

# 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

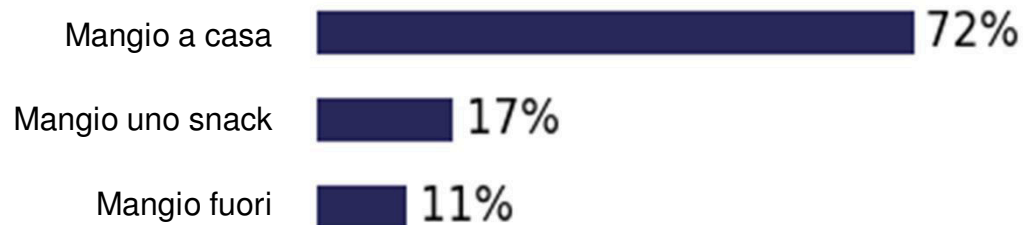
61

Apr 2017

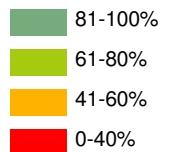
60

56 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



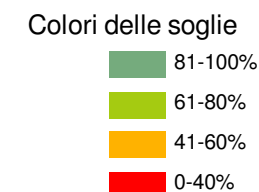
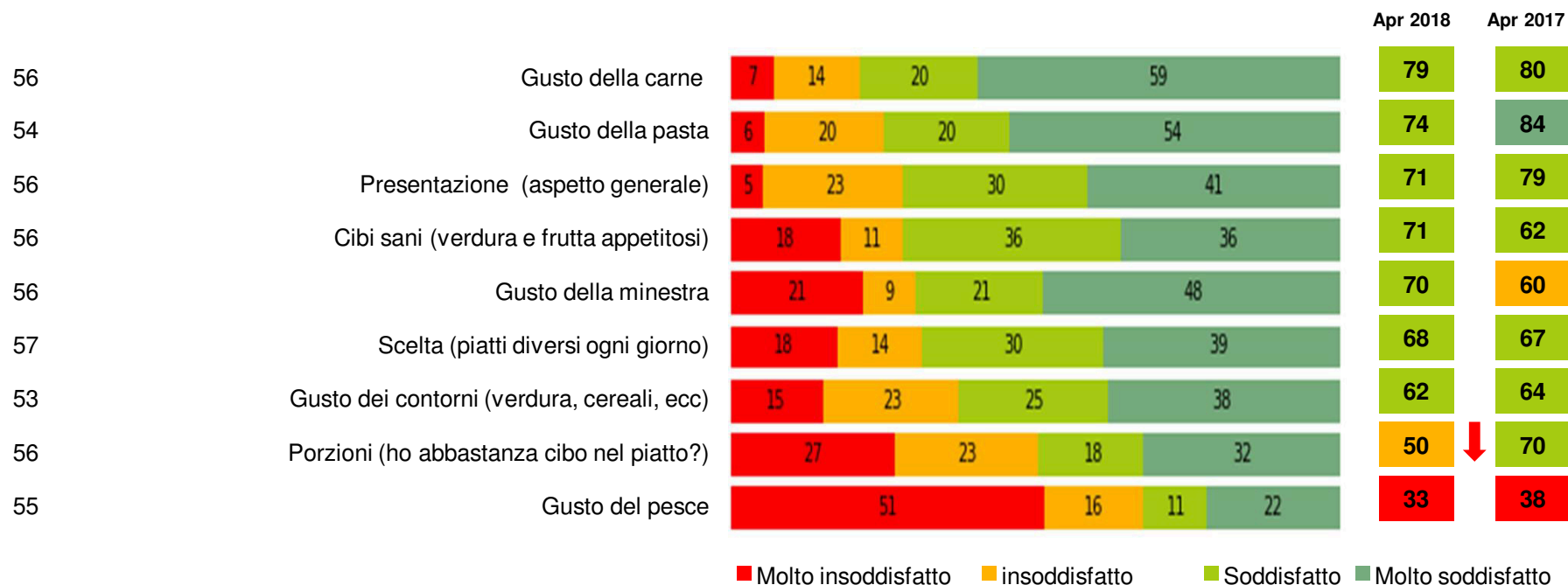
56 risposte

# Il pasto

## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

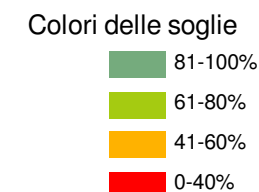
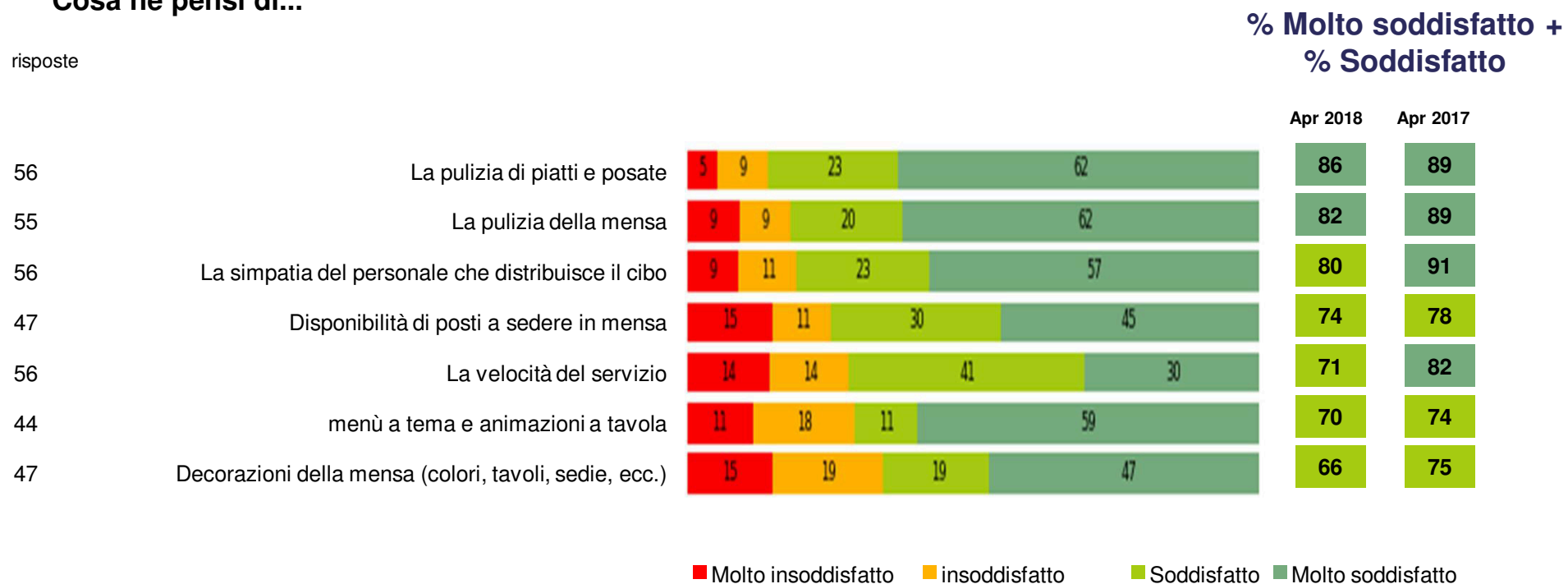
**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

n° risposte



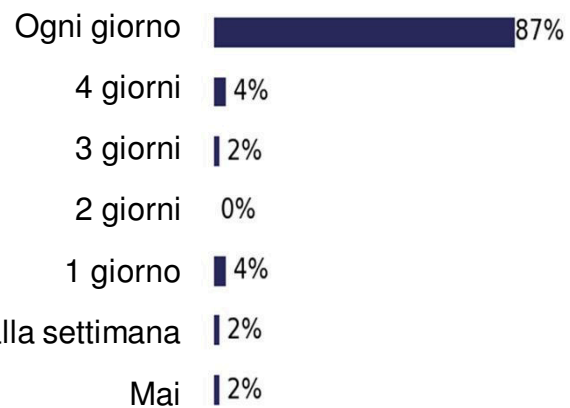
# Profilo dei consumatori

## Sei...



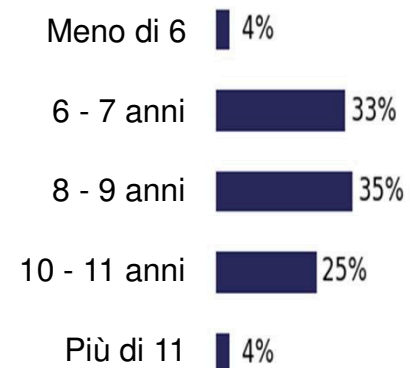
55 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



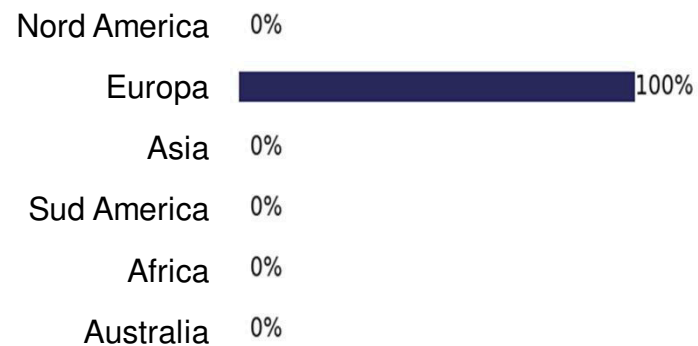
55 risposte

## 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?)



# Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

## primaria Is Meis

IT003791(02435)

# 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 63**

**Data dell'indagine: Aprile 2018**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

Apr 2018

95

Apr 2017

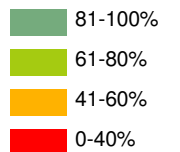
95

60 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie

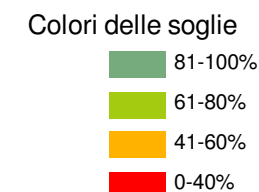
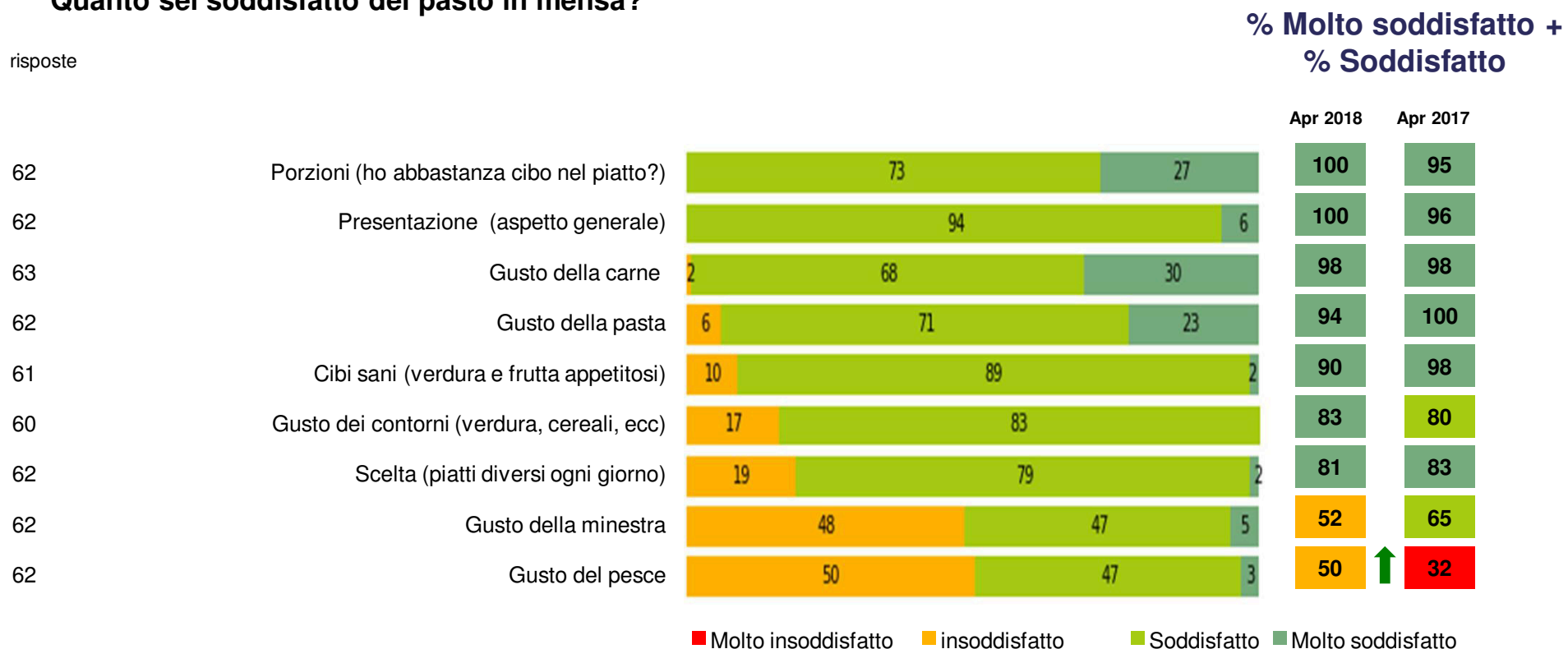


60 risposte

# Il pasto

## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

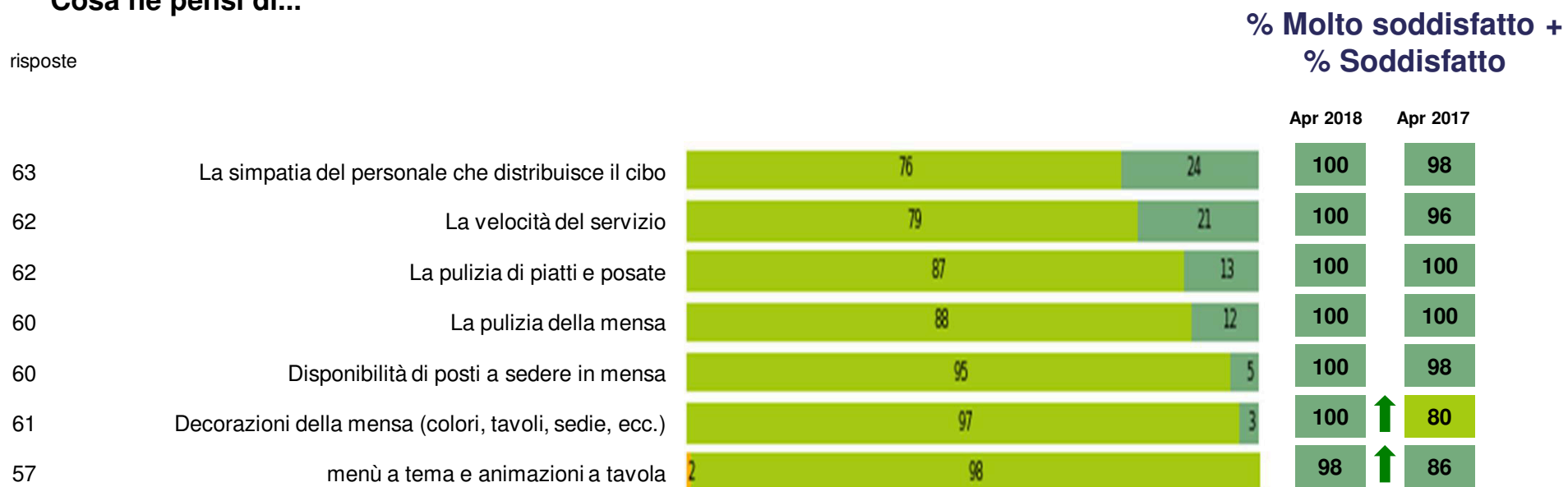
n° risposte



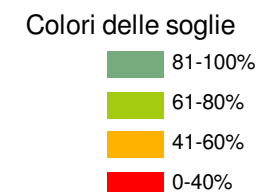
# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

n° risposte



■ Molto insoddisfatto 
 ■ insoddisfatto 
 ■ Soddisfatto 
 ■ Molto soddisfatto



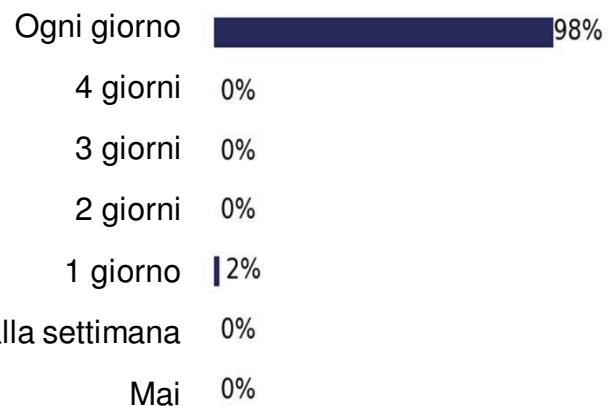
# Profilo dei consumatori

## Sei...



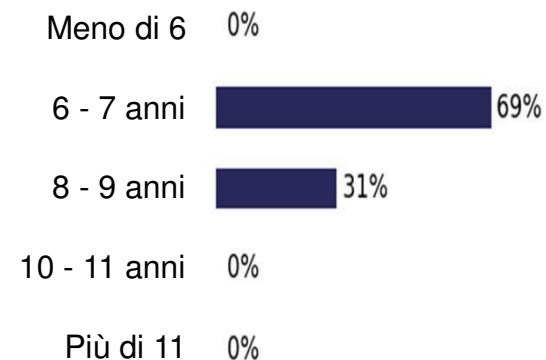
60 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



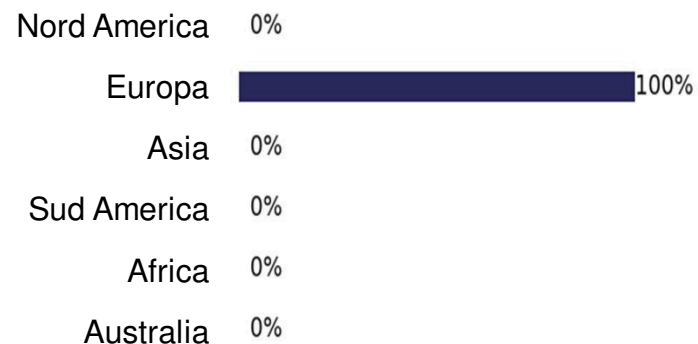
63 risposte

## Quanti anni hai?



59 risposte

## Da dove vieni?



5 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	60	29	31	59	0	62	1	0	5	0
Soddisfazione globale	95	93	96	95		95				
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	100	100	100	100		100				
Presentazione (aspetto generale)	100	100	100	100		100				
Gusto della carne	98	100	97	98		98			100	
Gusto della pasta	94	93	94	93		93				
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	90	93	90	89		90				
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	83	82	86	82		85				
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	81	79	83	79		80				
Gusto della minestra	52	38	63	50		52			20	
Gusto del pesce	50	45	50	47		51			20	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	100	100	100	100		100			100	
La velocità del servizio	100	100	100	100		100				
La pulizia di piatti e posate	100	100	100	100		100				
La pulizia della mensa	100	100	100	100		100				
Disponibilità di posti a sedere in mensa	100	100	100	100		100			100	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	100	100	100	100		100				
menù a tema e animazioni a tavola	98	96	100	98		98				

**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

- Gusto del pesce
- Gusto della minestra