

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

infanzia Cortoghiana

IT003791(02424)

Obiettivi e Metodologia

I principali obiettivi dell'indagine di soddisfazione Sodexo sono:

- Misurare regolarmente la soddisfazione dei nostri consumatori e la relativa evoluzione
- Identificare le aspettative dei consumatori (sia dei frequentatori del ristorante che dei non utilizzatori)
- Conoscere al meglio i profili dei nostri consumatori



Al fine di identificare per ciascuno dei nostri ristoranti i punti di miglioramento della nostra prestazione

Metodologia:

Un questionario cartaceo è stato distribuito ai frequentatori del ristorante

Numero delle risposte: 5,

di cui 5 frequentatori del ristorante e 0 non frequentatori del ristorante

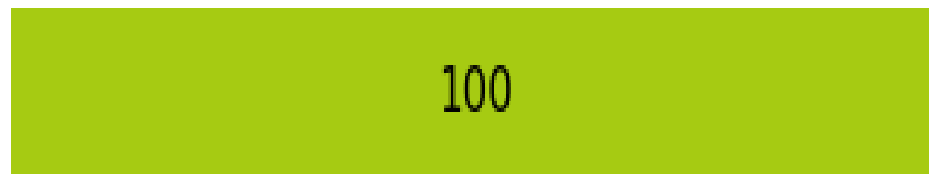
Data dell'indagine: Aprile 2018

Risultati dell'indagine

Soddisfazione globale

Soddisfazione globale

Globalmente, quanto è soddisfatto del servizio di ristorazione gestito da Sodexo?



■ Molto insoddisfatto
■ Soddisfatto
■ Insoddisfatto
■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



5 risposte

Colore delle soglie

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

Risultati dell'indagine

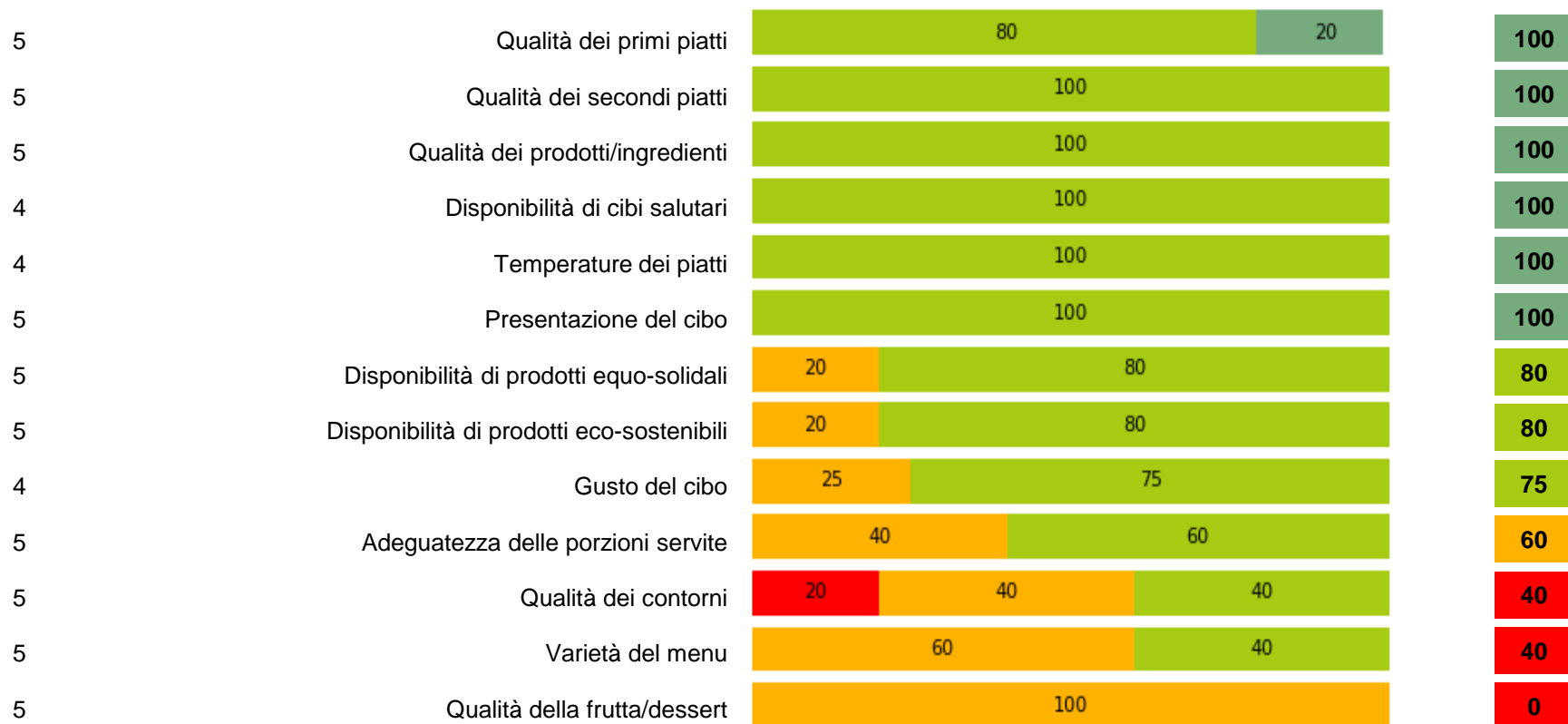
Il pasto e il servizio

Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

Numero delle
risposte:



■ Molto insoddisfatto ■ Insoddisfatto
■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

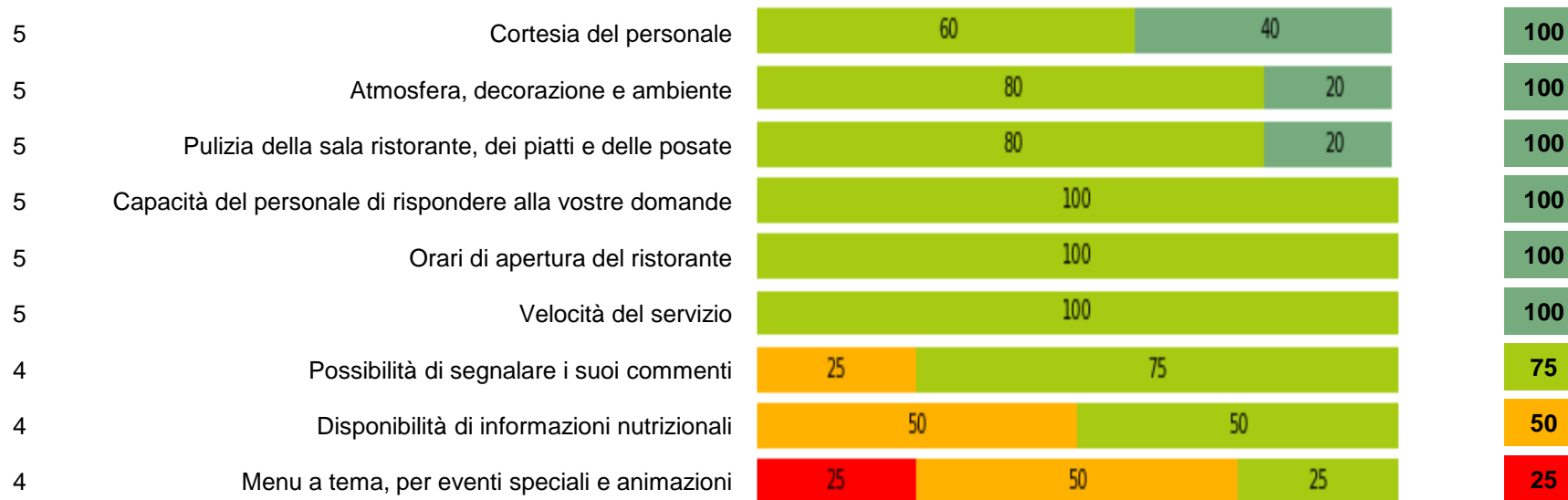
Colore delle soglie

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

Il vostro grado di soddisfazione

Numero delle
risposte:

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto
■ Soddisfatto

■ Insoddisfatto
■ Molto soddisfatto

Colore delle soglie

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

Risultati dell'indagine

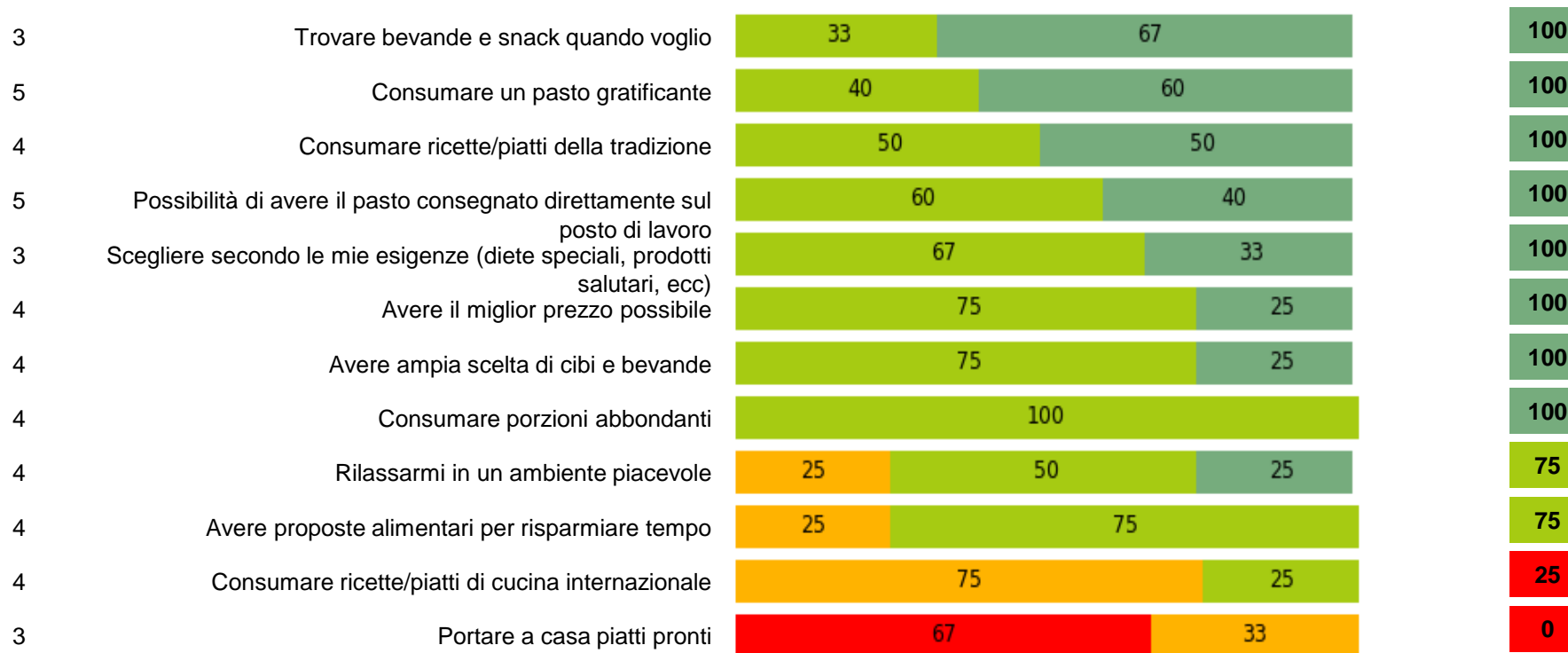
Le aspettative dei consumatori

Le aspettative dei consumatori

Riguardo alla ristorazione scolastica in generale, che importanza attribuisce ai seguenti aspetti?

Numero delle risposte:

% Molto importante + % Importante



■ Per niente importante
■ Importante

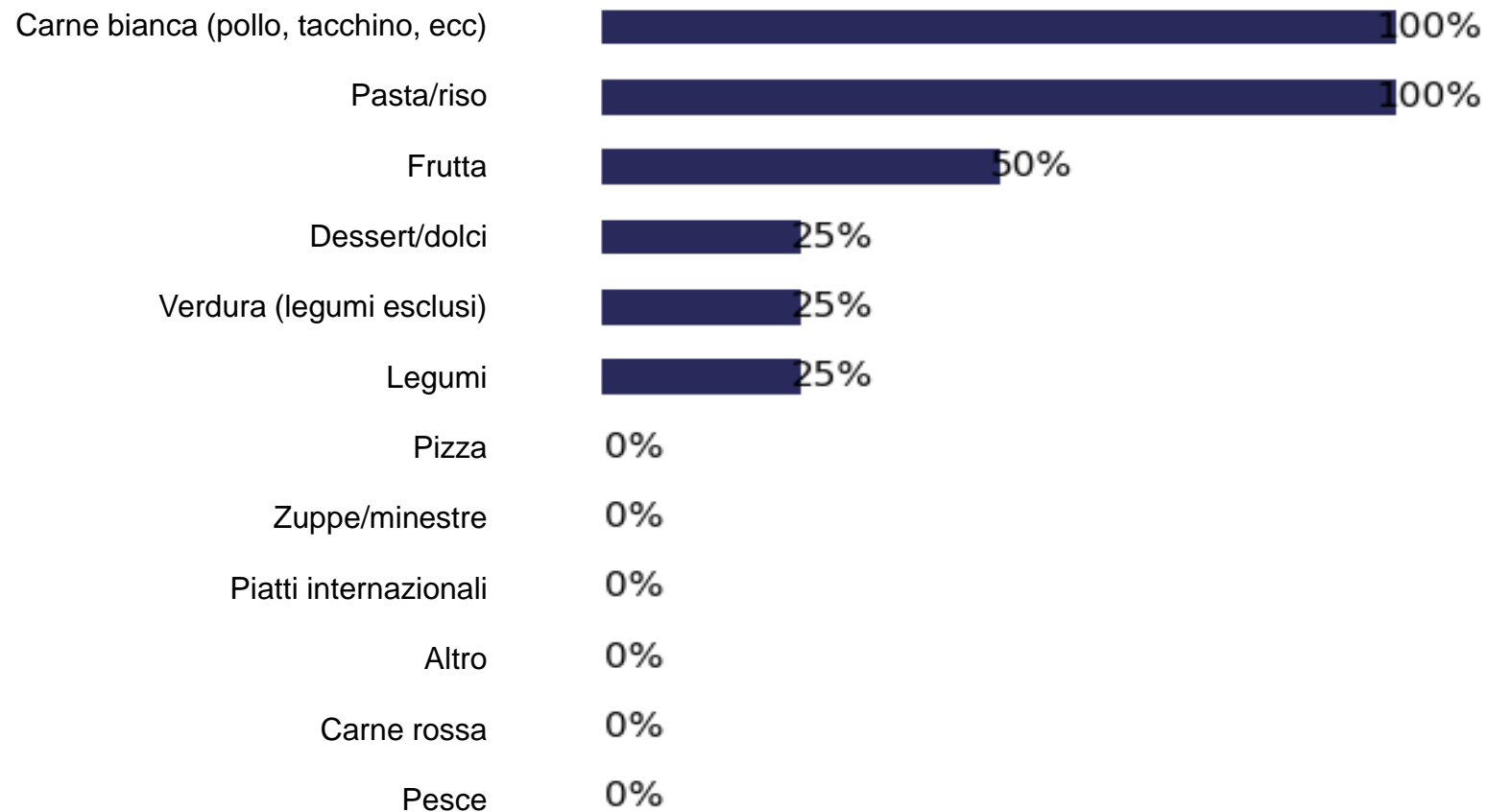
■ Non molto importante
■ Molto importante

Colore delle soglie

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

Le aspettative dei consumatori

A suo avviso quali sono gli alimenti più graditi dai bambini quando pranzano a scuola



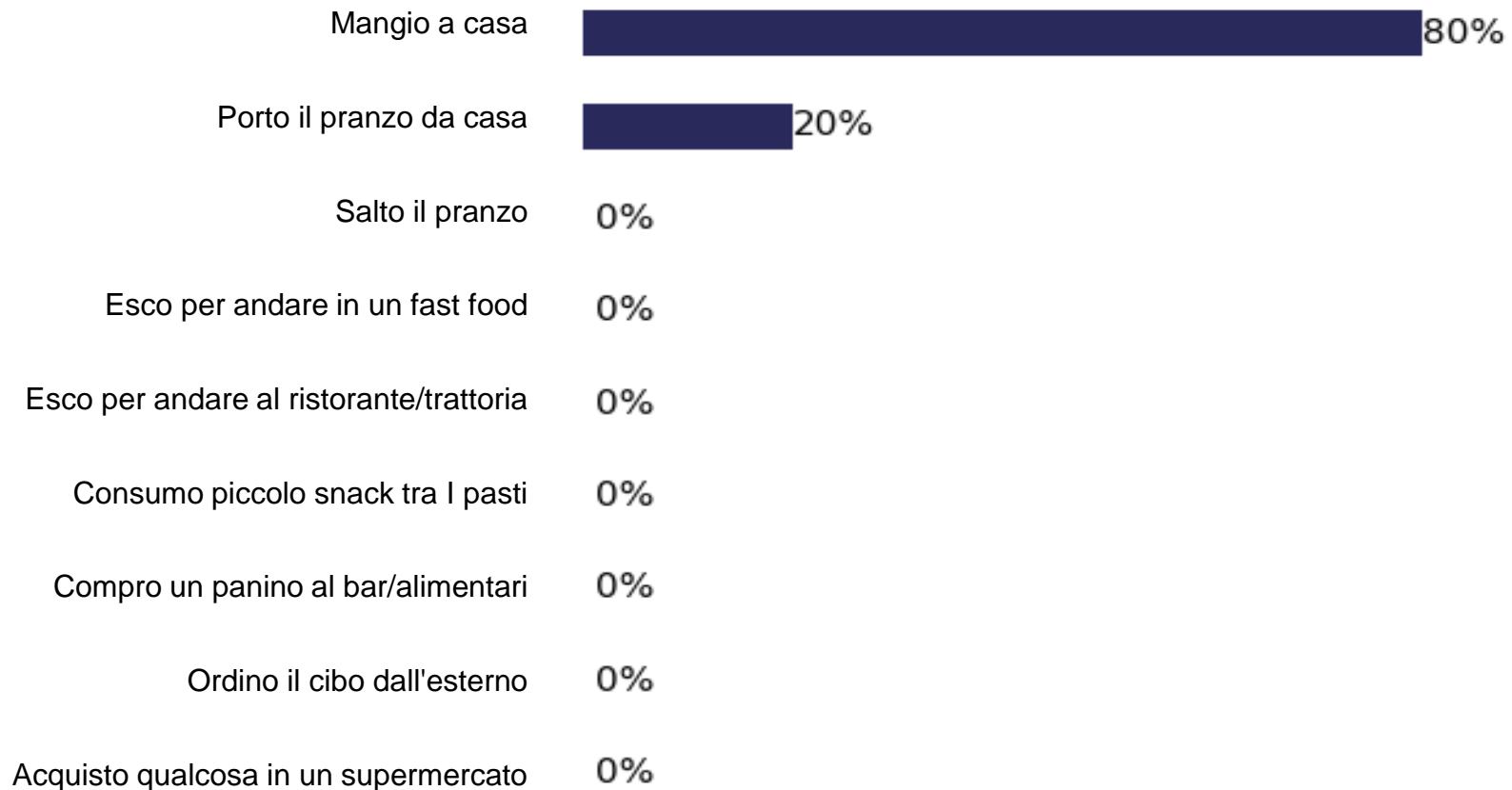
4 risposte

Risultati dell'indagine

Alternative al servizio e ostacoli

Alternative al servizio e ostacoli

Quando non utilizza la mensa scolastica, dove pranza?



5 risposte

Quali sono le ragioni per cui utilizza raramente/mai la mensa scolastica?

Al di sotto delle 2 risposte, i risultati non sono esposti

1 risposte

Risultati dell'indagine

Profilo dei consumatori

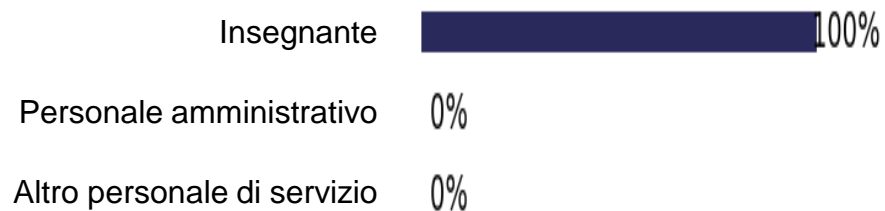
Profilo dei consumatori

Lei è



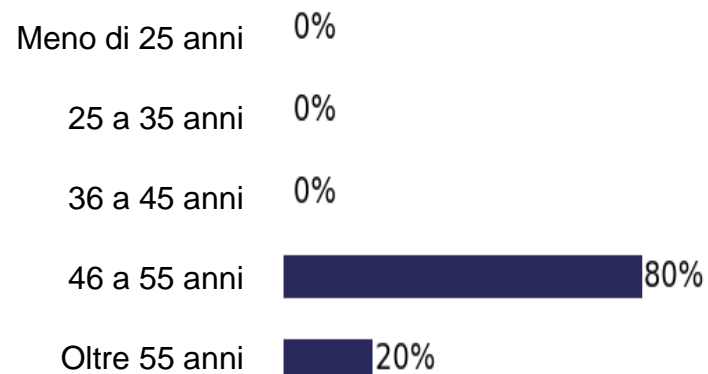
5 risposte

Quale è il suo ruolo in questa scuola



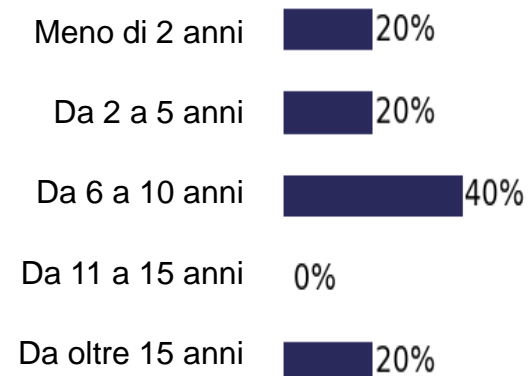
5 risposte

Quanti anni ha



5 risposte

Da quanto tempo lavora in questa scuola



5 risposte

Profilo dei consumatori

Quanti giorni la settimana mangia nella mensa scolastica?

Ogni giorno 100%

4 giorni 0%

3 giorni 0%

2 giorni 0%

1 giorno 0%

Meno di una volta alla settimana 0%

Mai 0%

5 risposte

In media, quanto tempo dedica al pranzo a scuola?

Meno di 15 minuti 20%

15-30 minuti 0%

30-45 minuti 20%

45-60 minuti 60%

Oltre 60 minuti 0%

5 risposte

Risultati dell'indagine

Profilo dei consumatori

Soddisfazione secondo il profilo dei consumatori

| | Totale | Uomini | Donne | Meno di 35 anni | Più di 36 anni | Insegnanti | Altri ruoli | 4gg.s ett.o più | 3gg.s ett.o meno |
|--|--------|--------|-------|--------------------|-------------------|------------|-------------|--------------------|---------------------|
| Numero delle risposte | 5 | 0 | 5 | 0 | 4 | 5 | 0 | 5 | 0 |
| Soddisfazione | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Raccomandazione | | | | | | | | | |
| Qualità dei primi piatti | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Qualità dei secondi piatti | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Qualità dei prodotti/ingredienti | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Disponibilità di cibi salutarì | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Temperature dei piatti | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Presentazione del cibo | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Disponibilità di prodotti equo-solidali | 80 | | 80 | | 100 | 80 | | 80 | |
| Disponibilità di prodotti eco-sostenibili | 80 | | 80 | | 100 | 80 | | 80 | |
| Gusto del cibo | 75 | | 75 | | 75 | 75 | | 75 | |
| Adeguatezza delle porzioni servite | 60 | | 60 | | 50 | 60 | | 60 | |
| Qualità dei contorni | 40 | | 40 | | 25 | 40 | | 40 | |
| Varietà del menu | 40 | | 40 | | 25 | 40 | | 40 | |
| Qualità della frutta/dessert | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | |
| Cortesìa del personale | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Atmosfera, decorazione e ambiente | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Capacità del personale di rispondere alle vostre domande | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Orari di apertura del ristorante | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Velocità del servizio | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | 100 | |
| Possibilità di segnalare i suoi commenti | 75 | | 75 | | 75 | 75 | | 75 | |
| Disponibilità di informazioni nutrizionali | 50 | | 50 | | 67 | 50 | | 50 | |
| Menu a tema, per eventi speciali e animazioni | 25 | | 25 | | 25 | 25 | | 25 | |

Al di sotto delle 2 risposte, i risultati non sono esposti

Per considerare le aree di miglioramento rilevanti, è essenziale conoscere i criteri più importanti per i vostri consumatori.

Dai risultati, possiamo identificare:

- I punti forti, criteri importanti più apprezzati
- e gli assi di miglioramento, criteri importanti ma meno apprezzati

I punti forti

- Qualità dei prodotti/ingredienti
- Presentazione del cibo
- Disponibilità di cibi salutari

Gli assi di miglioramento

- Varietà del menu
- Menu a tema, per eventi speciali e animazioni
- Qualità della frutta/dessert