

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

## infanzia Via Dalmazia

IT003791(02427)

# 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: 9,**

di cui 9 frequentatori del ristorante e 0 non frequentatori del ristorante

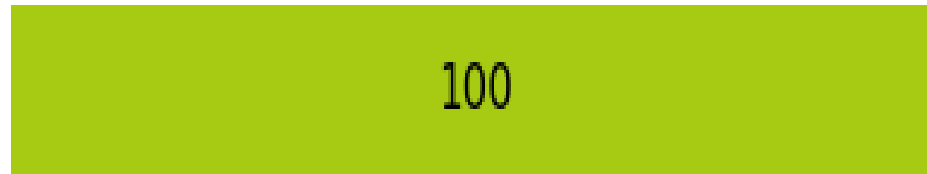
Data dell'indagine: Aprile 2018

# Risultati dell'indagine

## Soddisfazione globale

# Soddisfazione globale

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

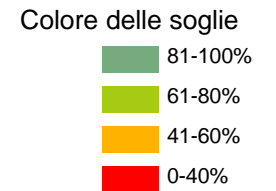


■ Molto insoddisfatto  
■ Soddisfatto  
■ Insoddisfatto  
■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



8 risposte



# Risultati dell'indagine

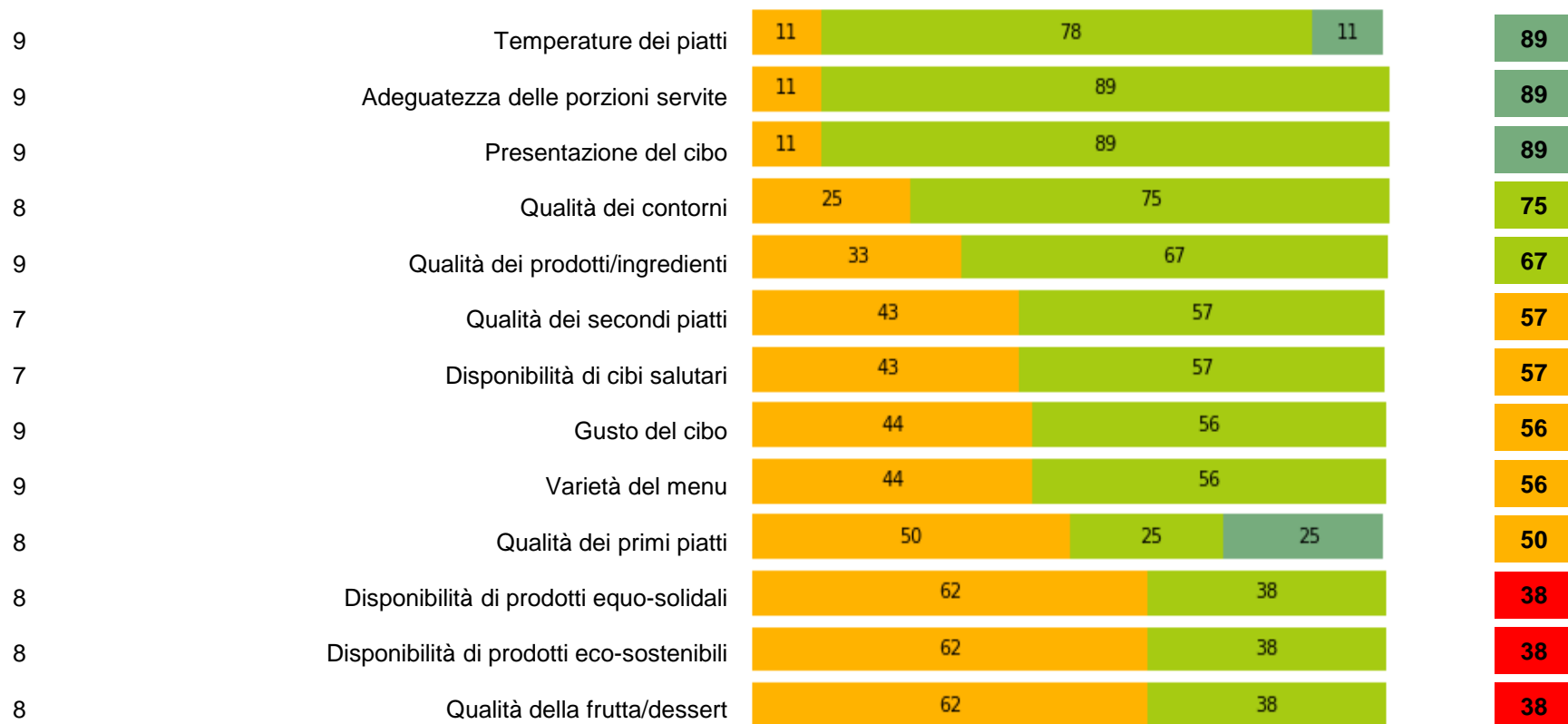
## Il pasto e il servizio

# Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

Numero delle  
risposte:



■ Molto insoddisfatto      ■ Insoddisfatto  
■ Soddisfatto                      ■ Molto soddisfatto

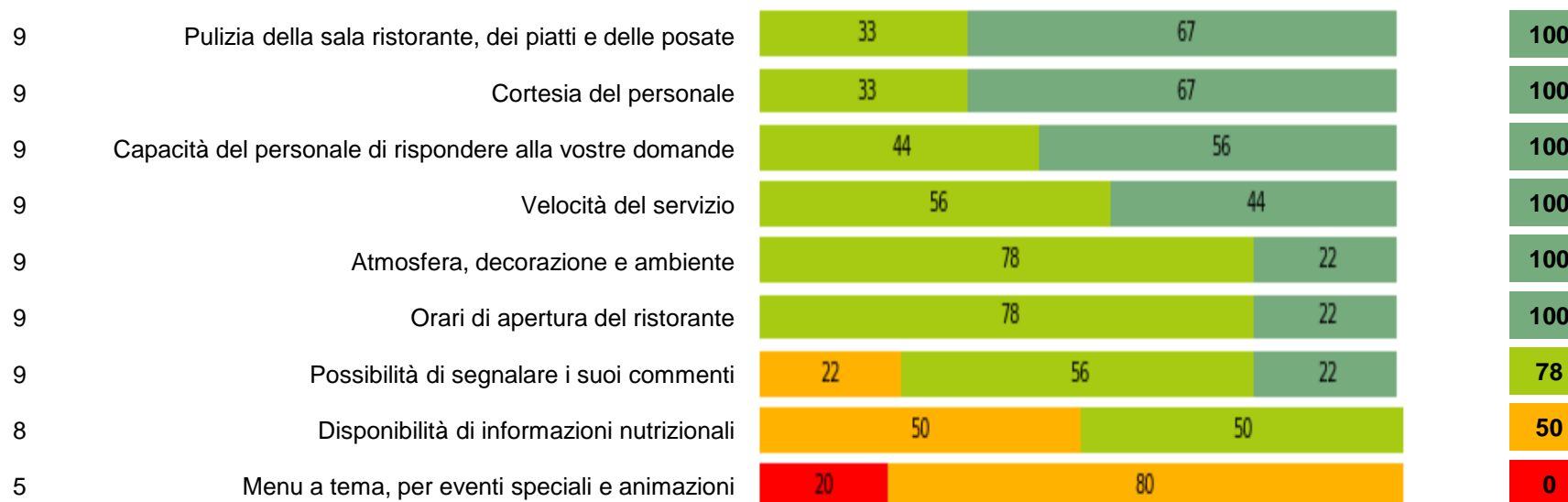
Colore delle soglie

- 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

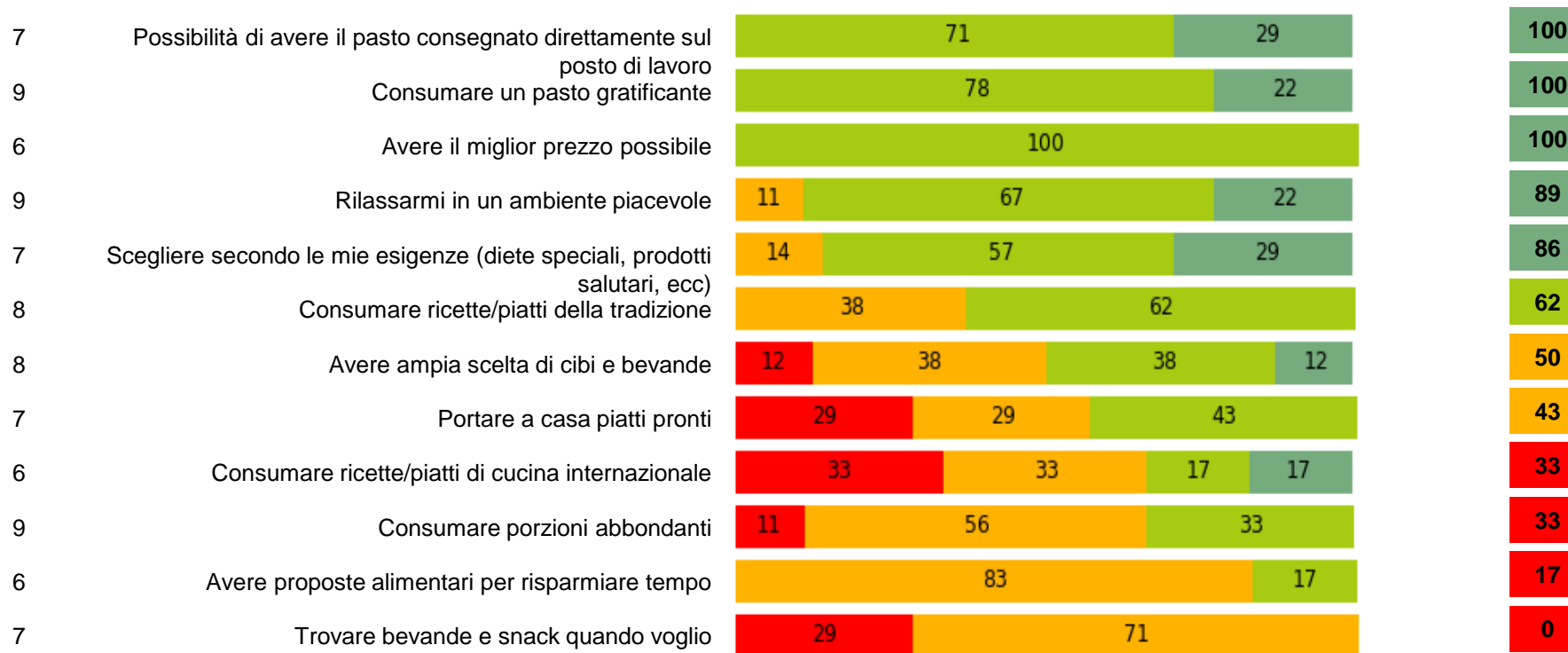


# Le aspettative dei consumatori

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

**% Molto importante +  
% Importante**

Numero delle  
risposte:



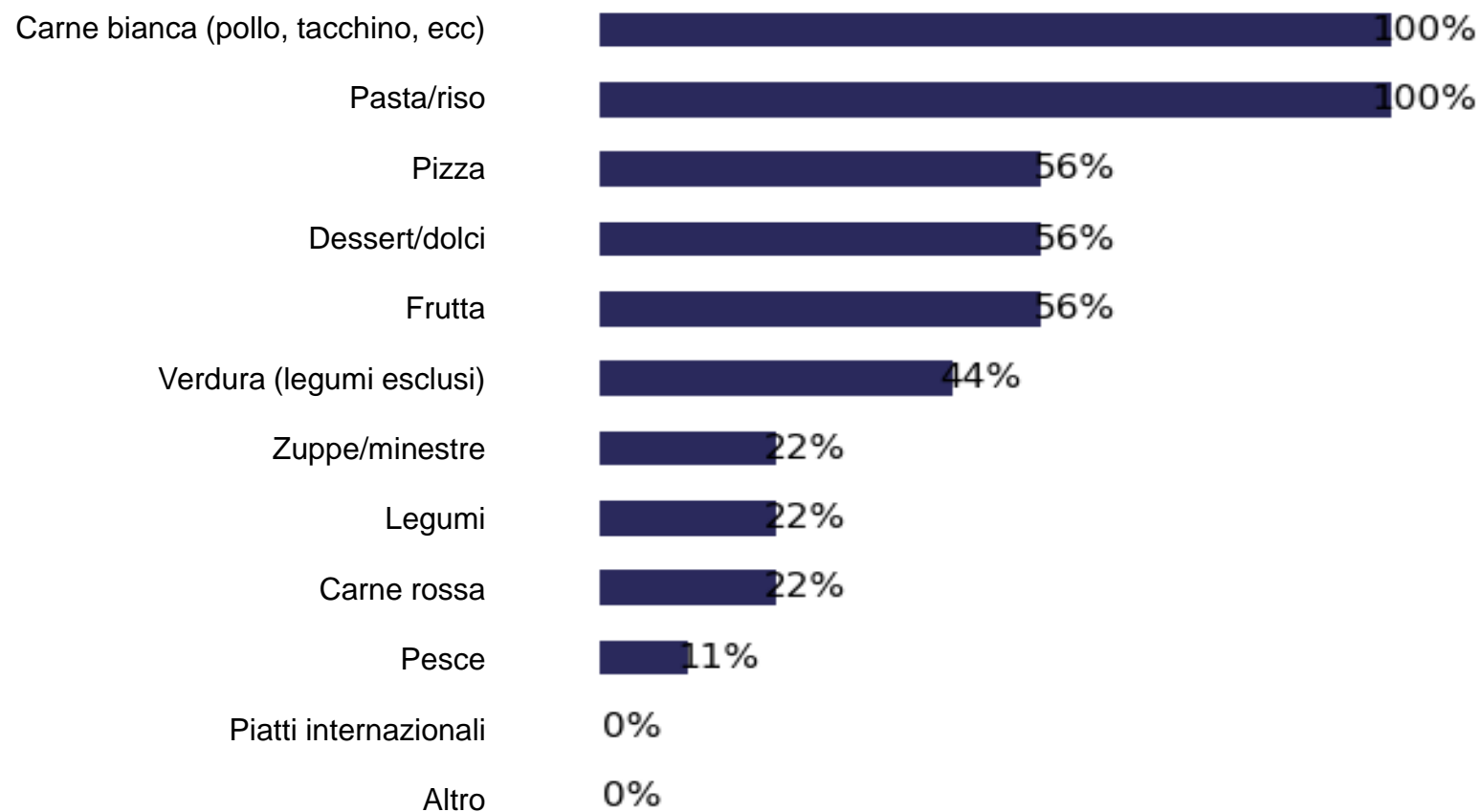
■ Per niente importante  
■ Importante

■ 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



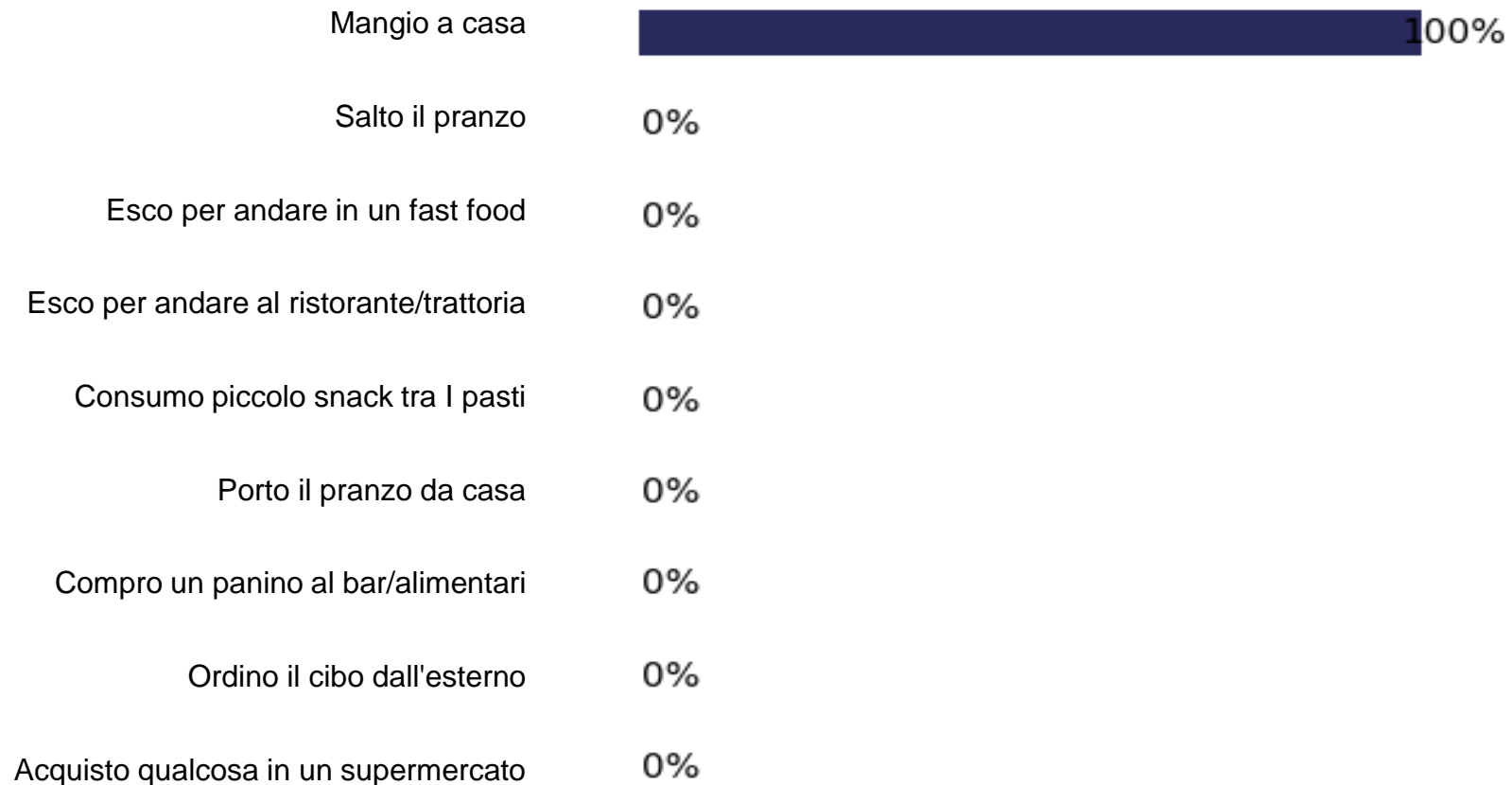
9 risposte

# Risultati dell'indagine

## Alternative al servizio e ostacoli

## Alternative al servizio e ostacoli

Quando non utilizza la mensa scolastica, dove pranza?



9 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

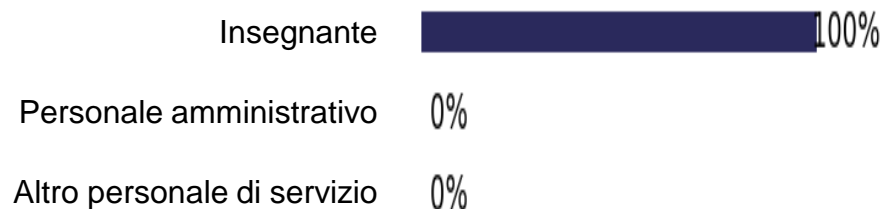
# Profilo dei consumatori

## Lei è



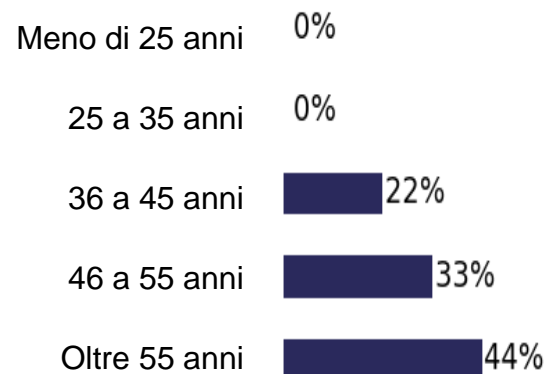
9 risposte

## Quale è il suo ruolo in questa scuola



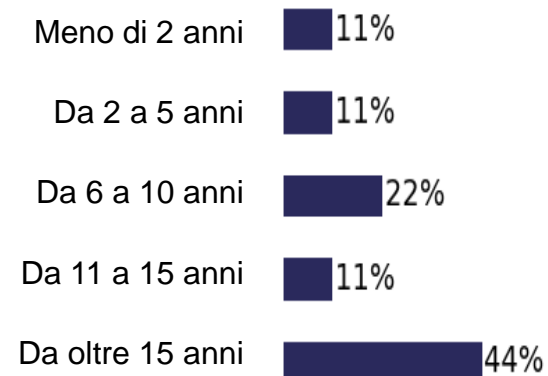
9 risposte

## Quanti anni ha



9 risposte

## Da quanto tempo lavora in questa scuola



9 risposte

## Profilo dei consumatori

### Quanti giorni la settimana mangia nella mensa scolastica?

Ogni giorno 78%

4 giorni 0%

3 giorni 22%

2 giorni 0%

1 giorno 0%

Meno di una volta alla settimana 0%

Mai 0%

9 risposte

### In media, quanto tempo dedica al pranzo a scuola?

Meno di 15 minuti 0%

15-30 minuti 89%

30-45 minuti 11%

45-60 minuti 0%

Oltre 60 minuti 0%

9 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	9	0	9	0	5	9	0	7	2
Soddisfazione	100		100		100	100		100	100
Raccomandazione									
Temperature dei piatti	89		89		100	89		86	100
Adeguatezza delle porzioni servite	89		89		80	89		86	100
Presentazione del cibo	89		89		100	89		86	100
Qualità dei contorni	75		75		60	75		67	100
Qualità dei prodotti/ingredienti	67		67		60	67		57	100
Qualità dei secondi piatti	57		57		50	57		50	
Disponibilità di cibi salutari	57		57		50	57		50	
Gusto del cibo	56		56		40	56		57	50
Varietà del menu	56		56		40	56		57	50
Qualità dei primi piatti	50		50		40	50		50	50
Disponibilità di prodotti equo-solidali	38		38		40	38		43	
Disponibilità di prodotti eco-sostenibili	38		38		40	38		43	
Qualità della frutta/dessert	38		38		20	38		33	50
Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate	100		100		100	100		100	100
Cortesìa del personale	100		100		100	100		100	100
Capacità del personale di rispondere alle vostre domande	100		100		100	100		100	100
Velocità del servizio	100		100		100	100		100	100
Atmosfera, decorazione e ambiente	100		100		100	100		100	100
Orari di apertura del ristorante	100		100		100	100		100	100
Possibilità di segnalare i suoi commenti	78		78		80	78		71	100
Disponibilità di informazioni nutrizionali	50		50		60	50		57	
Menu a tema, per eventi speciali e animazioni	0		0		0	0		0	

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
- Adeguatezza delle porzioni servite

## Gli assi di miglioramento

- Menu a tema, per eventi speciali e animazioni
- Disponibilità di informazioni nutrizionali
- Disponibilità di prodotti equo-solidali