

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



Alfine 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 ?

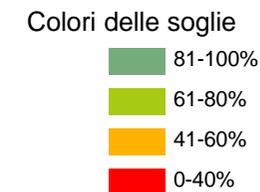


% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

96

23 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



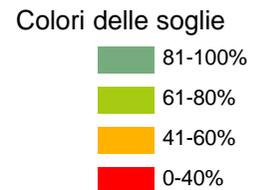
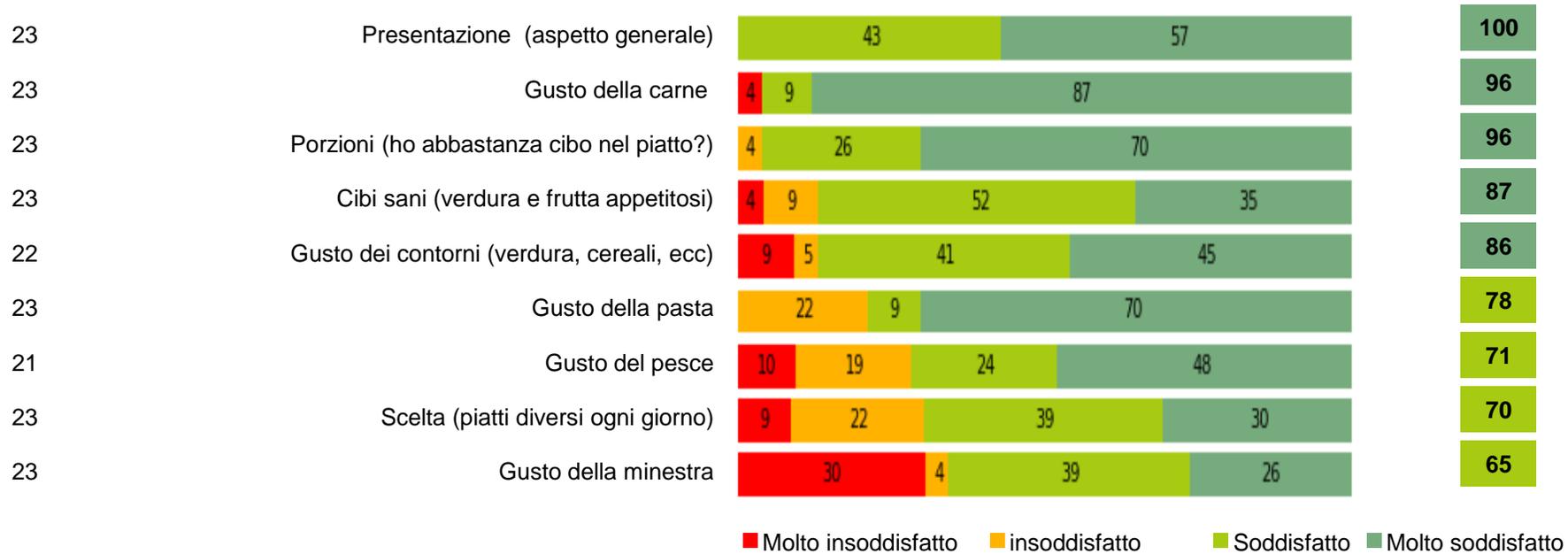
23 risposte

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

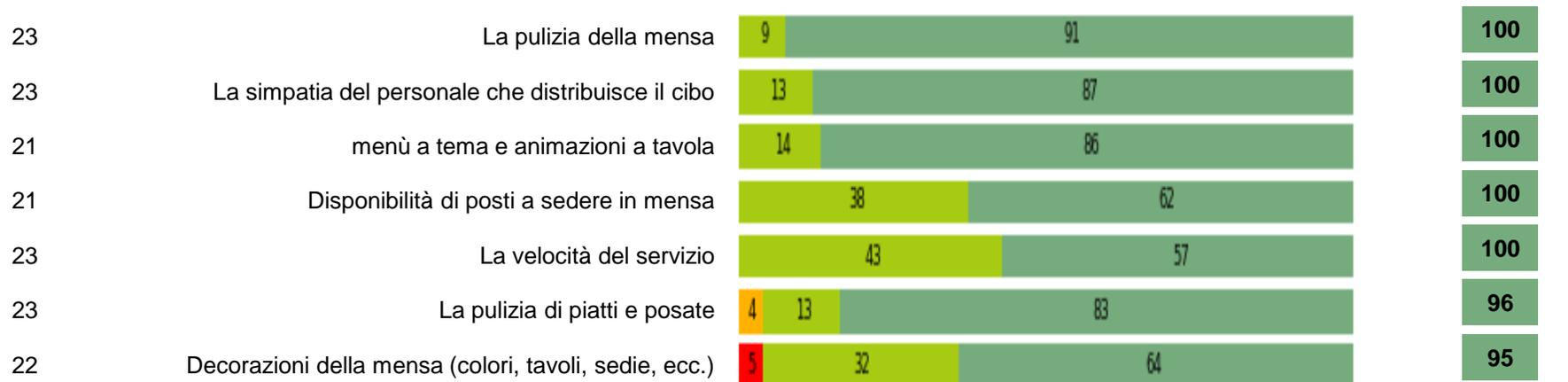


Il servizio

Cosa ne pensi di...

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto
 ■ insoddisfatto
 ■ Soddisfatto
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie

- 81-100%
- 61-80%
- 41-60%
- 0-40%

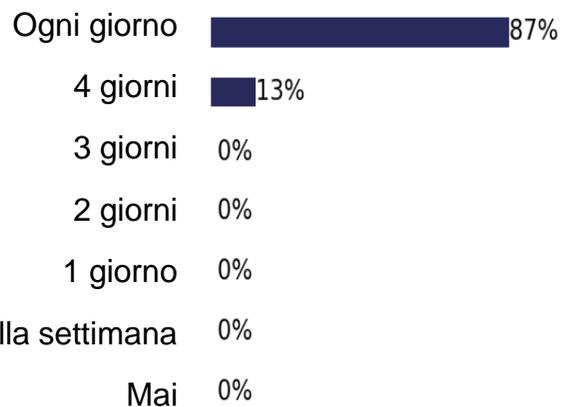
Profilo dei consumatori

Sei...



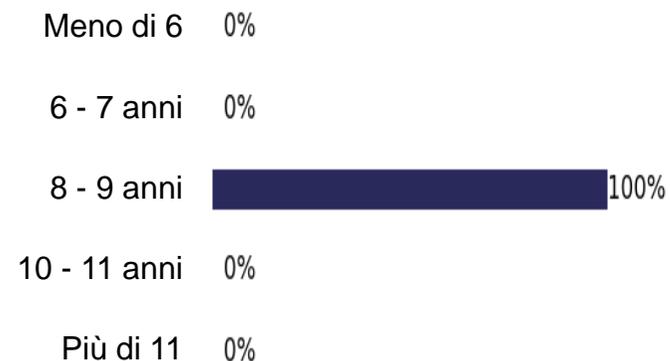
22 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



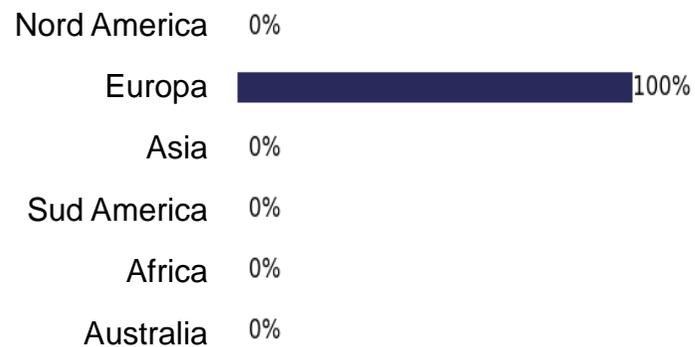
23 risposte

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