

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

COMUNE DI OSSONA

IT004454

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: 17,

di cui 17 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

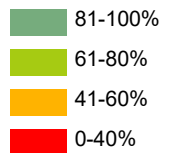
■ Insoddisfatto
■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**

94

16 risposte

Colore delle soglie



Risultati dell'indagine

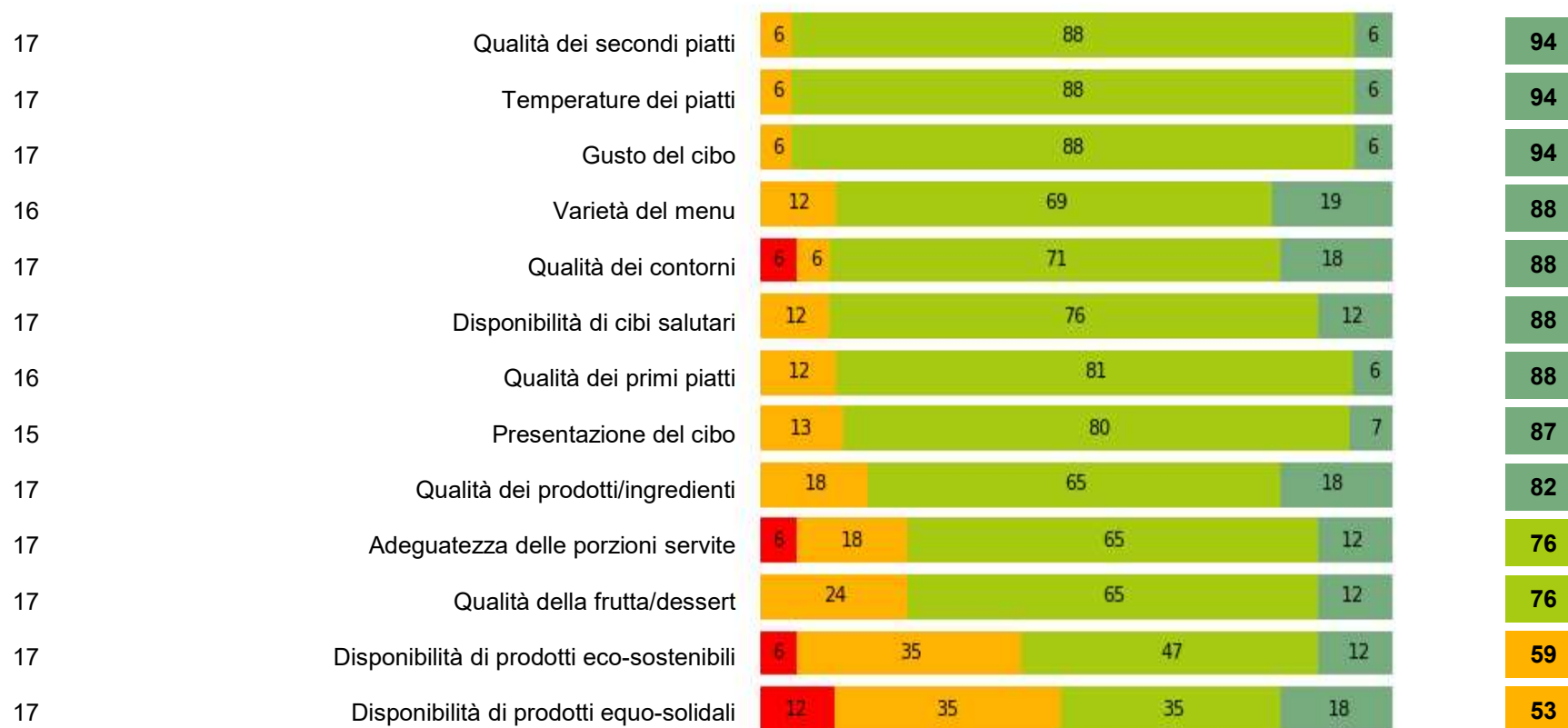
Il pasto e il servizio

Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

Numero delle
risposte:



■ Molto insoddisfatto
■ Insoddisfatto
■ Soddisfatto
■ Molto soddisfatto

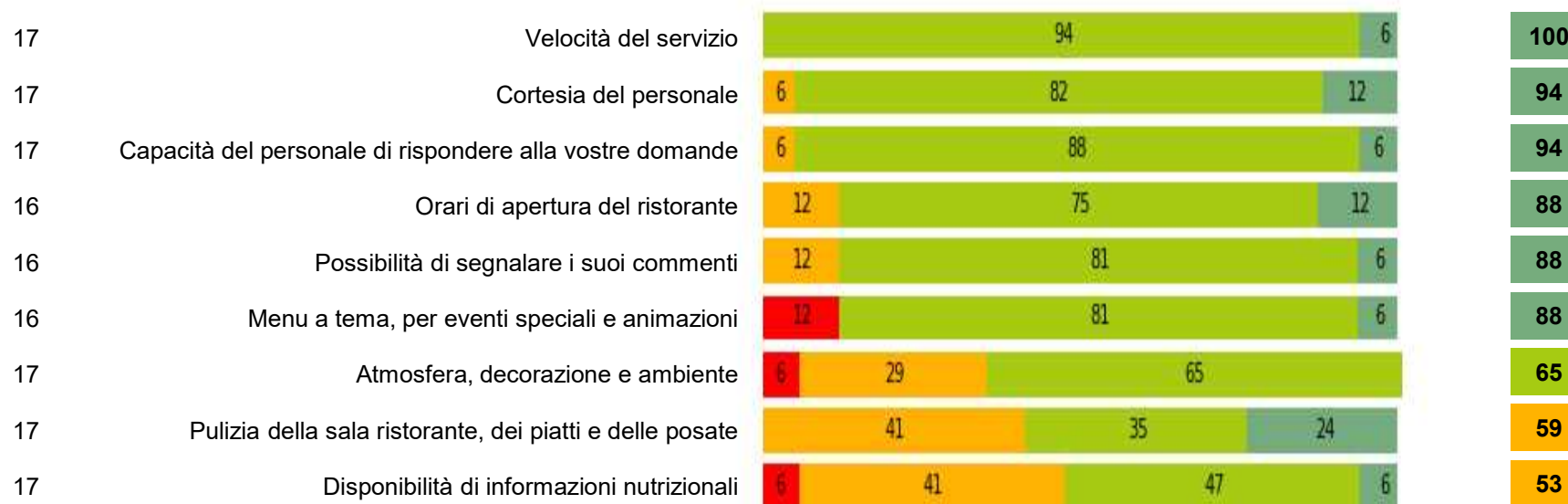
Colore delle soglie

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

Il vostro grado di soddisfazione

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

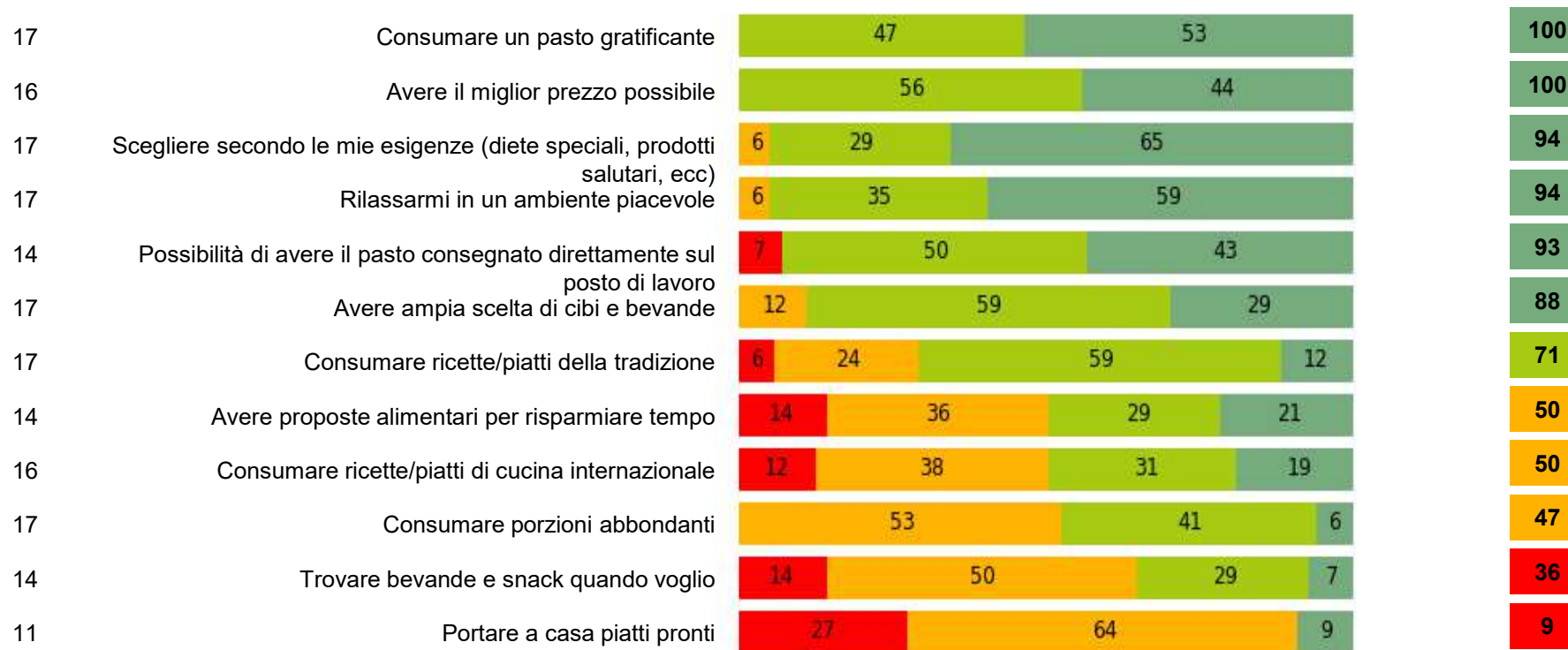
Le aspettative dei consumatori

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

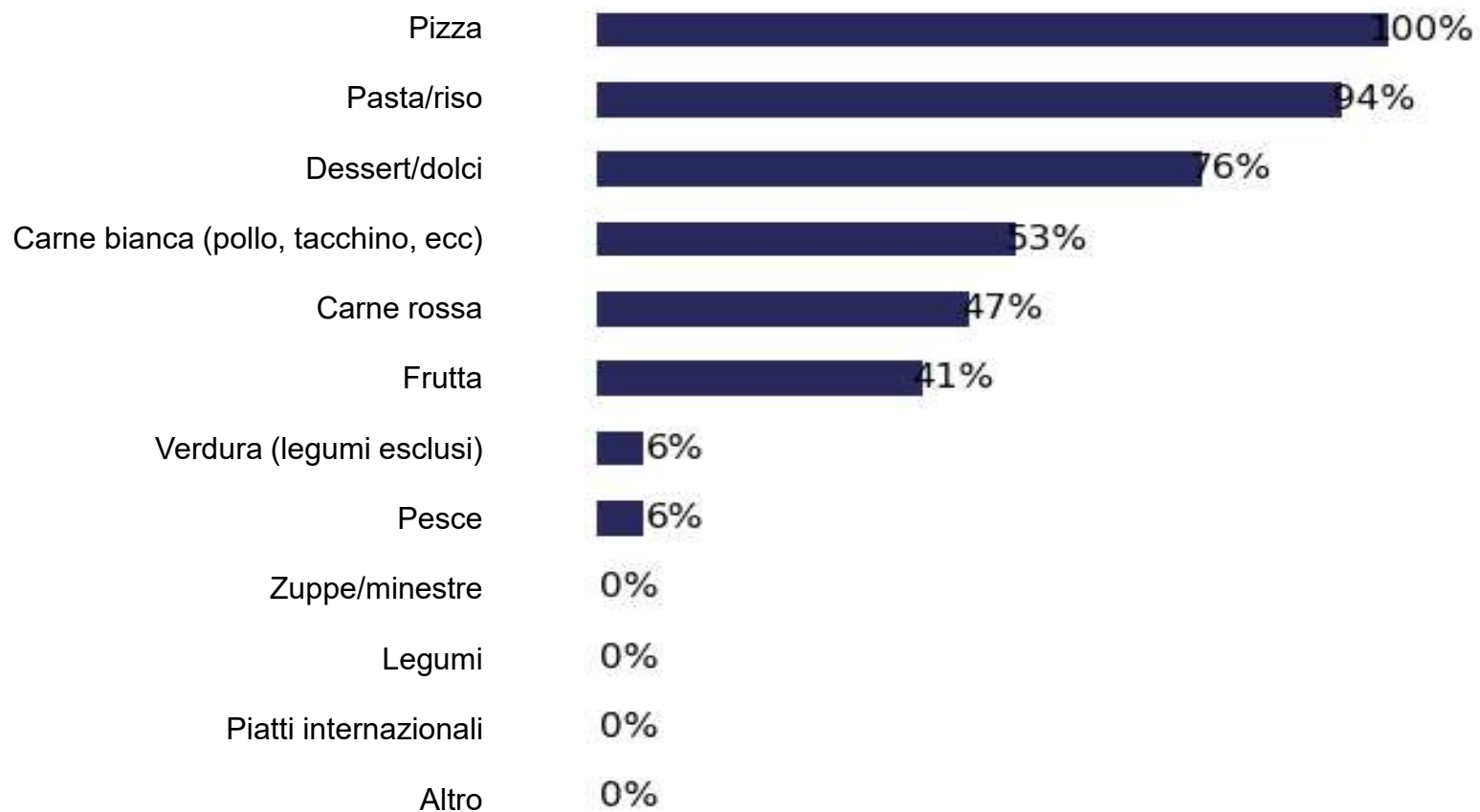
■ Non molto importante
■ Molto importante

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

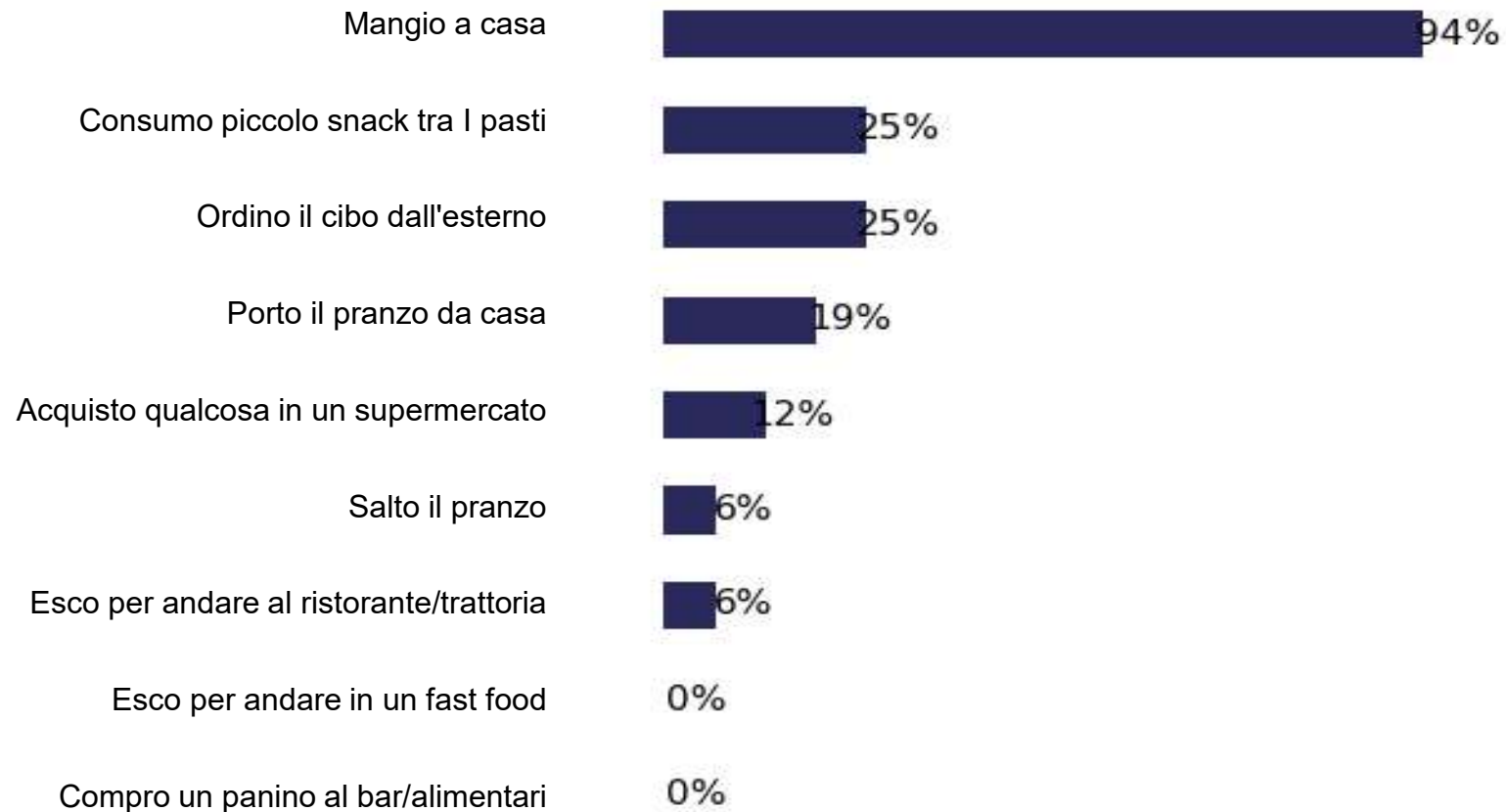


17 risposte

Risultati dell'indagine

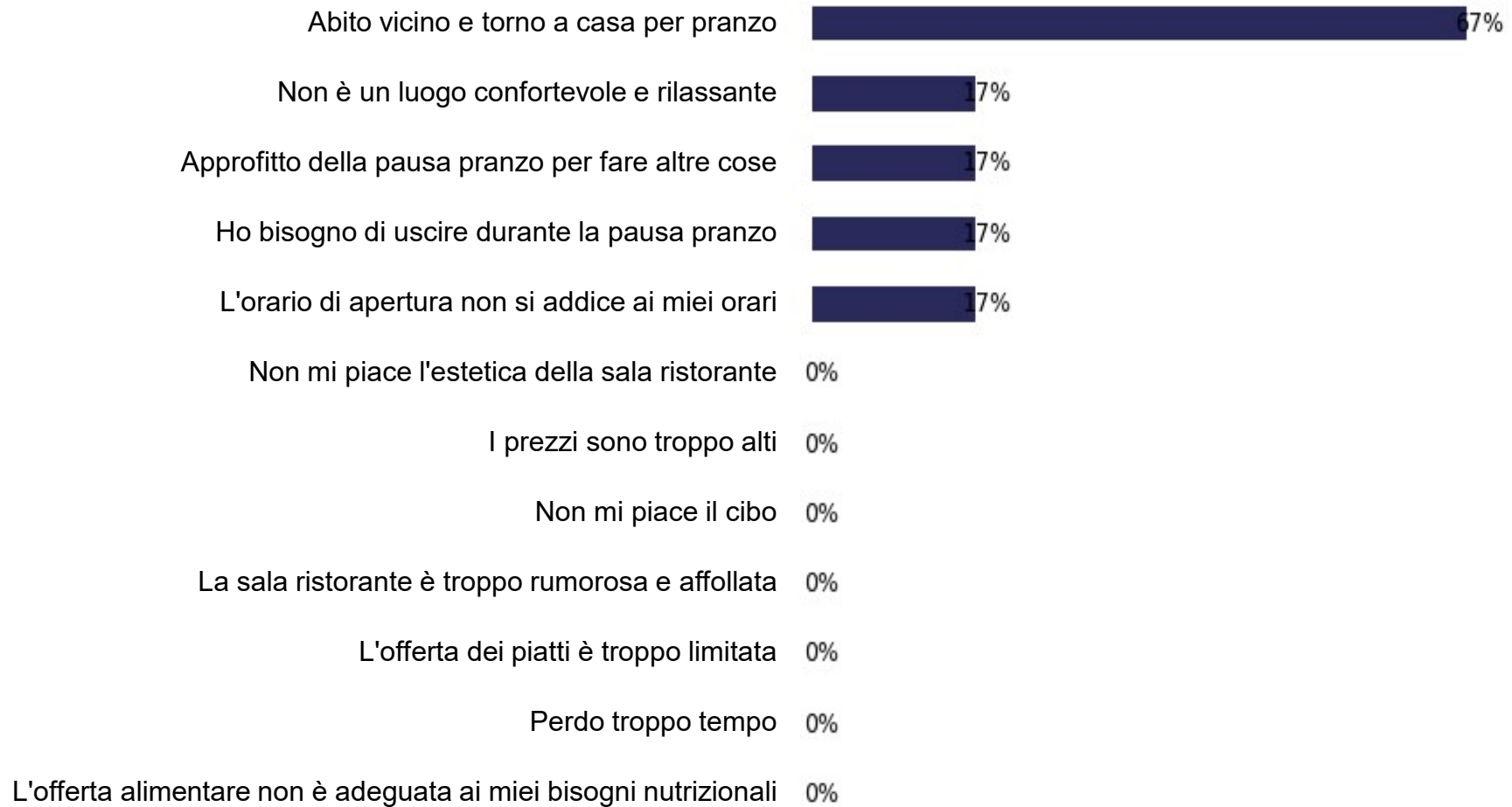
Alternative al servizio e ostacoli

Quando non utilizza la mensa scolastica, dove pranza?



16 risposte

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



6 risposte

Risultati dell'indagine

Profilo dei consumatori

Profilo dei consumatori

Lei è



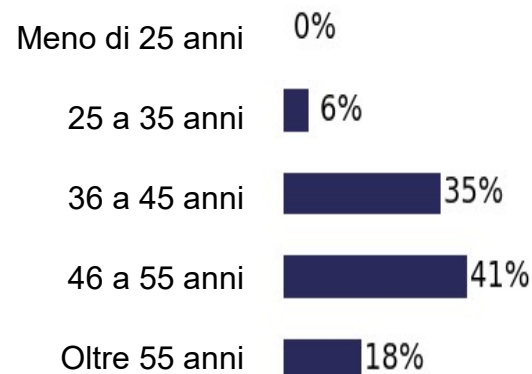
17 risposte

Quale è il suo ruolo in questa scuola



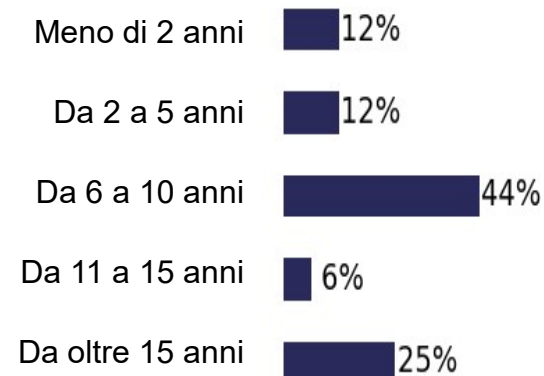
15 risposte

Quanti anni ha



17 risposte

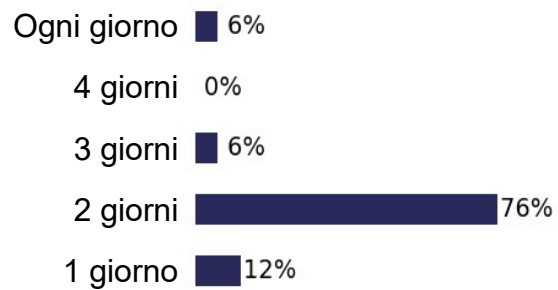
Da quanto tempo lavora in questa scuola



16 risposte

Profilo dei consumatori

Quanti giorni la settimana mangia nella mensa scolastica?

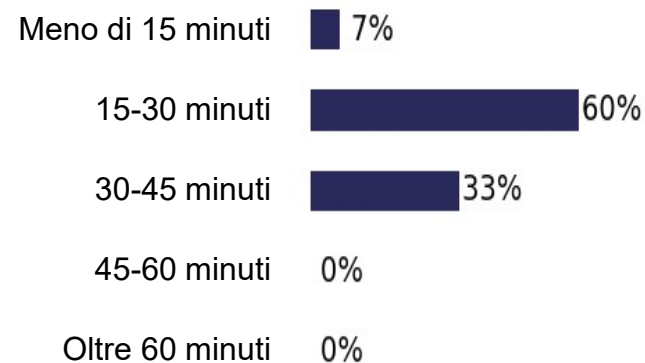


Meno di una volta alla settimana 0%

Mai 0%

17 risposte

In media, quanto tempo dedica al pranzo a scuola?



15 risposte

Risultati dell'indagine

Profilo dei consumatori

Soddisfazione secondo il profilo dei consumatori

	Totale	Uomini	Donne	Meno di 35 anni	Plù di 36 anni	Insegnanti	Altri ruoli	4gg.s ett.o più	3gg.s ett.o meno
Numero delle risposte	17	0	17	1	13	15	0	1	16
Soddisfazione	94		94		92	93			93
Raccomandazione									
Qualità dei secondi piatti	94		94		100	100			94
Temperature dei piatti	94		94		100	93			94
Gusto del cibo	94		94		92	93			94
Varietà del menu	88		88		92	93			87
Qualità dei contorni	88		88		92	93			88
Disponibilità di cibi salutari	88		88		92	93			88
Qualità dei primi piatti	88		88		92	93			87
Presentazione del cibo	87		87		91	92			86
Qualità dei prodotti/ingredienti	82		82		92	87			81
Adeguatezza delle porzioni servite	76		76		77	80			75
Qualità della frutta/dessert	76		76		77	80			75
Disponibilità di prodotti eco-sostenibili	59		59		54	60			56
Disponibilità di prodotti equo-solidali	53		53		54	53			50
Velocità del servizio	100		100		100	100			100
Cortesìa del personale	94		94		100	93			94
Capacità del personale di rispondere alle vostre domande	94		94		92	93			94
Orari di apertura del ristorante	88		88		85	86			87
Possibilità di segnalare i suoi commenti	88		88		92	86			87
Menu a tema, per eventi speciali e animazioni	88		88		92	93			87
Atmosfera, decorazione e ambiente	65		65		77	67			62
Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate	59		59		54	53			56
Disponibilità di informazioni nutrizionali	53		53		54	53			50

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
- Varietà del menu
- Presentazione del cibo

Gli assi di miglioramento

- Adeguatezza delle porzioni servite
- Disponibilità di informazioni nutrizionali
- Atmosfera, decorazione e ambiente