

Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

COMUNE CARBONIA

IT003791

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 342

Data dell'indagine: Aprile 2016

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



■ Molto insoddisfatto ■ insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

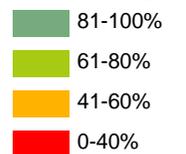


326 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



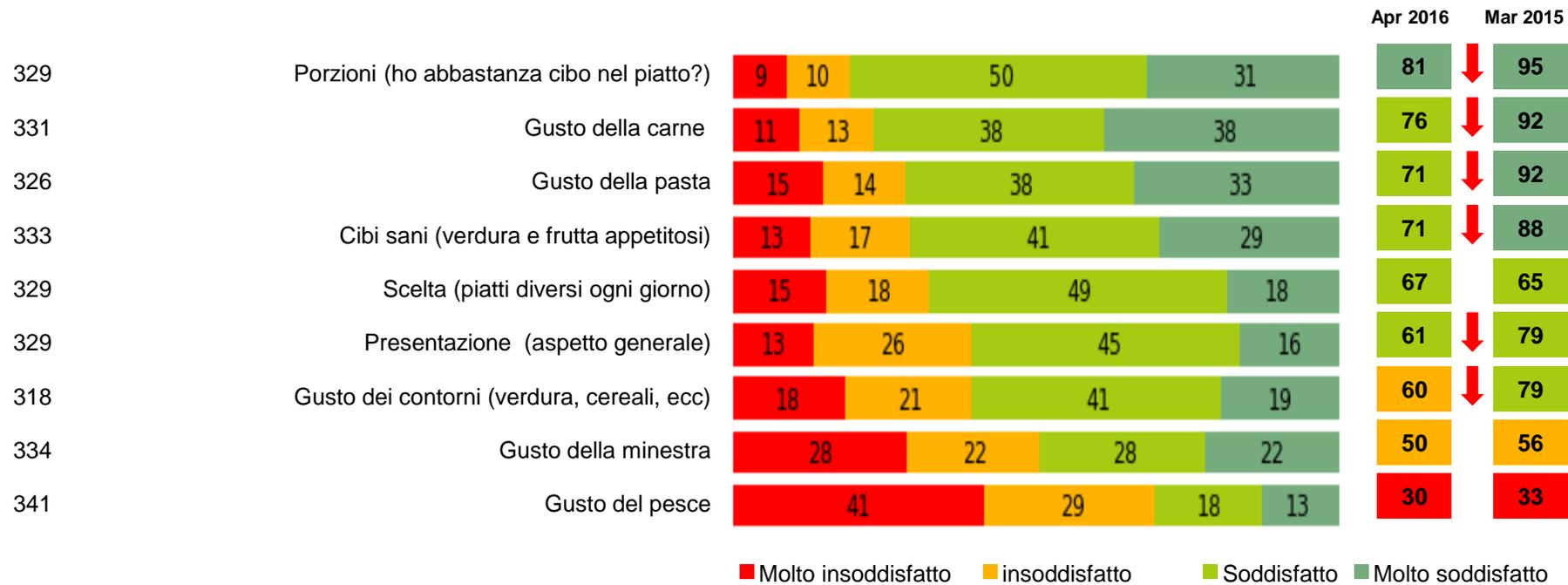
326 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto



Colori delle soglie

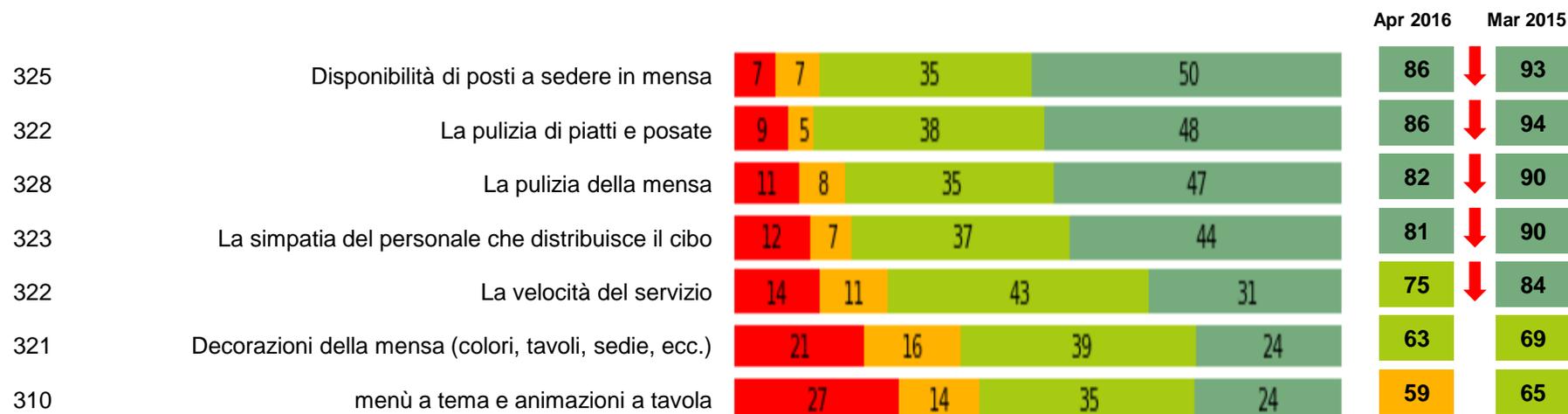
- 81-100%
- 61-80%
- 41-60%
- 0-40%

Il servizio

Cosa ne pensi di...

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto
 ■ insoddisfatto
 ■ Soddisfatto
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



Profilo dei consumatori

Sei...



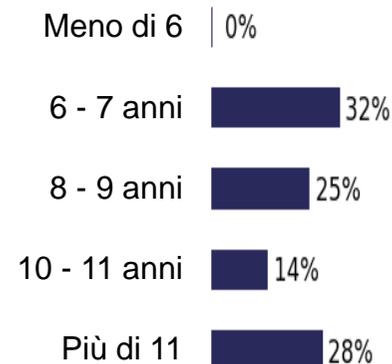
308 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



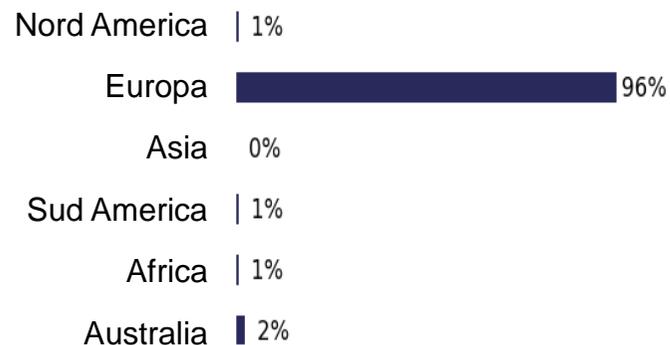
335 risposte

Quanti anni hai?



321 risposte

Da dove vieni?



293 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	326	151	154	182	136	200	126	4	279	12
Soddisfazione globale	66	69	62	81	47	83	42	14	65	67
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	81	78	83	92	66	92	63	60	80	75
Gusto della carne	76	74	78	87	62	88	59	43	75	91
Gusto della pasta	71	78	65	84	56	88	46	57	70	80
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	71	71	74	84	57	85	50	43	70	83
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	67	71	62	75	56	80	46	60	66	83
Presentazione (aspetto generale)	61	57	62	84	30	85	23	29	59	75
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	60	62	59	74	45	76	36	20	60	58
Gusto della minestra	50	50	49	56	42	60	34	14	49	50
Gusto del pesce	30	32	29	35	24	37	21	25	32	25
Disponibilità di posti a sedere in mensa	86	82	89	98	70	98	68	50	84	83
La pulizia di piatti e posate	86	86	86	96	73	97	69	50	85	82
La pulizia della mensa	82	81	83	97	63	96	59	50	81	82
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	81	79	85	89	71	90	66	80	80	73
La velocità del servizio	75	79	72	85	62	88	54	43	73	82
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	63	59	65	81	41	79	35		61	73
menù a tema e animazioni a tavola	59	65	56	79	37	79	30	40	57	67

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?)
- Gusto della carne
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)

Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Gusto della minestra