

CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

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

CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

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 RISTORAZIONE

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 ristorazione
ESU

ESU PADOVA

- **3.144** questionari
- **Response rate** pari al **9,08%**

ESU VENEZIA

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

ESU VERONA

- **933** questionari
- **Response rate** pari al **9,4%**



Il campione è stato **ponderato ex post per RistorESU**, in modo che ogni struttura abbia un peso all'interno del campione in linea con il numero dei pasti erogati nel 2018.

Nota: nel campione di ESU Padova non sono presenti risposte relative al RistorESU Treviso, quindi nella pesatura dei dati non si è tenuto conto del relativo numero di pasti erogati

Padova

RistorESU	Numero risposte	% risposte	Numero pasti erogati 2018	% pasti erogati 2018	Peso ex post
Agripolis	409	13,0%	105.617	11,7%	0,90
Belzoni	193	6,1%	64.976	7,2%	1,18
Castelf. Cons.	1	0,0%	260	0,0%	0,91
Ciels	72	2,3%	6.876	0,8%	0,33
Conegliano	2	0,1%	1.772	0,2%	3,10
Feltre ULSS	2	0,1%	1.312	0,1%	2,29
Forcellini	211	6,7%	94.494	10,5%	1,57
Murialdo	305	9,7%	110.322	12,3%	1,26
Nord Piovego	1.357	43,2%	369.331	41,1%	0,95
Ospedale PD	5	0,2%	1.423	0,2%	0,99
Pio X	375	11,9%	97.432	10,8%	0,91
Rovigo Censer	28	0,9%	10.453	1,2%	1,31
Rovigo Cons	22	0,7%	1.680	0,2%	0,27
Rovigo ULSS	1	0,0%	1.086	0,1%	3,80
Treviso	0	0,0%	1.440	0,2%	-
Treviso ULSS	3	0,1%	4.525	0,5%	5,27
Vicenza ex GIL	145	4,6%	24.880	2,8%	0,60
Vicenza ULSS	13	0,4%	1.464	0,2%	0,39
Totale	3.144	100,0%	899.343	100,0%	1,00

Introduzione alla ricerca

Venezia

RistorESU	Numero risposte	% risposte	Numero pasti erogati 2018	% pasti erogati 2018	Peso ex post
Ae Oche	25	3,7%	4.742	2,4%	0,63
Da Pasqualino	12	1,8%	2.370	1,2%	0,66
Donazzon Vega	44	6,6%	5.214	2,6%	0,40
Food&Art Giudecca	9	1,3%	5.564	2,8%	2,06
San Servolo	14	2,1%	6.394	3,2%	1,52
Sarca Catering SRL	564	84,4%	175.831	87,9%	1,04
Totale	668	100,0%	200.115	100,0%	1,00

Verona

RistorESU	Numero risposte	% risposte	Numero pasti erogati 2018	% pasti erogati 2018	Peso ex post
Bar Santa Marta	106	11,4%	14.335	6,2%	0,55
Le Grazie	281	30,1%	87.069	37,7%	1,25
Ospedale Mater Salutis Legnago	9	1,0%	2.550	1,1%	1,14
Ospedale San Bortolo	12	1,3%	2.114	0,9%	0,71
San Francesco	497	53,3%	120.575	52,2%	0,98
Via Pallone	28	3,0%	4.373	1,9%	0,63
Totale	933	100,0%	231.016	100,0%	1,00

CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

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	34.997	7.236	10.273	52.506
% di composizione	66,7%	13,8%	19,6%	100%

1) Sesso - 2) Nazionalità

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Uomo	47,2	26,8	33,8	41,8
Donna	52,8	73,2	66,2	58,2
Totale	100	100	100	100

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Italiana	92,4	89,2	93,7	92,2
Europea	2,6	2,7	2,3	2,6
Extra-europea	5	8,1	3,9	5,2
Totale	100	100	100	100

3) Provenienza

	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Belluno	1,7	2,4	0,6	1,6
Padova	30,3	7,5	2,6	21,7
Rovigo	2,9	2,4	1,2	2,5
Treviso	9,8	15,1	1,2	8,8
Venezia	11	21,2	1,5	10,5
Verona	5,6	2,5	45,7	13,0
Vicenza	13,9	7,8	12,1	12,7
Abruzzo	0,8	0,6	0,2	0,7
Basilicata	0,2	0,5	0	0,2
Calabria	0,5	1,3	1	0,7
Campania	0,8	0,9	0,8	0,8
Emilia-Romagna	1,5	4	2,1	2,0
Friuli-Venezia-Giulia	4	4,7	1,2	3,5
Lazio	0,8	0,8	0,8	0,8
Liguria	0,2	0	0	0,1
Lombardia	4	8	13,6	6,4
Marche	0,8	1,2	0,3	0,8
Molise	0	0	0	0,0
Piemonte	0,5	2,2	0,8	0,8
Puglia	1,9	2,6	1,4	1,9
Sardegna	1	1,4	0,3	0,9
Sicilia	1,6	4,1	2,6	2,1
Toscana	0,6	2,6	0,8	0,9
Trentino-Alto-Adige	2	1,4	7	2,9
Umbria	0,4	0,6	0	0,3
Valle d'Aosta	0,1	0	0	0,1
Esteri	3,3	4,1	2,2	3,2
	100	100	100	100

4) Status - 5) Tipo di corso

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Studente Borsista (o idoneo alla borsa)	37,7	57,4	44,8	41,8
Studente non idoneo	50,3	39,8	45,9	48,0
Mobilità internazionale	2,1	1,1	0,3	1,6
Foresteria	0,5	0,2	0,1	0,4
Dipendente/Docente	3,1	0,0	4,6	3,0
Galileiano	0,8	0,0	0,0	0,5
Phd/Assegnista/Ricercatore	1,7	0,3	0,6	1,3
Altro	3,7	1,2	3,6	3,3
Totale	100	100	100	100

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Triennale	51,9	58	56,3	53,6
Magistrale	22,3	37,4	21,7	24,3
Ciclo unico	12	0,2	12,4	10,5
Dottorato/Specializzazione	6,2	0,8	2,7	4,8
Master	2,3	3,6	0,9	2,2
Dipendente/Docente	2,3	0,0	3,5	2,2
Ricercatore/Assegnista	0,7	0,0	0,3	0,5
Altro	2,4	0,0	2,1	2,0
Totale	100	100	100	100

6) Iscritto

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Università	99,5	93,8	96,3	98,1
AFAM (Accademia BBAA, Conservatorio di musica,...)	0,5	6,2	3,7	1,9
Totale	100	100	100	100

7) Con quale frequenza accedi al servizio di ristorazione?

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Tutti i giorni	16,8	16,9	19,4	17,3
Almeno 3 volte alla settimana	32,8	34,7	32,2	32,9
Meno di 3 volte la settimana	25,1	16,8	19,9	22,9
Occasionalmente	25,3	31,6	28,5	26,8
Totale	100	100	100	100

8) Di quanto tempo disponi mediamente per la tua pausa pranzo?

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Da 0 a 15 minuti	2,6	4,6	1,7	2,7
Da 15 a 30 minuti	23,2	25,7	27,7	24,4
Da 30 minuti a 1 ora	52,6	54,3	59,4	54,2
Più di 1 ora	21,5	15,3	11,3	18,6
Totale	100	100	100	100

9) Quando consumi i pasti a pranzo? (Risposta multipla)

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Lunedì	64,4	63,3	64,5	64,3
Martedì	68,4	67,3	67,8	68,1
Mercoledì	70,6	68,9	69,7	70,2
Giovedì	66	63,9	64,1	65,3
Venerdì	50,6	54,4	51	51,2
Sabato	8,2	18,2	10,2	10,0
Domenica	7,7	15,2	5,7	8,3
Non consumo pasti a pranzo	2,8	7,4	5,3	3,9
Totale	100	100	100	100

10) Quando consumi i pasti a cena? (Risposta multipla)

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Lunedì	5,1	8	8,2	6,1
Martedì	5,1	7,8	7,9	6,0
Mercoledì	5	7,7	9,5	6,3
Giovedì	5,4	8,1	8,6	6,4
Venerdì	4,3	7,1	7,9	5,4
Sabato	2,7	5,5	8,4	4,2
Domenica	2,5	3,2	8,8	3,8
Non consumo pasti a cena	93,9	88,7	83,2	91,1
Totale	100	100	100	100

11) Quanto ti interessano , in una scala da 1 a 5, i seguenti fattori relativi al tuo pasto? (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
Qualità generale del cibo	4,32	4,24	4,31	100	4,31
Quantità per porzione	3,87	3,83	3,86	100	3,86
Rapporto qualità/prezzo	4,06	4,06	4,09	100	4,07
Variabilità del menù settimanale	3,79	3,87	3,88	100	3,82
Disponibilità delle pietanze indicate dal menù per l'intero orario di apertura	3,75	3,74	3,93	100	3,78

12) Quanto ti interessano , in una scala da 1 a 5, i seguenti fattori relativi alla struttura? (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
Aspetto dei locali (ambiente accogliente)	3,52	3,75	3,60	100	3,57
Pulizia dei locali - igiene	4,61	4,60	4,63	100	4,61
Tempi di attesa	4,05	3,97	4,01	100	4,03
Disponibilità di posti a sedere	4,33	4,26	4,34	100	4,32
Tempo necessario per raggiungere la RistoreSU	3,75	3,80	3,67	100	3,74
Cortesìa del personale	3,86	4,03	4,06	100	3,92
Facilità di accesso alle informazioni sul servizio (orari, chiusura, tariffe, ecc.)	3,81	4,04	4,05	100	3,89

13) Quale tipologia di pasti si addice maggiormente alle tue esigenze? (Risposta multipla)

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Pasto tradizionale (primo, secondo, ecc.)	92,9	91,9	90,4	92,3
Pasto veloce (panino, toast, piadine, ecc.)	8,6	10,4	14	9,9
Piatto unico (pizza, cous-cous, insalatona, ecc.)	18,3	20,1	24,5	19,8
Totale	100	100	100	100

14) Quale innovazione gradisci nel servizio ristorazione? (Risposta multipla)

Risposte	ESU Padova	ESU Venezia	ESU Verona	% Totale
Asporto in orario pasto	34,3	29,4	17,5	30,3
Asporto fuori orario pasto	21,4	31	28,4	24,1
Piatti etnici	18,9	24	42,6	24,2
Piatti vegetariani/ vegani	19,6	27,8	27,2	22,2
Piatti tipici regionali	37,1	27,5	19,5	32,3
Prodotti biologici	27,7	33,7	21,6	27,3
Menù particolari del giorno	46	35,1	36	42,5
Menù più vario e salutare	2,2		1,8	1,8
Piatti per intolleranti	0,8	1	1,3	0,9
Bicchieri riutilizzabili e raccolta differenziata	0,5	0,3	0,6	0,5
Pagamento elettronico	0,3	0,2	0,0	0,2
Nessuna delle precedenti	1,8	1,5	2,8	2,0
Totale	100	100	100	100

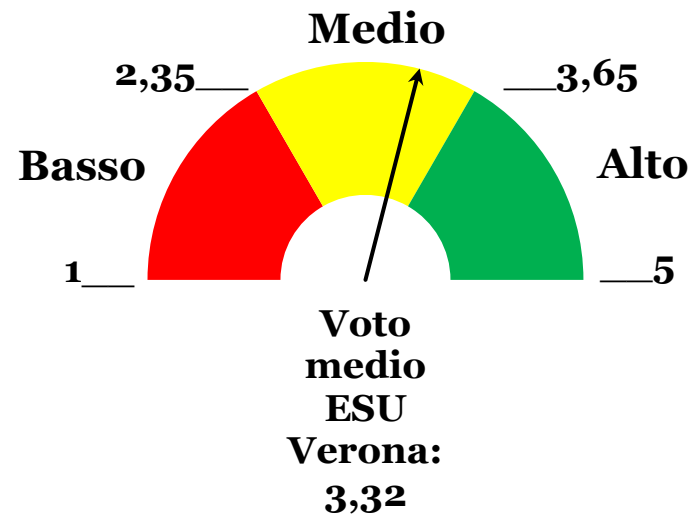
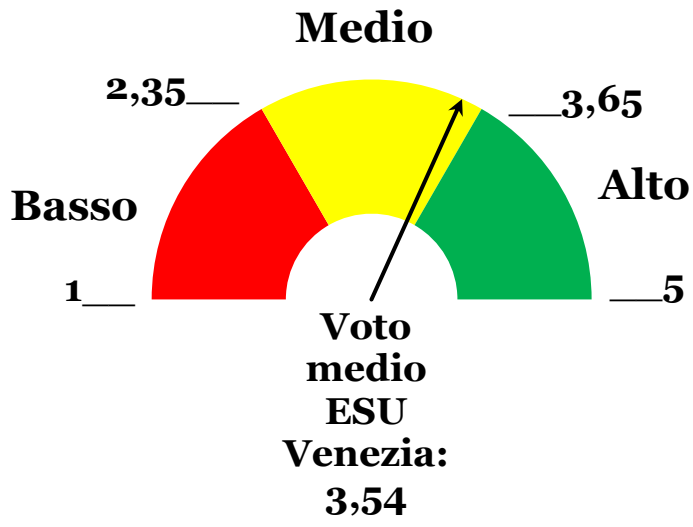
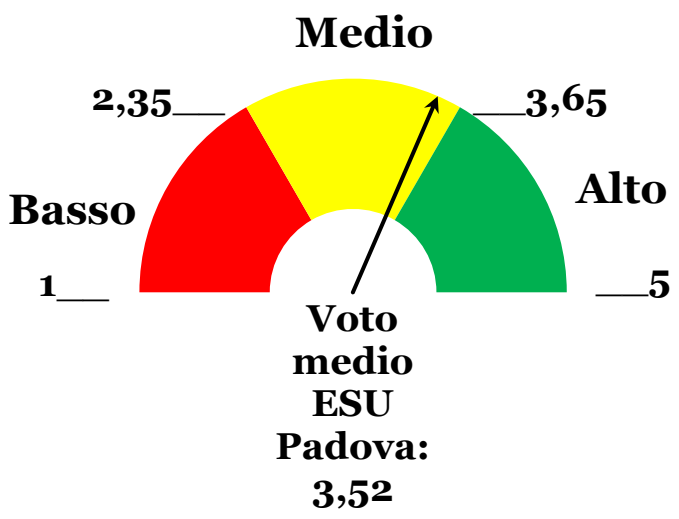
16) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, ai seguenti fattori del pasto? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio ESU Padova	Voto medio ESU Venezia	Voto medio ESU Verona	Totale	Voto medio totale
Qualità generale del cibo	3,39	3,46	3,11	100	3,34
Quantità per porzione	3,67	3,50	3,51	100	3,62
Rapporto qualità/prezzo	3,73	3,60	3,47	100	3,66
Variabilità del menù settimanale	3,43	3,50	3,33	100	3,42
Disponibilità delle pietanze indicate dal menù per l'intero orario di apertura	3,72	3,37	3,34	100	3,60

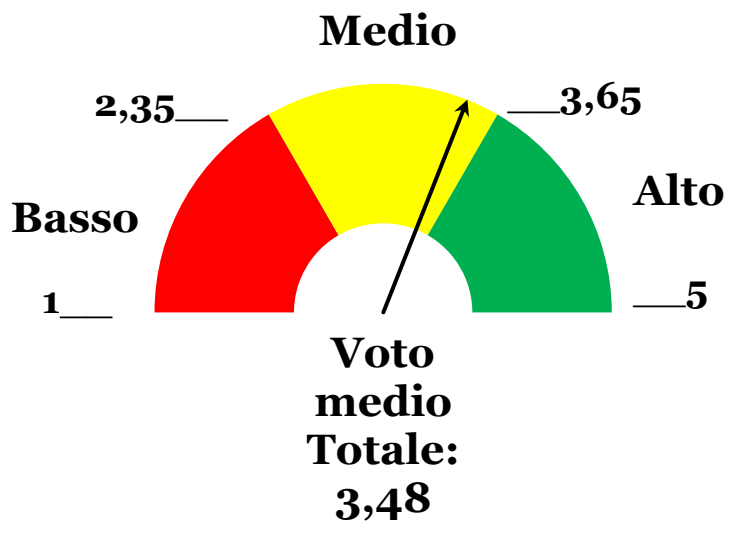
17) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, ai seguenti fattori di questo RistorESU? (dove 1=minimo e 5=massimo)

Risposte/% sul totale	Voto medio ESU Padova	Voto medio ESU Venezia	Voto medio ESU Verona	Totale	Voto medio totale
Aspetto dei locali (ambiente accogliente)	3,68	3,99	3,41	100	3,67
Pulizia dei locali - igiene	3,93	3,98	3,67	100	3,89
Tempi di attesa	3,23	3,17	3,36	100	3,25
Disponibilità di posti a sedere	3,41	3,53	3,90	100	3,52
Tempo necessario per raggiungere la RistorESU	3,94	3,57	4,27	100	3,95
Cortesia del personale	3,95	3,71	3,82	100	3,89
Facilità di accesso alle informazioni sul servizio (orari, chiusure,tariffe,ecc.)	3,64	3,55	3,74	100	3,65

18) Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, complessivamente a questo RistorESU? (dove 1=minimo e 5=massimo)



Voto medio complessivo



CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

1

**Introduzione
alla ricerca**

2

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

3

**APPROFONDIMENTI
STATISTICI PER SINGOLO
ESU**

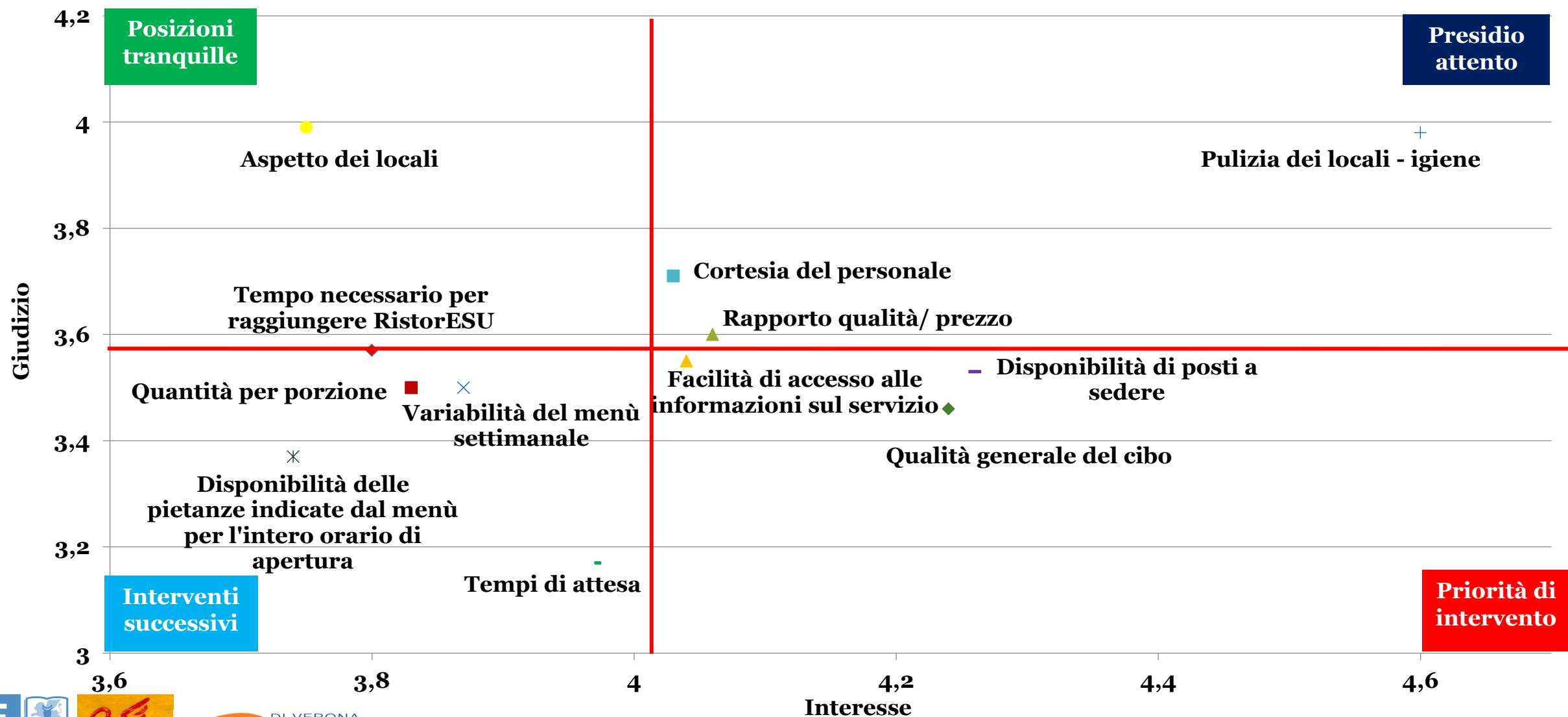
4

**Conclusioni per
singolo ESU**

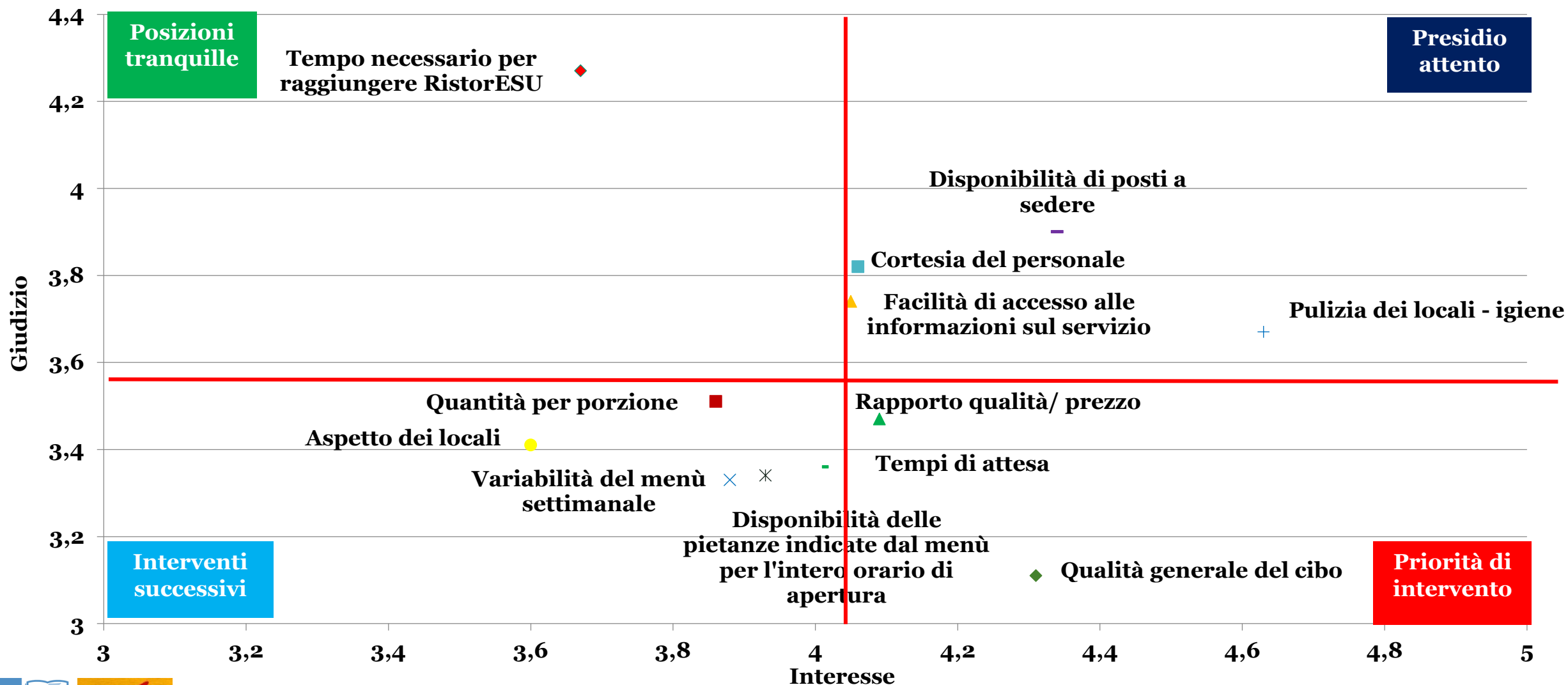
|S|d|V|
Consulenze e ricerche di marketing



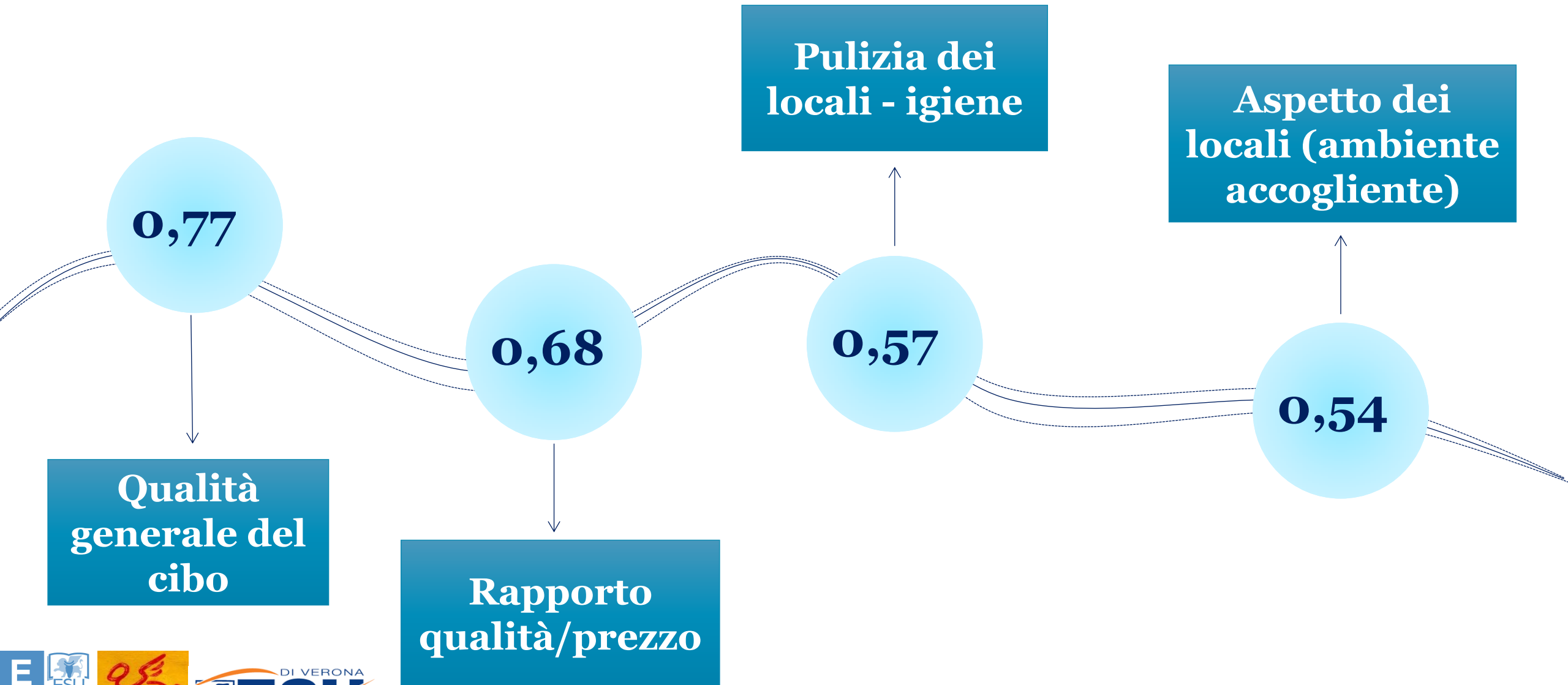
Mappa delle opportunità – ESU Venezia



Mappa delle opportunità – ESU Verona



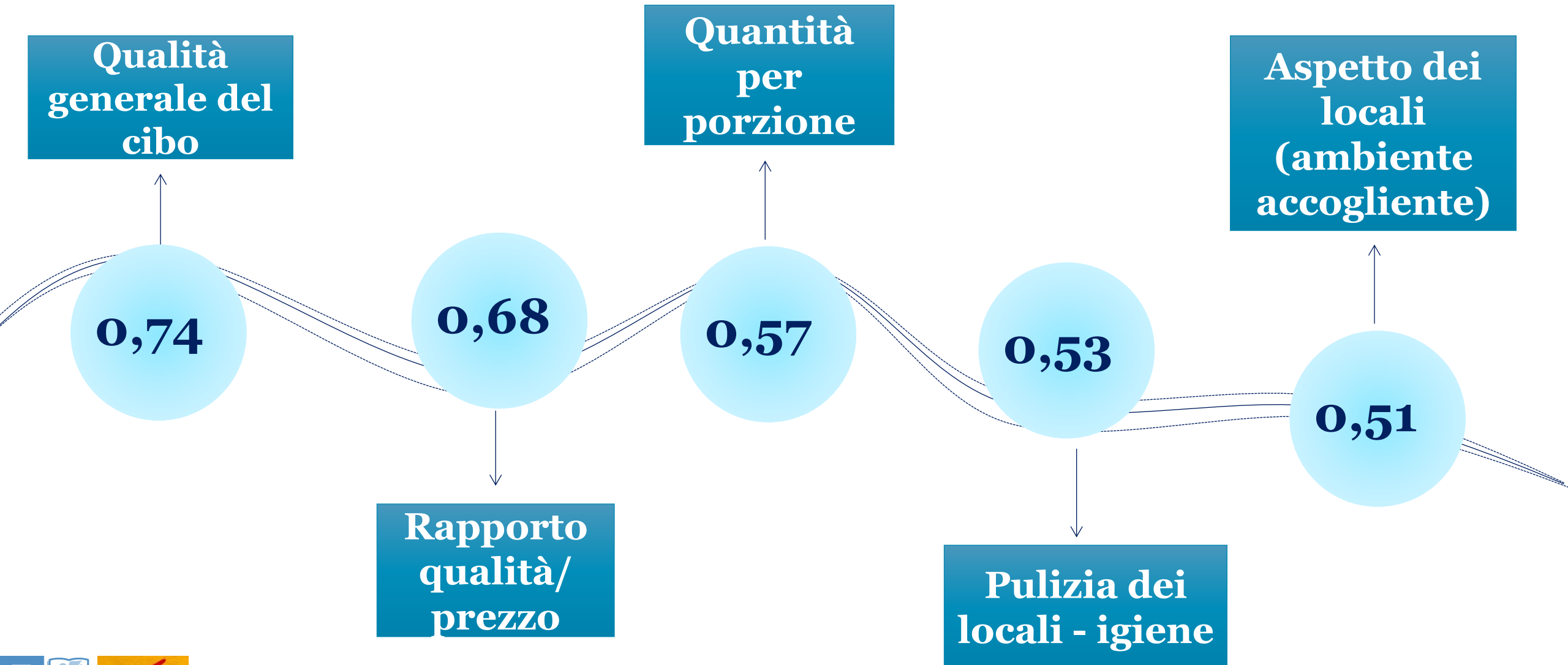
Correlazioni– ESU Padova



Correlazioni– ESU Venezia



Correlazioni– ESU Verona



Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, complessivamente a questo RistorESU?

Giudizio complessivo medio 3,51

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alla qualità generale del cibo?

Voto 1 o 2
Giudizio complessivo medio 2,29

Voto 3
Giudizio complessivo medio 3,33

Voto 4 o 5
Giudizio complessivo medio 4,15

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, al rapporto qualità/prezzo?

Voto 1 o 2
Giudizio complessivo medio 1,9

Voto 3
Giudizio complessivo medio 2,59

Voto 4 o 5
Giudizio complessivo medio 2,78

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alla cortesia del personale?

Voto da 1 a 3
Giudizio complessivo medio 3,65

Voto 4
Giudizio complessivo medio 3,99

Voto 5
Giudizio complessivo medio 4,38

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, complessivamente a questo RistorESU?

Giudizio complessivo medio 3,5

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alla qualità generale del cibo ?

Voto 1 o 2

*Giudizio complessivo medio
2,26*

Voto 3

Giudizio complessivo medio 3,30

Voto 4 o 5

*Giudizio complessivo medio
4,03*

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, al rapporto qualità/prezzo ?

Voto da 1 a 3

*Giudizio complessivo
3,12*

Voto 4 o 5

*Giudizio complessivo
3,58*

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alla facilità di accesso alle informazioni sul servizio ?

Voto da 1 a 3

*Giudizio
complessivo medio
3,71*

Voto 4

*Giudizio complessivo
medio 4,06*

Voto 5

*Giudizio
complessivo medio
4,32*

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, complessivamente a questo RistorESU?

Giudizio complessivo medio 3,35

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alla qualità generale del cibo?

Voto 1 o 2

Giudizio complessivo medio 2,34

Voto 3

Giudizio complessivo medio 3,36

Voto 4 o 5

Giudizio complessivo medio 4,03

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, al rapporto qualità/prezzo?

Voto 1 o 2

Giudizio complessivo medio 1,99

Voto da 3 a 5

Giudizio complessivo medio 2,74

Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, alla cortesia del personale?

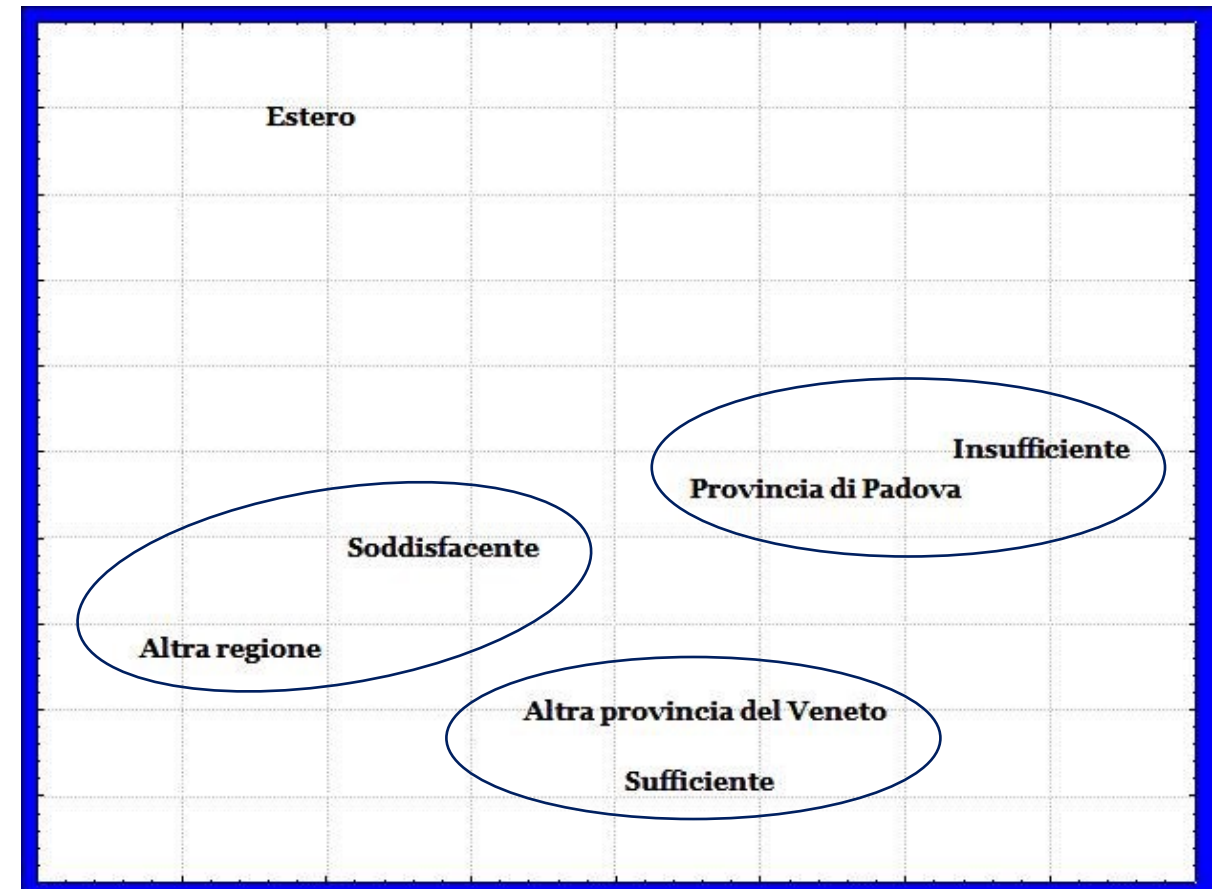
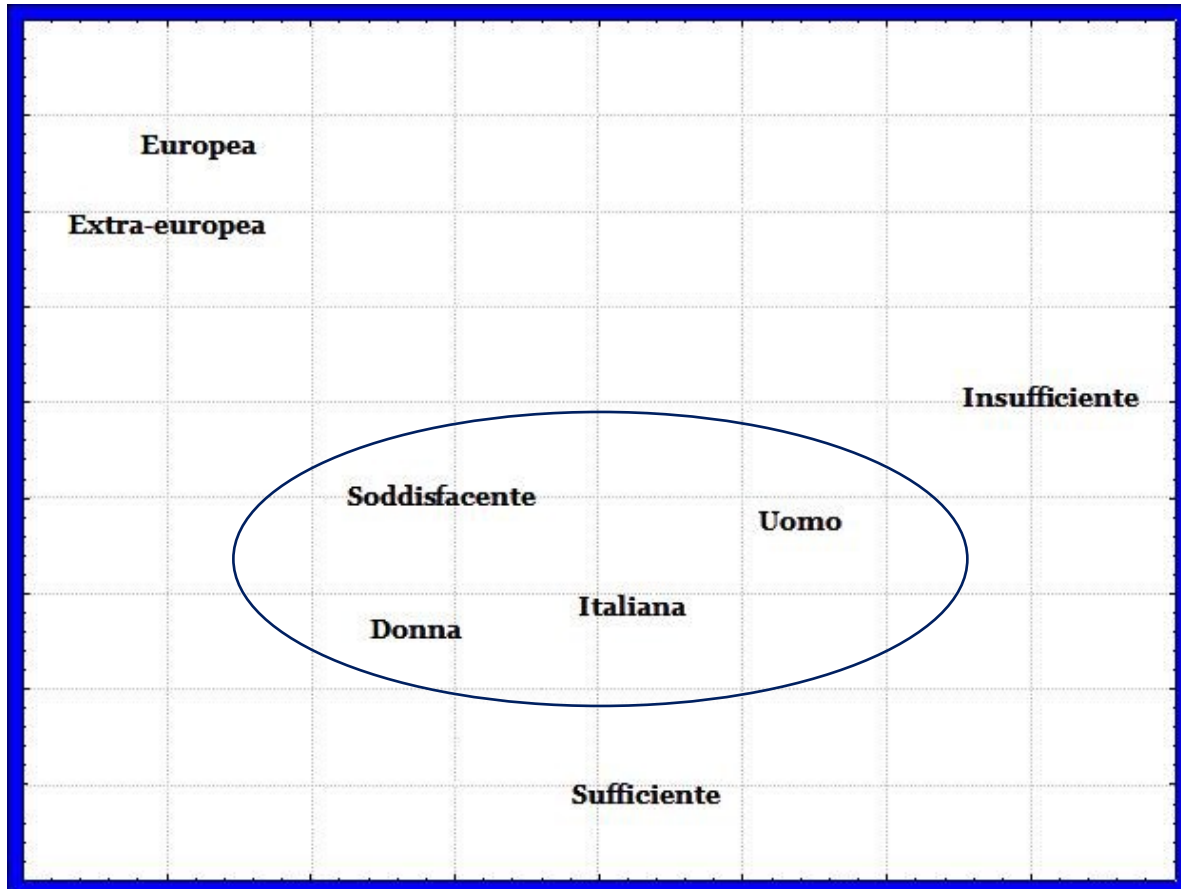
Voto da 1 a 4

Giudizio complessivo medio 3,85

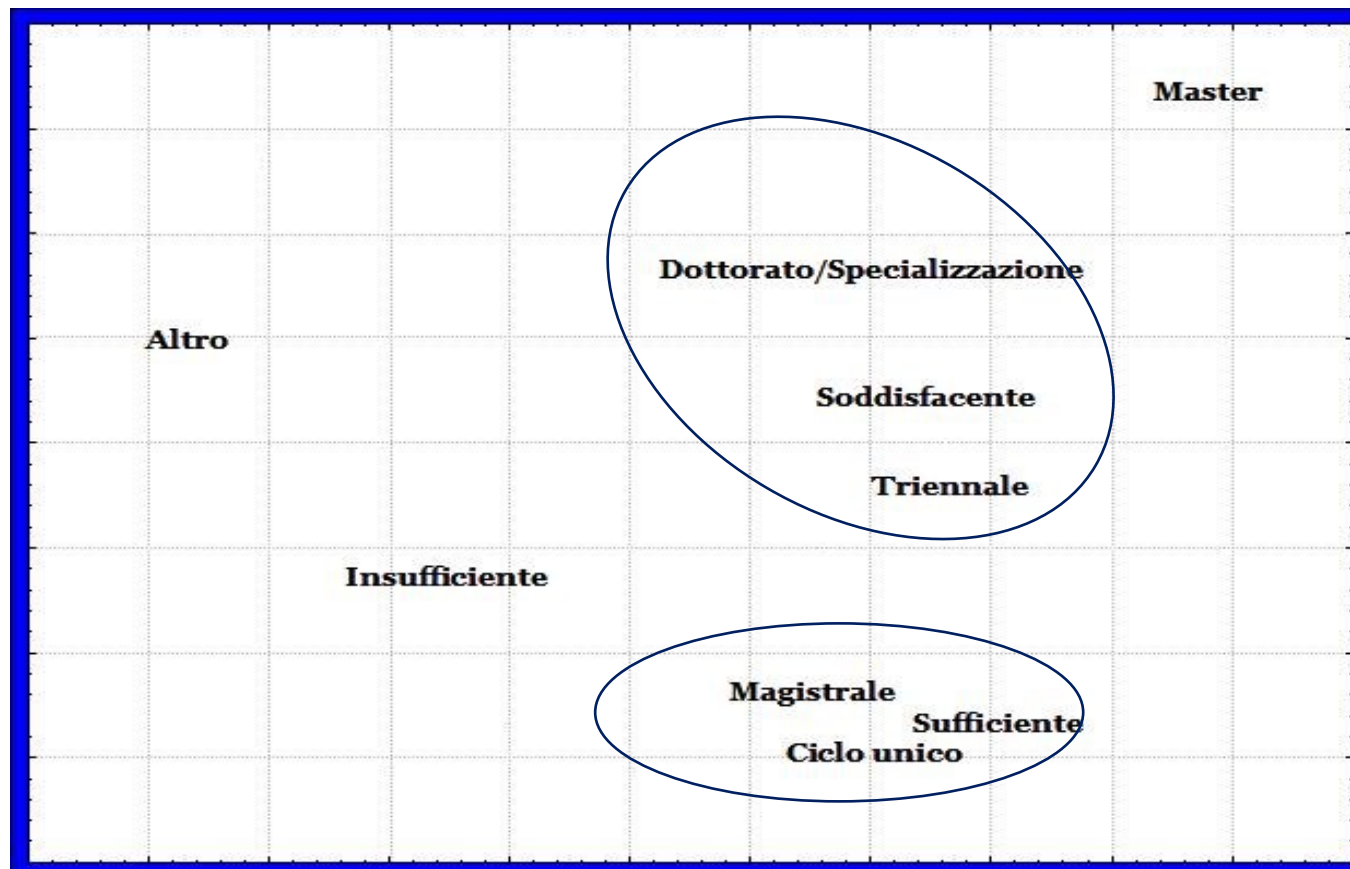
Voto 5

Giudizio complessivo medio 4,28

Analisi delle corrispondenze – ESU Padova

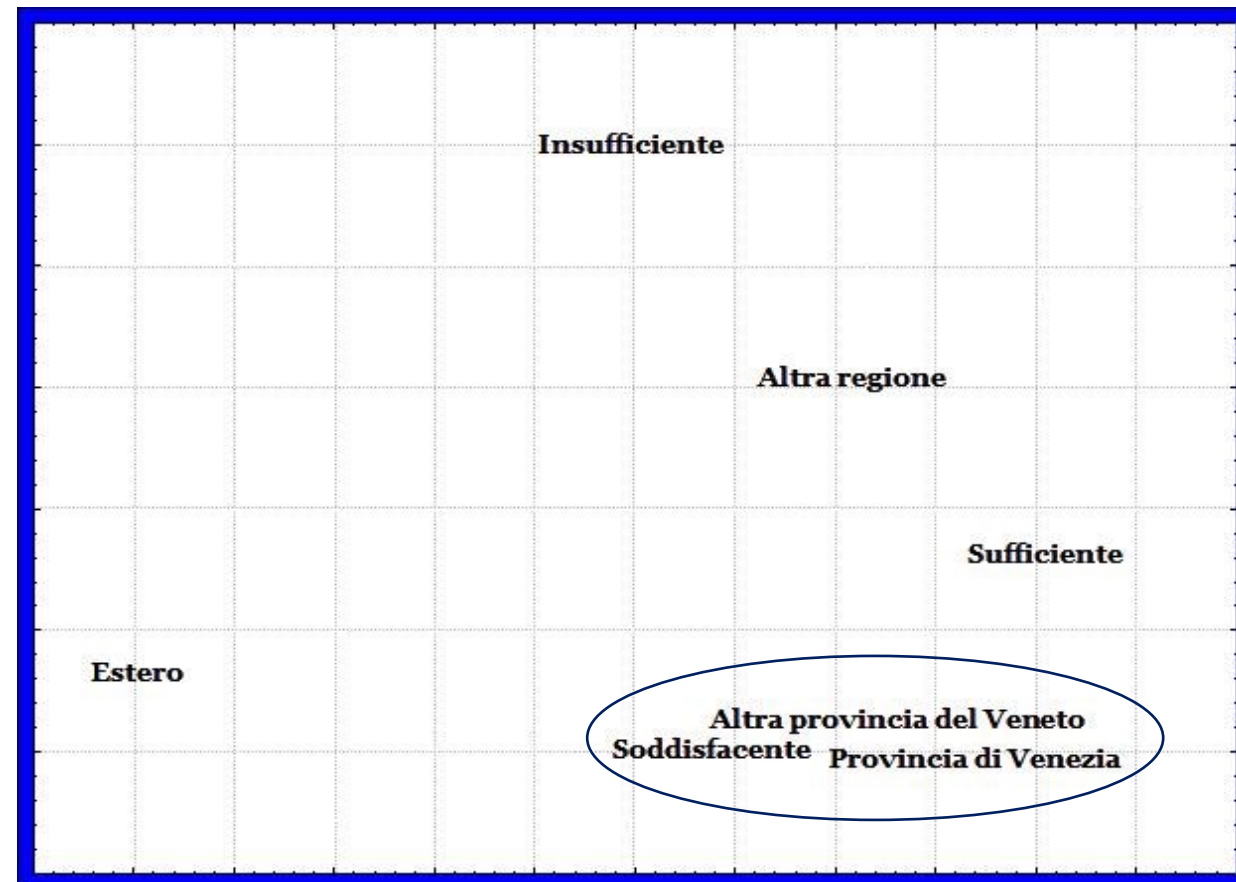
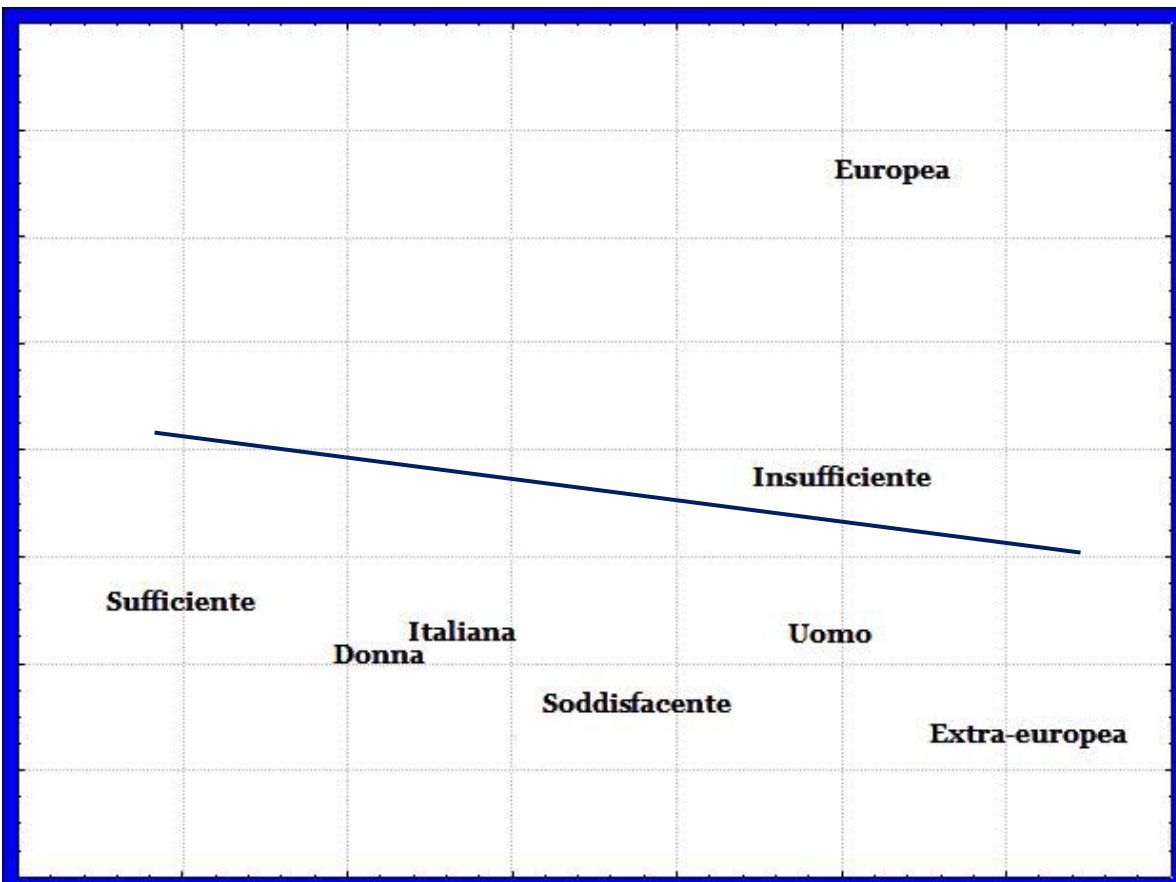


Valutazione complessivamente **soddisfacente**:
- nazionalità italiana, ma non residenti in Veneto



Valutazione complessivamente **soddisfacente**:
- iscritti ad un corso di studio triennale o
dottorato/specializzazione

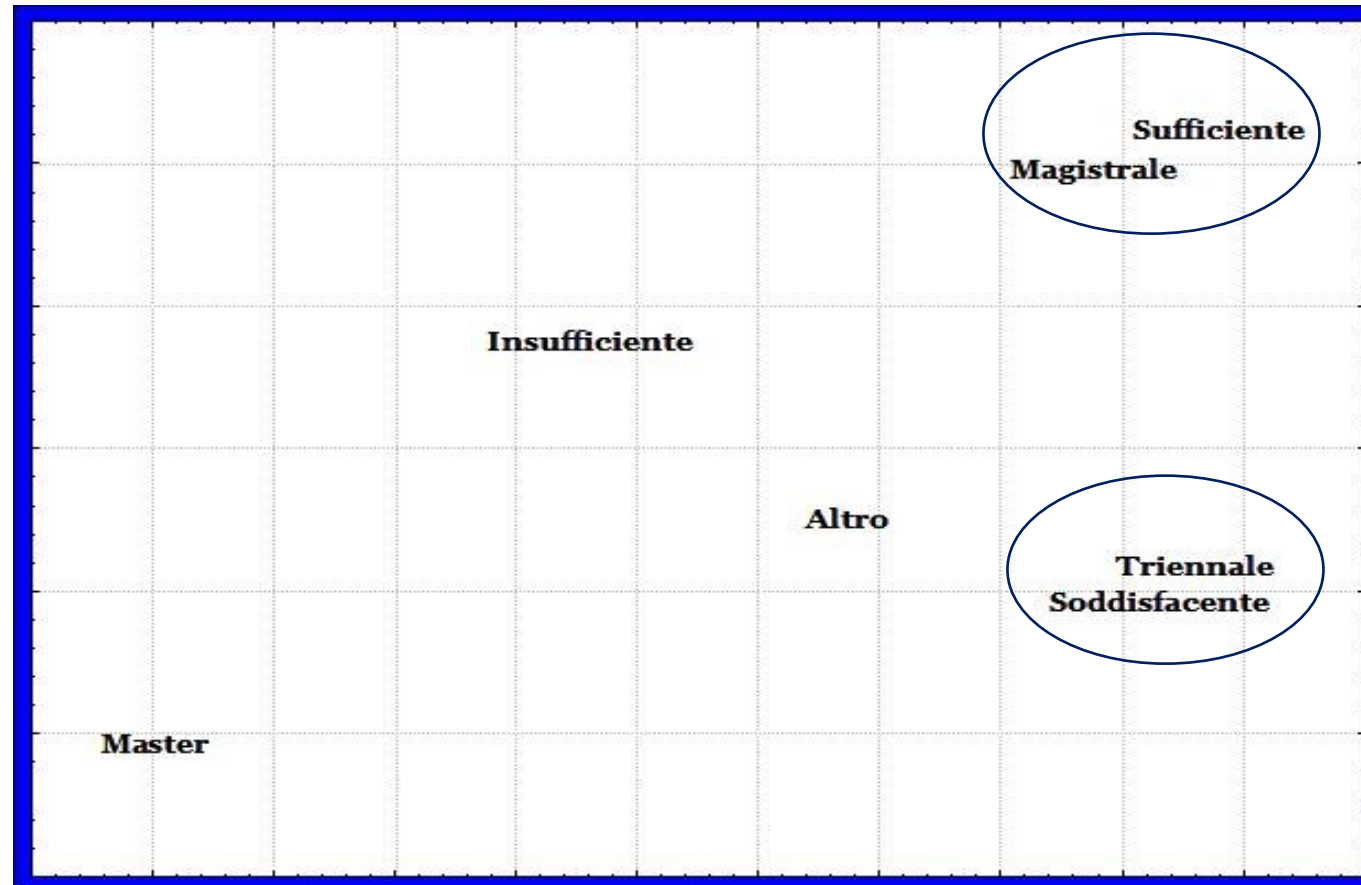
Analisi delle corrispondenze – ESU Venezia



Valutazione complessivamente **soddisfacente**:

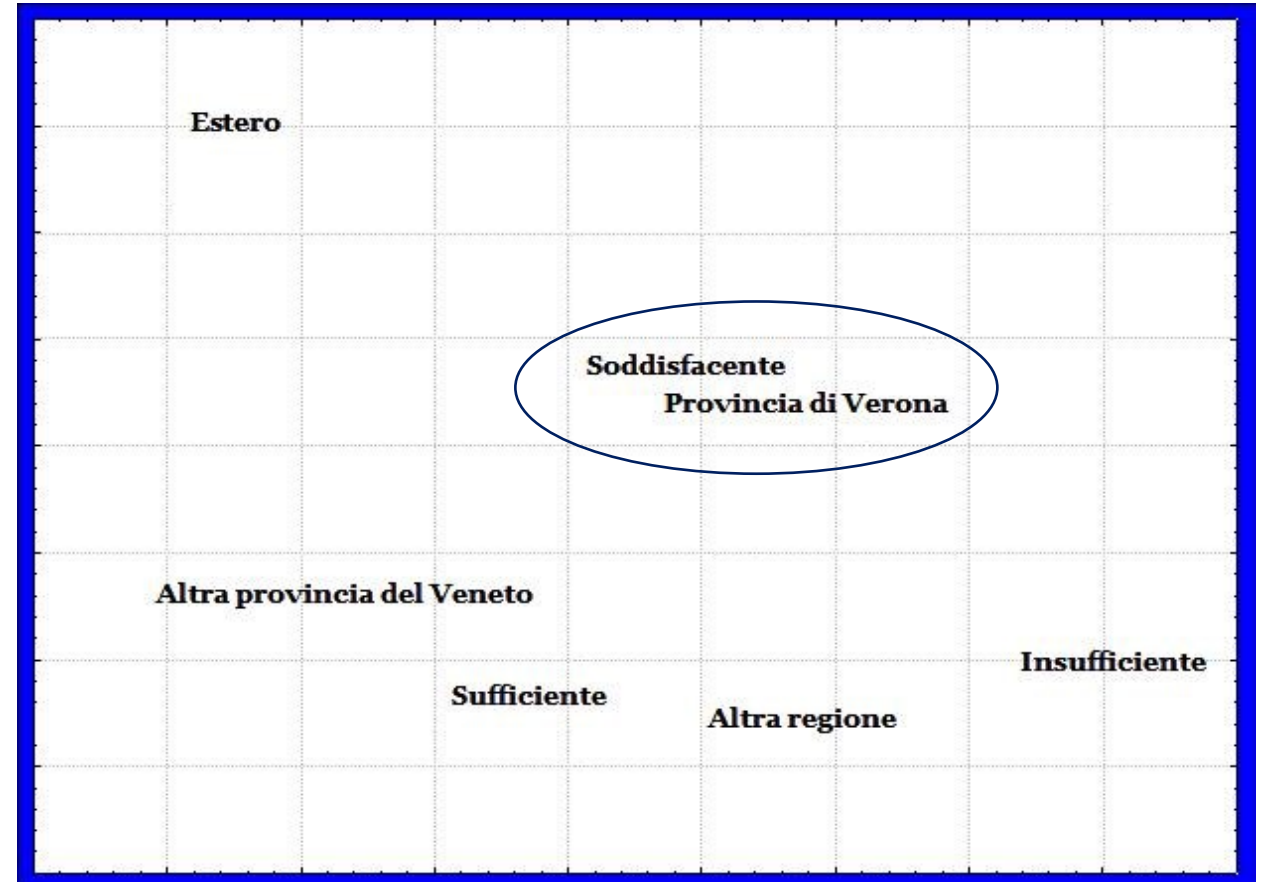
- nazionalità extra-europea o italiana
- residenti in Veneto

Analisi delle corrispondenze – ESU Venezia



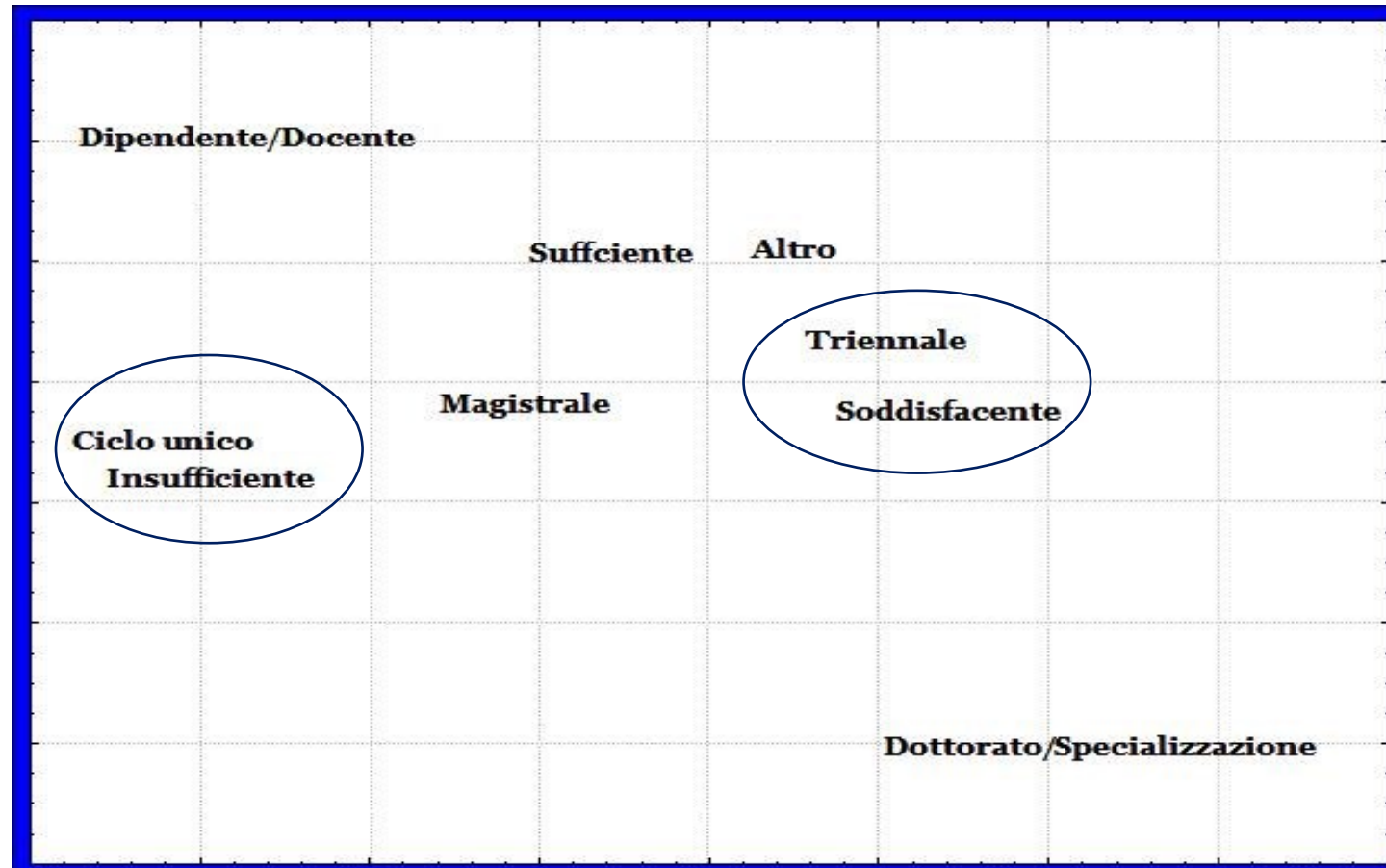
Valutazione complessivamente **soddisfacente**:
- iscritti ad un corso di laurea triennale

|S|d|V|
Consulenze e ricerche di marketing



- donne
- nazionalità italiana, residenti in provincia di Verona

Analisi delle corrispondenze – ESU Verona



Valutazione complessivamente **soddisfacente**:
- iscritti ad un corso di studio triennale

CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

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'

- **52,8%** ragazze e **47,2%** ragazzi
- **92,4%** italiani

PROVENIENZA

- circa **30%** dal padovano
- **45%** dal resto del Veneto
- quasi **22%** dal resto d'Italia

STATUS e TIPO DI CORSO

- quasi **38%** borsisti e poco più del **50%** non idonei
- poco più **50%** triennale e circa **34%** magistrale+ciclo unico

Conclusioni – ESU Padova

Frequenza e tempi

FREQUENZA

- **50%** circa almeno 3 volte la settimana
- Buona, ma migliorabile!

PRANZO

- **2 su 3** da lunedì a giovedì
- **50%** circa venerdì
- **8%** circa sabato e domenica

CENA

- poco più del **6%**
- Calo drastico!

TEMPO

- **1/4** massimo 30 minuti
- **3/4** almeno 45 minuti

*Cosa
interessa
agli utenti*

PASTO

- qualità del cibo (4,32)
- rapporto qualità/prezzo (4,06)
- quantità di cibo per porzione (3,87)

STRUTTURA

- pulizia (4,61)
- disponibilità dei posti a sedere (4,33)
- tempi di attesa (4,05)

Tipo di pasto e innovazioni

TIPO PASTO

- **93%** pasto tradizionale!!
- **18,3%** piatto unico
- **8,6%** pasto veloce

INNOVAZIONI

- **46%** menù particolari
- **37,1%** piatti regionali
- **27,7%** biologici
- **34,3%** asporto in orario pasto

Conclusioni – ESU Padova

Valutazioni RistorESU

PASTO

- tutte valutazioni soddisfacenti
- da 3,39 **qualità cibo**
- a 3,73 **rapporto qualità/prezzo**

STRUTTURA

- **cortesìa del personale** (3,95)
 - **tempi per arrivare al RistorESU** (3,94)
 - **pulizia** (3,93)
- VS
- **tempi di attesa** (3,23)

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,52

soddisfacente, ma ulteriormente migliorabile

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



Aspetti valutati positivamente e di forte interesse:

- pulizia dei locali – igiene
- disponibilità delle pietanze indicate dal menù per l'intero orario di apertura

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



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

- disponibilità di posti a sedere
 - tempi di attesa
 - qualità generale del cibo
- **Da migliorare!!**

ANALISI DELLE CORRELAZIONI



Fattori maggiormente correlati con il giudizio complessivo:

- qualità generale del cibo
- rapporto qualità/prezzo
- aspetto dei locali
- pulizia dei locali - igiene

ALBERO DI CHAID



Elementi maggiormente decisivi per la soddisfazione complessiva:

- qualità generale del cibo
- rapporto qualità/prezzo
- cortesia del personale

ANALISI DELLE CORRISPONDENZE



Target mediamente più soddisfatti:

- residenti in altre regioni italiane
- iscritti ad un corso di laurea triennale o ad un dottorato

I più critici sono mediamente i padovani!

Conclusioni – ESU Venezia

Profilo degli utenti

SESSO e NAZIONALITA'

- **73,2%** ragazze e **26,8%** ragazzi
- **89,2%** italiani

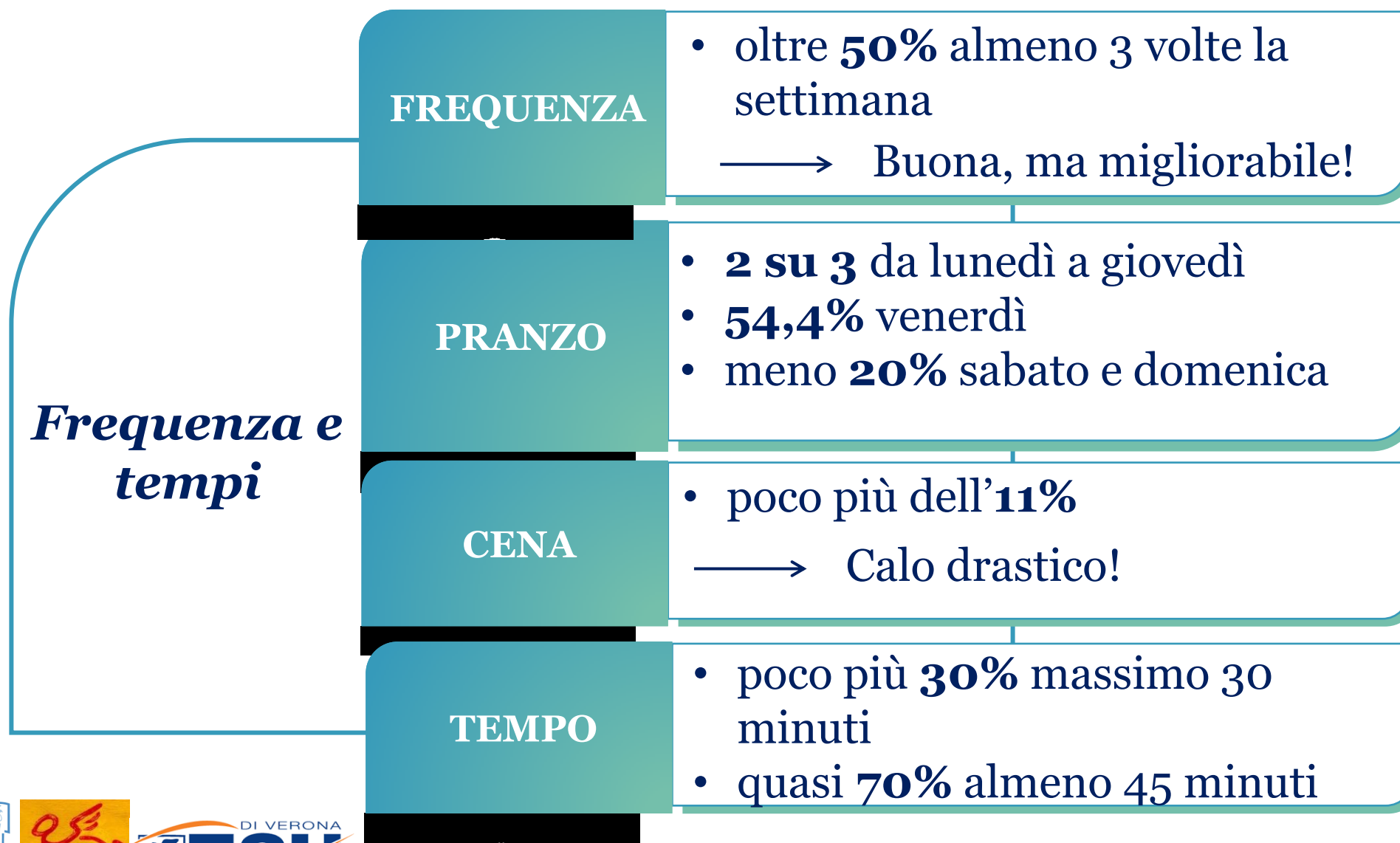
PROVENIENZA

- poco più **21%** dal veneziano
- **74,7%** resto Veneto + resto d'Italia

STATUS e TIPO DI CORSO

- poco più **57%** borsisti e quasi **40%** non idonei
- **58%** triennale e oltre **37%** magistrale

Conclusioni – ESU Venezia



*Cosa
interessa
agli utenti*

PASTO

- **qualità del cibo (4,24)**
- **rapporto qualità/prezzo (4,06)**
- **variabilità del menù settimanale (3,87)**

STRUTTURA

- **pulizia (4,60)**
- **disponibilità dei posti a sedere (4,26)**
- **facilità di accesso alle informazioni sul servizio (4,04)**
- **cortesìa del personale (4,03)**

Tipo di pasto e innovazioni

TIPO PASTO

- quasi **92%** pasto tradizionale!!
- **20,1%** piatto unico
- **10,4%** pasto veloce

INNOVAZIONI

- **35,1%** menù particolari
- **33,7%** biologici
- **31%** asporto fuori orario pasto
- **29,4%** asporto in orario pasto

Conclusioni – ESU Venezia

Valutazioni RistorESU

PASTO

- tutte valutazioni soddisfacenti
- da 3,37 **disponibilità delle pietanze per l'intero orario di apertura**
- a 3,60 **rapporto qualità/prezzo**

STRUTTURA

- **aspetto dei locali** (3,99)
 - **pulizia** (3,98)
 - **cortesie del personale** (3,71)
- VS
- **tempi di attesa** (3,17)

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,54

soddisfacente, ma ulteriormente migliorabile

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



Aspetti valutati positivamente e di forte interesse:

- pulizia dei locali – igiene
- cortesia del personale
- rapporto qualità/prezzo

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



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

- facilità di accesso alle informazioni sul servizio
 - qualità generale del cibo
 - disponibilità di posti a sedere
- **Da migliorare!!**

- qualità generale del cibo
- rapporto qualità/prezzo
- cortesia del personale

ALBERO DI CHAID



Elementi maggiormente decisivi per la soddisfazione complessiva:

- qualità generale del cibo
- rapporto qualità/prezzo
- facilità di accesso alle informazioni sul servizio

ANALISI DELLE CORRISPONDENZE



Target mediamente più soddisfatti:

- residenti extra-europei o italiani, ma non veneti
- iscritti ad un corso di laurea triennale

I meno soddisfatti percentualmente sono gli europei (non italiani)

Profilo degli utenti

SESSO e NAZIONALITA'

- **66,2%** ragazze e **33,8%** ragazzi
- **93,7%** italiani

PROVENIENZA

- quasi **46%** dal veronese
- **19,3%** dal resto Veneto
- quasi **33%** dal resto d'Italia

STATUS e TIPO DI CORSO

- quasi **45%** borsisti e quasi **46%** non idonei
- **56%** triennale e poco più **34%** magistrale + ciclo unico

Conclusioni – ESU Verona

Frequenza e tempi

FREQUENZA

- poco più **50%** almeno 3 volte la settimana
- > Buona, ma migliorabile!

PRANZO

- **2 su 3** da lunedì a giovedì
- **51%** venerdì
- meno **11%** sabato e domenica

CENA

- quasi **17%**
- > Calo!

TEMPO

- **30%** massimo 30 minuti
- **70%** almeno 45 minuti

**Cosa
interessa
agli utenti**

PASTO

- **qualità del cibo (4,31)**
- **rapporto qualità/prezzo (4,09)**
- **disponibilità delle pietanze indicate dal menù per l'intero orario di apertura (3,93)**

STRUTTURA

- **pulizia (4,63)**
- **disponibilità dei posti a sedere (4,34)**
- **cortesìa del personale (4,06)**
- **facilità di accesso alle informazioni sul servizio (4,05)**

Tipo di pasto e innovazioni

TIPO PASTO

- oltre **90%** pasto tradizionale!!
- **24,5%** piatto unico
- **14%** pasto veloce

INNOVAZIONI

- **42,6%** piatti etnici
- **36%** menù particolari
- **28,4%** asporto fuori orario pasto
- **27,2%** piatti vegetariani/vegani

Valutazioni RistorESU

PASTO

- tutte valutazioni soddisfacenti
- da 3,11 **qualità generale del cibo**
- a 3,47 **rapporto qualità/prezzo**

STRUTTURA

- **tempo necessario per raggiungere RistorESU** (4,27)
- **disponibilità di posti a sedere** (3,90)
- **cortesie del personale** (3,82)

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,32

soddisfacente, ma migliorabile

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



Aspetti valutati positivamente e di forte interesse:

- cortesia del personale
- disponibilità di posti a sedere
- pulizia dei locali - igiene
- facilità di accesso alle informazioni sul servizio

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



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

- rapporto qualità/prezzo
 - qualità generale del cibo
- **Da migliorare!!**

ANALISI DELLE CORRELAZIONI



Fattori maggiormente correlati con il giudizio complessivo:

- qualità generale del cibo
- quantità per porzione
- rapporto qualità/prezzo
- aspetto dei locali
- pulizia dei locali - igiene

ALBERO DI CHAID



Elementi maggiormente decisivi per la soddisfazione complessiva:

- qualità generale del cibo
- rapporto qualità/prezzo
- cortesia del personale

ANALISI DELLE CORRISPONDENZE



Target mediamente più soddisfatti:

- donne italiane
- residenti nella provincia di Verona
- iscritti ad un corso di laurea triennale

ANALISI DELLE CORRISPONDENZE



Target mediamente più critici:

- uomini
- provenienti da un'altra regione italiana
- iscritti ad un corso di studio a ciclo unico

GRAZIE DELL'ATTENZIONE

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

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

