

Indagine di soddisfazione

Aprile 2018

SCUOLA PRIMARIA

IT004454(02813)

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: 12,

di cui 12 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**

91

11 risposte

Colore delle soglie

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

Risultati dell'indagine

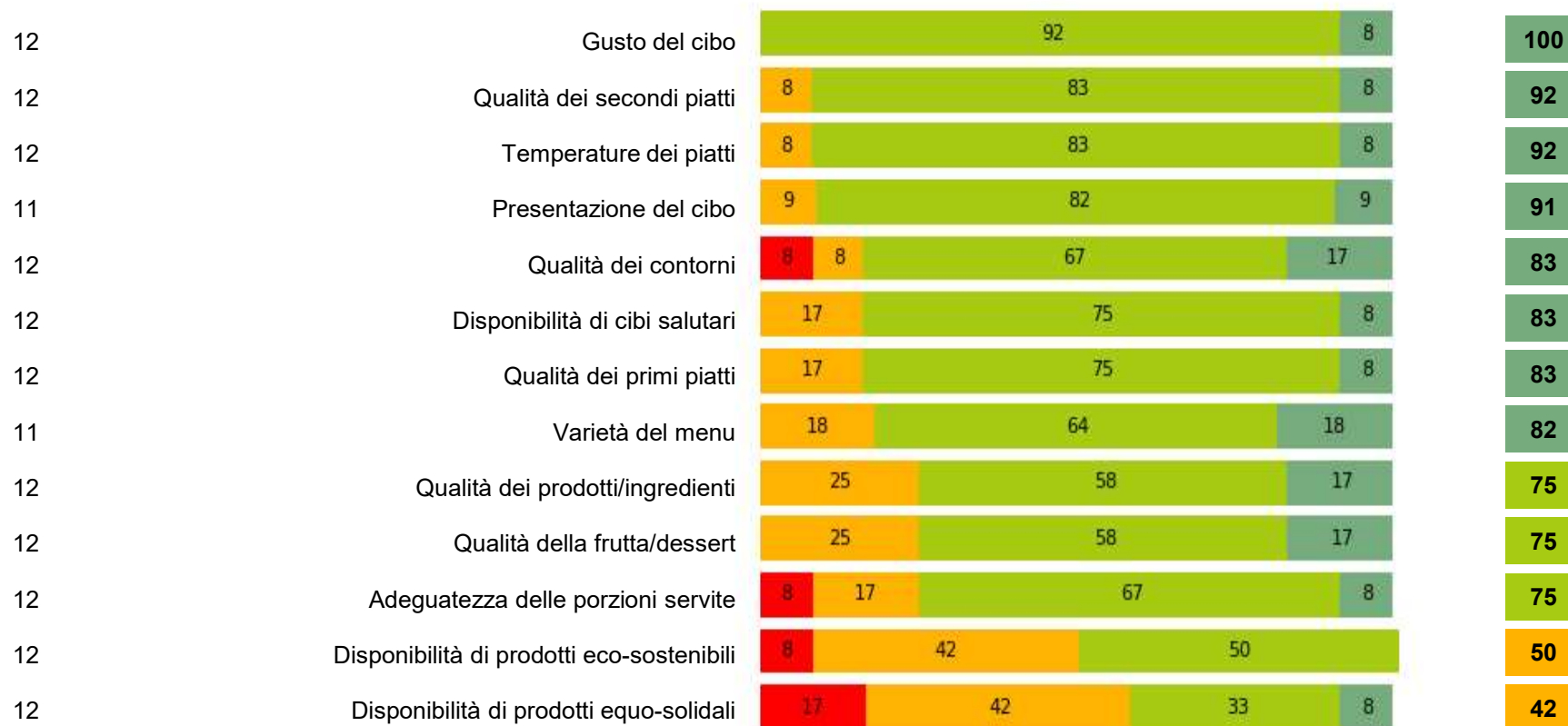
Il pasto e il servizio

Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

% Molto soddisfatto +
% Soddisfatto

Numero delle
risposte:



■ Molto insoddisfatto
■ Insoddisfatto
■ Soddisfatto
■ Molto soddisfatto

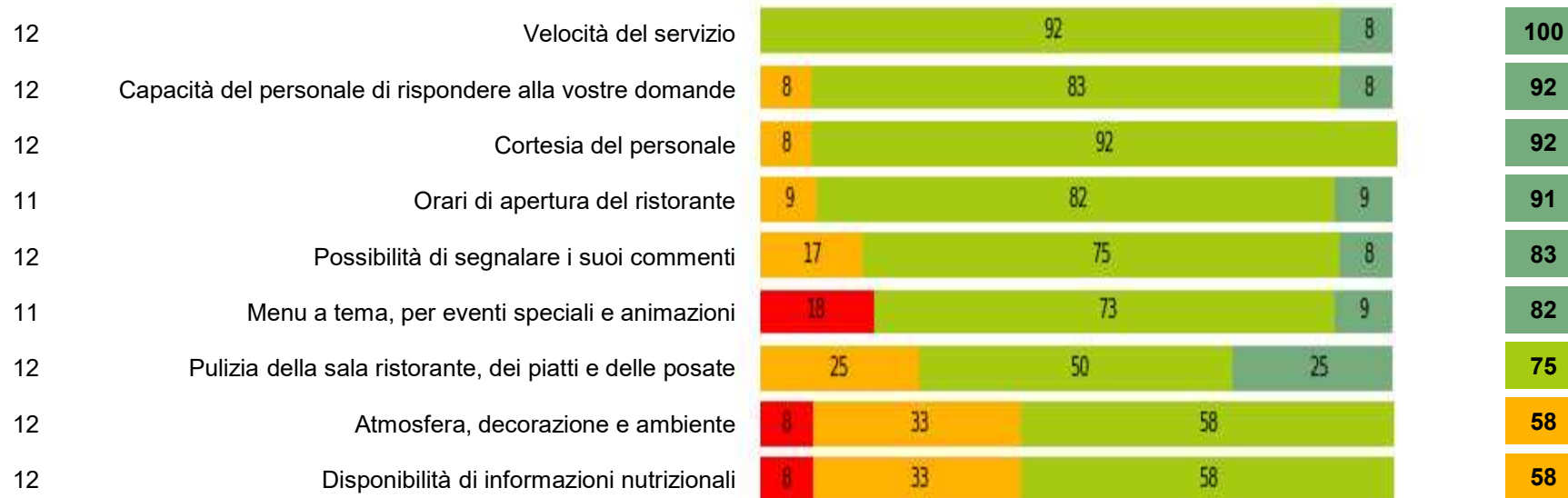
Colore delle soglie

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

Il vostro grado di soddisfazione

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

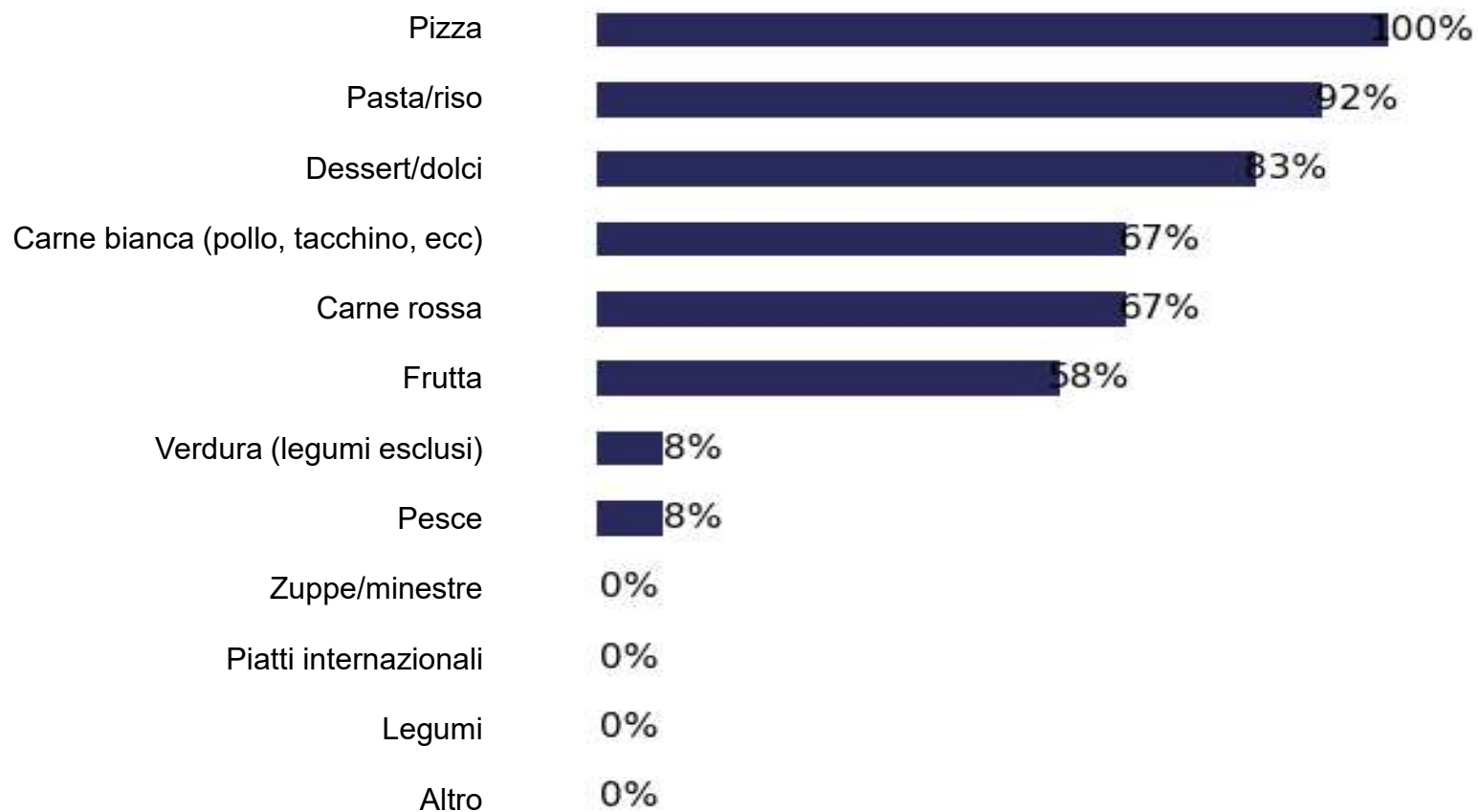
■ Non molto importante
■ Molto importante

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



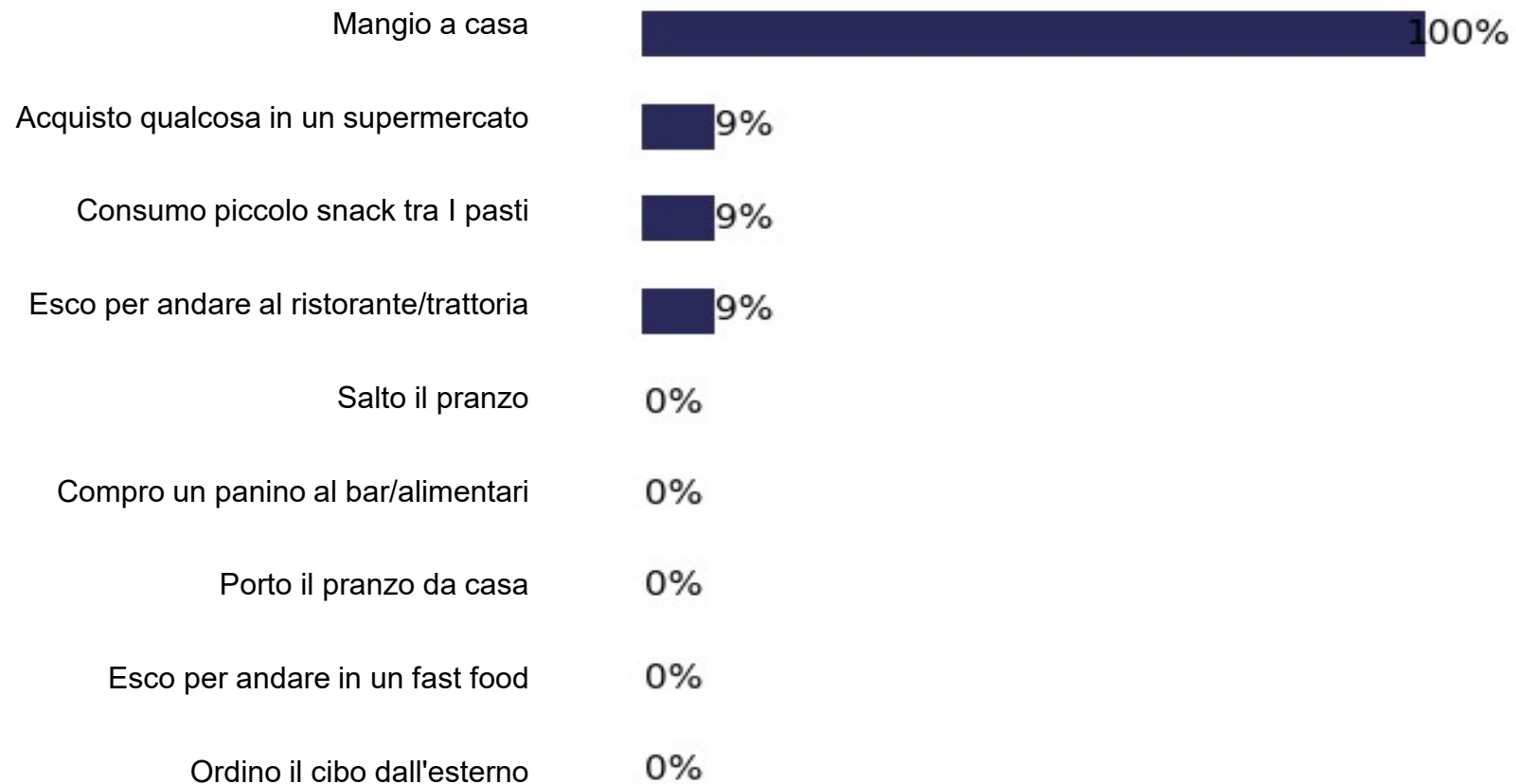
12 risposte

Risultati dell'indagine

Alternative al servizio e ostacoli

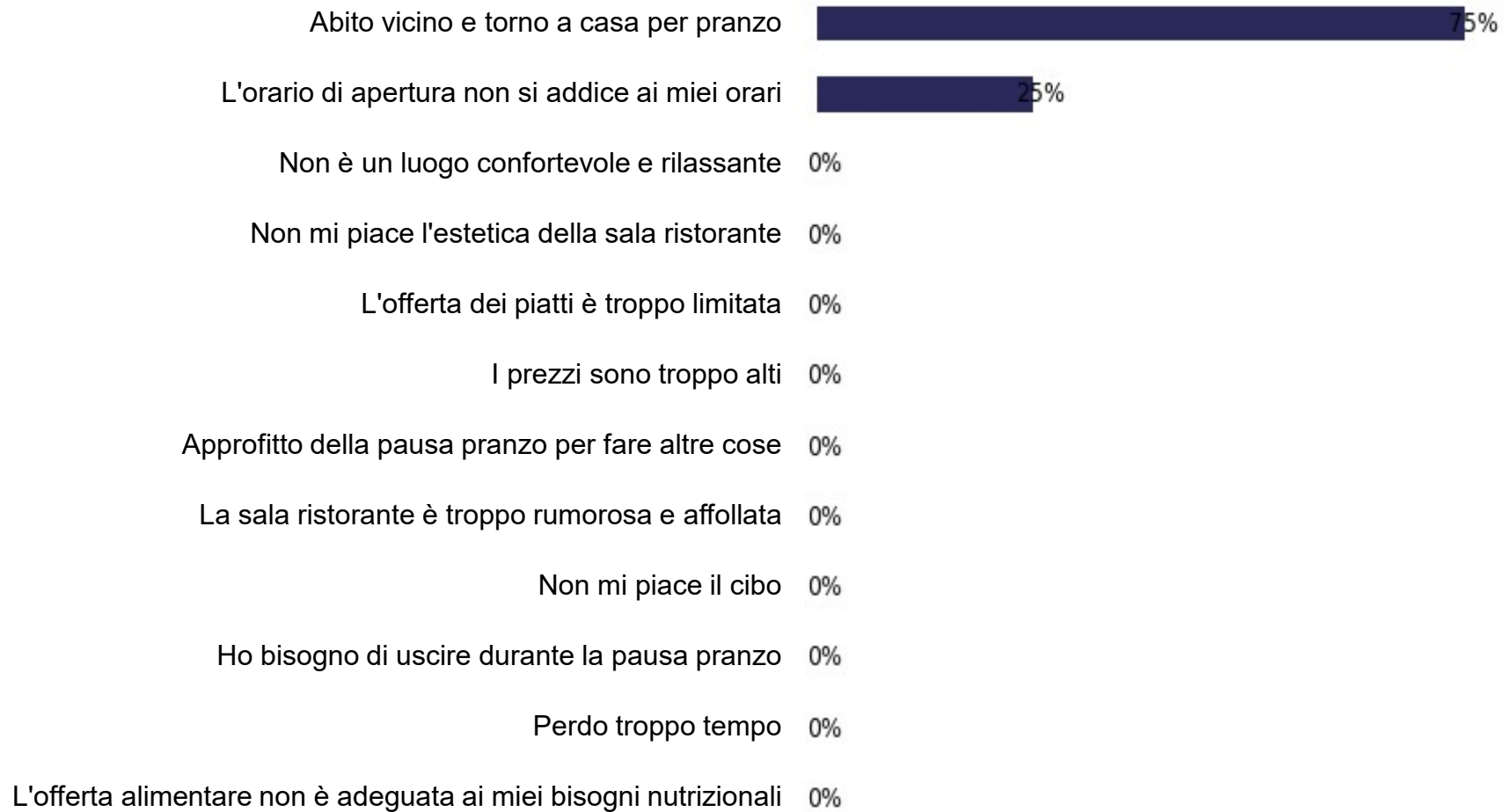
Alternative al servizio e ostacoli

Quando non utilizza la mensa scolastica, dove pranza?



11 risposte

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



4 risposte

Risultati dell'indagine

Profilo dei consumatori

Profilo dei consumatori

Lei è



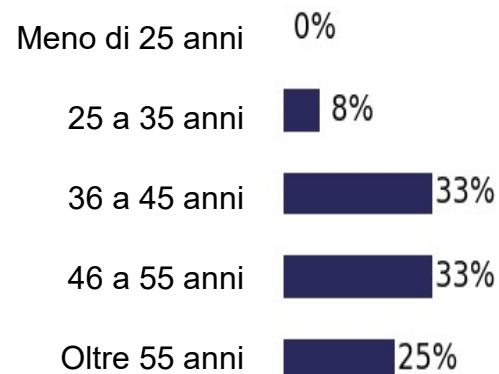
12 risposte

Quale è il suo ruolo in questa scuola



10 risposte

Quanti anni ha



12 risposte

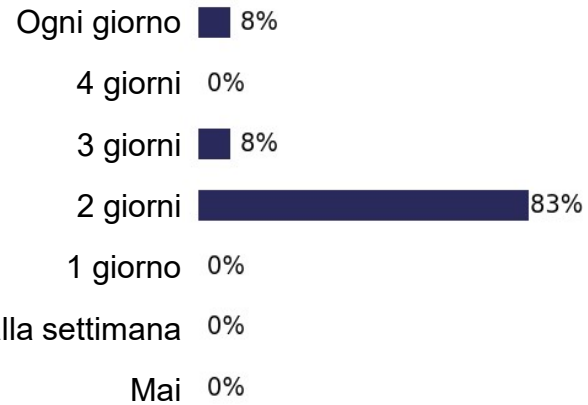
Da quanto tempo lavora in questa scuola



11 risposte

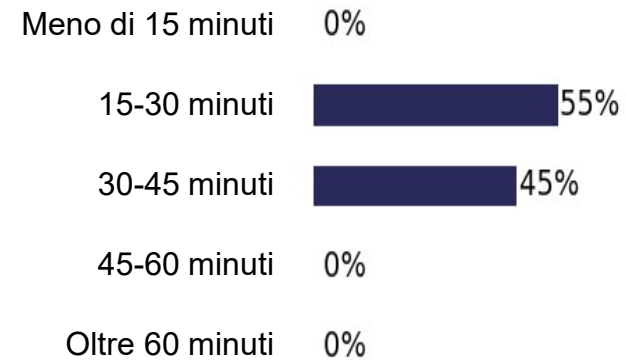
Profilo dei consumatori

Quanti giorni la settimana mangia nella mensa scolastica?



12 risposte

In media, quanto tempo dedica al pranzo a scuola?



11 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 | 12 | 0 | 12 | 1 | 8 | 10 | 0 | 1 | 11 |
| Soddisfazione | 91 | | 91 | | 88 | 89 | | | 90 |
| Raccomandazione | | | | | | | | | |
| Gusto del cibo | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Qualità dei secondi piatti | 92 | | 92 | | 100 | 100 | | | 91 |
| Temperature dei piatti | 92 | | 92 | | 100 | 90 | | | 91 |
| Presentazione del cibo | 91 | | 91 | | 100 | 100 | | | 90 |
| Qualità dei contorni | 83 | | 83 | | 88 | 90 | | | 82 |
| Disponibilità di cibi salutari | 83 | | 83 | | 88 | 90 | | | 82 |
| Qualità dei primi piatti | 83 | | 83 | | 88 | 90 | | | 82 |
| Varietà del menu | 82 | | 82 | | 86 | 89 | | | 80 |
| Qualità dei prodotti/ingredienti | 75 | | 75 | | 88 | 80 | | | 73 |
| Qualità della frutta/dessert | 75 | | 75 | | 75 | 80 | | | 73 |
| Adeguatezza delle porzioni servite | 75 | | 75 | | 75 | 80 | | | 73 |
| Disponibilità di prodotti eco-sostenibili | 50 | | 50 | | 38 | 50 | | | 45 |
| Disponibilità di prodotti equo-solidali | 42 | | 42 | | 38 | 40 | | | 36 |
| Velocità del servizio | 100 | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 |
| Capacità del personale di rispondere alla vostre domande | 92 | | 92 | | 88 | 90 | | | 91 |
| Cortesìa del personale | 92 | | 92 | | 100 | 90 | | | 91 |
| Orari di apertura del ristorante | 91 | | 91 | | 88 | 89 | | | 90 |
| Possibilità di segnalare i suoi commenti | 83 | | 83 | | 88 | 80 | | | 82 |
| Menu a tema, per eventi speciali e animazioni | 82 | | 82 | | 88 | 89 | | | 80 |
| Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate | 75 | | 75 | | 75 | 70 | | | 73 |
| Atmosfera, decorazione e ambiente | 58 | | 58 | | 75 | 60 | | | 55 |
| Disponibilità di informazioni nutrizionali | 58 | | 58 | | 62 | 60 | | | 55 |

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

- Atmosfera, decorazione e ambiente
- Disponibilità di informazioni nutrizionali
- Disponibilità di prodotti equo-solidali