

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

## 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



## Alfine di identificare i punti di miglioramento

### Metodo:

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

**Numero delle risposte 54**

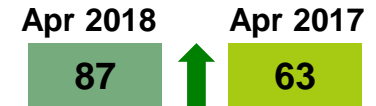
**Data dell'indagine: Aprile 2018**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

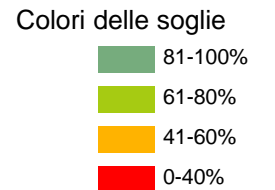


% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto



52 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



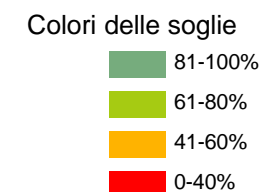
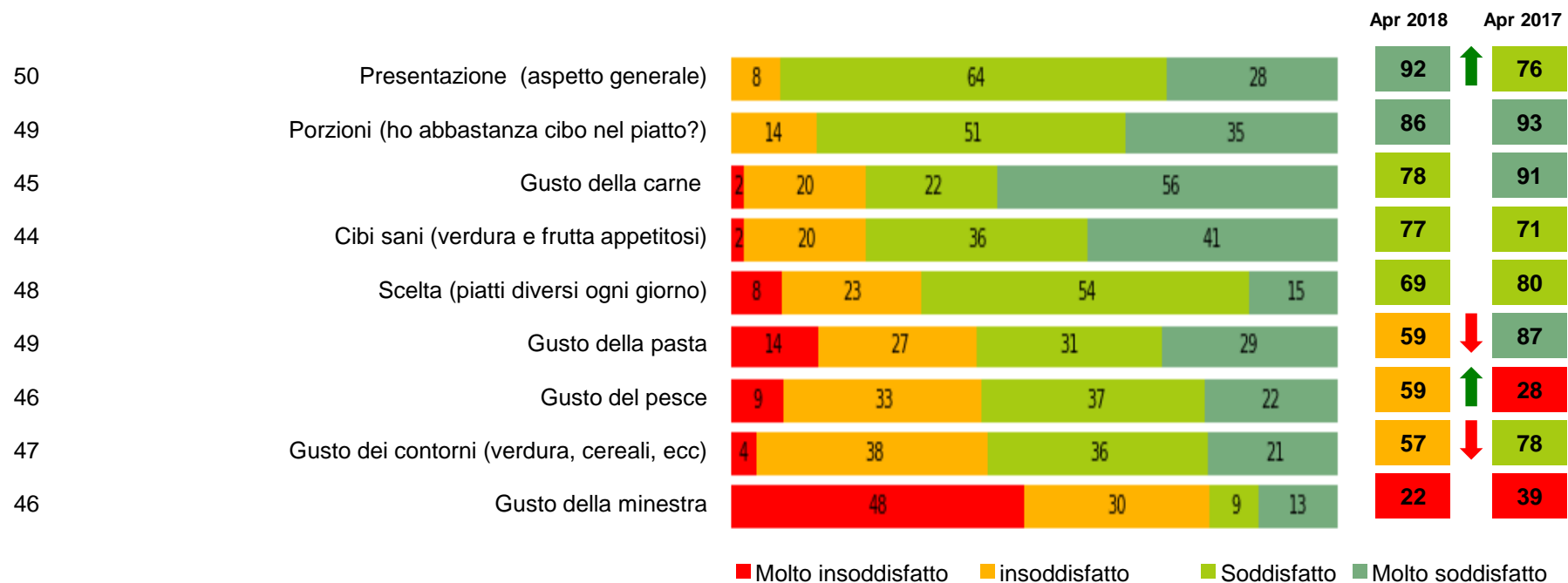
52 risposte

# Il pasto

## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto

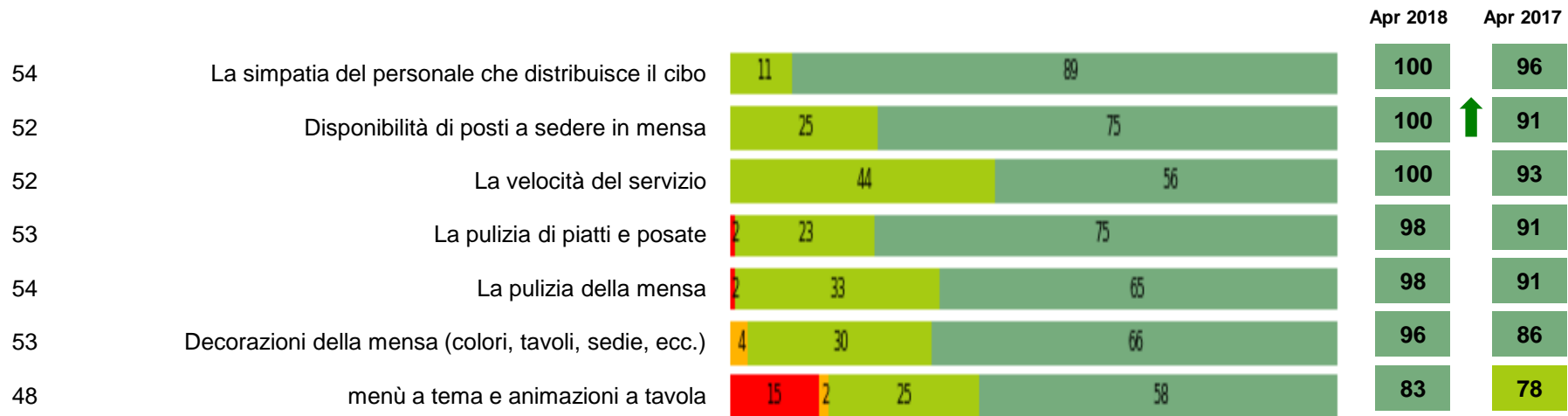


# Il servizio

## 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%

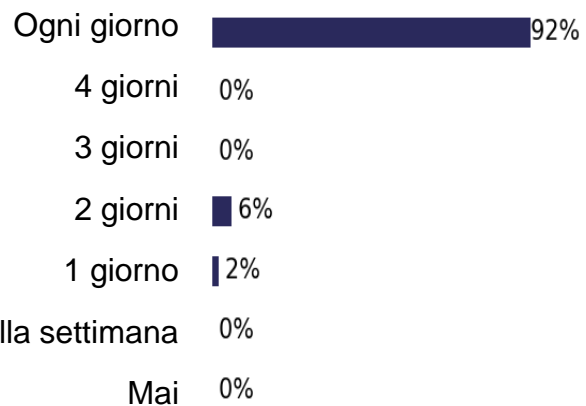
# Profilo dei consumatori

## Sei...



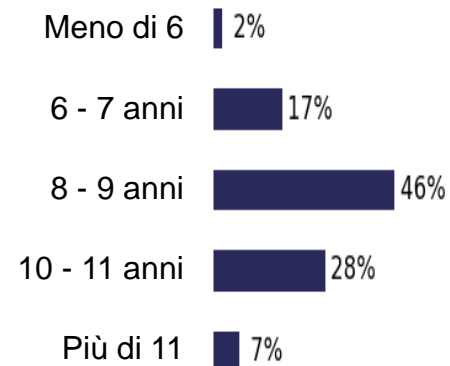
52 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



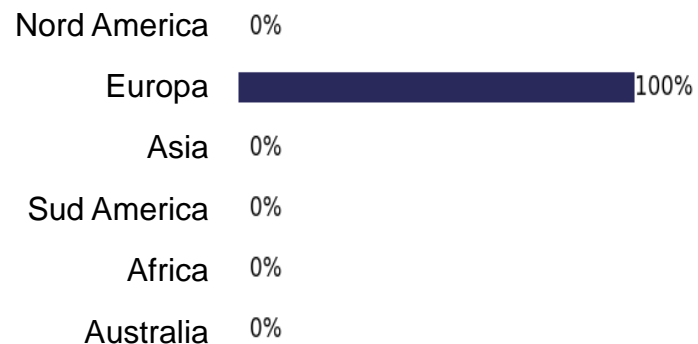
53 risposte

## Quanti anni hai?



46 risposte

## Da dove vieni?



27 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	52	22	30	30	16	49	4	0	27	0
Soddisfazione globale	87	75	97	89	88	85			88	
Presentazione (aspetto generale)	92	89	93	96	94	91			96	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	86	84	86	81	100	85			92	
Gusto della carne	78	67	84	80	93	79			92	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	77	78	79	71	100	76			84	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	69	78	64	73	71	67			71	
Gusto della pasta	59	58	64	48	93	60			88	
Gusto del pesce	59	71	56	65	53	58			69	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	57	56	63	50	87	59			85	
Gusto della minestra	22	22	23	31	13	19			35	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	100	100	100	100	100	100			100	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	100	100	100	100	100	100			100	
La velocità del servizio	100	100	100	100	100	100			100	
La pulizia di piatti e posate	98	100	100	100	100	98			100	
La pulizia della mensa	98	100	100	100	100	98			100	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	96	95	97	100	88	98			93	
menù a tema e animazioni a tavola	83	75	92	81	93	84			67	

**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
- Presentazione (aspetto generale)
- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)

## Gli assi di miglioramento

- Gusto della minestra
- Gusto del pesce
- Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)