

Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

primaria Bacu Abis

IT003791(02431)

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 14

Data dell'indagine: Aprile 2016

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

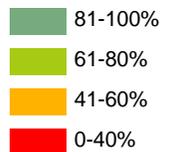
75

12 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



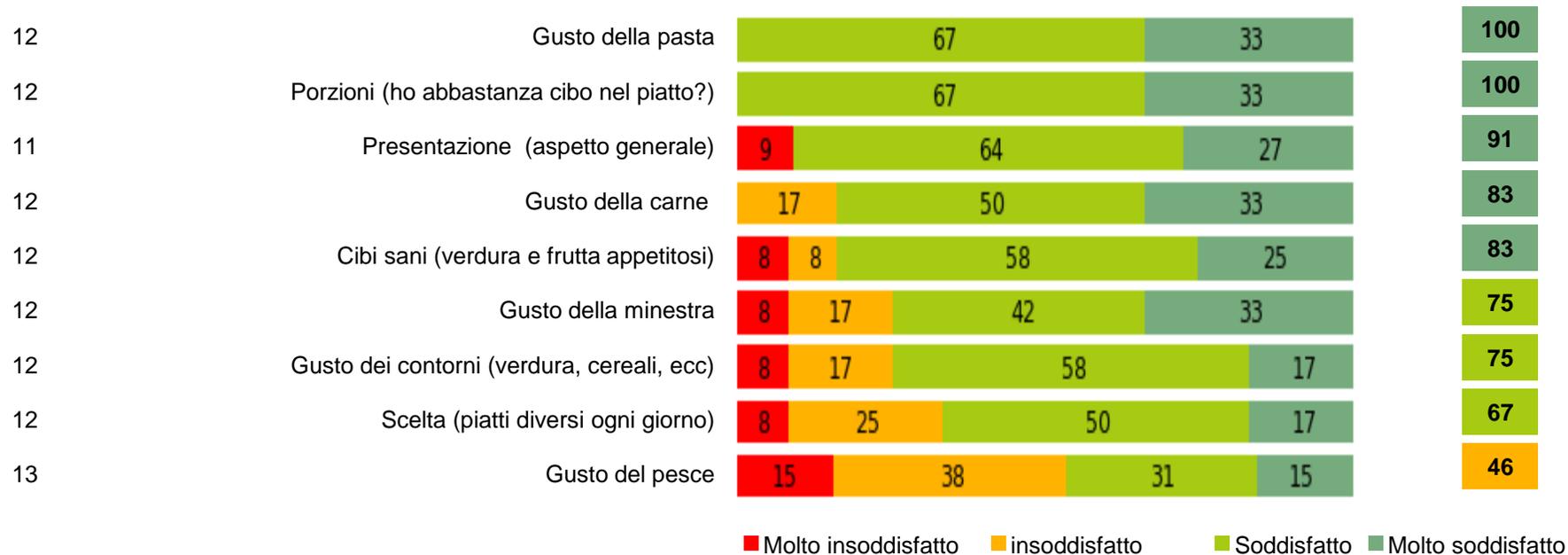
12 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto



■ Molto insoddisfatto ■ insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie

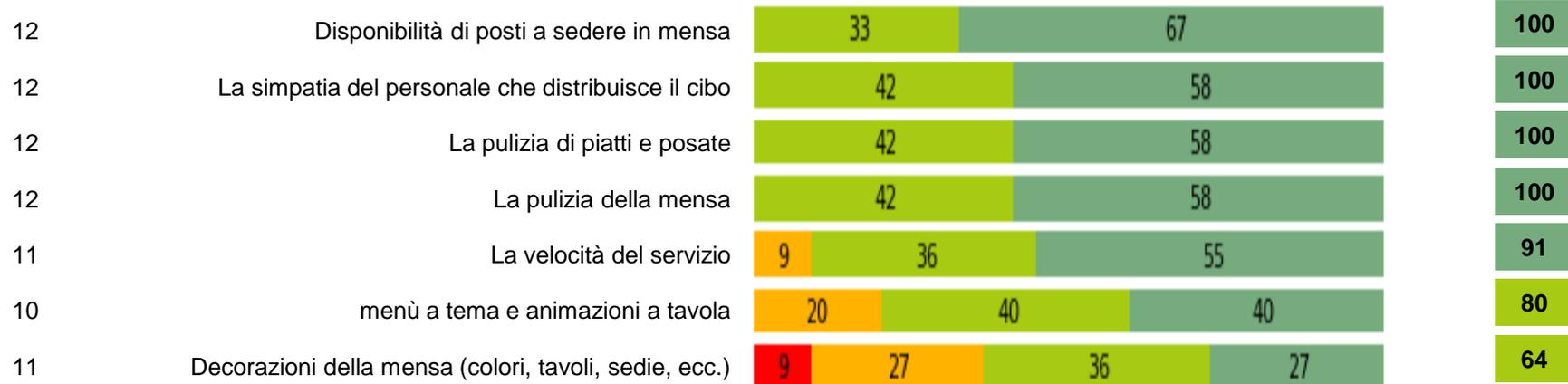


Il servizio

Cosa ne pensi di...

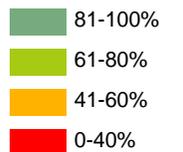
n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto
 ■ insoddisfatto
 ■ Soddisfatto
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



Profilo dei consumatori

Sei...



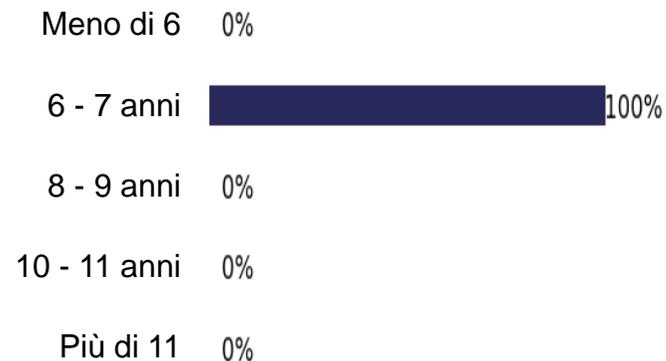
14 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



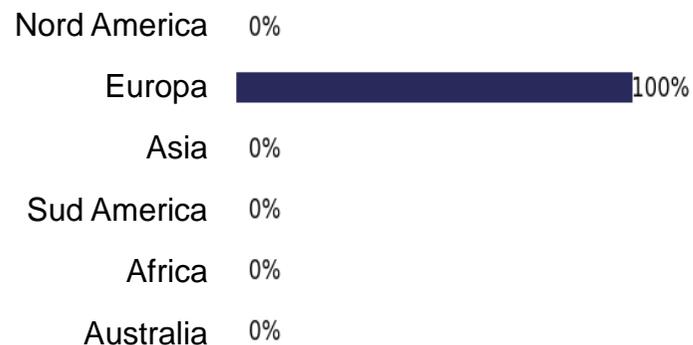
14 risposte

Quanti anni hai?



13 risposte

Da dove vieni?



13 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	12	4	8	11	0	11	1	0	11	0
Soddisfazione globale	75		67	73		90			73	
Gusto della pasta	100		100	100		100			100	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	100		100	100		100			100	
Presentazione (aspetto generale)	91		88	90		100			91	
Gusto della carne	83		88	91		82			91	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	83		75	82		91			82	
Gusto della minestra	75		75	73		82			73	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	75		88	73		73			82	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	67		75	64		73			73	
Gusto del pesce	46		33	50		55			50	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	100		100	100		100			100	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	100		100	100		100			100	
La pulizia di piatti e posate	100		100	100		100			100	
La pulizia della mensa	100		100	100		100			100	
La velocità del servizio	91		88	90		100			91	
menù a tema e animazioni a tavola	80		71	78		80			80	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	64		62	70		70			64	

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?)
- Presentazione (aspetto generale)
- Gusto della carne

Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)