

Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

secondaria Don Milani

IT003791(02438)

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 103

Data dell'indagine: Aprile 2016

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

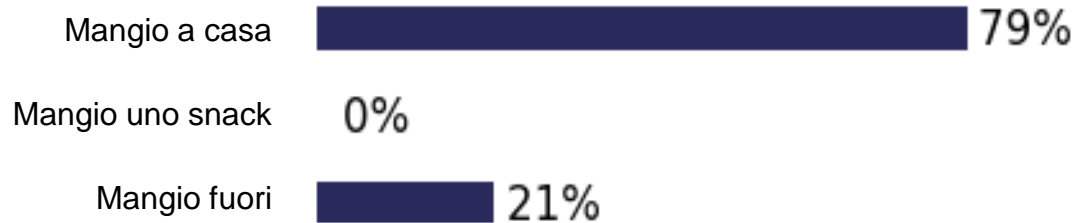


% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

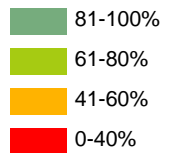
43

99 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



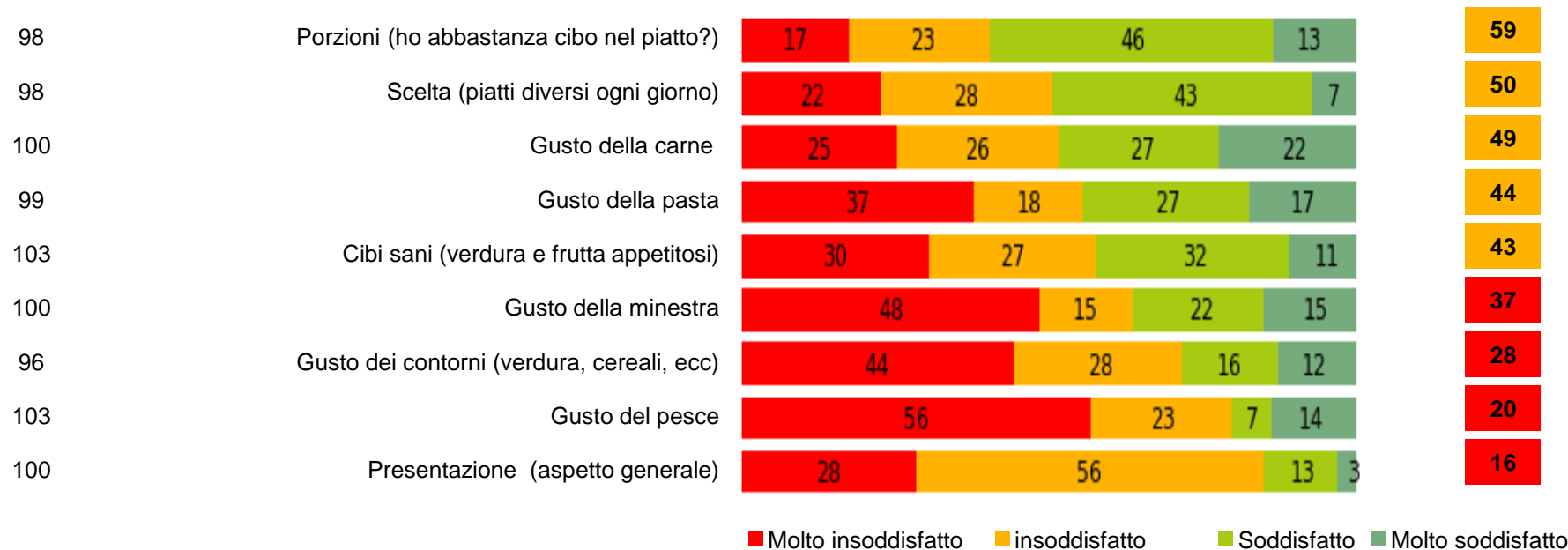
99 risposte

Il pasto

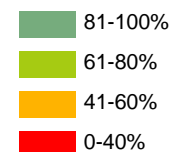
Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



Colori delle soglie

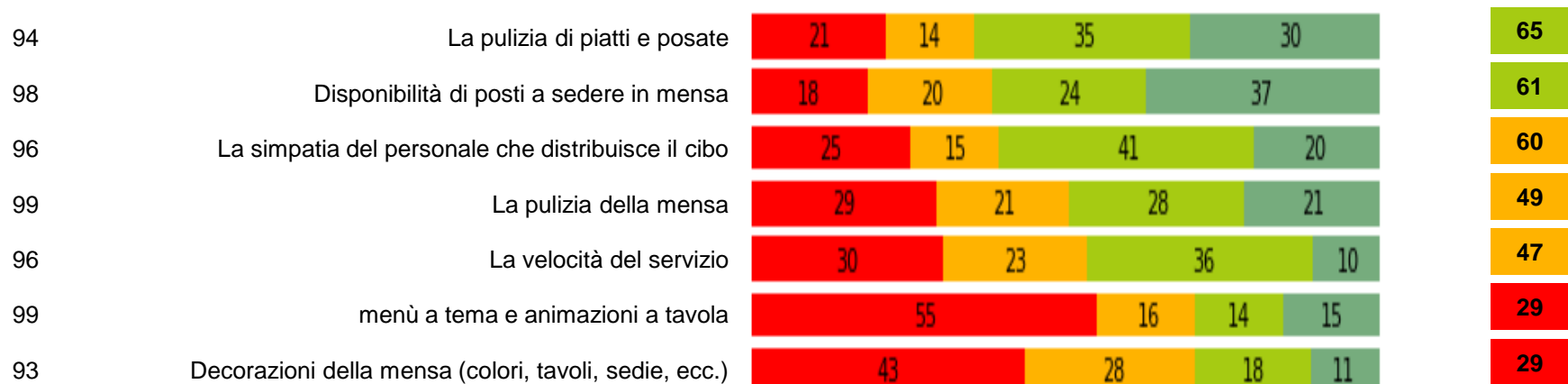


Il servizio

Cosa ne pensi di...

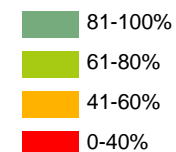
n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto
 ■ insoddisfatto
 ■ Soddisfatto
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



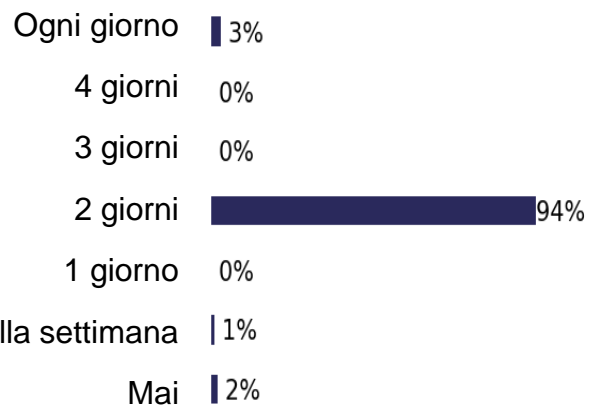
Profilo dei consumatori

Sei...



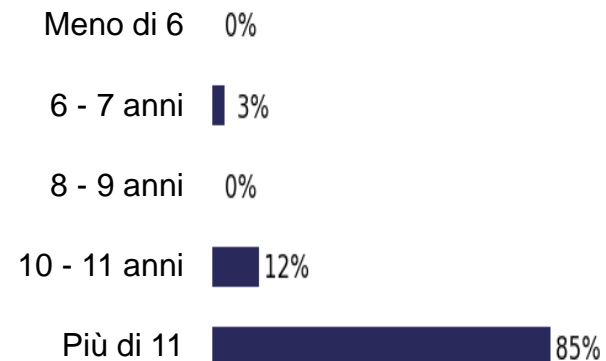
95 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



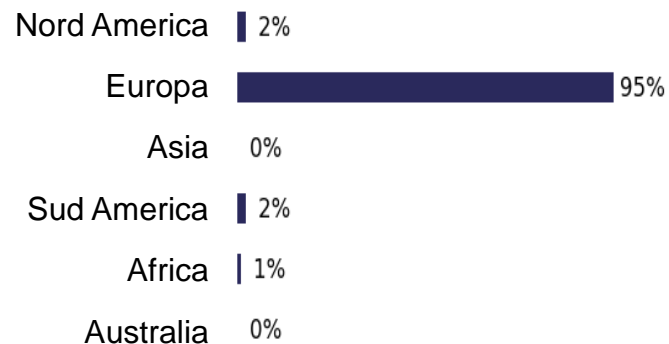
102 risposte

Quanti anni hai?



94 risposte

Da dove vieni?



97 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	99	48	47	3	91	3	96	1	92	5
Soddisfazione globale	43	63	27		45		42		47	20
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	59	61	60		58		59		60	40
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	50	60	43		51		49		47	60
Gusto della carne	49	54	46		49		51		47	80
Gusto della pasta	44	60	33		45		43		44	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	43	52	40		46		44		42	60
Gusto della minestra	37	50	28		40		38		39	20
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	28	36	25		31		28		31	0
Gusto del pesce	20	19	21		19		20		22	20
Presentazione (aspetto generale)	16	15	17		15		14		14	60
La pulizia di piatti e posate	65	74	57		65		64		65	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	61	54	68		59		61		59	60
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	60	47	77		59		60		59	
La pulizia della mensa	49	56	45		51		49		51	
La velocità del servizio	47	55	45		48		47		47	
menù a tema e animazioni a tavola	29	38	26		29		29		28	40
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	29	25	33		29		27		28	

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

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