

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

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 11

Data dell'indagine: Aprile 2018

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

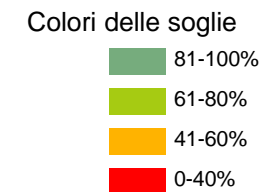


**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

55

11 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



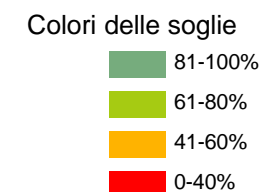
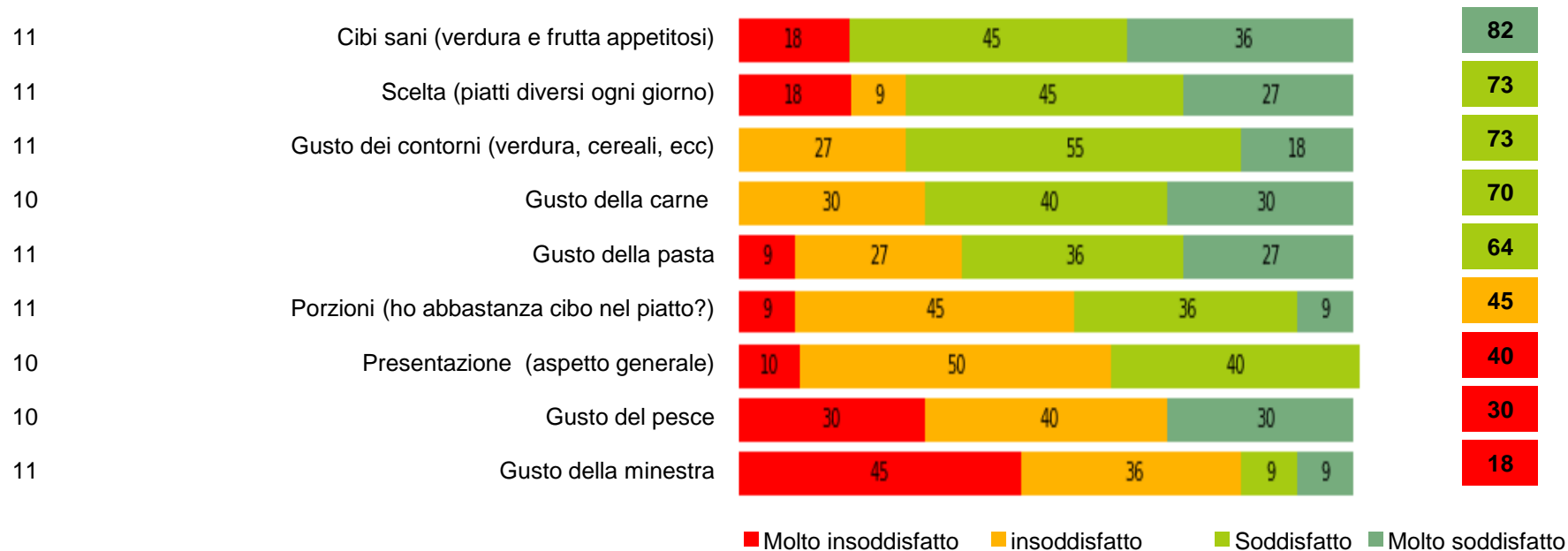
11 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

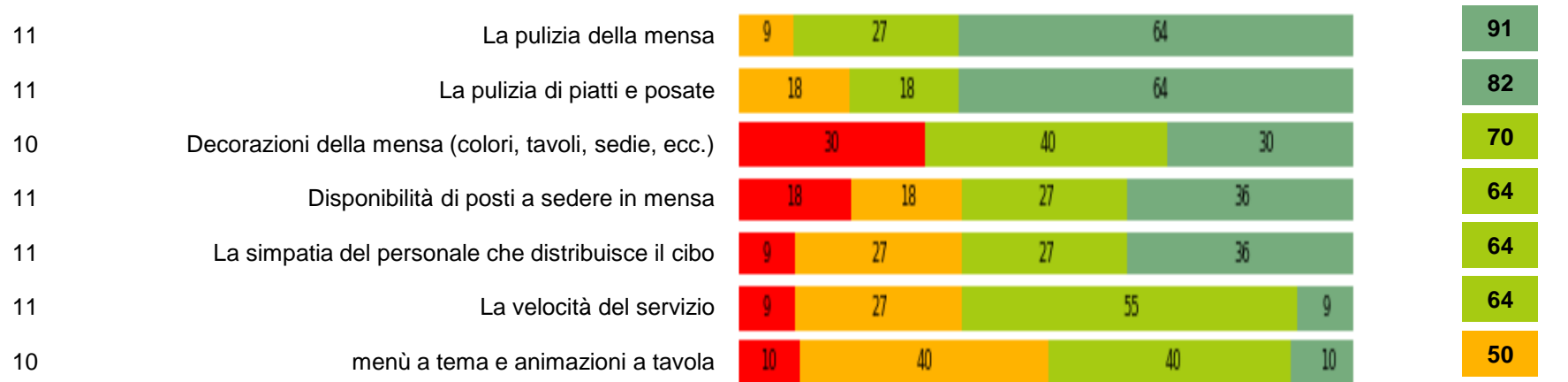


Il servizio

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%

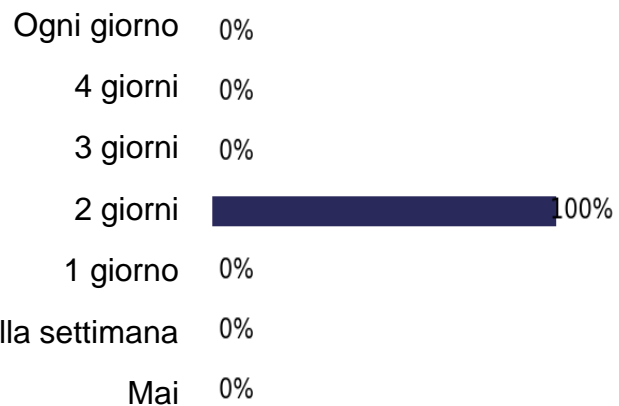
Profilo dei consumatori

Sei...



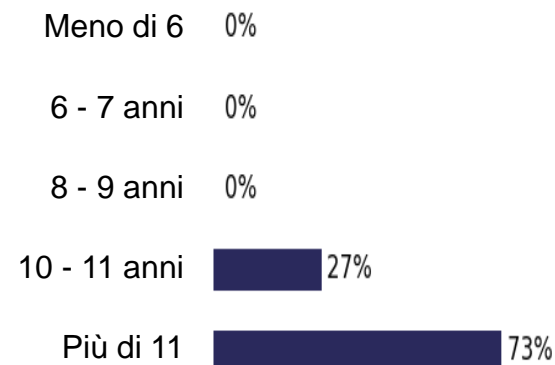
11 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



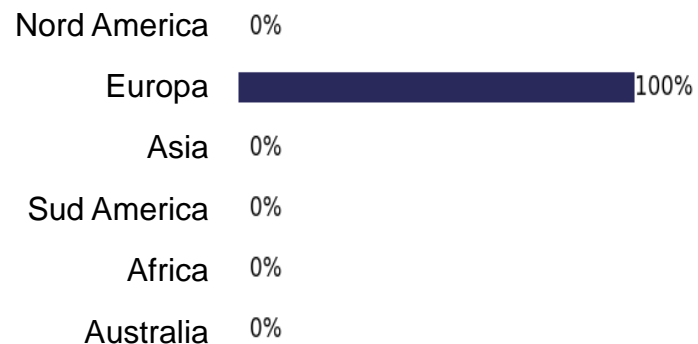
11 risposte

Quanti anni hai?



11 risposte

Da dove vieni?



9 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	11	7	4	0	11	0	11	0	9	0
Soddisfazione globale	55	57			55		55		56	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	82	71			82		82		100	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	73	71			73		73		67	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	73	86			73		73		78	
Gusto della carne	70	67			70		70		78	
Gusto della pasta	64	57			64		64		67	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	45	57			45		45		33	
Presentazione (aspetto generale)	40	50			40		40		50	
Gusto del pesce	30	50			30		30		38	
Gusto della minestra	18	14			18		18		22	
La pulizia della mensa	91	100			91		91		89	
La pulizia di piatti e posate	82	86			82		82		89	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	70	57			70		70		88	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	64	71			64		64		78	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	64	71			64		64		67	
La velocità del servizio	64	71			64		64		67	
menù a tema e animazioni a tavola	50	67			50		50		62	

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)
- Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)

Gli assi di miglioramento

- Presentazione (aspetto generale)
- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)
- Gusto del pesce