

Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

secondaria Bacu Abis

IT003791(02437)

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 insoddisfatto ■ insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

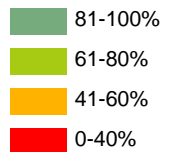
43

14 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



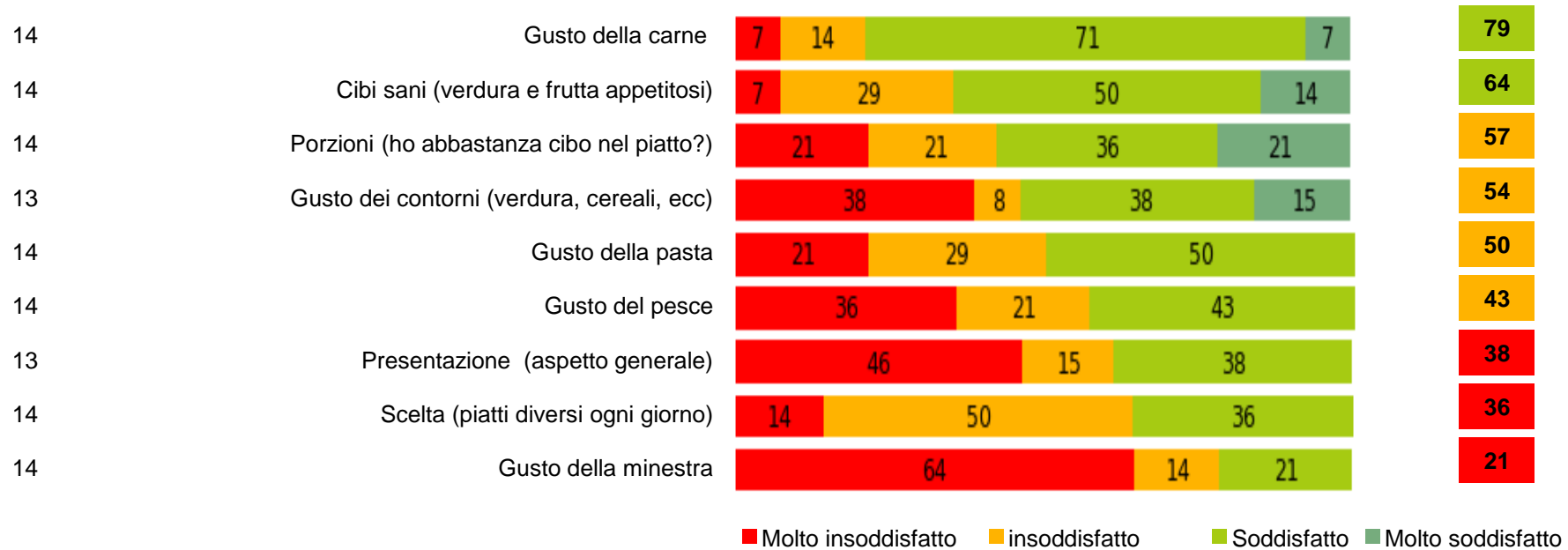
14 risposte

Il pasto

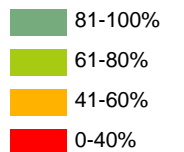
Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



Colori delle soglie

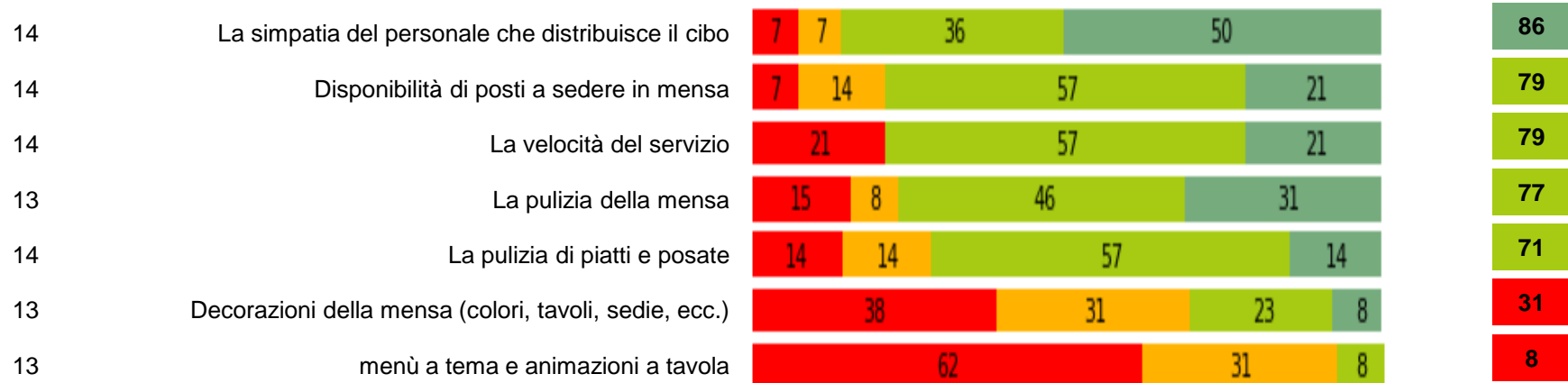


Il servizio

Cosa ne pensi di...

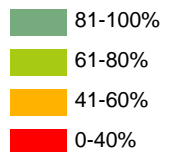
n° risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto
 ■ insoddisfatto
 ■ Soddisfatto
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



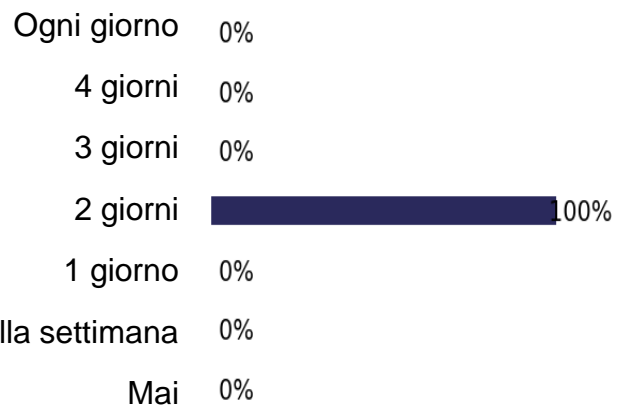
Profilo dei consumatori

Sei...



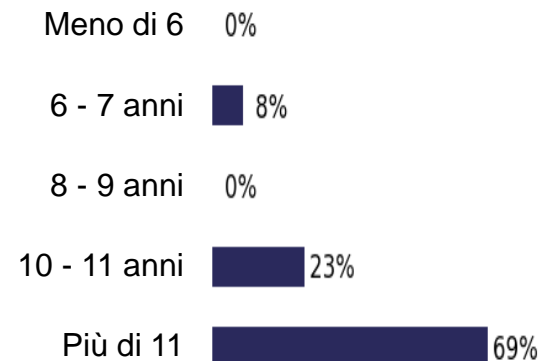
12 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?



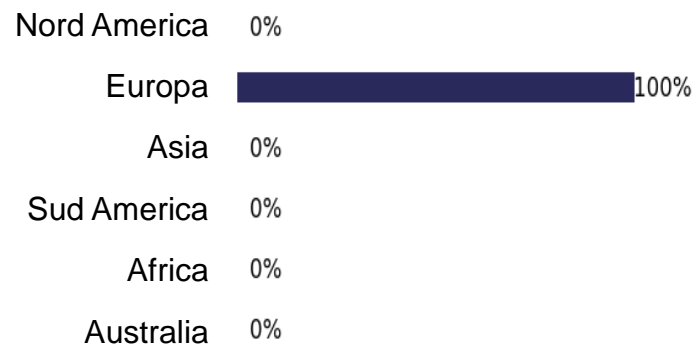
14 risposte

Quanti anni hai?



13 risposte

Da dove vieni?



12 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	14	5	7	1	12	0	14	0	12	0
Soddisfazione globale	43	20	57		42		43		33	
Gusto della carne	79	80	71		83		79		83	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	64	60	71		67		64		58	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	57	40	71		58		57		50	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	54	60	50		55		54		45	
Gusto della pasta	50	100	29		58		50		58	
Gusto del pesce	43	60	43		50		43		50	
Presentazione (aspetto generale)	38	20	50		36		38		36	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	36	40	43		42		36		42	
Gusto della minestra	21	40	14		25		21		25	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	86	100	86		92		86		83	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	79	60	86		83		79		75	
La velocità del servizio	79	80	86		83		79		75	
La pulizia della mensa	77	80	83		82		77		75	
La pulizia di piatti e posate	71	80	71		75		71		67	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	31	0	57		36		31		27	
menù a tema e animazioni a tavola	8		14		9		8		9	

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
- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)
- Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)

Gli assi di miglioramento

- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Presentazione (aspetto generale)
- Gusto del pesce