



Istituto Piepoli



Indagine sulla ristorazione autostradale

Ricerca n. 020-2013

Marzo 2013

IL CAMPIONE E LA METODOLOGIA

- ⊙ L'indagine qui presentata è stata eseguita dall'11 al 18 marzo attraverso un'indagine telefonica presso un campione rappresentativo di italiani che hanno usufruito di un'area di ristorazione autostradale negli ultimi nove mesi, dall'estate del 2012 in poi.
- ⊙ Sono state effettuate 1.127 brevi interviste a campione rappresentativo della popolazione italiana, e **504 interviste a clienti della ristorazione autostradale**, con tecnica di intervista C.A.T.I
- ⊙ Il campione di partenza era rappresentativo della popolazione italiana dai 18 anni in su, per i caratteri di distribuzione geografica, sesso ed età.
- ⊙ Il presente sondaggio è stato eseguito, rispettando il codice deontologico ASSIRM ed ESOMAR.

SESSO	
Uomo	48%
Donna	52%

ETÀ	
18-34 anni	24%
35-54 anni	38%
55 anni e oltre	38%

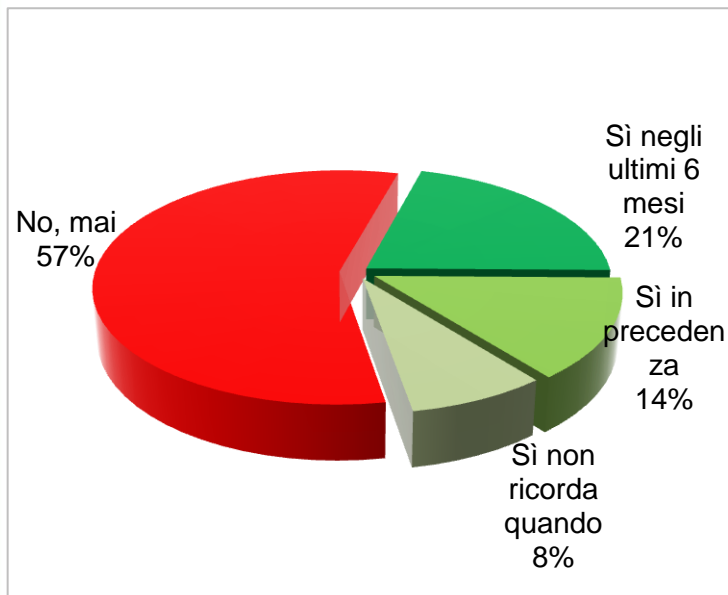




***Utilizzo area di ristorazione autostradale
e motivi del viaggio***

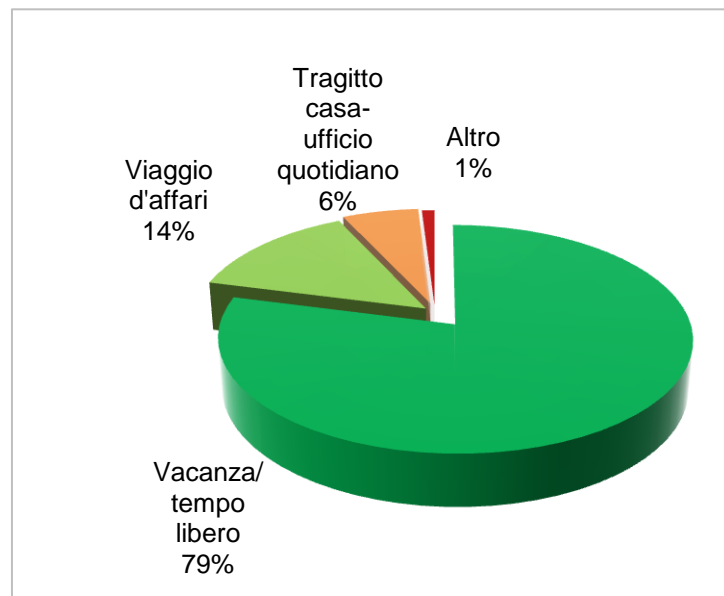


L'utilizzo dell'autogrill- *Quasi la metà della popolazione Italiana ha usato un'area di ristorazione autostradale negli ultimi nove mesi, soprattutto in occasione di un viaggio per vacanza/tempo libero*



Parliamo delle aree di ristorazione e bar presenti in autostrada, come ad esempio gli autogrill. Nel corso degli ultimi 9 mesi, ossia a partire da giugno 2012 fino a oggi, le è capitato almeno una volta di fermarsi e usufruire di un'area di ristorazione/bar in autostrada? Se sì, quando l'ultima volta?

BASE: 1.127 intervistati, campione rappresentativo della popolazione italiana



In quell'occasione, ricorda qual era il motivo del viaggio?

BASE: clienti delle aree di ristorazione autostradale (n=504)



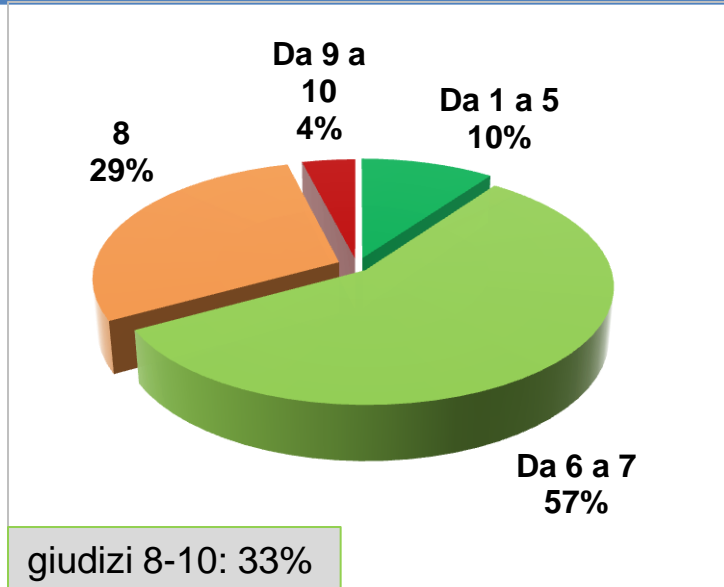
***I giudizi sulle aree di ristorazione
autostradale***



Il giudizio sul personale dell'area ristorazione

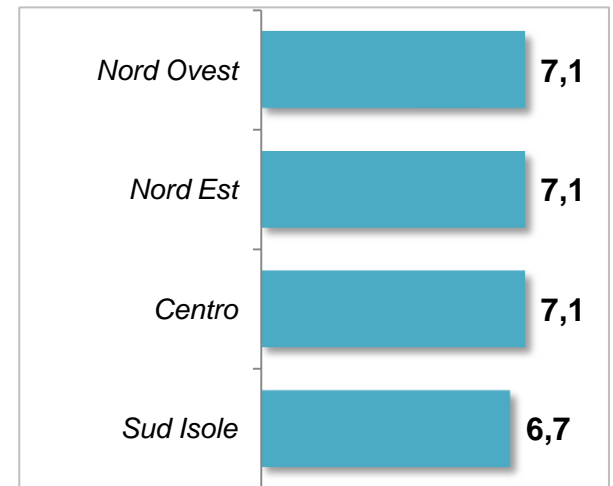
Il personale riceve un giudizio medio pari a 7, e un terzo degli italiani assegna un giudizio ottimo, da 8 a 10

GIUDIZIO DI SODDISFAZIONE (SCALA 1-10)



**Voto
medio: 7**

VOTI MEDI



Qual è il suo livello di soddisfazione per il personale dell'area di ristorazione, in termini di accoglienza e numerosità di addetti?



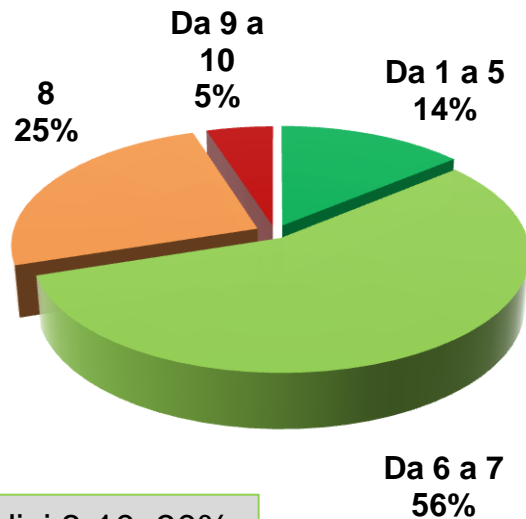
Istituto Piepoli

BASE: clienti delle aree di ristorazione autostradale (n=504)

Il giudizio sulla pulizia dell'area ristorazione

Minore la soddisfazione per la pulizia

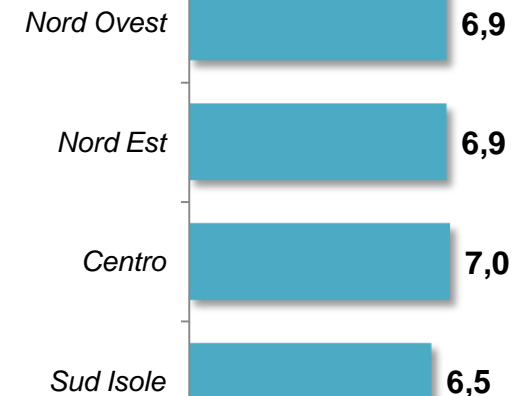
GIUDIZIO DI SODDISFAZIONE (SCALA 1-10)



giudizi 8-10: 30%

Voto
medio: 6,8

VOTI MEDI



Qual è il suo livello di soddisfazione per la pulizia del punto vendita, con riferimento alle condizioni di pulizia del bancone, la frequenza di pulizia dei tavoli dove si consumano gli alimenti e lo stato dei bagni?



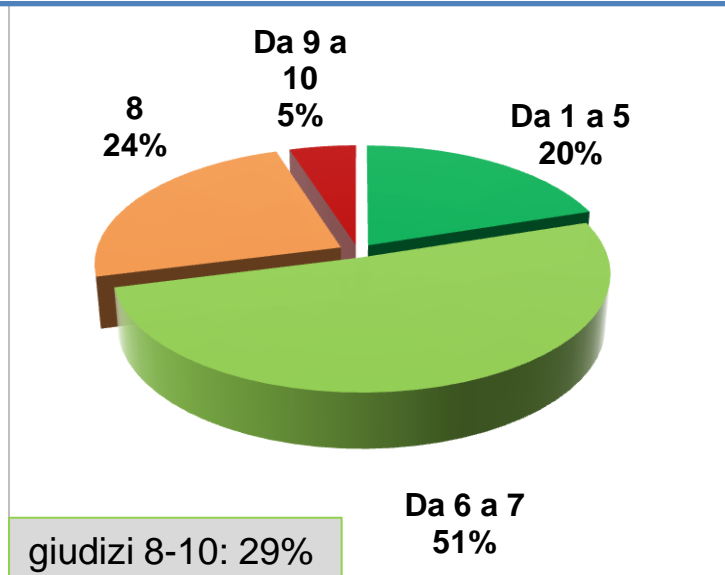
Istituto Piepoli

BASE: clienti delle aree di ristorazione autostradale (n=504)

Il giudizio sulla chiarezza sui prezzi

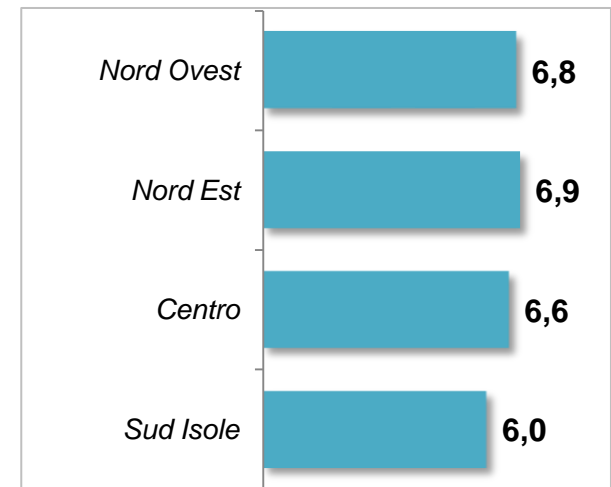
L'offerta economica riceve giudizi di soddisfazione più bassi, con riferimento alla chiarezza dei prezzi ...

GIUDIZIO DI SODDISFAZIONE (SCALA 1-10)



**Voto
medio: 6,5**

VOTI MEDI



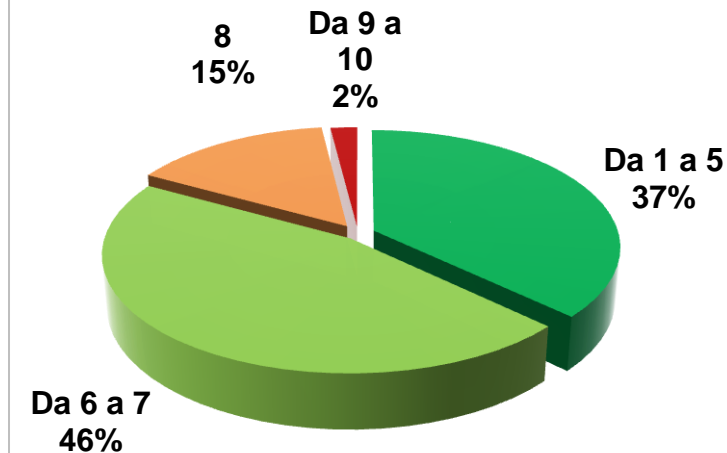
E con riferimento ai prezzi, qual è il suo livello di soddisfazione per la chiarezza sui prezzi, in termini di corretta comunicazione dei prezzi per ogni prodotto esposto, sia per l'offerta servita dal personale sia per i prodotti confezionati negli scaffali?



Il giudizio sulla convenienza dei prezzi

...e ancora più bassi rispetto alla convenienza

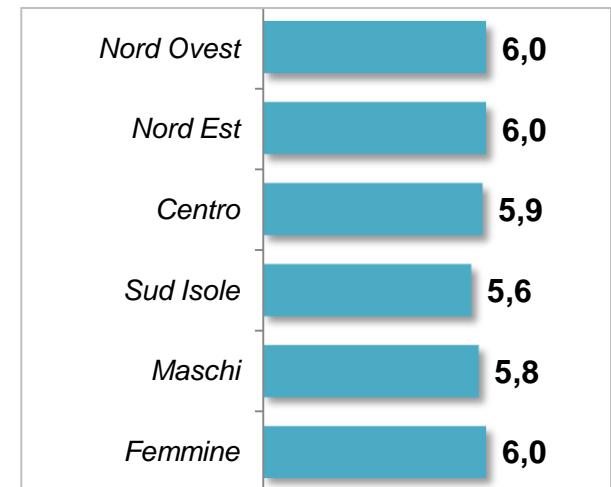
GIUDIZIO DI SODDISFAZIONE (SCALA 1-10)



giudizi 8-10: 17%

Voto
medio: 5,9

VOTI MEDI



E in generale, con riferimento all'offerta complessiva della ristorazione autostradale, quanto è soddisfatto della convenienza dei prezzi?

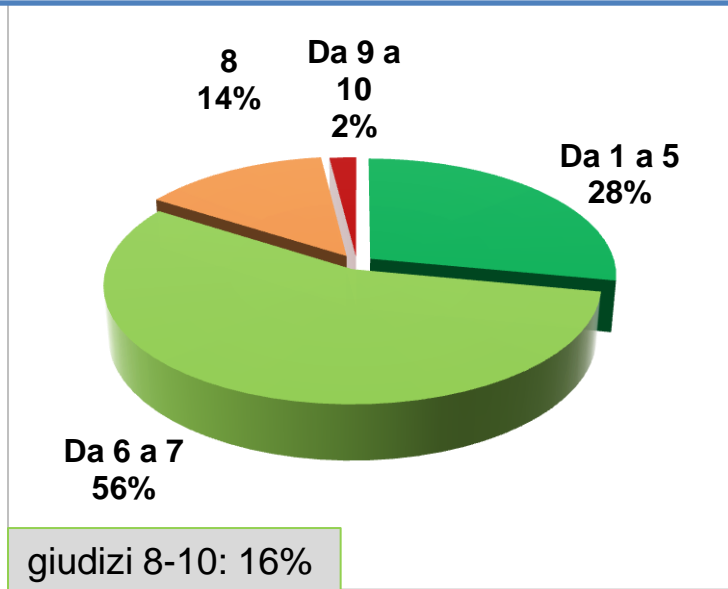


Istituto Piepoli

BASE: clienti delle aree di ristorazione autostradale (n=504)

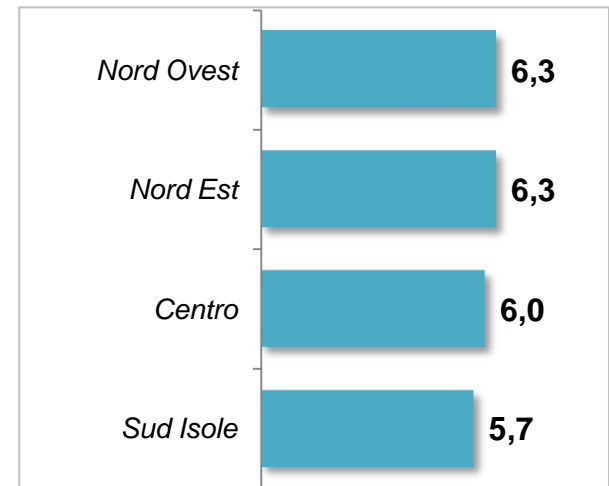
Il giudizio sulla numerosità e convenienza delle offerte promozionali – *Le offerte promozionali risolvono la valutazione per l'offerta economica, ma non nel Sud*

**GIUDIZIO DI SODDISFAZIONE
(SCALA 1-10)**



Voto medio: 6,1

VOTI MEDI



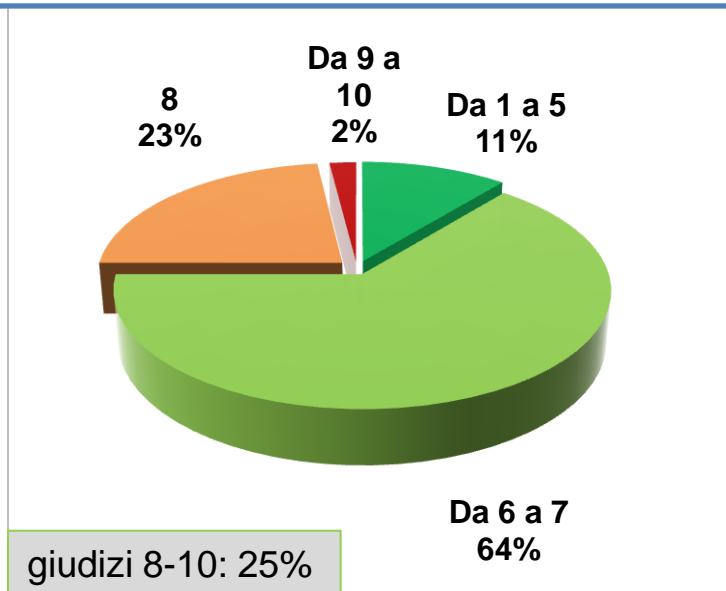
E quanto è soddisfatto della numerosità e della convenienza delle offerte speciali e delle promozioni sui prodotti che sono in vendita nelle aree di ristorazione autostradali?



Il giudizio sul servizio complessivo

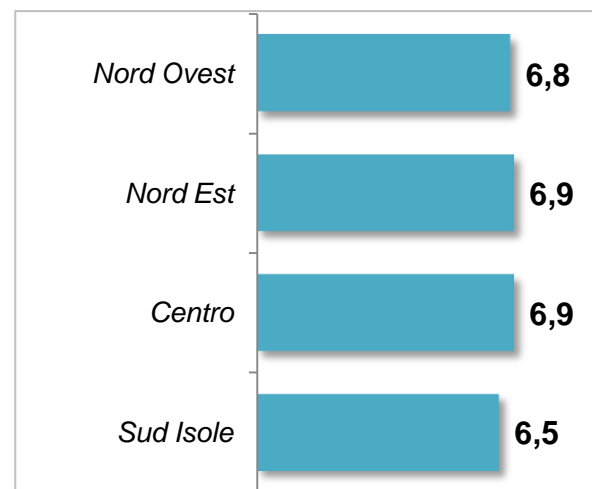
La valutazione complessiva è inferiore al 7, anche se un quarto degli italiani evidenziano un giudizio ottimo

GIUDIZIO DI SODDISFAZIONE (SCALA 1-10)



Voto
medio: 6,8

VOTI MEDI

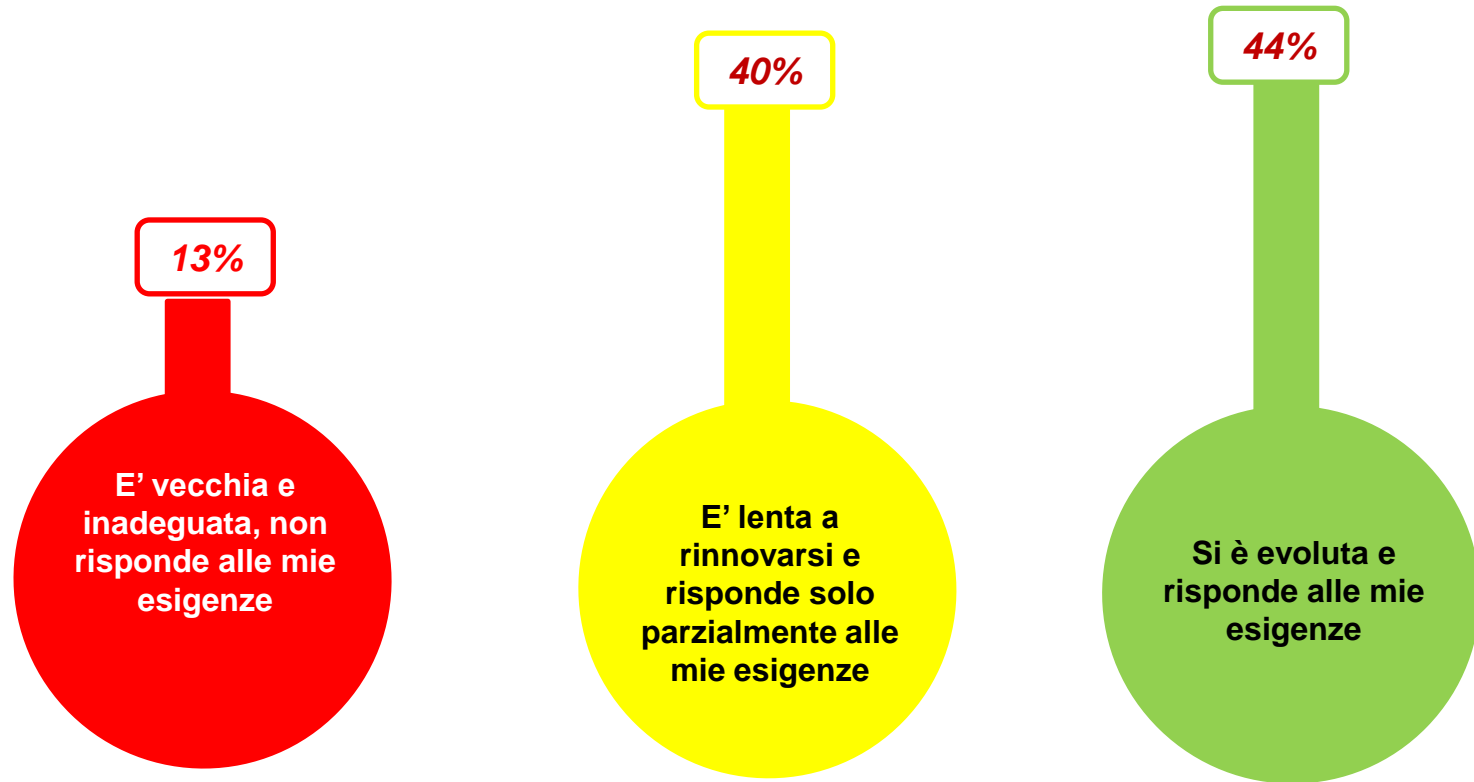


In definitiva quanto è soddisfatto del servizio di cui ha usufruito nelle aree di ristorazione autostradale, considerando l'esperienza nel complesso, quindi non solo gli aspetti finora esaminati, ma anche la disponibilità dei parcheggi, l'accesso ai bagni, la velocità alle casse, la varietà e la qualità del cibo, la disponibilità di tavoli e sedie, e così via?



Il rinnovamento dell'offerta

Gli italiani sono divisi su questo punto, fra quanti ritengono l'offerta evoluta rispetto alle proprie esigenze, e quanti la ritengono lenta a rinnovarsi o vecchia e inadeguata



In che misura l'offerta di ristorazione in autostrada su sta rinnovando e risponde alle sue attuali esigenze? In particolare ritiene che sia vecchia e inadeguata oppure che si sia evoluta per rispondere alle sue esigenze, anche nel confronto con l'offerta di ristorazione al di fuori delle autostrade?

