

Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

primaria Via mazzini

IT003791(02432)

Obiettivi e Metodo

I principali obiettivi dell'indagine di soddisfazione sono:

- Misurare regolarmente la soddisfazione dei nostri consumatori e la relativa evoluzione
- Identificare le aspettative dei consumatori
- Conoscere al meglio i profili dei nostri consumatori



Al fine di identificare i punti di miglioramento

Metodo:

Tutti i consumatori hanno ricevuto un questionario cartaceo riguardante la ristorazione a scuola

Numero delle risposte 10

Data dell'indagine: Aprile 2016

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

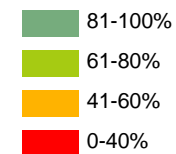
70

10 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



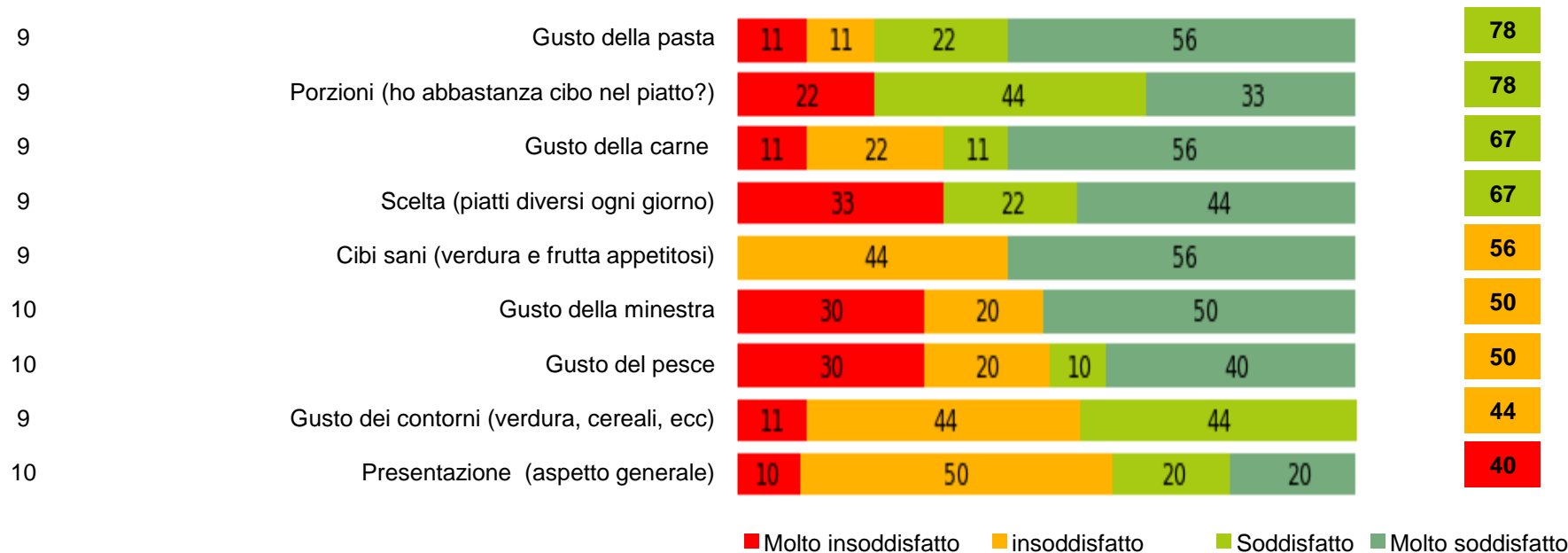
10 risposte

Il pasto

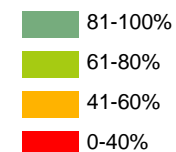
Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



Colori delle soglie

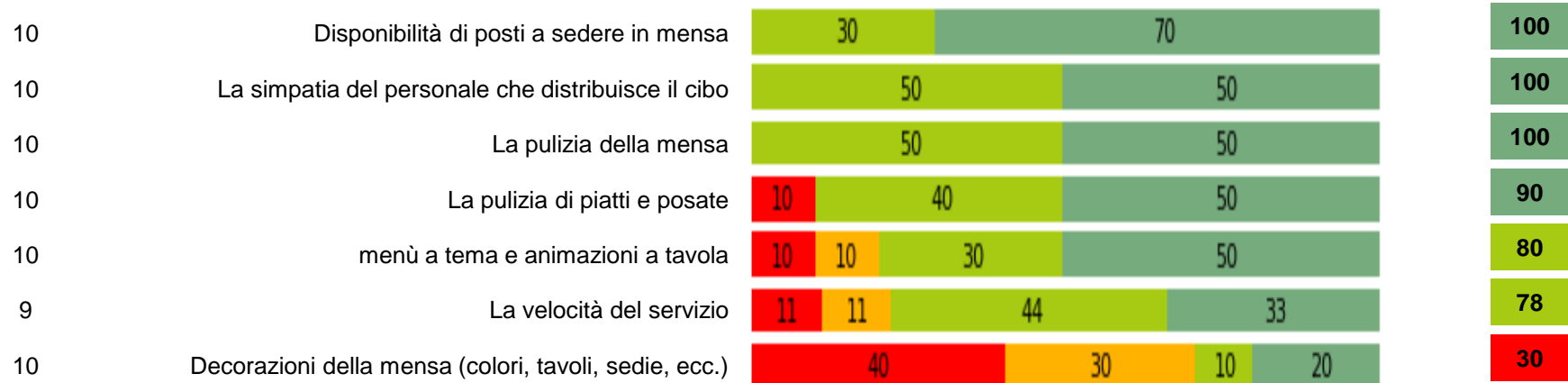


Il servizio

Cosa ne pensi di...

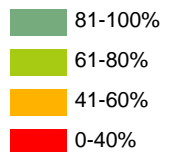
n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



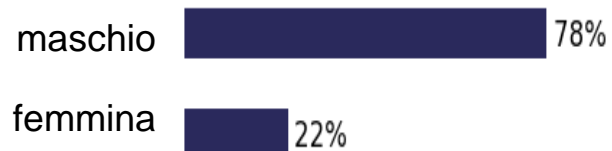
■ Molto insoddisfatto
 ■ insoddisfatto
 ■ Soddisfatto
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



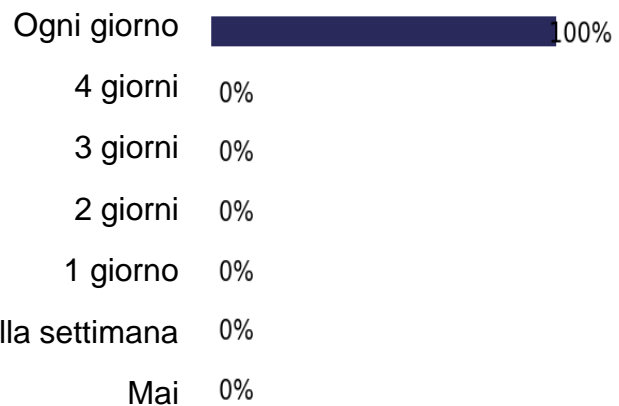
Profilo dei consumatori

Sei...



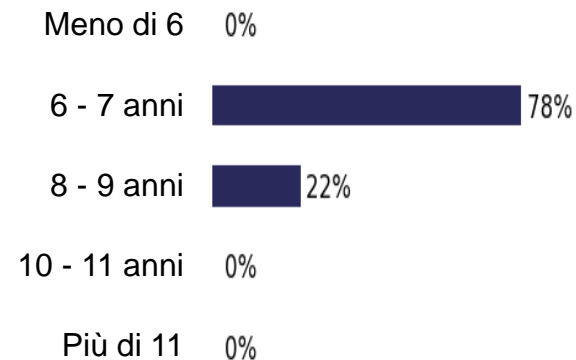
9 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



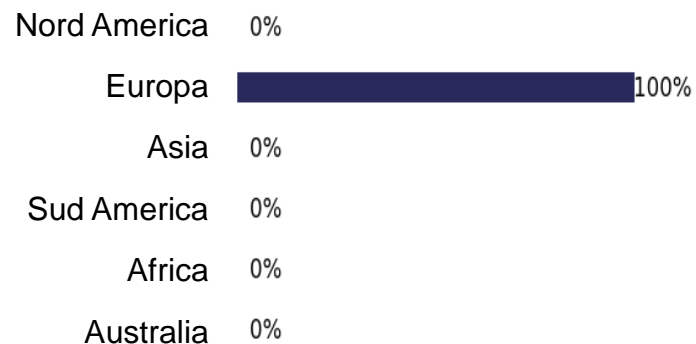
10 risposte

Quanti anni hai?



9 risposte

Da dove vieni?



9 risposte

Soddisfazione dei diversi profili

	Totale	Maschi	Femmine	Meno di 10 anni	10 anni o più	5 o 4 gg/sett.	3 o 2 gg/sett.	1 gg/sett. o meno	europa	resto del mondo
risposte	10	7	2	9	0	10	0	0	9	0
Soddisfazione globale	70	71		67		70			78	
Gusto della pasta	78	83		75		78			88	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	78	83		75		78			88	
Gusto della carne	67	50		62		67			62	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	67	83		62		67			75	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	56	67		62		56			62	
Gusto della minestra	50	43		44		50			44	
Gusto del pesce	50	57		44		50			56	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	44	67		50		44			50	
Presentazione (aspetto generale)	40	43		33		40			44	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	100	100		100		100			100	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	100	100		100		100			100	
La pulizia della mensa	100	100		100		100			100	
La pulizia di piatti e posate	90	86		89		90			89	
menù a tema e animazioni a tavola	80	86		89		80			78	
La velocità del servizio	78	83		75		78			75	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	30	43		33		30			33	

N.B. : I risultati riportano il valore della % di soddisfatto + molto soddisfatto

Per considerare le aree di miglioramento rilevanti, è essenziale conoscere i criteri più importanti per i consumatori

Dai risultati possiamo identificare:

I punti forti, criteri importanti più apprezzati

Gli assi di miglioramento, criteri importanti ma meno apprezzati

I punti forti

- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Gusto della carne

Gli assi di miglioramento

- Presentazione (aspetto generale)
- Gusto del pesce
- Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)