

ESU Padova

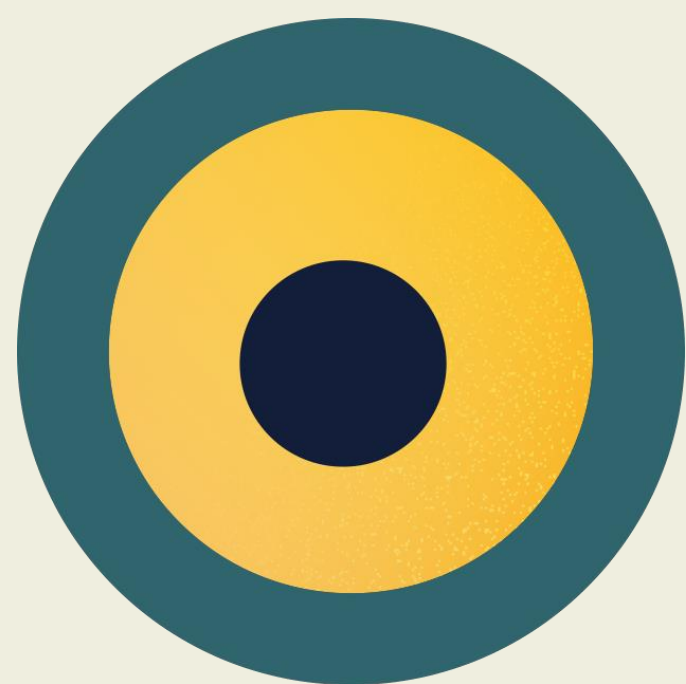
# CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

*Giugno 2021*



CAPITOLO 1

# Introduzione



Dal 10 al 24 maggio è stata condotta una ricerca **CAWI** (*Computer Assisted Personal Interviewing*) per monitorare la *customer satisfaction* del servizio ristorazione ESU di Padova

- **12.034** utilizzatori del servizio ristorazione sono stati invitati alla compilazione del questionario.
- Si sono raccolti in totale **1.470** questionari.
- **Response rate: 12,2%**

**Target:** utilizzatori abituali e saltuari del servizio ristorazione ESU

## MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI



Somministrazione online dei questionari

→ Invio di una mail contenente un **link, personalizzato ed utilizzabile una sola volta**, per la compilazione



12.066 indirizzi e-mail forniti da ESU Padova

**12.034** indirizzi idonei

METODOLOGIA DI LAVORO



Ponderazione ex post per ristorESU del campione

→ Ogni struttura ha un peso all'interno del campione complessivo in linea con il numero di pasti erogati

| RistorESU     | Num. Risposte | % Risposte | Num. Pasti | % Pasti | Peso ex post |
|---------------|---------------|------------|------------|---------|--------------|
| Agripolis     | 183           | 12,4%      | 22.381     | 7,6%    | 0,61         |
| Belzoni       | 67            | 4,6%       | 20.826     | 7,1%    | 1,56         |
| CIELS         | 71            | 4,8%       | 3.842      | 1,3%    | 0,27         |
| Murialdo      | 211           | 14,4%      | 50.660     | 17,3%   | 1,20         |
| Nord Piovego  | 697           | 47,4%      | 136.382    | 46,5%   | 0,98         |
| Pio X         | 206           | 14,0%      | 55.670     | 19,0%   | 1,36         |
| Rovigo CENSER | 14            | 1,0%       | 1.095      | 0,4%    | 0,39         |
| Vicenza       | 21            | 1,4%       | 2.269      | 0,8%    | 0,54         |
| Totale        | 1.470         | 100%       | 293.125    | 100%    | 1            |

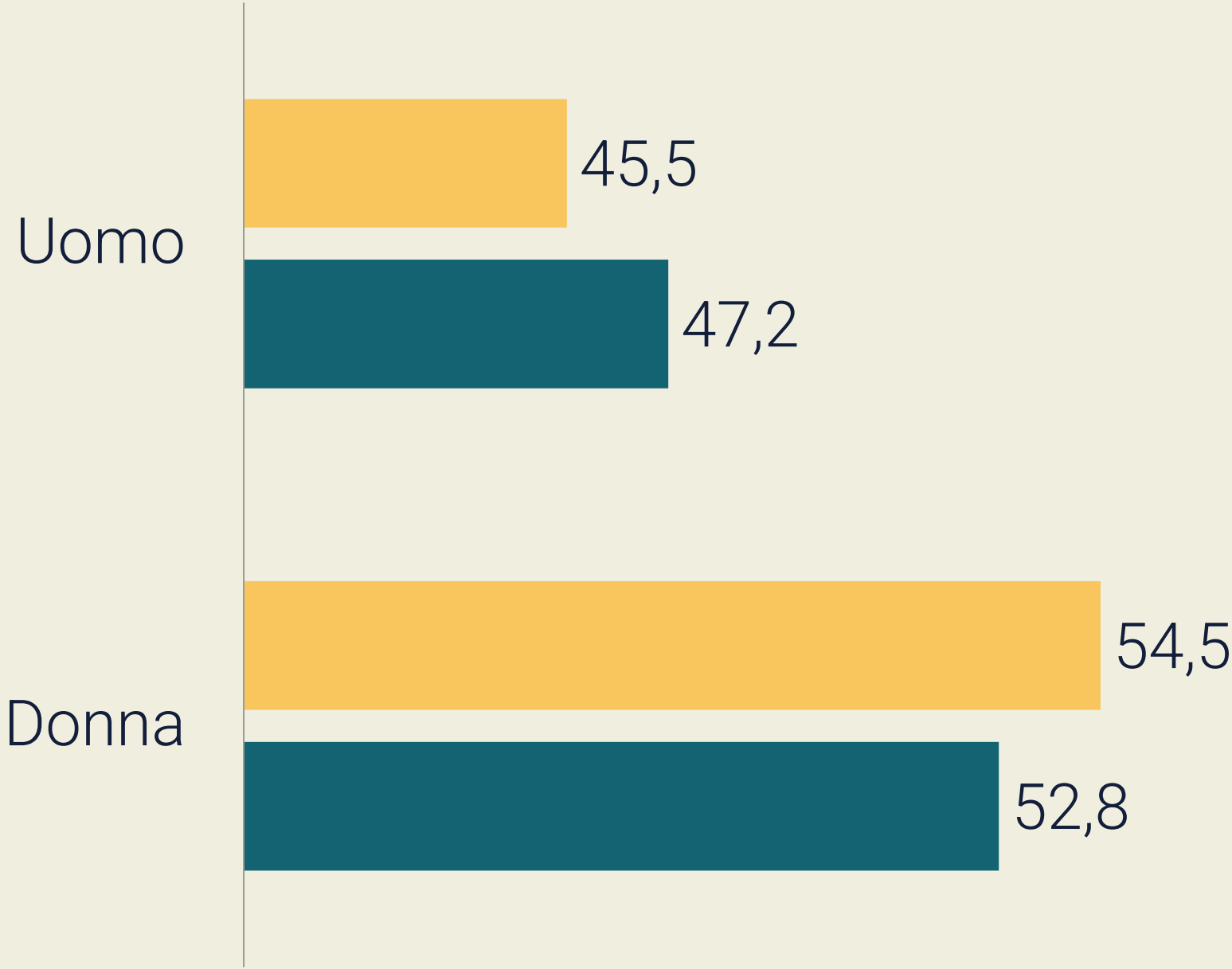
## CAPITOLO 2

# Risultati totali e confronto con i risultati della precedente indagine

INFORMAZIONI GENERALI – Informazioni sull'utente

1. Sesso

| Risposte | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|----------|---------------|---------------|
| Uomo     | 45,5          | 47,2          |
| Donna    | 54,5          | 52,8          |
| Totale   | 100           | 100           |



% TOTALE 2021       % TOTALE 2019

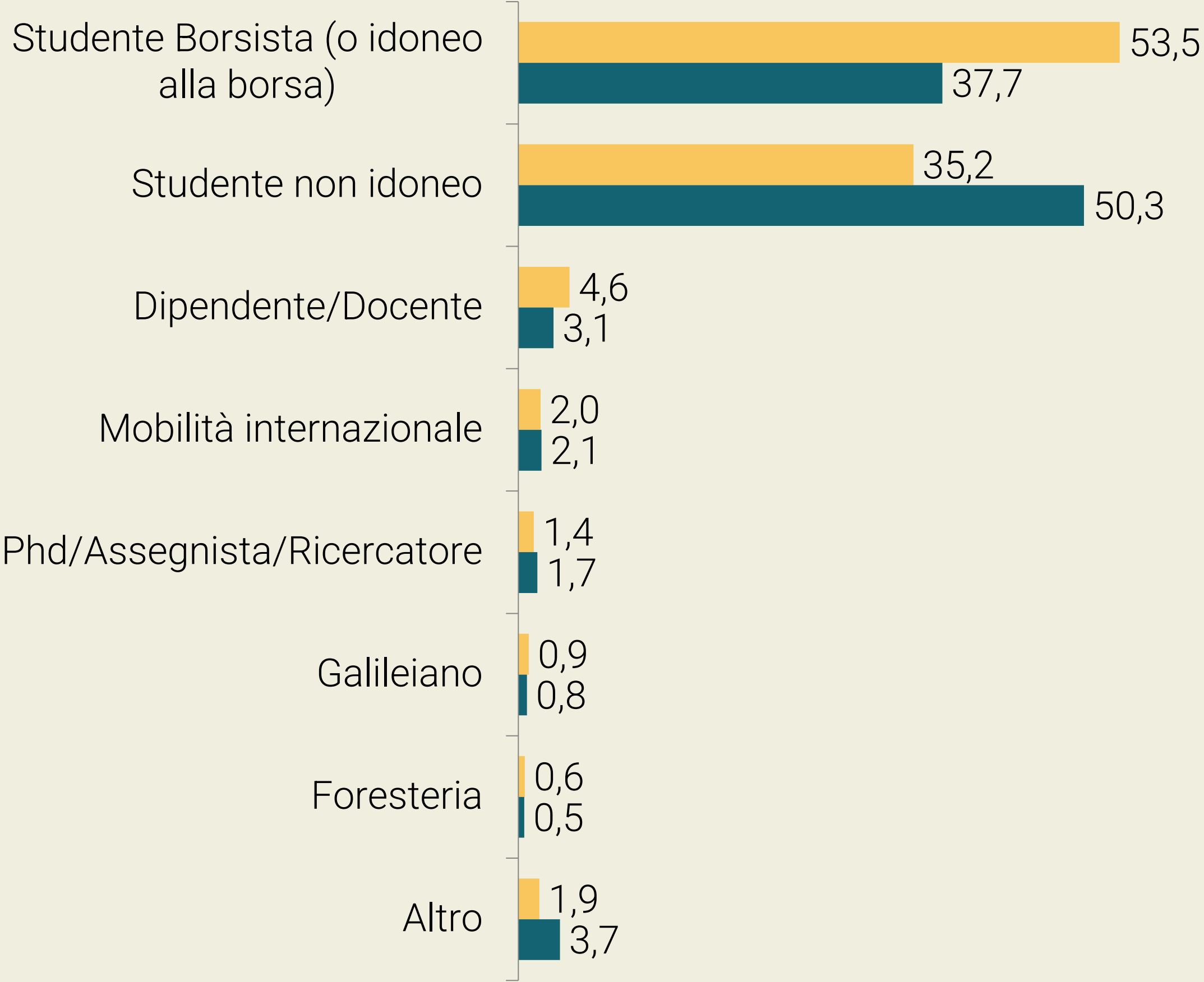
2. Provenienza

| Risposte                   |                       | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|----------------------------|-----------------------|---------------|---------------|
| Provincia di Padova        | Padova                | 24,8          | 30,3          |
| Altra provincia del Veneto | Belluno               | 1,7           | 1,7           |
|                            | Rovigo                | 1,7           | 2,9           |
|                            | Treviso               | 8,2           | 9,8           |
|                            | Venezia               | 8,2           | 11,0          |
|                            | Verona                | 5,8           | 5,6           |
|                            | Vicenza               | 9,8           | 13,9          |
| Altra regione italiana     | Abruzzo               | 0,3           | 0,8           |
|                            | Basilicata            | 0,7           | 0,2           |
|                            | Calabria              | 0,6           | 0,5           |
|                            | Campania              | 1,0           | 0,8           |
|                            | Emilia-Romagna        | 2,1           | 1,5           |
|                            | Friuli-Venezia-Giulia | 3,7           | 4,0           |
|                            | Lazio                 | 0,6           | 0,8           |
|                            | Liguria               | 0,6           | 0,2           |
|                            | Lombardia             | 4,3           | 4,0           |
|                            | Marche                | 2,0           | 0,8           |
|                            | Molise                | 0,1           | 0,0           |
|                            | Piemonte              | 0,4           | 0,5           |
|                            | Puglia                | 2,3           | 1,9           |
|                            | Sardegna              | 0,9           | 1,0           |
|                            | Sicilia               | 3,8           | 1,6           |
|                            | Toscana               | 1,6           | 0,6           |
|                            | Trentino-Alto-Adige   | 2,1           | 2,0           |
|                            | Umbria                | 0,3           | 0,4           |
|                            | Valle d'Aosta         | 0,1           | 0,1           |
| Estero                     | Paesi UE              | 2,1           | 3,3           |
|                            | Paesi Extra UE        | 10,1          |               |
| Totale                     |                       | 100           | 100           |

Nota: nel questionario 2019 la domanda non prevedeva la distinzione tra Paesi UE e Paesi Extra-UE

3. Status

| Risposte                                | % Totale 2021       | % Totale 2019 |
|-----------------------------------------|---------------------|---------------|
| Studente Borsista (o idoneo alla borsa) | 53,5 <span>↑</span> | 37,7          |
| Studente non idoneo                     | 35,2 <span>↓</span> | 50,3          |
| Dipendente/Docente                      | 4,6                 | 3,1           |
| Mobilità internazionale                 | 2,0                 | 2,1           |
| Phd/Assegnista/Ricercatore              | 1,4                 | 1,7           |
| Galileiano                              | 0,9                 | 0,8           |
| Foresteria                              | 0,6                 | 0,5           |
| Altro                                   | 1,9                 | 3,7           |
| Totale                                  | 100                 | 100           |

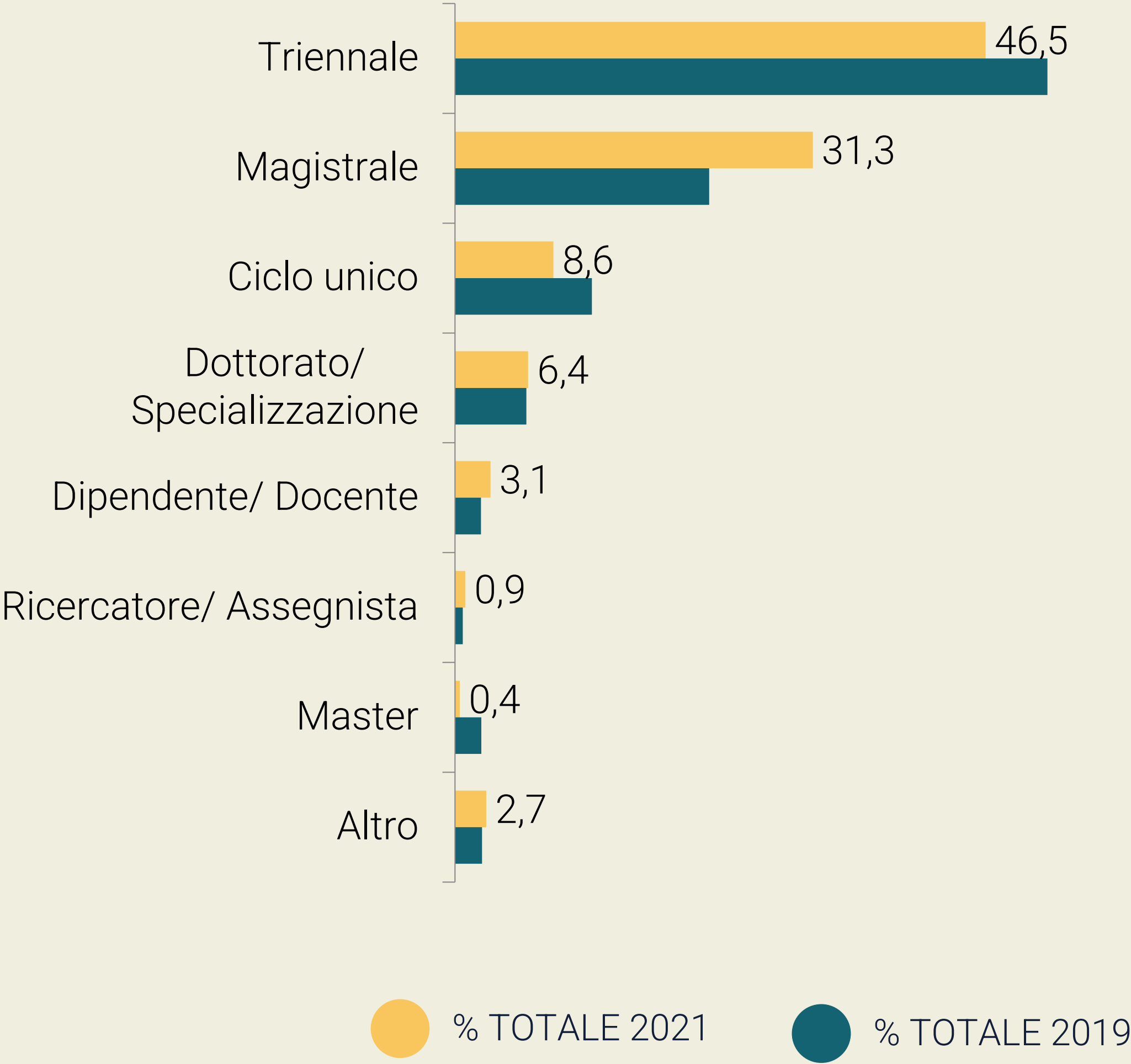


% TOTALE 2021

% TOTALE 2019

4. Tipo di corso

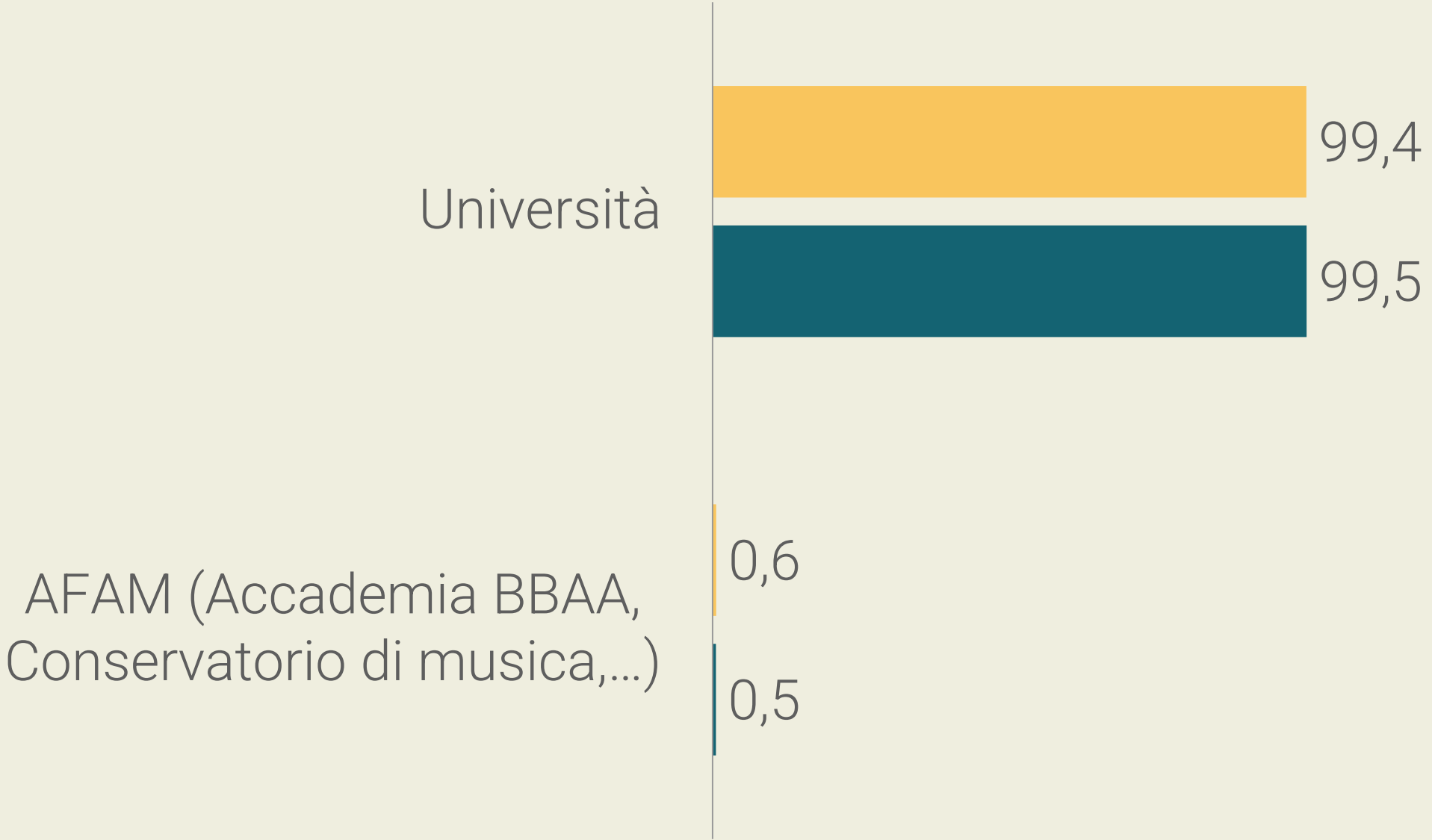
| Risposte                       | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| Triennale                      | 46,5          | 51,9          |
| Magistrale                     | 31,3          | 22,3          |
| Ciclo unico                    | 8,6           | 12,0          |
| Dottorato/<br>Specializzazione | 6,4           | 6,2           |
| Dipendente/ Docente            | 3,1           | 2,3           |
| Ricercatore/ Assegnista        | 0,9           | 0,7           |
| Master                         | 0,4           | 2,3           |
| Altro                          | 2,7           | 2,4           |
| Totale                         | 100           | 100           |



**Nota:** la modalità Altro comprende non risponde, 24 CFU e corso singolo.

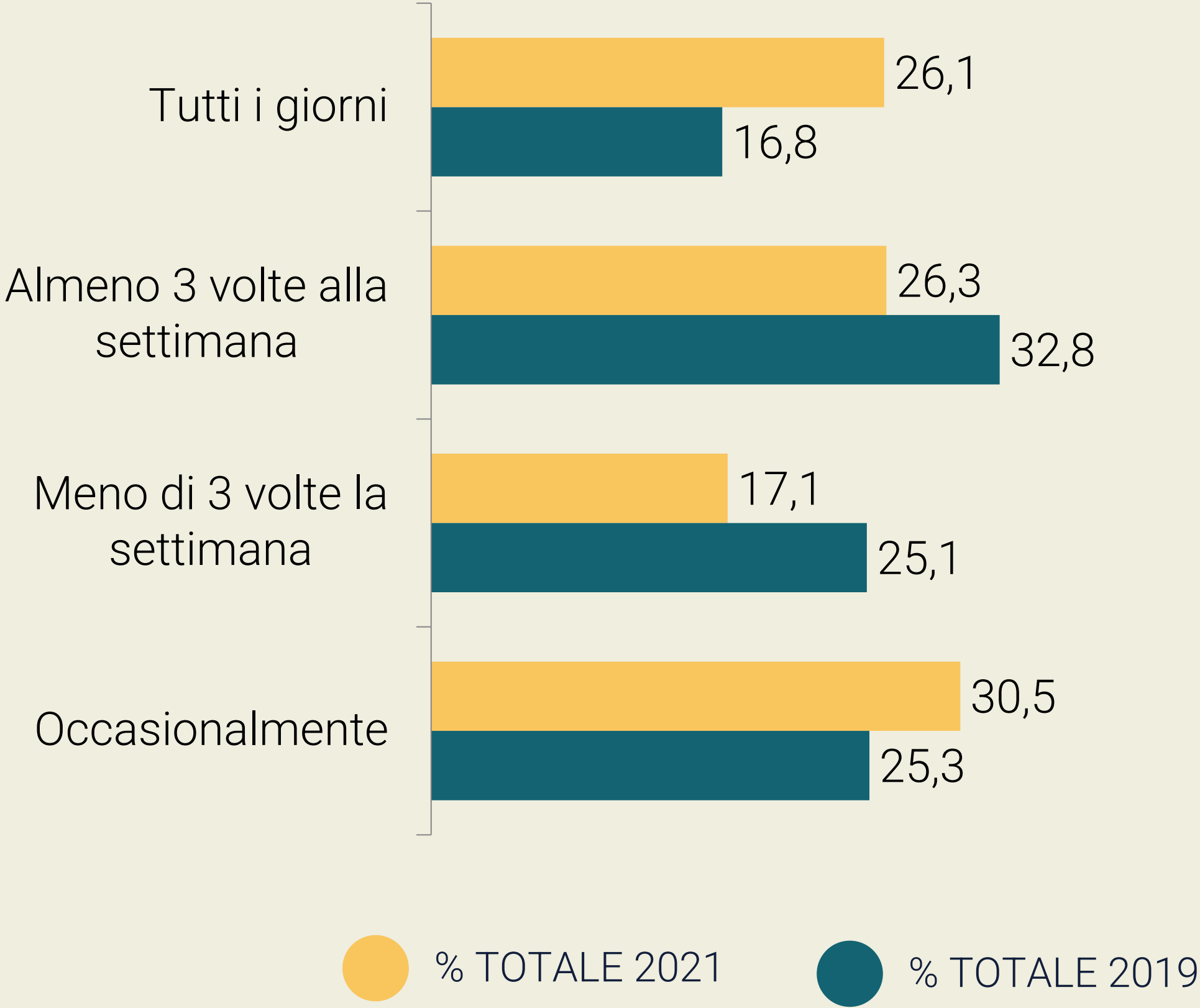
5. Iscritto

| Risposte                                           | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|----------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Università                                         | 99,4          | 99,5          |
| AFAM (Accademia BBAA, Conservatorio di musica,...) | 0,6           | 0,5           |
| Totale                                             | 100           | 100           |



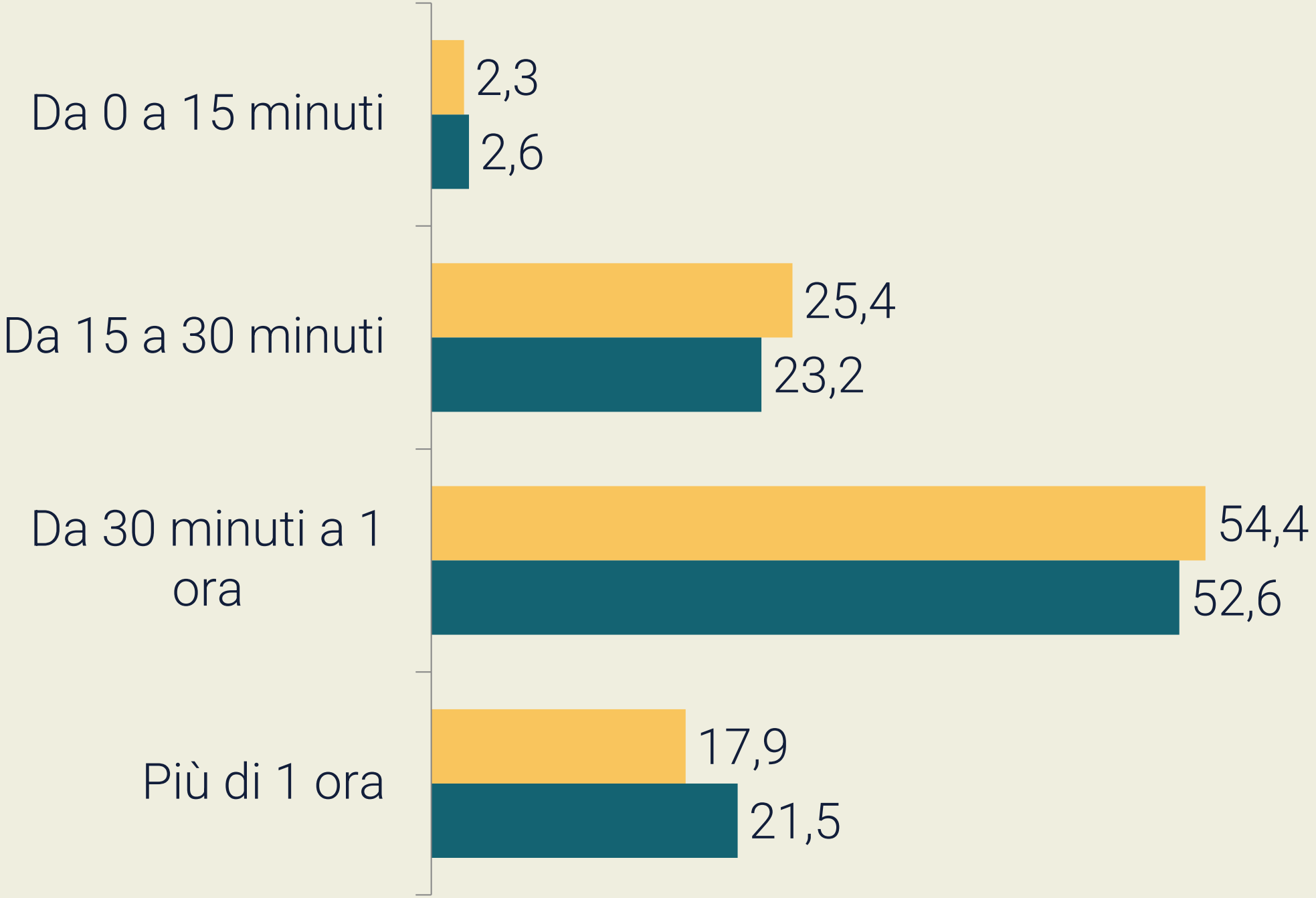
INFORMAZIONI GENERALI – Modalità di fruizione del servizio  
6. Con quale frequenza accedi al servizio di ristorazione?

| Risposte                      | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| Tutti i giorni                | 52,4%         | 16,8          |
| Almeno 3 volte alla settimana |               | 32,8          |
| Meno di 3 volte la settimana  | 47,6%         | 25,1          |
| Occasionalmente               |               | 25,3          |
| Totale                        | 100           | 100           |



7. Di quanto tempo disponi mediamente per la tua pausa pranzo?

| Risposte             | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|----------------------|---------------|---------------|
| Da 0 a 15 minuti     | 2,3           | 2,6           |
| Da 15 a 30 minuti    | 25,4          | 23,2          |
| Da 30 minuti a 1 ora | 54,4          | 52,6          |
| Più di 1 ora         | 17,9          | 21,5          |
| Totale               | 100           | 100           |



● % TOTALE 2021      ● % TOTALE 2019

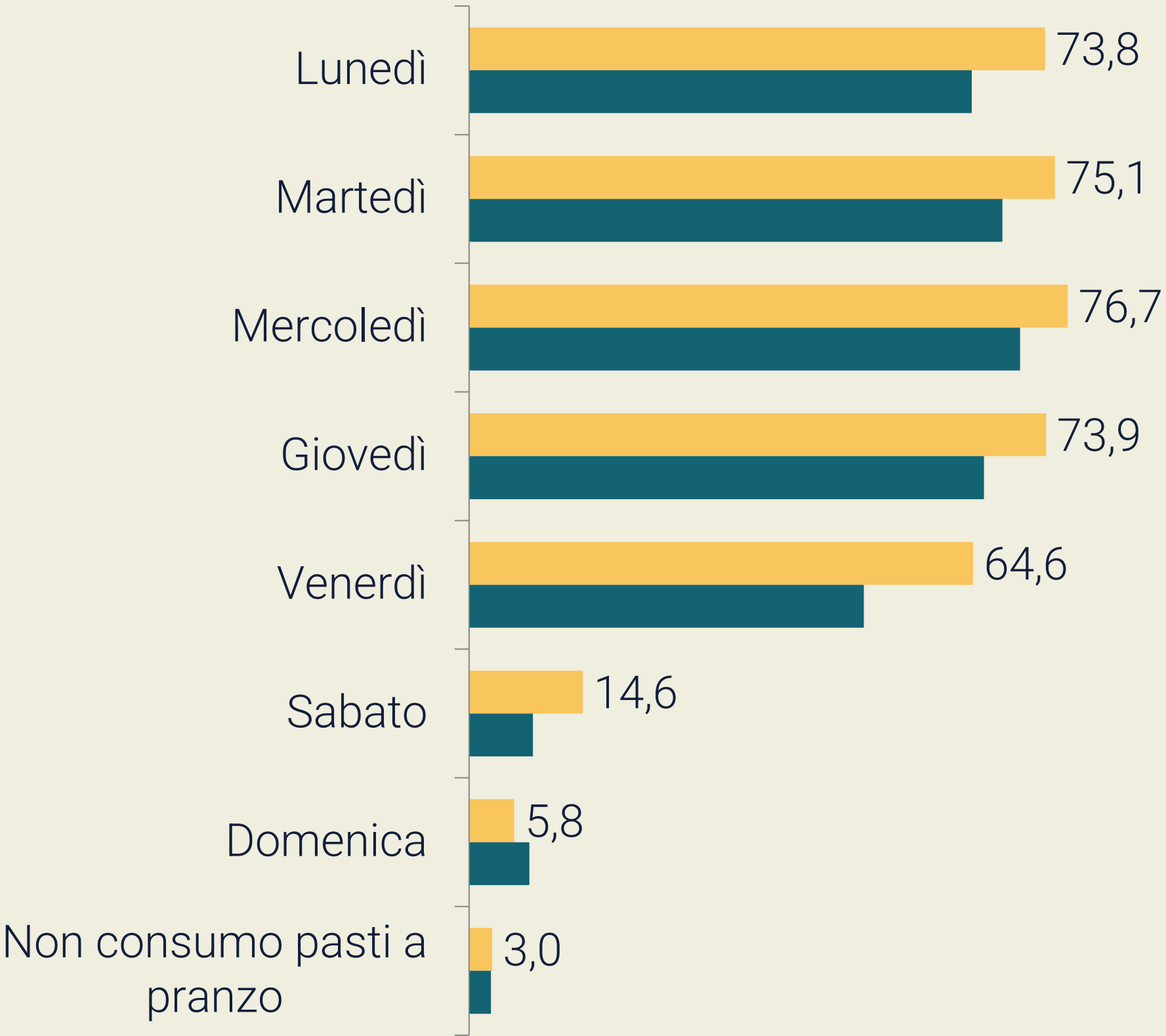
8. Quando consumi i pasti a pranzo? *(Risposta multipla)*

| Risposte                   | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|----------------------------|---------------|---------------|
| Lunedì                     | 73,8          | 64,4          |
| Martedì                    | 75,1          | 68,4          |
| Mercoledì                  | 76,7          | 70,6          |
| Giovedì                    | 73,9          | 66,0          |
| Venerdì                    | 64,6          | 50,6          |
| Sabato                     | 14,6          | 8,2           |
| Domenica                   | 5,8           | 7,7           |
| Non consumo pasti a pranzo | 3,0           | 2,8           |
| Totale                     | 100           | 100           |

Numero medio pasti a pranzo

3,85

3,36

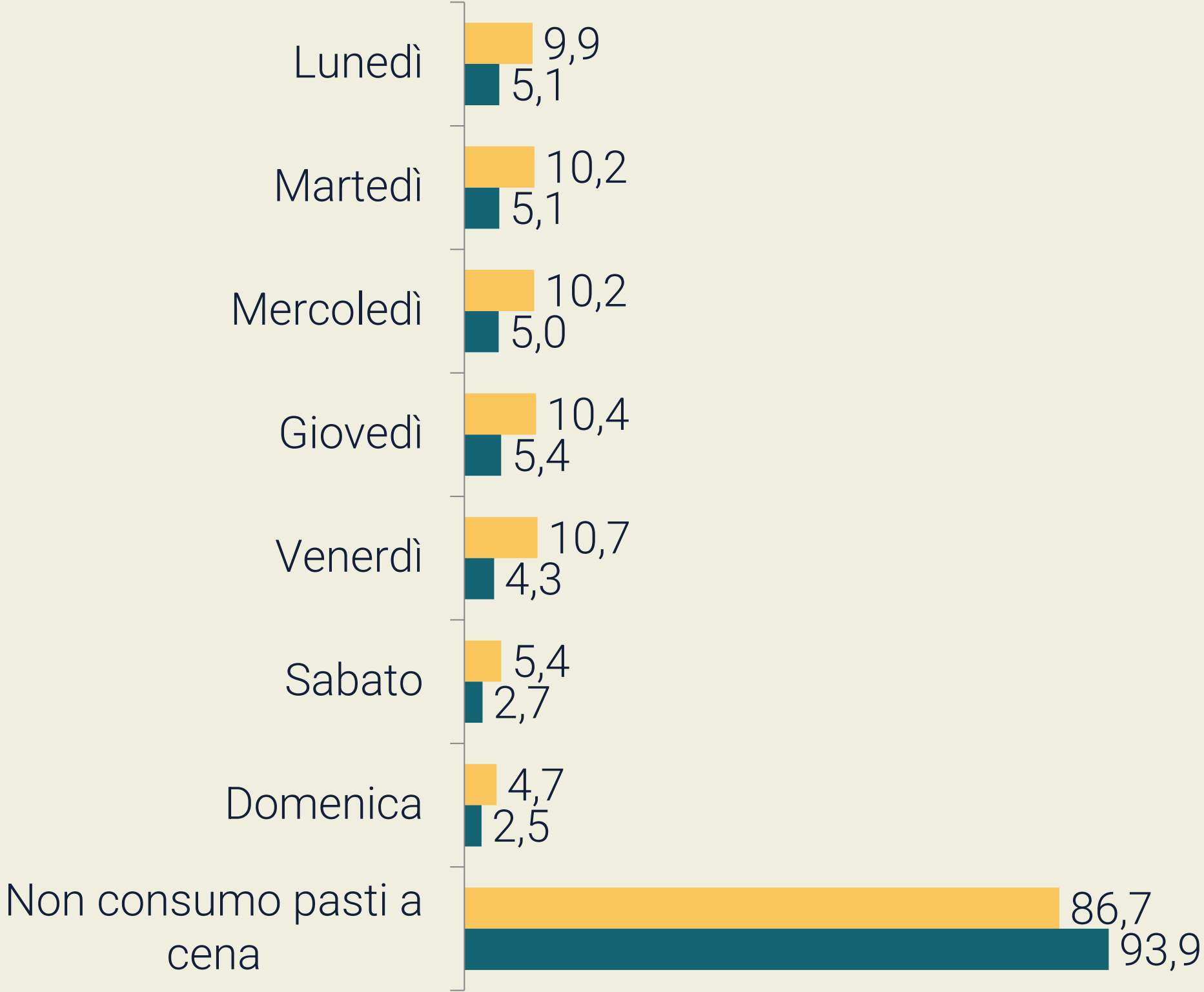


% TOTALE 2021

% TOTALE 2019

9. Quando consumi i pasti a cena? *(Risposta multipla)*

| Risposte                 | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|--------------------------|---------------|---------------|
| Lunedì                   | 9,9           | 5,1           |
| Martedì                  | 10,2          | 5,1           |
| Mercoledì                | 10,2          | 5,0           |
| Giovedì                  | 10,4          | 5,4           |
| Venerdì                  | 10,7          | 4,3           |
| Sabato                   | 5,4           | 2,7           |
| Domenica                 | 4,7           | 2,5           |
| Non consumo pasti a cena | 86,7          | 93,9          |
| Totale                   | 100           | 100           |



I TUOI INTERESSI

10. 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)*

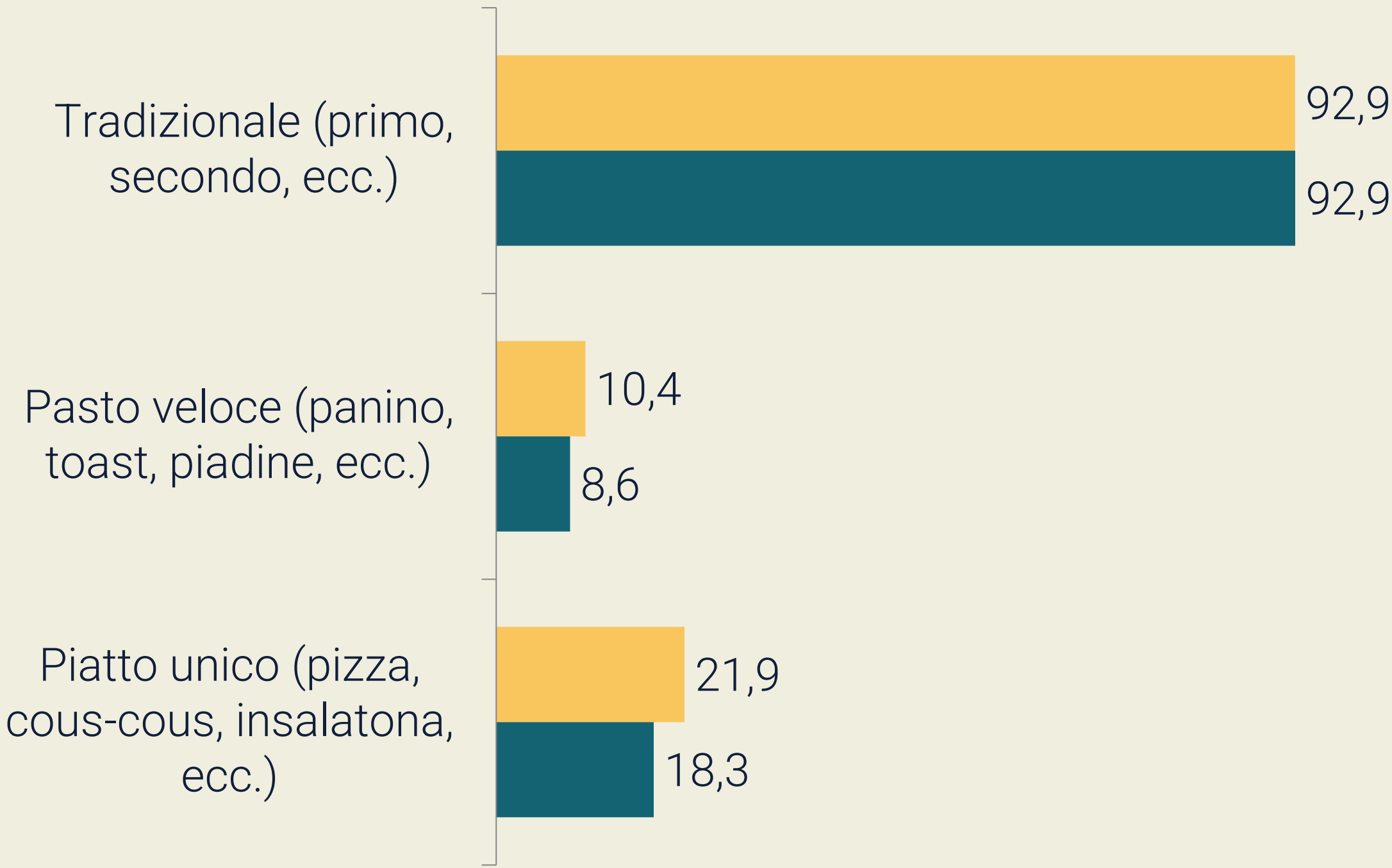
| Risposte                                                                       | 1 = gradimento minimo | 2   | 3    | 4    | 5 = gradimento massimo | Totale | Voto medio 2021 | Voto medio 2019 |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|------|------|------------------------|--------|-----------------|-----------------|
| Qualità generale del cibo                                                      | 0,7                   | 3,4 | 15,1 | 25,0 | 55,9                   | 100    | 4,32            | 4,32            |
| Quantità per porzione                                                          | 1,1                   | 4,9 | 23,1 | 42,1 | 28,8                   | 100    | 3,93            | 3,87            |
| Rapporto qualità/prezzo                                                        | 4,5                   | 4,4 | 13,7 | 33,5 | 43,9                   | 100    | 4,08            | 4,06            |
| Variabilità del menù settimanale                                               | 2,7                   | 7,8 | 20,4 | 34,1 | 35,0                   | 100    | 3,91            | 3,79            |
| Disponibilità delle pietanze indicate dal menù per l'intero orario di apertura | 3,9                   | 9,1 | 22,5 | 31,2 | 33,4                   | 100    | 3,81            | 3,75            |

## 11.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                                                                            | 1 =<br>gradimento<br>minimo | 2   | 3    | 4    | 5 =<br>gradimento<br>massimo | Totale | Voto<br>medio<br>2021 | Voto medio<br>2019 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|------|------|------------------------------|--------|-----------------------|--------------------|
| Aspetto dei locali (ambiente accogliente)                                           | 2,2                         | 9,5 | 29,8 | 37,4 | 21,1                         | 100    | 3,66                  | 3,52               |
| Pulizia dei locali - igiene                                                         | 0,4                         | 1,0 | 5,4  | 21,5 | 71,7                         | 100    | 4,63                  | 4,61               |
| Tempi di attesa                                                                     | 1,9                         | 4,5 | 20,0 | 38,3 | 35,3                         | 100    | 4,01                  | 4,05               |
| Disponibilità di posti a sedere                                                     | 1,6                         | 3,4 | 12,2 | 31,1 | 51,6                         | 100    | 4,28                  | 4,33               |
| Tempo necessario per raggiungere RistorESU                                          | 3,8                         | 9,9 | 24,3 | 32,3 | 29,7                         | 100    | 3,74                  | 3,75               |
| Cortesia del personale                                                              | 1,0                         | 5,8 | 22,0 | 35,2 | 36,0                         | 100    | 3,99                  | 3,86               |
| Facilità di accesso alle informazioni sul servizio (orari, chiusure, tariffe, ecc.) | 1,8                         | 6,6 | 22,0 | 34,6 | 35,0                         | 100    | 3,95                  | 3,81               |
| Rispetto delle norme igienico-sanitarie anti Covid                                  | 1,7                         | 4,3 | 10,1 | 24,7 | 59,2                         | 100    | 4,35                  | -                  |

12. Quale tipologia di pasti si addice maggiormente alle tue esigenze?  
*(Risposta multipla)*

| Risposte                                         | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|--------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Tradizionale (primo, secondo, ecc.)              | 92,9          | 92,9          |
| Pasto veloce (panino, toast, piadine, ecc.)      | 10,4          | 8,6           |
| Piatto unico (pizza, couscous, insalatona, ecc.) | 21,9          | 18,3          |
| Totale                                           | 100           | 100           |



13. Quale innovazione gradisci nel servizio ristorazione? *(Risposta multipla)*

| Risposte                                          | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Menù particolari del giorno                       | 48,8          | 46,0          |
| Piatti tipici regionali                           | 39,3          | 37,1          |
| Asporto in orario pasto                           | 38,1          | 34,3          |
| Prodotti biologici                                | 33,2          | 27,7          |
| Piatti vegetariani/vegani                         | 32,4          | 19,6          |
| Piatti etnici                                     | 27,7          | 18,9          |
| Asporto fuori orario pasto                        | 22,9          | 21,4          |
| Piatti per intolleranti                           | 0,8           | 0,8           |
| Più aperture nel weekend/Cena                     | 0,6           | -             |
| Menù più vario e salutare                         | 0,6           | 2,2           |
| Maggior qualità                                   | 0,4           | -             |
| Ridurre la plastica e piatti sostenibili          | 0,4           | -             |
| Pagamento elettronico                             | 0,2           | 0,3           |
| Nessuna delle precedenti                          | 0,2           | 1,8           |
| Altro                                             | 1,3           | -             |
| Bicchieri riutilizzabili e raccolta differenziata | -             | 0,5           |
| Totale                                            | 100           | 100           |

Numero medio innovazioni

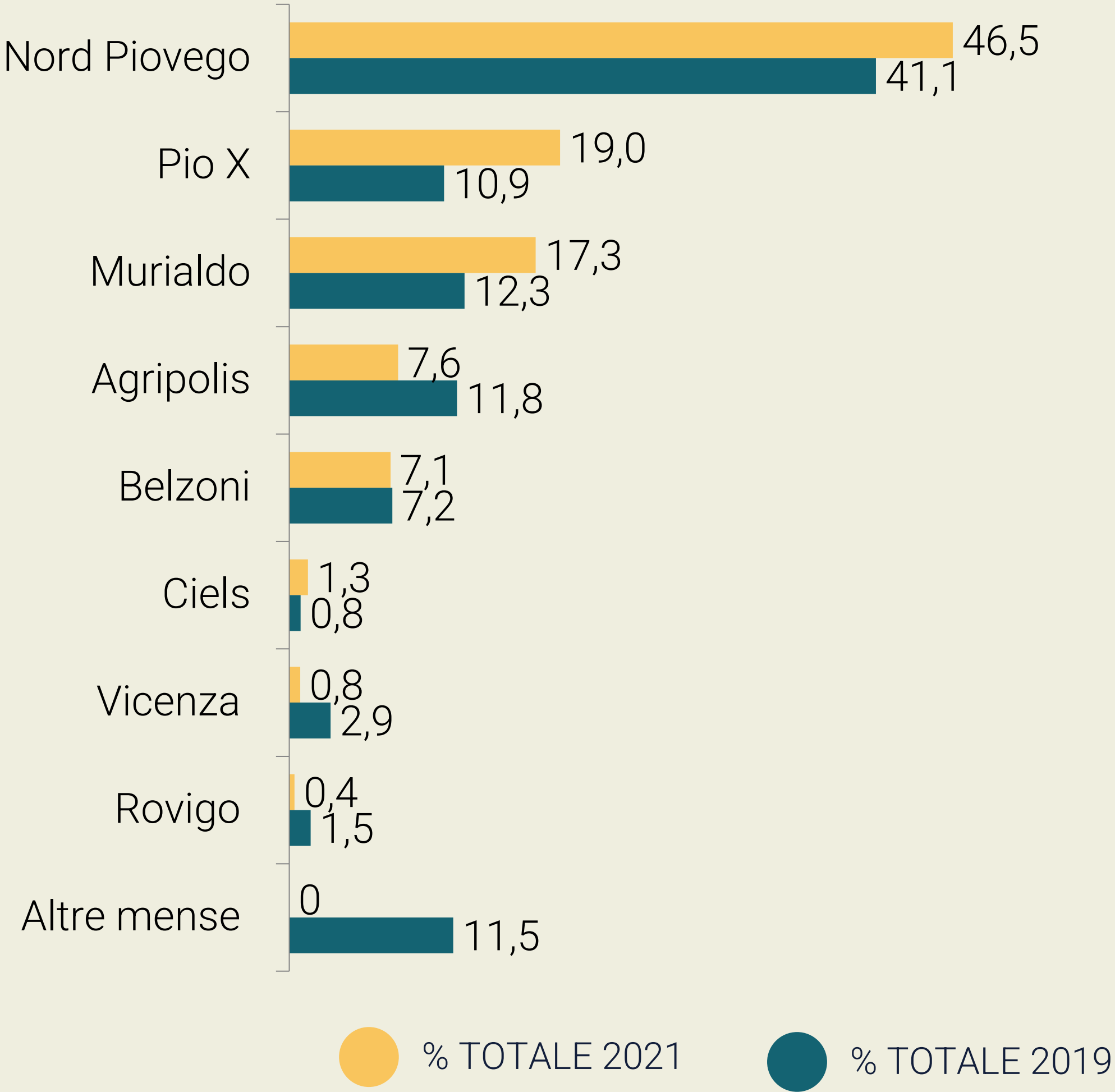
2,5 nel 2021

2,1 nel 2019

LE TUE VALUTAZIONI

14. In quale punto di ristorazione ti rechi con maggior frequenza per consumare i tuoi pasti ?

| Risposte     | % Totale 2021 | % Totale 2019 |
|--------------|---------------|---------------|
| Nord Piovego | 46,5          | 41,1          |
| Pio X        | 19,0          | 10,9          |
| Murialdo     | 17,3          | 12,3          |
| Agripolis    | 7,6           | 11,8          |
| Belzoni      | 7,1           | 7,2           |
| Ciels        | 1,3           | 0,8           |
| Vicenza      | 0,8           | 2,9           |
| Rovigo       | 0,4           | 1,5           |
| Altre mense  | -             | 11,5          |
| Totale       | 100           | 100           |



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

| Risposte                                                                             | 1 =<br>gradimento<br>minimo | 2   | 3    | 4    | 5 =<br>gradimento<br>massimo | Totale | Voto<br>medio<br>2021 | Voto<br>medio<br>2019 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|------|------|------------------------------|--------|-----------------------|-----------------------|
| Qualità generale del cibo                                                            | 1,7                         | 7,9 | 28,9 | 42,9 | 18,6                         | 100    | 3,69                  | 3,39                  |
| Quantità per porzione                                                                | 1,9                         | 5,6 | 19,7 | 46,6 | 26,2                         | 100    | 3,90                  | 3,67                  |
| Rapporto qualità/prezzo                                                              | 2,6                         | 5,3 | 20,1 | 36,4 | 35,6                         | 100    | 3,97                  | 3,73                  |
| Variabilità del menù settimanale                                                     | 3,2                         | 9,3 | 28,9 | 37,8 | 20,8                         | 100    | 3,64                  | 3,43                  |
| Disponibilità delle pietanze indicate<br>dal menù per l'intero orario di<br>apertura | 2,3                         | 4,9 | 20,9 | 40,6 | 31,4                         | 100    | 3,94                  | 3,72                  |

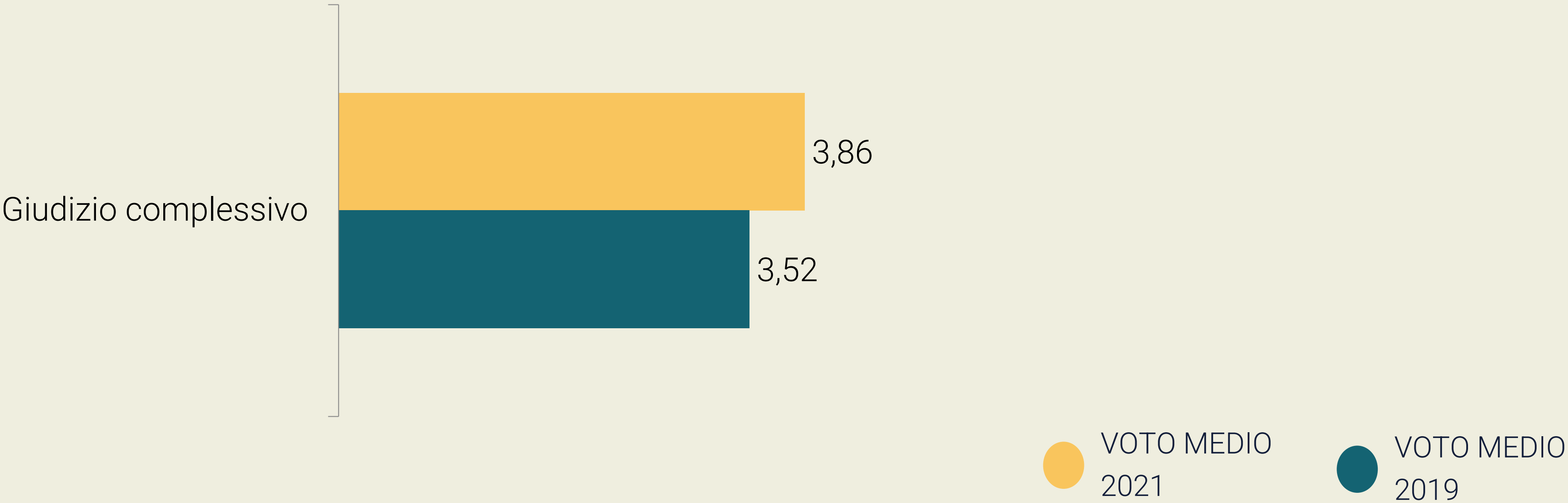


16. Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, ai seguenti fattori di questo RistorESU? (dove 1= minimo e 5= massimo)

| Risposte                                                                             | 1 = gradimento minimo | 2   | 3    | 4    | 5 = gradimento massimo | Totale | Voto medio 2021 | Voto medio 2019 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|------|------|------------------------|--------|-----------------|-----------------|
| Aspetto dei locali (ambiente accogliente)                                            | 1,1                   | 5,8 | 24,1 | 41,9 | 27,1                   | 100    | 3,88            | 3,68            |
| Pulizia dei locali - igiene                                                          | 0,2                   | 2,8 | 14,7 | 42,8 | 39,4                   | 100    | 4,18            | 3,93            |
| Tempi di attesa                                                                      | 1,7                   | 6,4 | 24,9 | 40,6 | 26,5                   | 100    | 3,84            | 3,23            |
| Disponibilità di posti a sedere                                                      | 2,1                   | 9,1 | 24,2 | 36,2 | 28,3                   | 100    | 3,79            | 3,41            |
| Tempo necessario per raggiungere RistorESU                                           | 3,8                   | 6,1 | 16,3 | 30,6 | 43,2                   | 100    | 4,03            | 3,94            |
| Cortesia del personale                                                               | 1,0                   | 3,4 | 13,1 | 36,7 | 45,9                   | 100    | 4,23            | 3,95            |
| Facilità di accesso alle informazioni sul servizio (orario, chiusure, tariffe, ecc.) | 1,3                   | 8,5 | 23,9 | 39,1 | 27,3                   | 100    | 3,83            | 3,64            |
| Rispetto delle norme igienico-sanitario anti Covid                                   | 0,8                   | 3,6 | 14,3 | 36,7 | 44,6                   | 100    | 4,21            | -               |

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

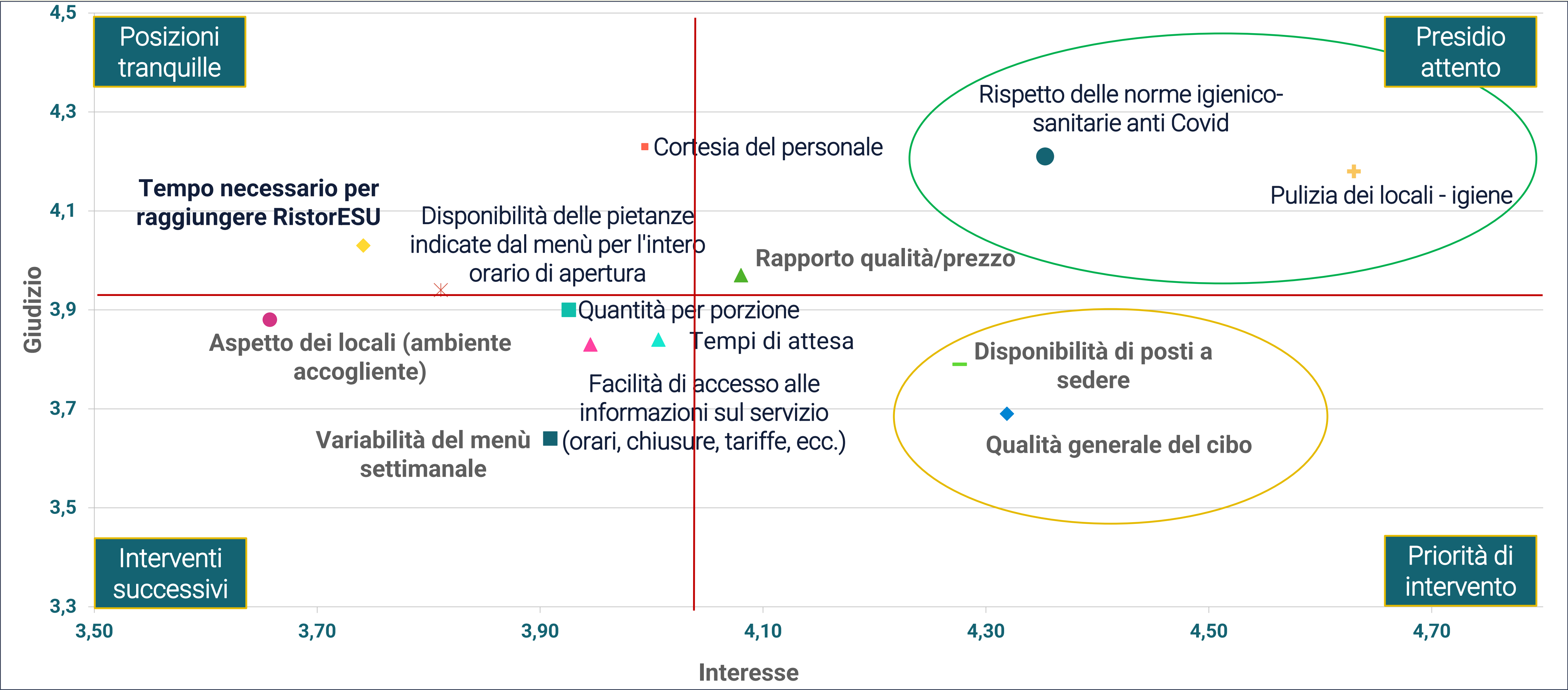
| Risposte             | 1 = gradimento minimo | 2   | 3    | 4    | 5 = gradimento massimo | Totale | Voto medio 2021 | Voto medio 2019 |
|----------------------|-----------------------|-----|------|------|------------------------|--------|-----------------|-----------------|
| Giudizio complessivo | 1,1                   | 4,3 | 21,7 | 52,9 | 20,0                   | 100    | 3,86            | 3,52            |



CAPITOLO 5

# Approfondimenti statistici

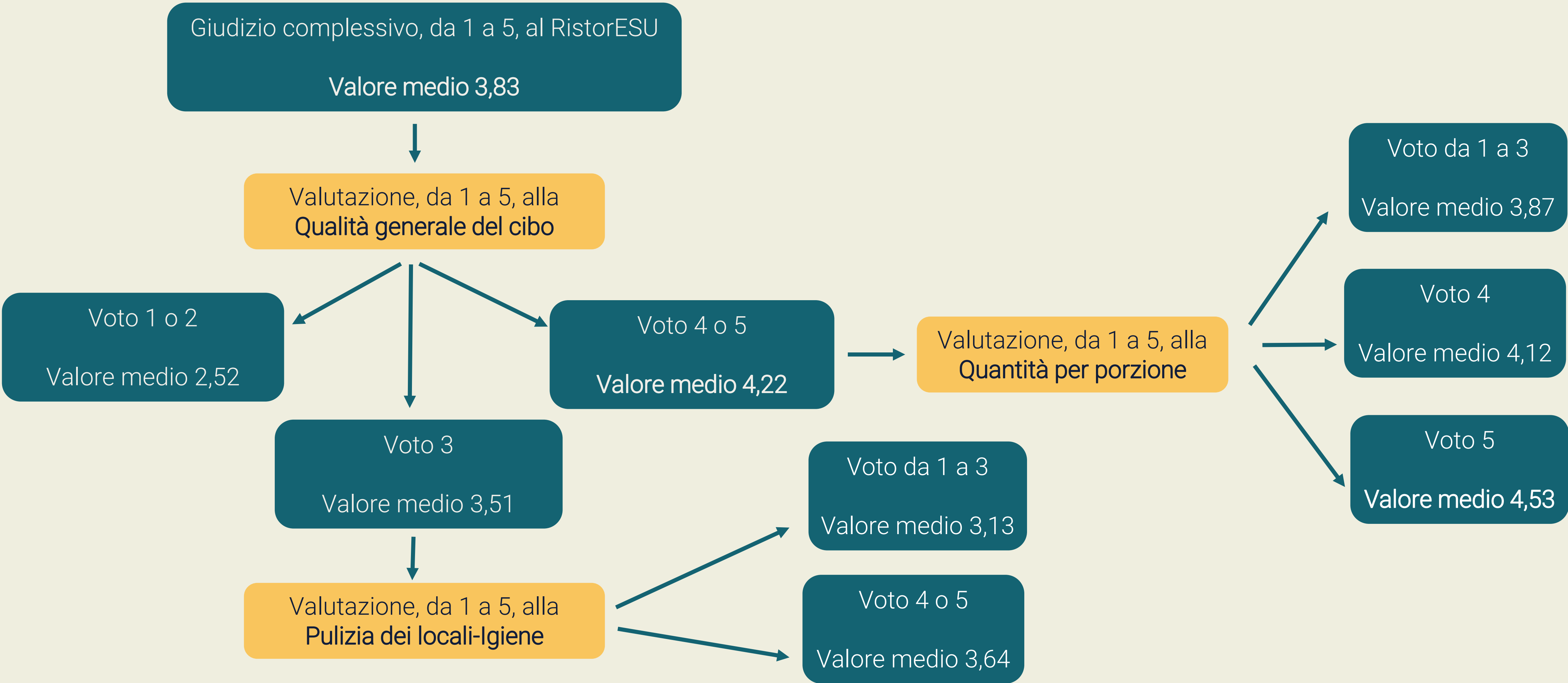
# MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



INDICI DI CORRELAZIONE – Giudizio complessivo RistorESU

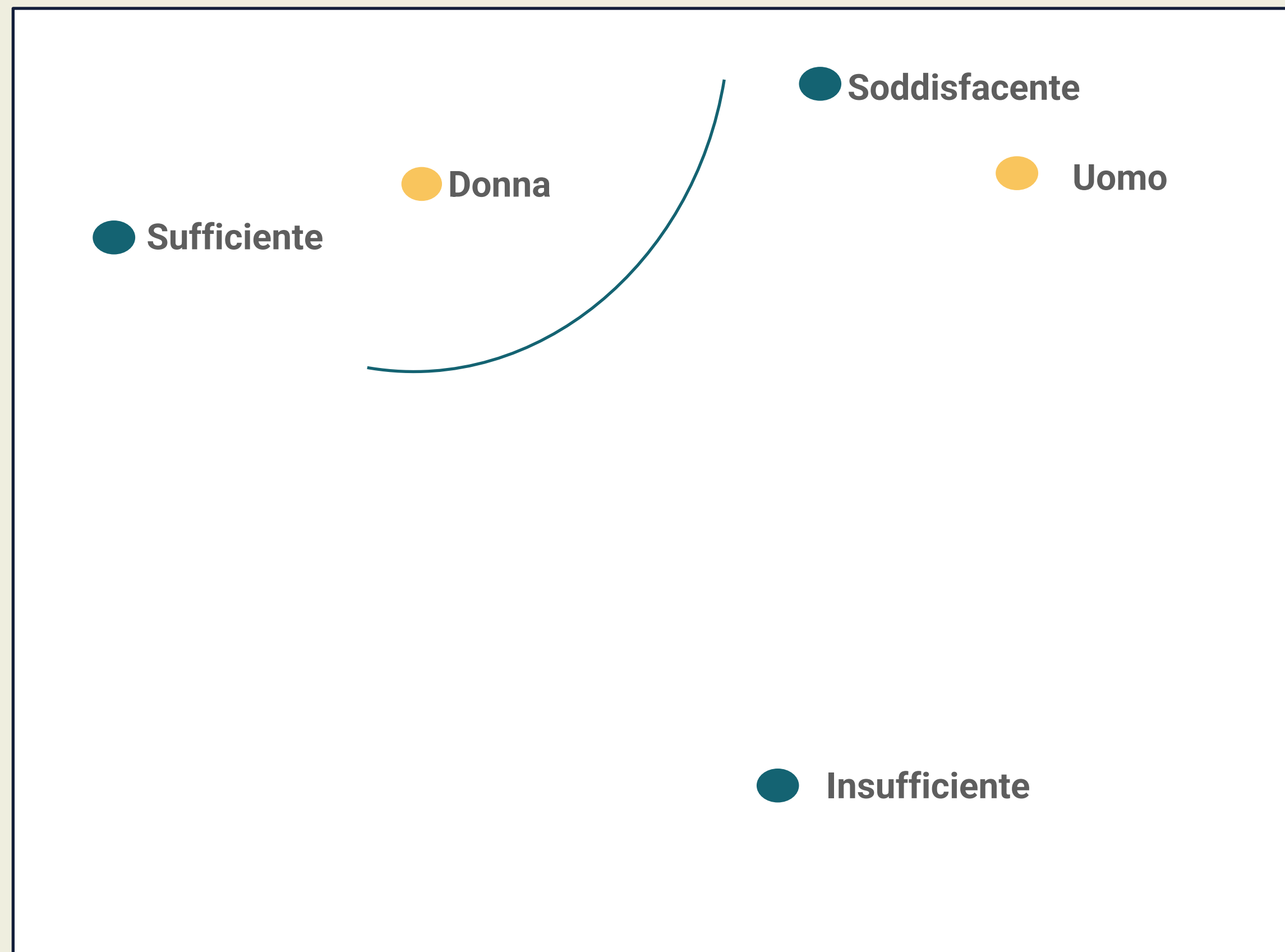
| Domande                                         | Risposte                                                                            | Giudizio complessivo al RistorESU |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Valutazione, da 1 a 5, ai fattori del pasto     | Qualità generale del cibo                                                           | 0,69                              |
|                                                 | Quantità per porzione                                                               | 0,55                              |
|                                                 | Rapporto qualità/ prezzo                                                            | 0,59                              |
|                                                 | Variabilità del menù settimanale                                                    | 0,53                              |
|                                                 | Disponibilità delle pietanze indicate dal menù per l'intero orario di apertura      | 0,44                              |
| Valutazione, da 1 a 5, ai fattori del RistorESU | Aspetto dei locali (ambiente accogliente)                                           | 0,47                              |
|                                                 | Pulizia dei locali -igiene                                                          | 0,49                              |
|                                                 | Tempi di attesa                                                                     | 0,37                              |
|                                                 | Disponibilità di posti a sedere                                                     | 0,27                              |
|                                                 | Tempo necessario per raggiungere RistorESU                                          | 0,21                              |
|                                                 | Cortesia del personale                                                              | 0,47                              |
|                                                 | Facilità di accesso alle informazioni sul servizio (orari, chiusure, tariffe, ecc.) | 0,37                              |
|                                                 | Rispetto delle norme igienico-sanitarie anti Covid                                  | 0,40                              |

ALBERO DI CHAID – Quale voto assegni, in una scala da 1 a 5, complessivamente a questo RistorESU?

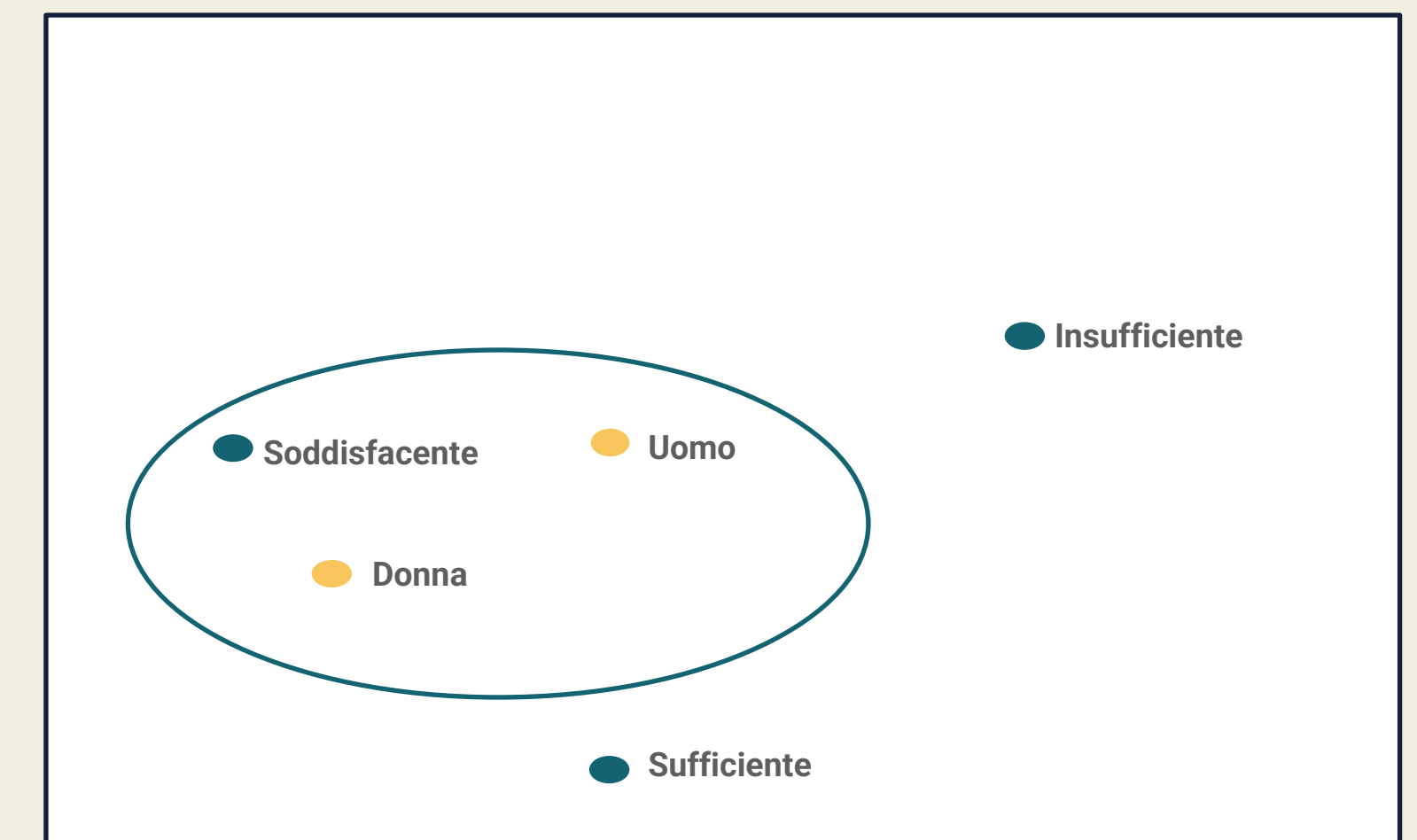


## ANALISI DELLE CORRISPONDENZE – Giudizio complessivo ristorazione Vs Sesso

2021

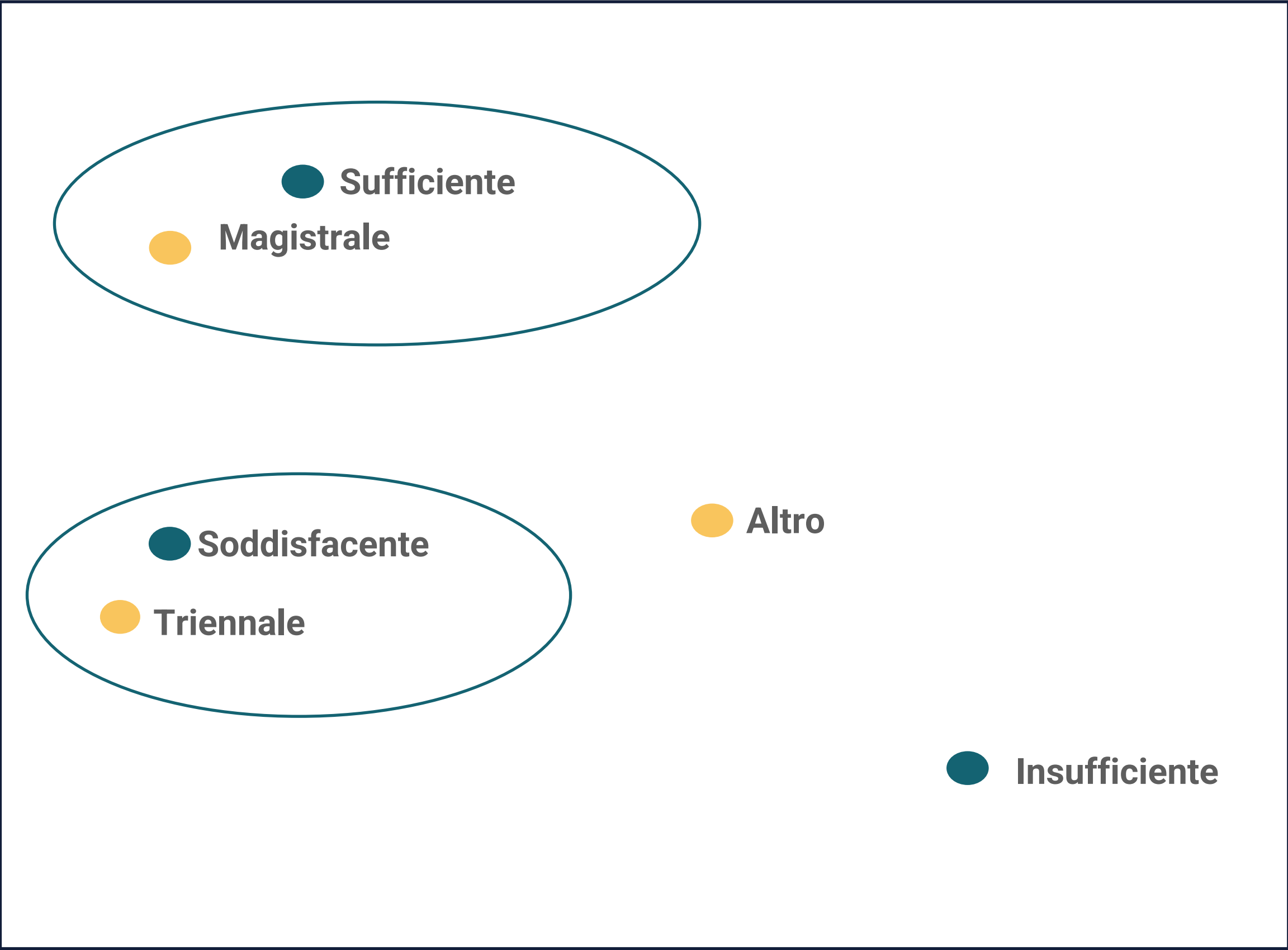


2019

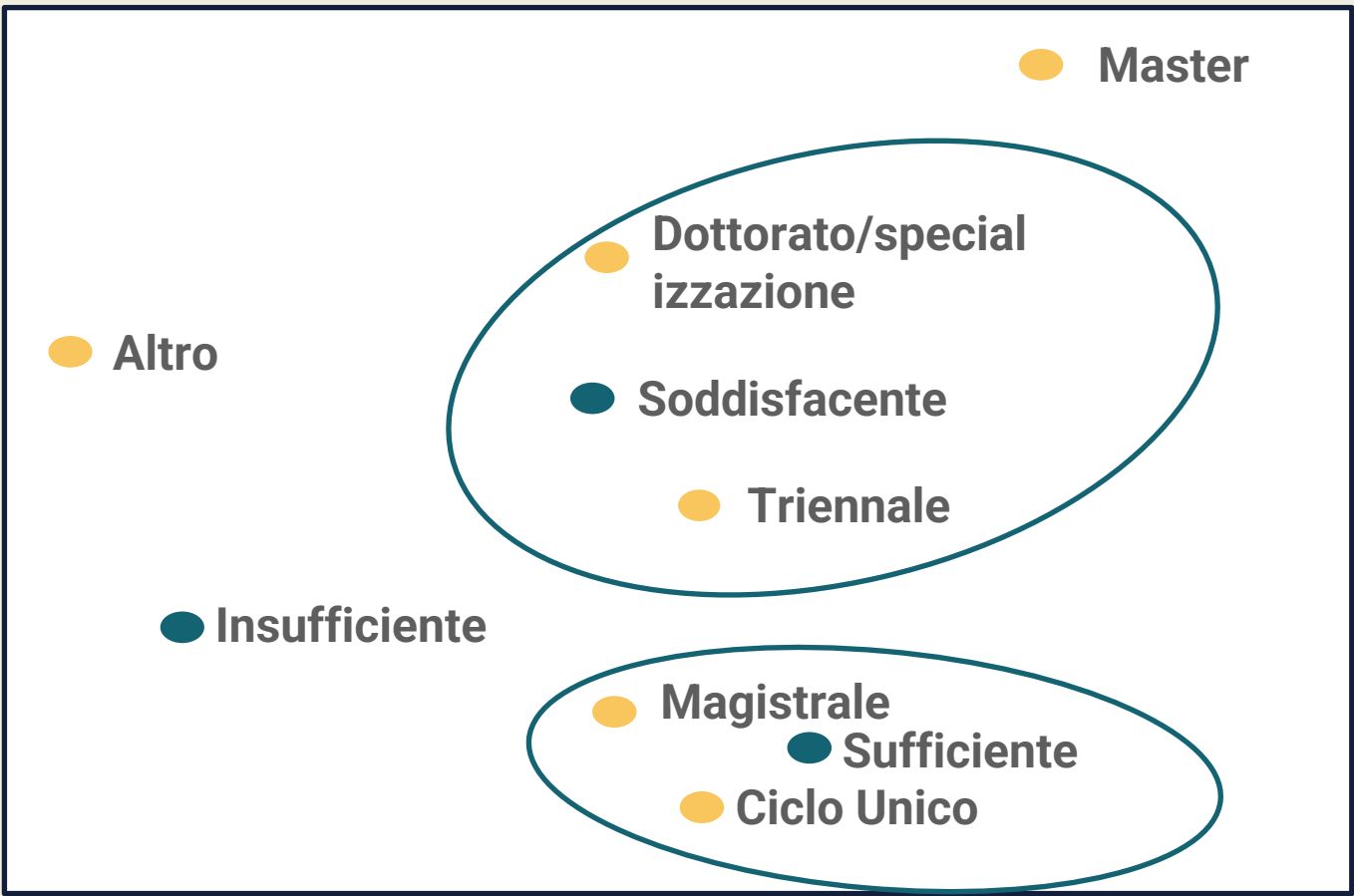


ANALISI DELLE CORRISPONDENZE – Giudizio complessivo ristorazione Vs Tipo di Corso

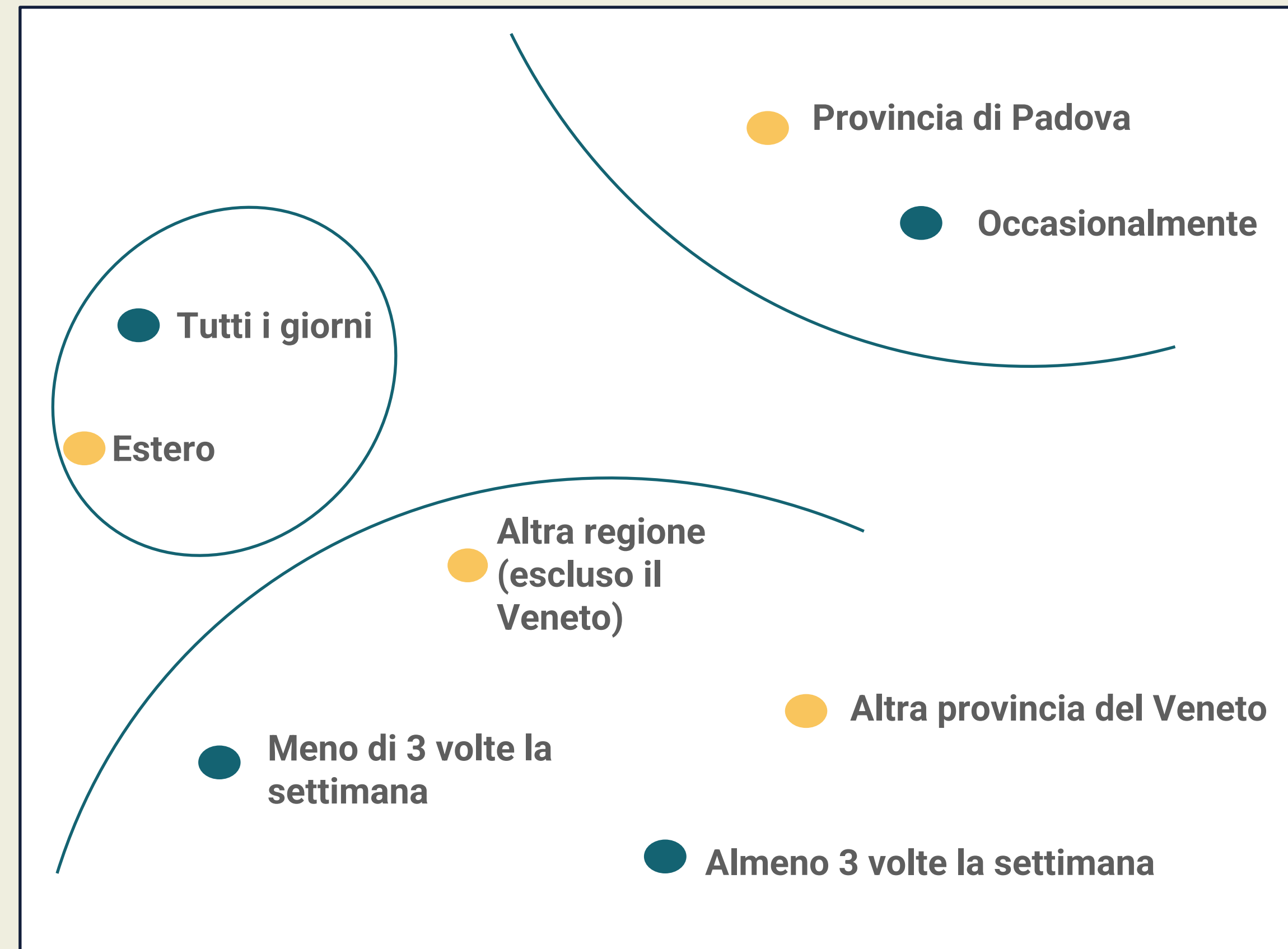
2021



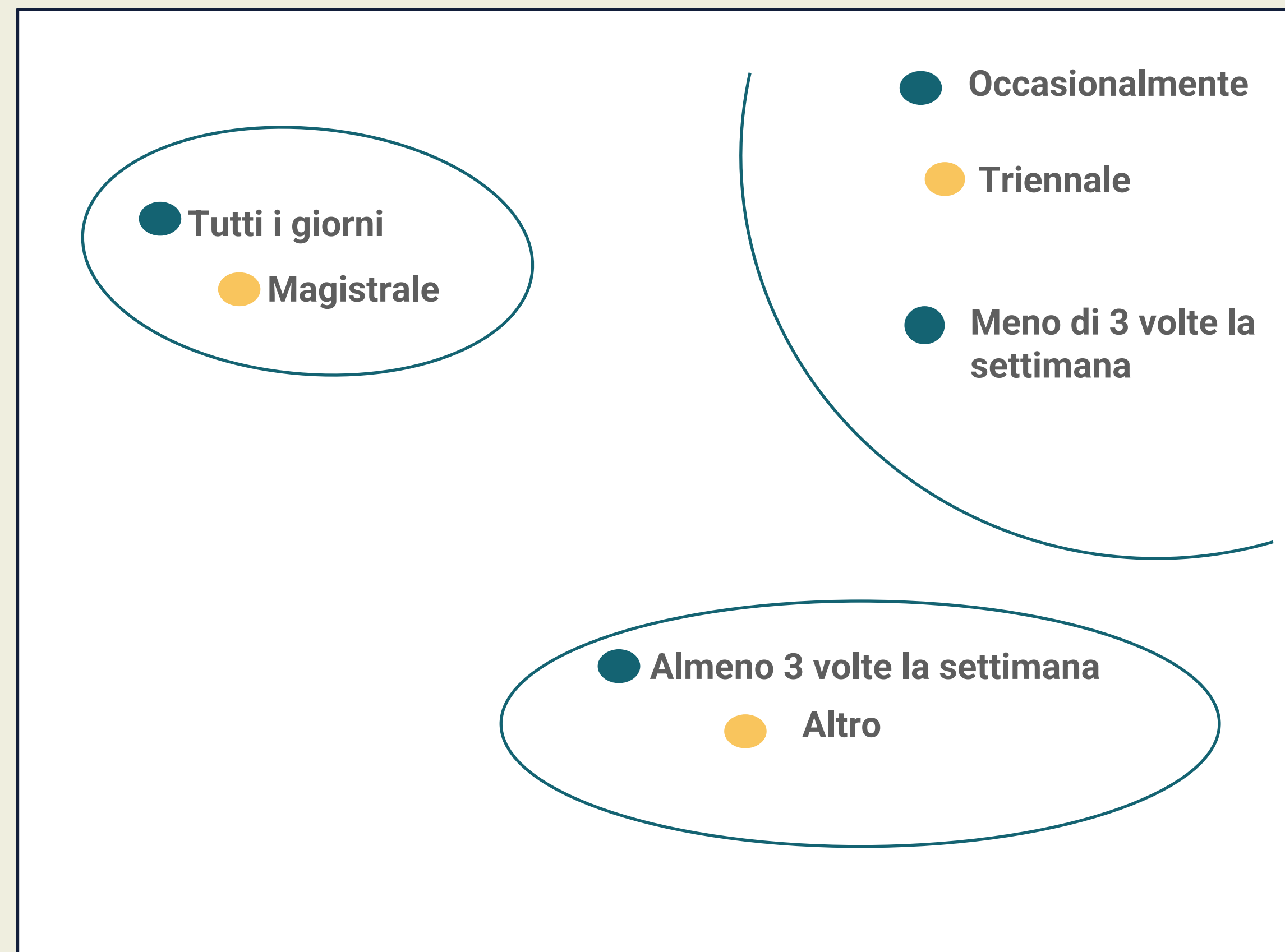
2019



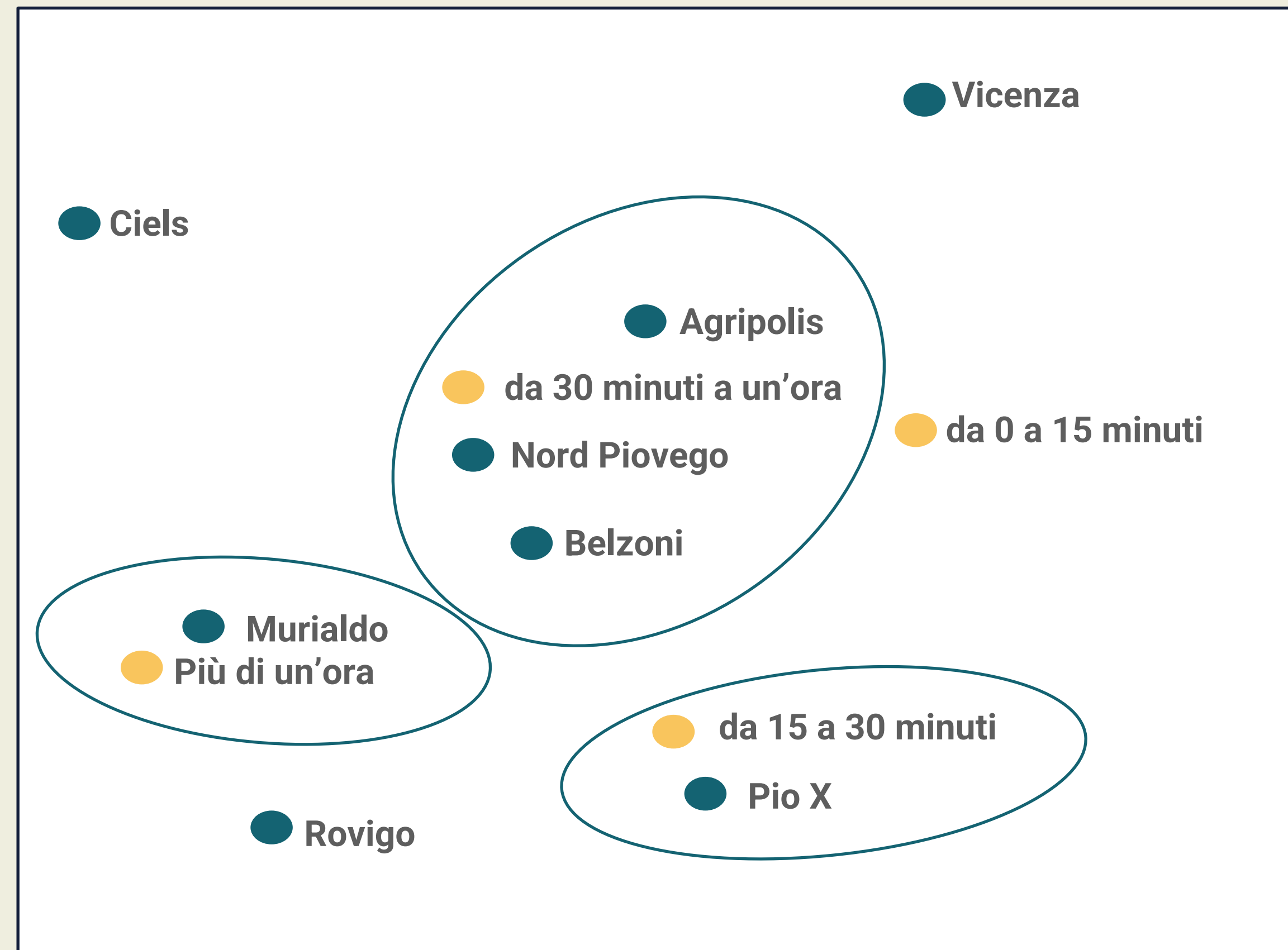
## ANALISI DELLE CORRISPONDENZE – Frequenza accesso al servizio ristorazione Vs Provenienza



## ANALISI DELLE CORRISPONDENZE – Frequenza accesso al servizio ristorazione Vs Tipo di Corso



## ANALISI DELLE CORRISPONDENZE – Tempo a disposizione per la pausa pranzo Vs RistorESU



CAPITOLO 6

# Conclusioni e considerazioni strategiche

1.470 questionari ricevuti su  
12.034 mail inviate

→ Response rate = 12,2%



Campione solido ed  
attendibile



I risultati sono stime assolutamente affidabili  
sul totale degli utenti del servizio  
ristorazione ESU dell'ultimo anno

## Profilo utenti



### IN CRESCITA

- Ragazze (54,5% vs 52,8%)
- Provenienti dall'**estero** (12,2% vs 3,3%)  
→ soprattutto dai **paesi Extra UE** (10,1%)
- **Borsisti** (53,5% vs 37,7%)
- Iscritti alla **magistrale** (31,3% vs 22,3%)



### IN CALO

- **Padovani e Veneti** in generale (60,2% vs 75,2%)
- **Non idonei alla borsa** (35,2% vs 50,3%)
- Iscritti alla **triennale** (46,5% vs 51,9%)

- Quota marginale di utenti **non universitari** (0,6%)

## Frequenza



Pranzo: aumenta la frequenza di accesso ai RistorESU

→ In media quasi 4 volte la settimana vs poco più di 3 nel 2019

→ Incremento in tutti i giorni della settimana, esclusa la domenica



Cena: frequenza nettamente ridotta rispetto al pranzo

→ Ma **aumentano gli utenti** rispetto alla precedente indagine



Tempi: più della metà degli intervistati dedica da **mezz'ora ad un'ora** al pranzo

## Interesse degli utenti



Si conferma quanto emerso nella ricerca precedente

→ Qualità del cibo: aspetto più importante

→ Seguono rapporto qualità prezzo, quantità del cibo per porzione

} *Fattori del  
pasto*

→ Pulizia: interesse primario

→ Poi rispetto delle norme anti-Covid, disponibilità posti a sedere

} *Servizio e  
struttura*

## Il cibo



### Tipo di pasto

- Sempre quasi il **93%** opta per il **pasto tradizionale**
- Aumentano le preferenze per il **piatto unico** e per il **pasto veloce**, anche se meno rilevanti



### Innovazioni

- Si confermano le tendenze della precedente indagine, rivelandosi **graditi menù particolari del giorno**, **piatti tipici regionali**, **asporto in orario pasto**, **prodotti biologici** e **piatti vegetariani/vegani**
- Il numero di richieste aumenta, dimostrando una **maggiore attenzione** a qualsiasi innovazione degna di essere apprezzata

### Voti al proprio RistorESU



Aumenta il gradimento praticamente su tutti gli item monitorati

→ Si confermano gli ordini di preferenza: in testa il rapporto qualità/prezzo, poi la disponibilità delle pietanze e la quantità per porzione



Anche i voti alla struttura migliorano

→ Ottimi il personale, il rispetto delle norme anti-Covid e la pulizia dei locali



Il giudizio complessivo conferma il gradimento crescente

→ **3,86** vs 3,52

## Analisi dei KPI

-  Nel booklet troverete anche l'analisi dei KPI  
→ Indici sintetici e immediatamente interpretabili
-  Per ciascun item monitorato, fatto 100 il voto conseguito complessivamente da ESU, si riporta il KPI relativo a ciascun RistorESU  
→ Individuare quali strutture appaiono particolarmente gradite rispetto alla media e quali denotano margini di miglioramento per il futuro

## Mappa delle opportunità

-  Primi interventi consigliati dagli utenti: **qualità del cibo** (comunque sufficientemente apprezzata), disponibilità dei posti a sedere.
-  *Considerazioni*
  - Disponibilità dei posti a sedere: necessari interventi strutturali, non facilmente ottenibili
  - Qualità del cibo: pensiamo sia giusto **collegarci anche alle richieste esplicite di innovazioni, ma anche di piatti vegetariani/vegani, biologici, ecc.**
-  Poi vanno presidiati gli attuali punti forti: **pulizia dei locali - igiene e rispetto delle norme igienico-sanitarie**
  - Per mantenere alto il gradimento dell'utenza

## Analisi delle correlazioni

- Fattori maggiormente legati alla soddisfazione complessiva degli utenti :
  - Qualità generale del cibo e rapporto qualità/prezzo } *Fattori del pasto*
  - Aspetto dei locali , pulizia dei locali - igiene e cortesia del personale } *Servizio e struttura*

## Albero di Chaid

- Cosa determina maggiormente la soddisfazione complessiva dell'utenza?  
Qualità del cibo, quantità per porzione e pulizia dei locali - igiene
- Si conferma quanto emerso anche da altre analisi e inoltre si aggiunge qualcosa di nuovo

## Analisi delle corrispondenze



I più soddisfatti:

→ Uomini

→ Studenti triennali



Laurea  
Triennale



I più «fedeli»: frequentatori più assidui

→ Studenti magistrali



Laurea  
Magistrale



I risultati ottenuti sono sicuramente soddisfacenti

→ Migliorativi rispetto al passato

→ Conseguiti in un periodo difficile, in cui l'approvazione degli utenti deve passare attraverso ulteriori qualità, a difesa della propria sicurezza

Estremamente chiare le priorità consigliate dall'utenza affinché ESU possa migliorare ulteriormente la propria reputazione e la propria immagine

# Grazie!

# SdV

Consulenze e ricerche  
di marketing

Corso Milano, 54  
35139 Padova

tel. +39 049 8760754  
fax. +39 049 8761922  
email: [info@sdvmarketing.it](mailto:info@sdvmarketing.it)  
pec: [sdvmarketing@pec.it](mailto:sdvmarketing@pec.it)  
web: [www.sdvmarketing.it](http://www.sdvmarketing.it)

P.IVA 02508370281