

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

SCUOLA SECONDARIA

IT004454(02814)

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 74

Data dell'indagine: Aprile 2018

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

Apr 2018

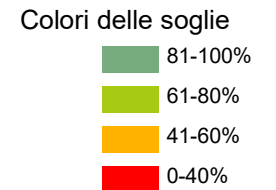
68

Apr 2017

57

73 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



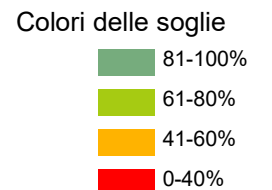
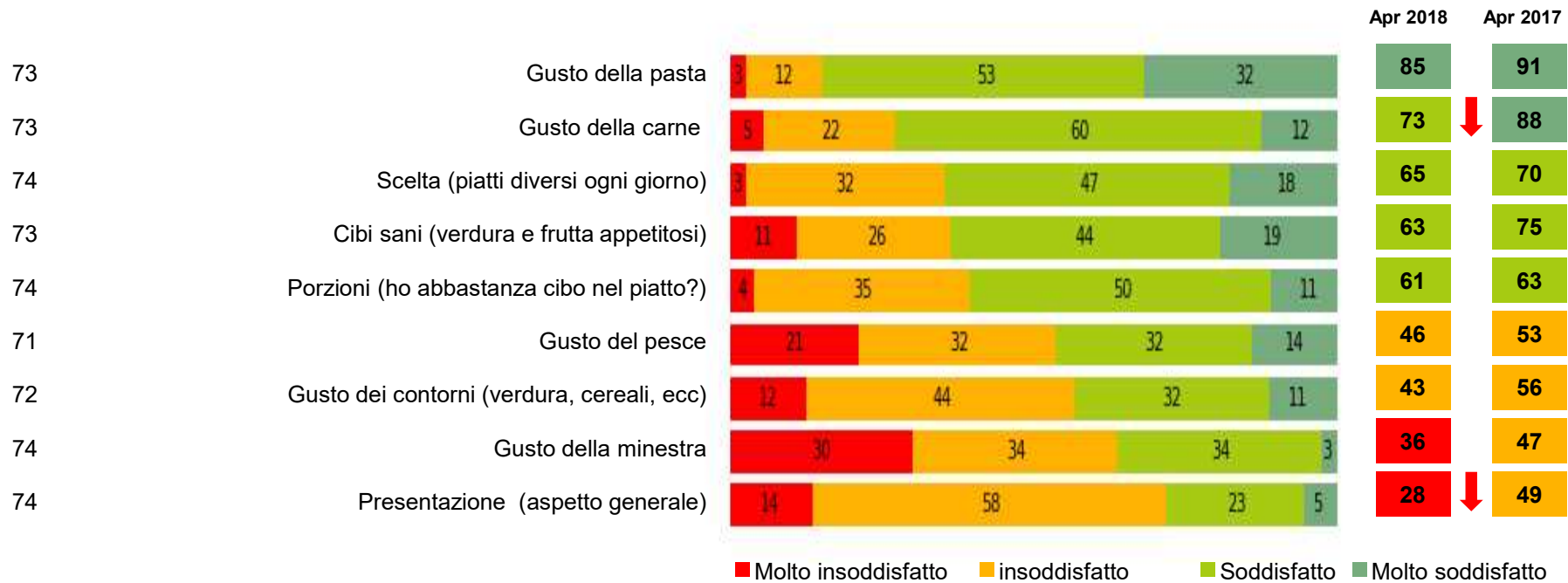
73 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

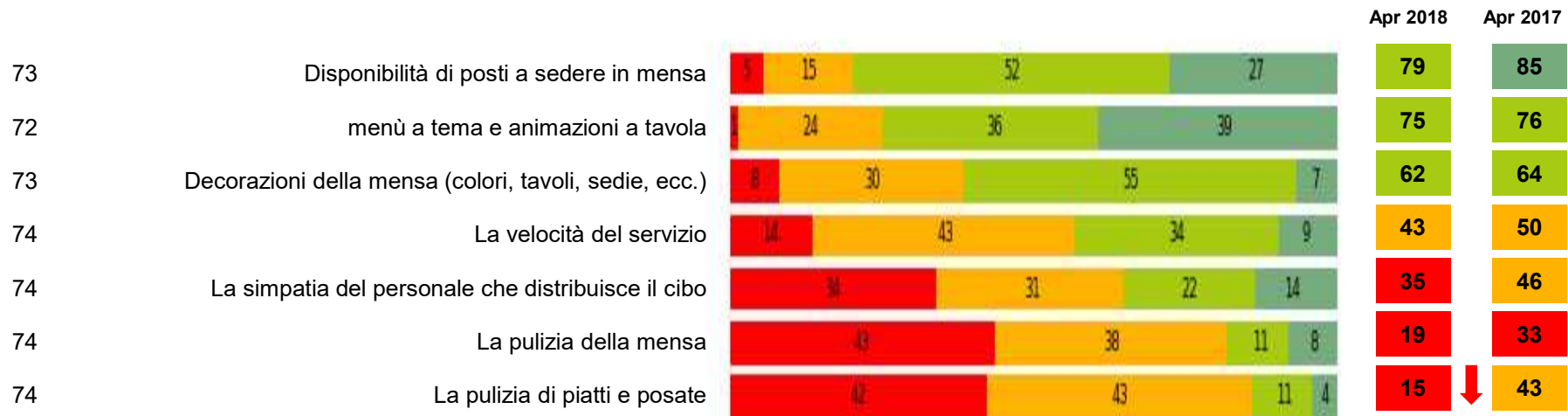


Il servizio

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%

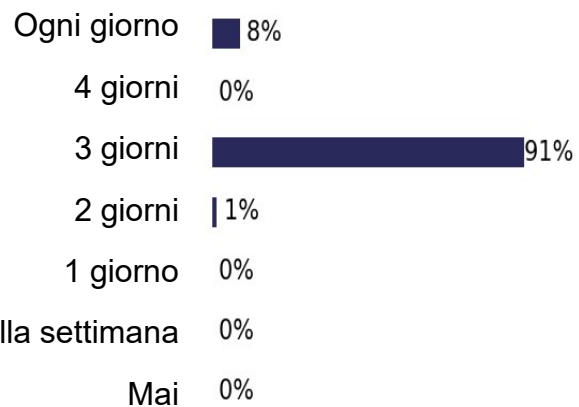
Profilo dei consumatori

Sei...



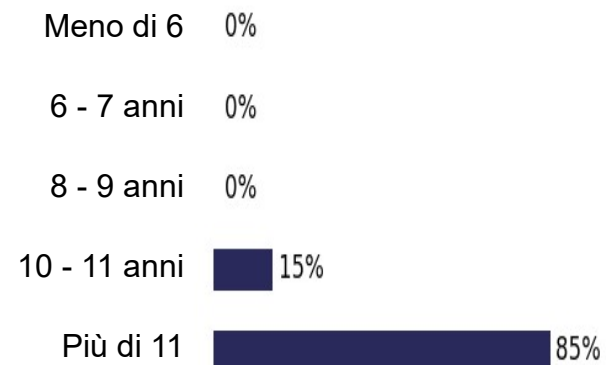
71 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



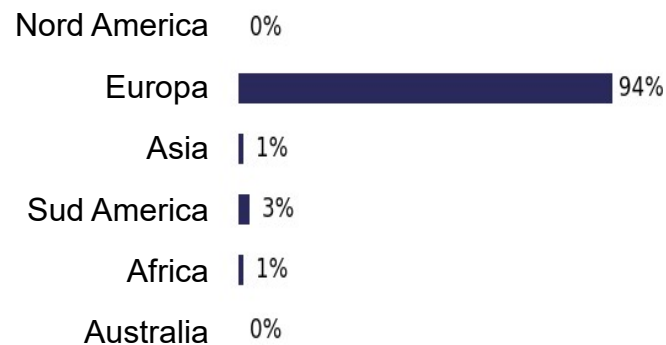
74 risposte

Quanti anni hai?



73 risposte

Da dove vieni?



71 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	73	42	29	0	73	6	68	0	67	4
Soddisfazione globale	68	71	62		68		69		68	
Gusto della pasta	85	86	83		85		84		85	
Gusto della carne	73	69	79		74		70		74	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	65	67	62		66		65		64	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	63	63	62		62		63		64	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	61	57	66		60		63		63	
Gusto del pesce	46	56	33		47		42		48	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	43	44	39		44		41		43	
Gusto della minestra	36	24	55		36		38		36	
Presentazione (aspetto generale)	28	38	17		29		28		27	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	79	78	83		81		79		80	
menù a tema e animazioni a tavola	75	76	75		76		73		77	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	62	61	62		62		60		62	
La velocità del servizio	43	45	34		42		43		43	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	35	29	41		34		34		31	
La pulizia della mensa	19	19	17		18		18		16	
La pulizia di piatti e posate	15	17	10		15		13		15	

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
- Presentazione (aspetto generale)
- La pulizia della mensa