

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?



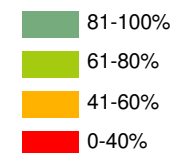
■ Molto insoddisfatto
■ Soddisfatto
■ Insoddisfatto
■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



5 risposte

Colore delle soglie



Risultati dell'indagine

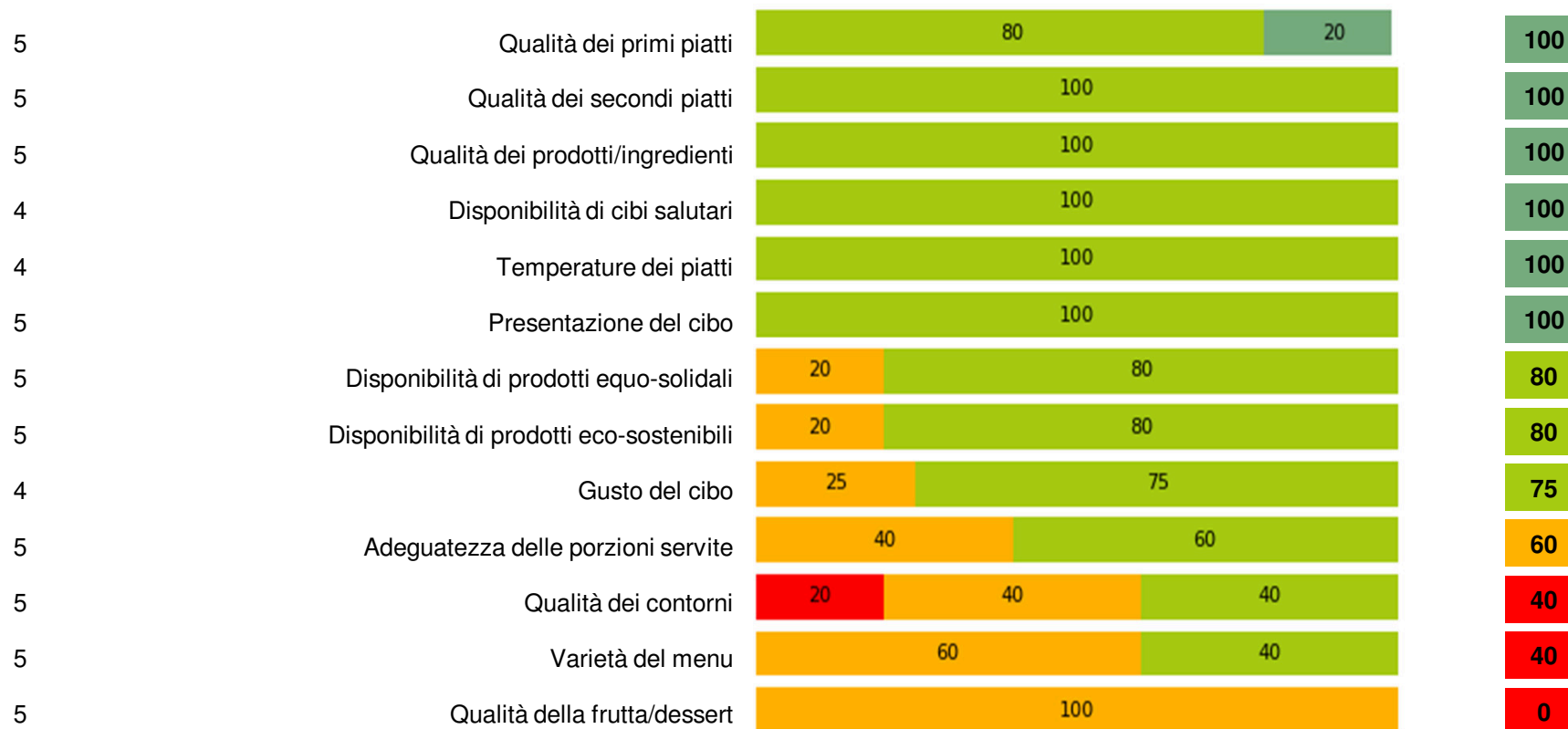
Il pasto e il servizio

Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

Numero delle
risposte:



■ Molto insoddisfatto ■ Insoddisfatto
■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

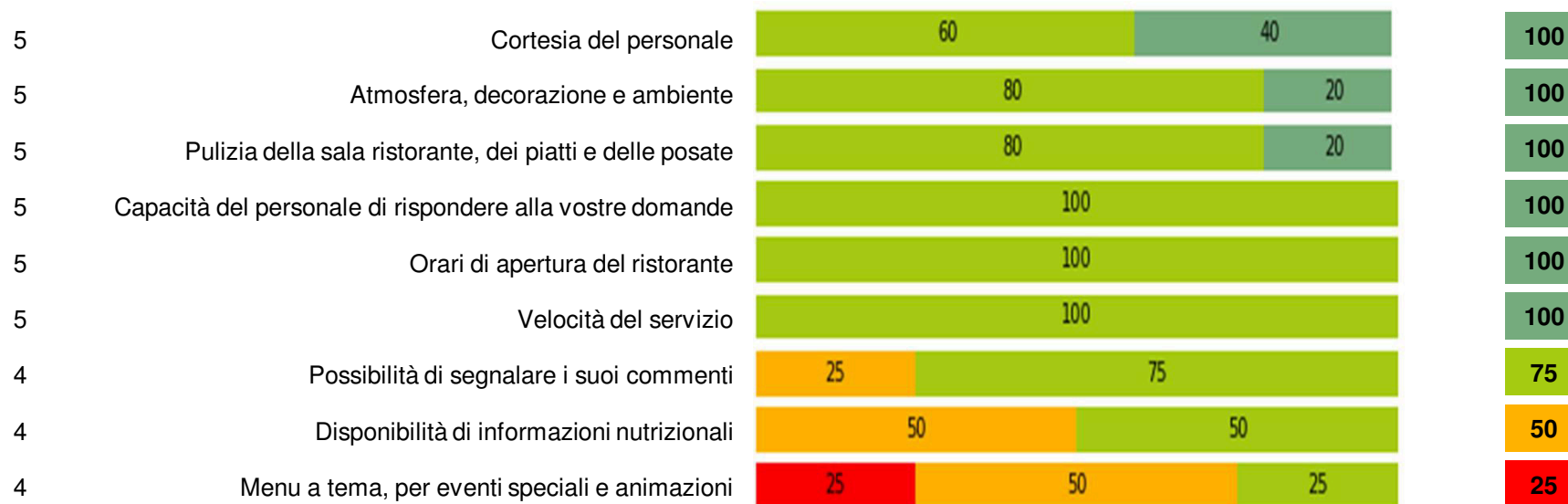
Colore delle soglie

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

Il vostro grado di soddisfazione

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

Numero delle
risposte:



■ Molto insoddisfatto
■ Soddisfatto

■ Insoddisfatto
■ Molto soddisfatto

Colore delle soglie

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

Risultati dell'indagine

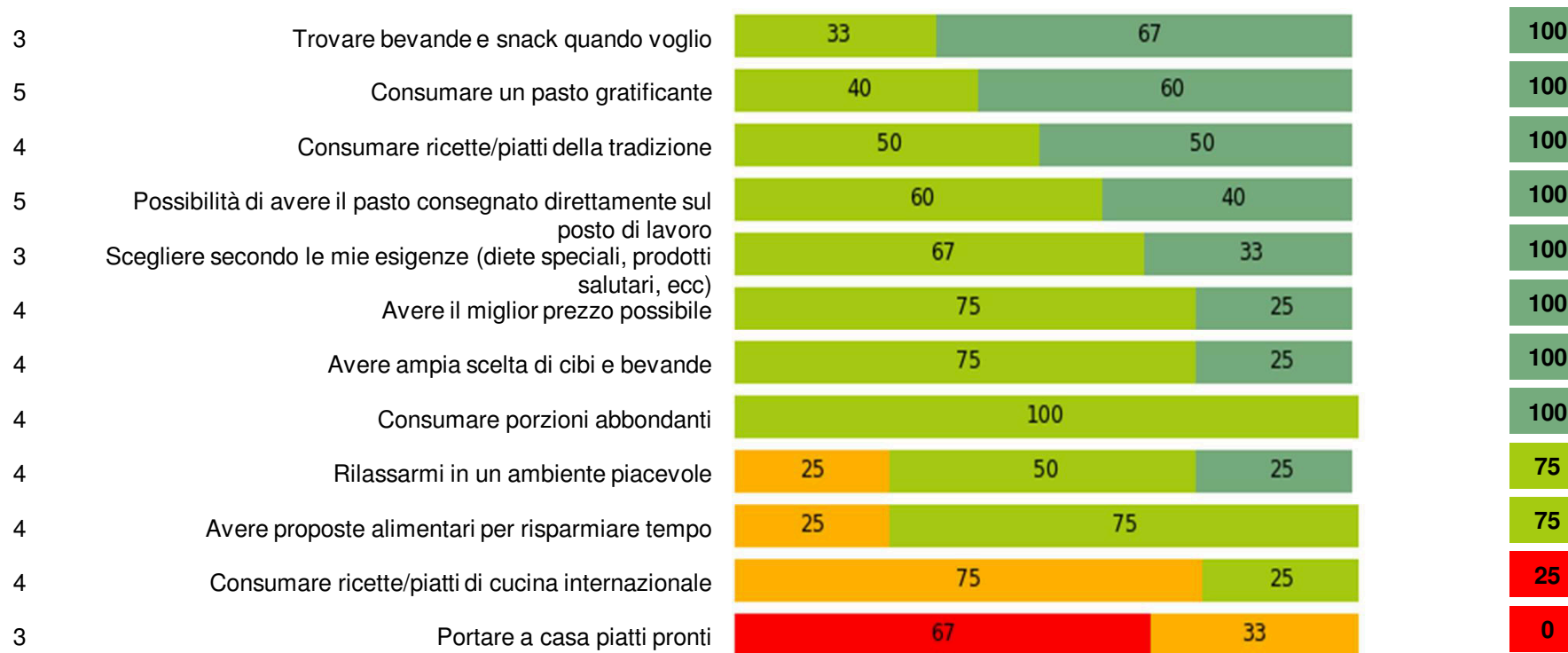
Le aspettative dei consumatori

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

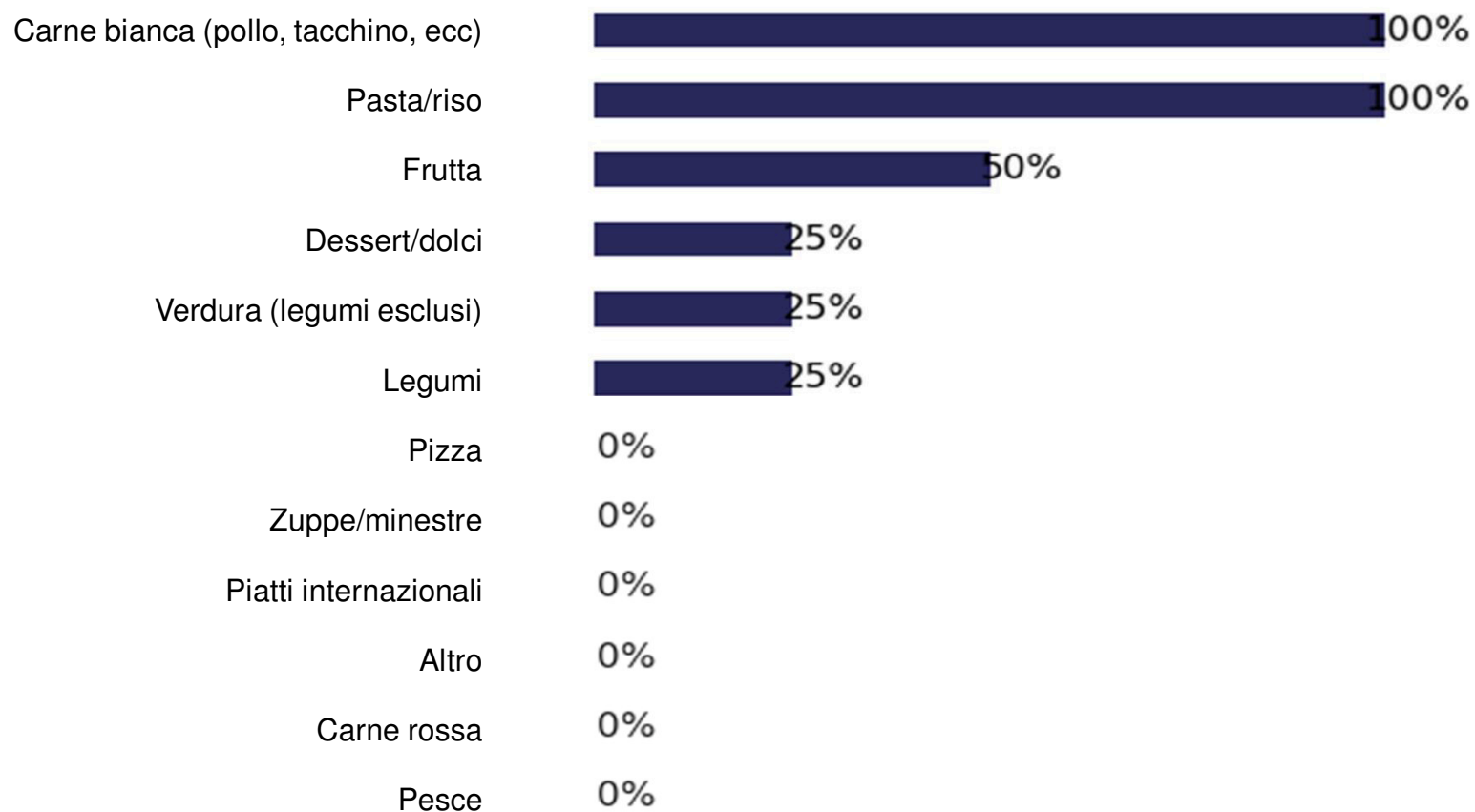
■ Non molto importante
■ Molto importante

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



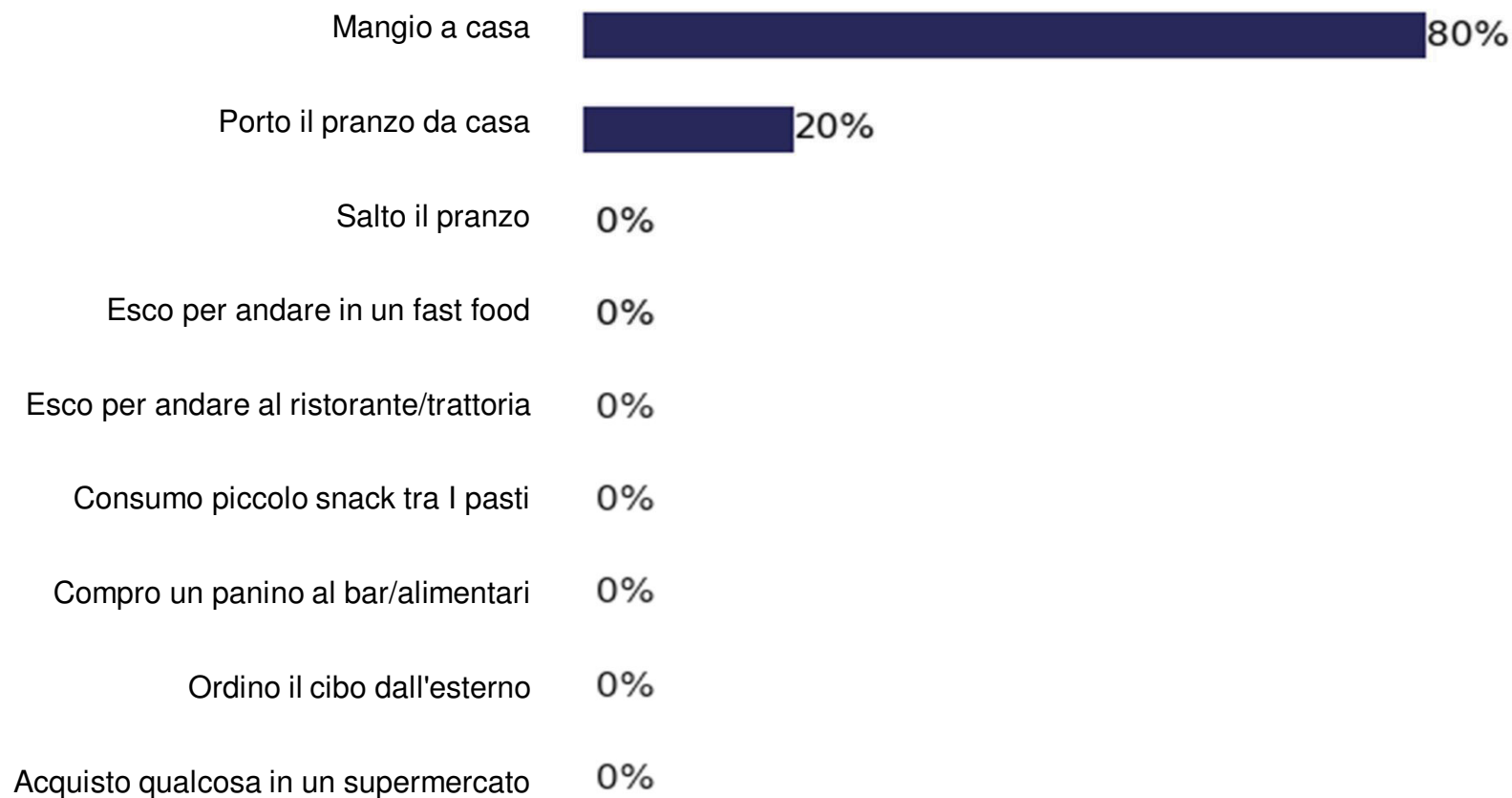
4 risposte

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

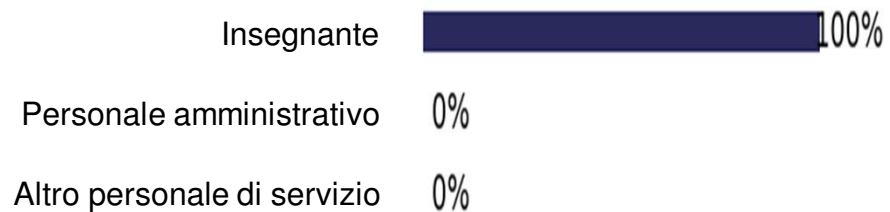
Profilo dei consumatori

Lei è



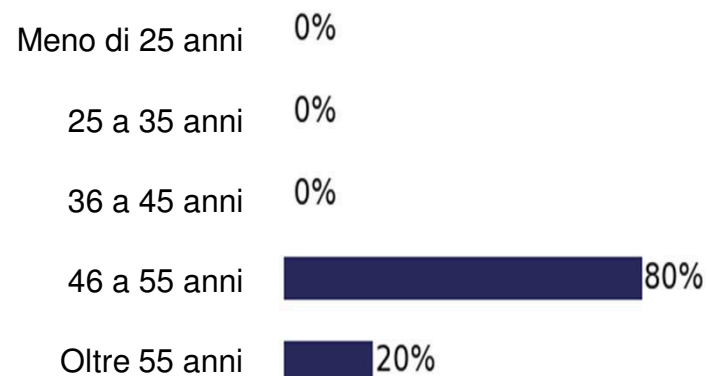
5 risposte

Quale è il suo ruolo in questa scuola



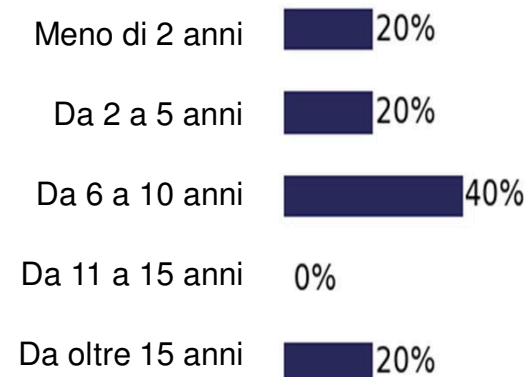
5 risposte

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 salutari	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