

Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

primaria Is Meis

IT003791(02435)

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 50

Data dell'indagine: Aprile 2016

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

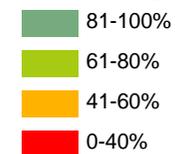
80

50 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



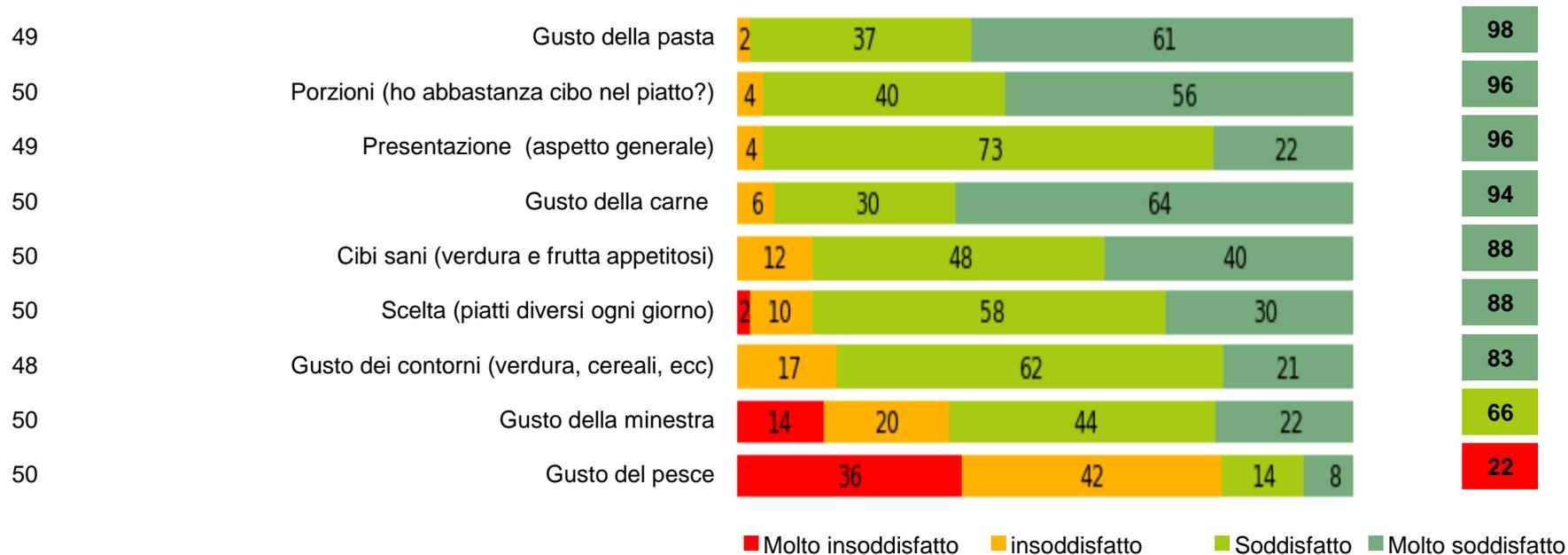
50 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



Colori delle soglie

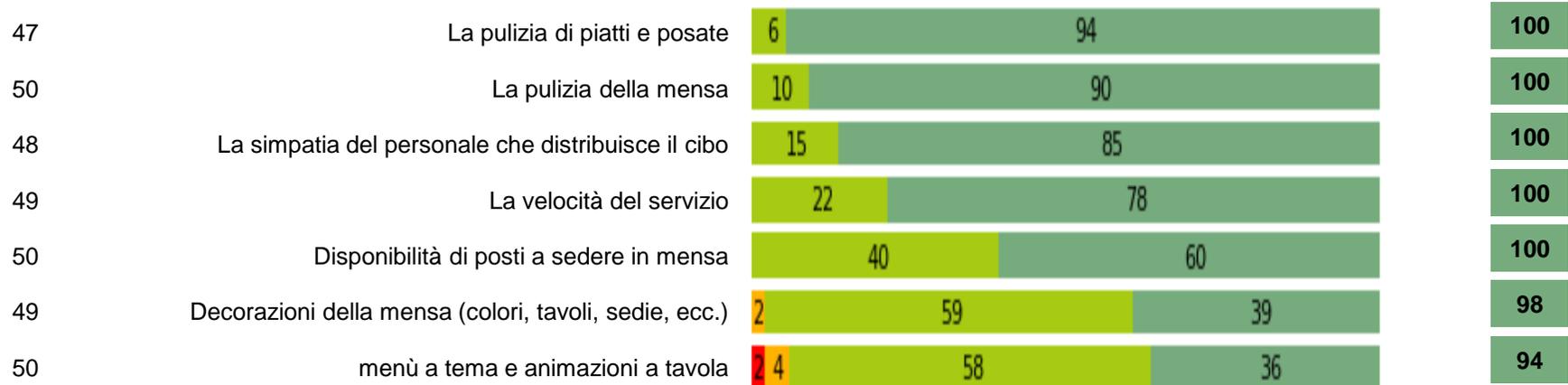


Il servizio

Cosa ne pensi di...

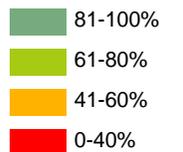
n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto
 ■ insoddisfatto
 ■ Soddisfatto
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



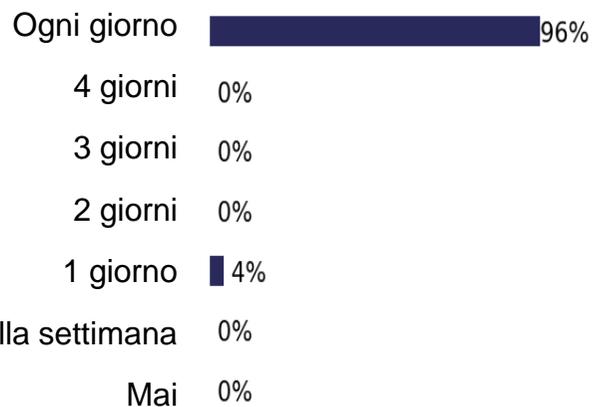
Profilo dei consumatori

Sei...



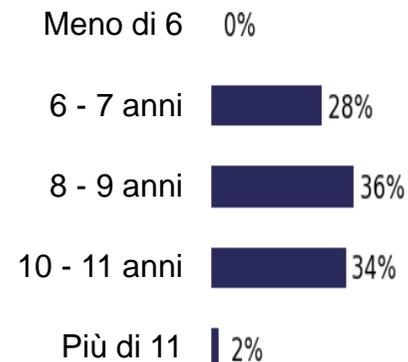
40 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



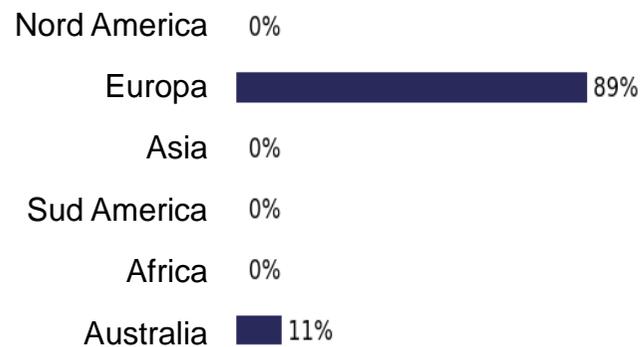
50 risposte

Quanti anni hai?



50 risposte

Da dove vieni?



35 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 | 50 | 21 | 19 | 32 | 18 | 48 | 2 | 0 | 31 | 4 |
| Soddisfazione globale | 80 | 62 | 89 | 97 | 50 | 79 | | | 74 | |
| Gusto della pasta | 98 | 95 | 100 | 100 | 94 | 98 | | | 97 | |
| Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?) | 96 | 95 | 95 | 100 | 89 | 96 | | | 94 | |
| Presentazione (aspetto generale) | 96 | 100 | 89 | 100 | 88 | 96 | | | 93 | |
| Gusto della carne | 94 | 86 | 100 | 94 | 94 | 94 | | | 90 | |
| Cibi sani (verdura e frutta appetitosi) | 88 | 86 | 95 | 91 | 83 | 90 | | | 90 | |
| Scelta (piatti diversi ogni giorno) | 88 | 86 | 84 | 97 | 72 | 88 | | | 84 | |
| Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc) | 83 | 70 | 94 | 83 | 83 | 83 | | | 87 | |
| Gusto della minestra | 66 | 48 | 84 | 69 | 61 | 67 | | | 74 | |
| Gusto del pesce | 22 | 24 | 32 | 22 | 22 | 23 | | | 32 | |
| La pulizia di piatti e posate | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | 100 | |
| La pulizia della mensa | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | 100 | |
| La simpatia del personale che distribuisce il cibo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | 100 | |
| La velocità del servizio | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | 100 | |
| Disponibilità di posti a sedere in mensa | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | 100 | |
| Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.) | 98 | 95 | 100 | 100 | 94 | 98 | | | 97 | |
| menù a tema e animazioni a tavola | 94 | 90 | 95 | 94 | 94 | 94 | | | 94 | |

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