

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

## infanzia Via Mazzini

IT003791(02428)

# 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: 10,**

di cui 10 frequentatori del ristorante e 0 non frequentatori del ristorante

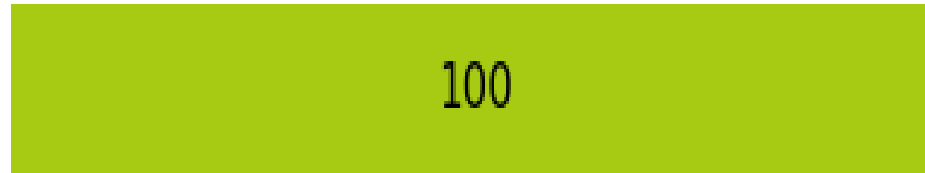
Data dell'indagine: Aprile 2018

# Risultati dell'indagine

## Soddisfazione globale

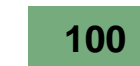
# Soddisfazione globale

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



■ Molto insoddisfatto  
■ Soddisfatto  
■ Insoddisfatto  
■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



10 risposte

Colore delle soglie

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

# Risultati dell'indagine

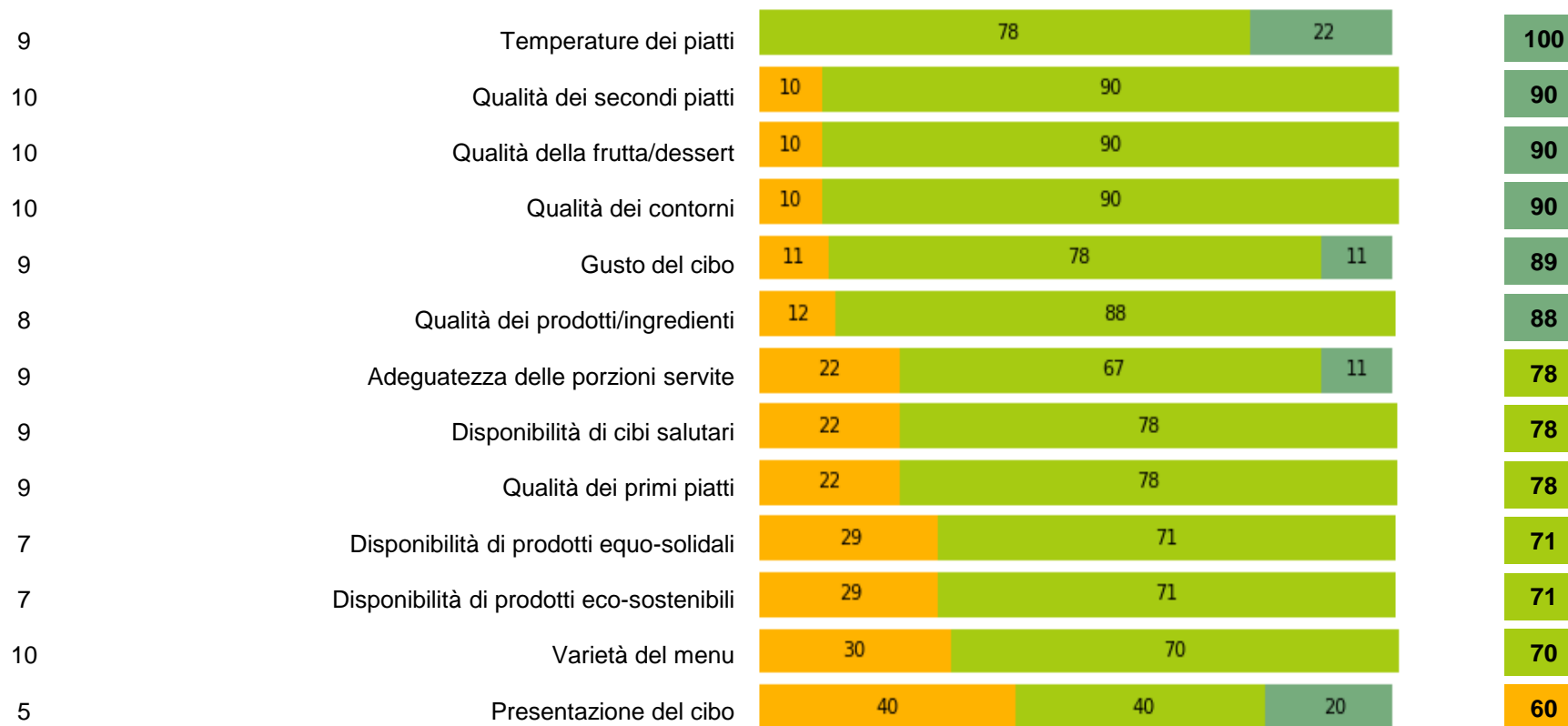
## Il pasto e il servizio

# Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

Numero delle  
risposte:



■ Molto insoddisfatto      ■ Insoddisfatto  
■ Soddisfatto                      ■ Molto soddisfatto

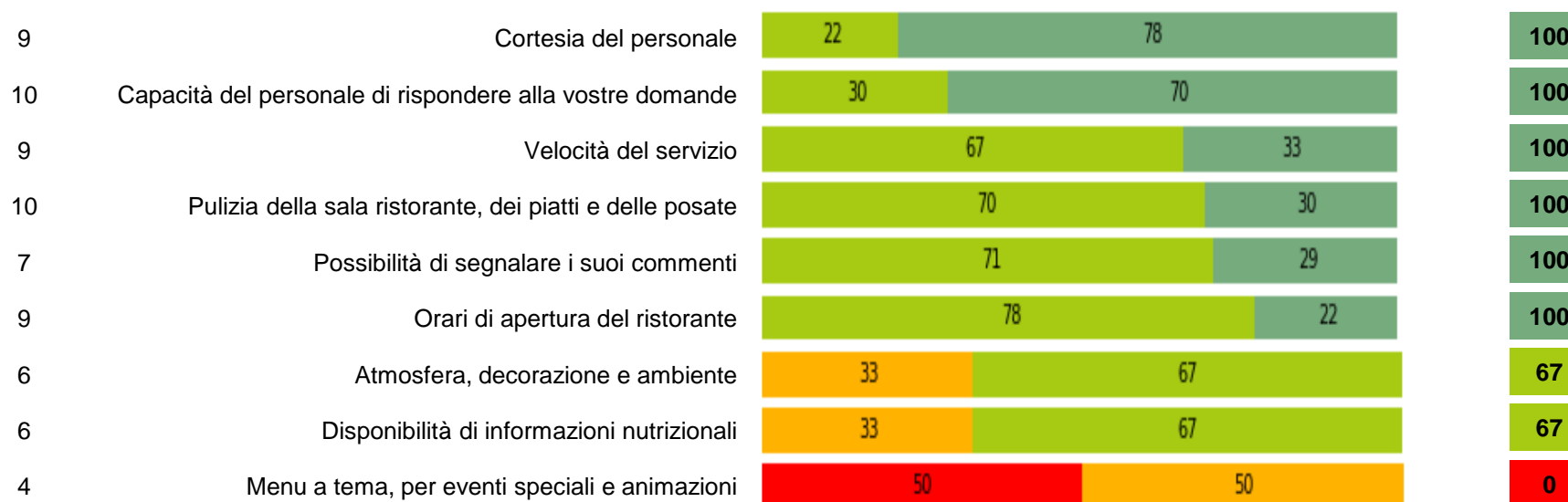
Colore delle soglie

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

## Il vostro grado di soddisfazione

**% 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

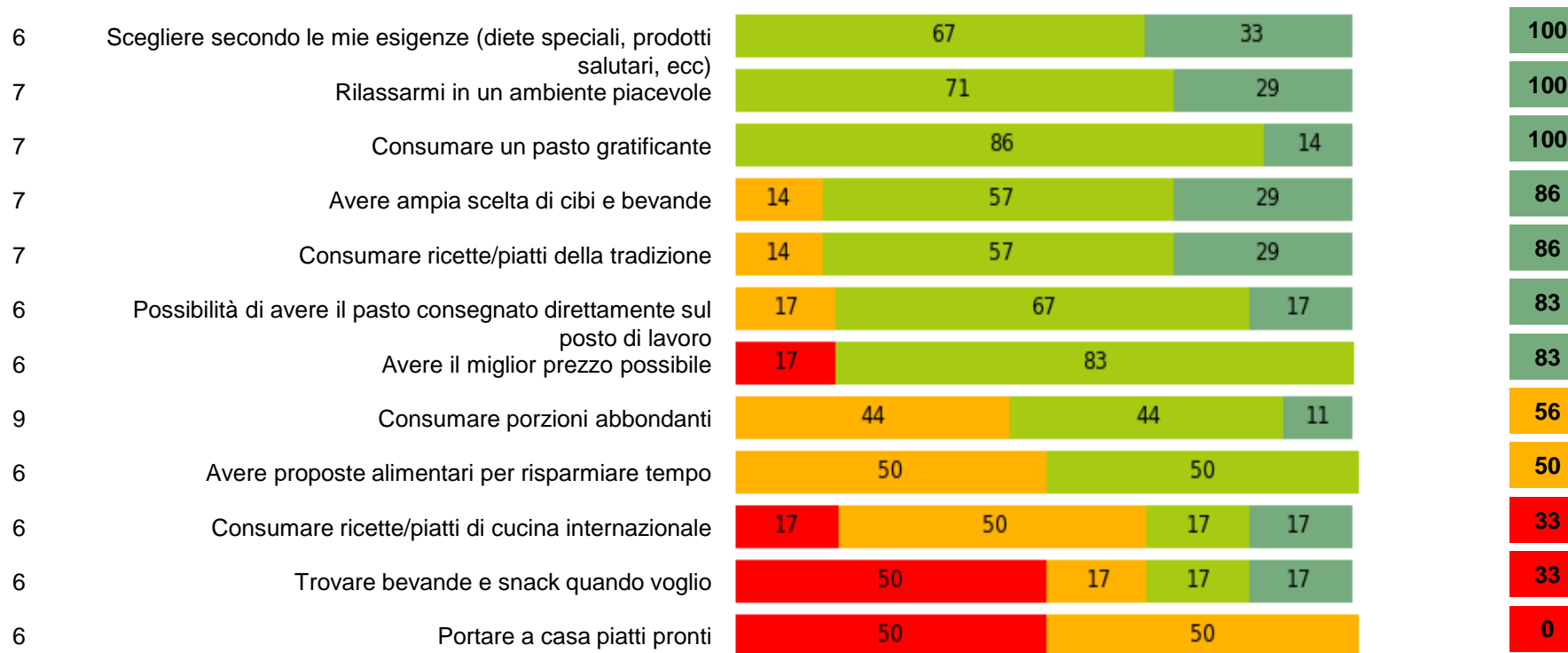


# Le aspettative dei consumatori

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

**% Molto importante + % Importante**

Numero delle risposte:



■ Per niente importante  
■ Importante

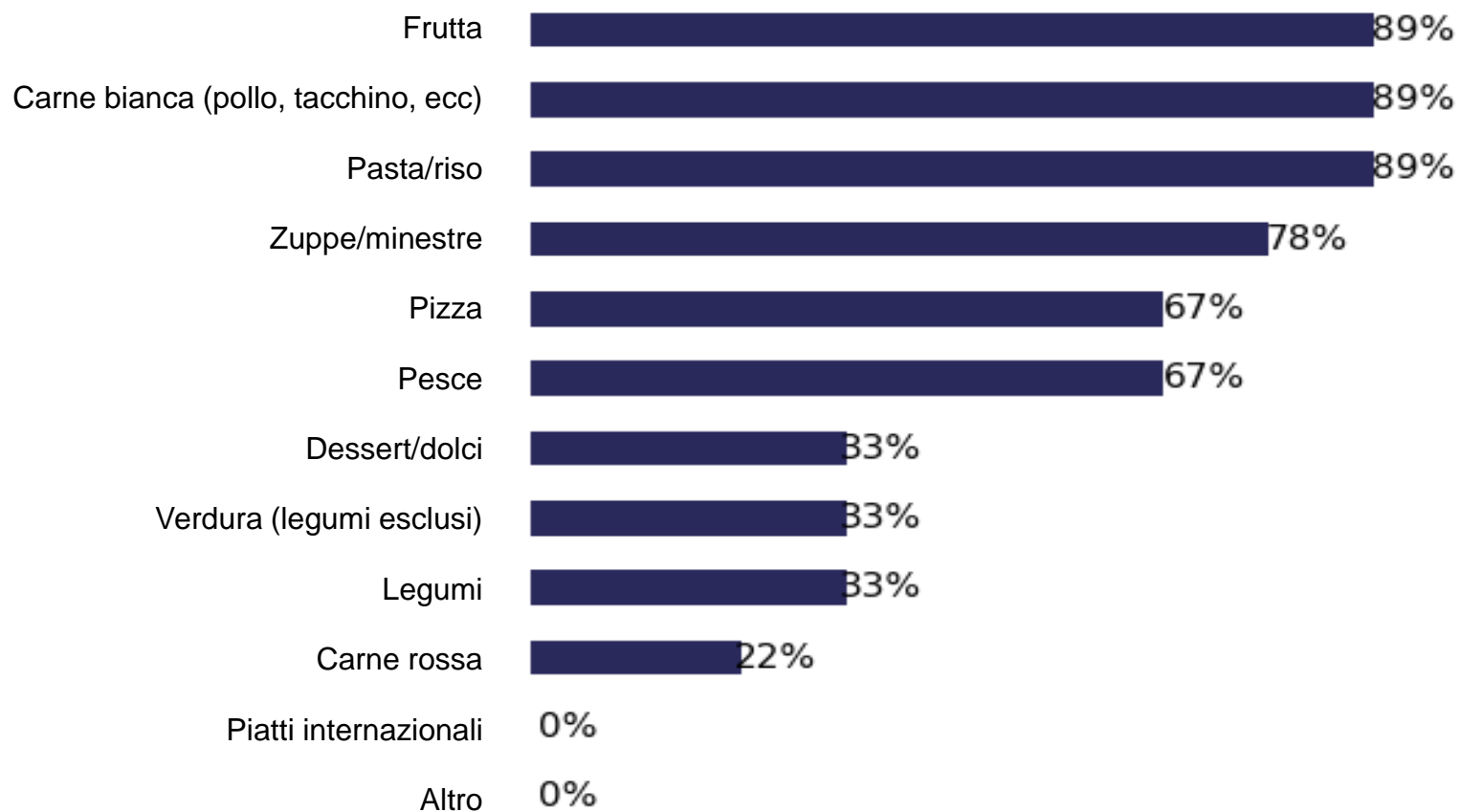
■ Non molto importante  
■ Molto importante

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



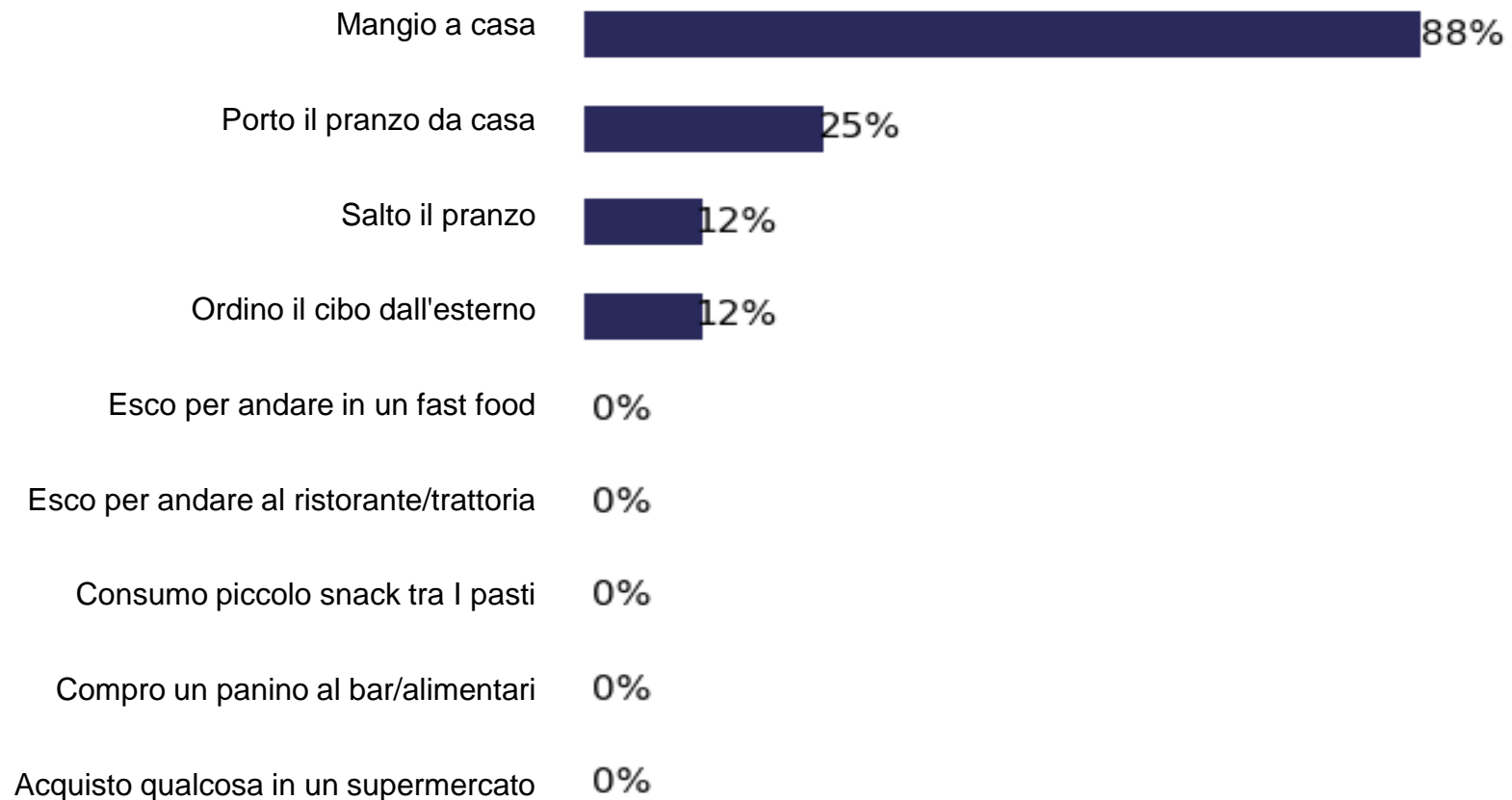
9 risposte

# Risultati dell'indagine

## Alternative al servizio e ostacoli

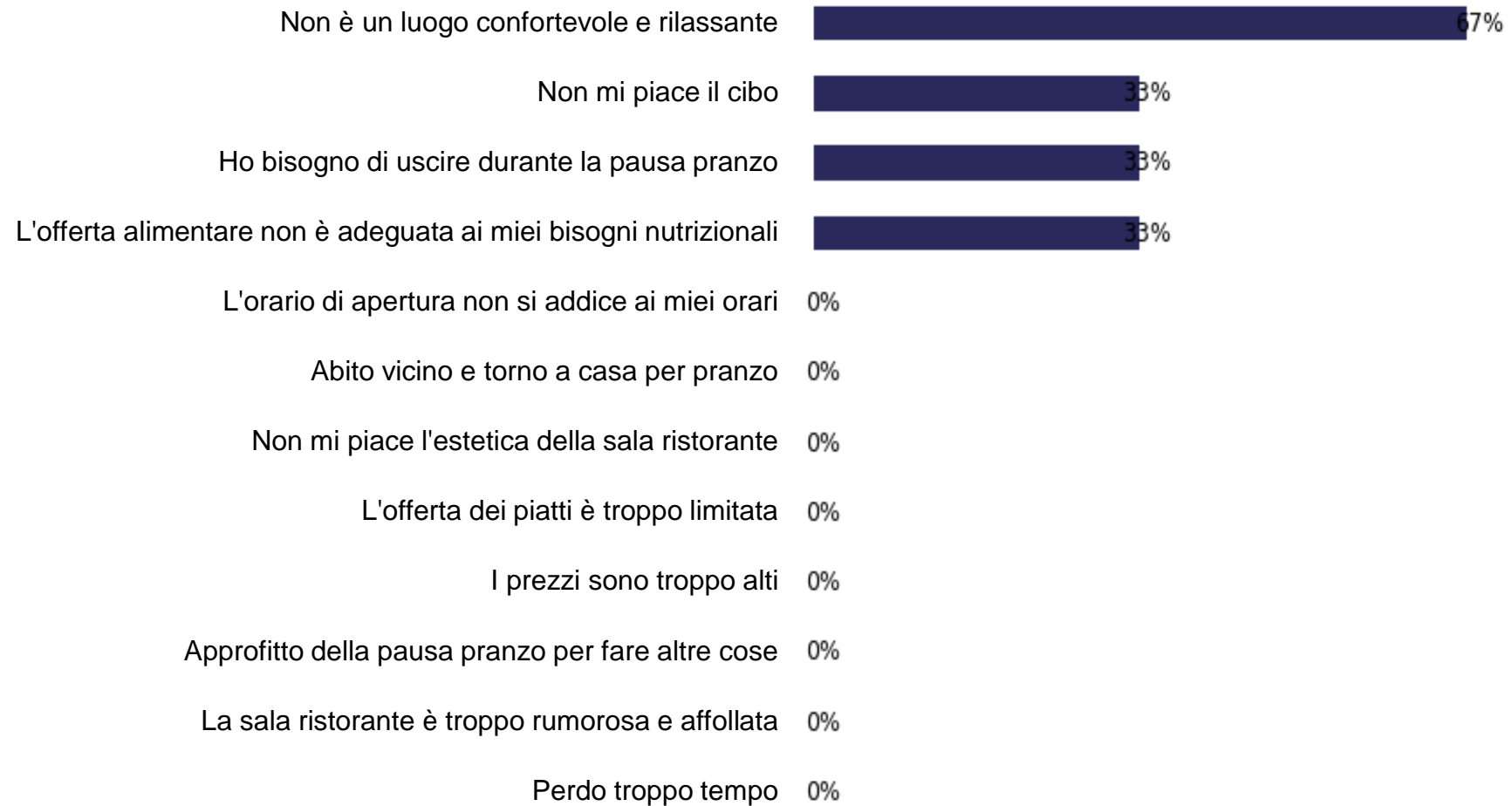
## Alternative al servizio e ostacoli

Quando non utilizza la mensa scolastica, dove pranza?



8 risposte

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



3 risposte

# Risultati dell'indagine

## Profilo dei consumatori

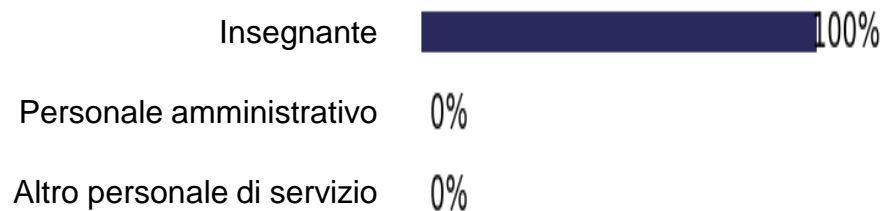
# Profilo dei consumatori

## Lei è



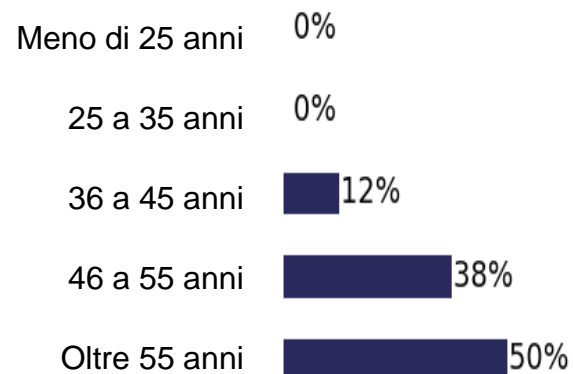
9 risposte

## Quale è il suo ruolo in questa scuola



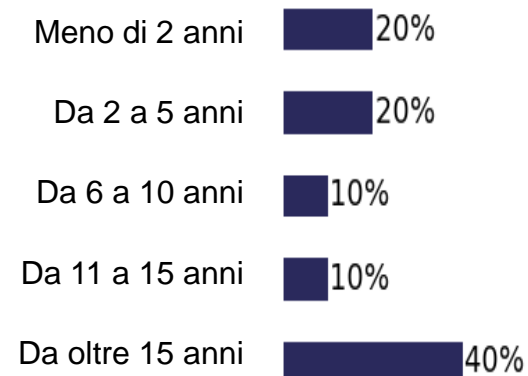
10 risposte

## Quanti anni ha



8 risposte

## Da quanto tempo lavora in questa scuola



10 risposte

## Profilo dei consumatori

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

Ogni giorno 80%

4 giorni 0%

3 giorni 20%

2 giorni 0%

1 giorno 0%

Meno di una volta alla settimana 0%

Mai 0%

10 risposte

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

Meno di 15 minuti 12%

15-30 minuti 25%

30-45 minuti 50%

45-60 minuti 12%

Oltre 60 minuti 0%

8 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	10	0	9	0	4	10	0	8	2
Soddisfazione	100		100		100	100		100	100
Raccomandazione									
Temperature dei piatti	100		100		100	100		100	100
Qualità dei secondi piatti	90		89		75	90		88	100
Qualità della frutta/dessert	90		89		100	90		88	100
Qualità dei contorni	90		89		75	90		88	100
Gusto del cibo	89		88		100	89		100	50
Qualità dei prodotti/ingredienti	88		86		67	88		83	100
Adeguatezza delle porzioni servite	78		75		75	78		71	100
Disponibilità di cibi salutari	78		75		75	78		71	100
Qualità dei primi piatti	78		75		50	78		71	100
Disponibilità di prodotti equo-solidali	71		71		67	71		67	
Disponibilità di prodotti eco-sostenibili	71		71		67	71		67	
Varietà del menu	70		67		50	70		75	50
Presentazione del cibo	60		60		50	60		50	
Cortesia 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
Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate	100		100		100	100		100	100
Possibilità di segnalare i suoi commenti	100		100		100	100		100	100
Orari di apertura del ristorante	100		100		100	100		100	100
Atmosfera, decorazione e ambiente	67		60		67	67		60	
Disponibilità di informazioni nutrizionali	67		67		67	67		60	
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
- Capacità del personale di rispondere alle vostre domande
- Possibilità di segnalare i suoi commenti

## Gli assi di miglioramento

- Menu a tema, per eventi speciali e animazioni