

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

primaria Cortoghiana

IT003791(02430)

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 35

Data dell'indagine: Aprile 2018

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

Apr 2018

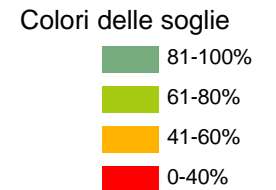
77

Apr 2017

73

35 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



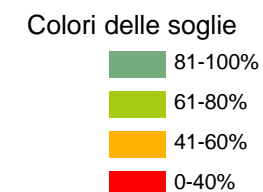
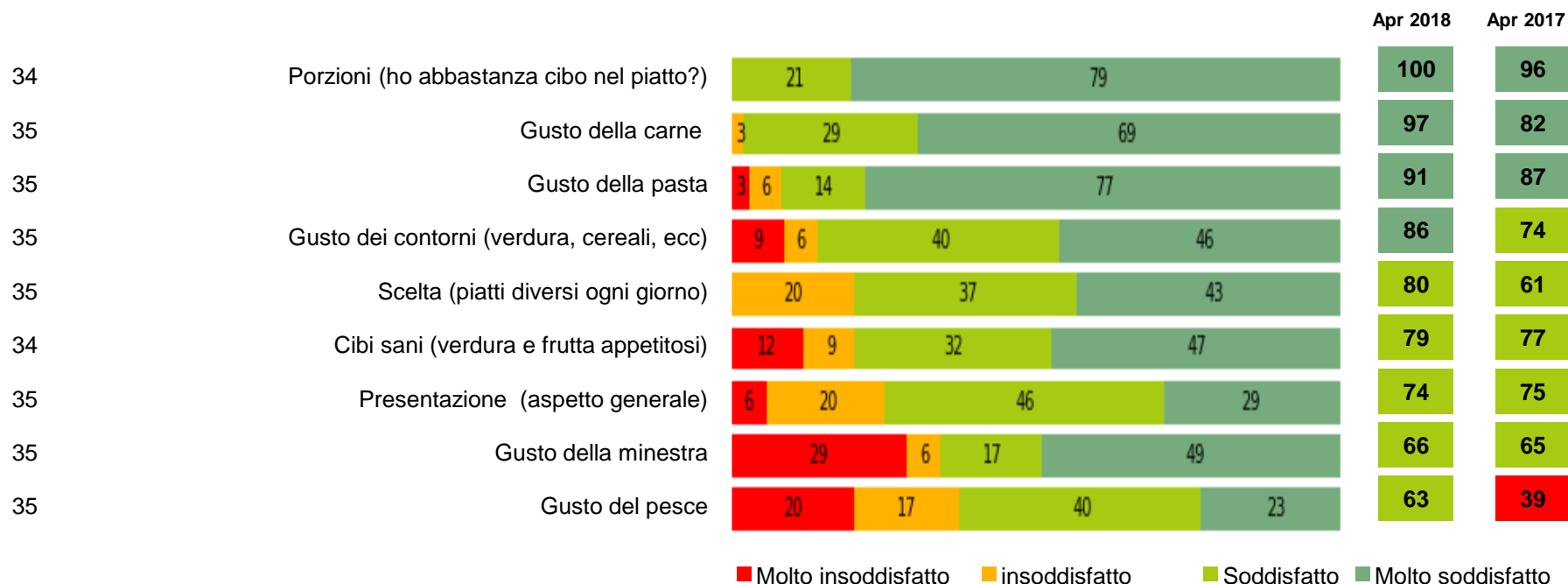
35 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

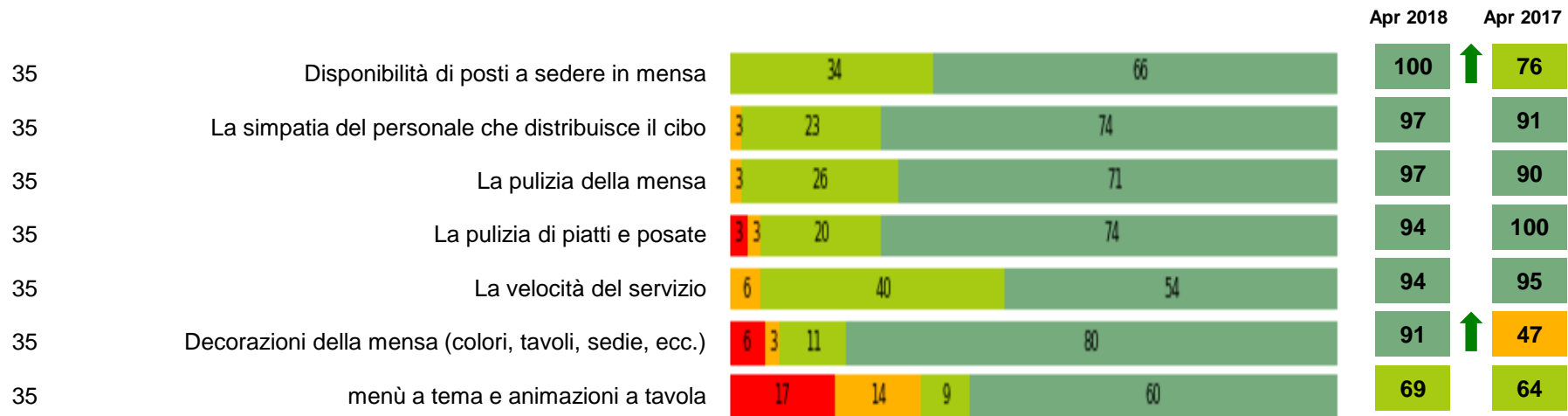


Il servizio

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%

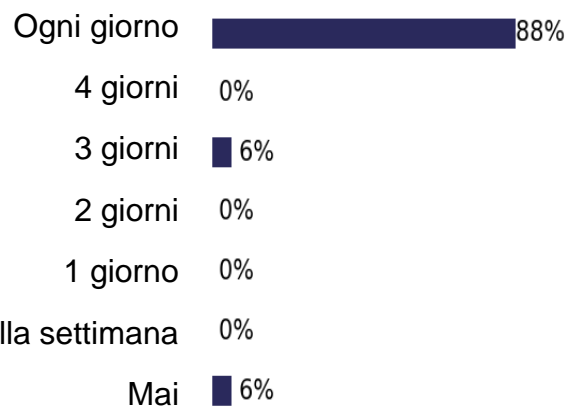
Profilo dei consumatori

Sei...



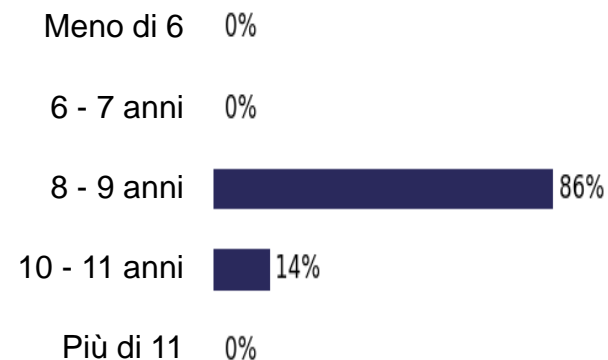
34 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



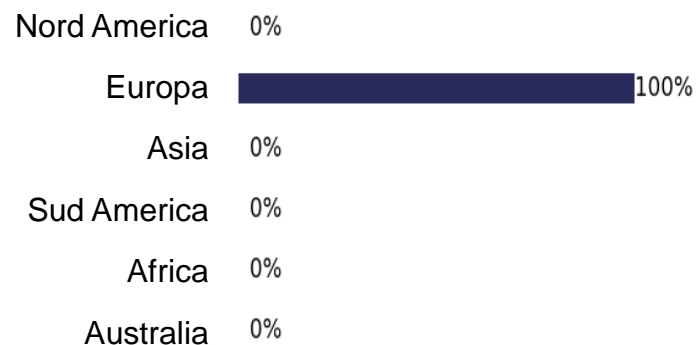
17 risposte

Quanti anni hai?



35 risposte

Da dove vieni?



35 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	35	17	17	30	5	15	1	1	35	0
Soddisfazione globale	77	76	76	73	100	100			77	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	100	100	100	100	100	100			100	
Gusto della carne	97	100	100	100	80	93			97	
Gusto della pasta	91	94	88	90	100	100			91	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	86	88	82	83	100	100			86	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	80	71	88	77	100	93			80	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	79	82	75	76	100	93			79	
Presentazione (aspetto generale)	74	71	76	70	100	100			74	
Gusto della minestra	66	65	65	60	100	93			66	
Gusto del pesce	63	65	59	57	100	87			63	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	100	100	100	100	100	100			100	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	97	100	94	97	100	100			97	
La pulizia della mensa	97	100	94	100	80	93			97	
La pulizia di piatti e posate	94	94	94	93	100	100			94	
La velocità del servizio	94	88	100	93	100	100			94	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	91	94	88	90	100	100			91	
menù a tema e animazioni a tavola	69	71	65	63	100	93			69	

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?)
- La pulizia di piatti e posate

Gli assi di miglioramento

- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Presentazione (aspetto generale)
- Gusto del pesce