

# 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 insoddisfatto ■ insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

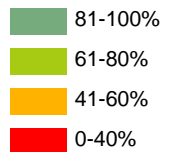
**80**

50 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



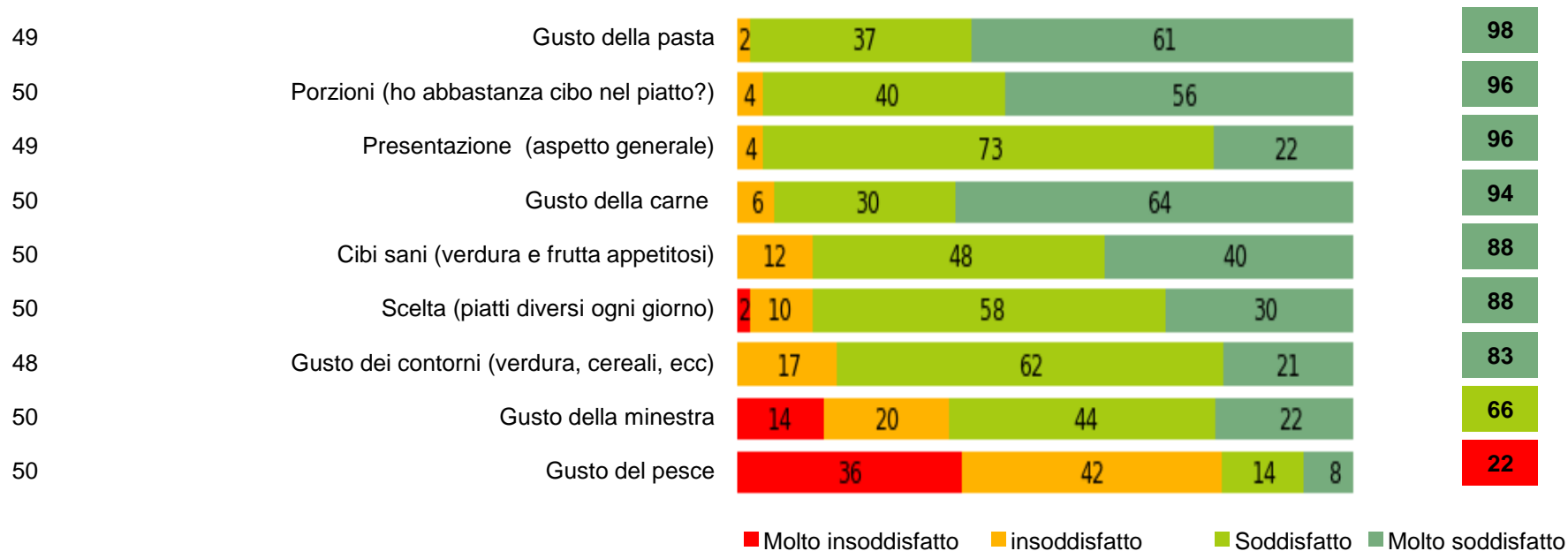
50 risposte

# Il pasto

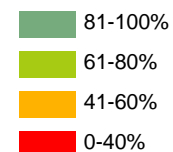
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



Colori delle soglie

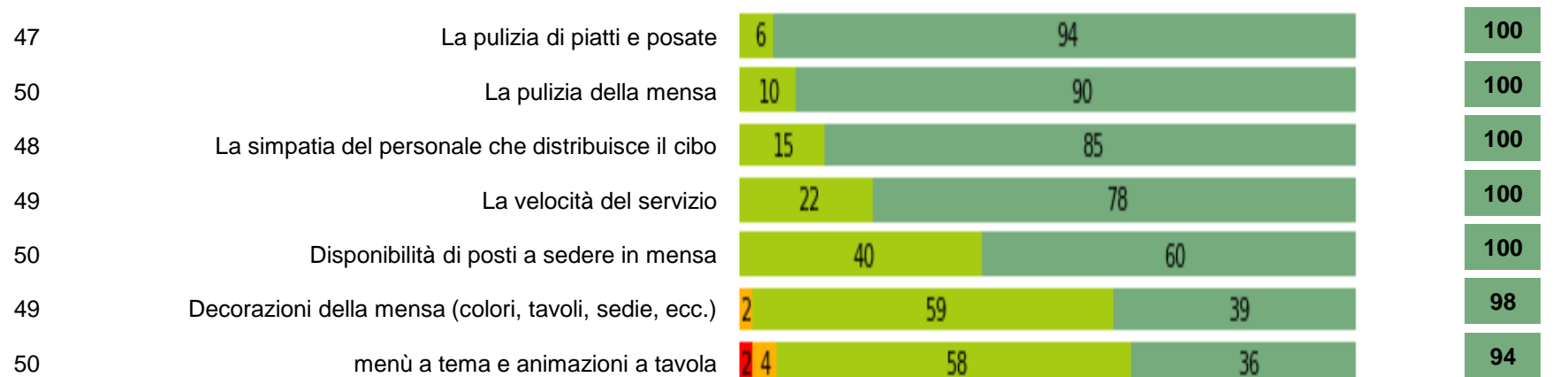


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

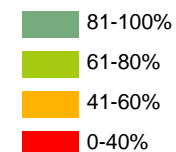
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



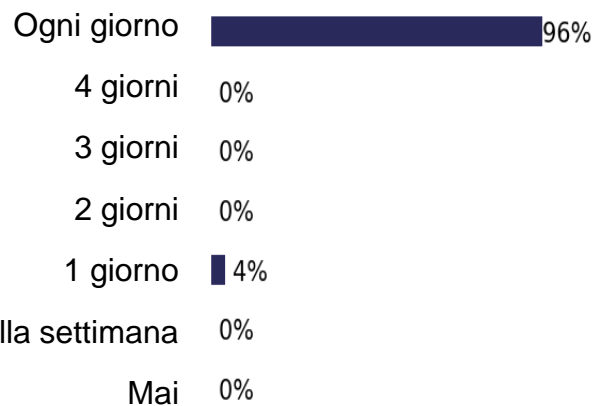
# Profilo dei consumatori

## Sei...



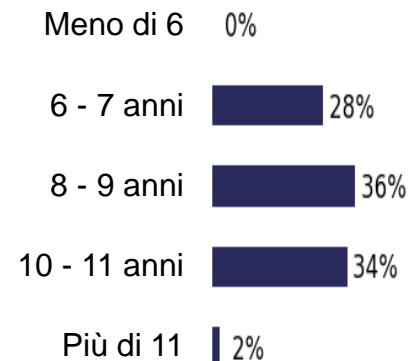
40 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



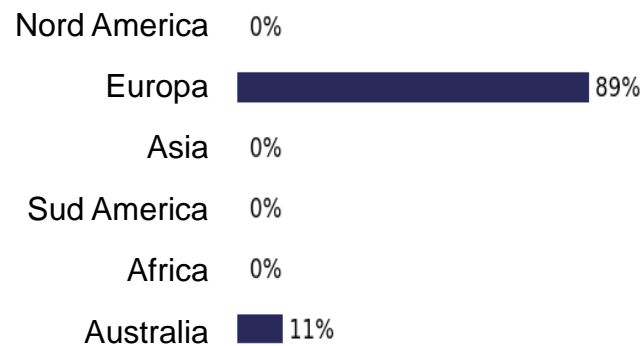
50 risposte

## 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