

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

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



Alfine di identificare i punti di miglioramento

Metodo:

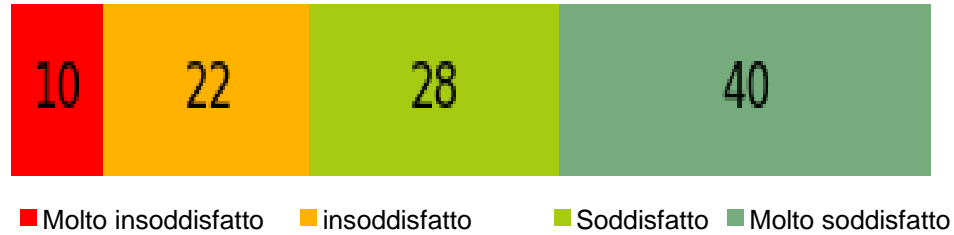
Tutti i consumatori hanno ricevuto un questionario cartaceo riguardante la ristorazione a scuola

Numero delle risposte 41

Data dell'indagine: Aprile 2018

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

Apr 2018

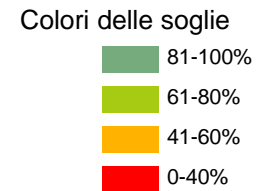
68

Apr 2017

70

40 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



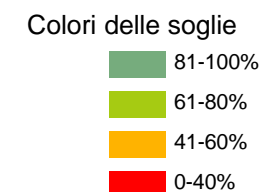
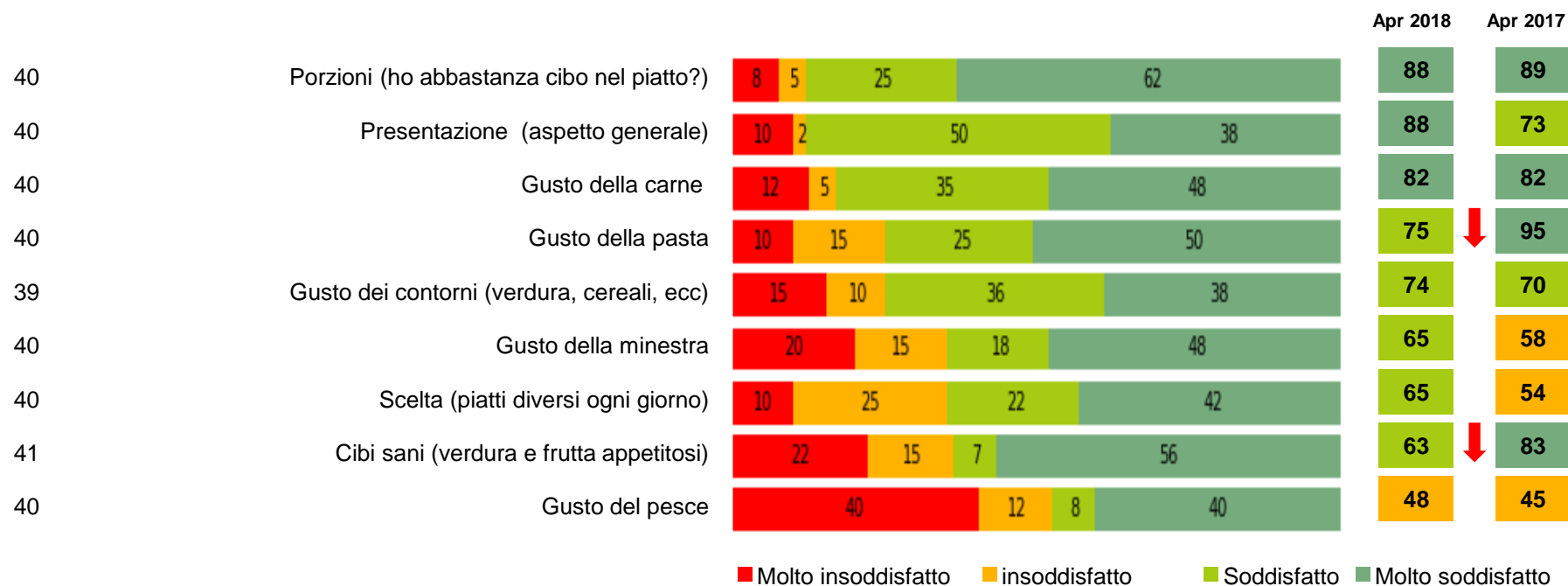
40 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

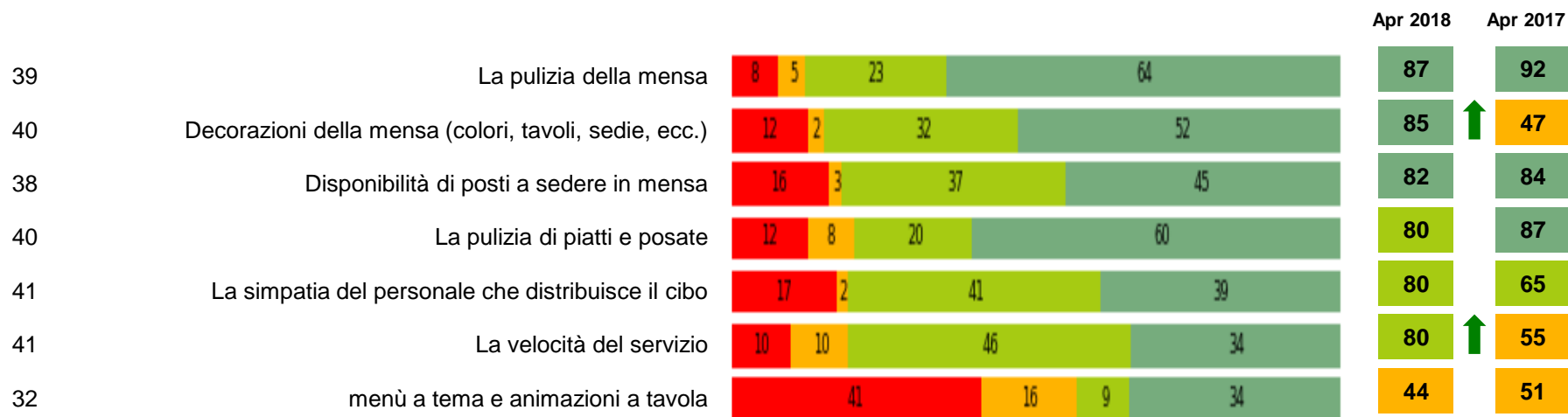


Il servizio

Cosa ne pensi di...

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto ■ insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie

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

Profilo dei consumatori

Sei...



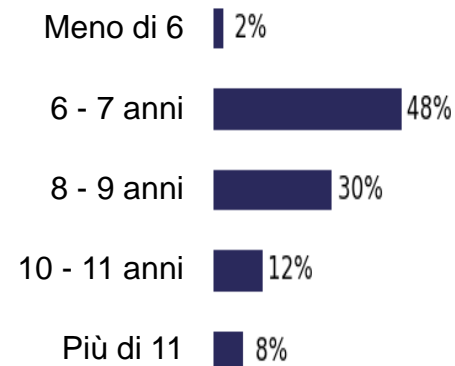
37 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



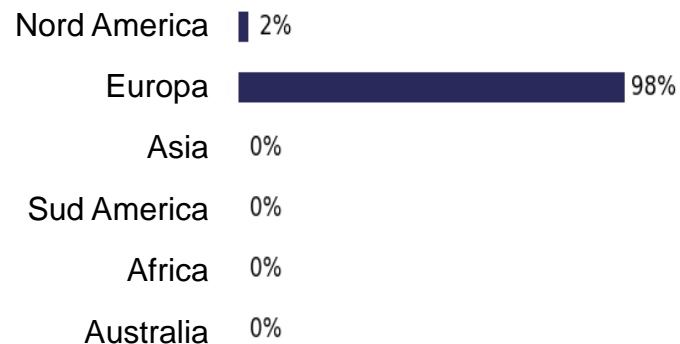
40 risposte

Quanti anni hai?



40 risposte

Da dove vieni?



40 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	40	17	20	32	8	32	7	1	39	1
Soddisfazione globale	68	65	75	78	25	78	29		68	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	88	81	95	97	50	94	71		87	
Presentazione (aspetto generale)	88	88	90	100	38	91	86		89	
Gusto della carne	82	76	90	97	25	91	57		84	
Gusto della pasta	75	65	85	84	38	81	57		76	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	74	69	80	87	25	81	57		76	
Gusto della minestra	65	59	70	75	25	78	14		66	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	65	59	70	72	38	75	29		66	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	63	59	75	72	38	75	29		64	
Gusto del pesce	48	41	55	59	0	59	0		47	
La pulizia della mensa	87	88	90	100	38	90	86		89	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	85	81	90	97	38	90	71		87	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	82	76	89	97	25	90	57		83	
La pulizia di piatti e posate	80	76	90	97	12	88	57		82	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	80	82	80	94	25	84	71		82	
La velocità del servizio	80	76	85	91	38	81	86		82	
menù a tema e animazioni a tavola	44	50	33	50	25	50	29		43	

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

- Gusto della carne
- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)
- Presentazione (aspetto generale)

Gli assi di miglioramento

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