

Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

primaria Cortoghiana

IT003791(02430)

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 33

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**

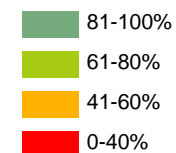
80

30 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



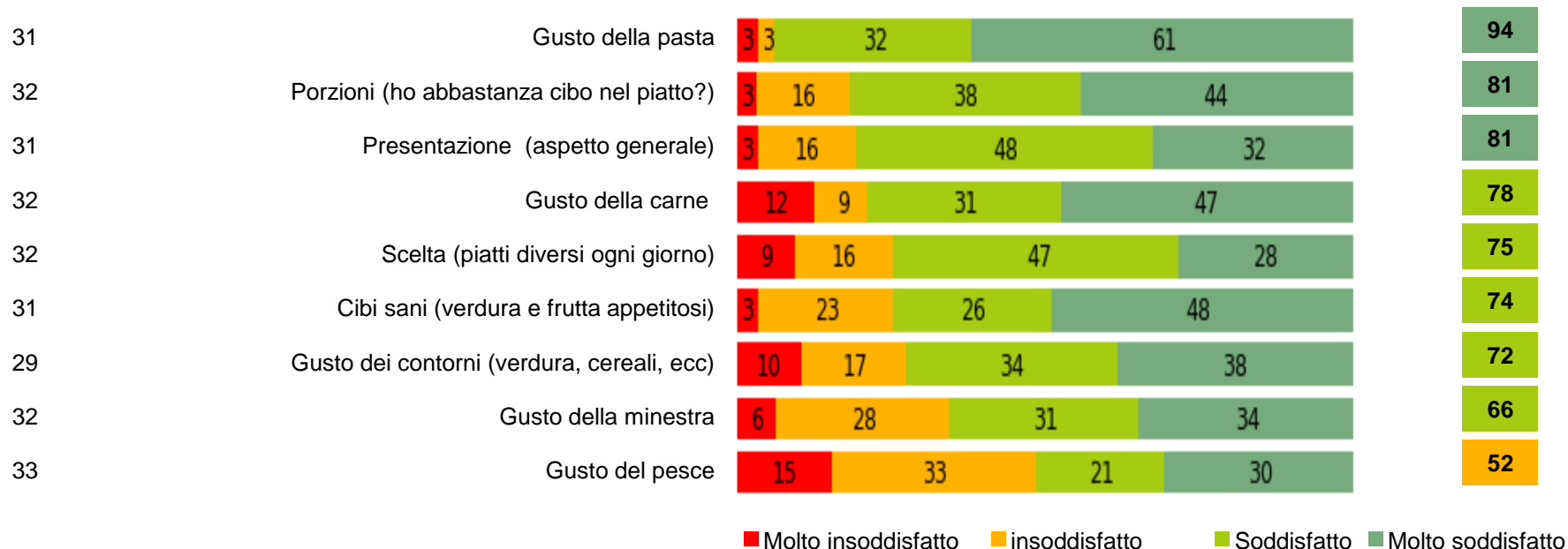
30 risposte

Il pasto

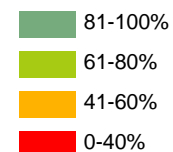
Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

n° risposte



Colori delle soglie

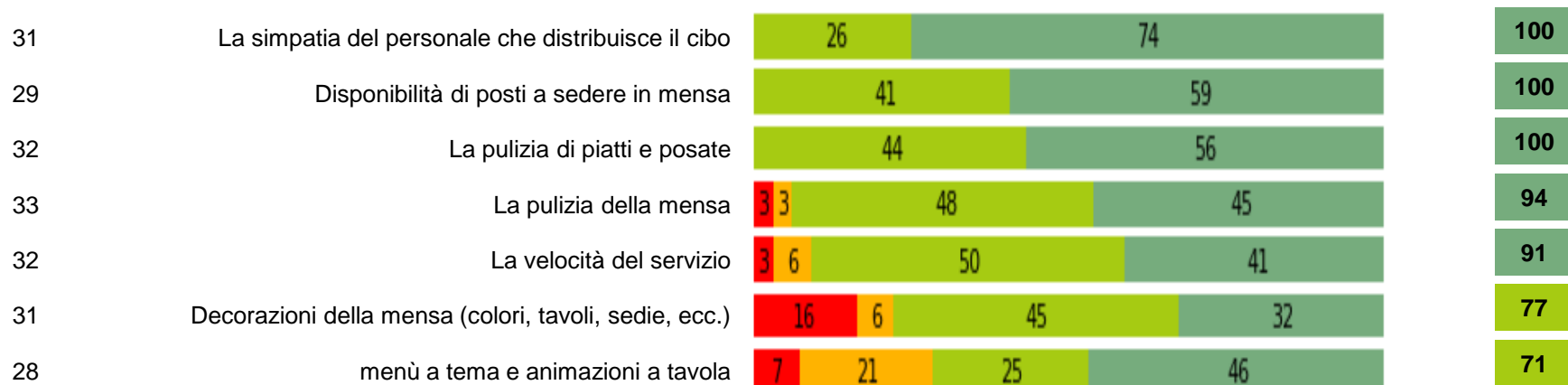


Il servizio

Cosa ne pensi di...

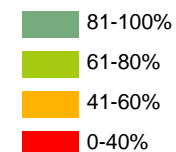
n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto
 ■ insoddisfatto
 ■ Soddisfatto
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



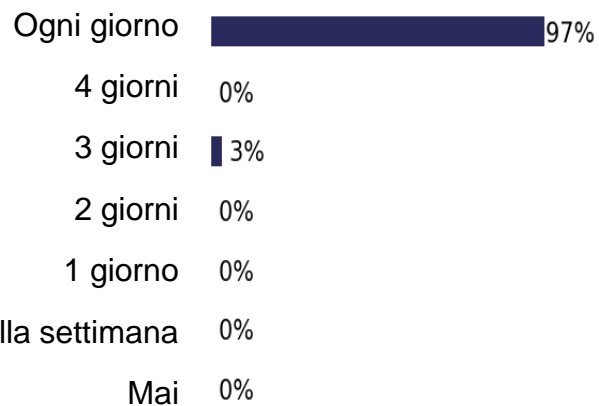
Profilo dei consumatori

Sei...



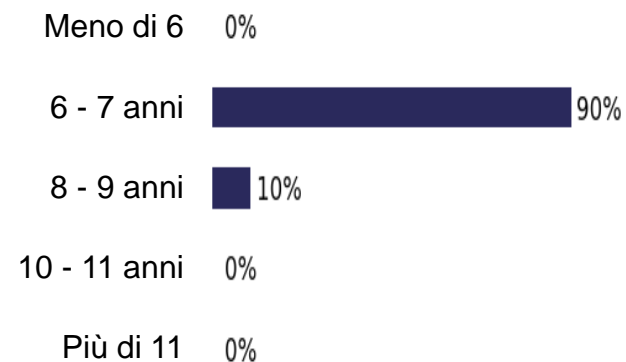
31 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



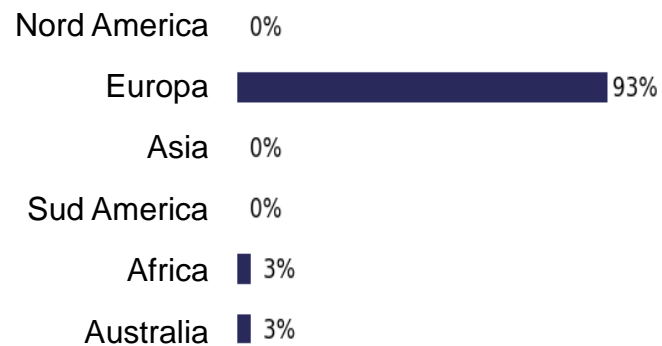
31 risposte

Quanti anni hai?



31 risposte

Da dove vieni?



29 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	30	17	14	31	0	30	1	0	27	2
Soddisfazione globale	80	67	93	79		82			79	
Gusto della pasta	94	88	100	93		97			92	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	81	71	93	80		80			77	
Presentazione (aspetto generale)	81	75	86	79		83			80	
Gusto della carne	78	71	92	77		83			81	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	75	65	86	73		77			73	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	74	62	86	72		76			68	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	72	73	69	71		74			70	
Gusto della minestra	66	65	64	63		67			65	
Gusto del pesce	52	53	50	48		50			48	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	100	100	100	100		100			100	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	100	100	100	100		100			100	
La pulizia di piatti e posate	100	100	100	100		100			100	
La pulizia della mensa	94	88	100	94		93			96	
La velocità del servizio	91	94	86	90		90			92	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	77	81	71	76		76			76	
menù a tema e animazioni a tavola	71	86	62	73		69			77	

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
- Presentazione (aspetto generale)

Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)