

**Indagine sulla  
Qualità Percepita**

**Rapporto 2012**



Soluzioni per la Qualità della Vita Quotidiana

Sodexo Scuole  
Soluzioni di Servizi On-site  
Direzione di Divisione

Cinisello Balsamo, 01 giugno 2012

## INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA

### Rapporto 2012

L'indagine nazionale sulla Qualità Percepita che Sodexo Scuole ha condotto quest'anno, ha coinvolto 56.950 utenti del servizio di ristorazione scolastica in 588 plessi delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie. Il campione nazionale coinvolto nell'indagine è risultato composto per il 72% da bambini (scuole primarie), per il 19% da ragazzi (scuole secondarie) e per il 9% da insegnanti (scuole dell'infanzia, primarie e secondarie). L'adesione all'indagine è stata in totale pari all'83%.

Nel Rapporto troverete i risultati totali riferiti al campione nazionale e nel dettaglio quelli relativi agli utenti delle Vostre Scuole che hanno aderito.

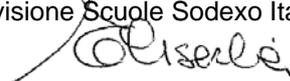
Conoscere e misurare la soddisfazione è un punto di riferimento necessario per migliorare le prestazioni del nostro lavoro quotidiano.

Ringraziamo tutti coloro che hanno collaborato, per la disponibilità e per le indicazioni forniteci.

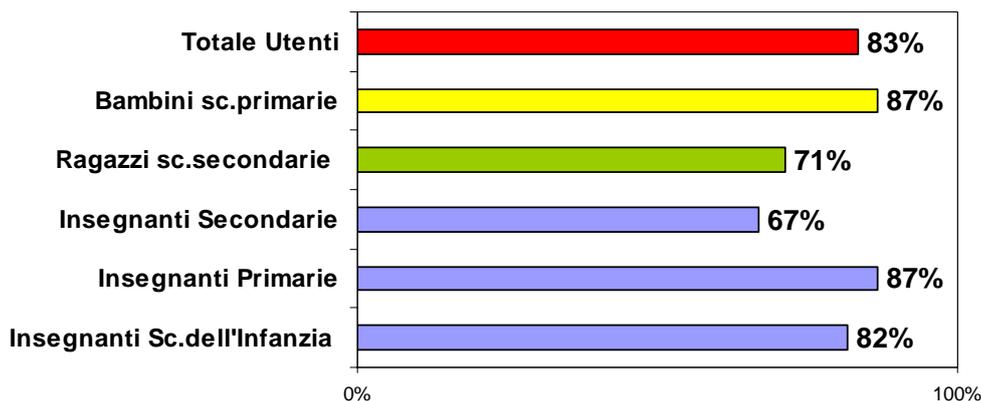
Per ogni ulteriore informazione potrete contattare il vostro referente Sodexo per il Servizio o inviare direttamente richiesta al seguente indirizzo: [elisabetta.ciserchia@sodexo.com](mailto:elisabetta.ciserchia@sodexo.com).

Con l'occasione inviamo i più cordiali saluti

Elisabetta Ciserchia  
Responsabile Sistemi Qualità e Sicurezza  
Divisione Scuole Sodexo Italia SpA



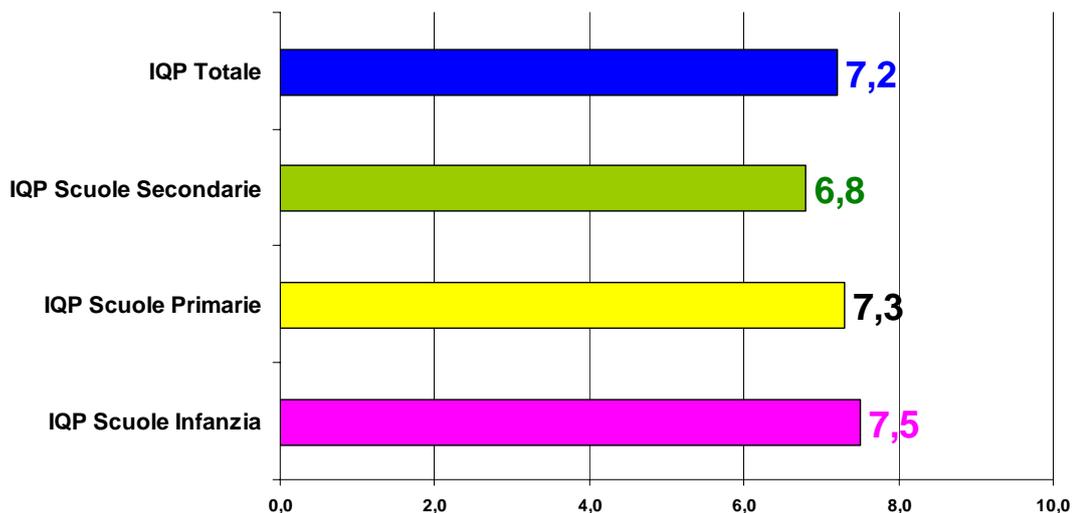
## % di adesione all'indagine 2012 per tipologia di utenti



La % di adesione all'indagine è stata calcolata sul numero di questionari rientrati rispetto a quelli distribuiti per tipologia di utenti.

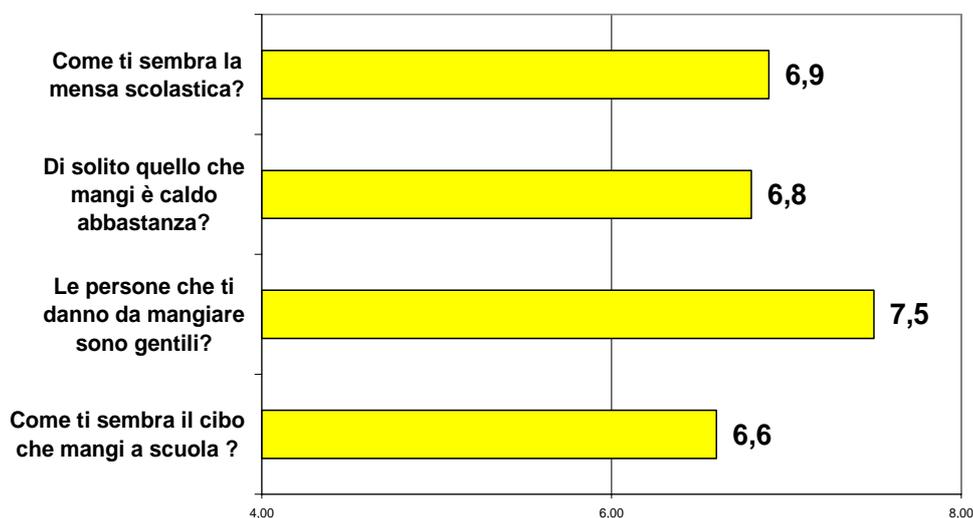
## Risultati Indagine 2012 - ITALIA

IQP - Indice Qualità Percepita



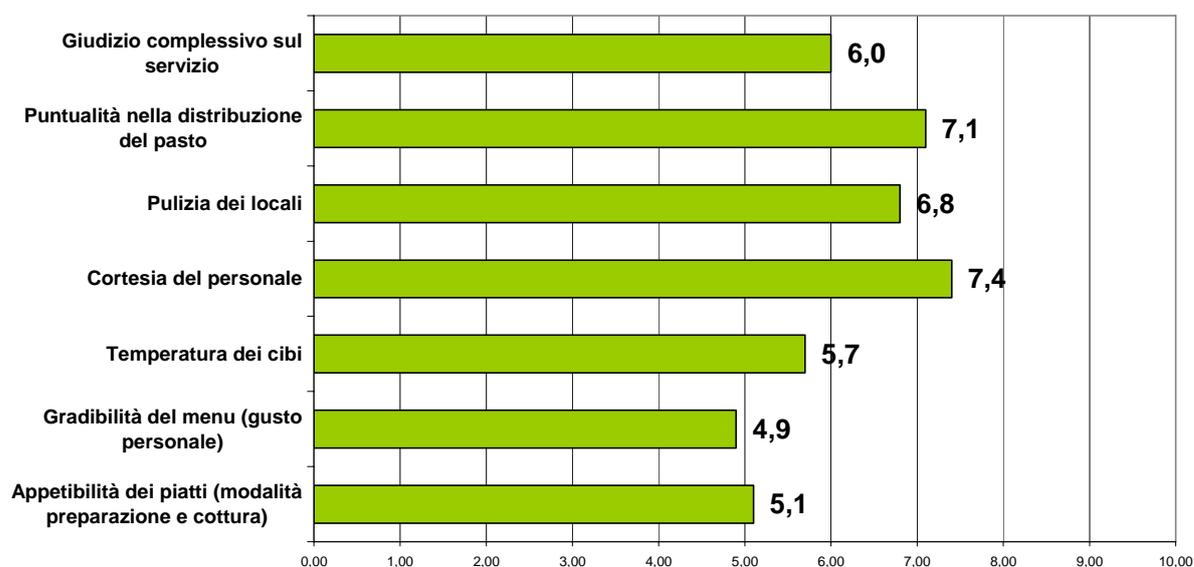
L'Indice di Qualità Percepita (IQP) è un indicatore, creato da Sodexo nel 1997, per misurare la soddisfazione degli utenti del servizio di ristorazione scolastica. Nel calcolo dell'IQP, i dati rilevati tramite gli specifici questionari per fascia di utenza vengono ponderati in riferimento al numero e tipologia degli stessi in modo tale da rendere equilibrato il rispettivo contributo al giudizio complessivo.

### Risultati Indagine Utenti Scuole Primarie - ITALIA



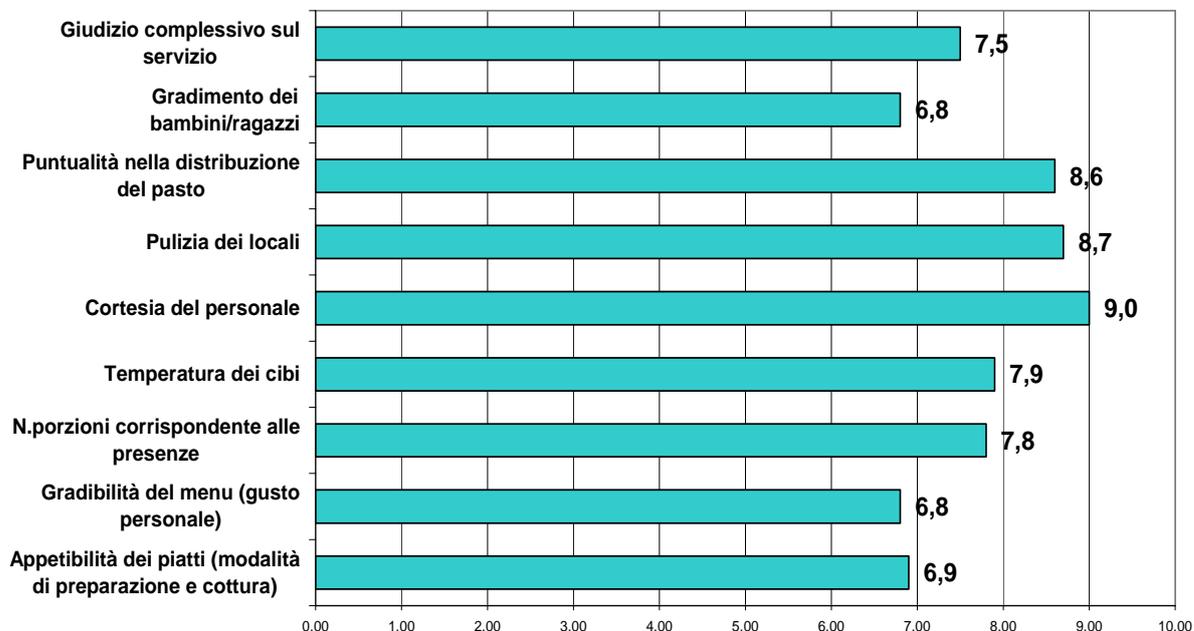
Per gli utenti delle Scuole Primarie si utilizza un questionario semplificato con tre possibili gradi di giudizio espressi anche graficamente con 😊 (8) 😐 (6) ☹️ (4)

### Risultati Indagine Utenti Scuole Secondarie - ITALIA



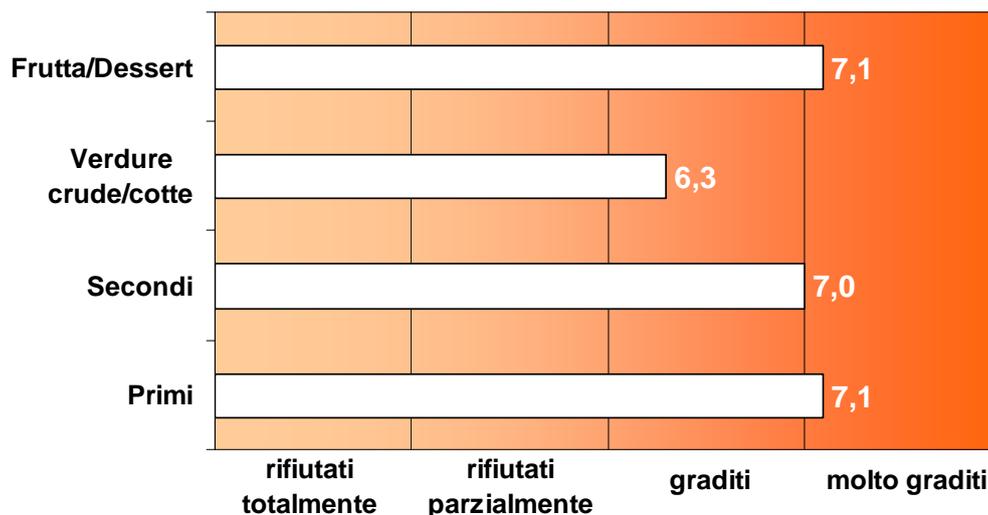
Per gli utenti delle Scuole Secondarie il giudizio viene espresso utilizzando una scala da 0 (pessimo) a 10 (ottimo)

### Risultati Indagine Insegnanti Scuole dell'infanzia, Primarie e Secondarie - ITALIA



Per gli insegnanti delle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie il giudizio viene espresso utilizzando una scala da 0 (pessimo) a 10 (ottimo).

### Risultati Indagine Gradimento - ITALIA



Il gradimento dei piatti proposti viene rilevato dal personale addetto alla somministrazione, valutando visivamente gli avanzi nei piatti al termine del servizio. Sono disponibili i risultati per singola ricetta identificata.

# Scuole partecipanti all'Indagine 2012

## 005826 - ROMENTINO

COD.	SCUOLA	N. PASTI	N. PASTI INS.	Tot. PASTI
02495	Primaria De Amicis	210	13	
	Primaria	210	13	Tot. 223
	- ROMENTINO	210	13	223

# Voti questionario Scuola Primaria

Qualità cibo	Cortesie personale	Temperatura	Qualità mensa	Fil.	Reg.Prov.	Comune	Scuola e tipo		
6,3	7,6	6,3	6,8	1	PIE	NO	5826 ROMENTINO	2495 Primaria De Amicis	1
<b>VOTO MEDIO TOTALE</b>									
6,3	7,6	6,3	6,8						

# Voto questionario Insegnanti

Filiale: 1      Comune: 5826 ROMENTINO

Appetibilità piatti	Gradibilità menu	N° Porzioni	Temperatura cibi	Cortesia personale	Pulizia locali	Puntualità distribuzione	Gradimento bambini	Giudizio complessivo	Scuola
5,3	5,7	6,6	5,9	8,1	7,0	8,5	5,8	6,2	2495 Primaria De Amicis
<b>VOTO MEDIO TOTALE</b>									
5,3	5,7	6,6	5,9	8,1	7,0	8,5	5,8	6,2	

# Rilevazione questionario addetti somministrazione

Temperatura			Gradimento				N° Porzioni				Consegna	Fil.	Reg.	Prov.	Comune	Scuola	Tipo	
1p	2p	3p	1p	2p	3p	4p	1p	2p	3p	4p	piatti							
7,6	8,0	7,2	7,4	7,6	7,3	6,6	6,8	7,6	6,0	6,0	8,0	01	PIE	NO	5826	ROMENTINO	2495 Primaria De Amicis	1

## VOTO MEDIO TOTALE

Temperatura			Gradimento				Porzioni				Consegna piatti
Primi	Secondi	Contorni	Primi	Secondi	Contorni	Frutta	Primi	Secondi	Contorni	Frutta	
7,6	8,0	7,2	7,4	7,6	7,3	6,6	6,8	7,6	6,0	6,0	8,0

*IQP*   *Fil.*   *Regione*   *Provincia*   *Comune*

# Primaria

6,8   1   PIE   NO   5826   ROMENTINO

6,8

**Media di IQP Primaria**

**IQP**  
**Indice di Qualità Percepita**

---

5826 - ROMENTINO

6,8

## Gradimento ricette 2012

<i>Ricetta</i>	<i>Gradimento</i>	<i>N. schede.</i>	<i>Fil. Reg.</i>	<i>Prov.</i>	<i>Comune</i>	
<i>1106 PASTA AL PESTO</i>	7,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 7,0
<i>1301 CREMA AURORA CON CROSTINI</i>	8,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 8,0
<i>1401 RAVIOLI AL POMODORO</i>	8,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 8,0
<i>1902 INSALATA DI RISO</i>	7,0	2	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 7,0
<i>2108 HAMBURGER DI MANZO</i>	7,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 7,0
<i>2314 BOCCONCINI DI POLLO</i>	8,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 8,0
<i>2422 BOCCONCINI DI MERLUZZO</i>	8,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 8,0
<i>2510 ROLLE' DI FRITTATA</i>	8,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 8,0
<i>2604 MOZZARELLA</i>	7,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 7,0
<i>3106 FAGIOLINI</i>	8,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 8,0
<i>3121 FAGIOLINI E CAROTE</i>	7,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	

<i>Ricetta</i>	<i>Gradimento</i>	<i>N. schede.</i>	<i>Fil. Reg.</i>	<i>Prov.</i>	<i>Comune</i>	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 7,0
<i>3201 CAROTE CRUDE</i>	7,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 7,0
<i>3208 POMODORI</i>	7,0	2	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 7,0
<i>4103 BANANA</i>	7,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 7,0
<i>4106 KIWI</i>	7,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 7,0
<i>4110 MELA</i>	6,0	2	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 6,0
<i>4111 PERA</i>	7,0	1	1 PIE	NO	5826 ROMENTINO	
						<b>Media ponderata sul tot. schede</b> 7,0