COMUNE CASTELLETTO T
FACCIAMO IL PUNTO INSIEME 2017

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Aprile 2017

Ringraziamo calorosamente i 375 alunni che hanno partecipato all'indagine di soddisfazione e le insegnanti per il loro supporto

83 % DEI PARTECIPANTI E' COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO DEL SERVIZIO

26% SI DICHIARA MOLTO SODDISFATTO.

Il tasso di soddisfazione dei singoli elementi del servizio è riportato nella tabella seguente

	Totale	Molto soddisfatto	Soddisfatto	insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Gusto della pasta	88%	55%	33%	9%	3%
Gusto della carne	83%	52%	32%	7%	9%
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	78%	33%	45%	14%	8%
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	77%	35%	42%	14%	8%
Presentazione (aspetto generale)	77%	28%	49%	18%	5%
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	72%	34%	38%	18%	10%
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	70%	28%	42%	21%	10%
Gusto della minestra	63%	36%	26%	18%	20%
Gusto del pesce	63%	28%	35%	20%	16%
La velocità del servizio	82%	41%	41%	13%	5%
La pulizia della mensa	81%	40%	41%	11%	8%
menù a tema e animazioni a tavola	79%	50%	29%	13%	8%
La pulizia di piatti e posate	78%	43%	35%	13%	9%
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	75%	39%	37%	15%	9%
Disponibilità di posti a sedere in mensa	73%	41%	32%	14%	13%
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	65%	26%	40%	14%	21%

TOTALE: Molto soddisfatto + soddisfatto

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

I risultati di questa indagine ci permettono di comprendere le Vostre aspettative per meglio soddisfarVi

Grazie del Vostro contributo

Il responsabile del servizio e la squadra Sodexo.

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Indagine di soddisfazione
Aprile 2017

COMUNE CASTELLETTO T

IT003868

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

Alfine 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: 29,

di cui 29 frequentatori del ristorante e 0 non frequentatori del ristorante

Data dell'indagine: Aprile 2017

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Risultati dell'indagine

Soddisfazione globale

Soddisfazione globale

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

% Molto soddisfatto + % Soddisfatto

Apr 2017	Apr 2016
100	100

29 risposte

Colore delle soglie
81-100%
61-80%
41-60%
0-40%

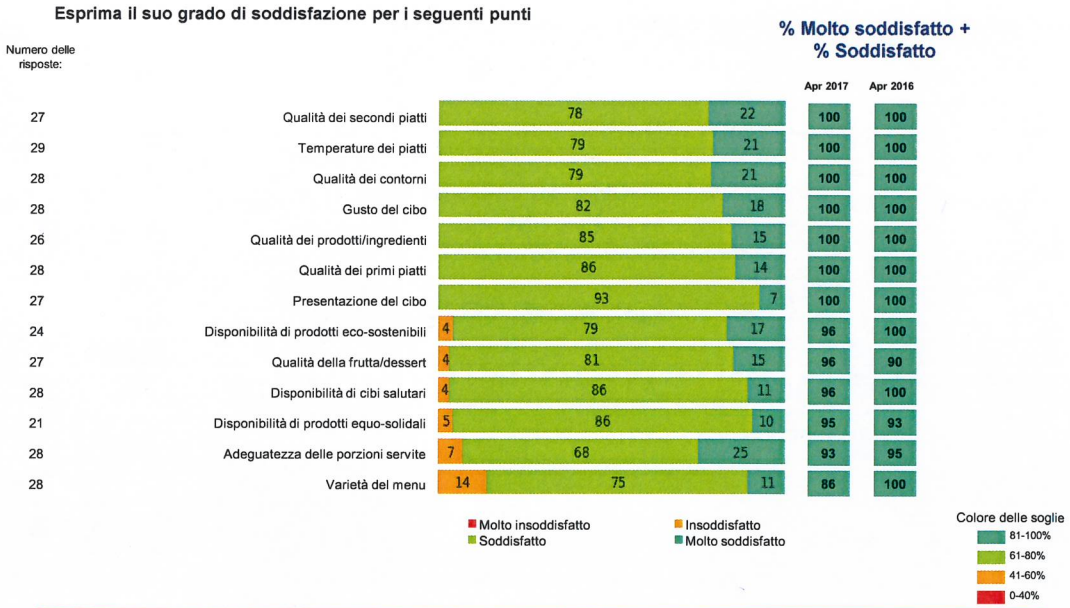
sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Risultati dell'indagine

Il pasto e il servizio

Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

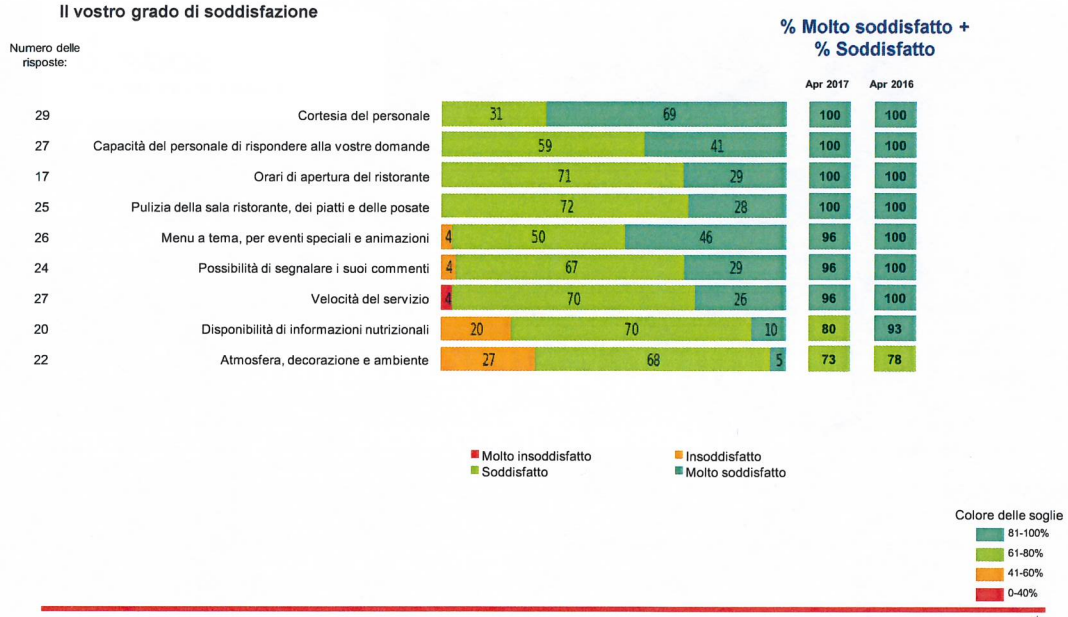


6 - Aprile 2017 - COMUNE CASTELLETTO T - IT003868

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

il servizio

Il vostro grado di soddisfazione



7 - Aprile 2017 - COMUNE CASTELLETTO T - IT003868

sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

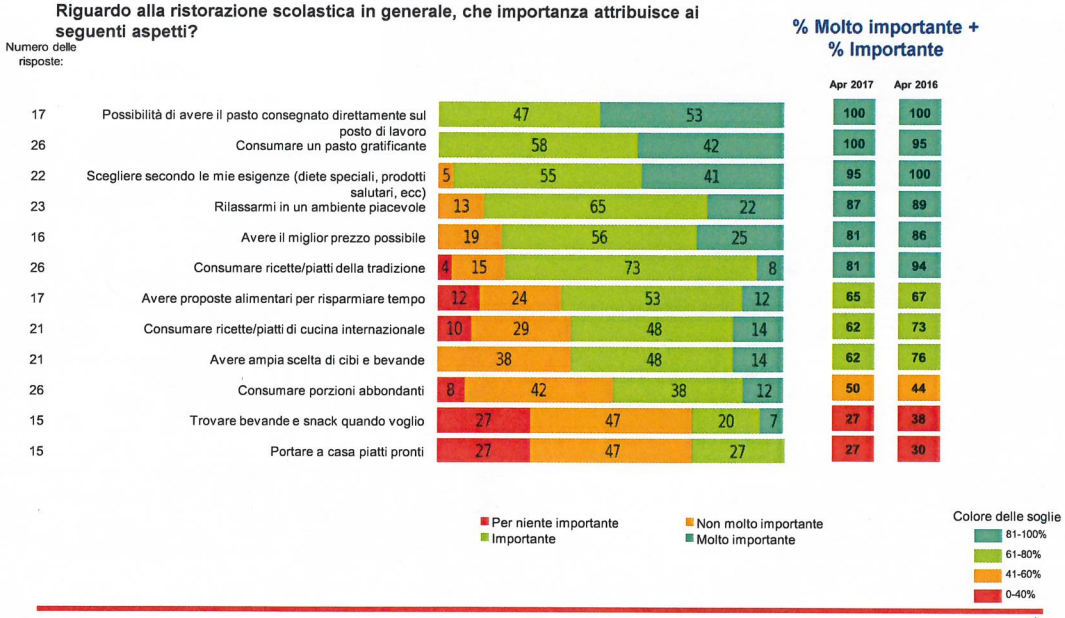
sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

Risultati dell'indagine

Le aspettative dei consumatori

Le aspettative dei consumatori

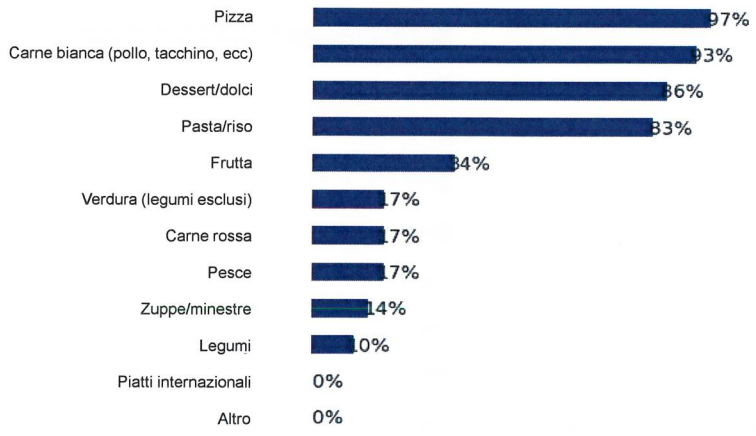
Riguardo alla ristorazione scolastica in generale, che importanza attribuisce ai seguenti aspetti?



sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

Le aspettative dei consumatori

A suo avviso quali sono gli alimenti più graditi dai bambini quando pranzano a scuola



29 risposte

sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

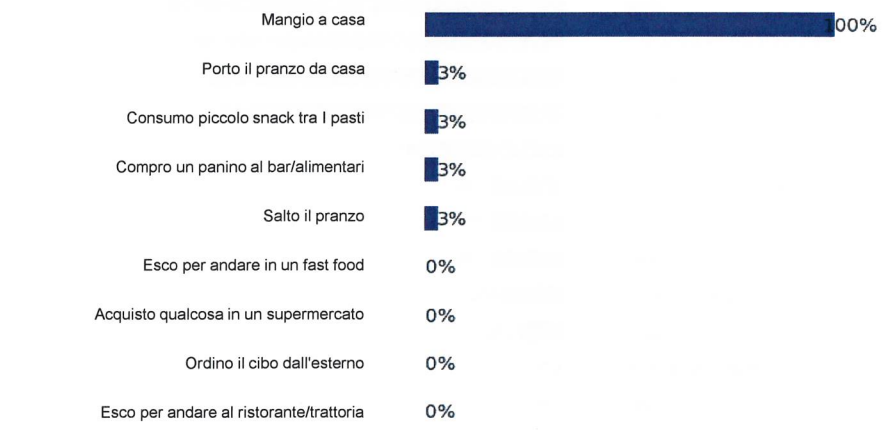
sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Risultati dell'indagine

Alternative al servizio e ostacoli

Alternative al servizio e ostacoli

Quando non utilizza la mensa scolastica, dove pranza?

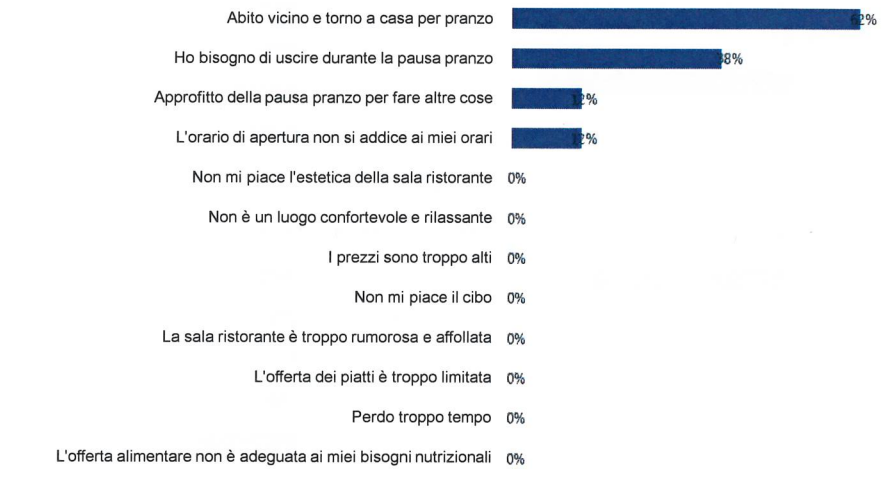


29 risposte

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Alternative al servizio e ostacoli

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



8 risposte

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Risultati dell'indagine

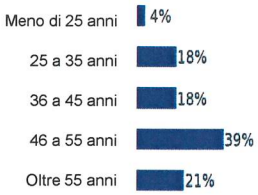
Profilo dei consumatori

Profilo dei consumatori

Lei è

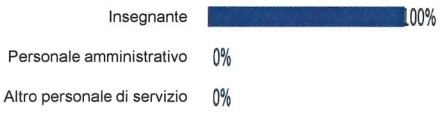
28 risposte

Quanti anni ha



28 risposte

Quale è il suo ruolo in questa scuola



29 risposte

Da quanto tempo lavora in questa scuola

27 risposte

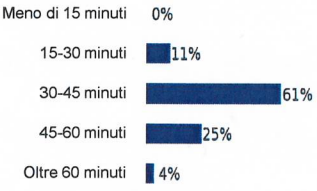
sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

Profilo dei consumatori

Quanti giorni la settimana mangia nella mensa scolastica?

29 risposte

In media, quanto tempo dedica al pranzo a scuola?



28 risposte

sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

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	29	1	27	6	16	29	0	0	29
Soddisfazione	100		100	100	100	100			100
Raccomandazione									
Qualità dei secondi piatti	100		100	100	100	100			100
Temperature dei piatti	100		100	100	100	100			100
Qualità dei contorni	100		100	100	100	100			100
Gusto del cibo	100		100	100	100	100			100
Qualità dei prodotti/ingredienti	100		100	100	100	100			100
Qualità dei primi piatti	100		100	100	100	100			100
Presentazione del cibo	100		100	100	100	100			100
Disponibilità di prodotti eco-sostenibili	96		96	83	100	96			96
Qualità della frutta/dessert	96		96	100	94	96			96
Disponibilità di cibi salutari	96		96	83	100	96			96
Disponibilità di prodotti equo-solidali	95		95	83	100	95			95
Adeguatezza delle porzioni servite	93		92	83	94	93			93
Varietà del menu	86		85	100	81	86			86
Cortesia del personale	100		100	100	100	100			100
Capacità del personale di rispondere alla vostre domande	100		100	100	100	100			100
Orari di apertura del ristorante	100		100	100	100	100			100
Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate	100		100	100	100	100			100
Menu a tema, per eventi speciali e animazioni	96		96	83	100	96			96
Possibilità di segnalare i suoi commenti	96		96	100	93	96			96
Velocità del servizio	96		96	83	100	96			96
Disponibilità di informazioni nutrizionali	80		79	83	73	80			80
Atmosfera, decorazione e ambiente	73		71	67	83	73			73

Al di sotto delle 2 risposte, i risultati non sono esposti

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Indagine di soddisfazione 2017

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	Gli assi di miglioramento
- Gusto del cibo	- Varietà del menu
- Qualità dei secondi piatti	- Atmosfera, decorazione e ambiente
- Qualità dei primi piatti	- Disponibilità di informazioni nutrizionali

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Indagine di soddisfazione
Aprile 2017

COMUNE CASTELLETTO T

IT003868

Obiettivi e Metodo

I principali obiettivi dell'indagine di soddisfazione sono:

- Misurare regolarmente la soddisfazione dei nostri consumatori e la relativa evoluzione
- Identificare le aspettative dei consumatori
- Conoscere al meglio i profili dei nostri consumatori

Alfine di identificare i punti di miglioramento

Metodo:

Tutti i consumatori hanno ricevuto un questionario cartaceo riguardante la ristorazione a scuola

Numero delle risposte 375

Data dell'indagine: Aprile 2017

sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

% Molto soddisfatto + % Soddisfatto

Apr 2017	Apr 2016
83	78

339 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?

Colori delle soglie
81-100%
61-80%
41-60%
0-40%

339 risposte

sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

Il pasto

Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

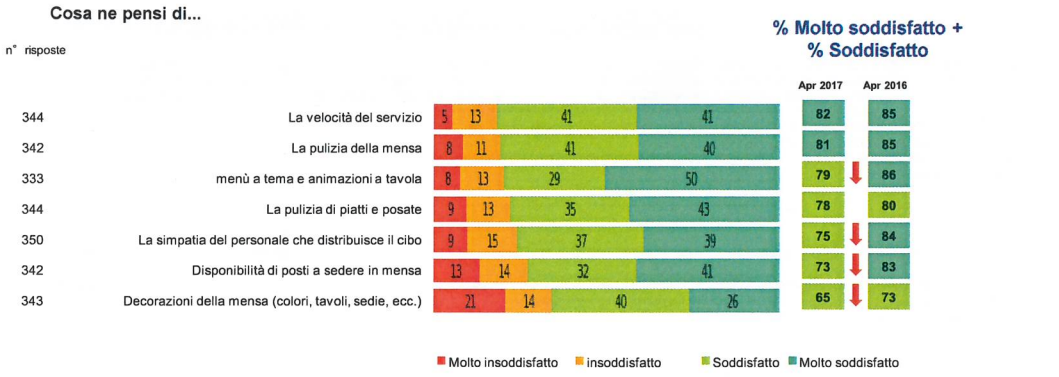
n° risposte		Molto insoddisfatto	insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	% Molto soddisfatto + % Soddisfatto Apr 2017	% Molto soddisfatto + % Soddisfatto Apr 2016
349	Gusto della pasta	3	9	33	55	88	84
348	Gusto della carne	9	7	32	52	83	88
344	Scelta (piatti diversi ogni giorno)	8	14	45	33	78	77
345	Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	8	14	42	35	77	83
346	Presentazione (aspetto generale)	5	18	49	28	77	79
357	Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	10	18	38	34	72	75
350	Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	10	21	42	28	70	68
347	Gusto della minestra	20	18	26	36	63	58
349	Gusto del pesce	16	20	35	28	63	57

Colori delle soglie
81-100%
61-80%
41-60%
0-40%

sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

Il servizio

Cosa ne pensi di...



Colori delle soglie
- 81-100%
- 61-80%
- 41-60%
- 0-40%

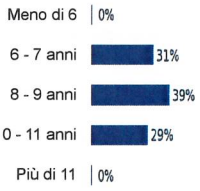
sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

Profilo dei consumatori

Sei...

343 risposte

Quanti anni hai?

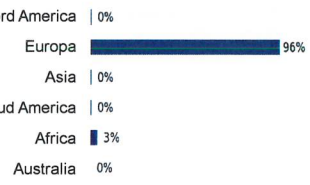


347 risposte

Quante volte a settimana mangi in mensa?

356 risposte

Da dove vieni?



350 risposte

sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

Soddisfazione dei diversi profili

	Totale	Maschi	Femmine	Meno di 10 anni	10 anni o più	5 o 4 gg/sett.	3 o 2 gg/sett.	1 gg/sett. o meno	europa	resto del mondo
risposte	339	160	169	236	97	151	171	16	323	14
Soddisfazione globale	83	85	80	89	68	84	82	88	82	93
Gusto della pasta	88	85	88	89	83	89	88	82	87	93
Gusto della carne	83	84	84	87	89	93	84	74	84	64
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	78	80	76	79	74	78	80	74	79	79
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	77	74	79	83	64	74	81	59	77	73
Presentazione (aspetto generale)	77	73	80	85	62	78	76	80	77	83
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	72	67	79	75	70	67	79	55	72	80
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	70	69	72	73	66	71	72	43	71	80
Gusto della minestra	63	67	60	66	56	70	58	50	64	64
Gusto del pesce	63	63	63	64	64	61	66	57	64	67
La velocità del servizio	82	78	87	86	71	80	82	86	83	73
La pulizia della mensa	81	79	84	86	68	80	81	86	81	86
menù a tema e animazioni a tavola	79	79	80	83	71	79	81	73	79	93
La pulizia di piatti e posate	78	77	79	88	53	75	78	87	78	80
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	75	74	77	81	62	79	72	61	76	86
Disponibilità di posti a sedere in mensa	73	72	73	75	66	75	69	70	72	71
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	65	66	64	72	50	73	58	65	63	86

N.B. : I risultati riportano il valore della % di soddisfatto + molto soddisfatto

sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES

Indagine di soddisfazione 2017

Per considerare le aree di miglioramento rilevanti, è essenziale conoscere i criteri più importanti per i consumatori

Dai risultati possiamo identificare:

I punti forti, criteri importanti più apprezzati

Gli assi di miglioramento, criteri importanti ma meno apprezzati

I punti forti

- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)
- Gusto della carne
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)

Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)
- Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)

sodexo QUALITY OF LIFE SERVICES