

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

## 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



## Alfine di identificare i punti di miglioramento

### Metodo:

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

**Numero delle risposte 20**

**Data dell'indagine: Aprile 2018**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



■ Molto insoddisfatto ■ insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

Apr 2018

75

Apr 2017

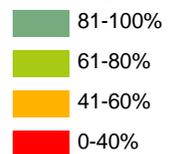
62

20 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie

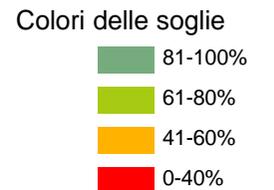
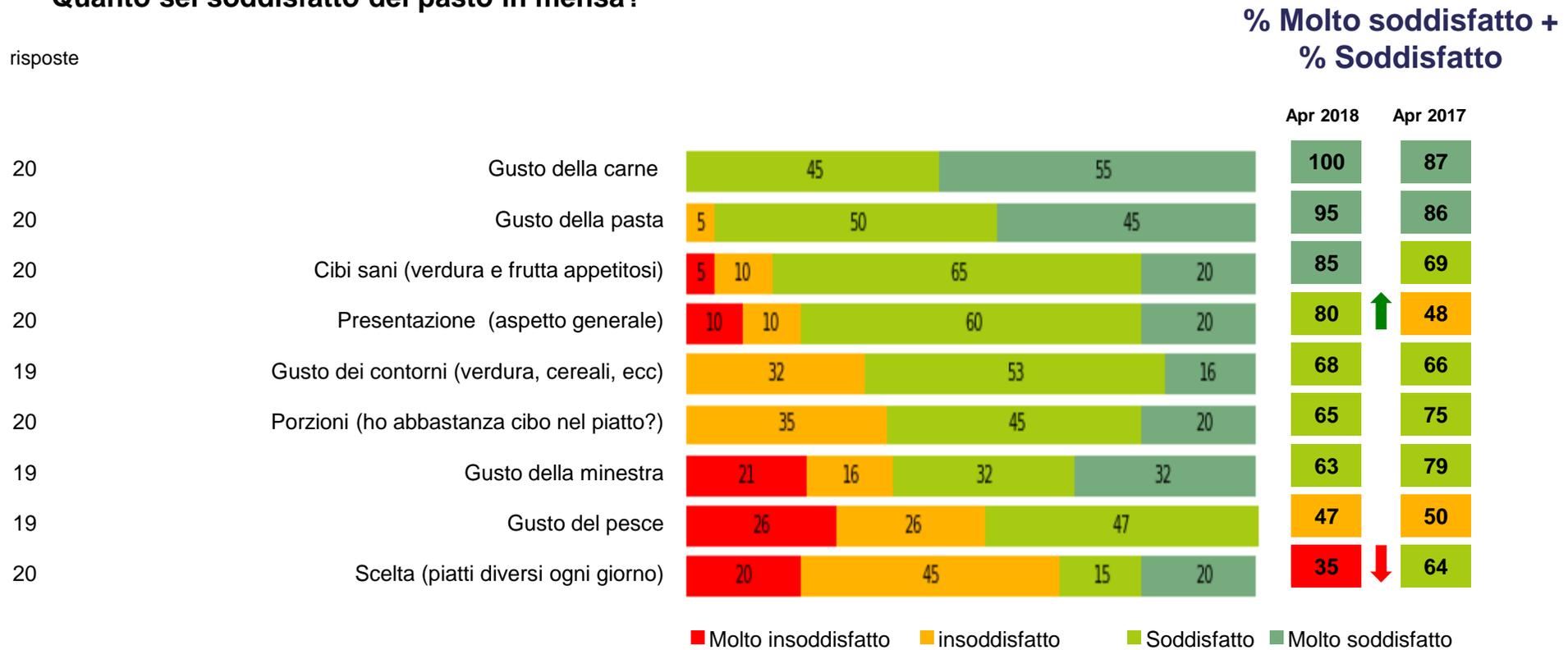


20 risposte

# Il pasto

## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

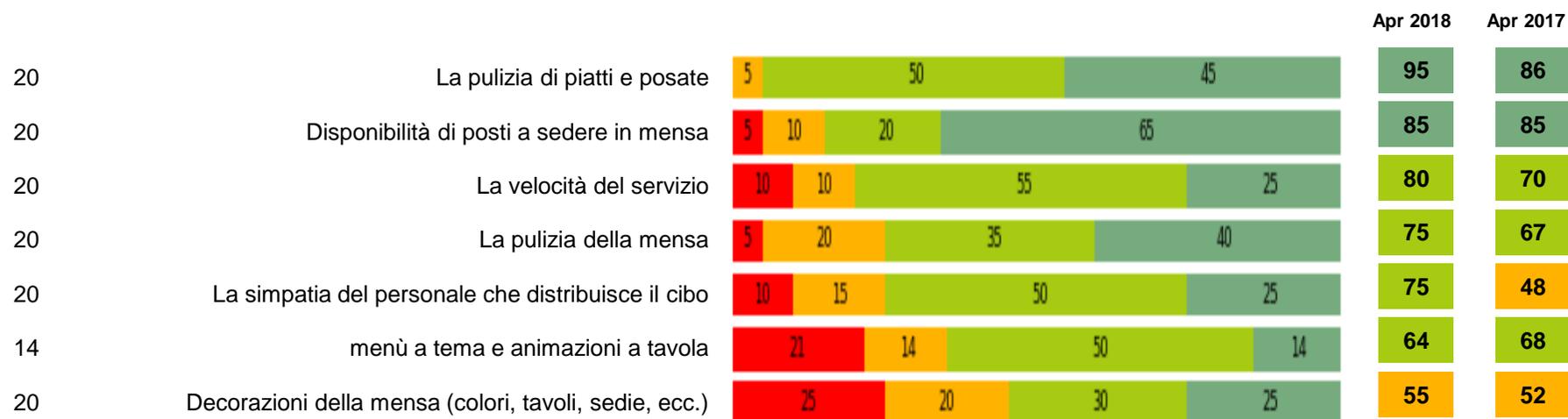


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

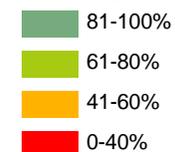
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



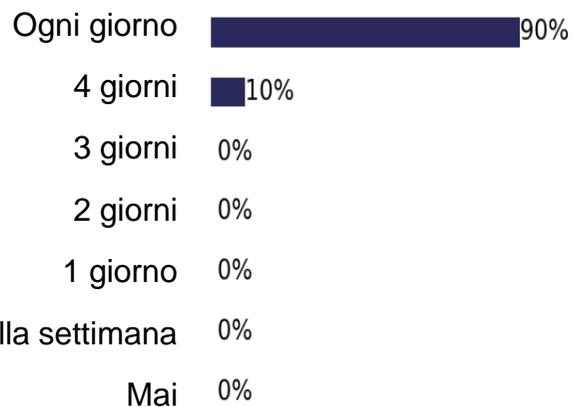
# Profilo dei consumatori

## Sei...



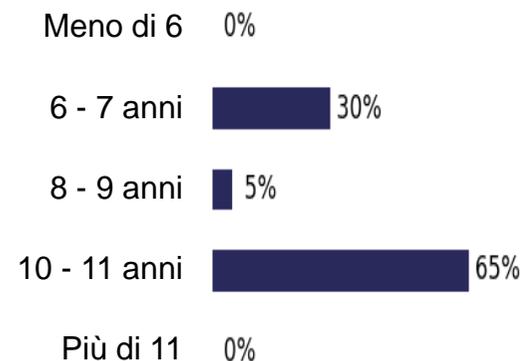
20 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



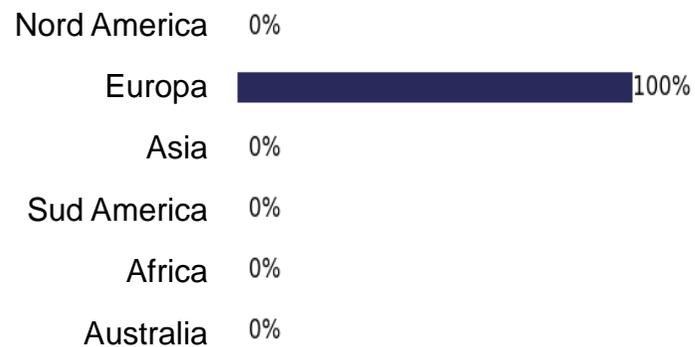
20 risposte

## Quanti anni hai?



20 risposte

## Da dove vieni?



20 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	20	11	9	7	13	20	0	0	20	0
Soddisfazione globale	75	64	89	86	69	75			75	
Gusto della carne	100	100	100	100	100	100			100	
Gusto della pasta	95	91	100	100	92	95			95	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	85	82	89	86	85	85			85	
Presentazione (aspetto generale)	80	82	78	71	85	80			80	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	68	73	62	50	77	68			68	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	65	64	67	71	62	65			65	
Gusto della minestra	63	70	56	83	54	63			63	
Gusto del pesce	47	40	56	67	38	47			47	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	35	18	56	43	31	35			35	
La pulizia di piatti e posate	95	91	100	100	92	95			95	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	85	91	78	71	92	85			85	
La velocità del servizio	80	82	78	71	85	80			80	
La pulizia della mensa	75	73	78	86	69	75			75	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	75	55	100	100	62	75			75	
menù a tema e animazioni a tavola	64	62	67	71	57	64			64	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	55	55	56	57	54	55			55	

**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

- Gusto della carne
- La pulizia di piatti e posate
- Presentazione (aspetto generale)

## Gli assi di miglioramento

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