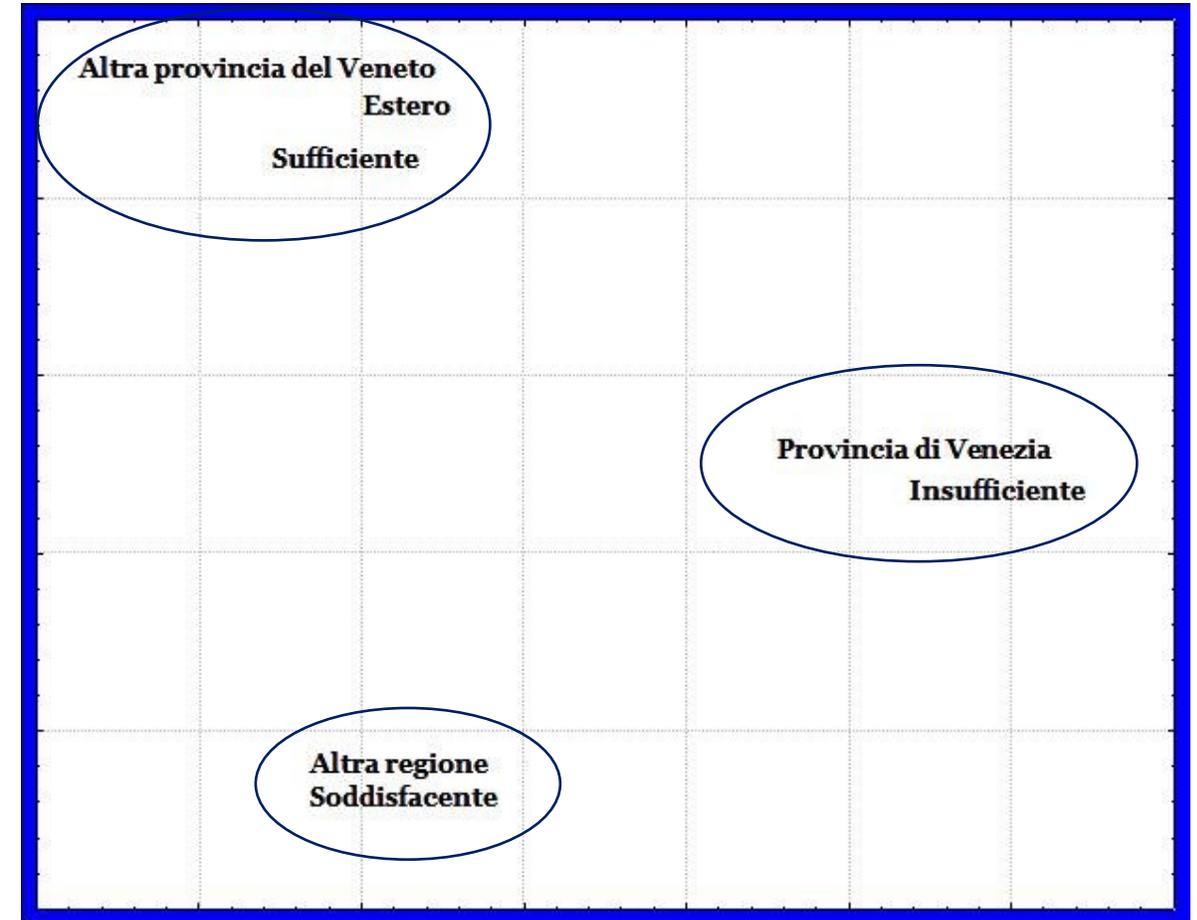
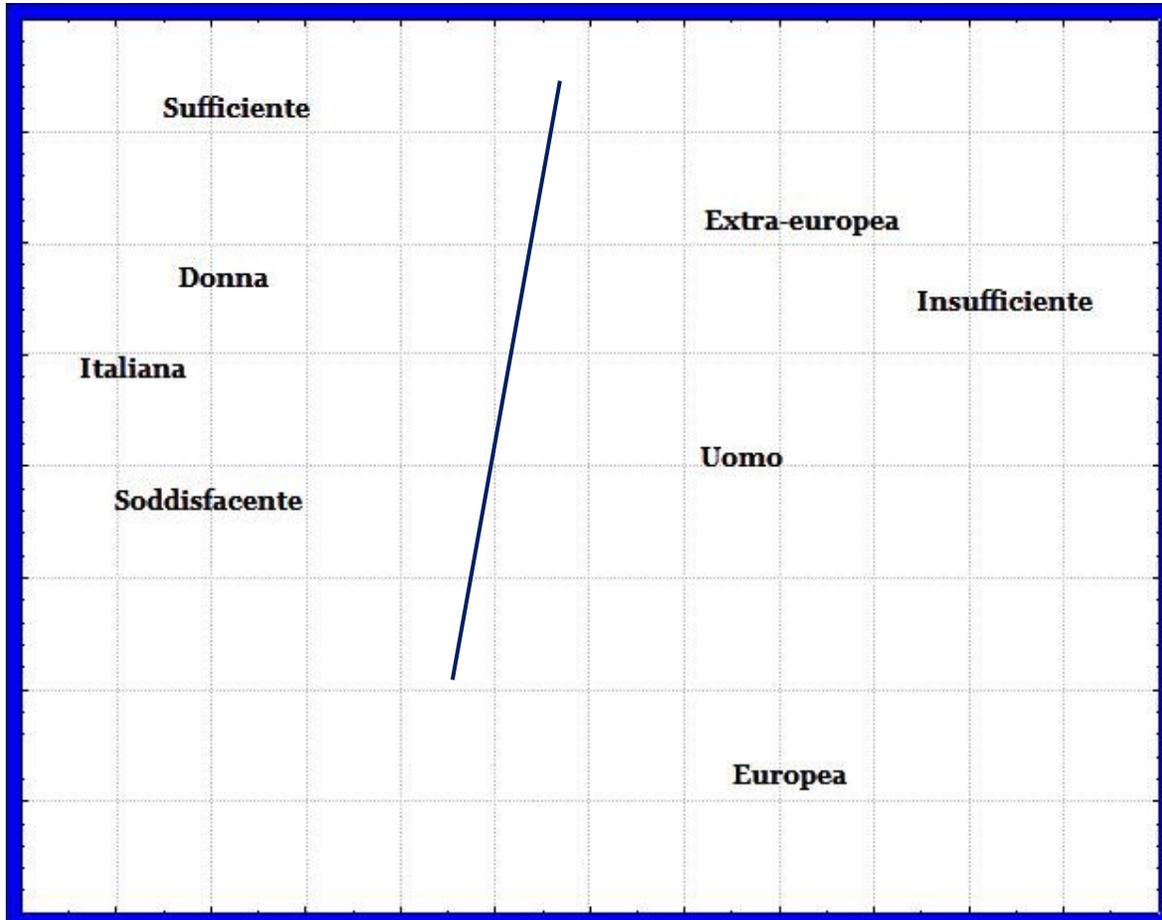
Analisi delle corrispondenze – ESU Padova



Valutazione complessivamente **soddisfacente**:

- borsisti
- iscritti ad un corso di studio triennale, magistrale o master

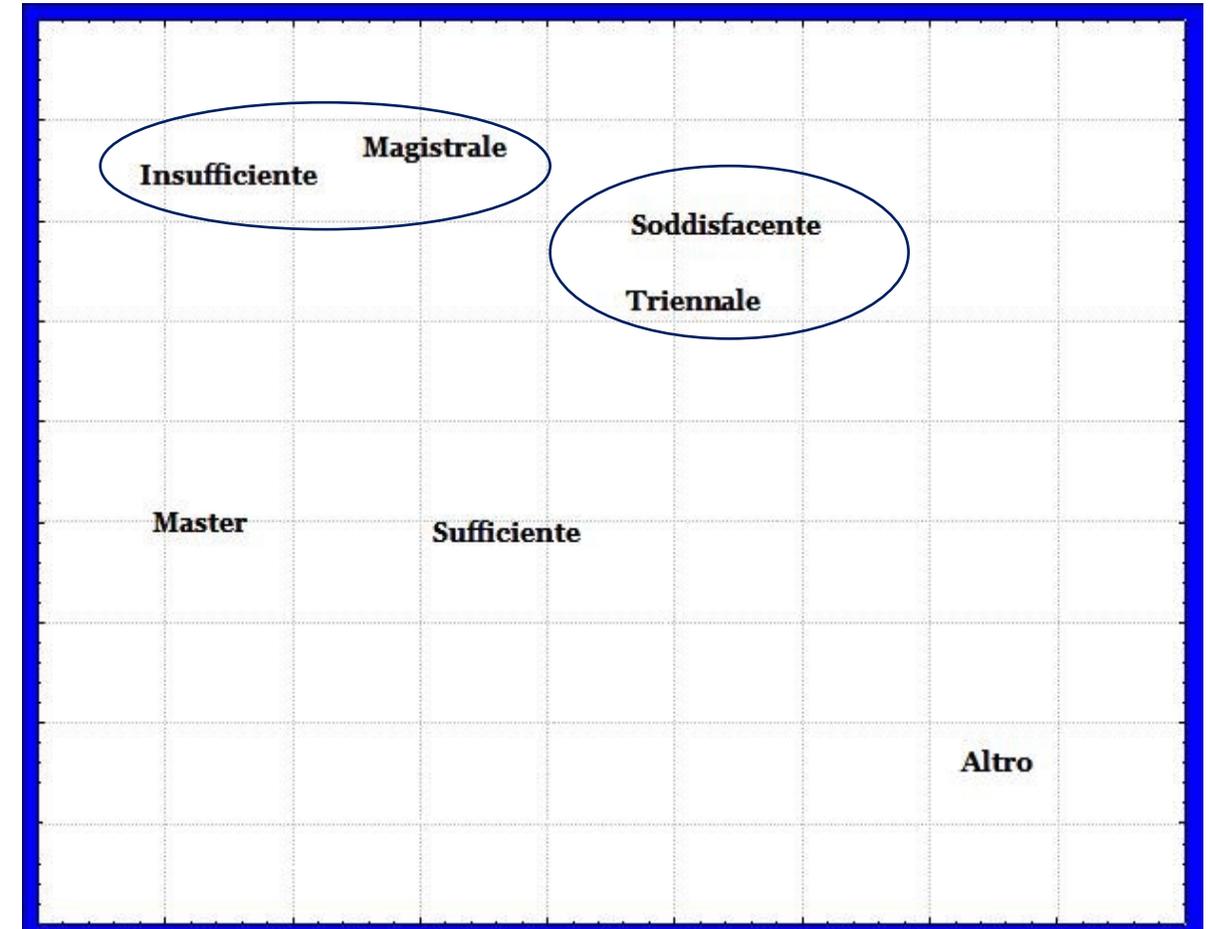
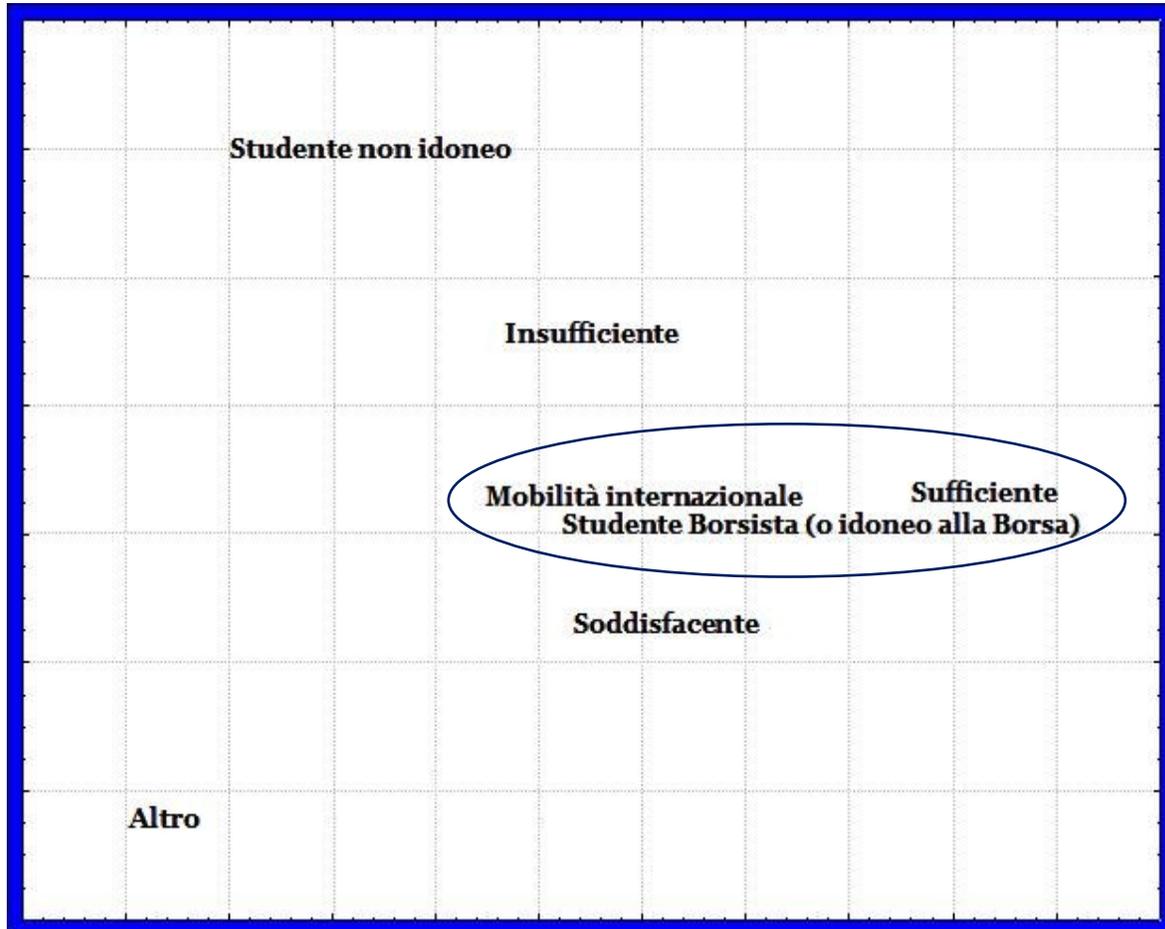
Analisi delle corrispondenze – ESU Venezia



Valutazione complessivamente **soddisfacente**:

- donne
- nazionalità italiana, ma non residenti in Veneto

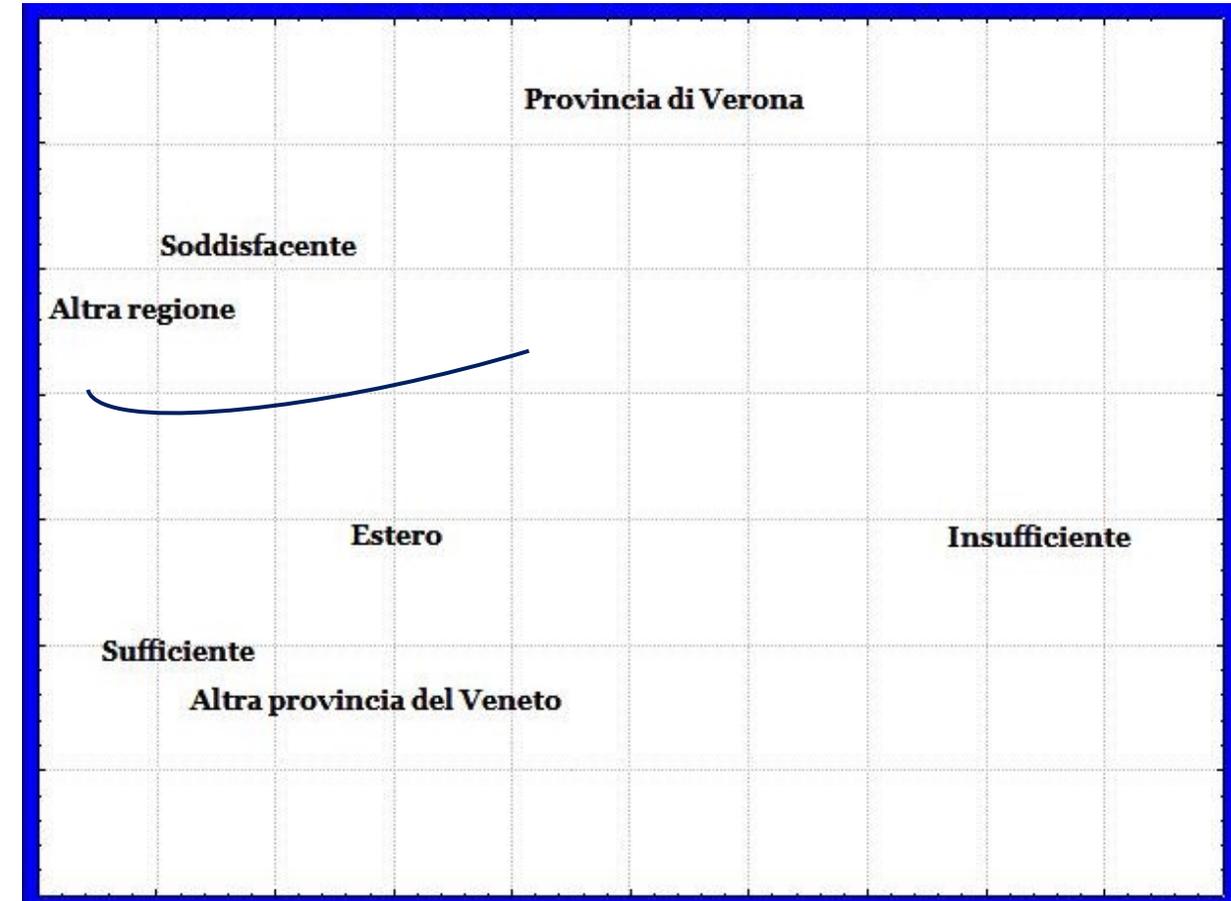
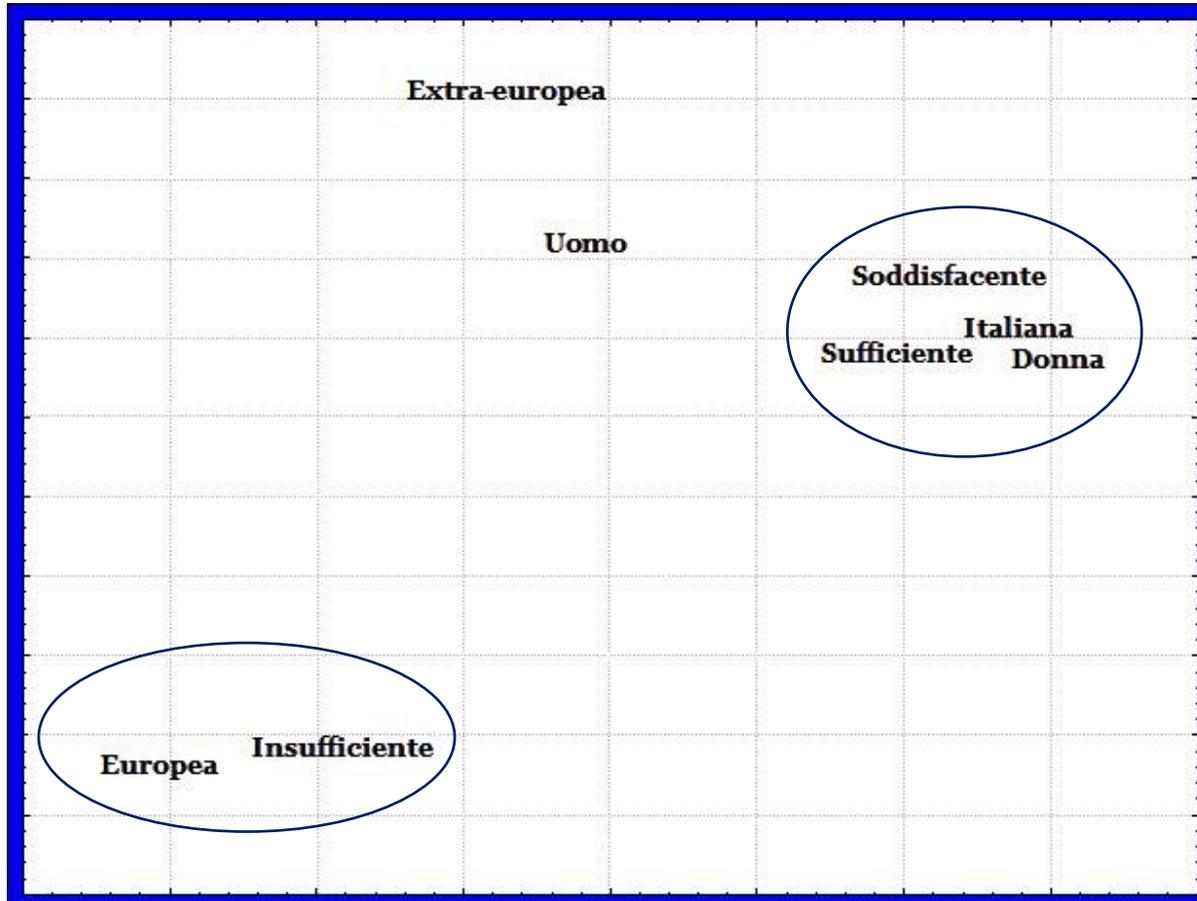
Analisi delle corrispondenze – ESU Venezia



Valutazione complessivamente **soddisfacente**:

- mobilità internazionale e Borsisti
- iscritti ad un corso di laurea triennale

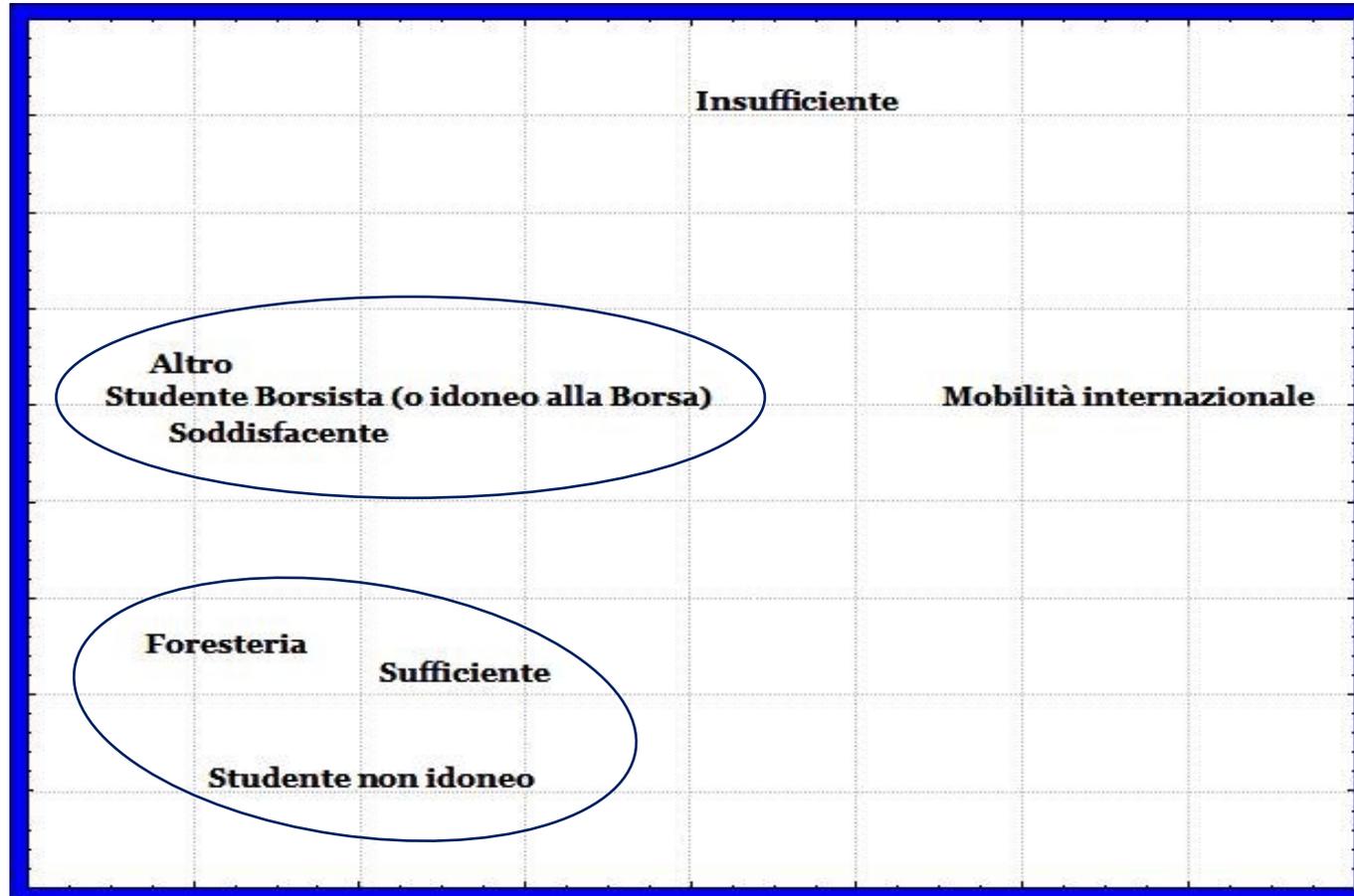
Analisi delle corrispondenze – ESU Verona



Valutazione complessivamente **soddisfacente**:

- donne
- nazionalità italiana, non residenti in Veneto

Analisi delle corrispondenze – ESU Verona



Valutazione complessivamente **soddisfacente**:
- studenti idonei alla Borsa

CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RESIDENZIALITA'

1

**Introduzione
alla ricerca**

2

**Risultati complessivi
ESU Padova, ESU Venezia e
ESU Verona**

3

**Approfondimenti statistici
per singolo ESU**

4

**CONCLUSIONI PER
SINGOLO ESU**

Profilo degli utenti

SESSO e NAZIONALITA'

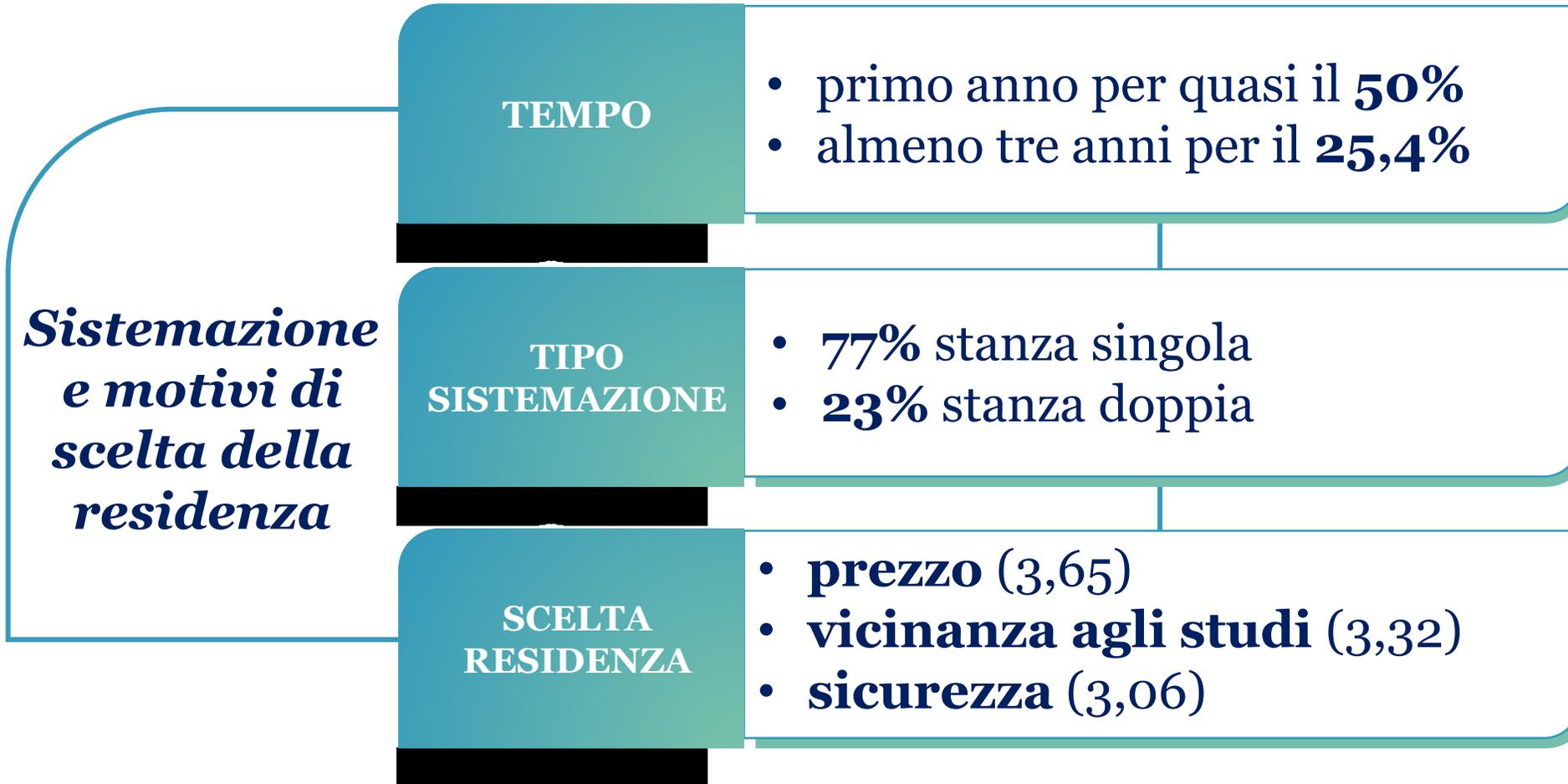
- **58%** ragazze e **42%** ragazzi
- **66%** italiani e **34%** stranieri soprattutto extra-europei

PROVENIENZA

- poco più del **36%** dal Veneto
- **48,2%** da altre regioni italiane
- **15,7%** dall'estero

STATUS e TIPO DI CORSO

- **3/4** borsisti e oltre il **12%** mobilità internazionale
- **46,6%** triennale, **25%** magistrale e **13%** master



Aspetti e servizi di interesse in una residenza

ASPETTI DI INTERESSE

- **pulizia** (4,43)
- **adeguatezza degli spazi** (4,30)
- **sicurezza** (4,21)
- **vicinanza alla sede di studio** (4,06)
- **prezzo** (4,04)

SERVIZI DI INTERESSE

- **Wi-Fi** (4,70)
- **cucina** (4,39)
- **lavanderia** (4,17)
- **portineria** (4,07)

Valutazioni alla residenza

ASPETTI RESIDENZA

- **sicurezza** (3,99)
- **prezzo** (3,97)

SERVIZI RESIDENZA

- **portineria** (4,16)
VS
- **biblioteca** (2,72)
- **palestra** (2,83)
- **altri servizi sportivi** (2,91)



MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



Aspetti valutati positivamente e di forte interesse:

- portineria
- sicurezza
- prezzo
- convivialità
- rispetto delle regole
- adeguatezza degli spazi
- qualità degli arredi
- pulizia
- Wi-Fi

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



Aspetti importanti che non raggiungono una valutazione in linea con l'interesse:

- lavanderia
 - cucina
- **Da migliorare!!**

ANALISI DELLE CORRELAZIONI



Fattori maggiormente correlati con il giudizio complessivo:

- adeguatezza degli spazi
- stato generale di manutenzione
- qualità degli interventi effettuati
- competenza di operatori e responsabile

ALBERO DI CHAID



Elemento maggiormente decisivo per la soddisfazione complessiva:

- stato generale di manutenzione della residenza

ANALISI DELLE CORRISPONDENZE



Target mediamente più soddisfatti:

- uomini
- italiani, ma non padovani
- borsisti o idonei alla Borsa
- iscritti ad un corso di studio triennale, magistrale o master

ANALISI DELLE CORRISPONDENZE



Target mediamente meno soddisfatti:

- stranieri europei
- mobilità internazionale

Profilo degli utenti

SESSO e NAZIONALITA'

- circa **65%** ragazze e **35%** ragazzi
- quasi **62%** italiani e **38%** stranieri soprattutto extra-europei

PROVENIENZA

- **39%** Veneto
- quasi **50%** altre regioni italiane
- **11,1%** estero

STATUS e TIPO DI CORSO

- **3/4** borsisti e **16%** mobilità internazionale
- **47%** triennale, **34,5%** magistrale e **15,5%** master



Aspetti e servizi di interesse in una residenza

ASPETTI DI INTERESSE

- **pulizia** (4,39)
- **prezzo** (4,31)
- **sicurezza** (4,25)
- **adeguatezza degli spazi** (4,09)

SERVIZI DI INTERESSE

- **Wi-Fi** (4,78)
- **lavanderia** (4,16)
- **cucina** (4,11)

Valutazioni alla residenza

ASPETTI RESIDENZA

- **sicurezza** (3,64)
- **comprensibilità del regolamento** (3,47)
- **prezzo** (3,41)
- **convivialità** (3,38)

ASPETTI RESIDENZA

- **portineria** (3,77)
- **cucina** (3,31)
- **Wi-Fi** (2,78)

VS

Conclusioni – ESU Venezia



MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



Aspetti valutati positivamente e di forte interesse:

- sicurezza
- prezzo
- cucina

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



Aspetti importanti che non raggiungono una valutazione in linea con l'interesse:

- Wi-Fi
- pulizia
- adeguatezza degli spazi
- lavanderia

→ **Da migliorare!!**

ANALISI DELLE CORRELAZIONI



Fattori maggiormente correlati con il giudizio complessivo:

- pulizia
- sicurezza
- comprensibilità del regolamento
- stato generale di manutenzione
- competenza di operatori e responsabile della struttura

ALBERO DI CHAID



Elemento maggiormente decisivo per la soddisfazione complessiva:

- pulizia
- ma anche cortesia e disponibilità di operatori e responsabile

ANALISI DELLE CORRISPONDENZE



Target mediamente più soddisfatti:

- donne
- italiani, ma non veneti
- borsisti e mobilità internazionale
- iscritti ad un corso di studio triennale

ANALISI DELLE CORRISPONDENZE



Target mediamente meno soddisfatti:

- uomini
- stranieri
- residenti in provincia di Venezia
- iscritti ad un corso di laurea magistrale

Profilo degli utenti

SESSO e NAZIONALITA'

- **66,5%** ragazze e **33,5%** ragazzi
- oltre il **78%** italiani e **21,8%** stranieri soprattutto extra-europei

PROVENIENZA

- **33,2%** Veneto
- oltre **56%** altre regioni italiane
- **10,1%** estero

STATUS e TIPO DI CORSO

- oltre **70%** borsisti e **5,7%** mobilità internazionale o foresteria
- **58,5%** triennale, quasi **24%** magistrale e **7,4%** master



Aspetti e servizi di interesse in una residenza

ASPETTI DI INTERESSE

- **pulizia** (4,61)
- **vicinanza alla sede di studio** (4,55)
- **sicurezza** (4,38)
- **adeguatezza degli spazi** (4,34)
- **prezzo** (4,30)
- **rispetto delle regole** (4,28)
- **convivialità** (4,01)
- **comprensibilità del regolamento** (4,01)

SERVIZI DI INTERESSE

- **Wi-Fi** (4,82)
- **cucina** (4,42)
- **lavanderia** (3,94)

Valutazioni alla residenza

ASPETTI RESIDENZA

- **vicinanza alla sede di studio** (4,41)
- **prezzo** (4,00)
- **sicurezza** (3,99)

SERVIZI RESIDENZA

- **Wi-Fi** (3,86)
 - **aula studio** (3,64)
- VS
- **cucina** (3,04)
 - **lavanderia** (3,28)



MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



Aspetti valutati positivamente e di forte interesse:

- vicinanza alla sede di studio
- sicurezza
- Wi-Fi
- rispetto delle regole
- prezzo

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



Aspetti importanti che non raggiungono una valutazione in linea con l'interesse:

- cucina
- pulizia
- adeguatezza degli spazi

→ **Da migliorare!!**

ANALISI DELLE CORRELAZIONI



Fattori maggiormente correlati con il giudizio complessivo:

- pulizia
- adeguatezza degli spazi
- sicurezza
- qualità degli arredi
- stato generale di manutenzione
- cortesia e disponibilità di operatori e responsabile della struttura

ALBERO DI CHAID



Elemento maggiormente decisivo per la soddisfazione complessiva:

- pulizia

ANALISI DELLE CORRISPONDENZE



Target mediamente più soddisfatti:

- donne
- italiani, ma non veneti
- borsisti

Europei (non italiani) sono mediamente i più critici!

GRAZIE DELL'ATTENZIONE

***Corso Milano, 54
35139 Padova
Tel. 049 8760754
Fax 049 8761922***

***www.sdvmarketing.it
info@sdvmarketing.it***