

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

## 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 23**

**Data dell'indagine: Aprile 2018**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

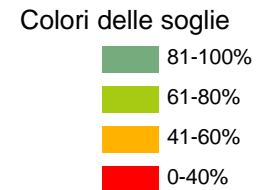


% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto

96

23 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



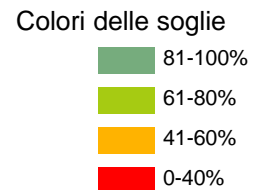
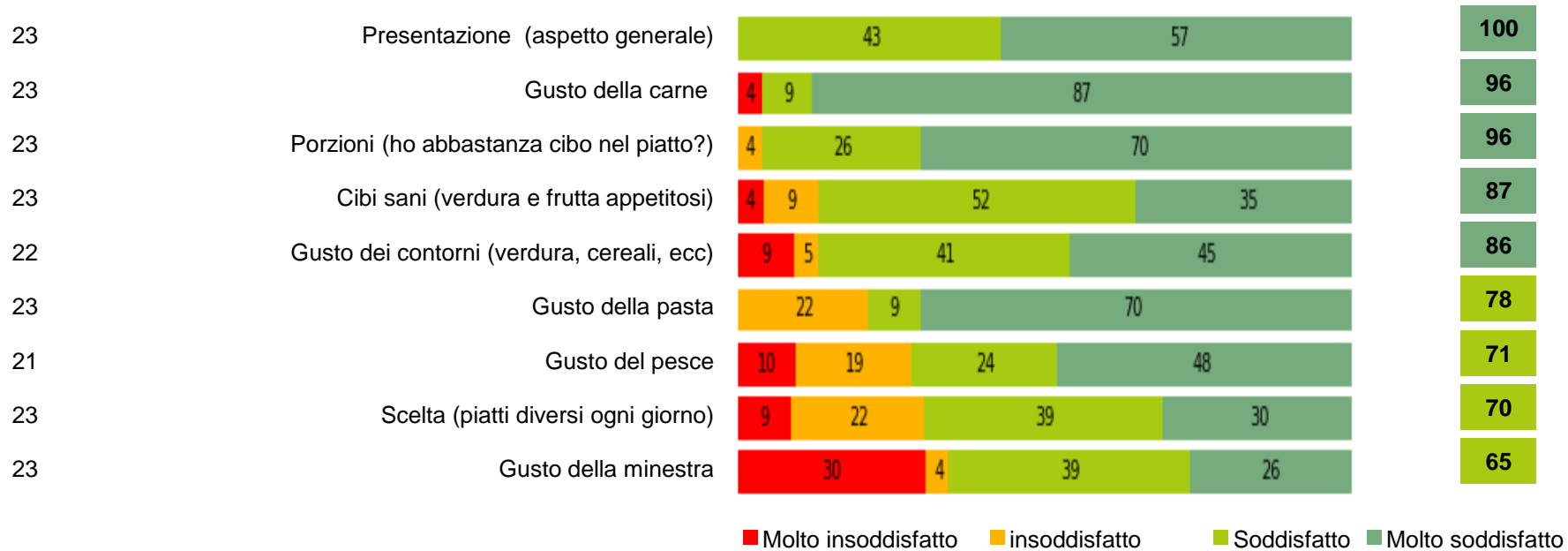
23 risposte

# Il pasto

## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

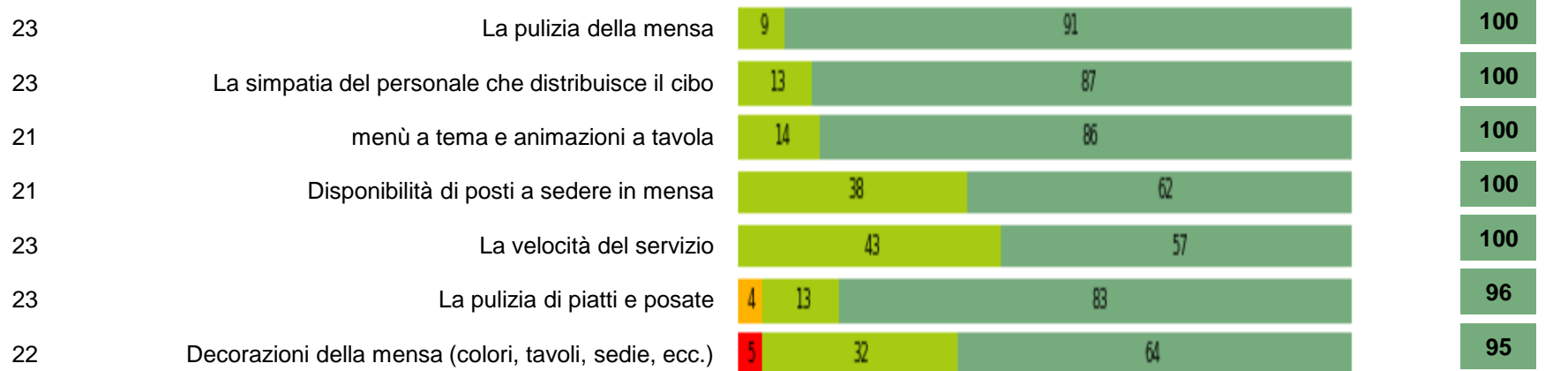


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

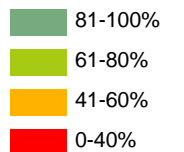
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto 
 ■ insoddisfatto 
 ■ Soddisfatto 
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



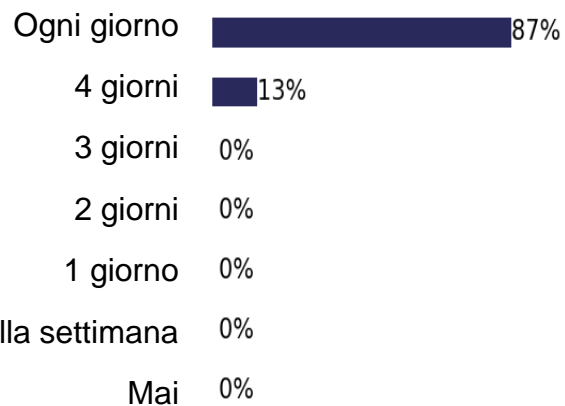
# Profilo dei consumatori

## Sei...



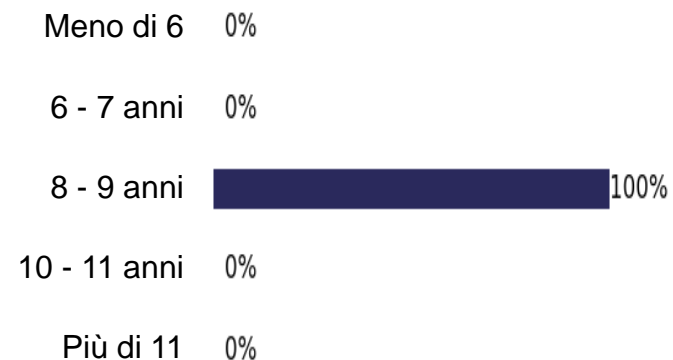
22 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



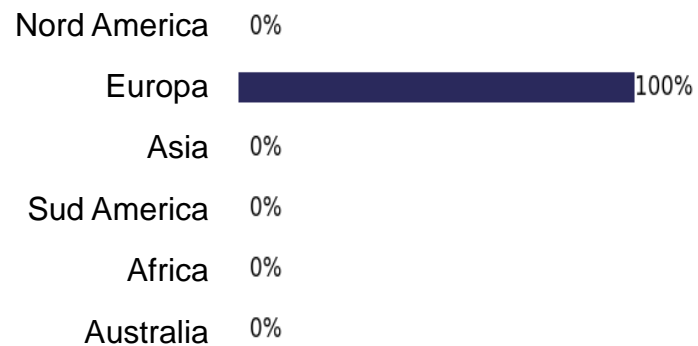
23 risposte

## Quanti anni hai?



23 risposte

## Da dove vieni?



23 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	23	9	13	23	0	23	0	0	23	0
Soddisfazione globale	96	100	92	96		96			96	
Presentazione (aspetto generale)	100	100	100	100		100			100	
Gusto della carne	96	100	92	96		96			96	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	96	89	100	96		96			96	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	87	89	92	87		87			87	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	86	78	92	86		86			86	
Gusto della pasta	78	89	69	78		78			78	
Gusto del pesce	71	78	67	71		71			71	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	70	56	77	70		70			70	
Gusto della minestra	65	67	62	65		65			65	
La pulizia della mensa	100	100	100	100		100			100	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	100	100	100	100		100			100	
menù a tema e animazioni a tavola	100	100	100	100		100			100	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	100	100	100	100		100			100	
La velocità del servizio	100	100	100	100		100			100	
La pulizia di piatti e posate	96	89	100	96		96			96	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	95	88	100	95		95			95	

**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
- Presentazione (aspetto generale)
- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)

## Gli assi di miglioramento

- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Gusto del pesce
- Gusto della minestra