

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

## primaria Via Lombardia

IT003791(02436)

# 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 39**

**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**

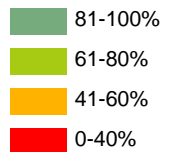
**100**

38 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



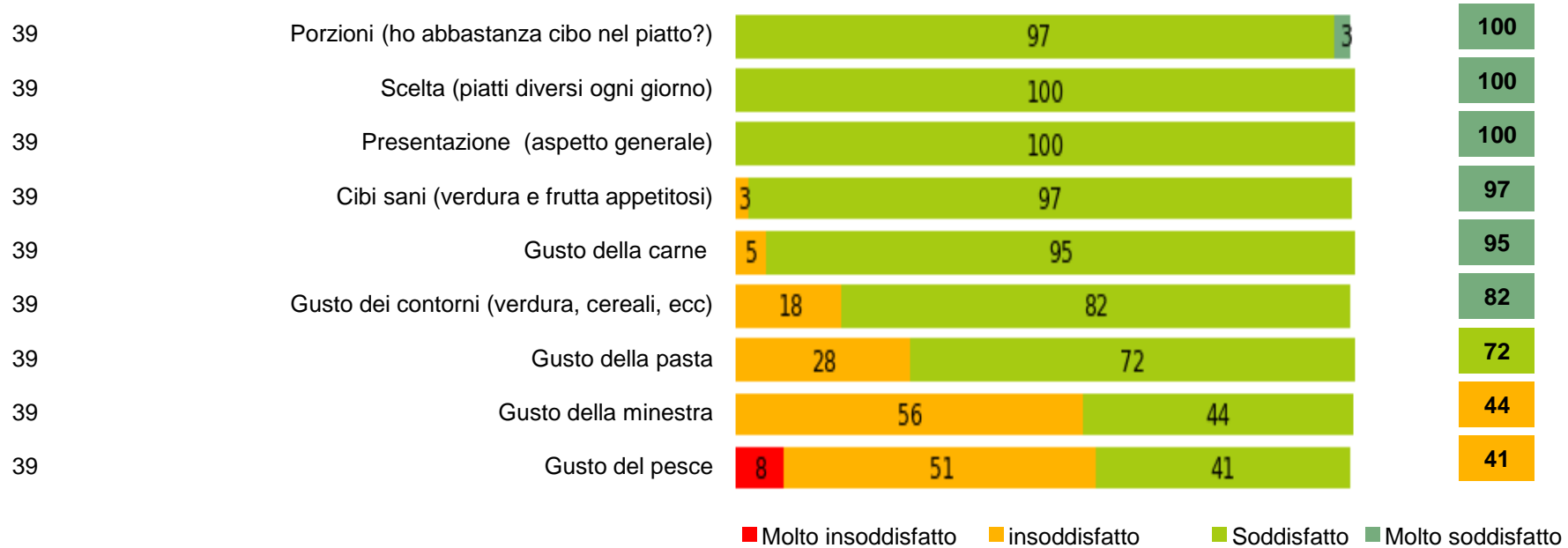
38 risposte

# Il pasto

## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto



Colori delle soglie

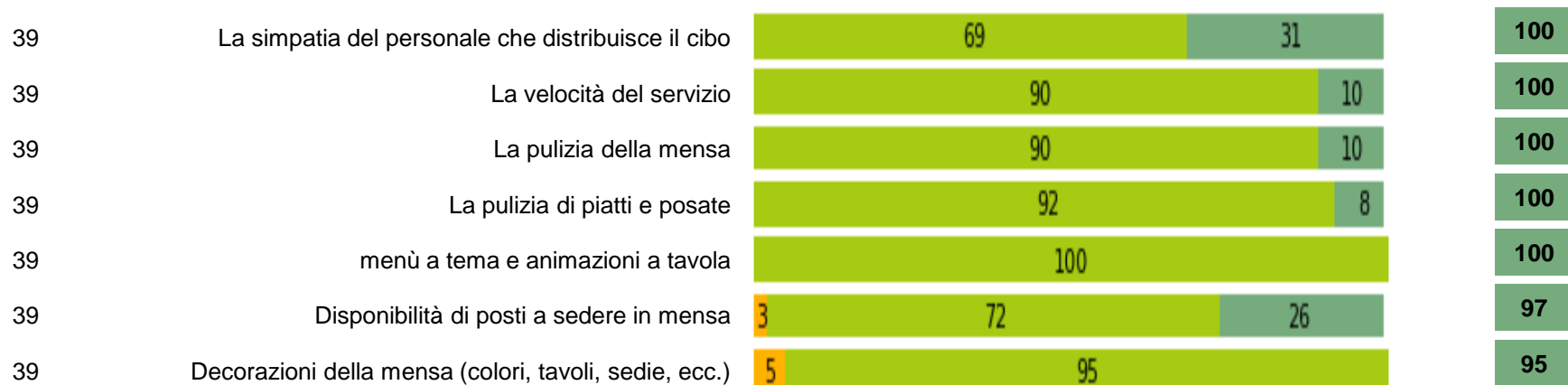
- 81-100%
- 61-80%
- 41-60%
- 0-40%

# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

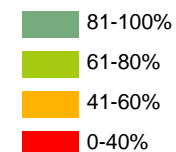
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto 
 ■ insoddisfatto 
 ■ Soddisfatto 
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



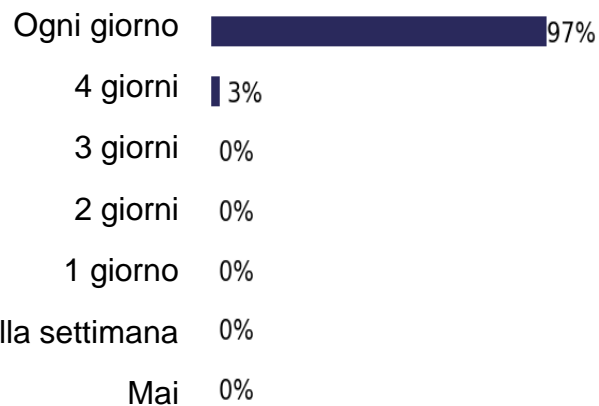
# Profilo dei consumatori

## Sei...



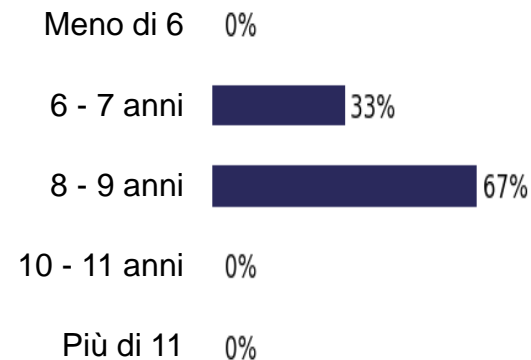
39 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



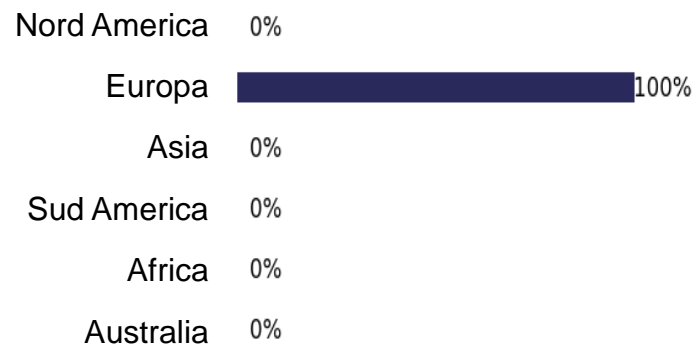
38 risposte

## Quanti anni hai?



39 risposte

## Da dove vieni?



39 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	38	19	20	39	0	38	0	0	39	0
Soddisfazione globale	100	100	100	100		100			100	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	100	100	100	100		100			100	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	100	100	100	100		100			100	
Presentazione (aspetto generale)	100	100	100	100		100			100	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	97	100	95	97		97			97	
Gusto della carne	95	95	95	95		95			95	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	82	89	75	82		82			82	
Gusto della pasta	72	79	65	72		71			72	
Gusto della minestra	44	32	55	44		42			44	
Gusto del pesce	41	37	45	41		42			41	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	100	100	100	100		100			100	
La velocità del servizio	100	100	100	100		100			100	
La pulizia della mensa	100	100	100	100		100			100	
La pulizia di piatti e posate	100	100	100	100		100			100	
menù a tema e animazioni a tavola	100	100	100	100		100			100	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	97	100	95	97		97			97	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	95	100	90	95		95			95	

**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?)
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Gusto della carne

## Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Gusto della minestra