

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

COMUNE DI OSSONA

IT004454

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 227

Data dell'indagine: Aprile 2018

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

Apr 2018

83

Apr 2017

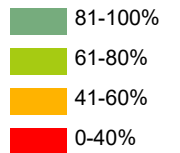
84

225 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



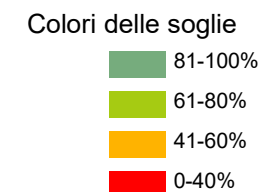
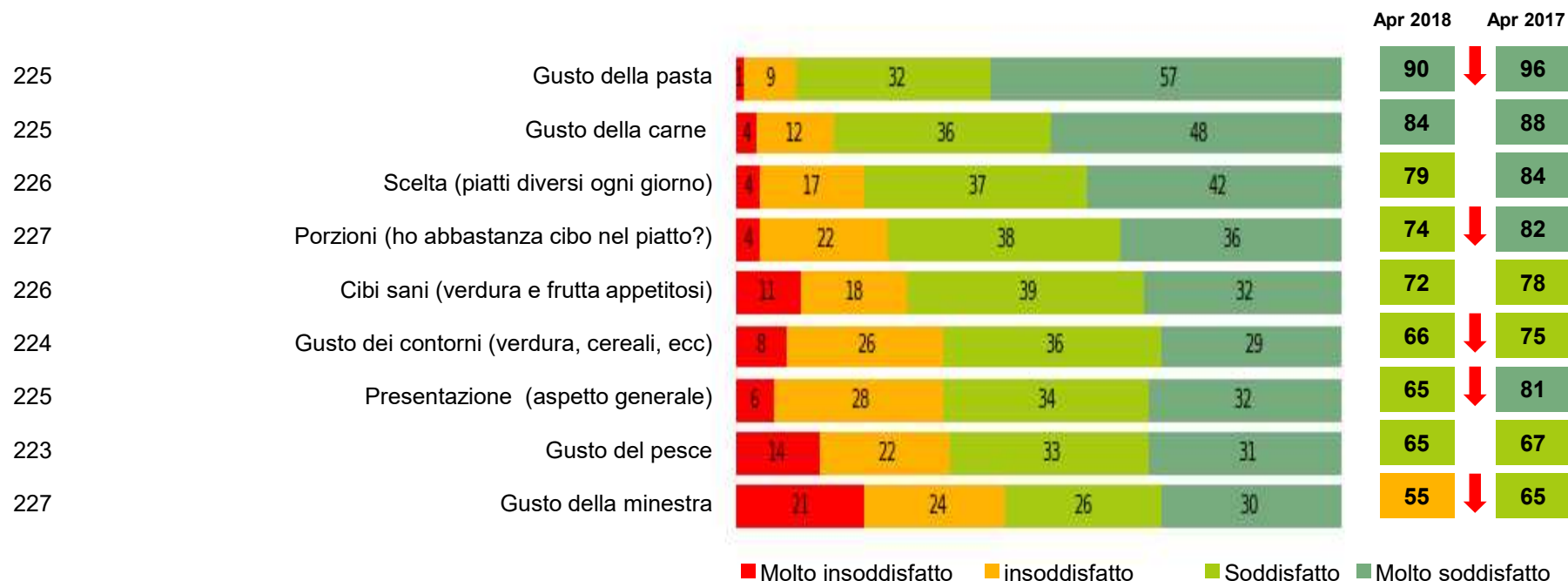
225 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

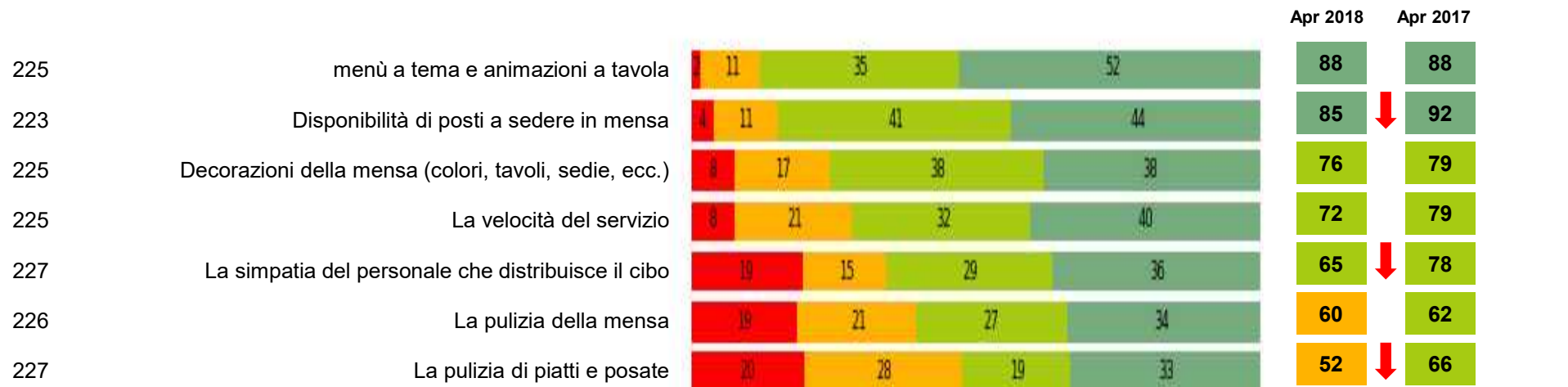
% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto



Il servizio

Cosa ne pensi di...

n° risposte



■ Molto insoddisfatto ■ insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie

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

Profilo dei consumatori

Sei...



224 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



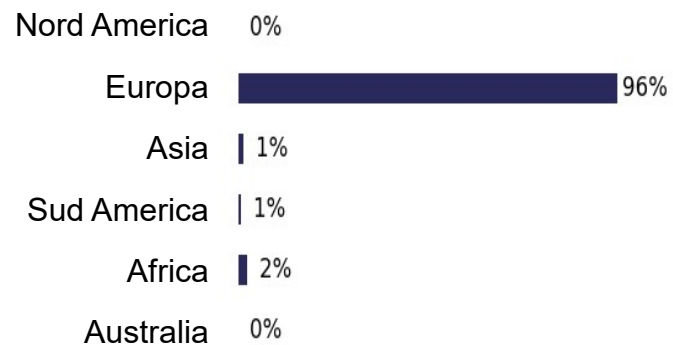
227 risposte

Quanti anni hai?



226 risposte

Da dove vieni?



222 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	225	118	106	101	125	159	68	0	212	10
Soddisfazione globale	83	84	81	91	76	89	69		82	90
Gusto della pasta	90	91	88	94	86	92	84		90	80
Gusto della carne	84	82	87	89	81	90	70		85	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	79	79	79	87	73	85	65		78	100
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	74	74	75	88	63	79	63		75	80
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	72	68	75	78	66	75	63		73	70
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	66	65	66	76	57	76	41		66	70
Presentazione (aspetto generale)	65	69	63	87	49	82	28		65	80
Gusto del pesce	65	66	64	69	61	74	42		65	70
Gusto della minestra	55	47	64	66	46	62	38		56	30
menù a tema e animazioni a tavola	88	88	88	94	83	94	73		88	90
Disponibilità di posti a sedere in mensa	85	82	88	88	83	87	79		86	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	76	72	79	82	71	82	60		76	80
La velocità del servizio	72	69	74	91	56	84	43		72	60
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	65	60	71	82	51	79	34		65	70
La pulizia della mensa	60	62	58	91	35	78	18		60	60
La pulizia di piatti e posate	52	53	52	81	30	69	13		53	50

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)
- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)

Gli assi di miglioramento

- La pulizia di piatti e posate
- Presentazione (aspetto generale)
- Gusto del pesce