

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

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



Alfine di identificare i punti di miglioramento

Metodo:

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

Numero delle risposte 57

Data dell'indagine: Aprile 2018

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

Apr 2018

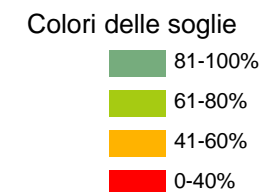
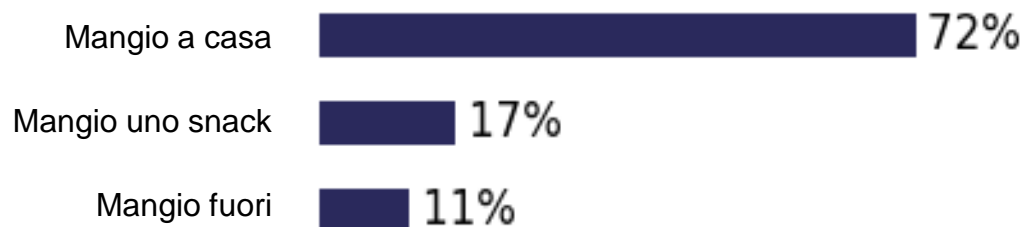
61

Apr 2017

60

56 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



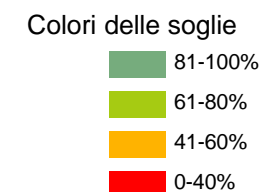
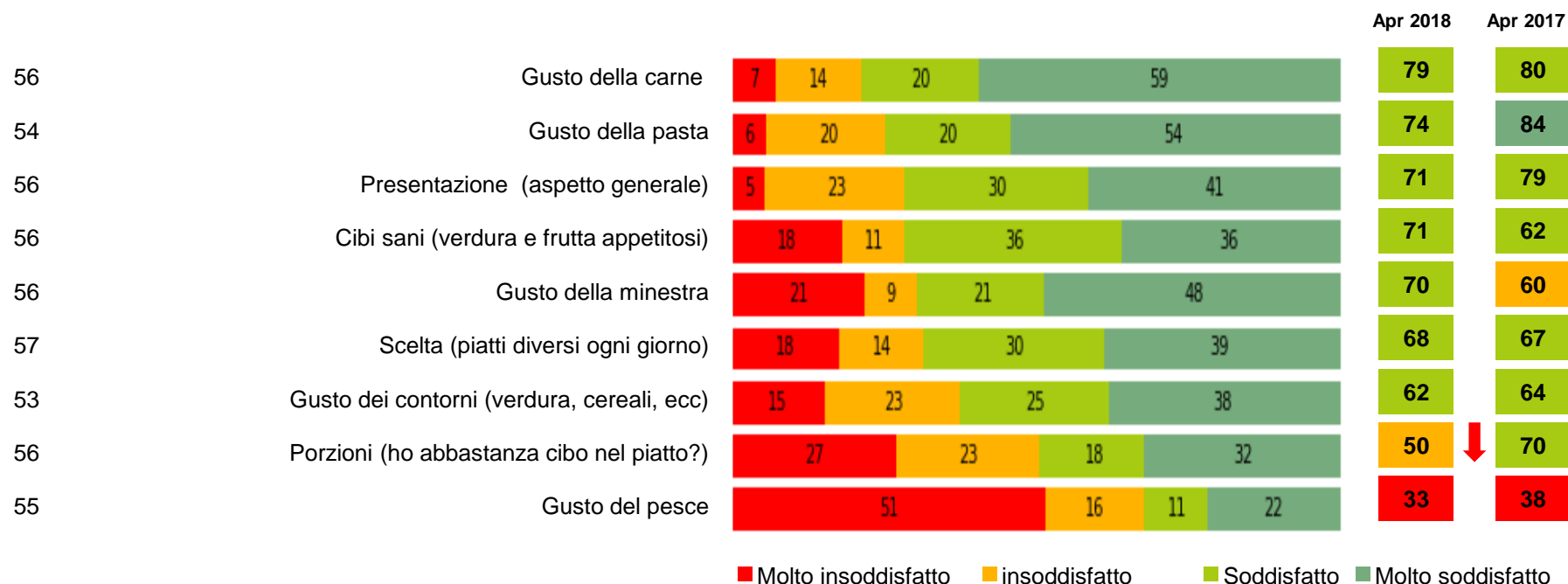
56 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

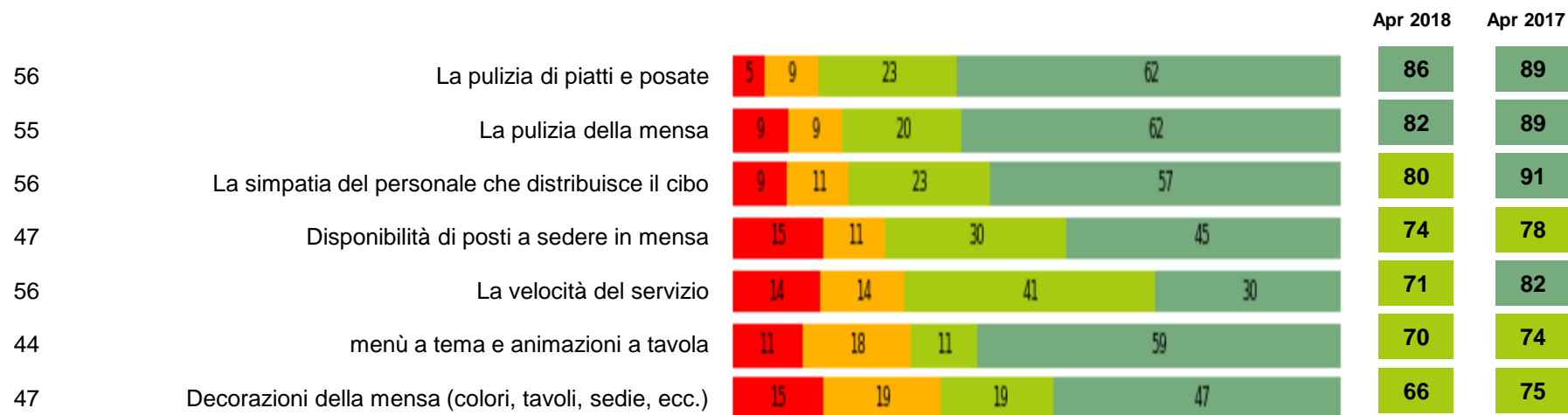


Il servizio

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%

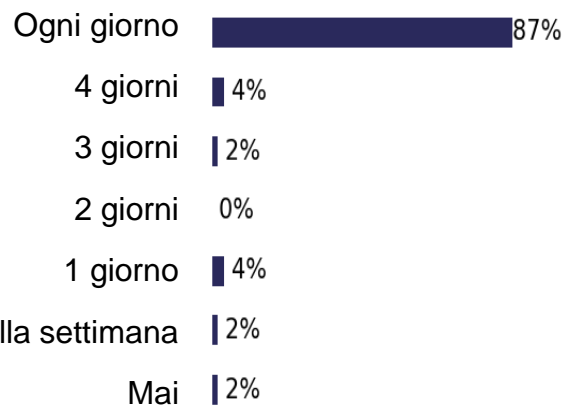
Profilo dei consumatori

Sei...



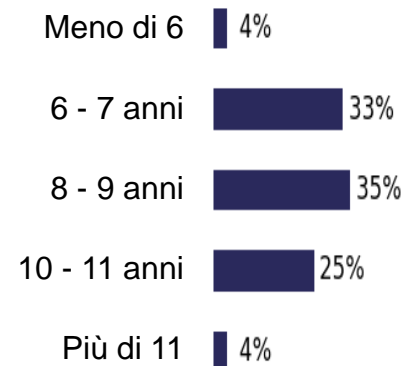
55 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



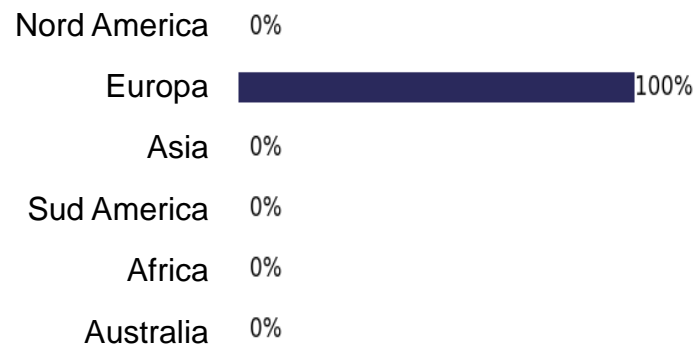
55 risposte

Quanti anni hai?



55 risposte

Da dove vieni?



54 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	56	31	24	39	16	50	3	2	54	0
Soddisfazione globale	61	61	62	74	25	62			61	
Gusto della carne	79	84	71	85	69	78			78	
Gusto della pasta	74	77	70	82	60	73			73	
Presentazione (aspetto generale)	71	74	67	82	44	72			72	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	71	65	79	77	56	70			70	
Gusto della minestra	70	68	75	72	69	70			69	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	68	68	71	74	56	64			67	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	62	69	57	70	40	62			63	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	50	55	46	56	31	48			48	
Gusto del pesce	33	37	29	42	6	33			34	
La pulizia di piatti e posate	86	81	92	85	88	86			85	
La pulizia della mensa	82	77	88	82	81	82			81	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	80	77	83	90	56	78			80	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	74	69	88	68	88	71			74	
La velocità del servizio	71	71	71	74	69	68			70	
menù a tema e animazioni a tavola	70	72	64	74	62	68			70	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	66	46	94	60	75	63			64	

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
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- La pulizia di piatti e posate

Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)