

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

COMUNE CARBONIA

IT003791

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 315

Data dell'indagine: Aprile 2018

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

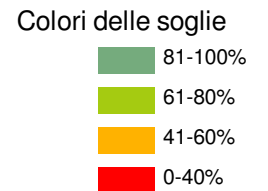


**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



308 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



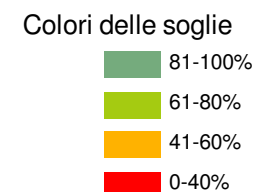
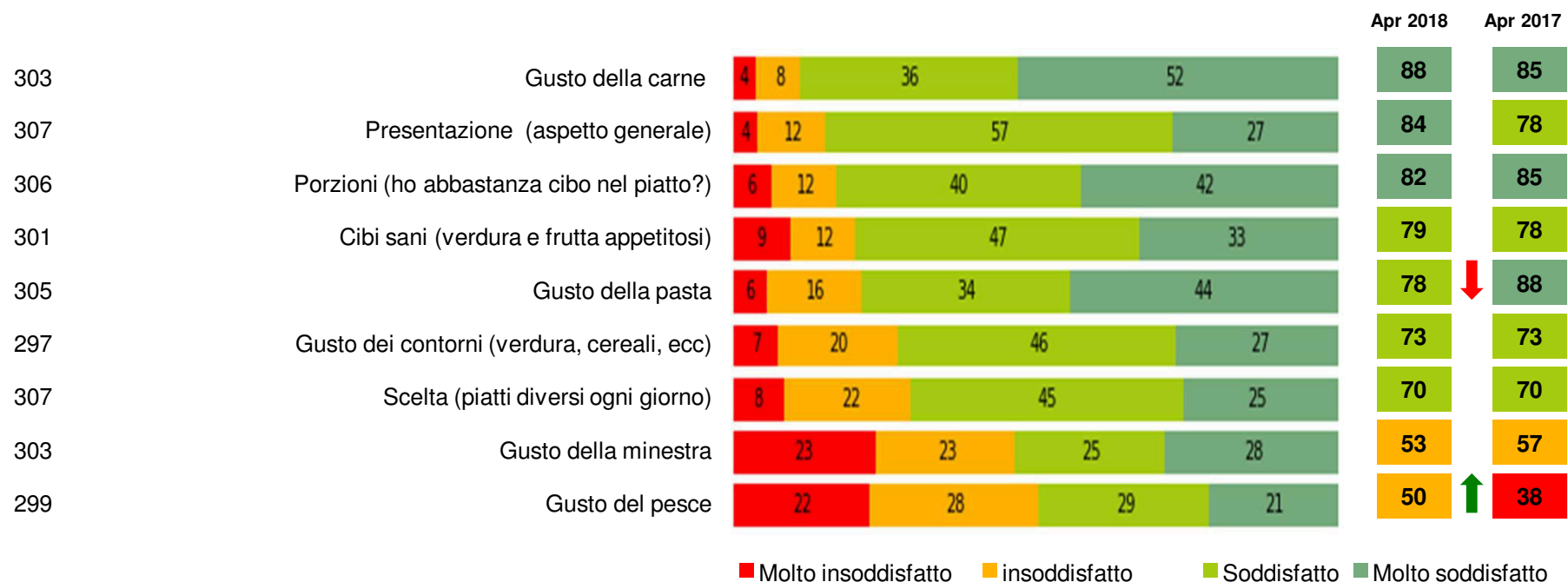
308 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

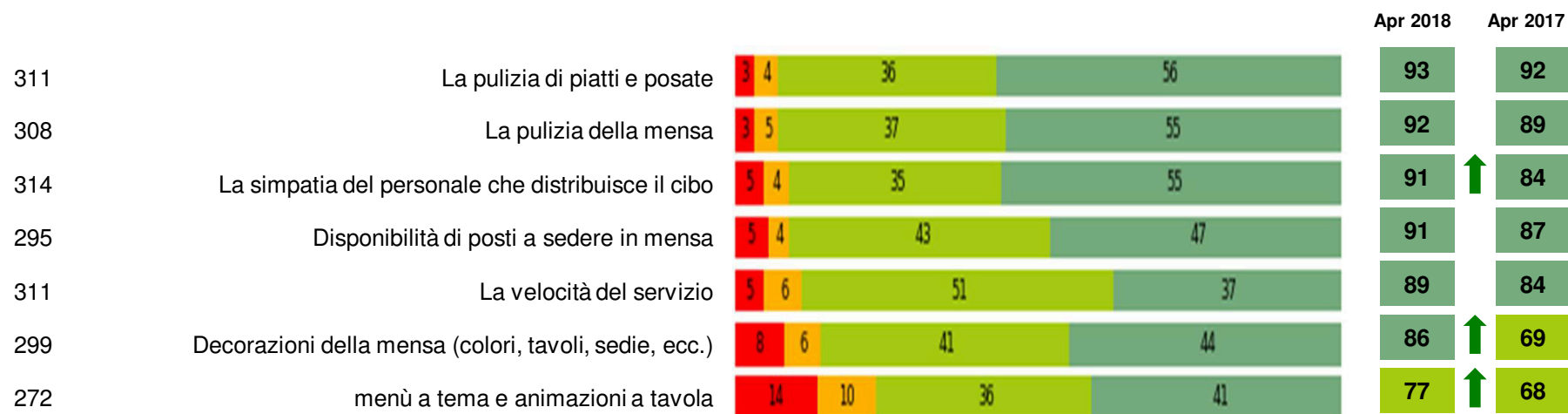


Il servizio

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%

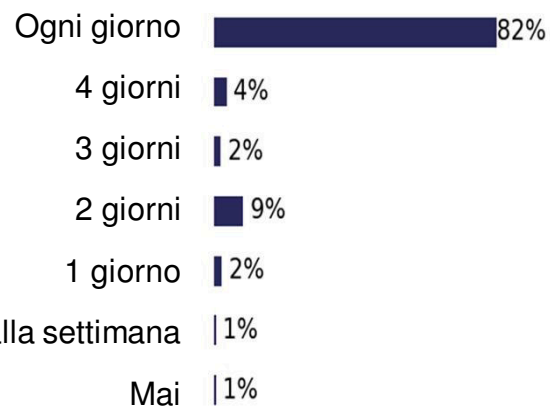
Profilo dei consumatori

Sei...



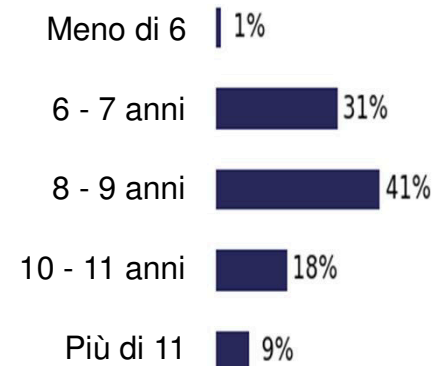
302 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



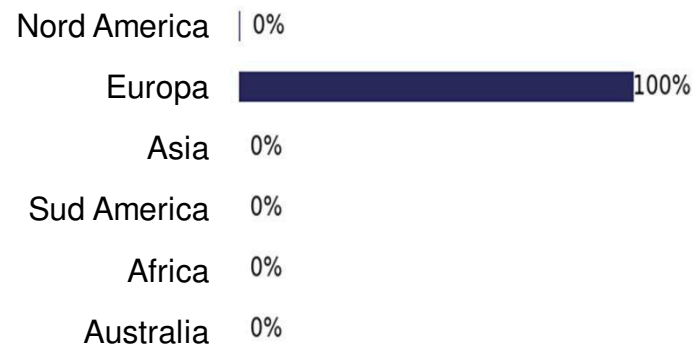
293 risposte

Quanti anni hai?



300 risposte

Da dove vieni?



224 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	308	146	156	220	80	251	38	4	223	1
Soddisfazione globale	79	74	84	85	61	83	63		74	
Gusto della carne	88	88	89	93	78	89	79		89	
Presentazione (aspetto generale)	84	84	84	91	65	90	62		81	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	82	79	84	88	65	83	74		77	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	79	77	83	80	78	81	77		78	
Gusto della pasta	78	79	78	82	71	81	65		80	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	73	74	73	77	65	75	64		75	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	70	67	73	74	60	70	66		67	
Gusto della minestra	53	50	56	59	41	58	31		58	
Gusto del pesce	50	51	49	55	35	53	29		50	
La pulizia di piatti e posate	93	90	96	95	85	94	87		91	
La pulizia della mensa	92	91	94	96	81	92	92		90	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	91	88	93	97	72	92	84		88	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	91	89	94	94	82	92	78		88	
La velocità del servizio	89	87	90	92	79	90	82		85	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	86	78	92	90	71	88	72		81	
menù a tema e animazioni a tavola	77	75	78	80	68	82	60		68	

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
- Gusto della minestra