

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

## 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



## Alfine di identificare i punti di miglioramento

### Metodo:

Tutti i consumatori hanno ricevuto un questionario cartaceo riguardante la ristorazione a scuola

**Numero delle risposte 11**

**Data dell'indagine: Aprile 2018**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

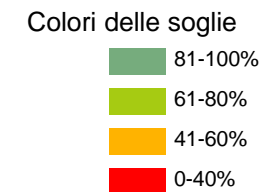
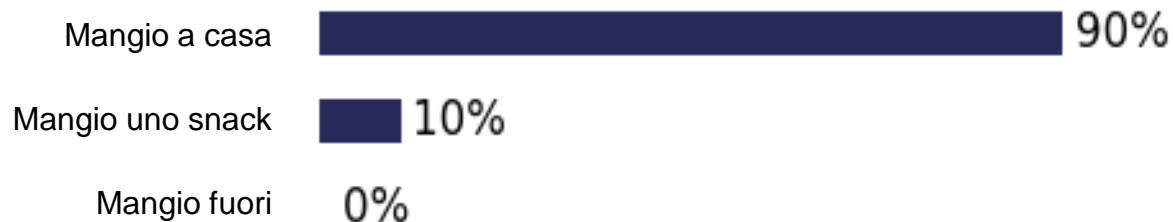


% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto

82

11 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



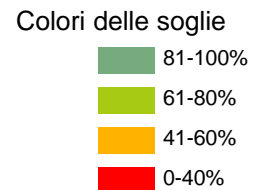
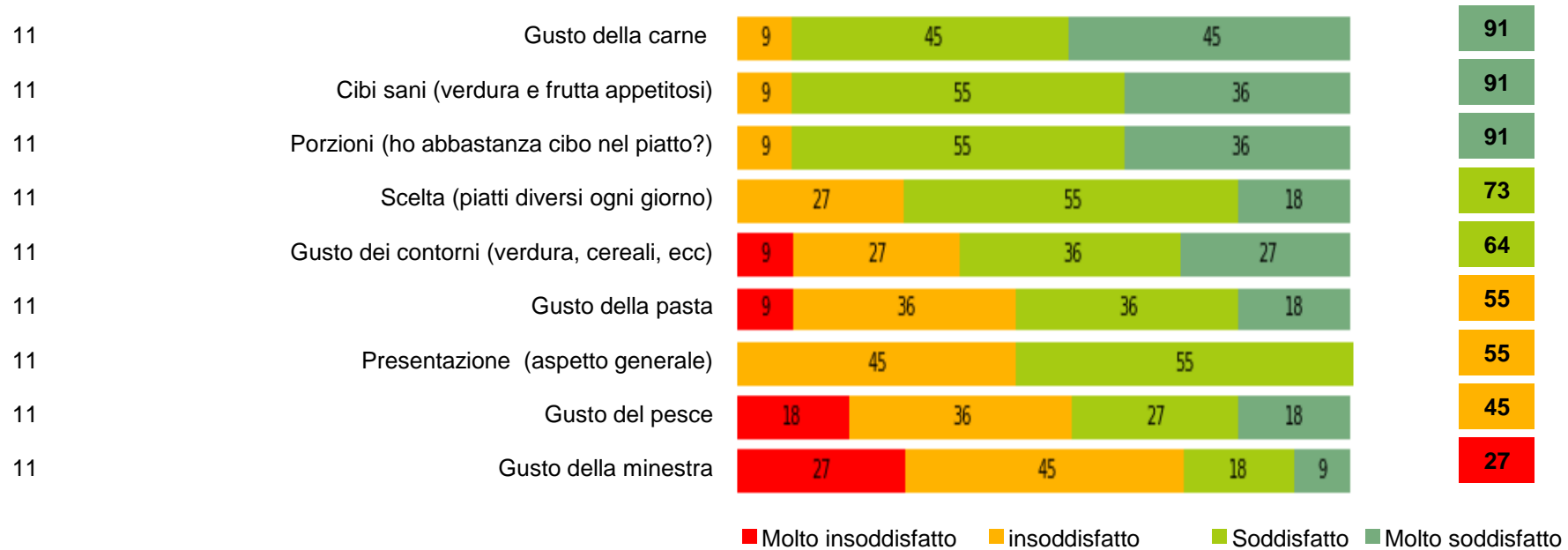
11 risposte

# Il pasto

## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

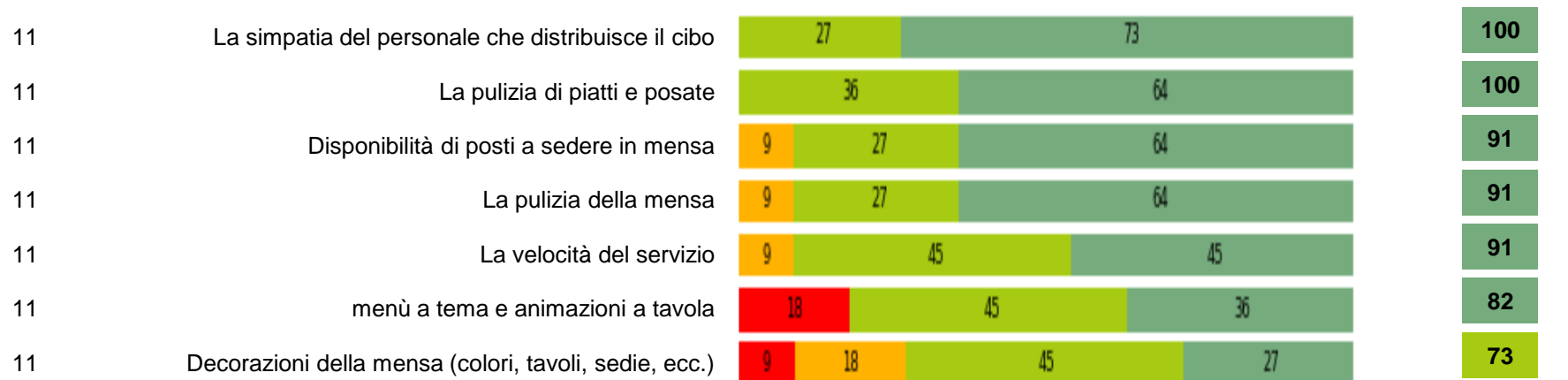


# Il servizio

## 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%

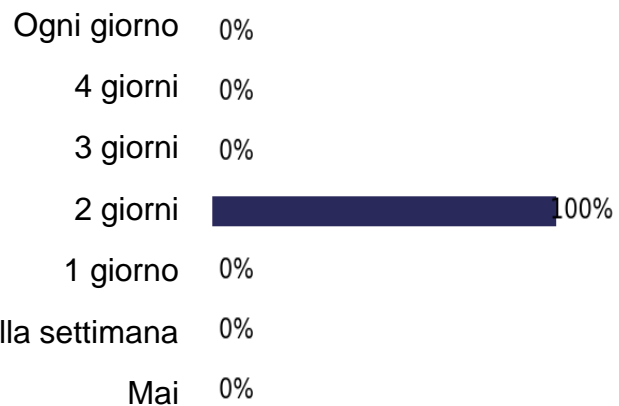
# Profilo dei consumatori

## Sei...



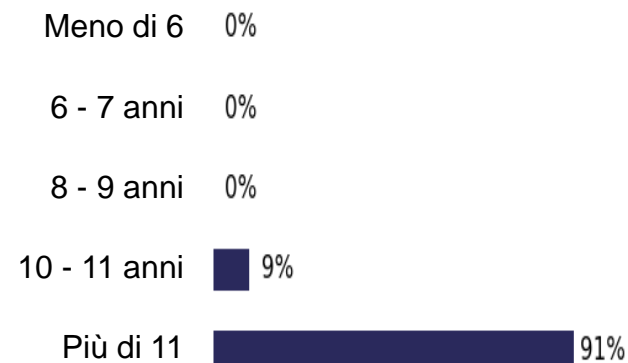
11 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



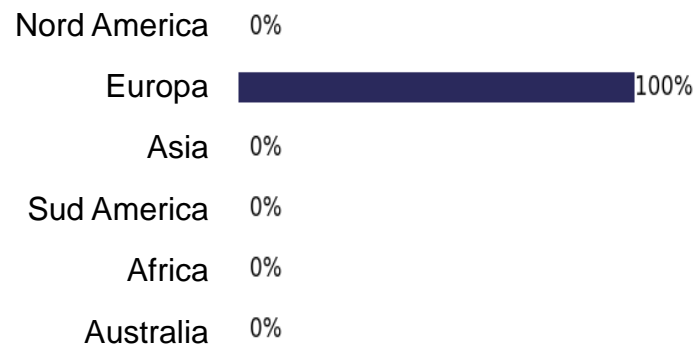
11 risposte

## Quanti anni hai?



11 risposte

## Da dove vieni?



11 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	11	3	8	0	11	0	11	0	11	0
Soddisfazione globale	82		88		82		82		82	
Gusto della carne	91		88		91		91		91	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	91		88		91		91		91	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	91		100		91		91		91	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	73		62		73		73		73	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	64		62		64		64		64	
Gusto della pasta	55		50		55		55		55	
Presentazione (aspetto generale)	55		50		55		55		55	
Gusto del pesce	45		38		45		45		45	
Gusto della minestra	27		38		27		27		27	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	100		100		100		100		100	
La pulizia di piatti e posate	100		100		100		100		100	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	91		88		91		91		91	
La pulizia della mensa	91		88		91		91		91	
La velocità del servizio	91		88		91		91		91	
menù a tema e animazioni a tavola	82		100		82		82		82	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	73		75		73		73		73	

**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?)
- La pulizia di piatti e posate

## Gli assi di miglioramento

- Presentazione (aspetto generale)
- Gusto del pesce
- Gusto della minestra