

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

## primaria Serbariu

IT003791(02433)

# 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 36**

**Data dell'indagine: Aprile 2016**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

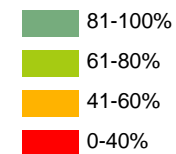
**71**

34 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



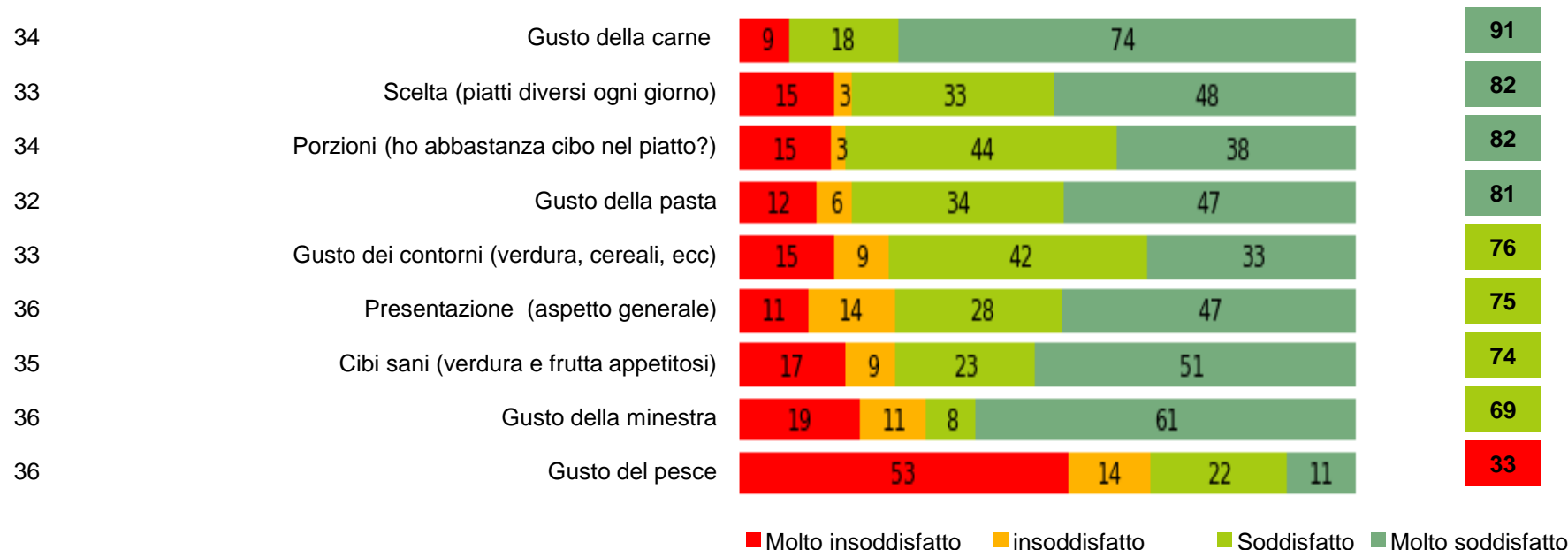
34 risposte

# Il pasto

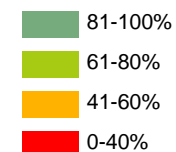
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



Colori delle soglie

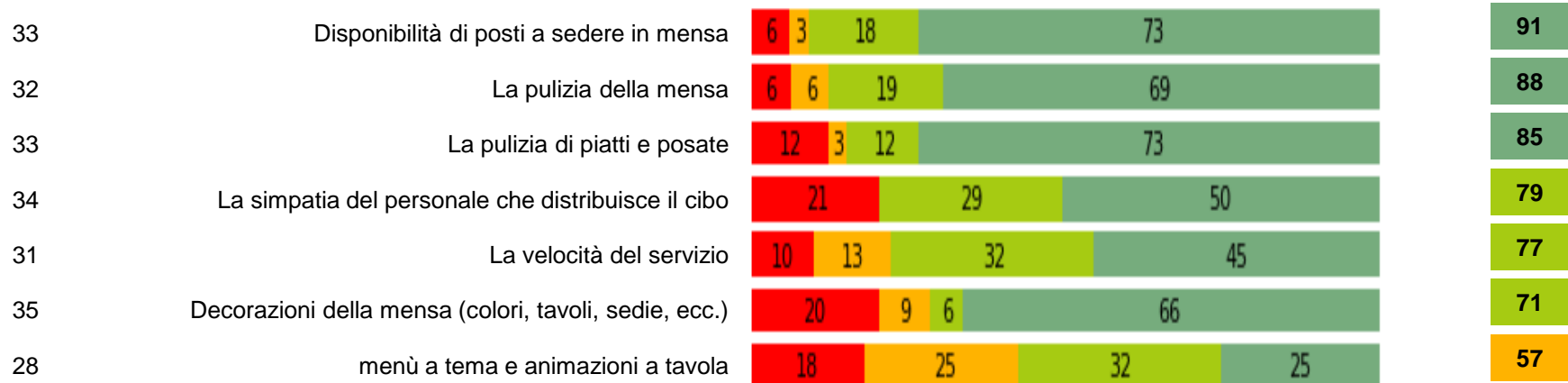


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

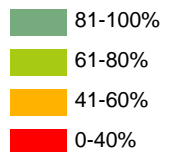
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



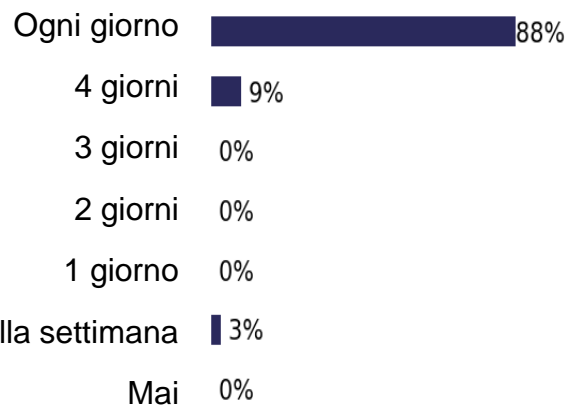
# Profilo dei consumatori

## Sei...



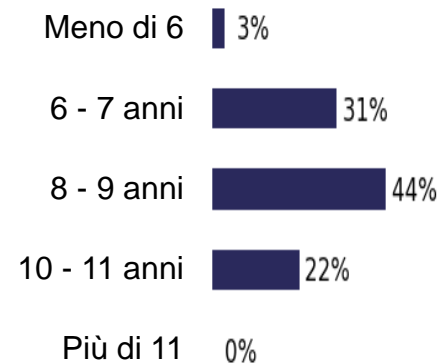
30 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



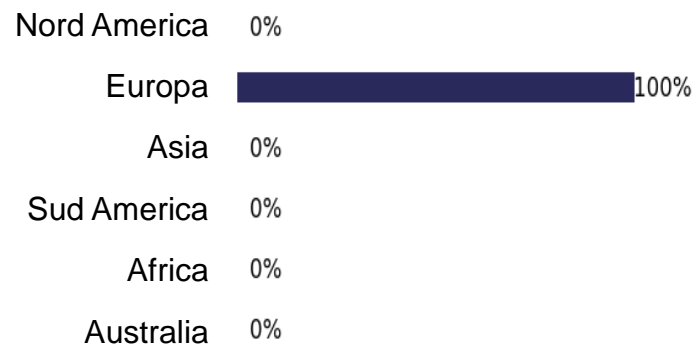
34 risposte

## Quanti anni hai?



32 risposte

## Da dove vieni?



26 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	34	17	13	25	7	33	0	1	26	0
Soddisfazione globale	71	56	83	72	50	74			62	
Gusto della carne	91	81	100	92	80	90			92	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	82	69	91	79	83	80			87	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	82	76	91	84	83	87			83	
Gusto della pasta	81	75	83	88	57	83			79	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	76	65	83	79	67	77			75	
Presentazione (aspetto generale)	75	59	85	72	71	79			73	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	74	65	92	80	67	78			76	
Gusto della minestra	69	53	85	80	29	70			65	
Gusto del pesce	33	35	31	24	57	33			31	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	91	82	100	96	71	93			92	
La pulizia della mensa	88	76	100	96	50	87			88	
La pulizia di piatti e posate	85	69	100	88	71	87			84	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	79	75	100	80	83	84			80	
La velocità del servizio	77	67	92	82	57	79			79	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	71	59	77	88	0	69			65	
menù a tema e animazioni a tavola	57	46	75	74	17	58			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

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

## Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- menù a tema e animazioni a tavola