

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

## primaria Is Gannaus

IT003791(02434)

# 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 43**

**Data dell'indagine: Aprile 2016**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

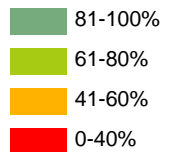
**64**

39 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



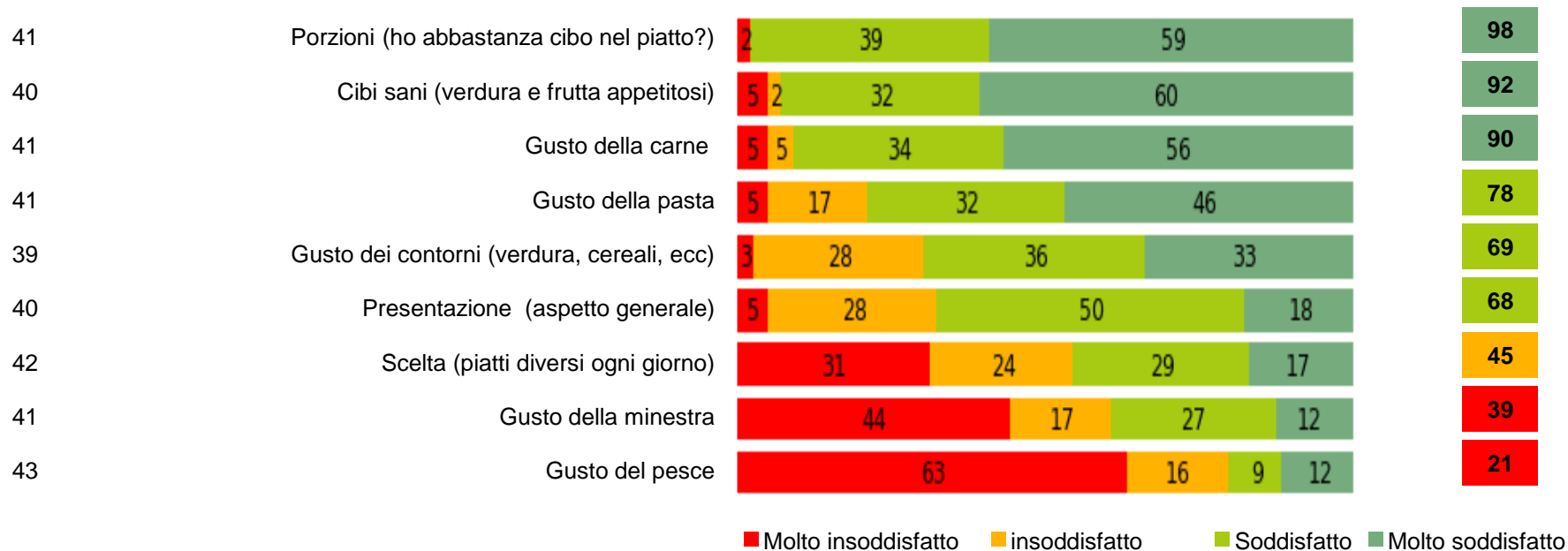
39 risposte

# Il pasto

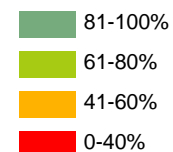
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto



Colori delle soglie

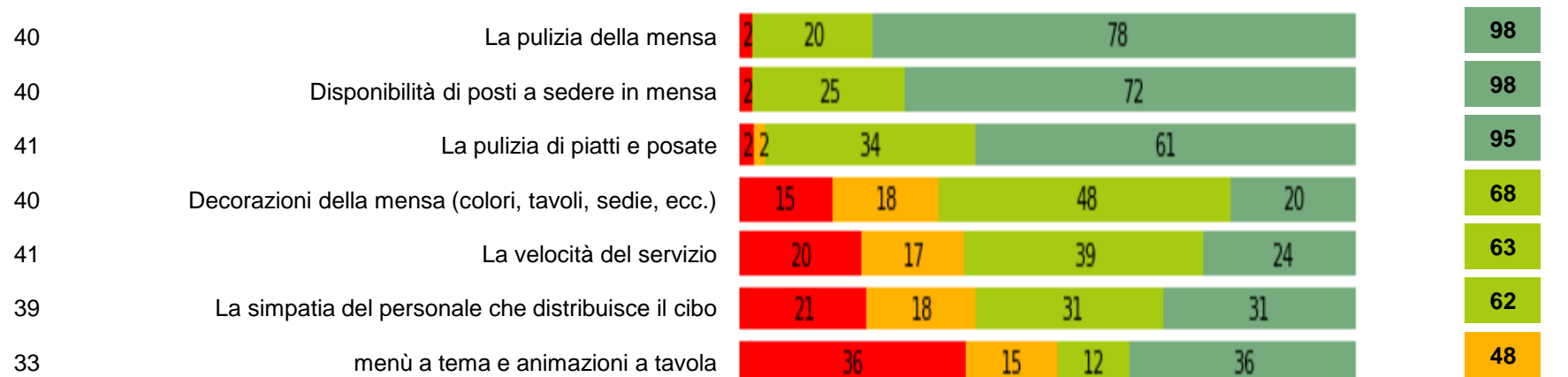


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

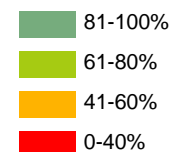
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto 
 ■ insoddisfatto 
 ■ Soddisfatto 
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



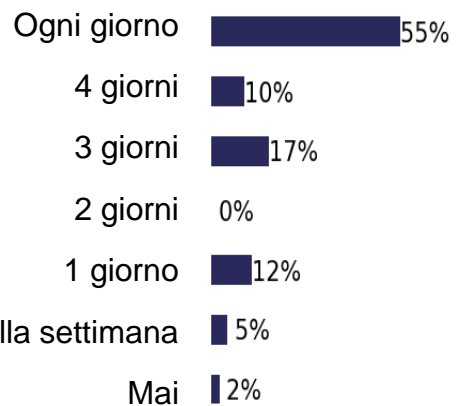
# Profilo dei consumatori

## Sei...



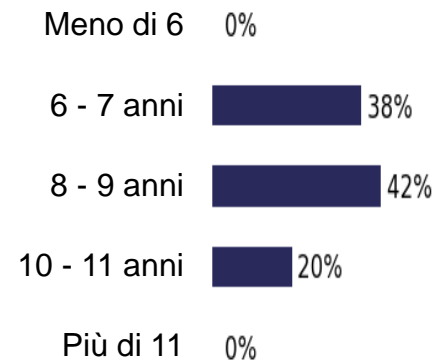
38 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



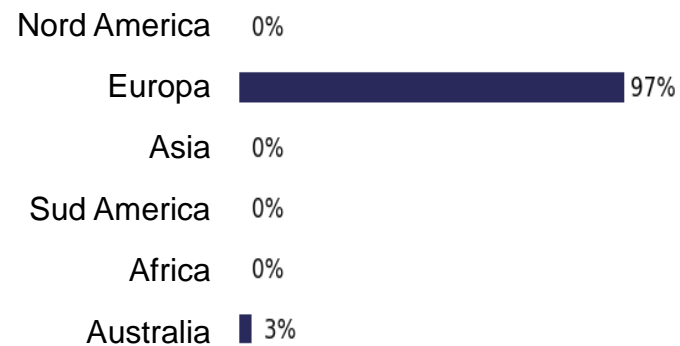
42 risposte

## Quanti anni hai?



40 risposte

## Da dove vieni?



33 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	39	13	24	31	8	27	12	2	32	1
Soddisfazione globale	64	85	50	61	71	77	36		61	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	98	100	96	97	100	100	100		100	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	92	92	92	90	100	92	100		94	
Gusto della carne	90	100	88	88	100	89	100		94	
Gusto della pasta	78	92	68	72	100	89	55		78	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	69	85	58	63	88	67	80		65	
Presentazione (aspetto generale)	68	62	72	77	38	65	73		72	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	45	69	28	31	88	48	36		44	
Gusto della minestra	39	54	28	34	62	48	18		34	
Gusto del pesce	21	23	16	25	12	30	0		22	
La pulizia della mensa	98	100	96	97	100	100	100		100	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	98	100	96	97	100	100	100		100	
La pulizia di piatti e posate	95	92	96	94	100	96	100		97	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	68	77	68	61	100	59	91		77	
La velocità del servizio	63	85	48	53	100	59	73		56	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	62	85	48	53	100	48	89		63	
menù a tema e animazioni a tavola	48	62	39	45		48	50		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?)
- Gusto della carne
- Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)

## Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- menù a tema e animazioni a tavola