

Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

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: 60,

di cui 59 frequentatori del ristorante e 1 non frequentatori del ristorante

Data dell'indagine: Aprile 2016

Risultati dell'indagine

Soddisfazione globale

Soddisfazione globale

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

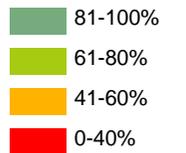


57 risposte

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



Colore delle soglie



Risultati dell'indagine

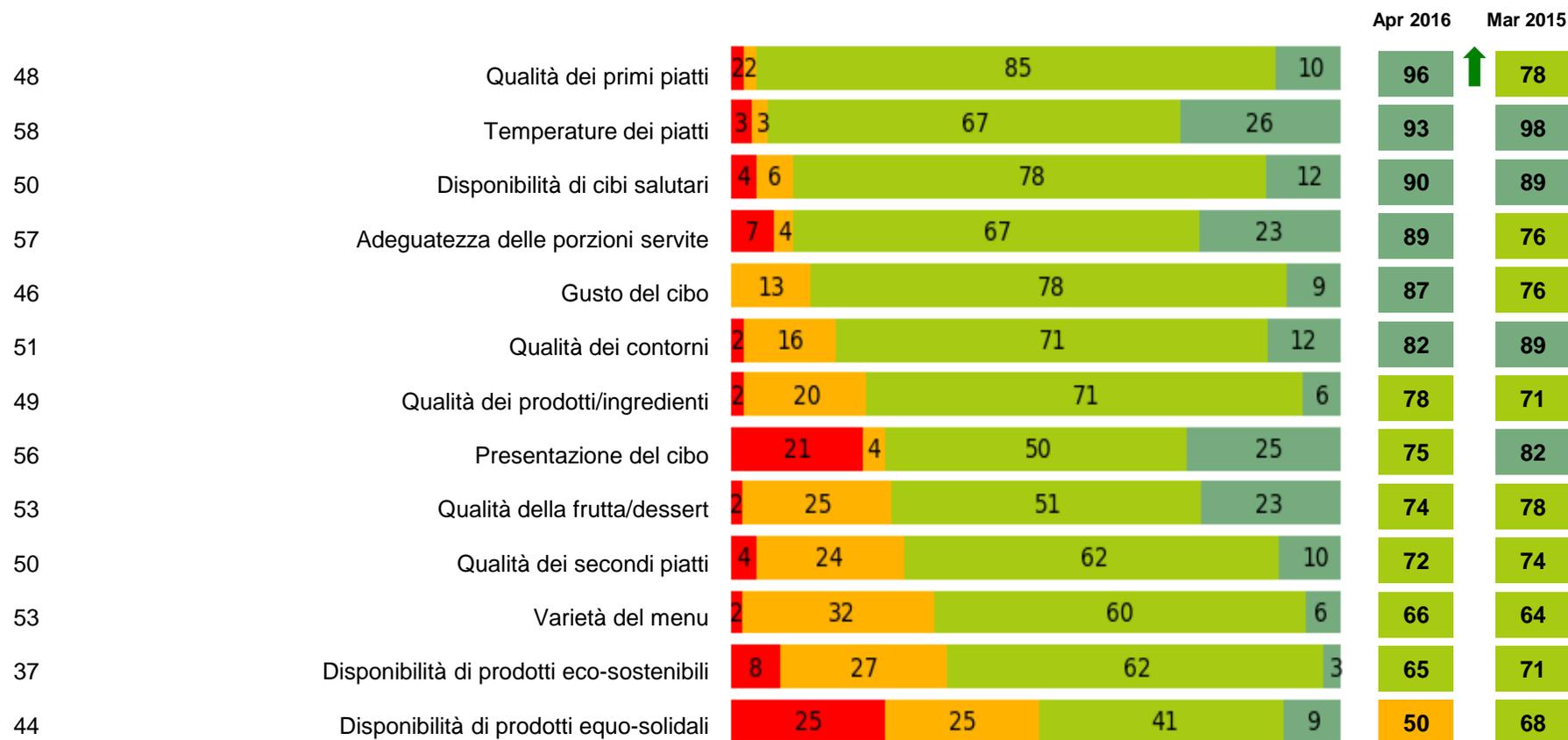
Il pasto e il servizio

Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

Numero delle
risposte:



■ Molto insoddisfatto ■ Insoddisfatto
■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

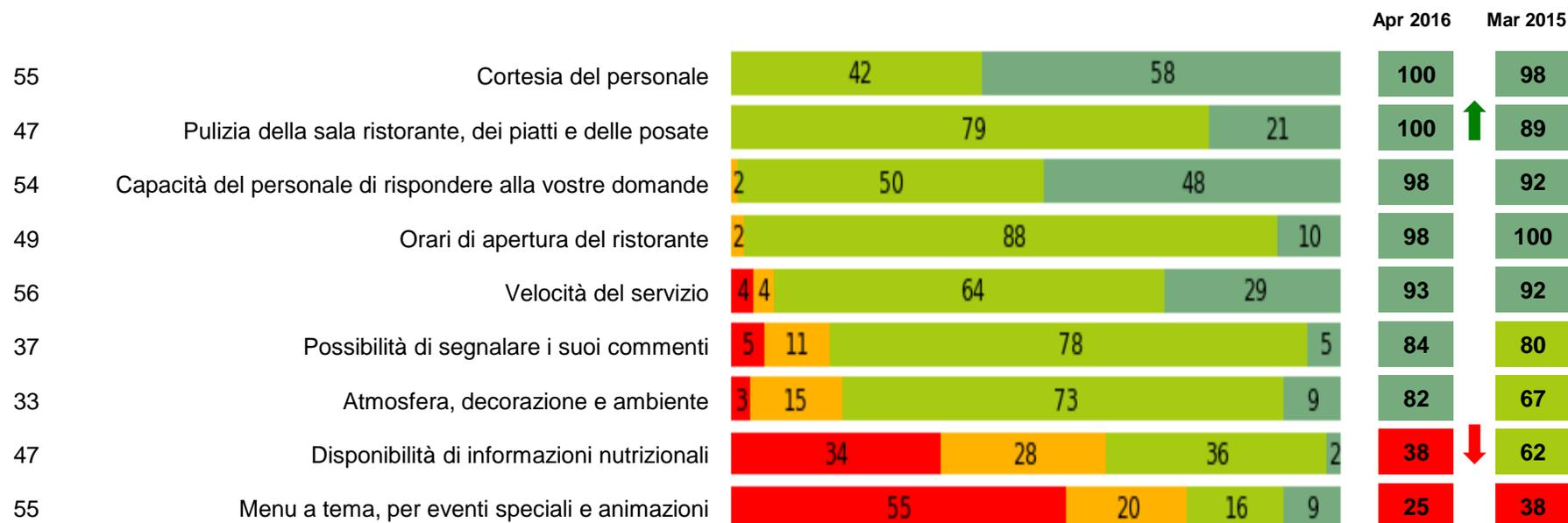
Colore delle soglie

■ 81-100%
■ 61-80%
■ 41-60%
■ 0-40%

Il vostro grado di soddisfazione

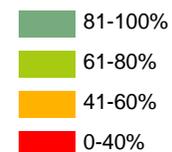
Numero delle
risposte:

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto ■ Insoddisfatto
■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

Colore delle soglie



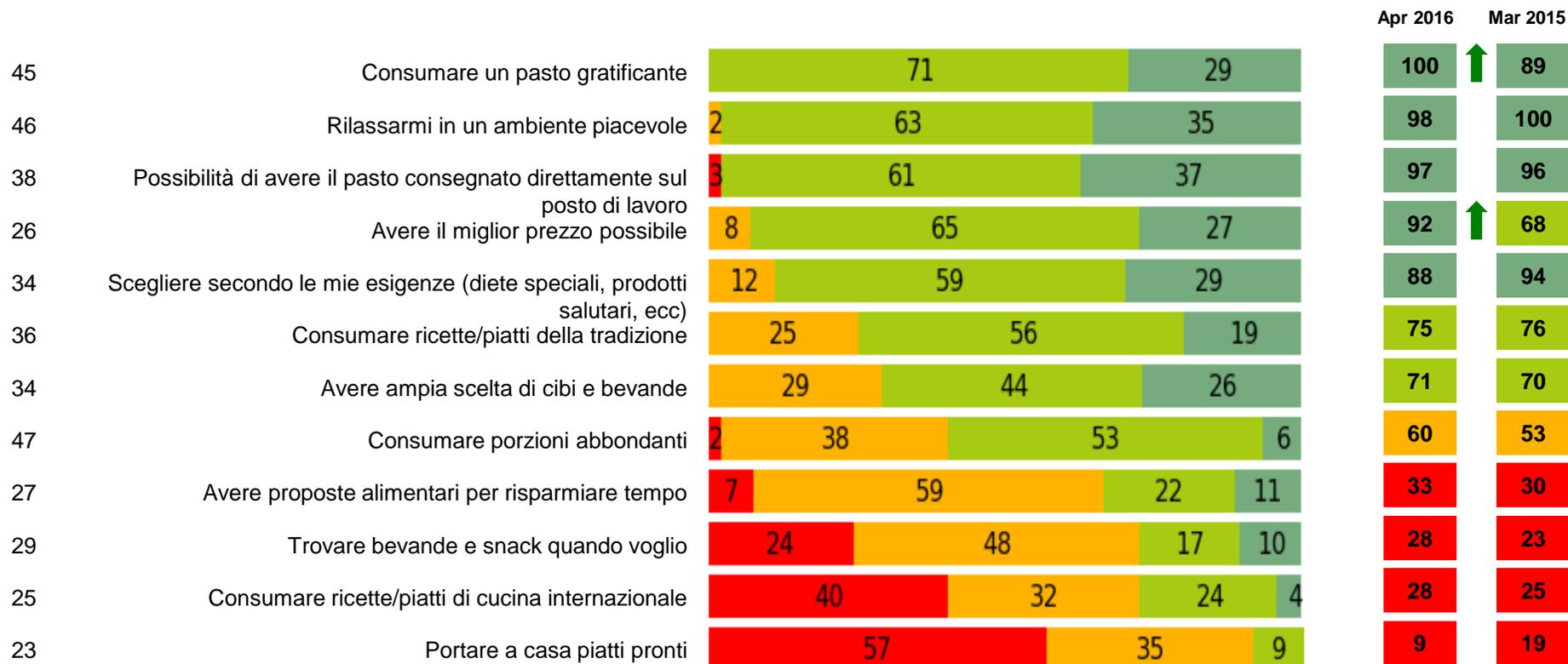
Risultati dell'indagine

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 2016 Mar 2015

■ Per niente importante
■ Importante

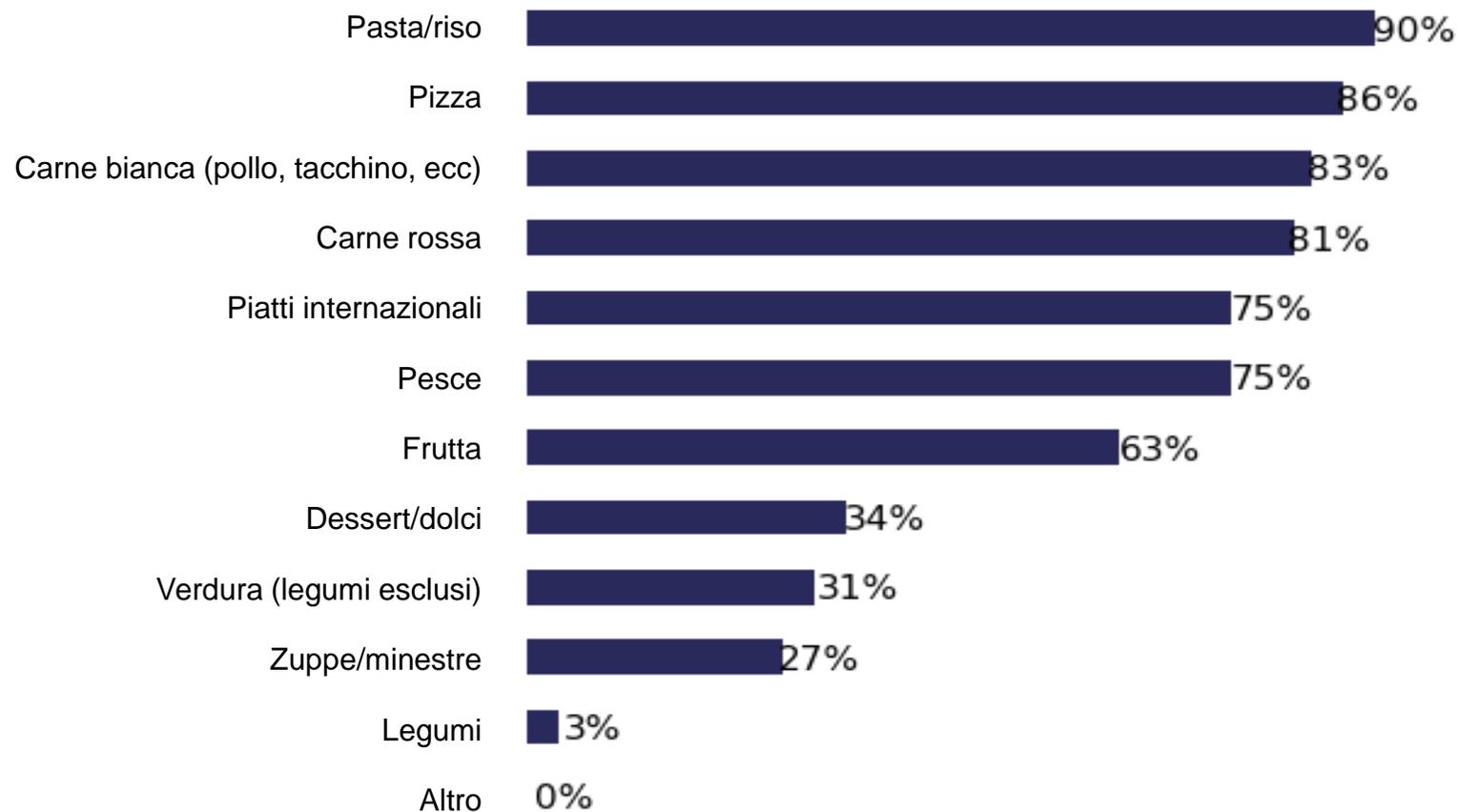
■ Non molto importante
■ Molto importante

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



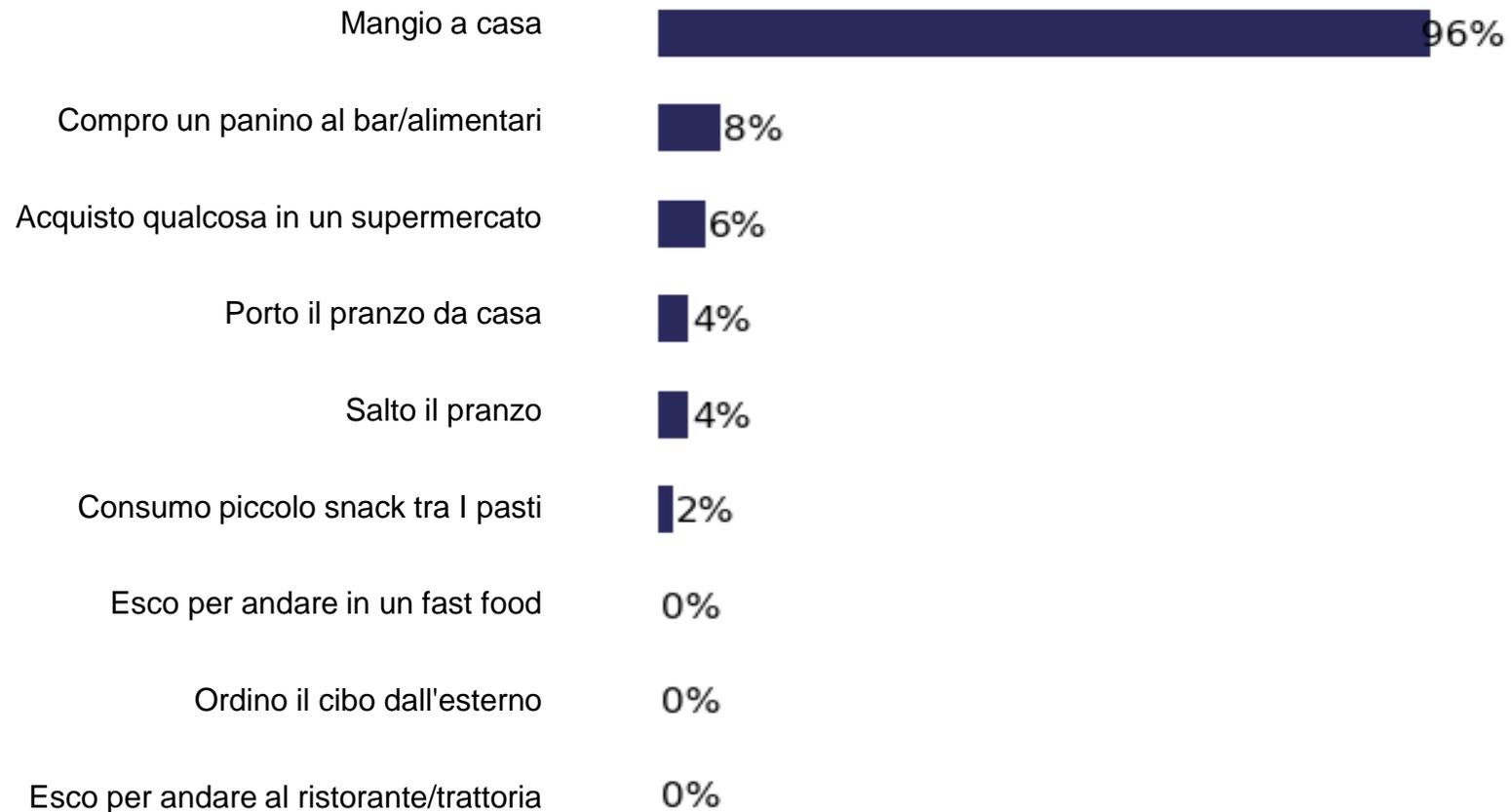
59 risposte

Risultati dell'indagine

Alternative al servizio e ostacoli

Alternative al servizio e ostacoli

Quando non utilizza la mensa scolastica, dove pranza?



52 risposte

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



14 risposte

Risultati dell'indagine

Profilo dei consumatori

Profilo dei consumatori

Lei è



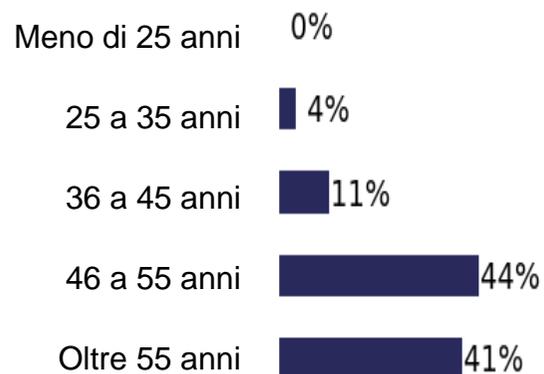
54 risposte

Quale è il suo ruolo in questa scuola



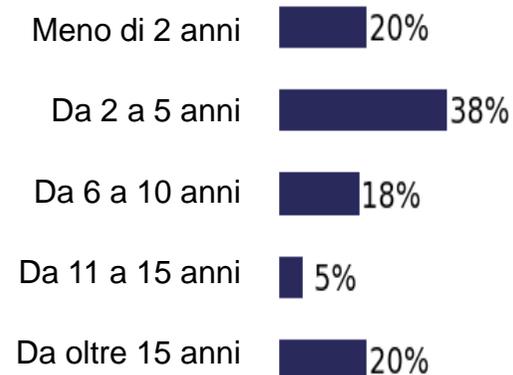
55 risposte

Quanti anni ha



54 risposte

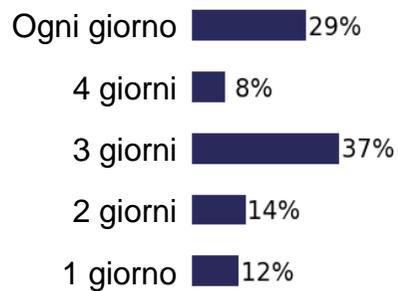
Da quanto tempo lavora in questa scuola



56 risposte

Profilo dei consumatori

Quanti giorni la settimana mangia nella mensa scolastica?

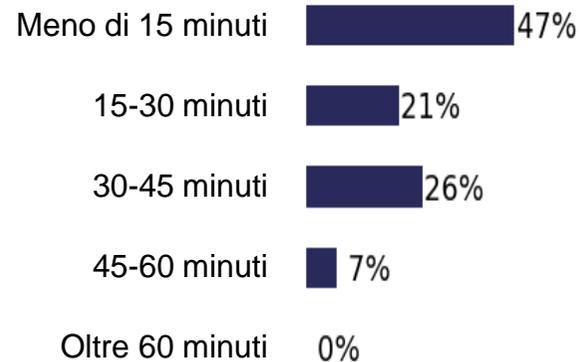


Meno di una volta alla settimana 0%

Mai 0%

59 risposte

In media, quanto tempo dedica al pranzo a scuola?



58 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	59	2	52	2	30	55	0	22	37
Soddisfazione	96		96		97	96		100	94
Raccomandazione									
Qualità dei primi piatti	96		95		96	96		100	94
Temperature dei piatti	93		98		97	96		95	95
Disponibilità di cibi salutari	90		91		93	90		94	88
Adeguatezza delle porzioni servite	89		92		86	92		100	86
Gusto del cibo	87		86		96	87		88	87
Qualità dei contorni	82		80		89	82		81	83
Qualità dei prodotti/ingredienti	78		76		88	77		75	79
Presentazione del cibo	75		76		79	77		79	75
Qualità della frutta/dessert	74		73		79	73		65	78
Qualità dei secondi piatti	72		70		74	71		75	71
Varietà del menu	66		65		68	65		79	59
Disponibilità di prodotti eco-sostenibili	65		66		70	65		71	61
Disponibilità di prodotti equo-solidali	50		50		52	50		50	50
Cortesìa del personale	100		100		100	100		100	100
Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate	100		100		100	100		100	100
Capacità del personale di rispondere alle vostre domande	98		98		97	98		95	100
Orari di apertura del ristorante	98		98		100	98		95	100
Velocità del servizio	93		98		100	96		100	92
Possibilità di segnalare i suoi commenti	84		82		87	84		92	79
Atmosfera, decorazione e ambiente	82		80		75	82		90	78
Disponibilità di informazioni nutrizionali	38		39		42	39		33	41

Al di sotto delle 10 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 primi piatti
- Gusto del cibo
- Qualità dei secondi piatti

Gli assi di miglioramento

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