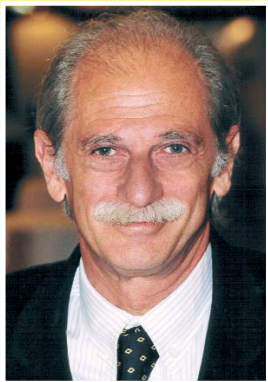


Cari genitori,

l'anno scolastico è cominciato da qualche settimana e si preannuncia ricco di novità. Nel corso dell'ultimo anno Milano Ristorazione è in qualche modo cambiata. Soprattutto perché il ruolo di un'azienda come la nostra non è più solo quello di garantire una refezione scolastica di qualità, ma anche di sviluppare programmi che aiutino i bambini a capire quanto l'alimentazione e gli stili di vita corretti siano importanti per crescere sani. L'ho detto in ogni occasione e lo ripeto perché ne sono profondamente convinto: è necessario sviluppare la cultura della buona alimentazione, a partire dalle età più giovani, a tutela della salute delle generazioni future e per fare ciò è fondamentale la collaborazione con le famiglie.



Per coniugare, quindi, qualità del servizio e impegno verso la nostra Città, sono stati effettuati investimenti nelle infrastrutture, nelle politiche di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori e dell'ambiente, creato un Comitato Scientifico di esperti nutrizionisti, introdotti nuovi piatti nei menù, ampliato il servizio a self-service nelle scuole primarie, sviluppati progetti di educazione alimentare, rafforzati gli strumenti di comunicazione e dialogo con i genitori.

Le rilevazioni, positive e in continuo miglioramento, della soddisfazione e del gradimento verso Milano Ristorazione, effettuate sia sui piccoli clienti sia sulle famiglie (le troverete ampiamente riportate in queste pagine) indicano che siamo sulla strada giusta. Riteniamo sia fondamentale e non solo un dovere, proseguire in questa direzione.

Milano Ristorazione tuttavia, vuole impegnarsi anche in un'azione più ampia, che abbia come riferimento il ruolo di Milano, città ospitante l'Expo 2015. Per questo sostiene il Festival Internazionale dell'Alimentazione che si aprirà a Milano in occasione della Giornata Mondiale dell'Alimentazione, il 16 ottobre e proseguirà sino al 22 ottobre 2008. E' la prima iniziativa di Expo Milano 2015 nel percorso che porterà all'apertura, tra sette anni, dell'Esposizione Universale sul tema: "Nutrire il Pianeta-Energia per la Vita".

Vi invitiamo a partecipare con tutta la famiglia.

Grazie per l'attenzione.

Prof. Michele Carruba
Presidente Milano Ristorazione



Milano



Comune di Milano



Che cosa pensare di Noi

Milano Ristorazione offre un servizio di qualità? Il menù, le pietanze, il personale, la comunicazione dell'azienda soddisfano le aspettative? Milano Ristorazione è cambiata in meglio o in peggio in questi anni? Lo abbiamo chiesto ai genitori dei nostri piccoli clienti, attraverso un'indagine commissionata a Nielsen, l'autorevole istituto specializzato in indagini di mercato. Obiettivo: valutare, appunto, il grado di soddisfazione delle famiglie dei bambini che quotidianamente pranzano nelle mense scolastiche gestite da Milano Ristorazione e gli aspetti che determinano o meno questa soddisfazione.

L'istituto Nielsen ha intervistato telefonicamente un campione rappresentativo di **genitori di bambini di età dai 3 ai 14 anni**, alunni di una scuola d'infanzia, primaria o secondaria di primo grado della città di Milano, scelti a caso tra gli abitanti della nostra città. Le interviste sono state eseguite nel periodo 27 maggio - 3 giugno 2008, al termine dello scorso anno scolastico. Gli intervistati sono

stati invitati ad esprimere il loro grado di soddisfazione utilizzando una scala a 5 punti - da 1, uguale a "per nulla soddisfatto", a 5, corrispondente a "completamente soddisfatto" - relativamente ad alcune aree del servizio di Milano Ristorazione:

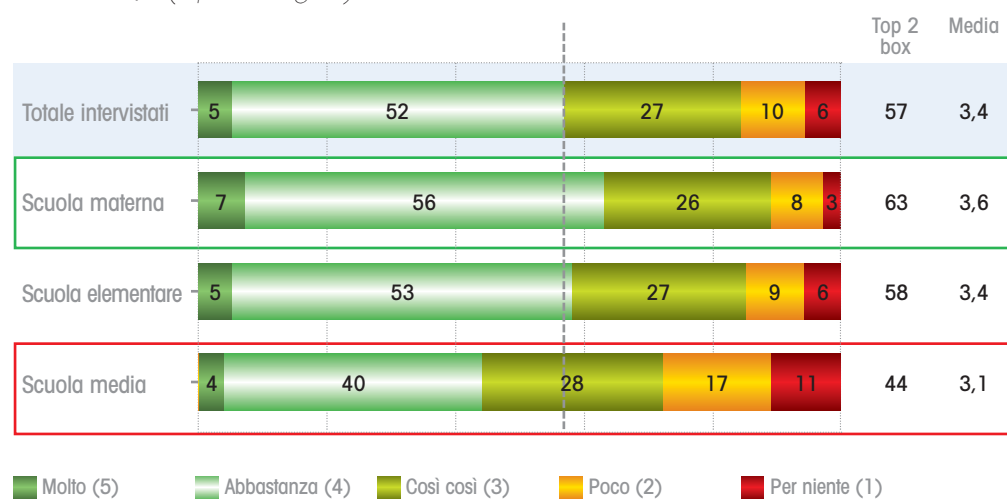
- LA QUALITÀ DEL CIBO;
- LA COMPOSIZIONE DEL MENÙ;
- IL SERVIZIO DI SOMMINISTRAZIONE;
- IL PERSONALE;
- LE INFORMAZIONI E LA COMUNICAZIONE.

Il grado di soddisfazione complessivo

I risultati dell'indagine evidenziano un **elevato livello di soddisfazione globale** da parte delle famiglie dei bambini che frequentano le mense scolastiche servite da Milano Ristorazione: il 57% degli intervistati ha dichiarato di essere soddisfatto, i giudizi negativi sono pari al 16%, mentre gli indecisi rappresentano il 27%. In particolare, i più soddisfatti sono i genitori dei bimbi che frequentano la

TABELLA 1: la soddisfazione globale

D13. Ripensi ora a tutti gli aspetti legati alla Società di ristorazione che gestisce la mensa della scuola frequentata da suo/a figlio/a di cui abbiamo parlato fino ad ora (Qualità del cibo, Composizione del menù, Servizio di somministrazione dei pasti, Personale, Informazioni e comunicazioni) e mi dica qual è il suo livello di **SODDISFAZIONE GLOBALE** per questa Società di ristorazione. Mi dica quindi se è Molto, Abbastanza, Così così, Poco o Per niente soddisfatto/a (risposta singola) Valori % - Rank su % molto+abbastanza d'accordo.



nielsen

Confidential & Proprietary
Copyright © 2008 The Nielsen Company

scuola dell'infanzia (63%), seguiti da quelli delle primarie (58%) e delle secondarie di primo grado (44%).

Da rilevare, fanno notare i "tecnici" di Nielsen, che comunque i punteggi medi di soddisfazione espressi dai genitori sono tutti superiori al 3, un dato che raramente si riscontra in simili analisi (**tabella 1**).

Che cosa soddisfa di più

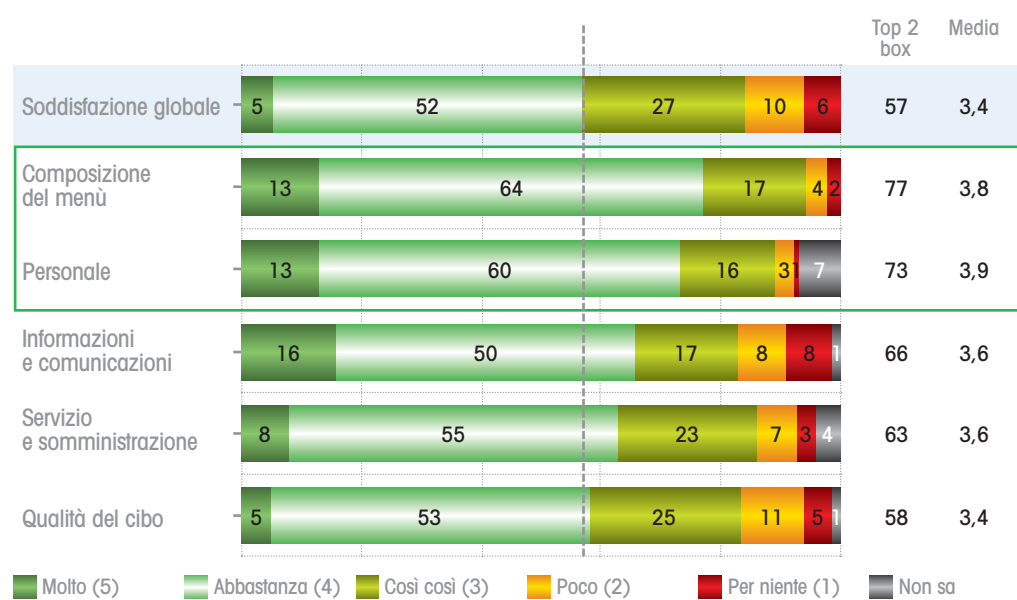
Tra i vari aspetti indagati, quello su cui i genitori esprimono **la maggiore**

soddisfazione è la composizione del menù (77% di positivi e 6% di negativi), seguito nell'ordine dal personale, dall'informazione e comunicazione, dal servizio di somministrazione e dalla qualità del cibo, che spunta comunque un voto medio di 3,4 ed è giudicata soddisfacente dal 58% degli intervistati; il 25% è indeciso, il 16% insoddisfatto, l'1% non sa esprimersi.

Anche in questo caso, tutti i punteggi di soddisfazione si attestano su livelli

TABELLA 2: La soddisfazione relativa alle 5 aree indagate

D13. Ripensi ora a tutti gli aspetti legati alla Società di ristorazione che gestisce la mensa della scuola frequentata da suo/a figlio/a di cui abbiamo parlato fino ad ora (Qualità del cibo, Composizione del menù, Servizio di somministrazione dei pasti, Personale, Informazioni e comunicazioni) e mi dica qual è il suo livello di **SODDISFAZIONE GLOBALE** per questa Società di ristorazione. Mi dica quindi se è Molto, Abbastanza, Così così, Poco o Per niente soddisfatto/a (risposta singola) Valori %- Rank su % molto+abbastanza d'accordo.



Base: Totale intervistati (n=1001)



superiori a 3 punti: infatti, sono particolarmente elevate le percentuali di genitori molto e abbastanza soddisfatti di tutti gli aspetti legati al servizio fornito da Milano Ristorazione (tabella 2).

Chi è Milano Ristorazione?

Molto buona è risultata anche la per-

cezione dell'immagine di Milano Ristorazione presso le famiglie milanesi. Innanzitutto, il **90% degli intervistati "conosce" Milano Ristorazione**: sa che è la società che gestisce la ristorazione scolastica nella scuola del proprio figlio o figlia. Può sembrare, a prima vista, un dato poco significativo, ma indica chiara-

Il confronto con il passato

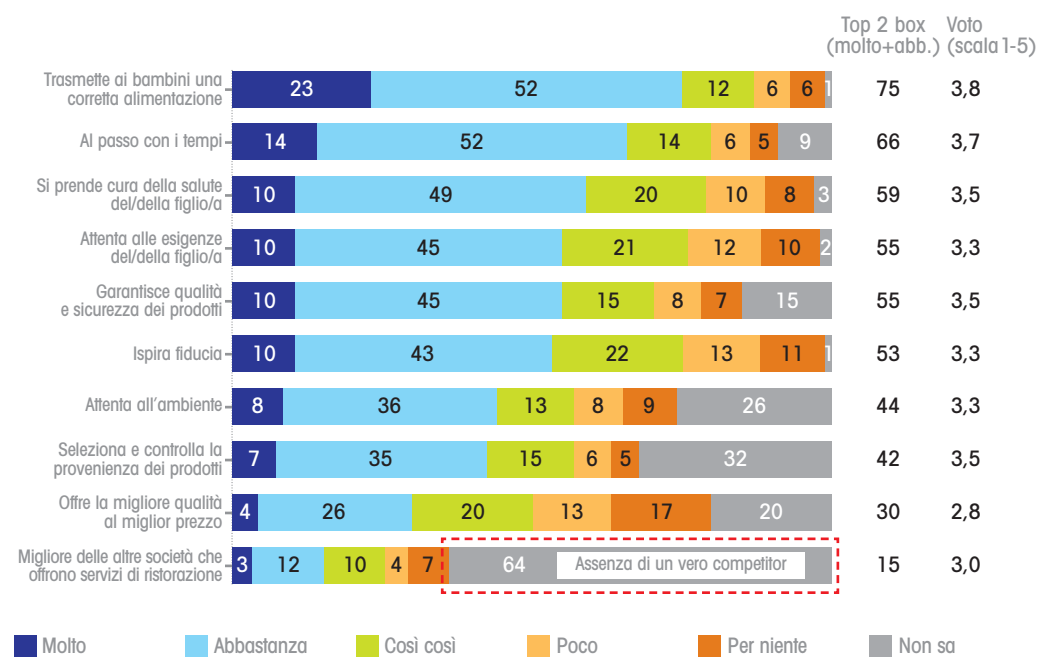
Rispetto alla precedente edizione dell'indagine realizzata nel 2003, la ricerca 2008 mette in evidenza **miglioramenti su ogni aspetto indagato**. In particolare, i più ampi miglioramenti si registrano sulla composizione del menù, per il quale i giudizi negativi sono scesi dal 23% del 2003 al 6% di oggi, sulla presenza di cibi che piacciono ai bambini, scesa dal 47% al 27% di giudizi negativi (verdure e pesce, come ogni genitore ben sa, non sono particolarmente amati dai bambini, ma purtroppo non possono essere eliminati dalla sana e corretta alimentazione e abbassano la media!) e sulla temperatura dei pasti, anch'essa migliorata di 16 punti percentuali.

Il giudizio dei nostri piccoli clienti

I risultati dell'indagine Nielsen sono per Milano Ristorazione molto importanti, non solo perchè ci dicono che in questi anni le diverse iniziative intraprese per migliorare la qualità del servizio e del menù stanno dando i loro frutti, ma anche perchè i genitori dimostrano di apprezzare il nostro impegno e i nostri sforzi. Peraltro, i risultati dell'indagine commissionata a Nielsen non ci hanno sorpreso più di tanto. Infatti, il giudizio per noi più importante, quello su cui basiamo la nostra attività e indirizziamo le eventuali scelte di cambiamento, è proprio quello dei nostri piccoli clienti. Milano Ristorazione svolge rilevazioni sul gradimento del servizio di refezione scolastica, e sulla qualità dei piatti proposti, da

TABELLA 3: L'immagine di Milano Ristorazione

D12. Le leggerò ora alcune frasi che alcuni intervistati prima di lei hanno espresso in riferimento al servizio di ristorazione offerto nella scuola dei propri figli. Per ogni frase che le leggerò, le chiedo di dirmi se, secondo lei, è Molto, Abbastanza, Così così, Poco o Per niente adatta a descrivere il Servizio di ristorazione offerto nella scuola di suo figlio (risposta singola; una risposta per ogni item) Valori %- Rank su % molto+abbastanza d'accordo.



Base: Totale intervistati (n=1001)



mente e con forza che i genitori intervistati sanno con esattezza di ciò di cui stanno parlando. Dall'analisi delle risposte, poi, emerge il profilo di un'azienda sana, moderna e forte, che gioca un **ruolo attivo nella corretta educazione alimentare dei bambini**: il tratto che contraddistingue Milano Ristorazione per

il 75% delle famiglie. La nostra azienda è vissuta dai genitori come una realtà che si prende cura non soltanto dell'alimentazione, ma anche della salute dei bambini; un'azienda in grado di garantire la qualità e la sicurezza dei prodotti e sempre attenta alle esigenze e ai gusti dei bambini (tabella 3).

Tabella 4: il gradimento del pranzo da parte dei bambini

Descrizione	TUTTI	Gradimento	
		N° schede	TUTTI N° schede
Super buono	40,08	26.224	40,08 26.224
Veramente buono	10,83	7.087	10,83 7.087
Buono	13,69	8.960	13,69 8.960
Così-Così	12,41	8.119	12,41 8.119
Cattivo	5,48	3.585	5,48 3.585
Veramente cattivo	3,29	2.153	3,29 2.153
Super Cattivo	14,22	9.302	14,22 9.302
Totale	100,00	65.430	100,00 65.430

parte dei bambini, durante tutto l'anno scolastico. Il sistema di valutazione si chiama "Laboratorio dei Sapori": si trat-

ta di un questionario compilato dal bambino al termine del pranzo su gradibilità, aspetto, sapore e odore di ciò che ha mangiato.

Nell'anno scolastico 2007-08 sono stati completati 65.430 questionari. 26.224, pari al 40,1%, sono stati i giudizi "super buono". Se si aggiungono i "veramente buono" e i "buono", il giudizio positivo sale 64,6%. 8.119 sono stati i "così-così", pari al 12,4%, mentre i giudizi negativi (cattivo, veramente cattivo, super cattivo) sono stati pari al 23%. Come si può notare, il giudizio dei bambini coincide quasi perfettamente con quello dei genitori (tabella 4).

Per informazioni o suggerimenti potete contattarci all'indirizzo e-mail: parliamoci@milanoristorazione.it

