

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

## SCUOLA PRIMARIA

IT004454(02813)

## 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 153**

**Data dell'indagine: Aprile 2018**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

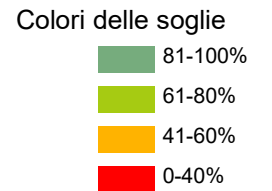


**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

Apr 2018	Apr 2017
89	93

152 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



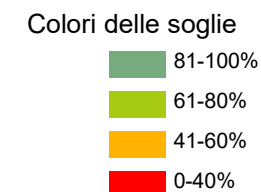
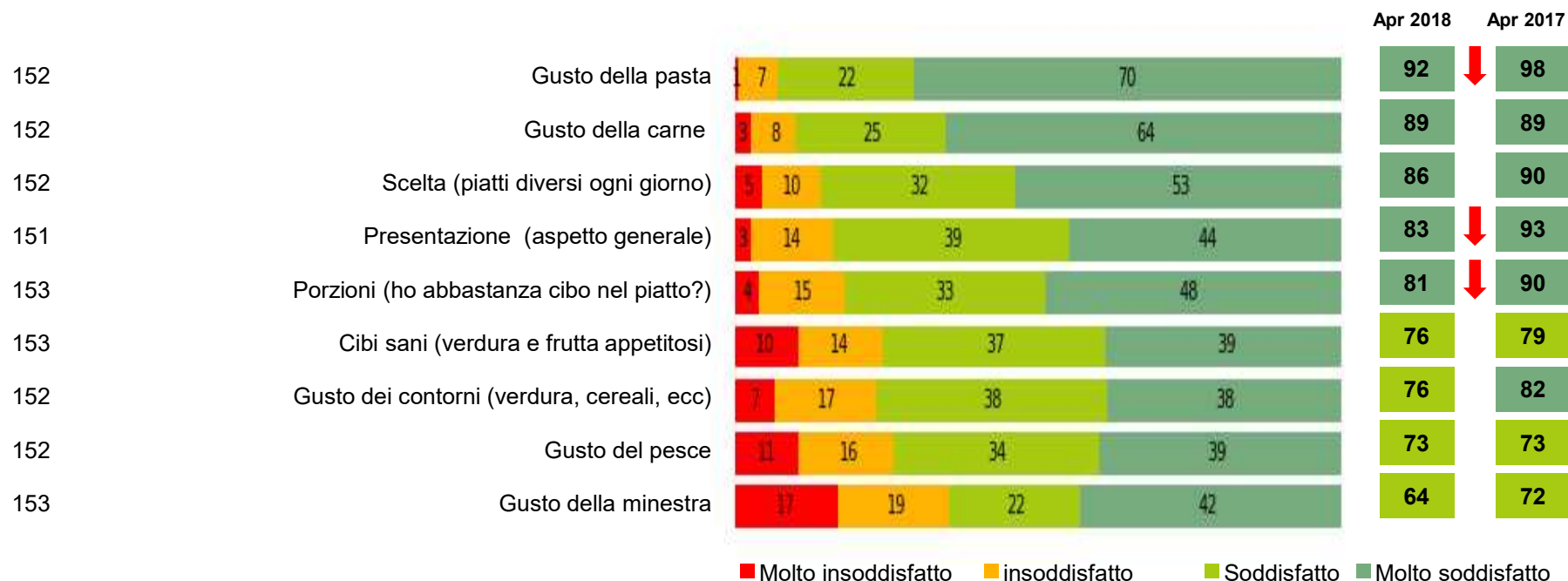
152 risposte

# Il pasto

## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

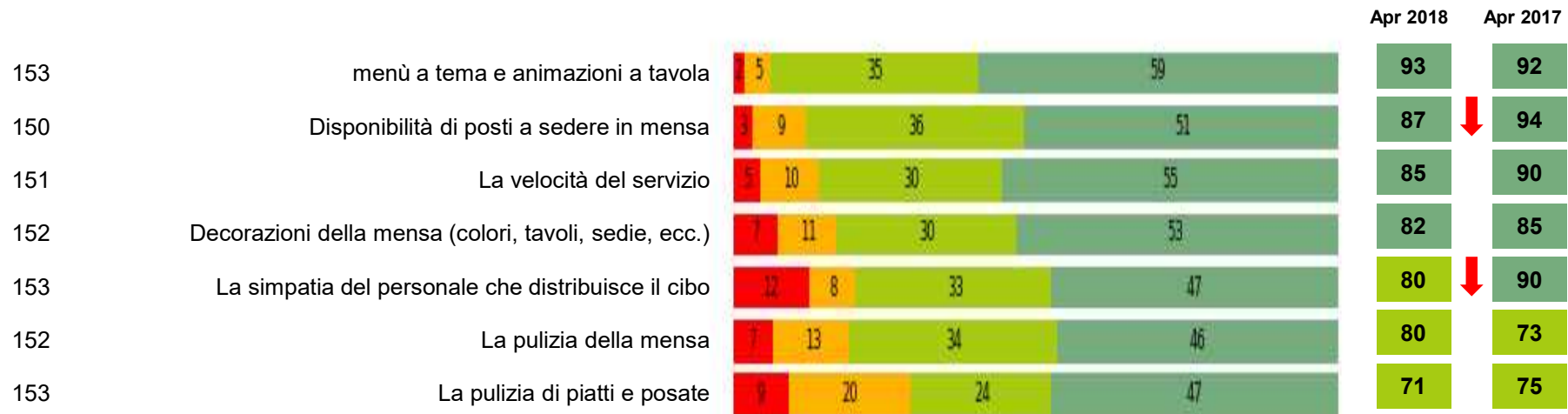


# Il servizio

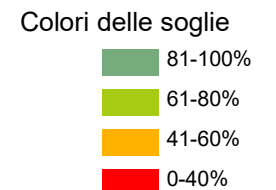
## Cosa ne pensi di...

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto ■ insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto



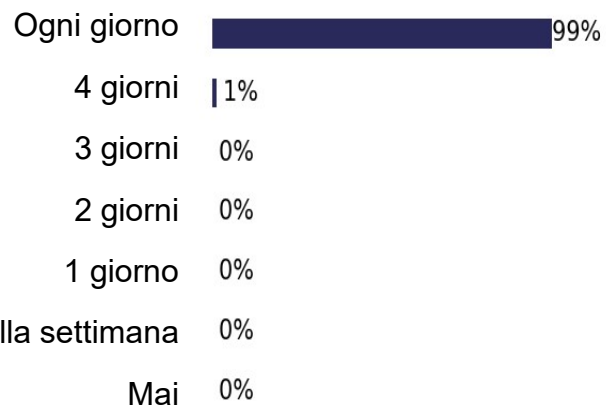
# Profilo dei consumatori

## Sei...



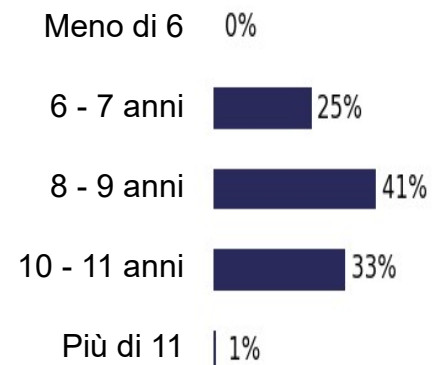
153 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



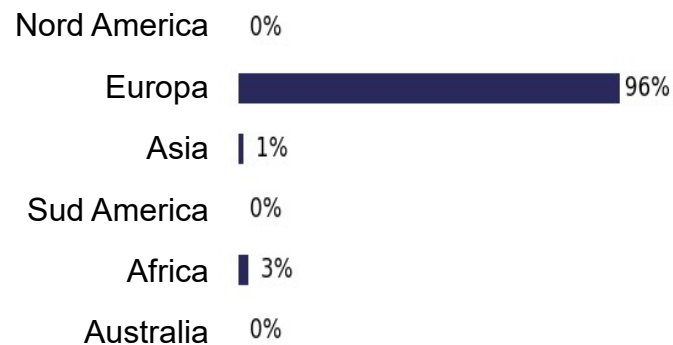
153 risposte

## Quanti anni hai?



153 risposte

## Da dove vieni?



151 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	152	76	77	101	52	153	0	0	145	6
Soddisfazione globale	89	91	88	91	86	89			89	
Gusto della pasta	92	95	90	94	88	92			92	
Gusto della carne	89	89	89	89	90	89			90	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	86	85	86	87	83	86			85	
Presentazione (aspetto generale)	83	86	81	87	77	83			83	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	81	83	79	88	67	81			81	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	76	71	81	78	71	76			77	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	76	76	76	76	76	76			76	
Gusto del pesce	73	71	75	69	80	73			72	
Gusto della minestra	64	61	68	66	60	64			65	
menù a tema e animazioni a tavola	93	95	92	94	92	93			93	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	87	84	91	88	87	87			88	
La velocità del servizio	85	82	88	91	75	85			85	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	82	79	86	82	82	82			82	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	80	78	82	82	75	80			80	
La pulizia della mensa	80	87	74	91	59	80			80	
La pulizia di piatti e posate	71	74	68	81	50	71			71	

**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
- Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)
- Gusto del pesce