

Marzo 2015

Ringraziamo calorosamente i 782 alunni che hanno partecipato all'indagine di soddisfazione e le insegnanti per il loro supporto

**69 % DEI PARTECIPANTI E' COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO DEL SERVIZIO**  
**24% SI DICHIARA MOLTO SODDISFATTO.**

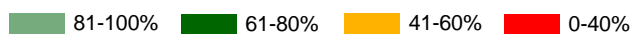
Il tasso di soddisfazione dei singoli elementi del servizio è riportato nella tabella seguente

Totale	Molto soddisfatto	Soddisfatto	insoddisfatto	Molto insoddisfatto
--------	-------------------	-------------	---------------	---------------------

Gusto della pasta	80%	46%	34%	11%	8%
Gusto della carne	74%	40%	34%	15%	11%
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	71%	34%	38%	16%	13%
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	68%	28%	39%	20%	12%
Presentazione (aspetto generale)	68%	22%	46%	21%	11%
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	67%	31%	36%	20%	13%
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	59%	22%	38%	24%	16%
Gusto del pesce	56%	27%	29%	22%	22%
Gusto della minestra	49%	25%	24%	19%	32%

Disponibilità di posti a sedere in mensa	79%	47%	31%	15%	6%
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	77%	45%	32%	13%	11%
menù a tema e animazioni a tavola	76%	45%	31%	12%	12%
La pulizia di piatti e posate	71%	39%	32%	15%	15%
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	70%	43%	27%	17%	13%
La velocità del servizio	70%	35%	35%	17%	13%
La pulizia della mensa	68%	39%	29%	17%	15%

TOTALE: Molto soddisfatto + soddisfatto



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.

# Indagine di soddisfazione

Marzo 2015

# COMUNE CORBETTA

IT002637

# 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



## Al fine di identificare i punti di miglioramento

### Metodo:

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

**Numero delle risposte 782**

**Data dell'indagine: Marzo 2015**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

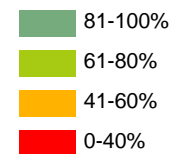


750 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



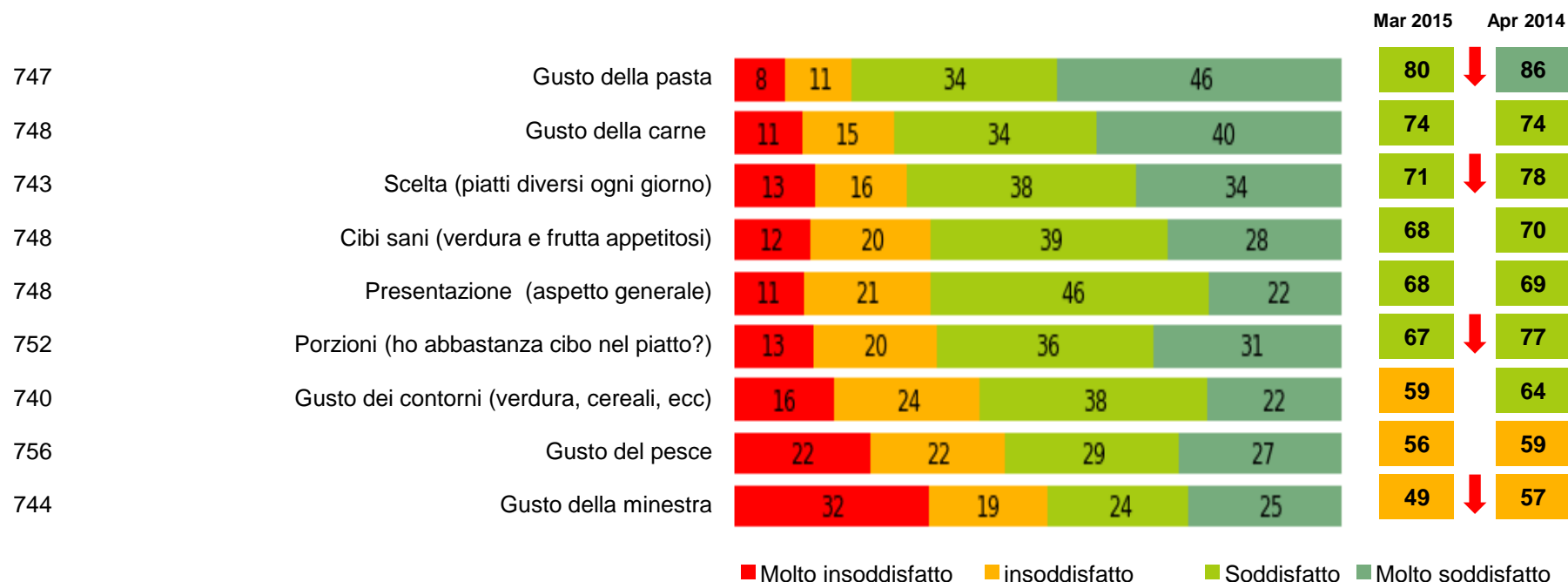
750 risposte

# Il pasto

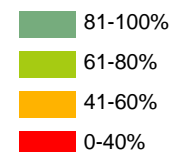
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto



Colori delle soglie

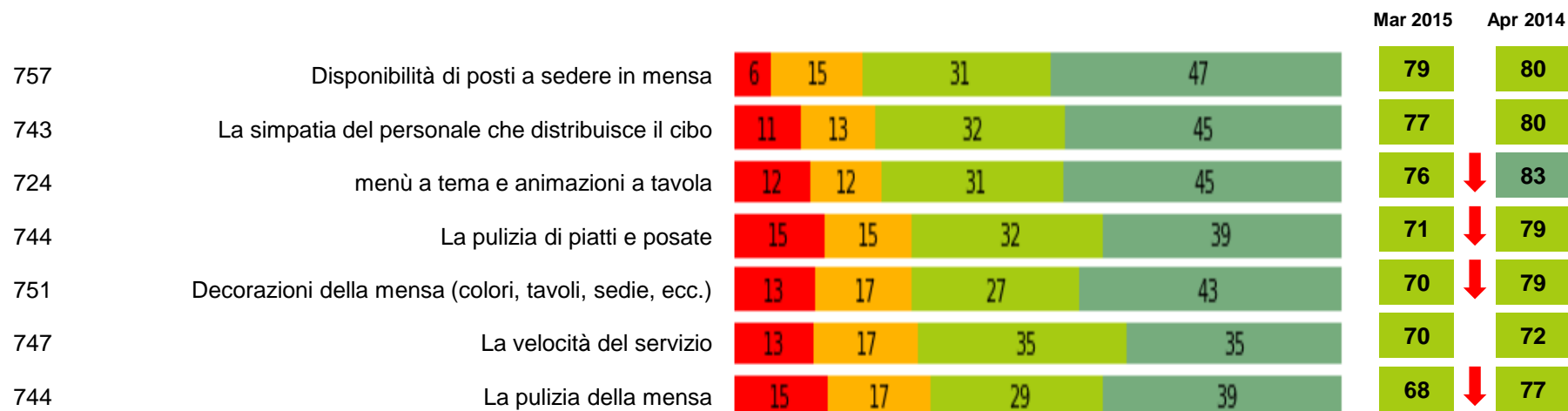


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

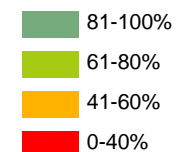
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



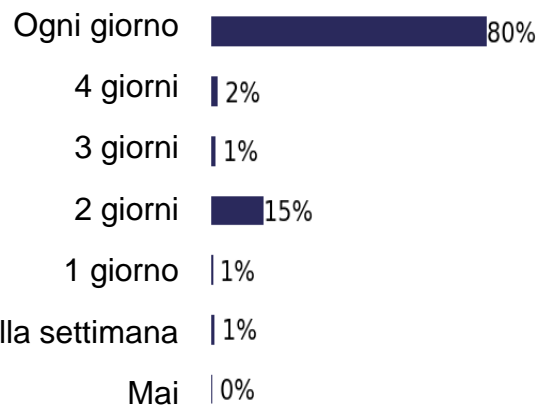
# Profilo dei consumatori

## Sei...



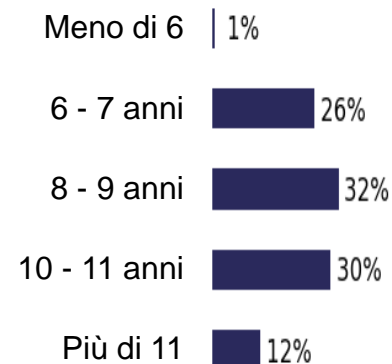
726 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



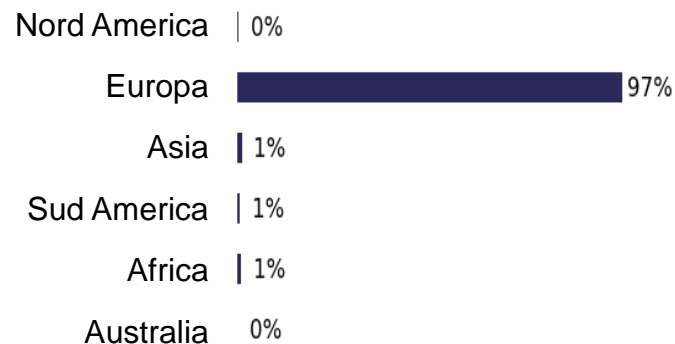
745 risposte

## Quanti anni hai?



736 risposte

## Da dove vieni?



733 risposte

## 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	750	340	384	426	308	610	125	7	709	22
Soddisfazione globale	69	70	67	83	50	77	30	30	69	79
Gusto della pasta	80	83	78	88	69	87	48	90	81	73
Gusto della carne	74	74	73	82	63	82	41	10	74	67
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	71	72	70	81	58	79	28	70	71	70
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	68	68	66	76	55	76	27	70	67	70
Presentazione (aspetto generale)	68	68	67	84	47	76	29	50	68	65
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	67	68	66	79	52	74	35	60	68	50
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	59	62	58	67	51	65	34		60	45
Gusto del pesce	56	62	49	68	39	61	30	50	55	73
Gusto della minestra	49	50	47	60	32	55	17	30	49	50
Disponibilità di posti a sedere in mensa	79	80	78	86	69	85	48		80	62
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	77	76	77	85	65	84	41		77	86
menù a tema e animazioni a tavola	76	76	75	85	63	83	49	60	76	74
La pulizia di piatti e posate	71	74	67	82	54	77	35	70	70	85
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	70	69	70	77	61	76	38	80	70	67
La velocità del servizio	70	68	70	77	60	76	37	60	70	76
La pulizia della mensa	68	68	66	78	54	76	25	70	67	76

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



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?)
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Gusto della carne

## Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)
- Gusto della minestra

# Indagine di soddisfazione

## Marzo 2015

# secondaria A.Moro

IT002637(00163)

# 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



## Al fine di identificare i punti di miglioramento

### Metodo:

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

**Numero delle risposte 122**

**Data dell'indagine: Marzo 2015**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto

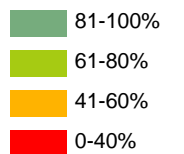


117 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



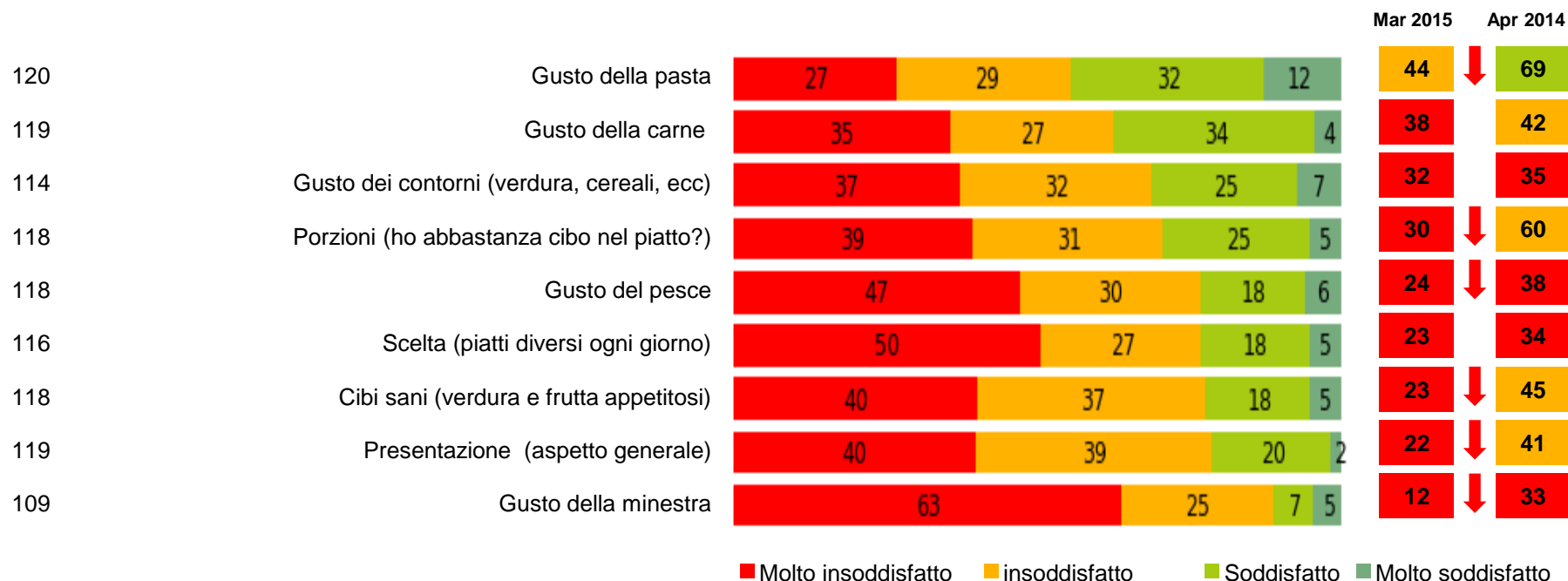
117 risposte

# Il pasto

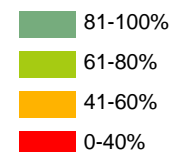
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



Colori delle soglie

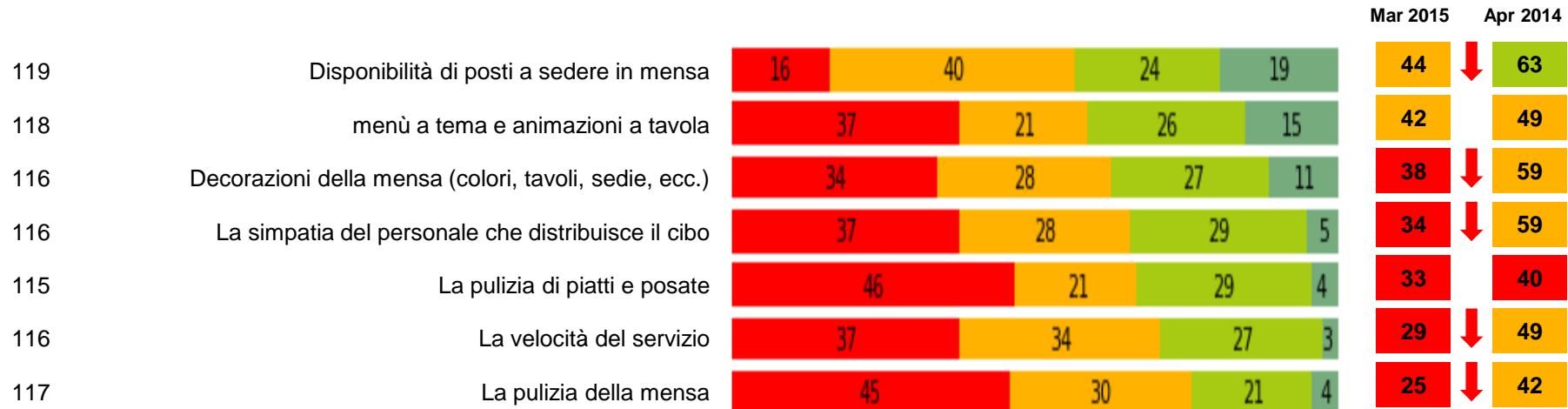


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

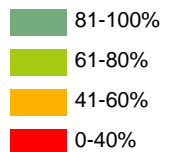
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto ■ insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



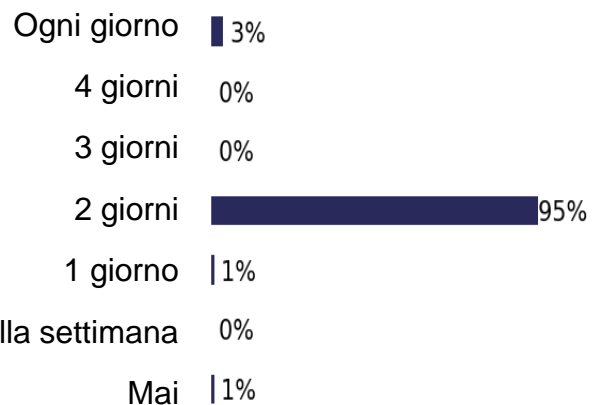
# Profilo dei consumatori

## Sei...



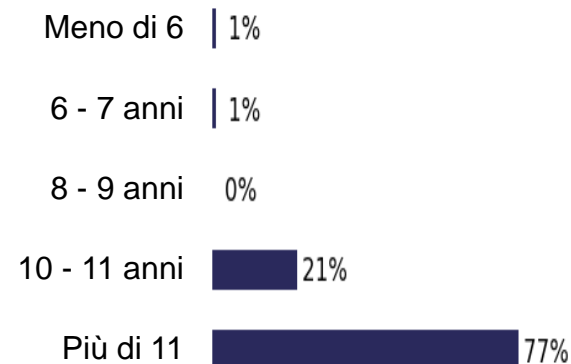
115 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



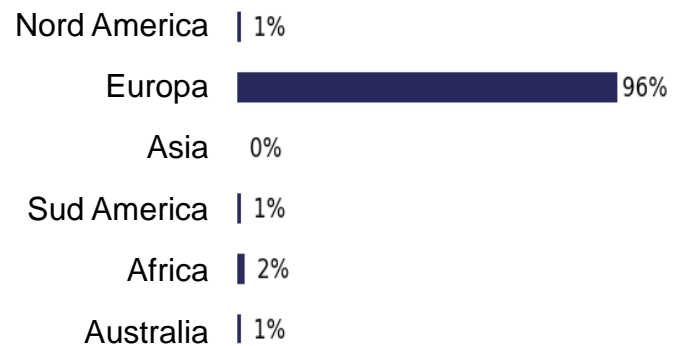
115 risposte

## Quanti anni hai?



113 risposte

## Da dove vieni?



113 risposte

## 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	117	46	69	2	111	4	110	0	108	5
Soddisfazione globale	26	22	29		26		26		25	
Gusto della pasta	44	41	46		45		43		46	
Gusto della carne	38	36	42		40		37		39	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	32	38	30		33		32		32	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	30	28	33		32		28		31	
Gusto del pesce	24	23	25		24		24		22	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	23	20	26		23		22		23	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	23	18	28		24		24		21	
Presentazione (aspetto generale)	22	17	25		23		22		23	
Gusto della minestra	12	12	13		13		13		11	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	44	43	43		45		44		47	
menù a tema e animazioni a tavola	42	38	45		42		42		44	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	38	24	50		41		36		40	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	34	27	41		36		35		34	
La pulizia di piatti e posate	33	23	42		34		32		34	
La velocità del servizio	29	20	36		30		30		31	
La pulizia della mensa	25	13	33		26		22		25	

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



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
- Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)

## Gli assi di miglioramento

- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Presentazione (aspetto generale)
- Gusto del pesce

# Indagine di soddisfazione

## Marzo 2015

# primaria A.Moro

IT002637(00162)

# 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 420**

**Data dell'indagine: Marzo 2015**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

Mar 2015

76

Apr 2014

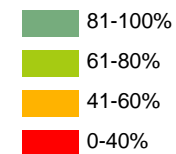
75

402 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



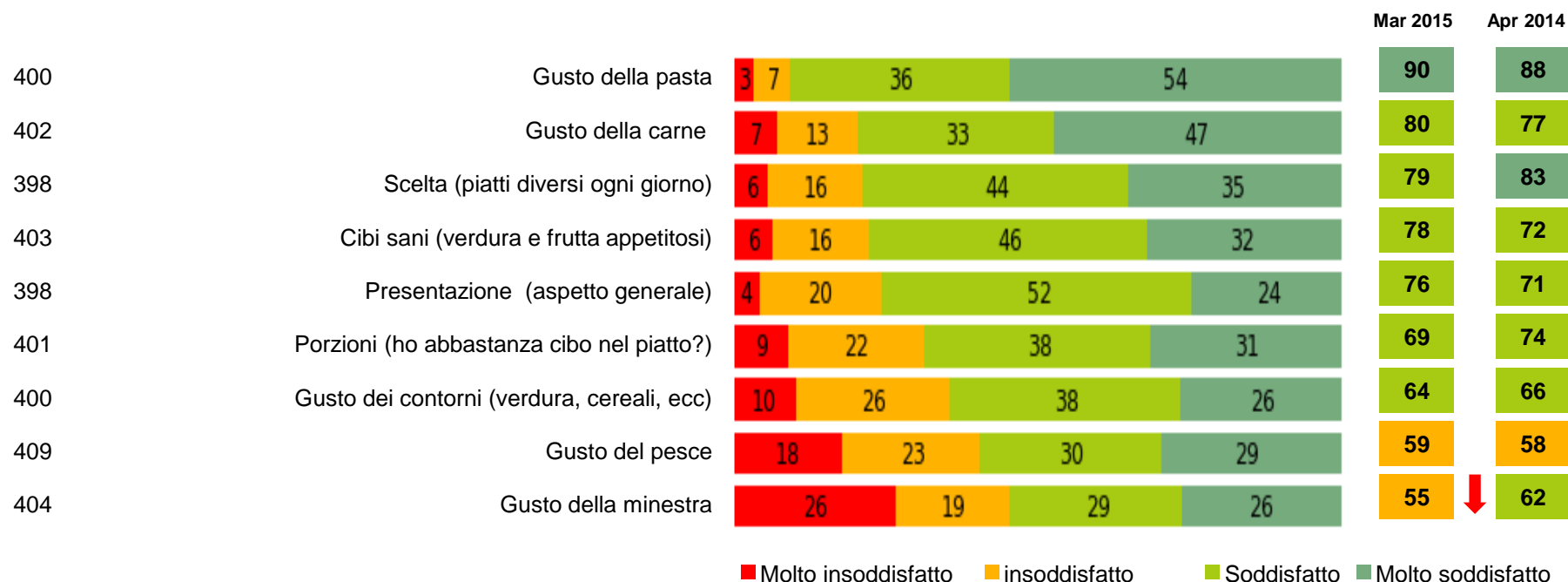
402 risposte

# Il pasto

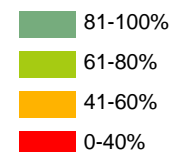
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto



Colori delle soglie

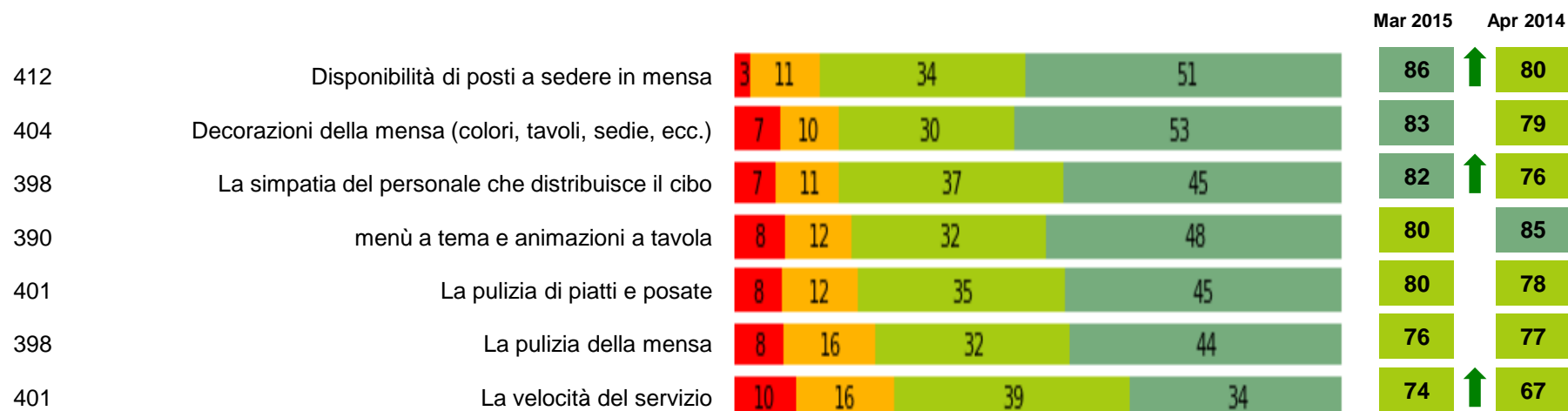


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

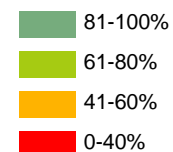
n° risposte

% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



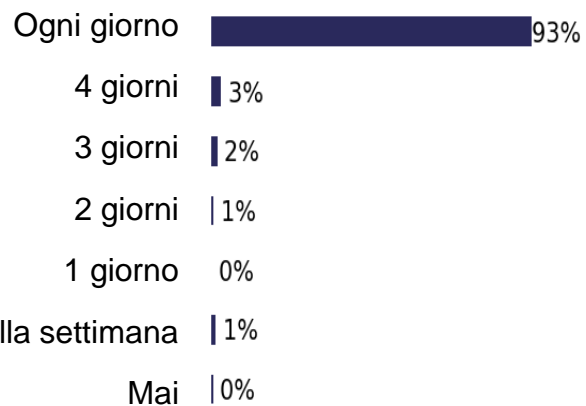
# Profilo dei consumatori

## Sei...



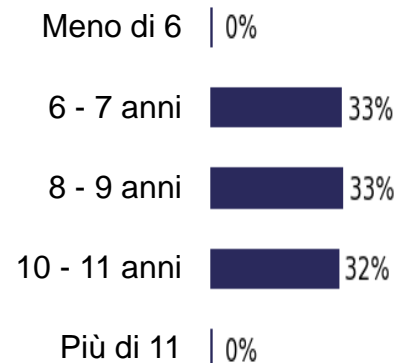
392 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



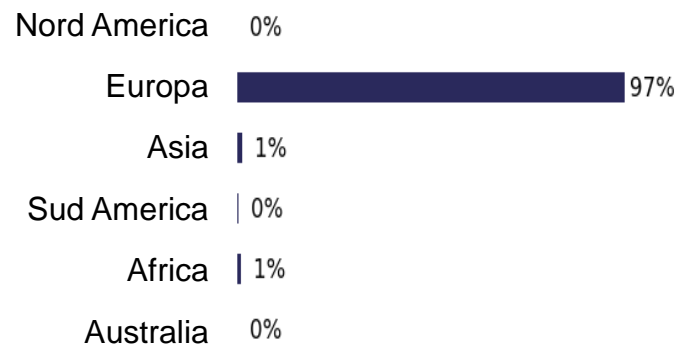
400 risposte

## Quanti anni hai?



401 risposte

## Da dove vieni?



390 risposte

## 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	402	190	200	268	131	383	10	5	379	9
Soddisfazione globale	76	76	76	83	60	77	60		75	90
Gusto della pasta	90	91	89	92	86	90	100		90	90
Gusto della carne	80	79	79	82	73	81	70		79	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	79	78	79	80	76	78	70		78	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	78	76	79	79	74	78	40		78	
Presentazione (aspetto generale)	76	74	77	84	61	76	90		76	80
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	69	70	67	76	54	70	70		69	50
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	64	62	66	66	62	65	40		64	
Gusto del pesce	59	65	53	66	45	60	70		58	80
Gusto della minestra	55	51	56	61	39	55	30		54	40
Disponibilità di posti a sedere in mensa	86	87	85	87	85	87	80		87	70
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	83	82	82	87	74	83	60		83	80
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	82	82	82	85	77	82	90		82	100
menù a tema e animazioni a tavola	80	79	81	85	71	80	90		80	90
La pulizia di piatti e posate	80	82	76	87	64	80	70		79	90
La pulizia della mensa	76	76	77	81	67	78	40		76	80
La velocità del servizio	74	69	77	74	72	73	90		73	80

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



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

- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Gusto della carne
- Presentazione (aspetto generale)

## Gli assi di miglioramento

- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)
- Gusto del pesce
- Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)

# Indagine di soddisfazione

## Marzo 2015

# primaria Favorita

IT002637(00161)

## 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 240**

**Data dell'indagine: Marzo 2015**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



■ Molto insoddisfatto ■ insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

Mar 2015

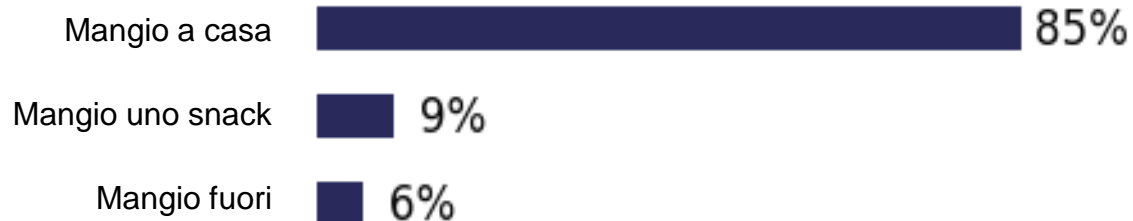
79

Apr 2014

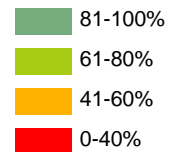
82

231 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



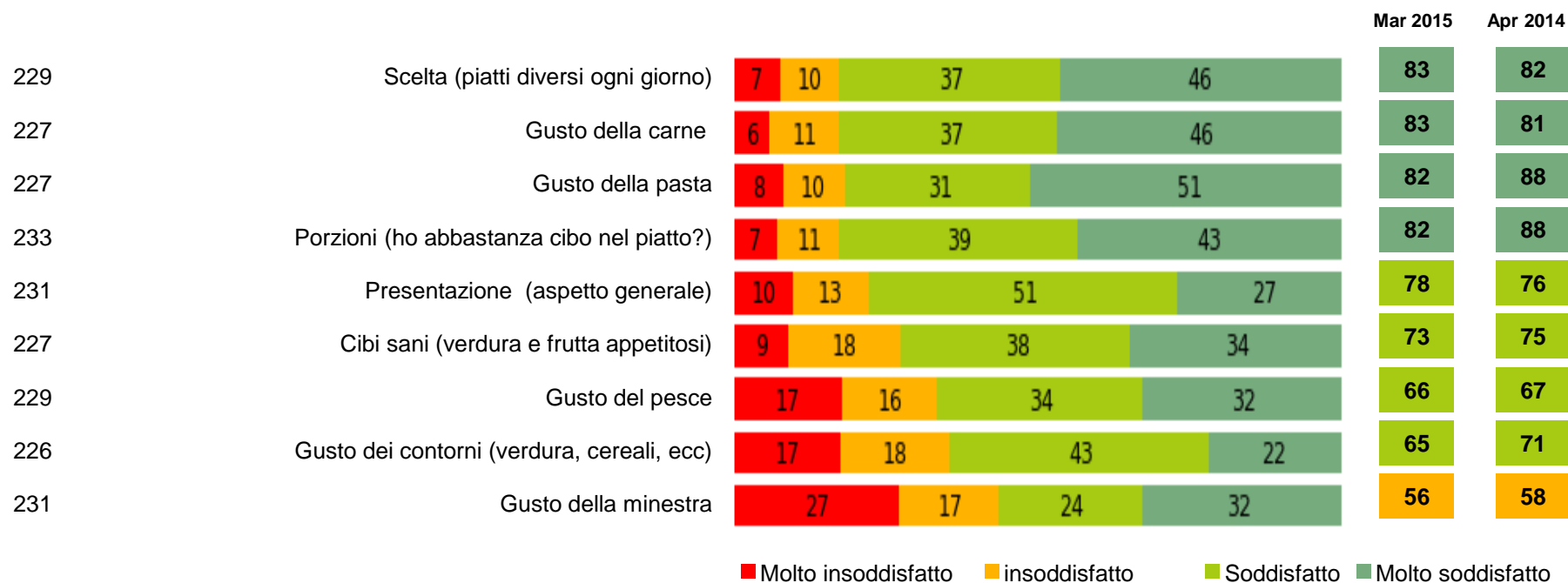
231 risposte

# Il pasto

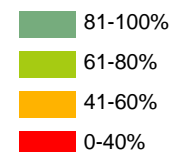
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



Colori delle soglie

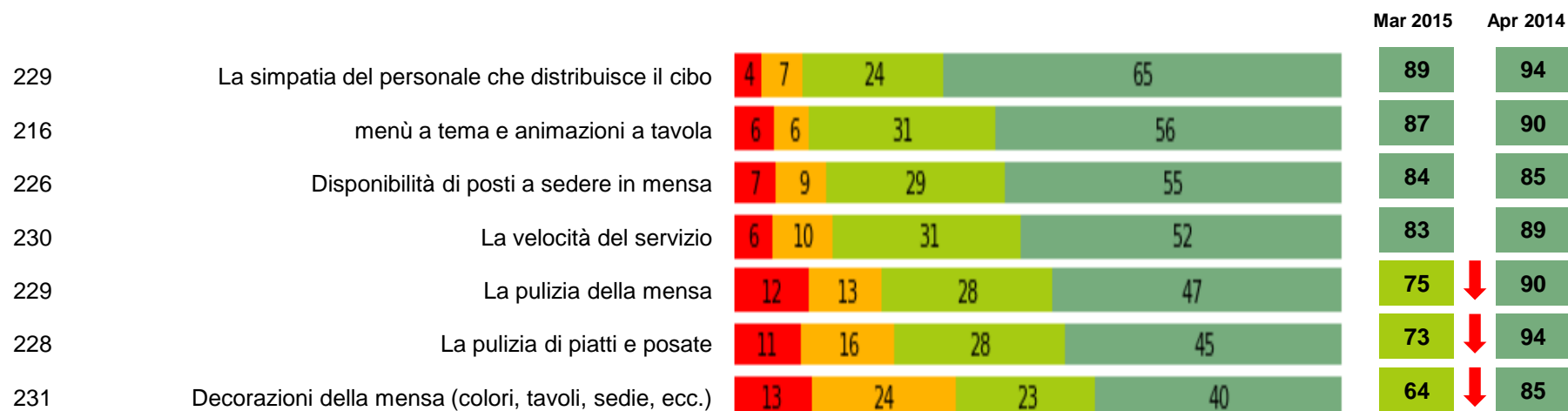


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

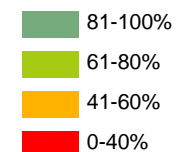
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



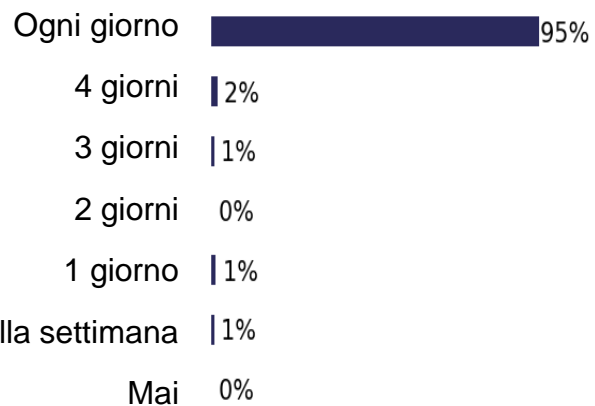
# Profilo dei consumatori

## Sei...



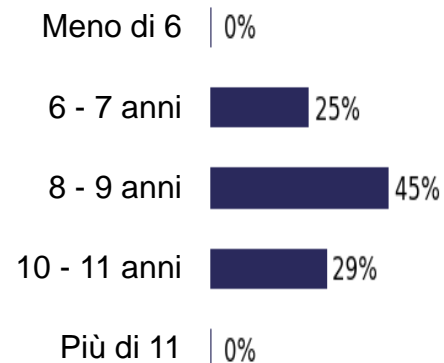
219 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



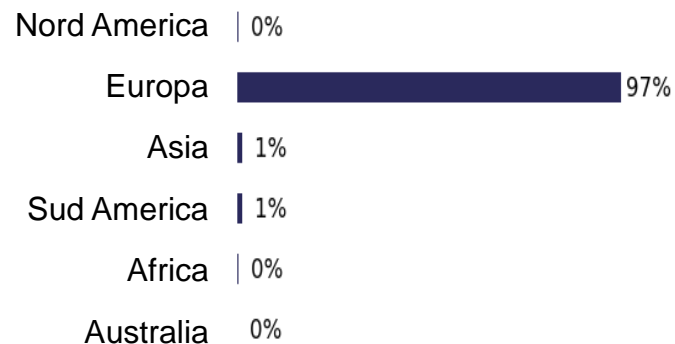
230 risposte

## Quanti anni hai?



222 risposte

## Da dove vieni?



230 risposte

## 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	231	104	115	156	66	223	5	2	222	8
Soddisfazione globale	79	81	74	82	70	79			79	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	83	84	81	84	80	82			82	
Gusto della carne	83	82	83	82	82	83			82	
Gusto della pasta	82	85	79	84	78	82			82	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	82	81	84	84	80	83			83	
Presentazione (aspetto generale)	78	80	75	85	62	78			78	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	73	75	68	72	71	73			72	
Gusto del pesce	66	73	58	72	51	65			65	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	65	71	62	68	59	65			64	
Gusto della minestra	56	61	50	58	48	56			56	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	89	86	89	88	89	88			88	
menù a tema e animazioni a tavola	87	89	85	87	84	88			87	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	84	82	88	85	78	83			83	
La velocità del servizio	83	87	80	82	85	83			83	
La pulizia della mensa	75	80	68	74	75	75			74	
La pulizia di piatti e posate	73	79	67	75	68	73			72	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	64	66	60	60	70	64			63	

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



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?)
- Scelta (piatti diversi ogni giorno)
- Gusto della carne

## Gli assi di miglioramento

- Gusto del pesce
- Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)
- Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)

# Indagine di soddisfazione

Marzo 2015

# COMUNE CORBETTA

IT002637

# 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: 38,**

di cui 34 frequentatori del ristorante e 4 non frequentatori del ristorante

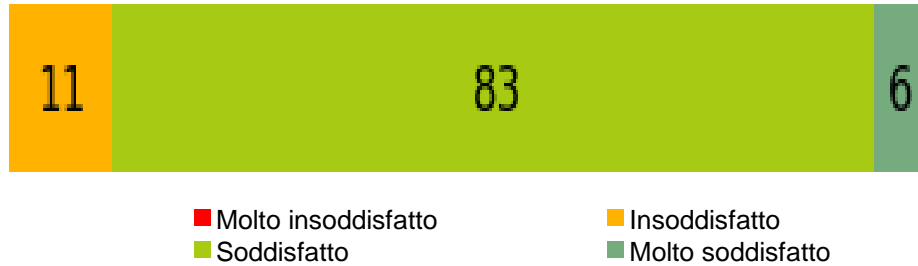
**Data dell'indagine:** Marzo 2015

# Risultati dell'indagine

## Soddisfazione globale

# Soddisfazione globale

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

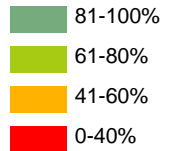


35 risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

Mar 2015	Apr 2014
89	91

Colore delle soglie



# Risultati dell'indagine

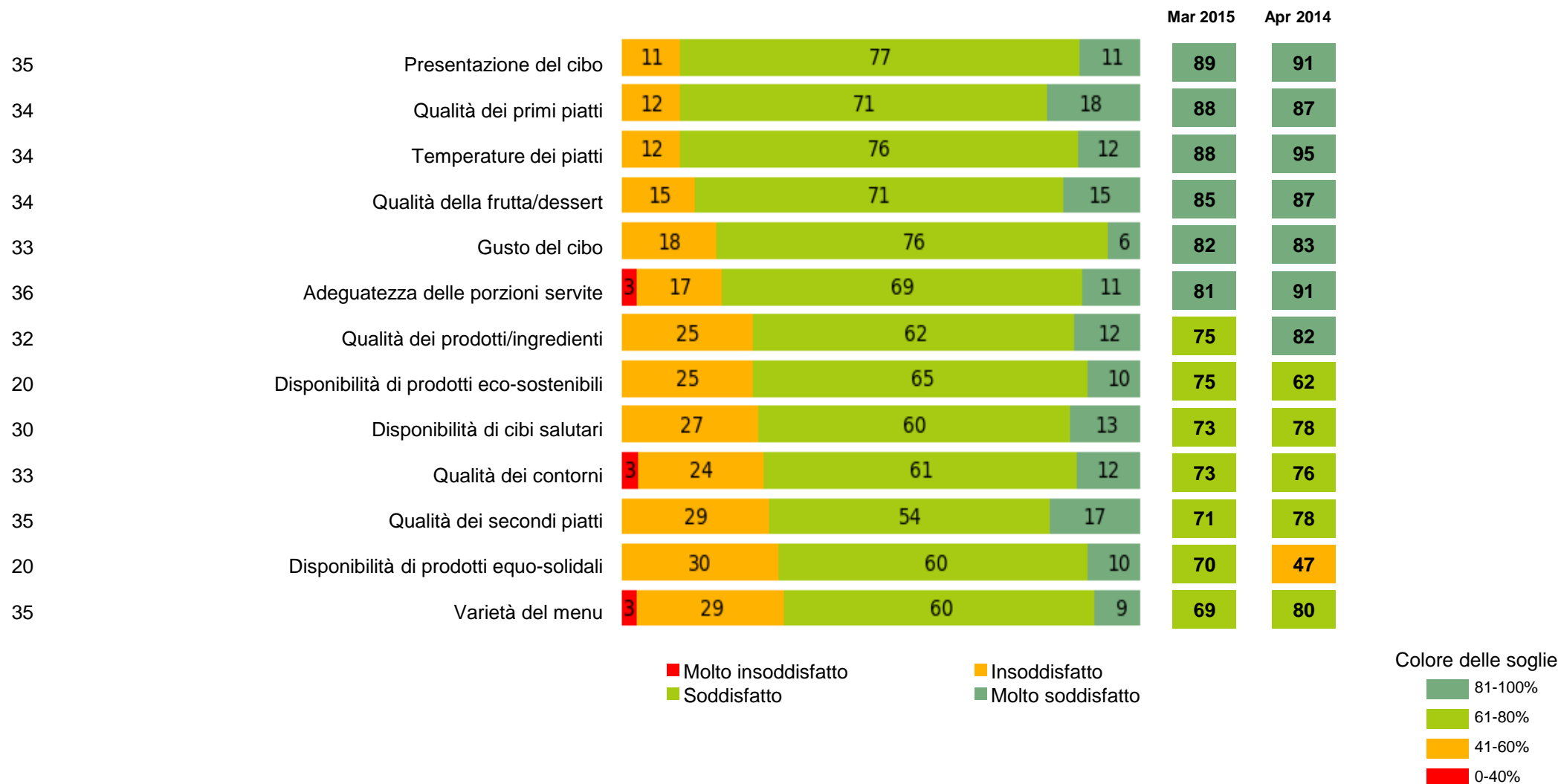
## Il pasto e il servizio

# Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

Numero delle  
risposte:

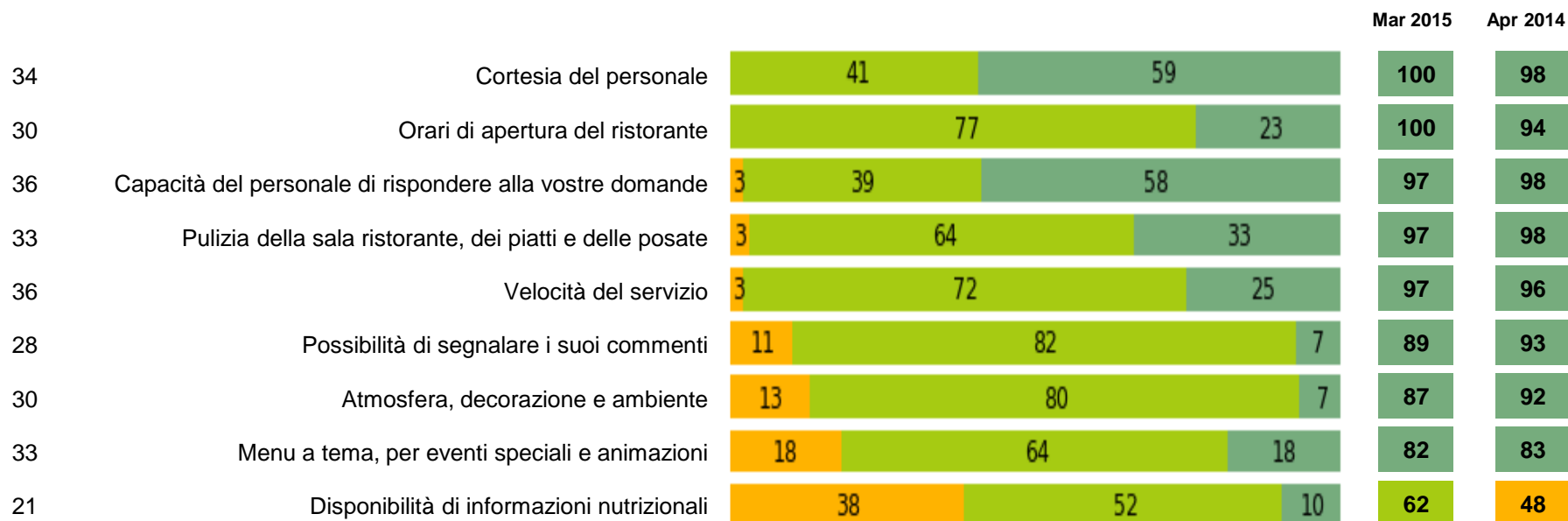
% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto



## Il vostro grado di soddisfazione

Numero delle  
risposte:

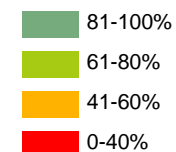
**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
■ Soddisfatto

■ Insoddisfatto  
■ Molto soddisfatto

Colore delle soglie





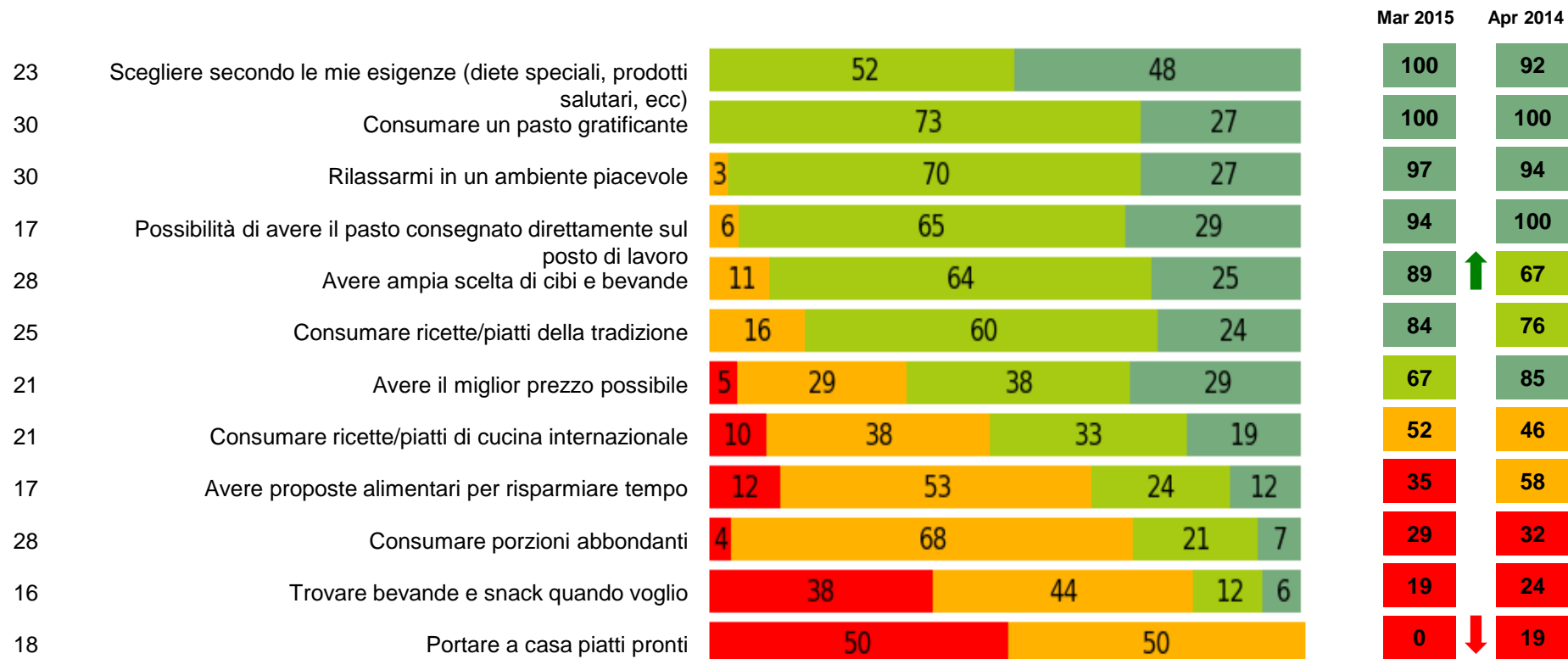
# Risultati dell'indagine

## Le aspettative dei consumatori

# Le aspettative dei consumatori

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

Numero delle risposte:



**% Molto importante + % Importante**

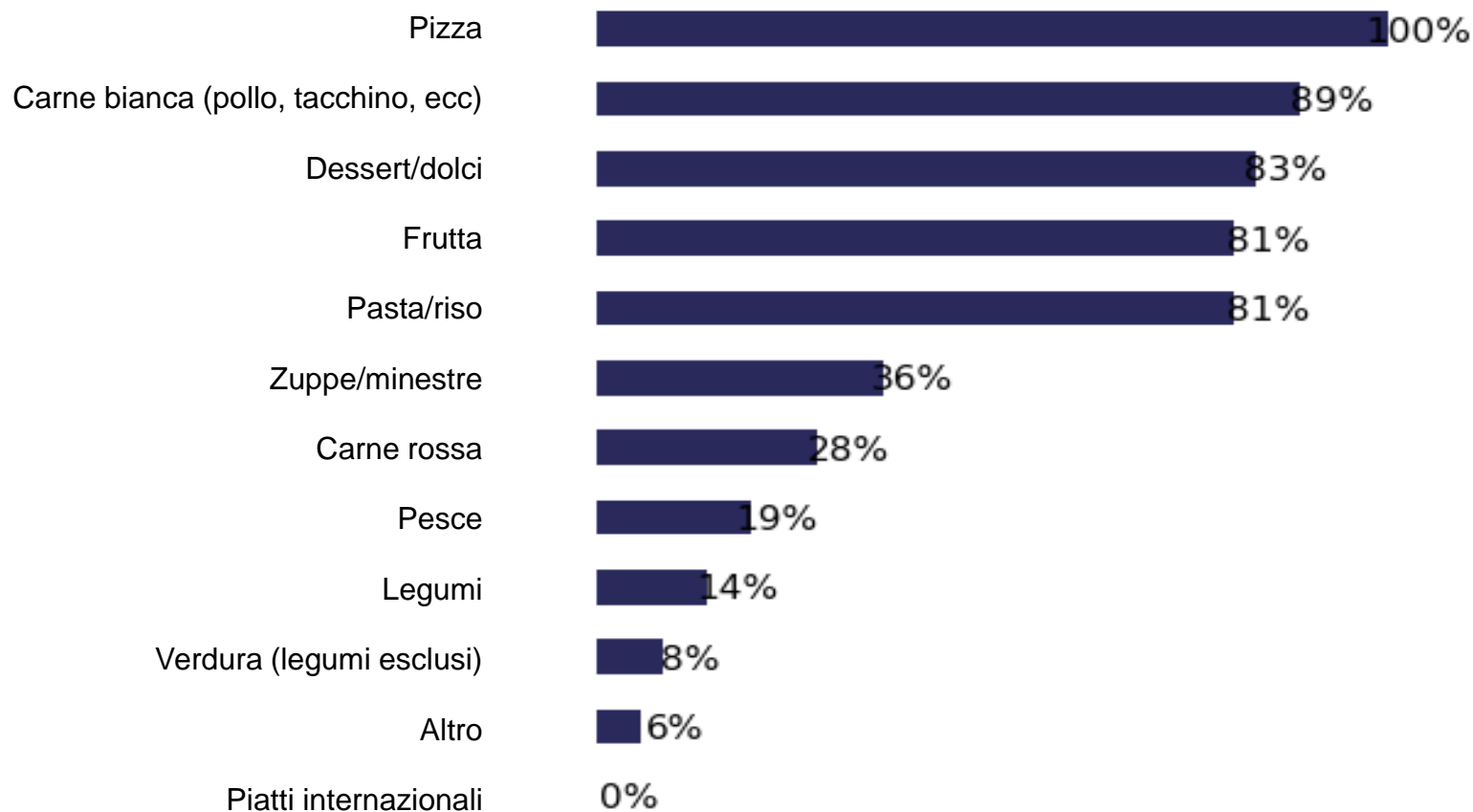
■ Per niente importante  
■ Non molto importante  
■ Importante  
■ Molto importante

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



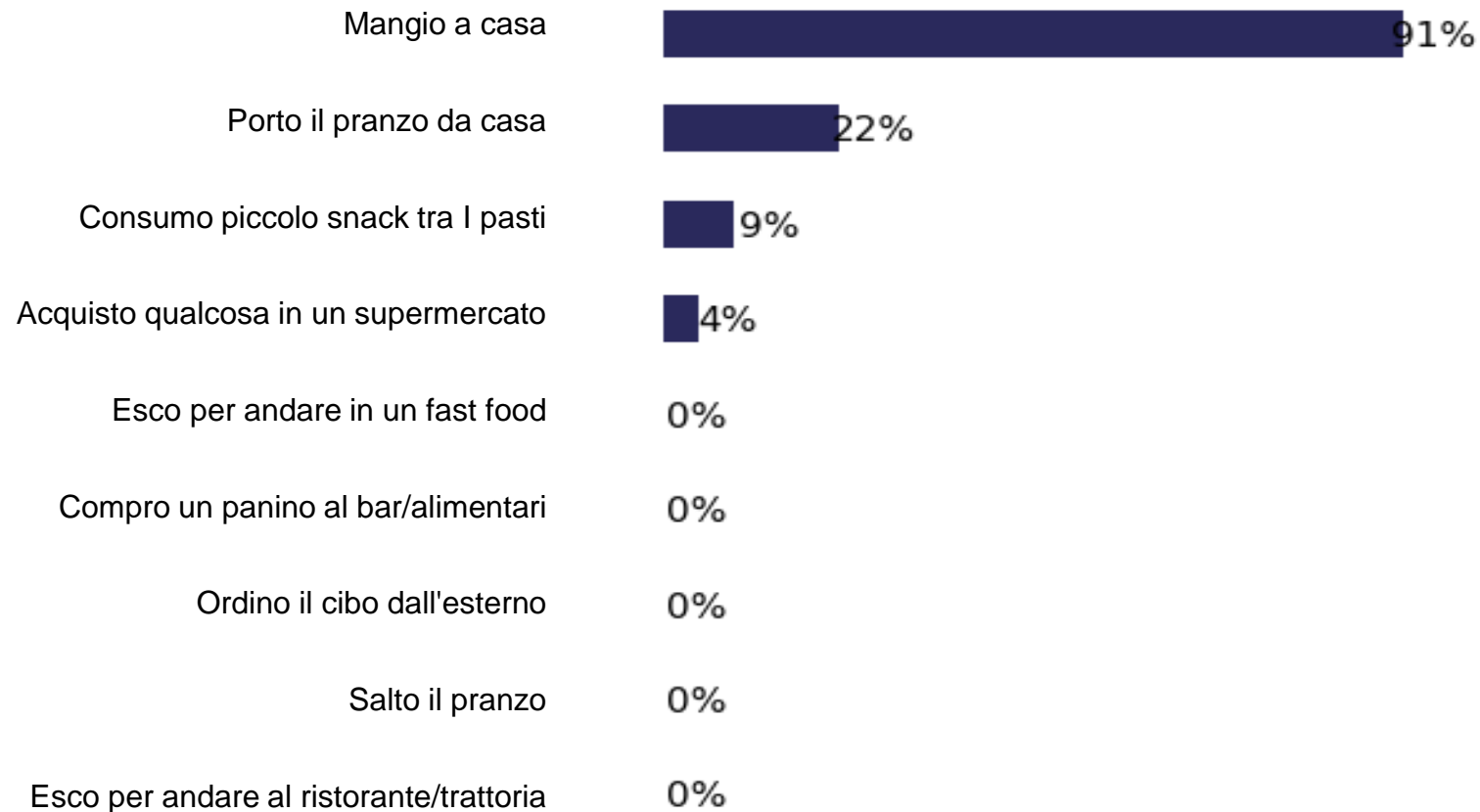
36 risposte

# Risultati dell'indagine

## Alternative al servizio e ostacoli

## Alternative al servizio e ostacoli

Quando non utilizza la mensa scolastica, dove pranza?



23 risposte

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

*Al di sotto delle 10 risposte, i risultati non sono esposti*

4 risposte

# Risultati dell'indagine

## Profilo dei consumatori

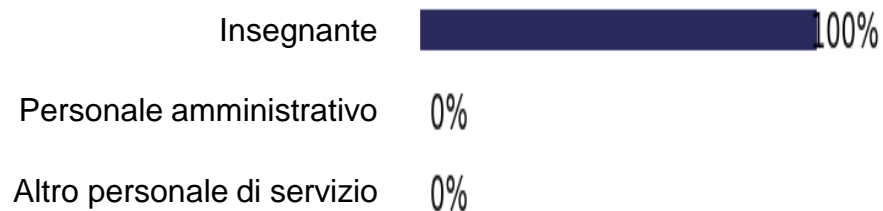
# Profilo dei consumatori

## Lei è



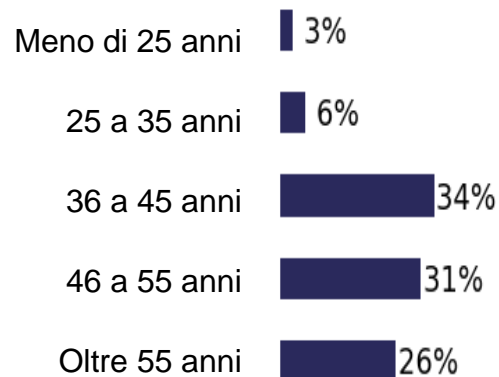
32 risposte

## Quale è il suo ruolo in questa scuola



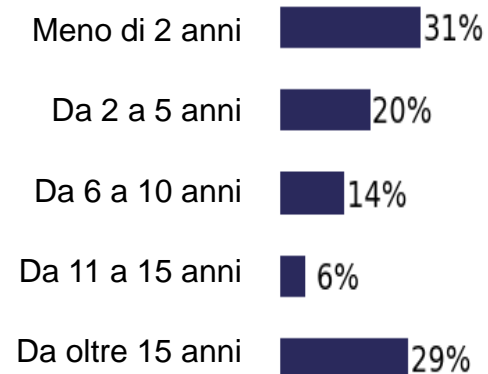
36 risposte

## Quanti anni ha



35 risposte

## Da quanto tempo lavora in questa scuola

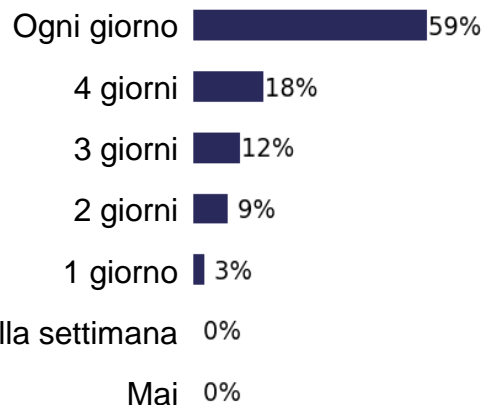


35 risposte



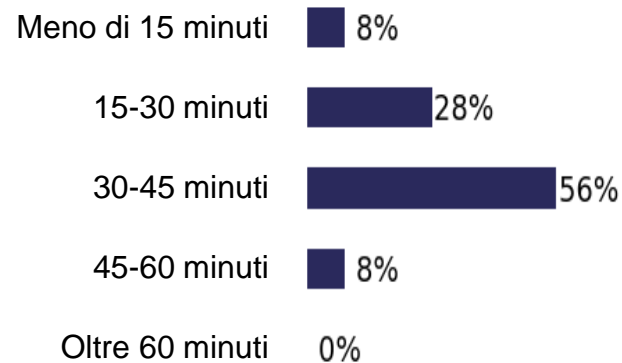
## Profilo dei consumatori

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



34 risposte

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



36 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	34	0	32	3	23	36	0	26	8
Soddisfazione	89		87		86	89		88	
Raccomandazione									
Presentazione del cibo	89		87		87	89		88	
Qualità dei primi piatti	88		87		91	88		96	
Temperature dei piatti	88		87		81	88		83	
Qualità della frutta/dessert	85		87		86	85		92	
Gusto del cibo	82		79		71	82		78	
Adeguatezza delle porzioni servite	81		81		78	81		77	
Qualità dei prodotti/ingredienti	75		75		65	75		65	
Disponibilità di prodotti eco-sostenibili	75		76		75	75		64	
Disponibilità di cibi salutari	73		74		72	73		65	
Qualità dei contorni	73		72		71	73		71	
Qualità dei secondi piatti	71		71		65	71		64	
Disponibilità di prodotti equo-solidali	70		71		67	70		57	
Varietà del menu	69		65		64	69		64	
Cortesie del personale	100		100		100	100		100	
Orari di apertura del ristorante	100		100		100	100		100	
Capacità del personale di rispondere alle vostre domande	97		97		96	97		96	
Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate	97		97		100	97		96	
Velocità del servizio	97		97		100	97		96	
Possibilità di segnalare i suoi commenti	89		88		94	89		89	
Atmosfera, decorazione e ambiente	87		85		84	87		81	
Menu a tema, per eventi speciali e animazioni	82		80		91	82		79	
Disponibilità di informazioni nutrizionali	62		58		62	62		47	

Al di sotto delle 10 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 primi piatti
- Gusto del cibo
- Presentazione del cibo

## Gli assi di miglioramento

- Qualità dei secondi piatti
- Qualità dei prodotti/ingredienti
- Varietà del menu