

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2014

# COMUNE CORBETTA

IT002637

## 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



### Al fine di identificare i punti di miglioramento

#### Metodo:

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

**Numero delle risposte 750**

**Data dell'indagine: Aprile 2014**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

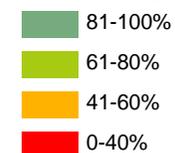
**75**

705 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



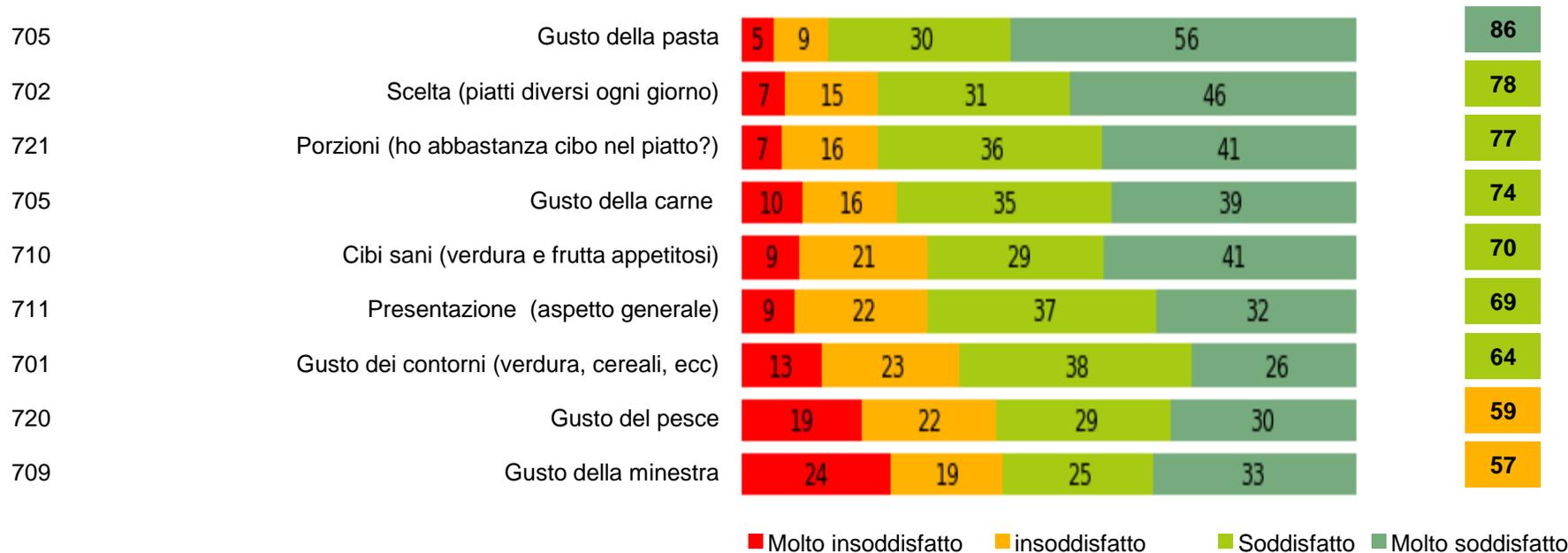
705 risposte

# Il pasto

## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto

n° risposte



Colori delle soglie



# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



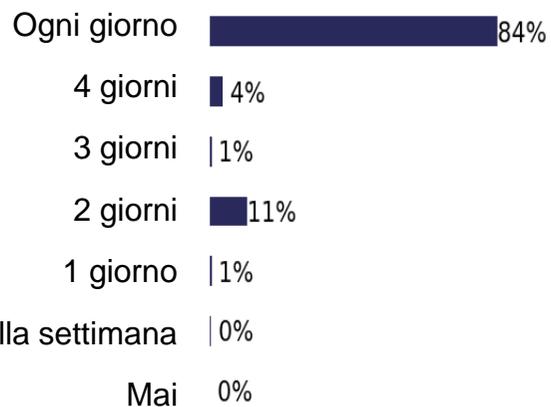
# Profilo dei consumatori

## Sei...



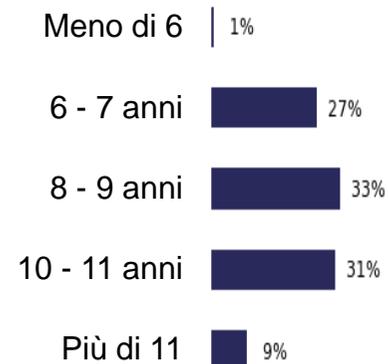
722 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



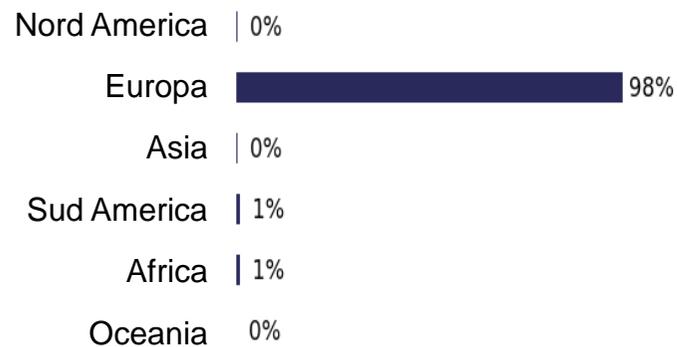
724 risposte

## Quanti anni hai?



734 risposte

## Da dove vieni?



706 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	705	338	383	438	295	633	87	3	688	17
Soddisfazione globale	75	76	74	86	56	78	50	67	74	93
Gusto della pasta	86	87	85	90	79	88	69	67	85	100
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	78	77	78	88	62	83	37	50	78	81
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	77	76	79	89	61	80	60	67	77	69
Gusto della carne	74	78	73	81	64	78	45	50	74	79
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	70	70	70	84	48	74	44	50	70	69
Presentazione (aspetto generale)	69	69	70	79	53	73	42	50	68	88
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	64	67	62	75	49	68	35	33	65	81
Gusto del pesce	59	64	54	66	49	62	39	0	58	75
Gusto della minestra	57	57	57	65	46	61	35	33	57	62
menù a tema e animazioni a tavola	83	84	83	89	73	88	50	25	83	81
Disponibilità di posti a sedere in mensa	80	79	80	91	62	82	67	75	79	81
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	80	81	79	90	64	83	59	67	80	81
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	79	80	78	86	69	82	58	25	79	81
La pulizia di piatti e posate	79	81	77	91	60	84	42	50	78	87
La pulizia della mensa	77	77	78	86	63	82	42	50	76	75
La velocità del servizio	72	74	71	82	58	76	51	50	72	81

**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

- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Gusto della carne

## Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)
- Presentazione (aspetto generale)