

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

# COMUNE CARBONIA

IT003791

# 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: 57,**

di cui 56 frequentatori del ristorante e 1 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 soddisfatto +  
% Soddisfatto**

Apr 2018

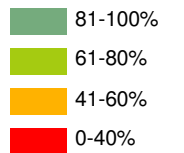
96

Apr 2017

98

55 risposte

Colore delle soglie



# Risultati dell'indagine

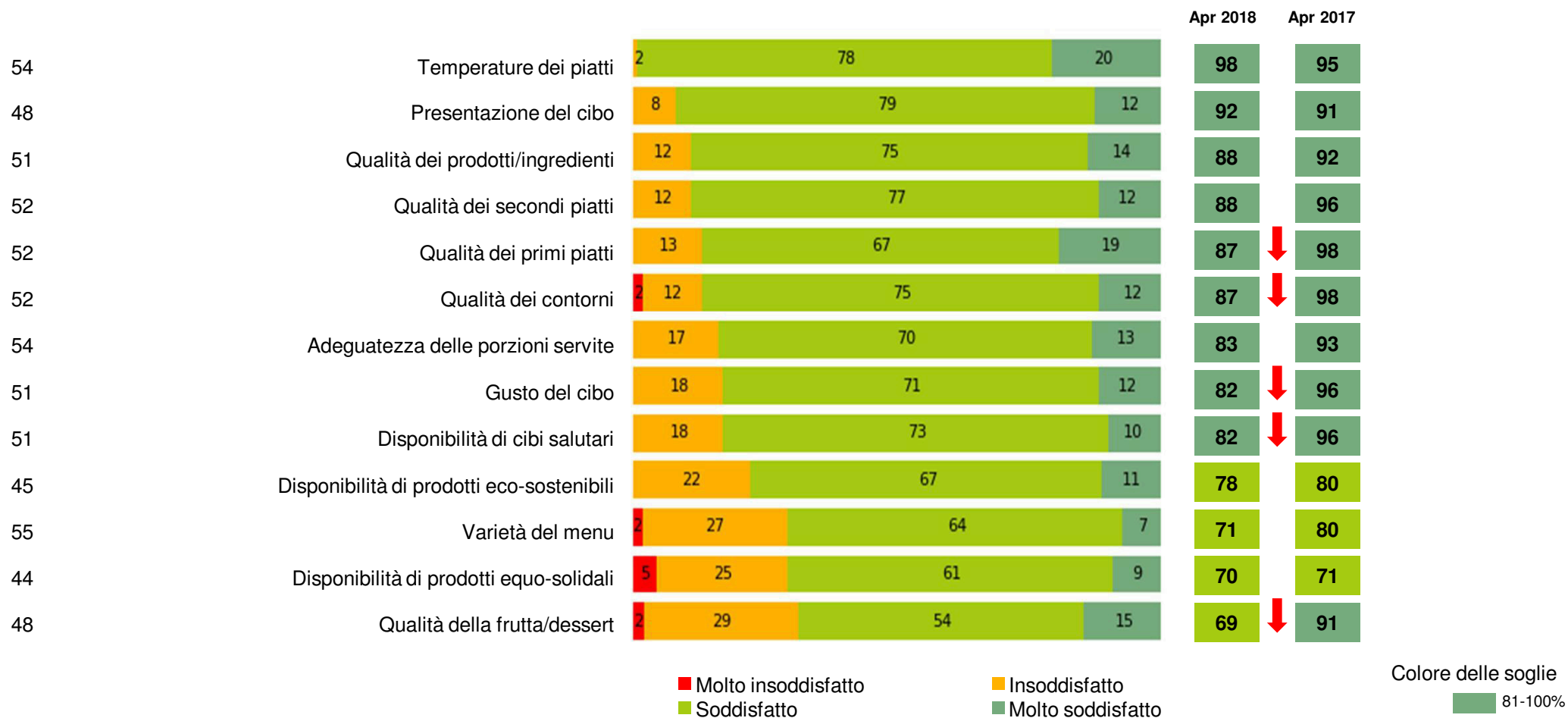
## Il pasto e il servizio

# Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

Numero delle  
risposte:

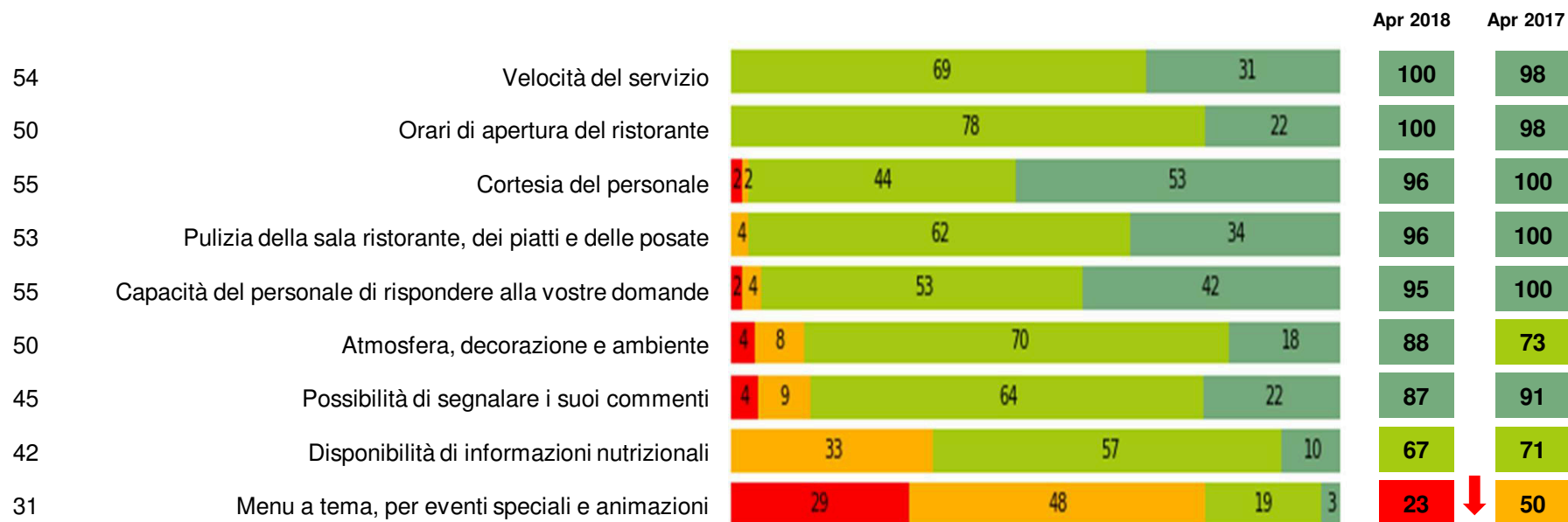
**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



## Il vostro grado di soddisfazione

Numero delle  
risposte:

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto      ■ Insoddisfatto  
■ Soddisfatto                      ■ Molto soddisfatto

Colore delle soglie

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

# Risultati dell'indagine

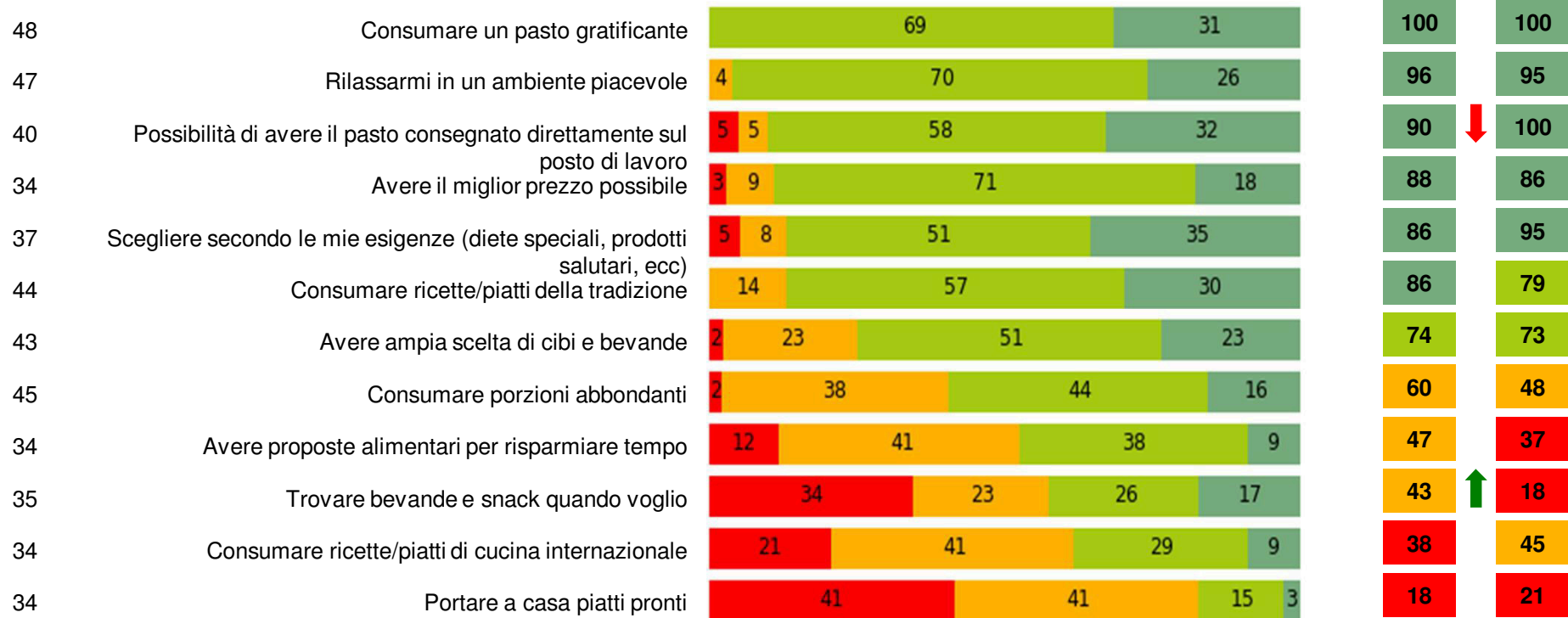
## Le aspettative dei consumatori



# Le aspettative dei consumatori

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

Numero delle risposte:



% Molto importante + % Importante

Apr 2018 Apr 2017

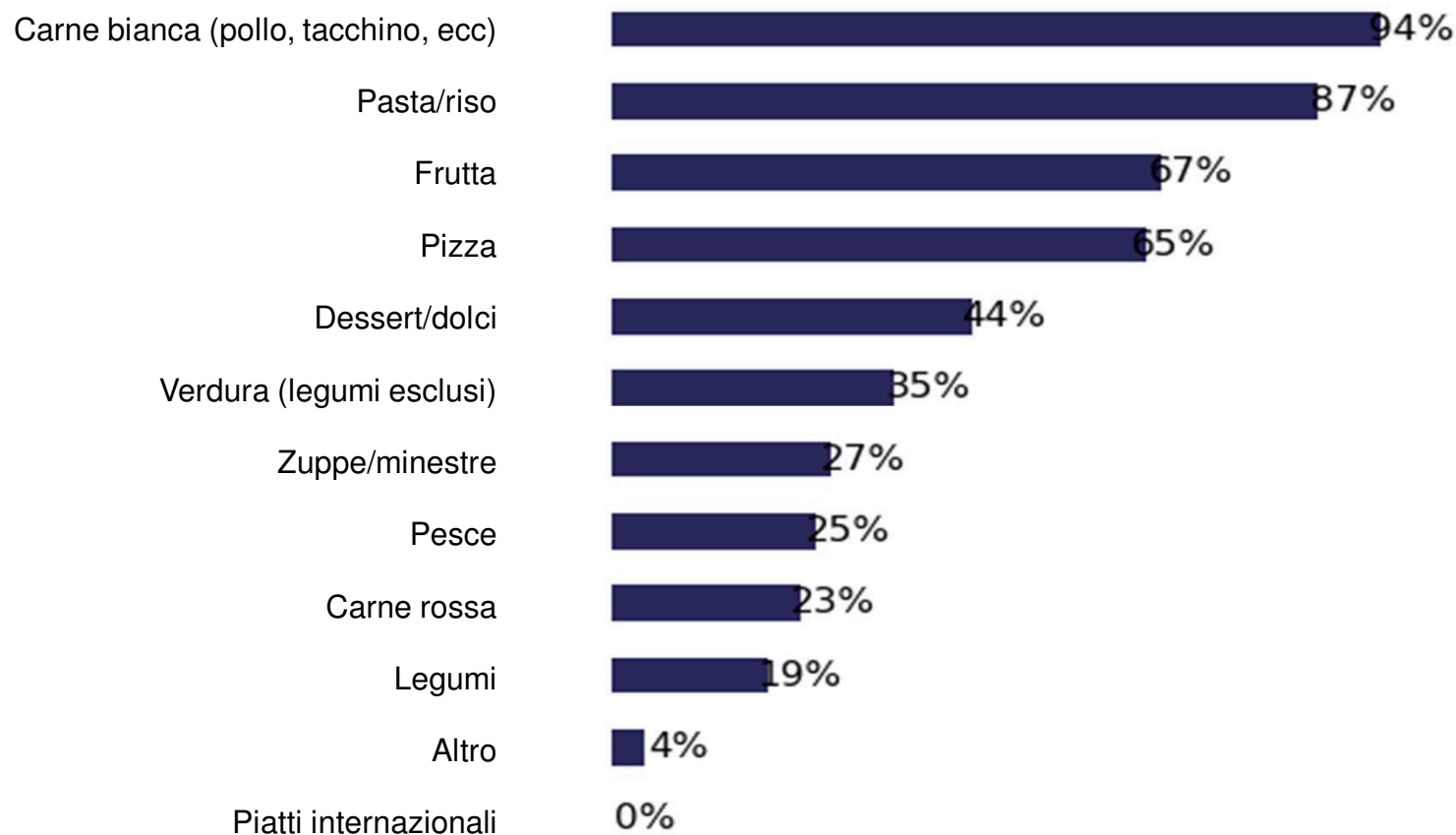
■ Per niente importante  
■ Non molto importante  
■ Importante  
■ Molto importante

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



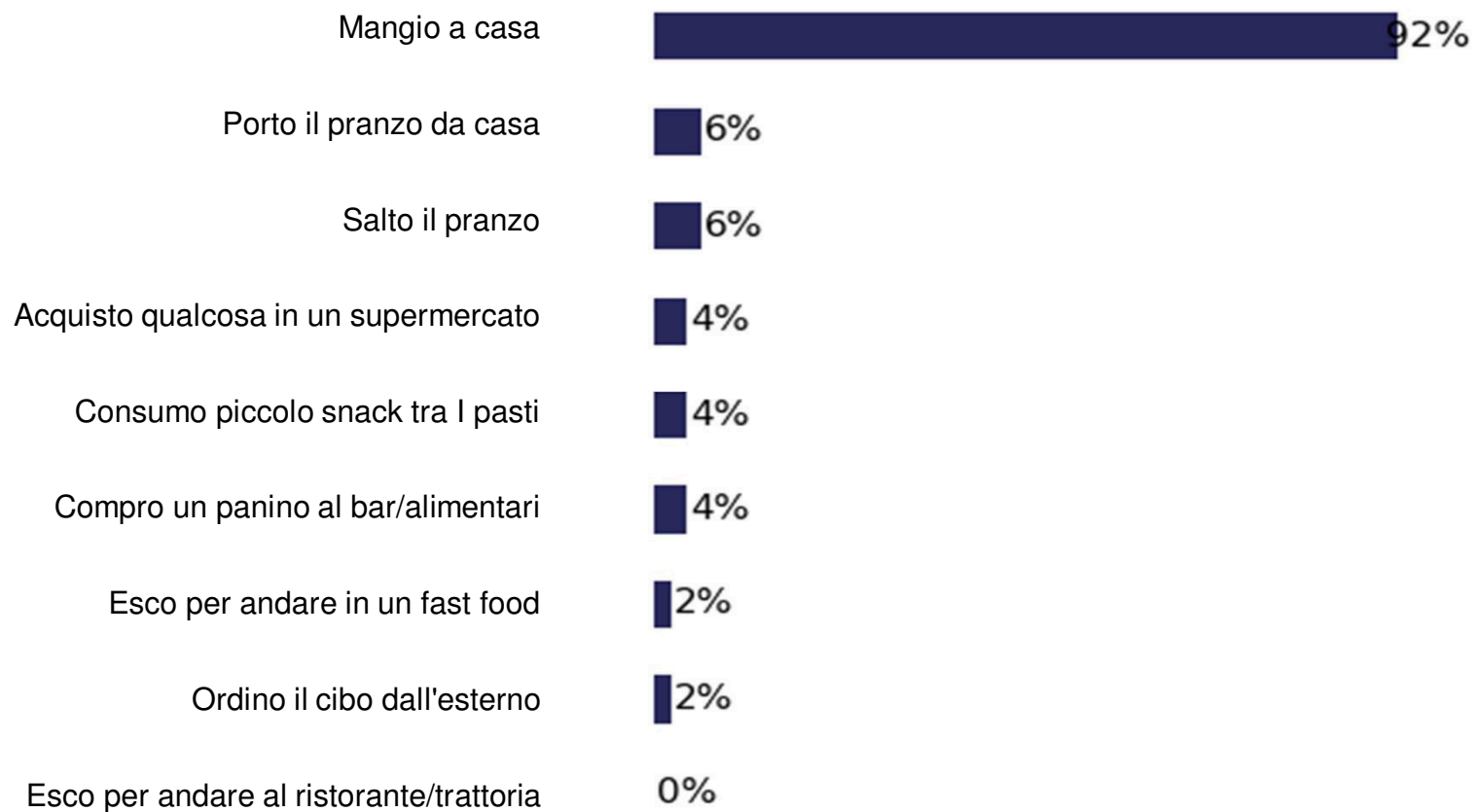
52 risposte

# Risultati dell'indagine

## Alternative al servizio e ostacoli

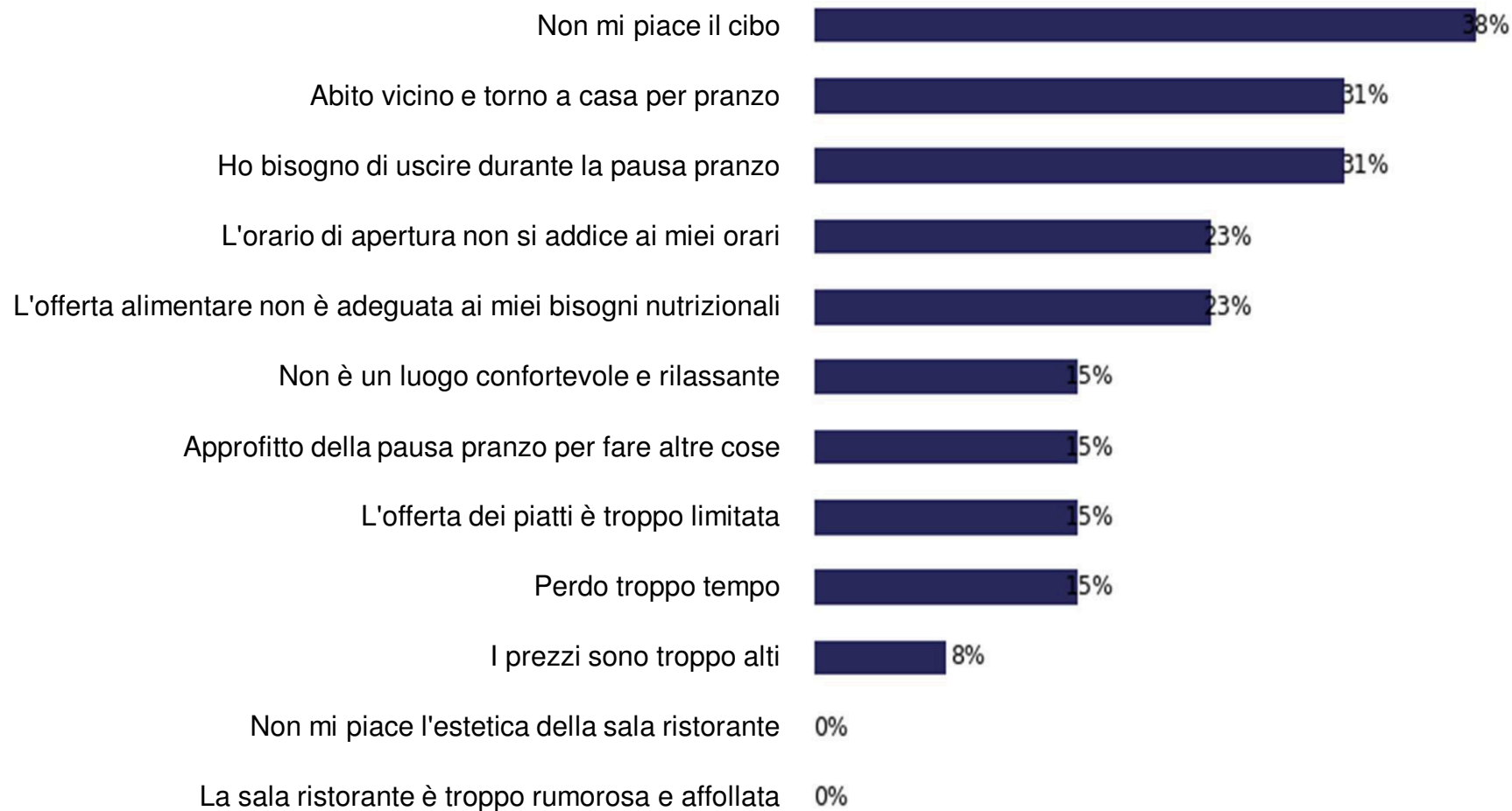
## Alternative al servizio e ostacoli

Quando non utilizza la mensa scolastica, dove pranza?



51 risposte

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



13 risposte

# Risultati dell'indagine

## Profilo dei consumatori

# Profilo dei consumatori

## Lei è



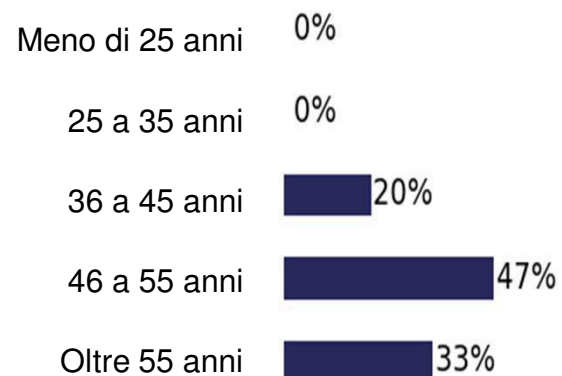
51 risposte

## Quale è il suo ruolo in questa scuola



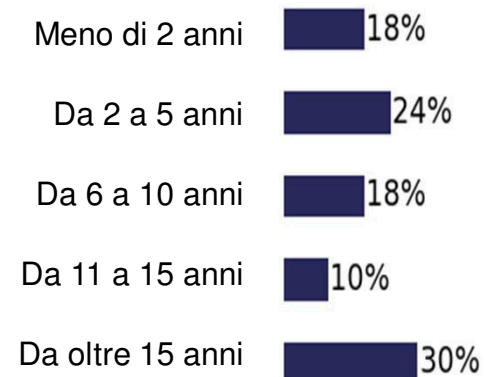
53 risposte

## Quanti anni ha



51 risposte

## Da quanto tempo lavora in questa scuola



50 risposte

## Profilo dei consumatori

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

Ogni giorno 66%

4 giorni 2%

3 giorni 18%

2 giorni 5%

1 giorno 9%

Meno di una volta alla settimana 0%

Mai 0%

56 risposte

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

Meno di 15 minuti 6%

15-30 minuti 27%

30-45 minuti 39%

45-60 minuti 27%

Oltre 60 minuti 0%

51 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	56	0	51	0	34	53	0	38	18
Soddisfazione	96		98		94	96		95	100
Raccomandazione									
Temperature dei piatti	98		98		100	98		97	100
Presentazione del cibo	92		91		93	91		90	94
Qualità dei prodotti/ingredienti	88		87		84	87		85	94
Qualità dei secondi piatti	88		87		84	88		86	93
Qualità dei primi piatti	87		85		82	85		86	88
Qualità dei contorni	87		85		79	85		83	94
Adeguatezza delle porzioni servite	83		82		79	84		83	83
Gusto del cibo	82		80		80	81		88	71
Disponibilità di cibi salutari	82		82		77	81		76	94
Disponibilità di prodotti eco-sostenibili	78		78		79	76		74	90
Varietà del menu	71		70		58	71		67	78
Disponibilità di prodotti equo-solidali	70		69		69	68		70	70
Qualità della frutta/dessert	69		66		60	67		64	80
Velocità del servizio	100		100		100	100		100	100
Orari di apertura del ristorante	100		100		100	100		100	100
Cortesìa del personale	96		96		94	96		94	100
Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate	96		98		94	96		94	100
Capacità del personale di rispondere alle vostre domande	95		96		91	94		92	100
Atmosfera, decorazione e ambiente	88		89		88	87		88	88
Possibilità di segnalare i suoi commenti	87		88		86	86		79	100
Disponibilità di informazioni nutrizionali	67		68		67	68		65	80
Menu a tema, per eventi speciali e animazioni	23		22		22	22		27	12

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