

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

SCUOLA SECONDARIA

IT004454(02814)

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?

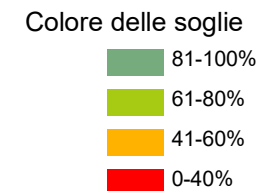


■ Molto insoddisfatto ■ Insoddisfatto
■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto**



5 risposte



Risultati dell'indagine

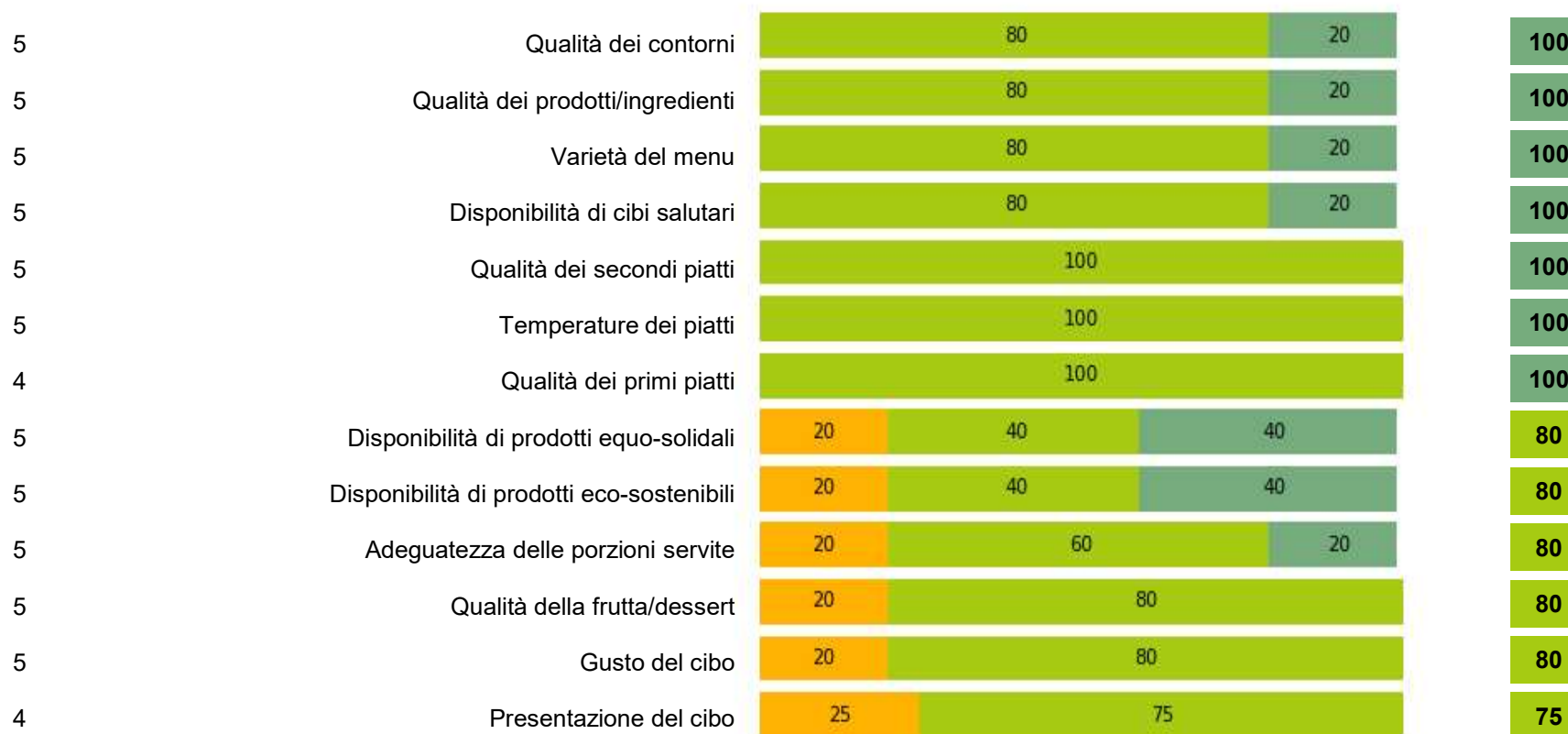
Il pasto e il servizio

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

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

Risultati dell'indagine

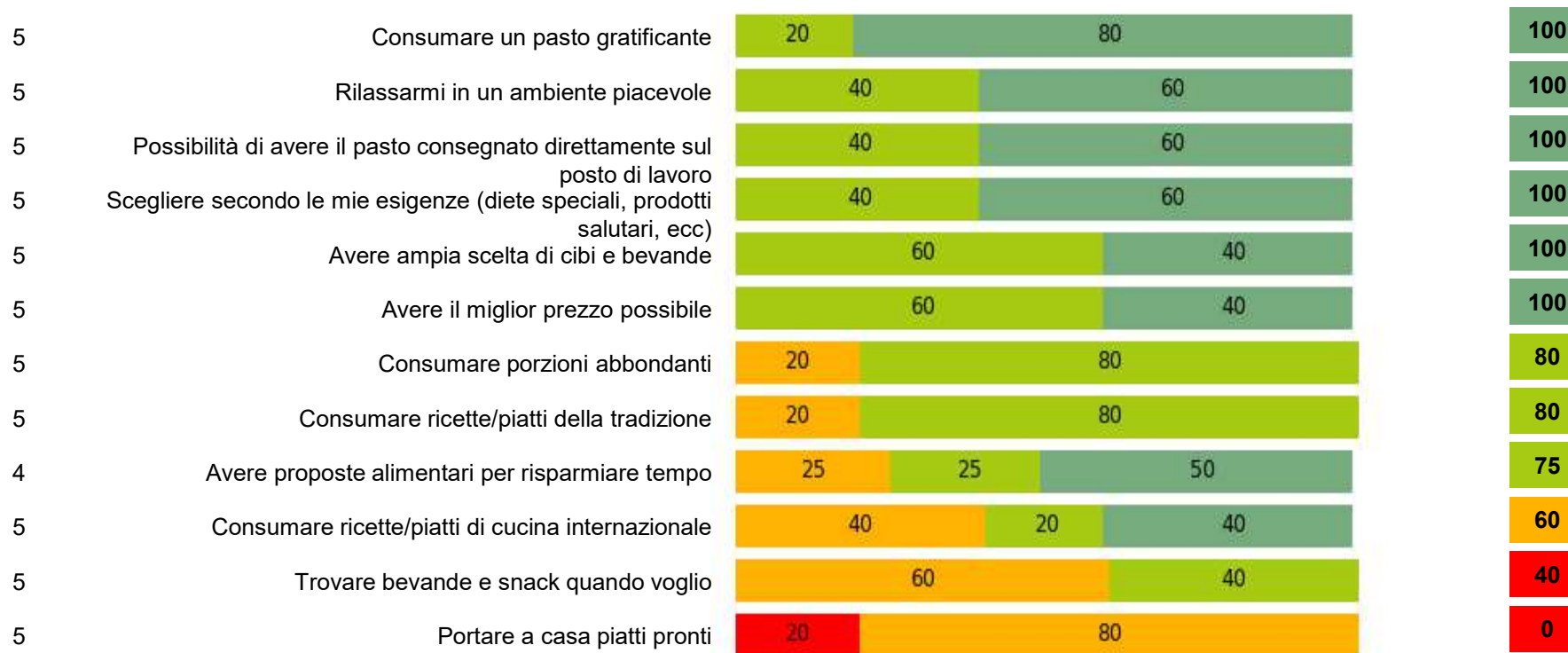
Le aspettative dei consumatori

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

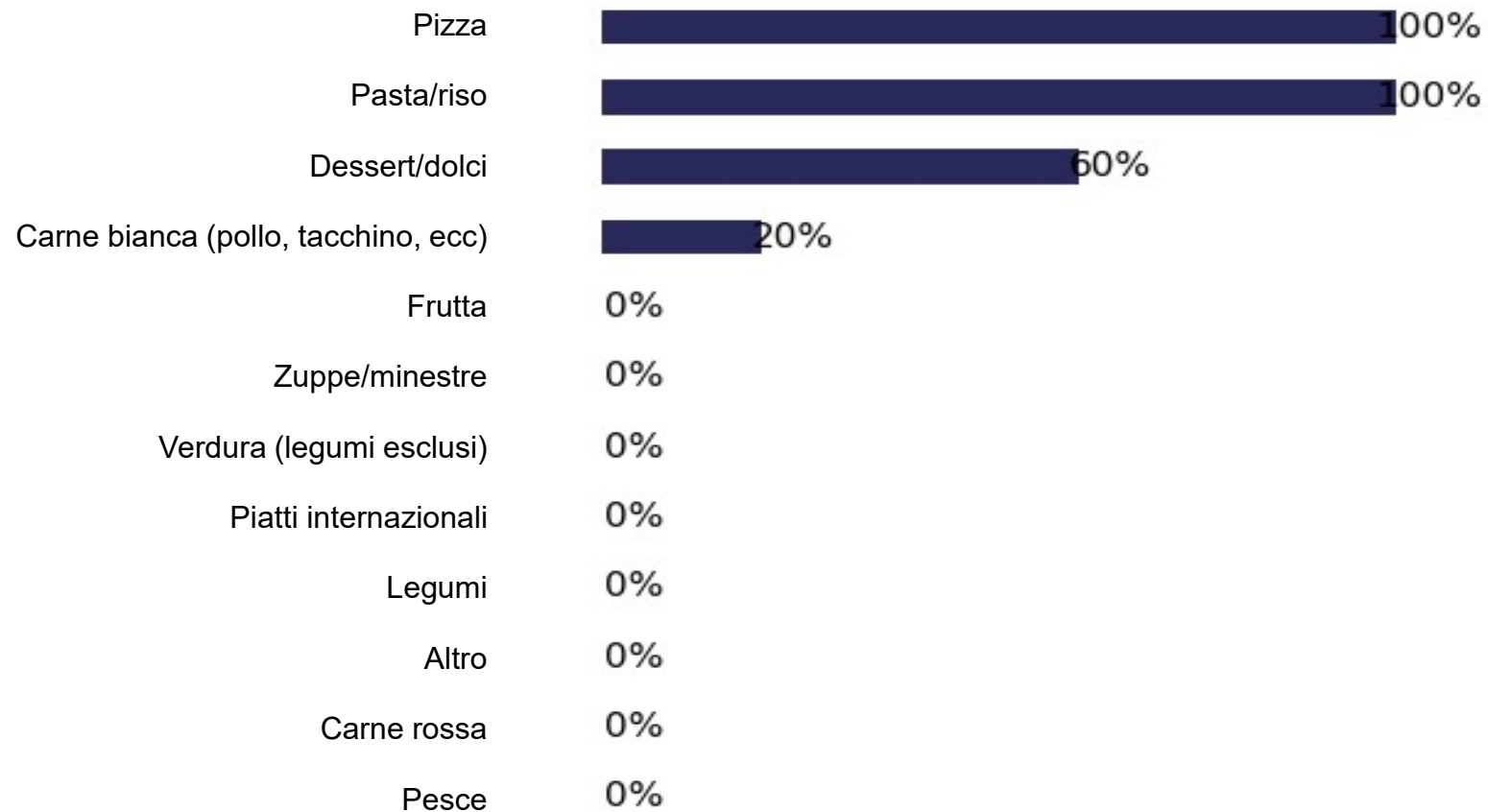
■ Non molto importante
■ Molto importante

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

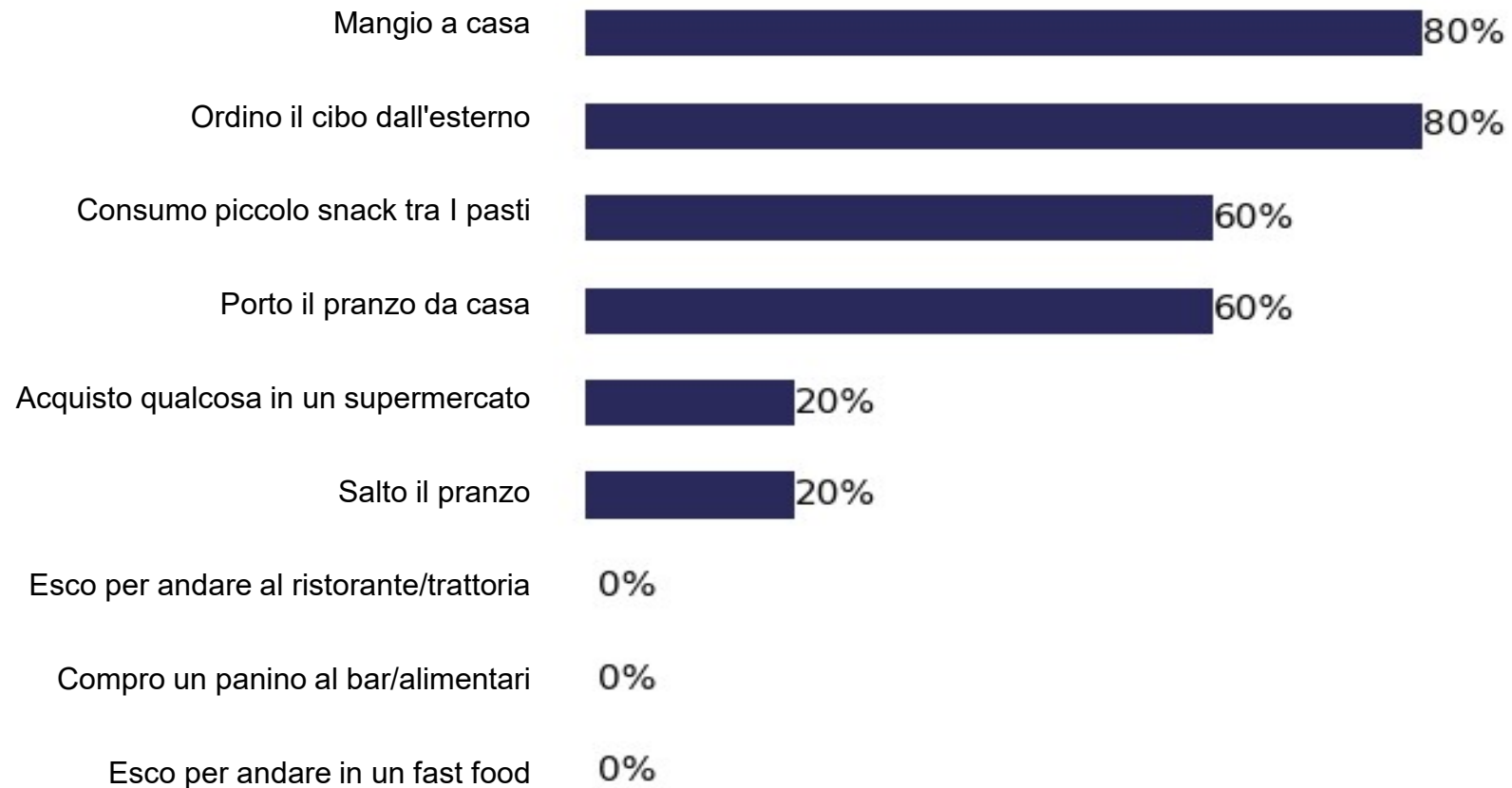


5 risposte

Risultati dell'indagine

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?



2 risposte

Risultati dell'indagine

Profilo dei consumatori

Profilo dei consumatori

Lei è



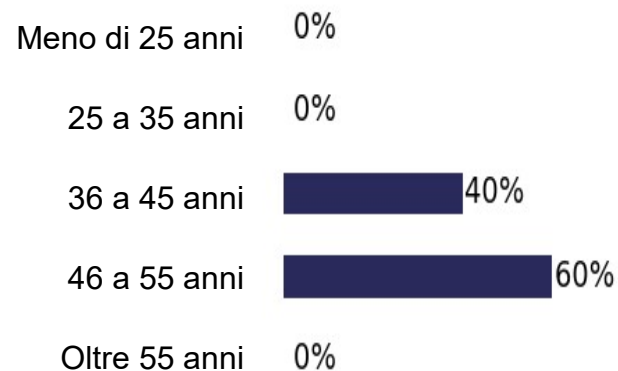
5 risposte

Quale è il suo ruolo in questa scuola



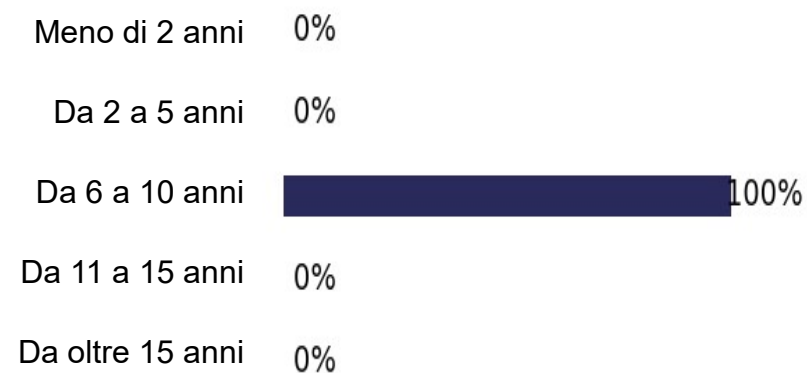
5 risposte

Quanti anni ha



5 risposte

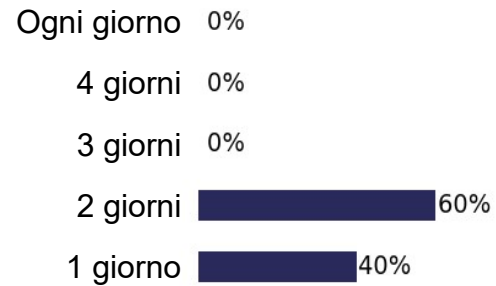
Da quanto tempo lavora in questa scuola



5 risposte

Profilo dei consumatori

Quanti giorni la settimana mangia nella mensa scolastica?

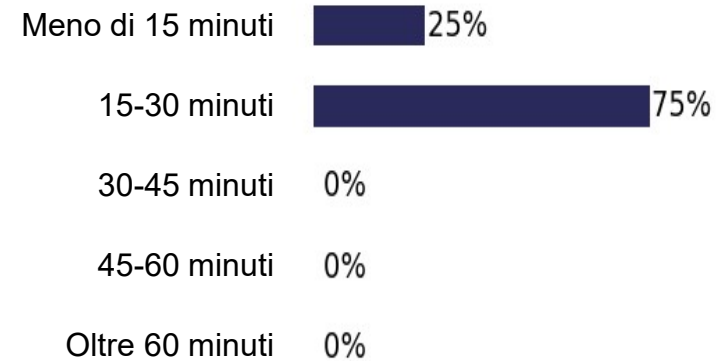


Meno di una volta alla settimana 0%

Mai 0%

5 risposte

In media, quanto tempo dedica al pranzo a scuola?



4 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 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Soddisfazione | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Raccomandazione | | | | | | | | | |
| Qualità dei contorni | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Qualità dei prodotti/ingredienti | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Varietà del menu | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Disponibilità di cibi salutari | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Qualità dei secondi piatti | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Temperature dei piatti | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Qualità dei primi piatti | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Disponibilità di prodotti equo-solidali | 80 | | 80 | | 80 | 80 | | | 80 |
| Disponibilità di prodotti eco-sostenibili | 80 | | 80 | | 80 | 80 | | | 80 |
| Adeguatezza delle porzioni servite | 80 | | 80 | | 80 | 80 | | | 80 |
| Qualità della frutta/dessert | 80 | | 80 | | 80 | 80 | | | 80 |
| Gusto del cibo | 80 | | 80 | | 80 | 80 | | | 80 |
| Presentazione del cibo | 75 | | 75 | | 75 | 75 | | | 75 |
| Cortesìa del personale | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Capacità del personale di rispondere alla vostre domande | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Velocità del servizio | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Menu a tema, per eventi speciali e animazioni | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Possibilità di segnalare i suoi commenti | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Orari di apertura del ristorante | 80 | | 80 | | 80 | 80 | | | 80 |
| Atmosfera, decorazione e ambiente | 80 | | 80 | | 80 | 80 | | | 80 |
| Disponibilità di informazioni nutrizionali | 40 | | 40 | | 40 | 40 | | | 40 |
| Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate | 20 | | 20 | | 20 | 20 | | | 20 |

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
- Disponibilità di cibi salutari

Gli assi di miglioramento

- Disponibilità di informazioni nutrizionali
- Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate