

Aprile 2016

Ringraziamo calorosamente i 743 alunni che hanno partecipato all'indagine di soddisfazione e le insegnanti per il loro supporto

**76 % DEI PARTECIPANTI E' COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO DEL SERVIZIO**  
**11% SI DICHIARA MOLTO SODDISFATTO.**

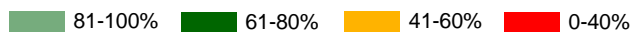
Il tasso di soddisfazione dei singoli elementi del servizio è riportato nella tabella seguente

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

Gusto della pasta	83%	52%	31%	11%	6%
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	79%	42%	37%	15%	6%
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	76%	37%	39%	14%	10%
Gusto della carne	75%	44%	31%	17%	8%
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	73%	36%	37%	18%	9%
Presentazione (aspetto generale)	71%	30%	40%	22%	8%
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	64%	27%	37%	26%	11%
Gusto del pesce	60%	29%	31%	20%	20%
Gusto della minestra	56%	28%	28%	20%	25%

Disponibilità di posti a sedere in mensa	86%	52%	33%	8%	6%
menù a tema e animazioni a tavola	85%	53%	31%	10%	5%
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	84%	51%	33%	9%	6%
La pulizia di piatti e posate	82%	50%	32%	11%	6%
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	81%	48%	33%	12%	7%
La velocità del servizio	78%	40%	38%	15%	7%
La pulizia della mensa	74%	43%	31%	17%	9%

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

Aprile 2016

# 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 743**

**Data dell'indagine: Aprile 2016**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

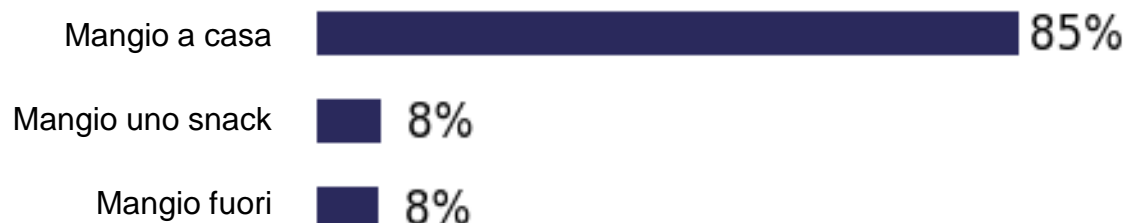


**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

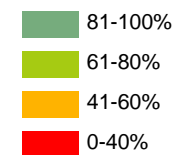


707 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



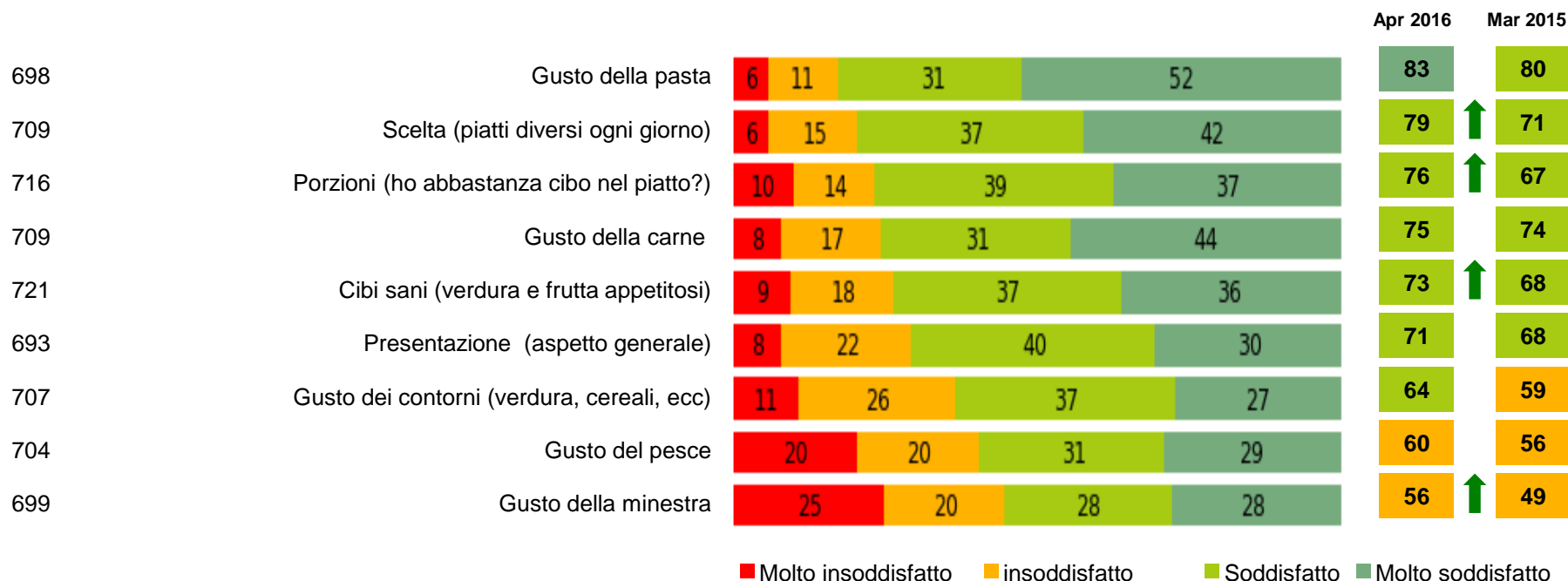
707 risposte

# Il pasto

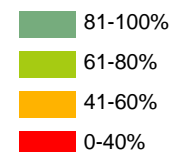
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto



Colori delle soglie

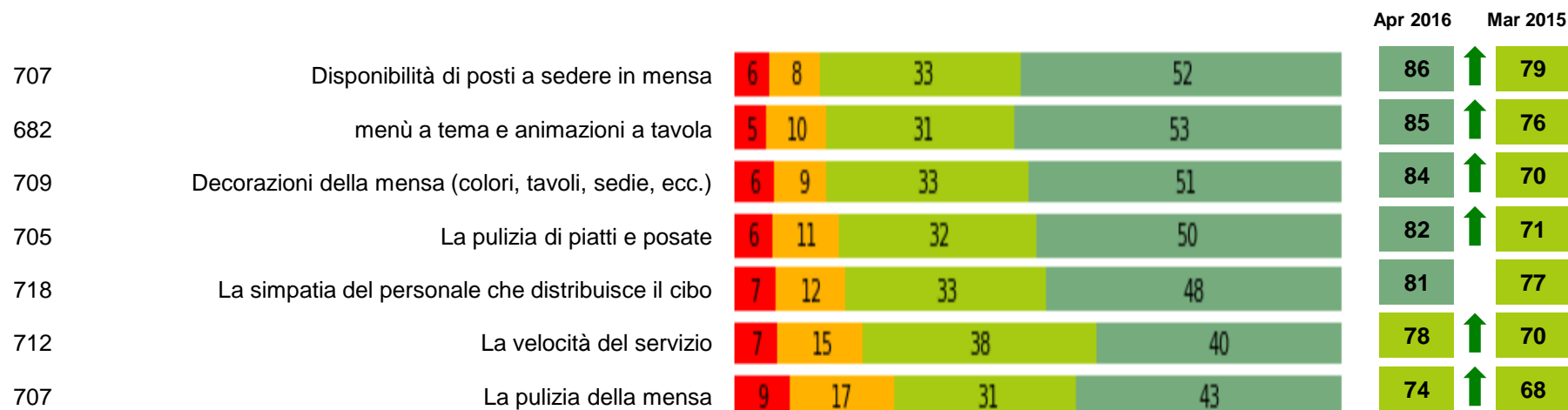


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

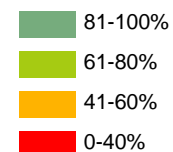
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



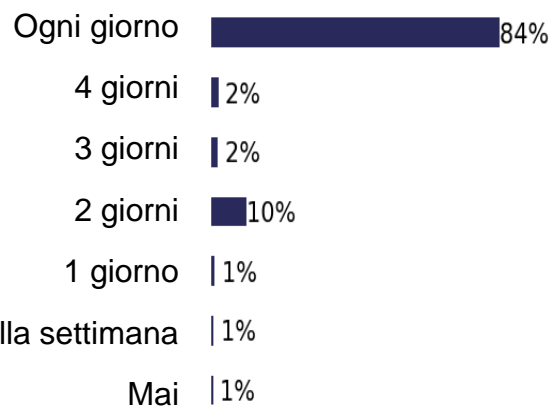
# Profilo dei consumatori

## Sei...



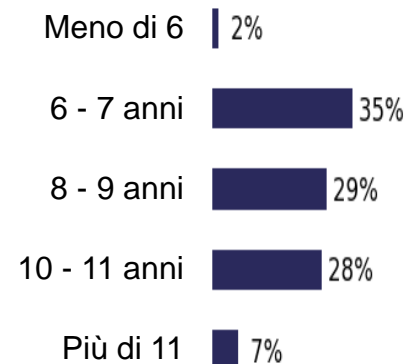
689 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



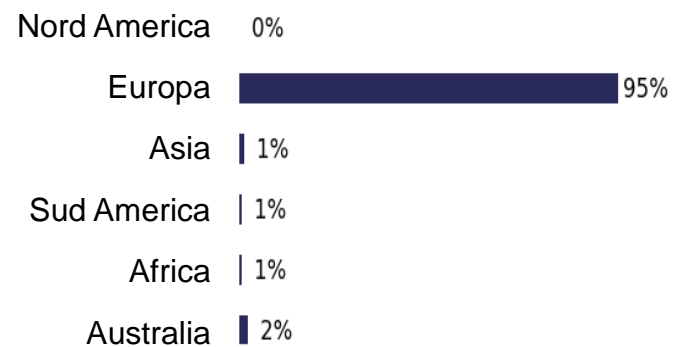
729 risposte

## Quanti anni hai?



708 risposte

## Da dove vieni?



694 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	707	344	342	464	240	625	95	5	657	33
Soddisfazione globale	76	76	76	84	59	77	67		75	67
Gusto della pasta	83	85	81	85	78	84	76		83	85
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	79	81	78	85	68	82	65		79	82
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	76	75	78	84	61	79	54		77	58
Gusto della carne	75	77	73	82	61	78	59		76	65
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	73	75	72	78	63	76	56		72	79
Presentazione (aspetto generale)	71	69	72	79	54	73	51		70	68
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	64	63	64	71	50	66	51		63	52
Gusto del pesce	60	61	59	66	47	61	53		60	50
Gusto della minestra	56	54	56	63	39	58	42		54	53
Disponibilità di posti a sedere in mensa	86	86	87	89	80	88	68		86	70
menù a tema e animazioni a tavola	85	85	85	87	80	86	74		85	85
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	84	82	86	88	76	86	76		84	86
La pulizia di piatti e posate	82	85	79	90	67	84	72		82	79
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	81	79	84	87	70	83	67		81	69
La velocità del servizio	78	76	80	85	65	80	67		78	75
La pulizia della mensa	74	75	72	84	53	77	53		73	79

**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

Aprile 2016

## 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



## 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 450**

**Data dell'indagine: Aprile 2016**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

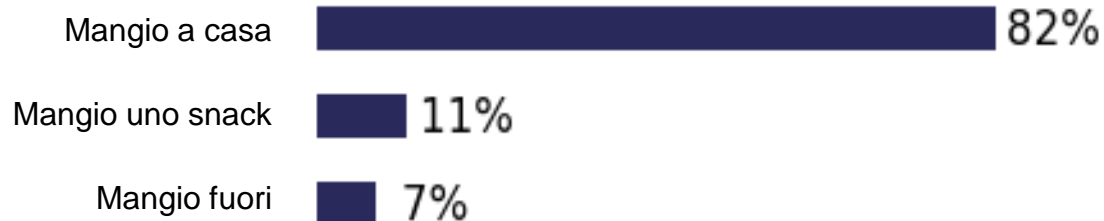


% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto

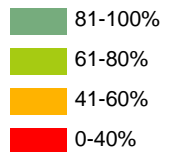
77

432 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



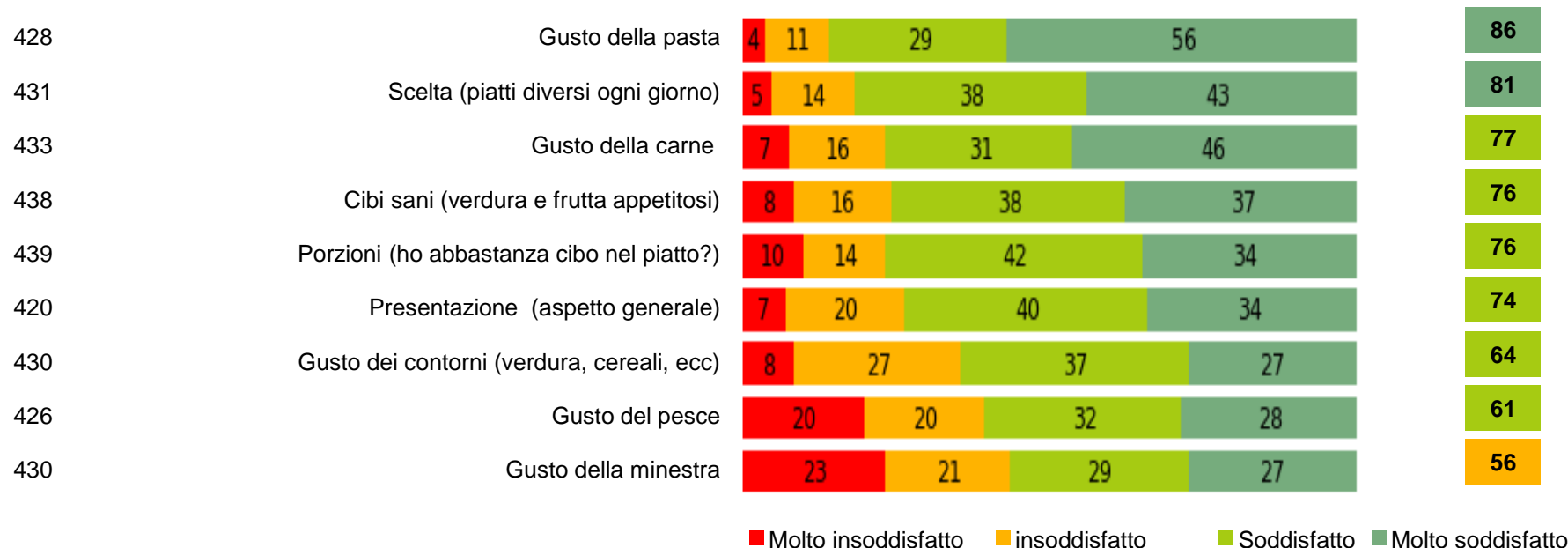
432 risposte

# Il pasto

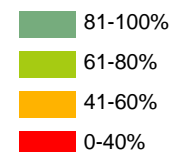
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto



Colori delle soglie



# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

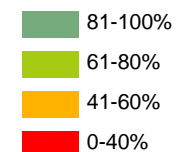
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



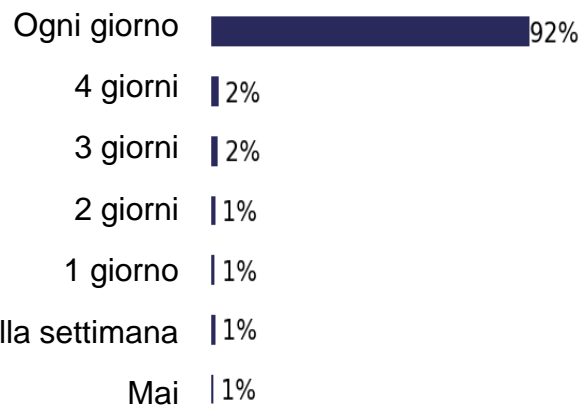
# Profilo dei consumatori

## Sei...



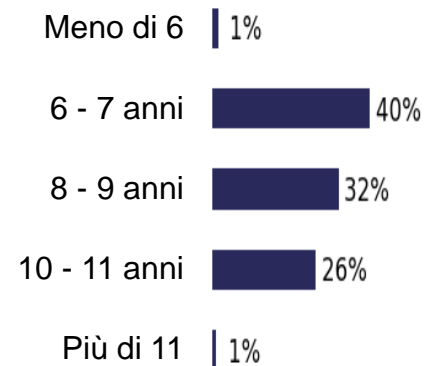
419 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



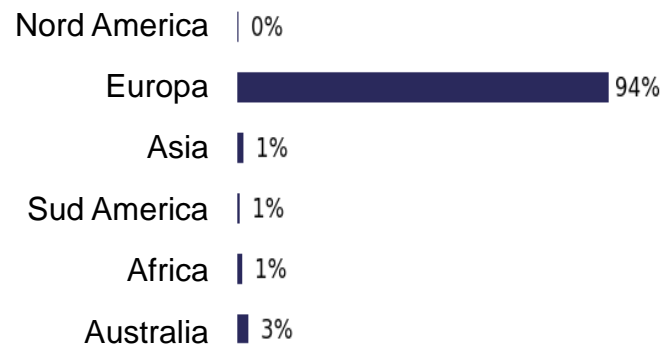
442 risposte

## Quanti anni hai?



430 risposte

## Da dove vieni?



408 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	432	226	191	312	115	417	17	5	379	26
Soddisfazione globale	77	74	79	84	55	76	87		76	71
Gusto della pasta	86	84	87	87	81	86	80		86	86
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	81	83	79	85	70	82	75		81	86
Gusto della carne	77	77	76	82	58	77	69		77	70
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	76	75	77	79	66	77	62		75	83
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	76	72	80	84	54	77	47		77	64
Presentazione (aspetto generale)	74	69	78	80	55	73	75		72	73
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	64	62	67	70	50	65	60		64	57
Gusto del pesce	61	57	65	68	40	61	69		60	58
Gusto della minestra	56	54	57	62	36	57	44		54	62
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	90	87	92	93	82	90	87		89	96
Disponibilità di posti a sedere in mensa	86	84	90	88	81	87	73		87	76
menù a tema e animazioni a tavola	85	85	84	85	81	85	80		84	86
La pulizia di piatti e posate	81	83	77	90	57	81	82		81	83
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	81	76	85	87	64	81	81		81	74
La velocità del servizio	80	78	82	86	61	80	88		79	77
La pulizia della mensa	76	76	75	85	52	77	50		74	82

**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

Aprile 2016

## 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



## 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 218**

**Data dell'indagine: Aprile 2016**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?



% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto

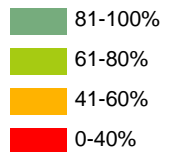
77

204 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



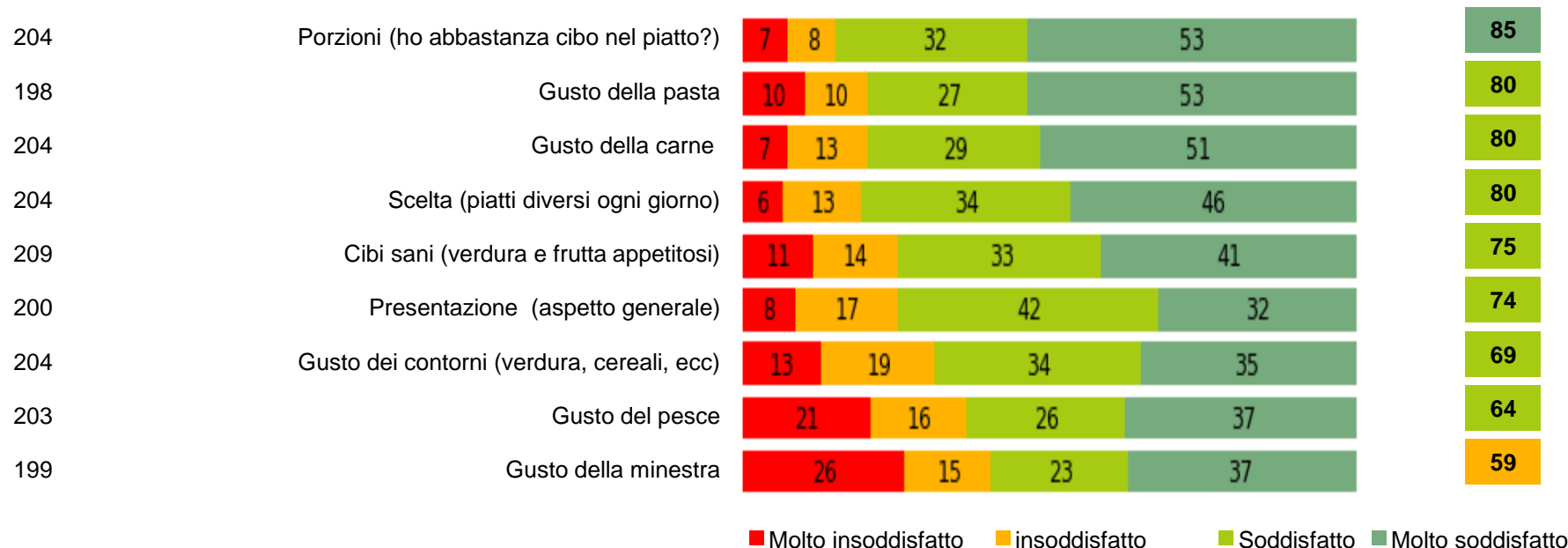
204 risposte

# Il pasto

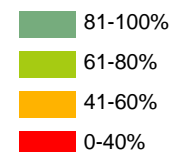
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



Colori delle soglie

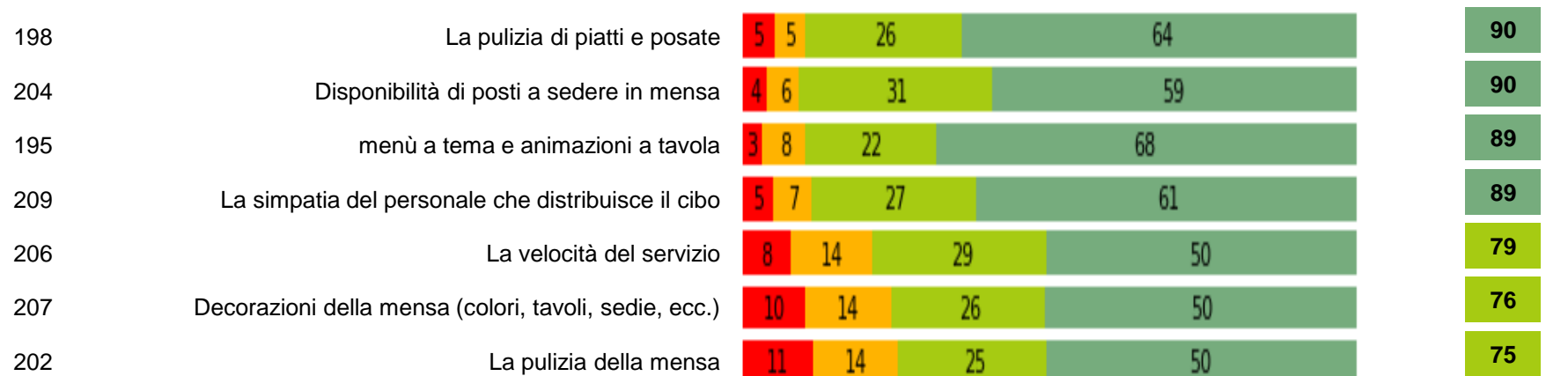


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

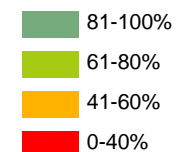
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



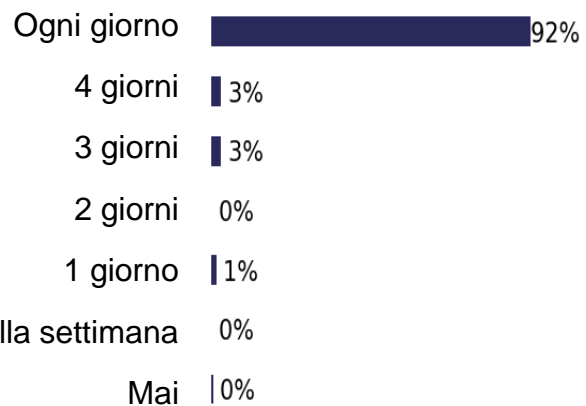
# Profilo dei consumatori

## Sei...



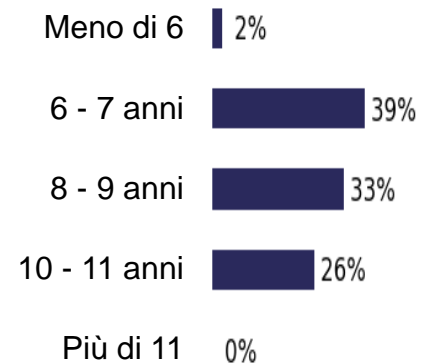
200 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



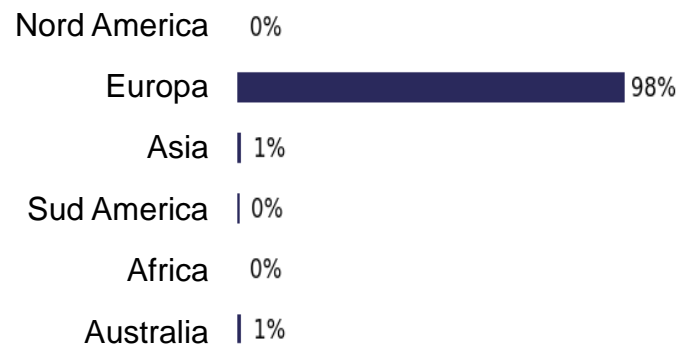
213 risposte

## Quanti anni hai?



205 risposte

## Da dove vieni?



213 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	204	86	113	152	52	203	9	0	207	5
Soddisfazione globale	77	77	77	84	59	79			78	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	85	88	82	85	87	85			86	
Gusto della pasta	80	85	76	82	75	82			80	
Gusto della carne	80	86	74	82	73	80			80	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	80	82	80	85	67	81			81	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	75	75	74	76	69	74			75	
Presentazione (aspetto generale)	74	76	73	76	69	75			75	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	69	70	67	73	56	68			69	
Gusto del pesce	64	70	57	63	64	62			64	
Gusto della minestra	59	54	62	66	43	59			61	
La pulizia di piatti e posate	90	93	88	91	88	90			90	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	90	94	88	90	90	92			91	
menù a tema e animazioni a tavola	89	91	89	89	92	90			90	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	89	90	88	88	92	88			90	
La velocità del servizio	79	75	81	82	70	79			79	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	76	74	76	79	66	76			76	
La pulizia della mensa	75	75	74	83	53	75			74	

**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)
- Presentazione (aspetto generale)

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

## 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 75**

**Data dell'indagine: Aprile 2016**

# Soddisfazione globale

In generale, quanto sei soddisfatto di mangiare in mensa ?

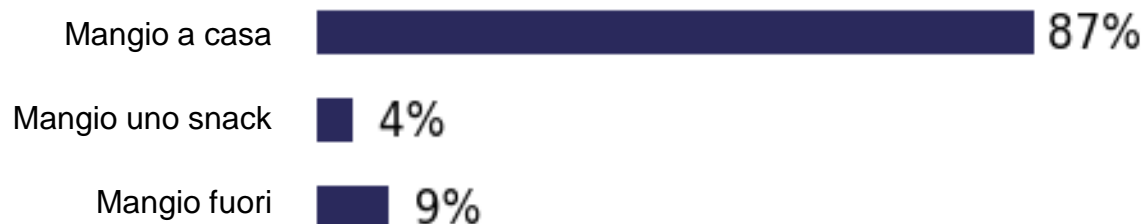


% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto

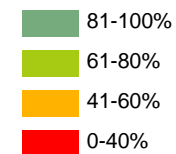
63

71 risposte

Se scegli di non mangiare in mensa, cosa fai?



Colori delle soglie



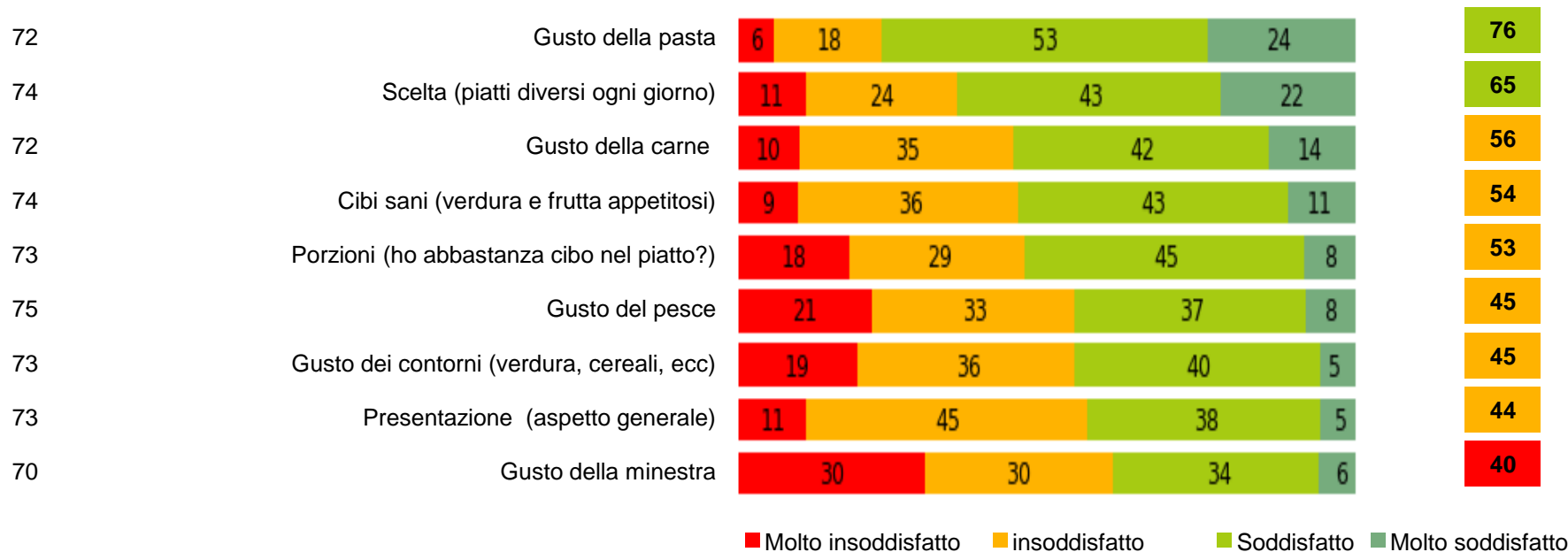
71 risposte

# Il pasto

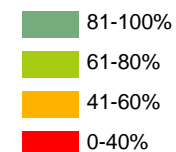
## Quanto sei soddisfatto del pasto in mensa?

n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



Colori delle soglie

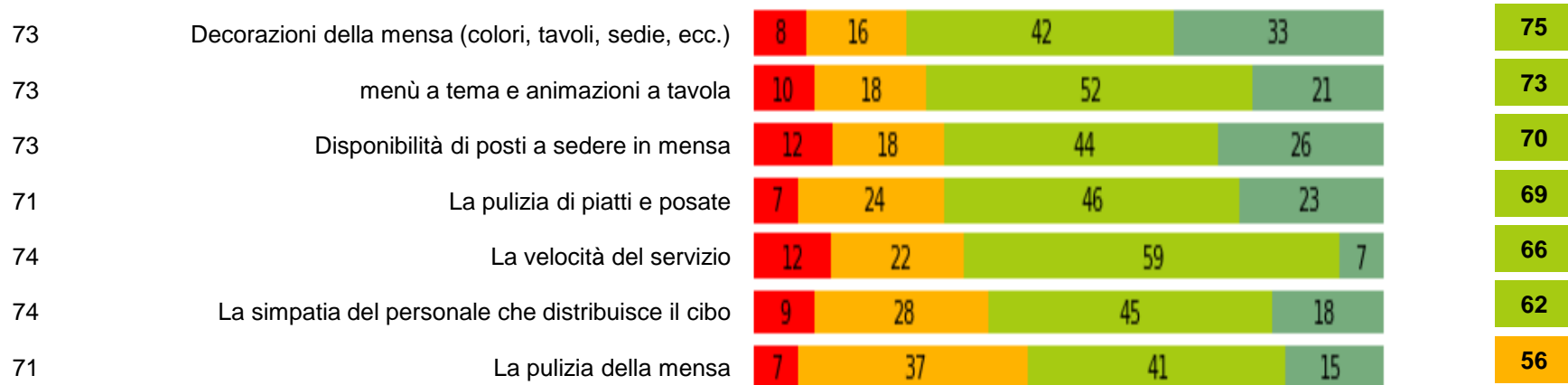


# Il servizio

## Cosa ne pensi di...

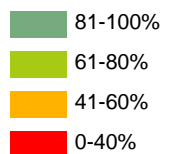
n° risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto  
 ■ insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto soddisfatto

Colori delle soglie



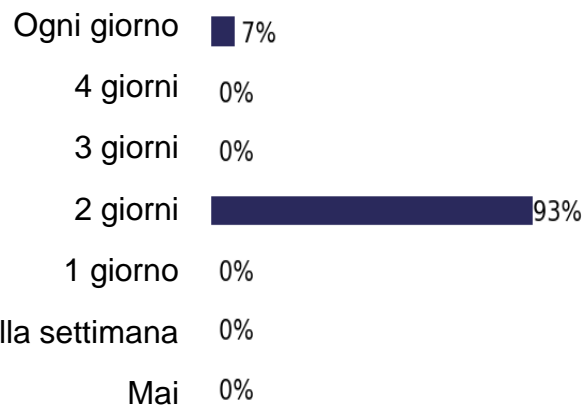
# Profilo dei consumatori

## Sei...



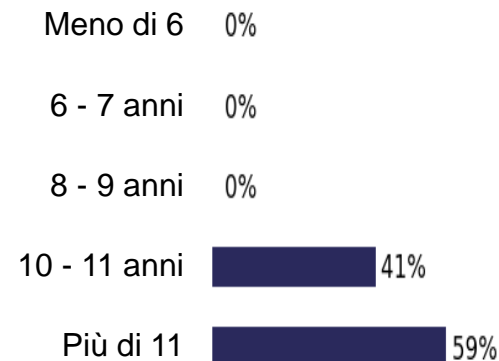
70 risposte

## Quante volte a settimana mangi in mensa?



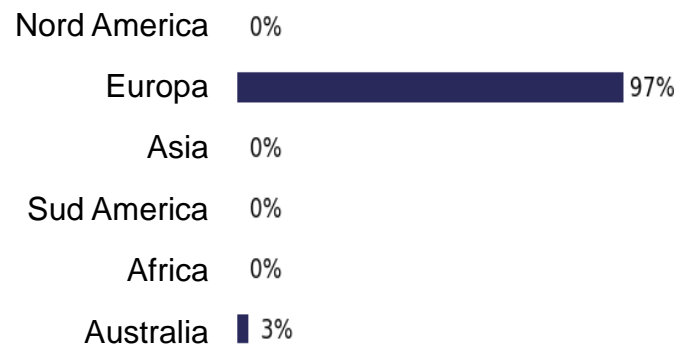
74 risposte

## Quanti anni hai?



73 risposte

## Da dove vieni?



73 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	71	32	38	0	73	5	69	0	71	2
Soddisfazione globale	63	83	53		64		66		63	
Gusto della pasta	76	91	68		76		79		75	
Scelta (piatti diversi ogni giorno)	65	69	65		66		63		66	
Gusto della carne	56	56	57		55		55		56	
Cibi sani (verdura e frutta appetitosi)	54	72	38		53		53		53	
Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)	53	58	54		53		52		55	
Gusto del pesce	45	62	34		45		46		45	
Gusto dei contorni (verdura, cereali, ecc)	45	50	43		44		46		46	
Presentazione (aspetto generale)	44	52	41		43		45		43	
Gusto della minestra	40	53	33		39		40		39	
Decorazioni della mensa (colori, tavoli, sedie, ecc.)	75	74	81		75		73		77	
menù a tema e animazioni a tavola	73	74	76		72		73		71	
Disponibilità di posti a sedere in mensa	70	75	70		70		69		70	
La pulizia di piatti e posate	69	78	61		69		68		69	
La velocità del servizio	66	65	71		68		63		67	
La simpatia del personale che distribuisce il cibo	62	66	65		62		62		61	
La pulizia della mensa	56	65	47		56		54		57	

**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)
- Disponibilità di posti a sedere in mensa
- menù a tema e animazioni a tavola

## Gli assi di miglioramento

- Porzioni (ho abbastanza cibo nel piatto?)
- Presentazione (aspetto generale)
- Gusto del pesce

# Indagine di soddisfazione

Aprile 2016

# 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: 48,**

di cui 47 frequentatori del ristorante e 1 non frequentatori del ristorante

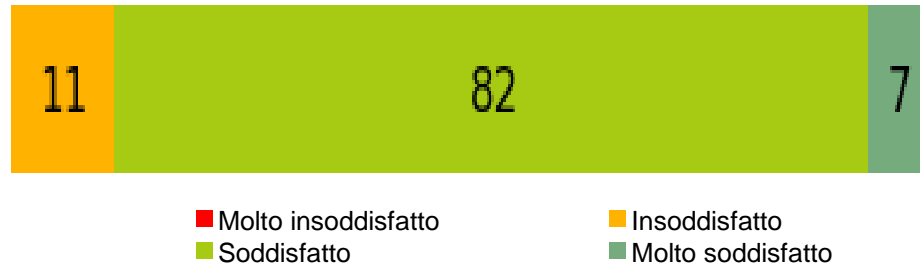
**Data dell'indagine:** Aprile 2016

# Risultati dell'indagine

## Soddisfazione globale

# Soddisfazione globale

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



44 risposte

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**

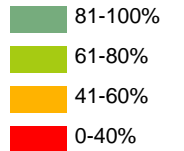
Apr 2016

89

Mar 2015

89

Colore delle soglie



# Risultati dell'indagine

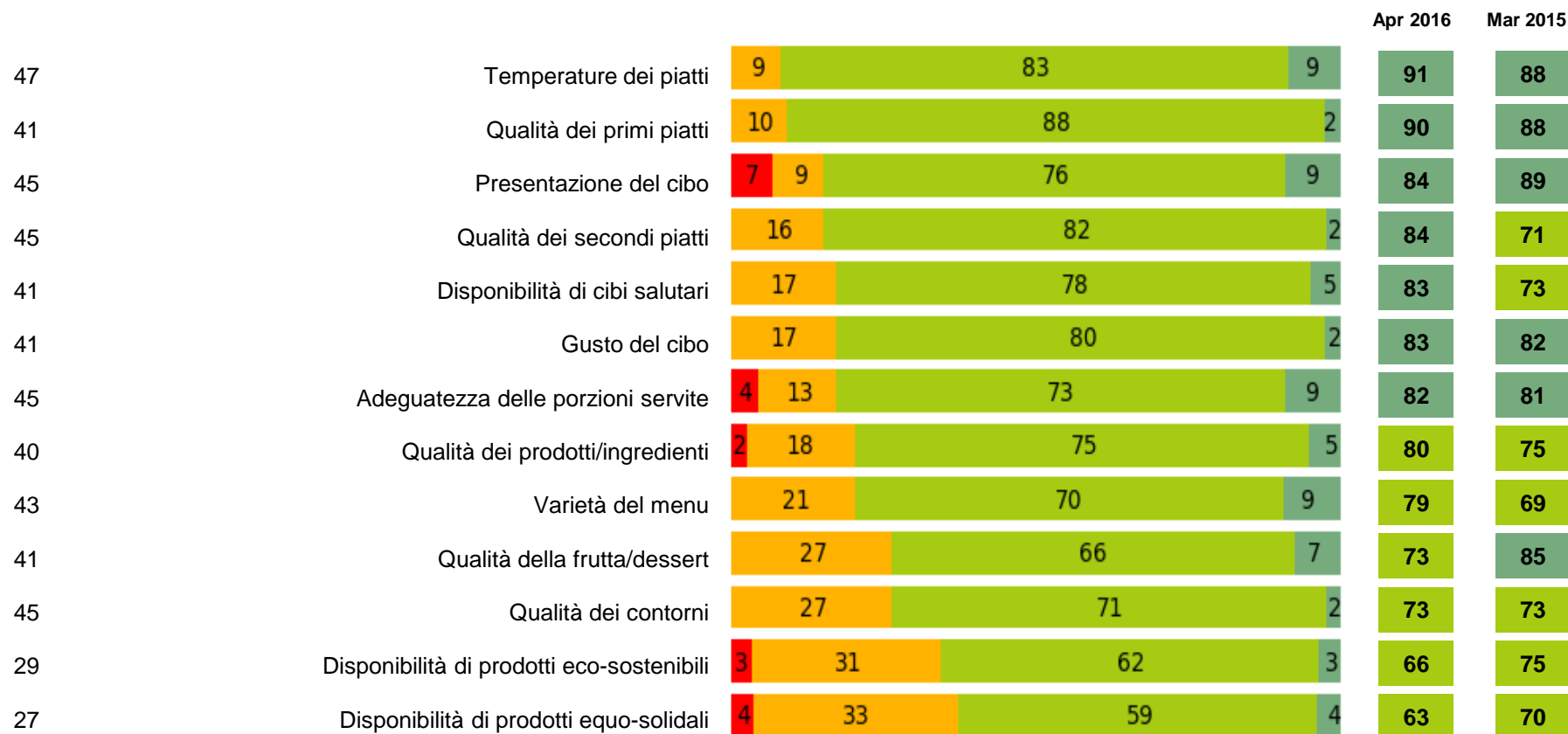
## Il pasto e il servizio

# Il pasto

Esprima il suo grado di soddisfazione per i seguenti punti

Numero delle  
risposte:

% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto



■ Molto insoddisfatto      ■ Insoddisfatto  
■ Soddisfatto                      ■ Molto soddisfatto

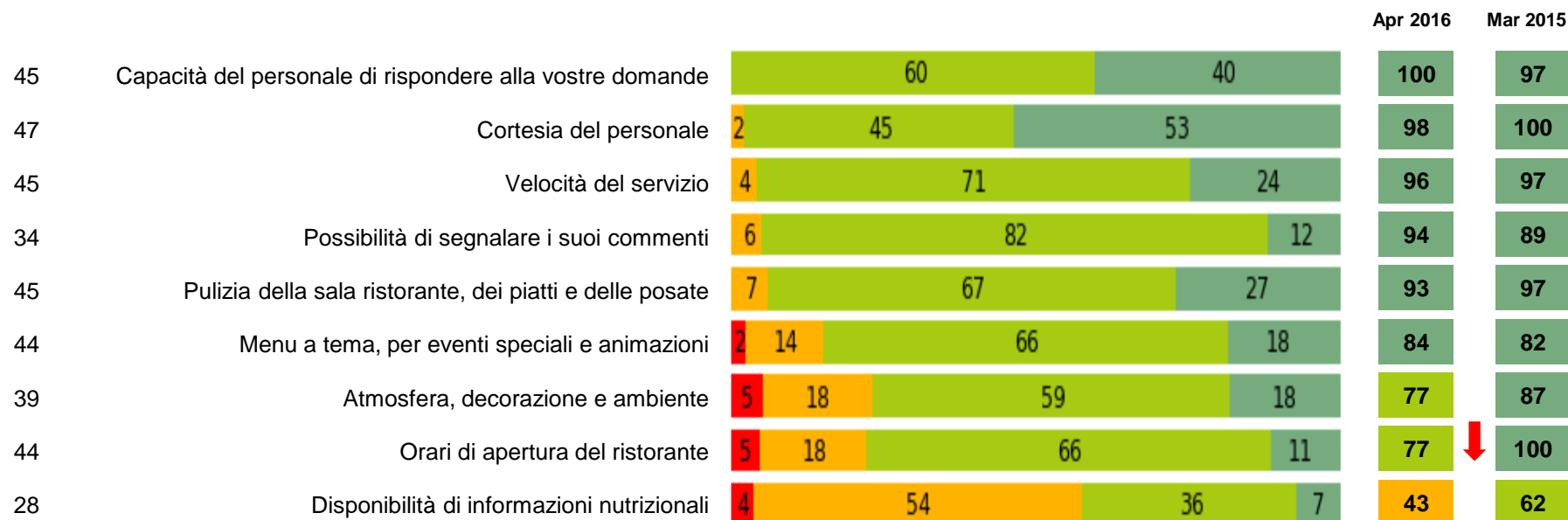
Colore delle soglie

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

## Il vostro grado di soddisfazione

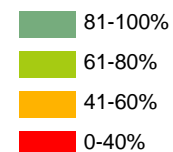
Numero delle  
risposte:

**% Molto soddisfatto +  
% Soddisfatto**



■ Molto insoddisfatto      ■ Insoddisfatto  
■ Soddisfatto                      ■ Molto soddisfatto

Colore delle soglie





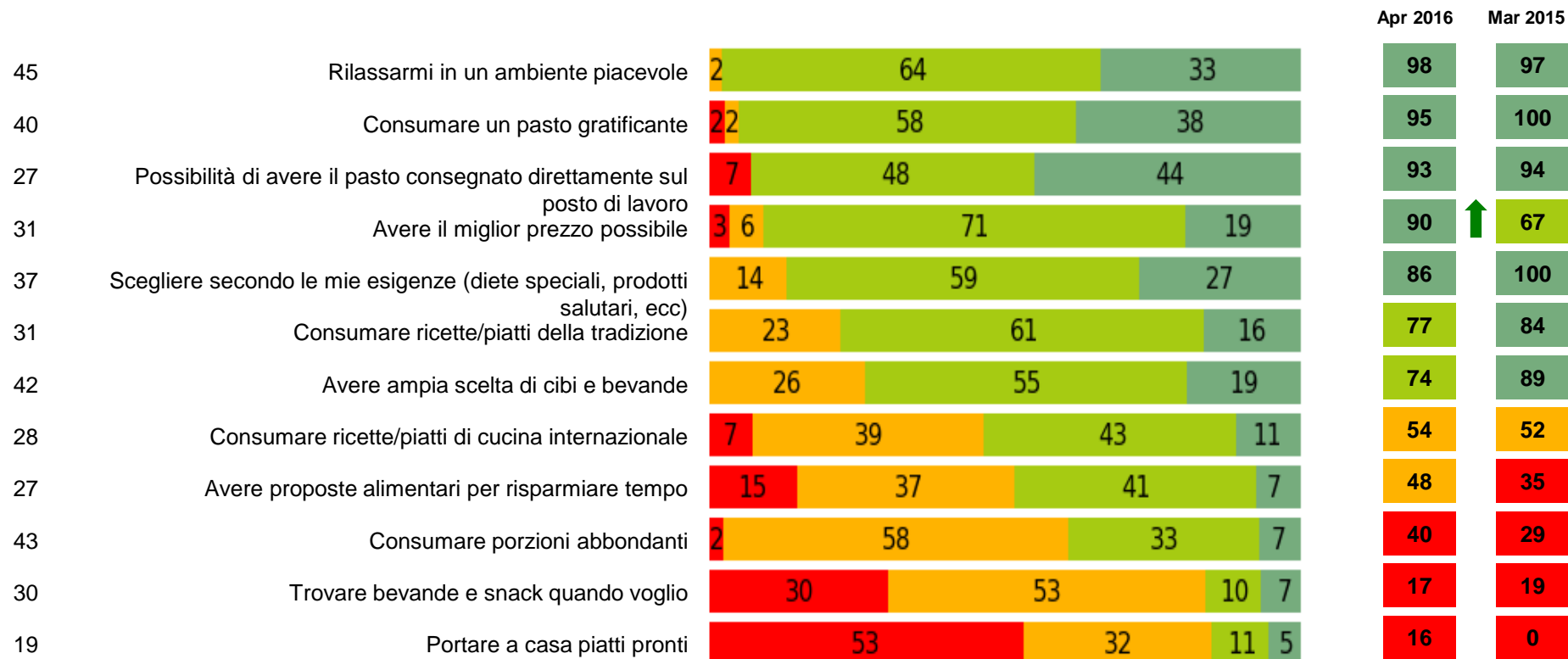
# Risultati dell'indagine

## 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**

Apr 2016    Mar 2015

■ Per niente importante  
■ Importante

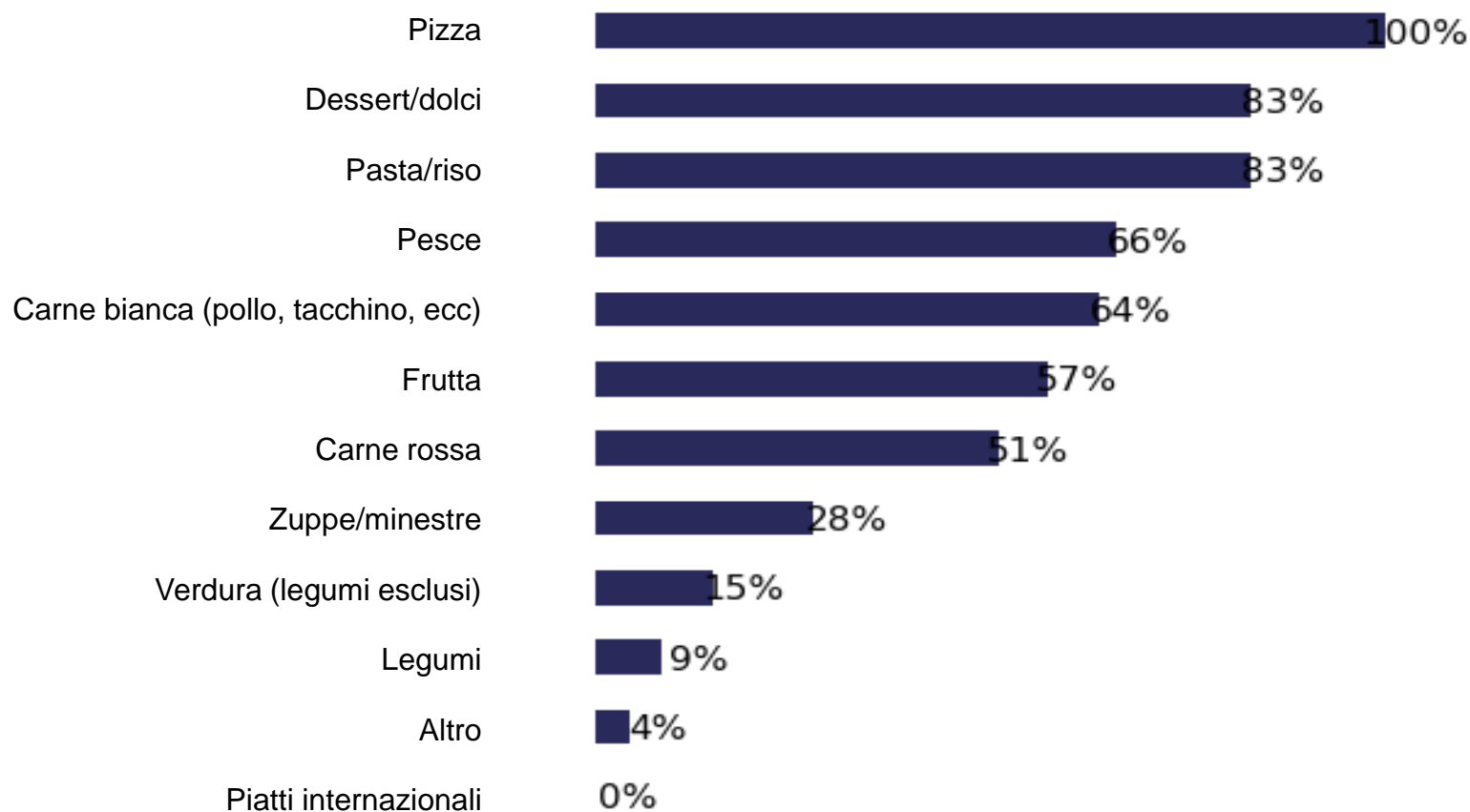
■ Non molto importante  
■ Molto importante

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



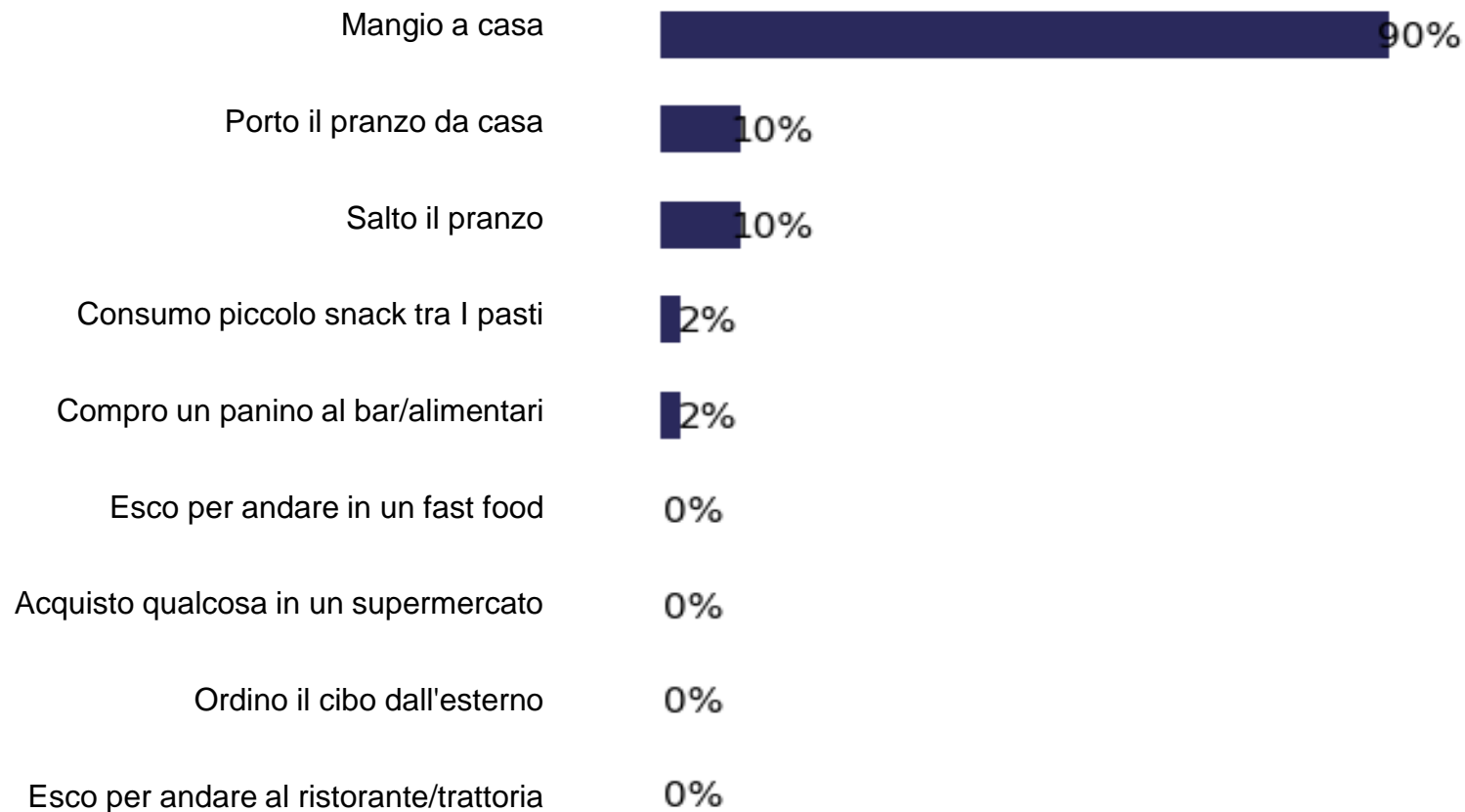
47 risposte

# Risultati dell'indagine

## Alternative al servizio e ostacoli

## Alternative al servizio e ostacoli

Quando non utilizza la mensa scolastica, dove pranza?



40 risposte

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

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

*9 risposte*

# Risultati dell'indagine

## Profilo dei consumatori

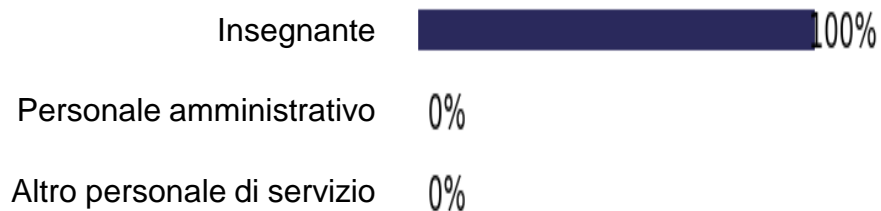
# Profilo dei consumatori

## Lei è



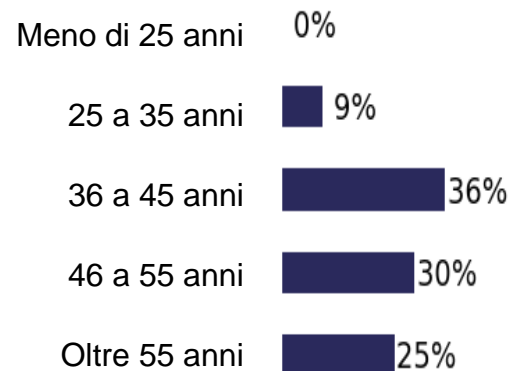
46 risposte

## Quale è il suo ruolo in questa scuola



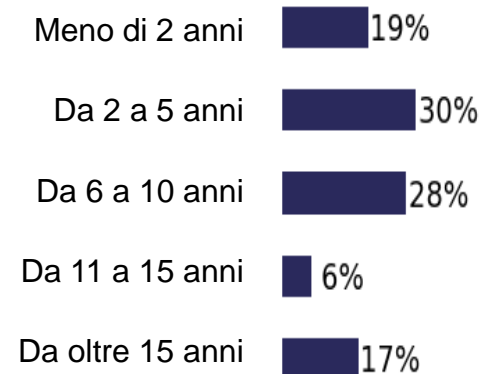
46 risposte

## Quanti anni ha



44 risposte

## Da quanto tempo lavora in questa scuola

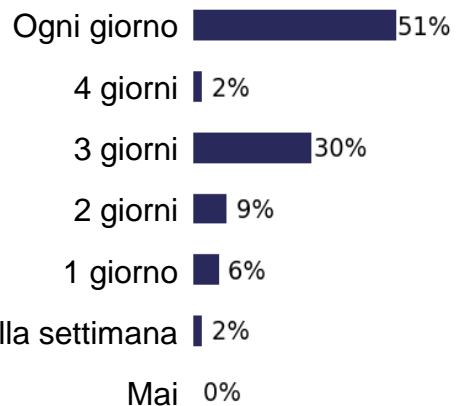


47 risposte



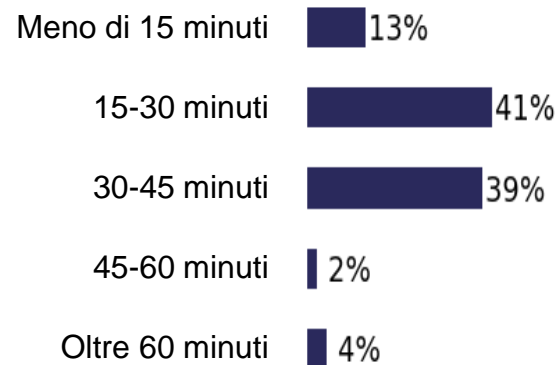
## Profilo dei consumatori

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



47 risposte

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



46 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	47	0	46	4	29	46	0	25	22
Soddisfazione	89		88		86	88		79	100
Raccomandazione									
Temperature dei piatti	91		91		90	91		88	95
Qualità dei primi piatti	90		90		92	90		79	100
Presentazione del cibo	84		86		89	88		73	95
Qualità dei secondi piatti	84		84		83	84		74	95
Disponibilità di cibi salutarì	83		83		85	82		65	100
Gusto del cibo	83		82		81	82		70	95
Adeguatezza delle porzioni servite	82		84		89	84		73	91
Qualità dei prodotti/ingredienti	80		79		88	79		72	86
Varietà del menu	79		79		89	81		71	86
Qualità della frutta/dessert	73		72		85	72		76	68
Qualità dei contorni	73		73		72	73		65	81
Disponibilità di prodotti eco-sostenibili	66		66		72	64		46	80
Disponibilità di prodotti equo-solidali	63		63		69	62		45	73
Capacità del personale di rispondere alla vostre domande	100		100		100	100		100	100
Cortesìa del personale	98		98		100	98		100	95
Velocità del servizio	96		95		100	95		100	91
Possibilità di segnalare i suoi commenti	94		94		91	94		94	93
Pulizia della sala ristorante, dei piatti e delle posate	93		93		100	93		95	91
Menu a tema, per eventi speciali e animazioni	84		86		89	84		83	85
Atmosfera, decorazione e ambiente	77		77		70	76		68	84
Orari di apertura del ristorante	77		76		76	76		78	75

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
- Qualità dei secondi piatti

## Gli assi di miglioramento

- Disponibilità di informazioni nutrizionali
- Disponibilità di prodotti eco-sostenibili
- Disponibilità di prodotti equo-solidali