



SWG

RIBÓ
SCUOLA

Febbraio 2018

Customer Satisfaction nell'ambito del servizio di refezione scolastica per le scuole di Bologna

Job 35072

Obiettivi

Ribò Scuola (ATI composta da GEMEAZ e CAMST), gestore del servizio di ristorazione scolastica per le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e le scuole secondarie di primo grado del Comune di Bologna, ha incaricato SWG di realizzare **un'indagine di Customer Satisfaction mirata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e il rispetto degli standard di qualità del servizio**, come previsto dall'articolo B.27 del capitolato di gara.

In particolare l'indagine, che ha carattere di **ripetibilità nel tempo**, ha indagato le seguenti aree tematiche:

- ✓ il **portale web di Ribò** conoscenza → utilizzo, motivi di utilizzo, utilità, ecc.;
- ✓ la gestione della **comunicazione delle assenze** dei figli da scuola → modalità di comunicazione, praticità delle modalità di comunicazione, ecc.;
- ✓ **atteggiamenti e abitudini alimentari** degli alunni → importanza dei diversi alimenti nella dieta di bambini e ragazzi, alimenti abitualmente consumati a colazione e a merenda, alimenti consumati a casa;
- ✓ **valutazione del servizio di refezione** scolastica basata sulla percezione che i figli trasmettono ai genitori, indagando sia i **singoli aspetti** del servizio (pulizia del refettorio, temperatura delle pietanze, ecc.) sia la **valutazione overall** (giudizio complessivo);
- ✓ **giudizio dei genitori sul servizio di refezione** scolastica e motivi in base ai quali viene formulato.

Metodologia

Per il raggiungimento di questi obiettivi è stata condotta **un'indagine quantitativa CAWI** (Computer Assisted Web Interviewing), tramite interviste online.

Per la compilazione del questionario **SWG ha fornito al Comune di Bologna 15.235 link univoci**, corrispondenti al numero stimato di genitori dei 20.224 alunni iscritti per l'anno scolastico in corso (2017-2018) nelle scuole del territorio del Comune di Bologna.

Il Comune ha gestito **l'invio dei link ai genitori tramite la propria newsletter** e in corso di field si è riservato di utilizzare una parte dei link per coinvolgere nell'indagine **anche coloro che all'inizio dell'anno scolastico non avevano rilasciato l'indirizzo email**, ridefinendo in tal modo il perimetro dell'universo di riferimento e, di conseguenza, del campione. Il campione, a estrazione non casuale, è costituito perlopiù da rispondenti che, auto selezionandosi, tendono a rappresentare le fasce più attente e critiche della popolazione interpellata.

Hanno **risposto al questionario 1.630 genitori**, con un tasso di redemption pari al **10.6%** sul totale di 15.235 link: si tratta di un buon tasso di risposta, grazie al quale si è ottenuto un campione solido in termini numerici.

Al fine di raccogliere le opinioni dei genitori per ciascuno dei figli che usufruisce della refezione scolastica, il questionario è stato strutturato in modo che **le sezioni relative al servizio di ristorazione fossero ripetute e compilate per ognuno dei figli iscritti a scuola** nell'anno scolastico in corso.

Per tutte le altre sezioni, invece, è stato sufficiente sottoporre le domande una sola volta.

Il **questionario era totalmente anonimo** e nessuna delle risposte date dal genitore poteva in alcun modo essere ricondotta al suo nome.

Infine, il field si è svolto nel periodo compreso tra il **20 Novembre 2017 e il 7 Gennaio 2018**.

Campione

I genitori intervistati

<i>Base</i>	<i>1.630</i>
GENERE	
Uomo	20
Donna	80
ETÀ	
< 35 anni	13
35-39 anni	23
40-44 anni	37
> 45 anni	27
TITOLO DI STUDIO	
Scuola media inferiore	3
Suola media superiore	27
Laurea	70
NAZIONALITÀ	
Italiana	91
Non italiana	4
Coppia mista	5

Le interviste per numero totale di figli

<i>Base</i>	<i>2.148</i>
SERVIZIO	
Scuola dell'infanzia	38
Scuola primaria	58
Scuola secondaria di primo grado	4
QUARTIERE	
Borgo Panigale - Reno	17
Navile	14
Porto - Saragozza	18
San Donato - San Vitale	14
Santo Stefano	19
Savena	18
CENTRO PASTI	
Castel Debole	34
Erbosa	20
Nuovo Fossolo	46
NUMERO FIGLI per intervista	
1 figlio	76
2 figli	22
3 figli	2
4 figli	0,1



I RISULTATI DELLO STUDIO





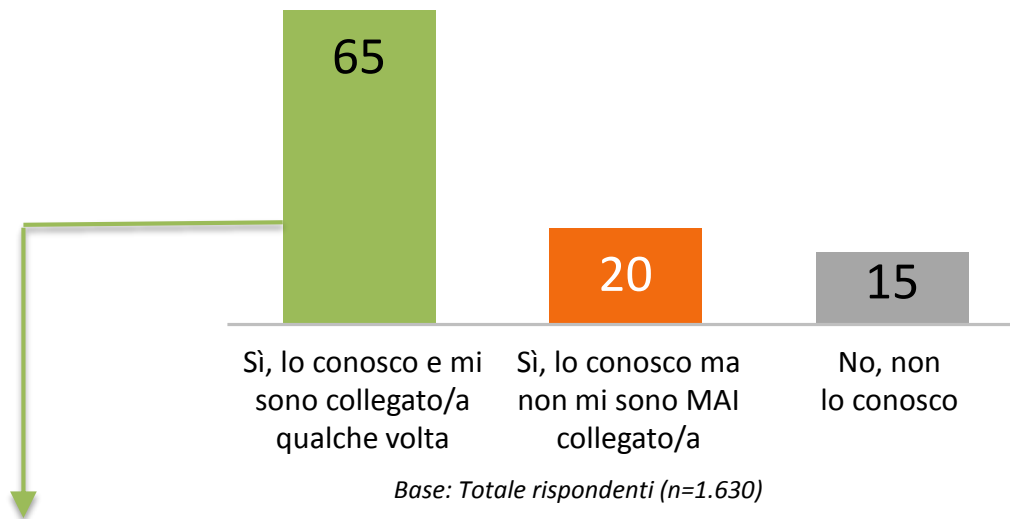
01

RIBÒ: IL PORTALE WEB DEDICATO ALLA REFEZIONE SCOLASTICA

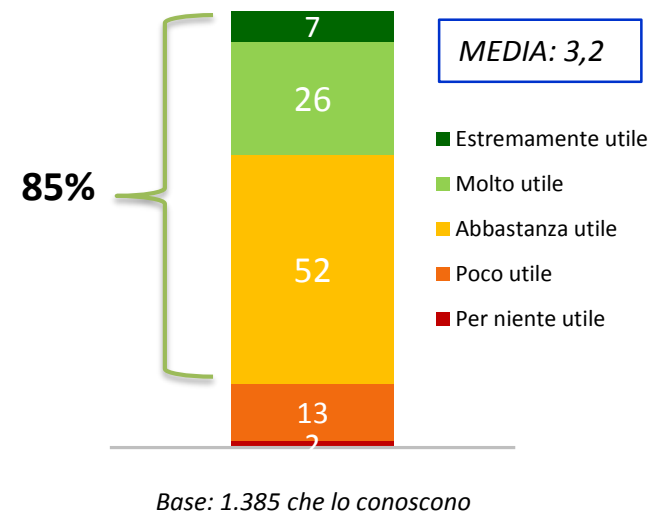


Il Portale Web Ribò: analisi a totale campione

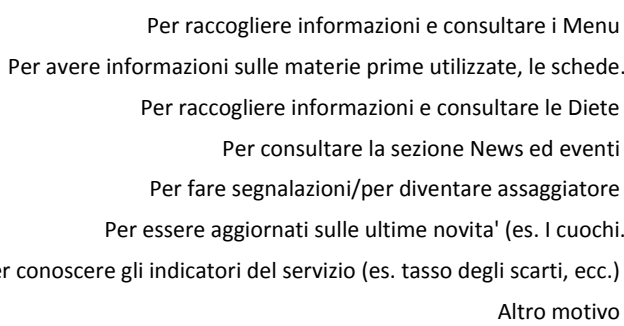
Conoscenza e uso del portale



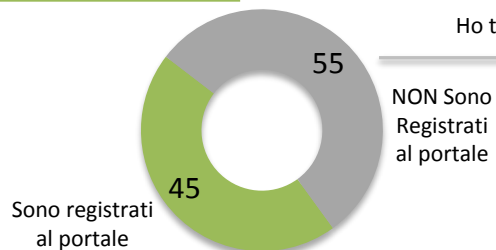
Grado di utilità del portale



Motivi di accesso al portale

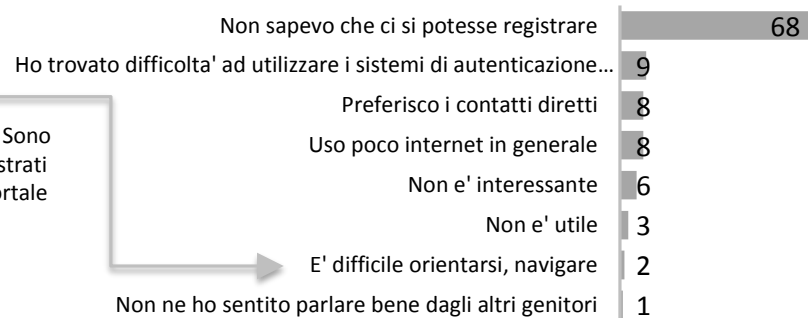


Registrazione



Base: 1.065 che lo conoscono e si sono collegati

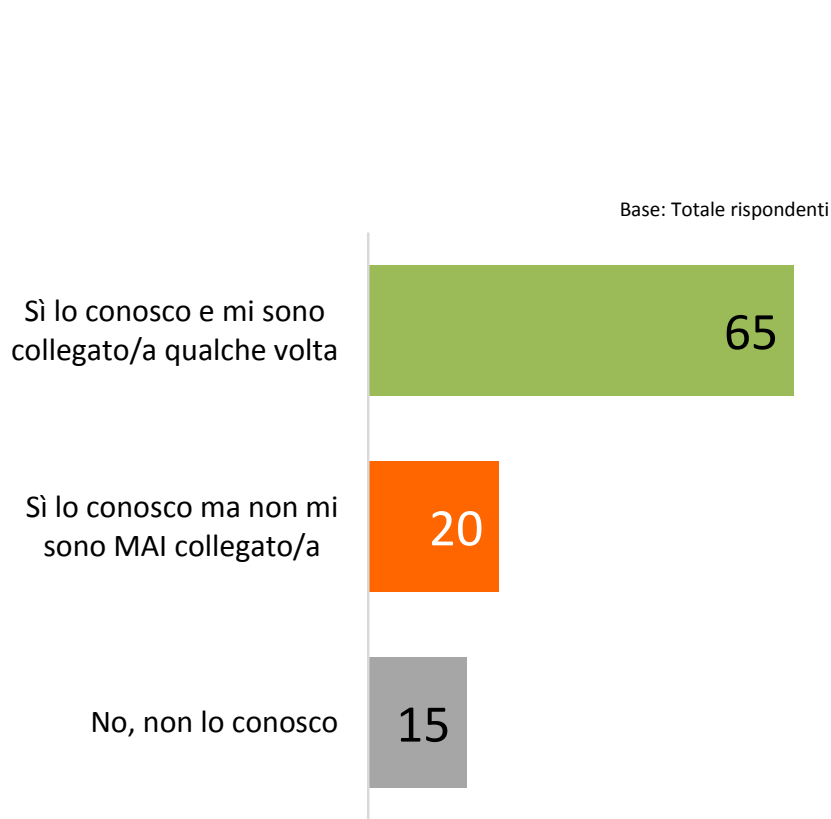
Motivi per cui non si sono registrati



Base: 582 che NON sono registrati

Conoscenza ed uso del portale: analisi per break

Q6. Passiamo ora al portale web di Ribò, la società che gestisce il servizio di ristorazione delle scuole di Bologna: conosce e le è mai capitato di collegarsi al **portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò (www.riboscuola.it)** sul quale si trovano tutte le principali notizie e informazioni inerenti appunto la refezione scolastica? (Risposta singola)



	SERVIZIO			QUARTIERE					
	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale – Reno	Navile	Porto – Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Base: Totale rispondenti	774	1043	76	278	246	315	231	308	292
Sì lo conosco e mi sono collegato/a qualche volta	65	66	58	67	63	65	62	66	69
Sì lo conosco ma non mi sono MAI collegato/a	21	19	22	20	22	19	23	17	19
No, non lo conosco	15	14	20	14	15	16	15	18	12

Base: Totale rispondenti (n=1.630)

Motivi di accesso al portale: analisi per break

Q7. Per quali motivi si è collegato l'ultima volta al **portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò** (www.riboscuola.it)? Indichi i motivi principali.

	SERVIZIO			QUARTIERE						
	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena	
	502	693	44*	185	155	205	144	203	202	
Per raccogliere informazioni e consultare i Menu	87	88	86	84	83	87	82	89	87	90
Per avere info su materie prime utilizzate, schede tecniche, ricette	22	23	20	21	19	20	24	26	21	22
Per raccogliere informazioni e consultare le Diete	18	18	18	14	21	17	17	15	18	19
Per consultare la sezione News ed eventi	10	10	11	9	12	8	8	15	6	12
Per fare segnalazioni/diventare assaggiatore	9	9	9	9	10	12	7	5	9	10
Per essere aggiornati su ultime novità (es. I cuochi raccontano, ecc.)	6	6	6	11	4	5	7	8	4	8
Per conoscere gli indicatori del servizio (es. tasso scarti, ecc.)	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4
Altro motivo	4	4	4	2	5	7	4	2	3	4

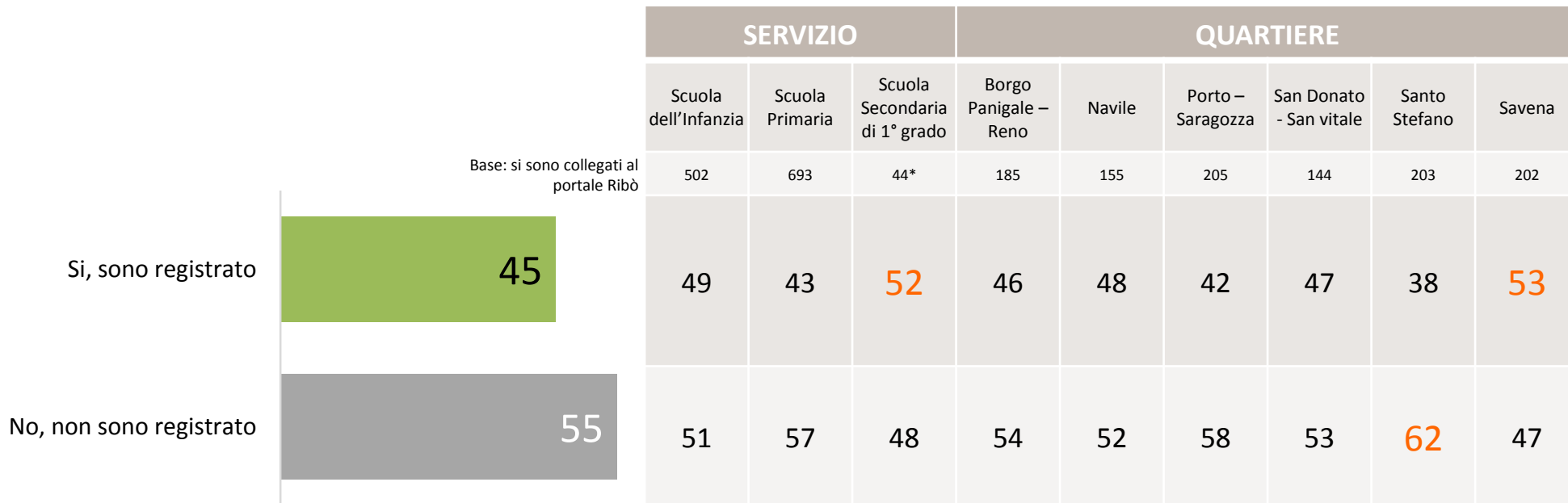
Base: si sono collegati al portale Ribò

Base: si sono collegati al portale Ribò (n=1.065)

* Attenzione: base esigua

Registrazione al portale: analisi per break

Q8. Lei è registrato/a al **portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò (www.riboscuola.it)**?



Base: si sono collegati al portale Ribò (n=1.065)

Motivi di non registrazione: analisi per break

Q9. Per quali motivi non si è registrato/a al portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò (www.riboscuola.it)?
(possibili più risposte)

Base: non si sono registrati al portale Ribò

	SERVIZIO			QUARTIERE					
	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Non sapevo che ci si potesse registrare	257	394	21*	100	80	118	77	125	95
	73	66	67	67	54	71	71	69	73
Difficile utilizzare i sistemi di autenticazione Federa e/o Spid	7	10	5	8	13	9	7	10	10
Preferisco i contatti diretti	5	10	10	8	9	9	5	7	10
Uso poco internet in generale	9	7	14	13	13	6	10	4	5
Non è interessante	4	7	10	9	10	6	1	7	1
Non è utile	2	4	5	3	1	2	4	6	1
E' difficile orientarsi, navigar	1	2	5	0	4	2	1	2	2
Non ne ho sentito parlare bene dagli altri genitori	2	0	5	1	1	1	1	0	2

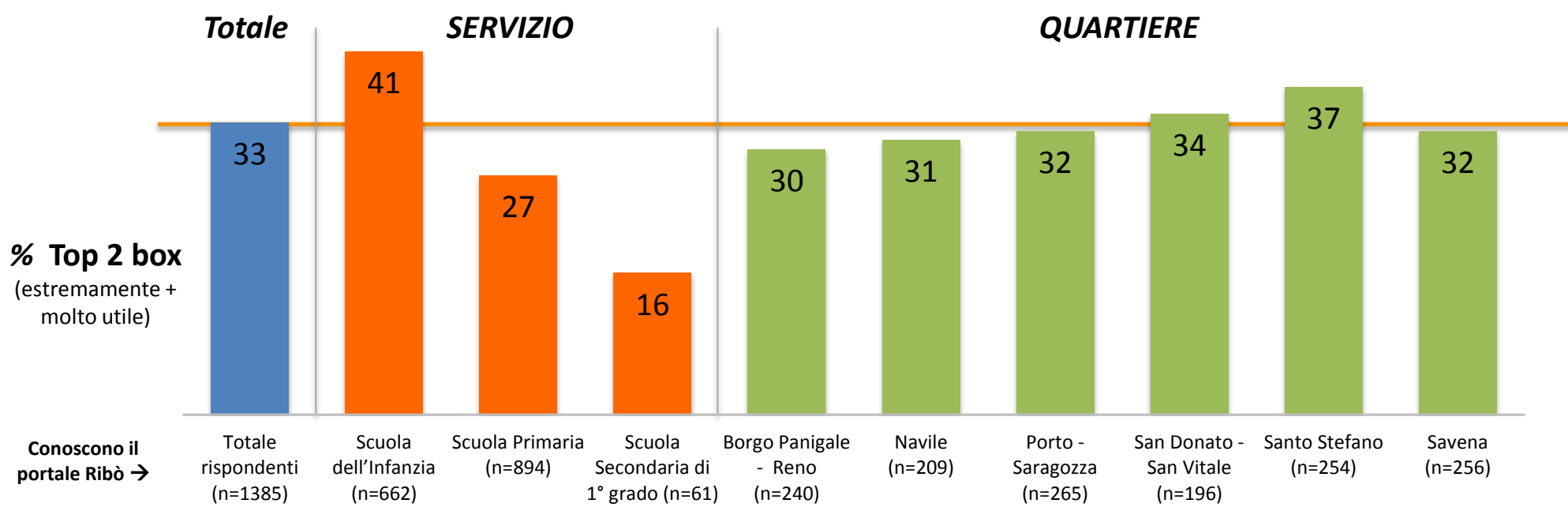
Base: non si sono registrati al portale Ribò (n=582)

* Attenzione: base esigua

Grado di utilità: analisi per break

Q10. A Suo parere il portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò (www.riboscuola.it) per i genitori è...

Valori Medi (su scala da 1 a 5)	3,2	3,4	3,1	3,0	3,2	3,2	3,2	3,2	3,3	3,2
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----





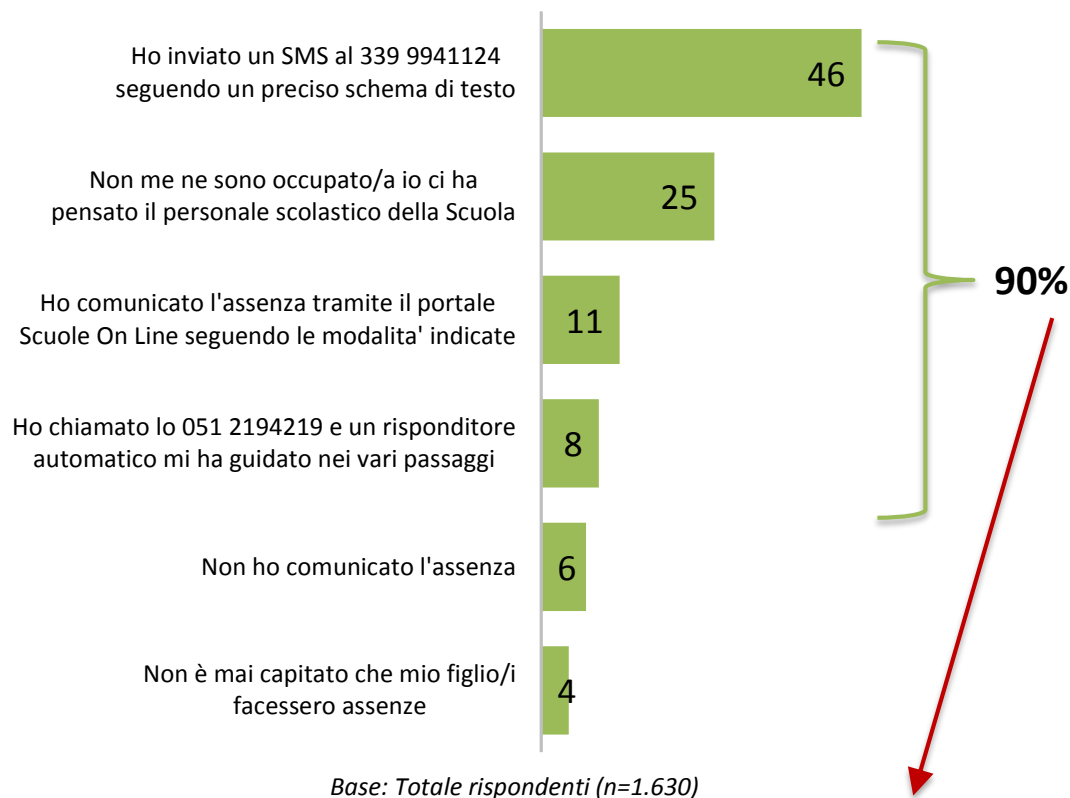
02

LA COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE

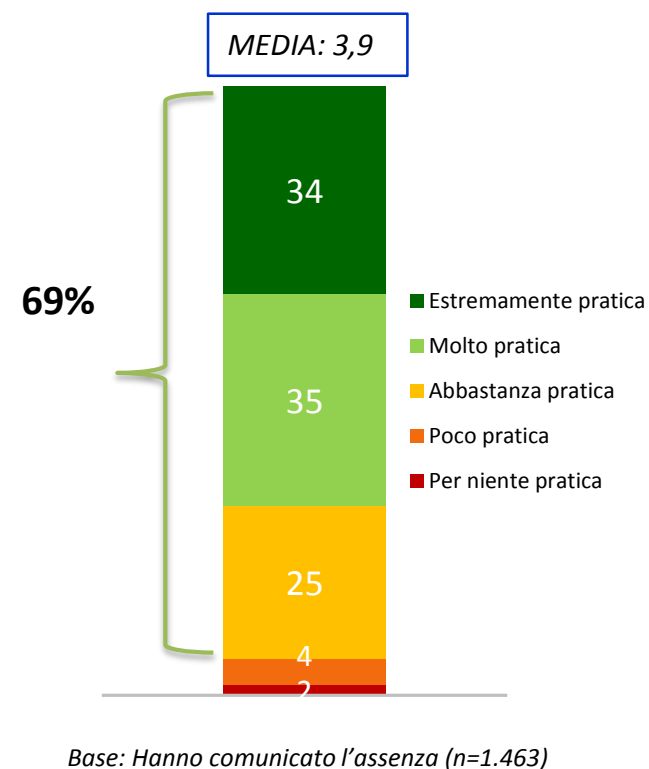
La comunicazione delle assenze: analisi a totale campione

Le assenze

Modalità di comunicazione delle assenze



Grado di praticità della modalità di comunicazione delle assenze



SCUOLE

Alla domanda «Di quale scuola si trattava?»
hanno risposto citando uniformemente tutte le scuole

Modalità di comunicazione: analisi per break

Q11. In caso di assenza da scuola di uno dei suoi figli/e, in che modo ha avvisato che quel giorno suo figlio/a non ci sarebbe stato/a e quindi non avrebbe usufruito del servizio mensa? Indichi **una sola risposta** riferendosi all'**ultima volta** in cui uno dei suoi figli è stato a casa da scuola.

Base: Totale rispondenti

Ho inviato un SMS al 339 9941124 seguendo un preciso schema

46

Non me ne sono occupato, ci ha pensato il personale della Scuola

25

Ho comunicato l'assenza tramite il portale Scuole On Line

11

Ho chiamato lo 051 2194219 e un risp. autom.mi ha guidato

8

Non ho comunicato l'assenza

6

Non è mai capitato che mio figlio/i facessero assenze

4

	SERVIZIO			QUARTIERE					
	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
	774	1043	76	278	246	315	231	308	292
	27	62	61	45	42	45	48	44	52
	50	4	3	27	30	26	16	28	18
	7	15	13	7	10	12	16	10	14
	6	10	15	8	8	7	12	5	10
	7	6	7	8	5	9	6	8	3
	3	4	3	5	6	2	3	5	3

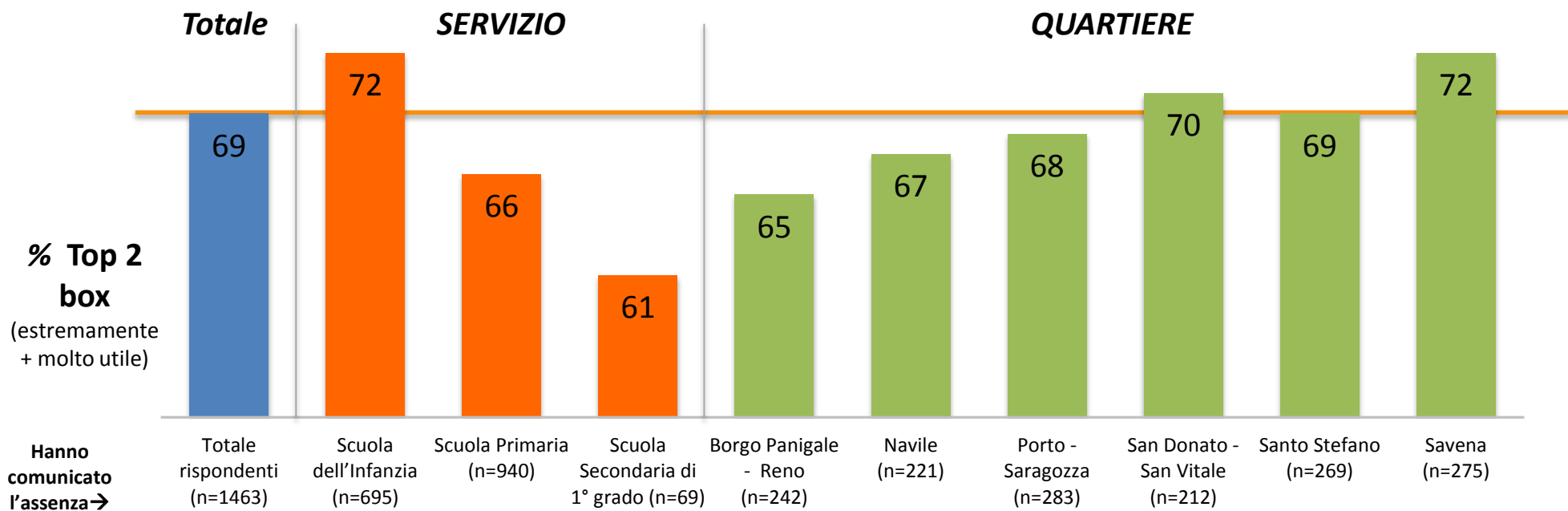
Base: Totale rispondenti (n=1.630)

Grado di praticità della modalità di comunicazione delle assenze: analisi per break

Le assenze

Q13. A suo parere la modalità che ha utilizzato per comunicare l'assenza di suo figlio/a è...

Valori Medi (su scala da 1 a 5)	3,9	4,1	3,9	3,8	3,9	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----





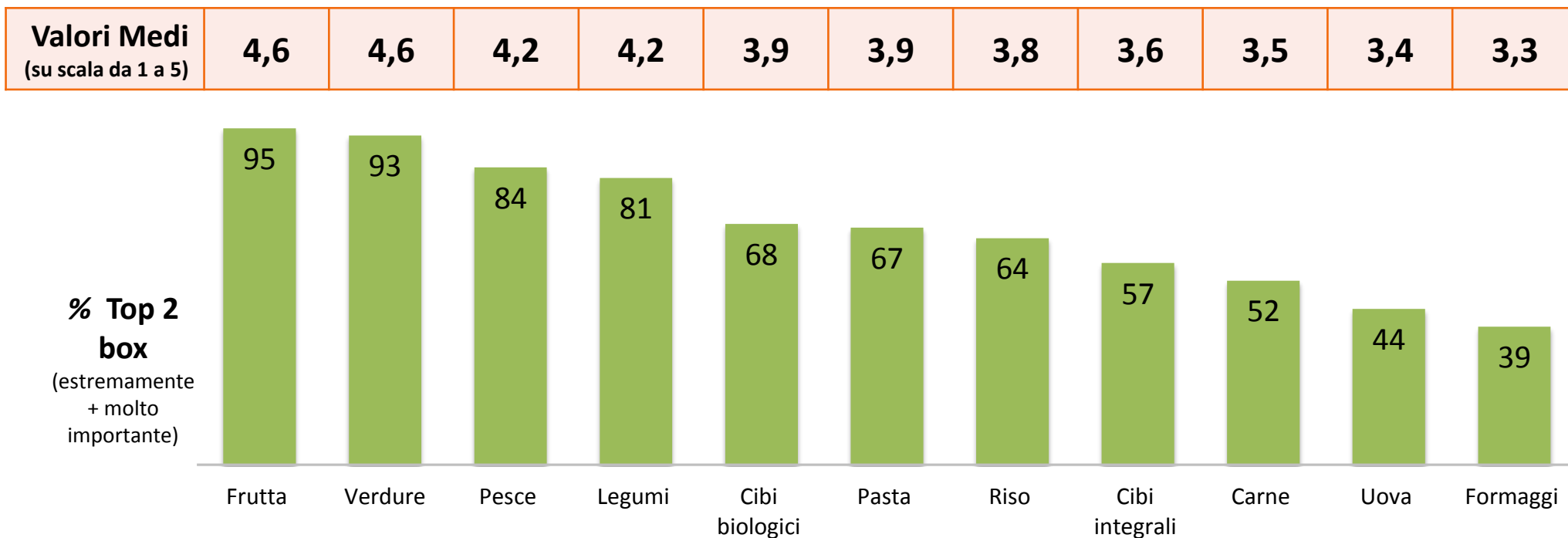
03

ATTEGGIAMENTI E ABITUDINI ALIMENTARI

Importanza di alcuni alimenti nella dieta: analisi a totale campione

Atteggiamenti e abitudini alimentari

Q14. A scuola durante il pasto vengono serviti **diversi tipi di alimenti**. Quanto ritiene importante che questi alimenti vengano proposti nella dieta di suo figlio/a? Esprima il suo parere per ciascuno degli alimenti riportati di seguito



Base: Totale rispondenti (n=1.630)

Importanza di alcuni alimenti nella dieta: analisi per break

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

Q14. A scuola durante il pasto vengono serviti **diversi tipi di alimenti**. Quanto ritiene importante che questi alimenti vengano proposti nella dieta di suo figlio/a? Esprima il suo parere per ciascuno degli alimenti riportati di seguito

% Top 2 box

(estremamente + molto importante)

	TOT	SERVIZIO			QUARTIERE					
	CAMPIONE	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Base: tot rispondenti	1630	774	1043	76	278	246	315	231	308	292
Frutta	95	97	93	95	94	95	96	97	94	93
Verdure	93	96	91	90	91	94	94	95	93	93
Pesce	84	89	81	75	85	81	84	89	83	84
Legumi	81	86	77	70	78	82	80	82	81	81
Cibi biologici	68	71	67	58	63	70	69	70	71	66
Pasta	67	68	66	67	67	67	64	68	66	70
Riso	64	68	62	49	59	69	65	62	65	63
Cibi integrali	57	62	54	53	52	58	60	57	55	61
Carne	52	53	50	53	50	50	46	56	54	54
Uova	44	45	43	33	44	45	40	45	45	43
Formaggi	39	42	36	40	39	39	32	42	37	44

Importanza di alcuni alimenti nella dieta: analisi per break

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

Q14. A scuola durante il pasto vengono serviti **diversi tipi di alimenti**. Quanto ritiene importante che questi alimenti vengano proposti nella dieta di suo figlio/a? Esprima il suo parere per ciascuno degli alimenti riportati di seguito

Valori Medi

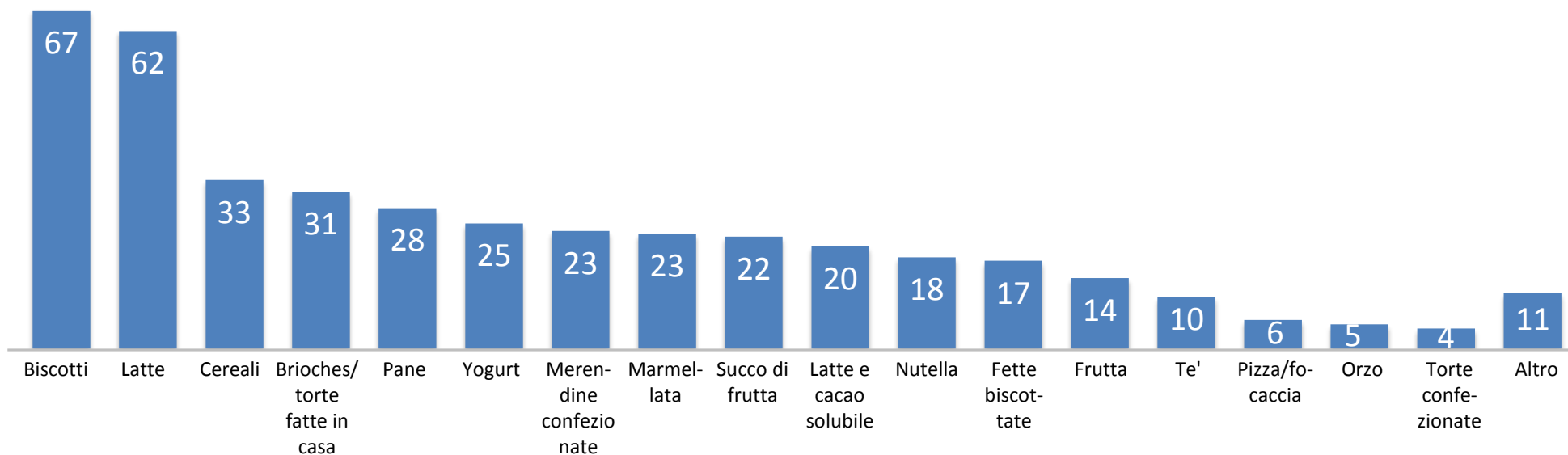
(Scala da 1 a 5)

	TOT	SERVIZIO			QUARTIERE					
	CAMPIONE	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Base: tot rispondenti	1630	774	1043	76	278	246	315	231	308	292
Frutta	4,6	4,7	4,6	4,5	4,6	4,7	4,6	4,7	4,6	4,6
Verdure	4,6	4,6	4,5	4,4	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5
Pesce	4,2	4,3	4,2	3,9	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2
Legumi	4,2	4,3	4,1	3,9	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
Cibi biologici	3,9	4,0	3,9	3,5	3,8	4	4	3,9	4	3,9
Pasta	3,9	3,9	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	3,9	3,8	3,9
Riso	3,8	3,9	3,8	3,5	3,7	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8
Cibi integrali	3,6	3,8	3,6	3,4	3,5	3,7	3,7	3,6	3,6	3,7
Carne	3,5	3,6	3,5	3,6	3,5	3,5	3,4	3,6	3,5	3,6
Uova	3,4	3,5	3,4	3,3	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4
Formaggi	3,3	3,4	3,2	3,3	3,3	3,3	3,2	3,4	3,2	3,4

Alimenti/bevande consumati a colazione: analisi a totale campione

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

Q15. Quali sono gli alimenti e le bevande che abitualmente suo figlio/a, consuma **a colazione**?
(possibili più risposte)



Base: Totale interviste per figlio
(n=2.148)

Alimenti/bevande consumati a colazione: analisi per break

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

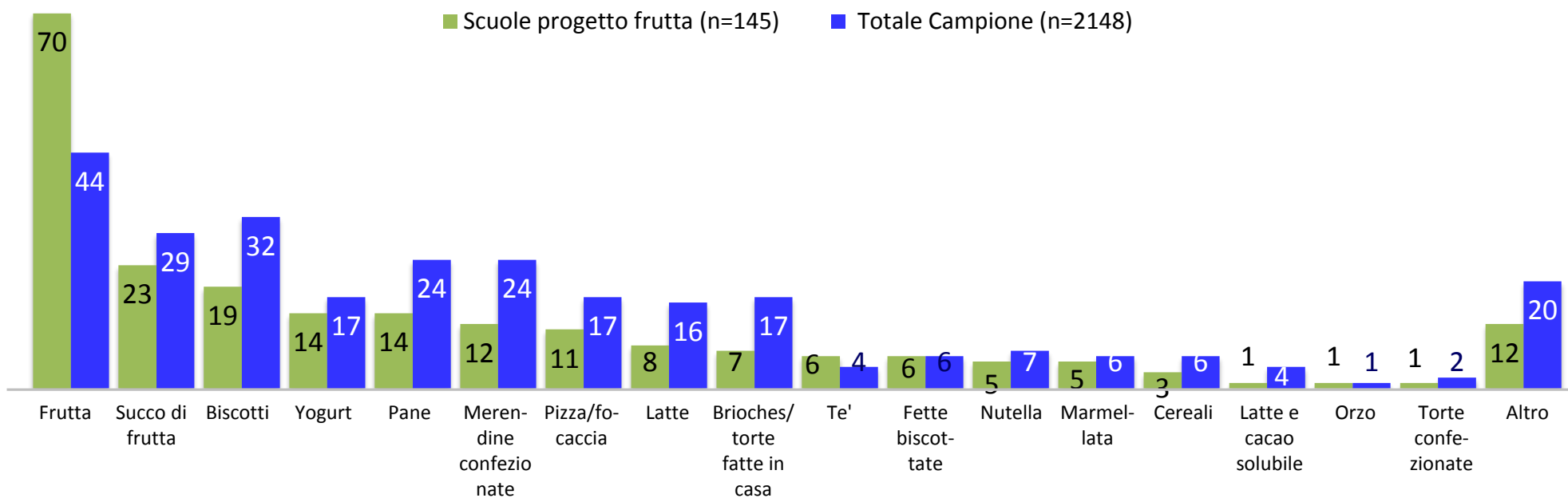
Q15. Quali sono gli alimenti e le bevande che abitualmente suo figlio/a, consuma **a colazione**? (possibili più risposte)

	TOT	SERVIZIO			QUARTIERE					
	CAMPIONE	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Base: Tot interviste per figlio	2148	827	1241	80	370	300	396	291	397	394
Biscotti	67	70	65	61	67	66	67	62	66	70
Latte	63	67	60	58	63	62	60	62	61	67
Cereali	33	27	37	41	30	32	36	34	34	33
Brioche/torte fatte in casa	31	29	32	31	29	33	31	32	30	30
Pane	28	24	30	29	28	29	30	27	28	24
Yogurt	25	28	23	21	25	26	21	23	31	22
Merendine confezionate	23	24	24	14	24	28	17	26	24	22
Marmellata	23	23	22	20	20	20	27	18	26	24
Succo di frutta	22	23	22	22	22	29	21	22	21	19
Latte e cacao solubile	20	16	22	28	15	22	23	21	19	20
Nutella	18	14	21	24	17	22	15	20	18	18
Fette biscottate	17	19	16	18	14	17	18	16	19	19
Frutta	14	16	13	7	14	13	13	16	16	12
Te'	10	8	12	14	13	9	9	10	9	10
Pizza/focaccia	6	5	6	11	6	6	4	8	7	5
Orzo	5	5	4	5	5	5	3	7	5	4
Torte confezionate	4	4	4	5	3	7	3	3	4	5
Altro	11	11	11	9	13	14	10	12	8	9

Alimenti/bevande consumati a merenda di metà mattina: scuole progetto frutta vs totale campione

Atteggiamenti e abitudini alimentari

Q16. Quali sono gli alimenti e le bevande che abitualmente suo figlio/a, consuma **nella merenda di metà mattina**? (possibili più risposte)



Base: Totale interviste per figlio

Alimenti/bevande a merenda di metà mattina: analisi per break su tutte le scuole

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

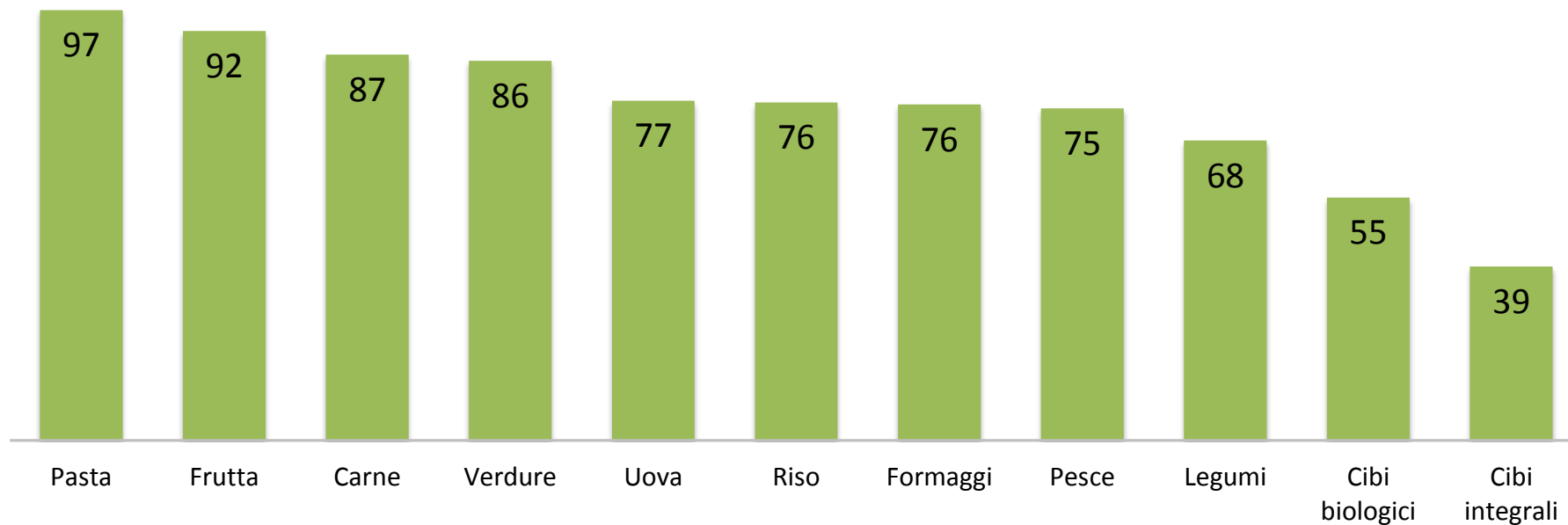
Q16. Quali sono gli alimenti e le bevande che abitualmente suo figlio/a, consuma **nella merenda di metà mattina?**
(possibili più risposte)

	TOT	SERVIZIO			QUARTIERE					
	CAMPIONE	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Base: Tot interviste per figlio	2148	827	1241	80	370	300	396	291	397	394
Frutta	44	48	43	27	48	47	49	38	44	39
Biscotti	32	37	29	29	30	31	24	39	35	35
Succo di frutta	29	29	29	22	29	33	26	29	27	28
Pane	24	19	27	31	21	21	24	23	26	31
Merendine confezionate	24	11	32	37	19	26	14	32	25	31
Brioche/torte fatte in casa	17	16	18	15	16	19	13	18	20	17
Yogurt	17	23	13	13	18	21	17	18	12	17
Pizza/focaccia	17	15	17	26	13	16	14	19	21	17
Latte	16	24	12	8	17	19	17	19	16	12
Nutella	7	5	7	9	6	7	2	10	8	7
Cereali	6	7	5	7	7	7	6	6	6	6
Fette biscottate	6	7	5	8	6	6	7	4	6	5
Marmellata	6	6	6	4	6	5	5	5	7	7
Latte e cacao solubile	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4
Te'	4	4	3	5	6	4	2	4	4	2
Torte confezionate	2	2	2	6	2	2	1	3	3	3
Orzo	1	2	0	0	1	2	0	1	0	1
Altro	20	14	23	38	20	19	19	20	21	23

Alimenti consumati a casa: analisi a totale campione

Atteggiamenti e abitudini alimentari

Q17. E quali dei seguenti alimenti **viene consumato abitualmente da suo figlio/a a casa?**
(possibili più risposte)



Base: Totale interviste per figlio
(n=2.148)

Alimenti consumati a casa: analisi per break

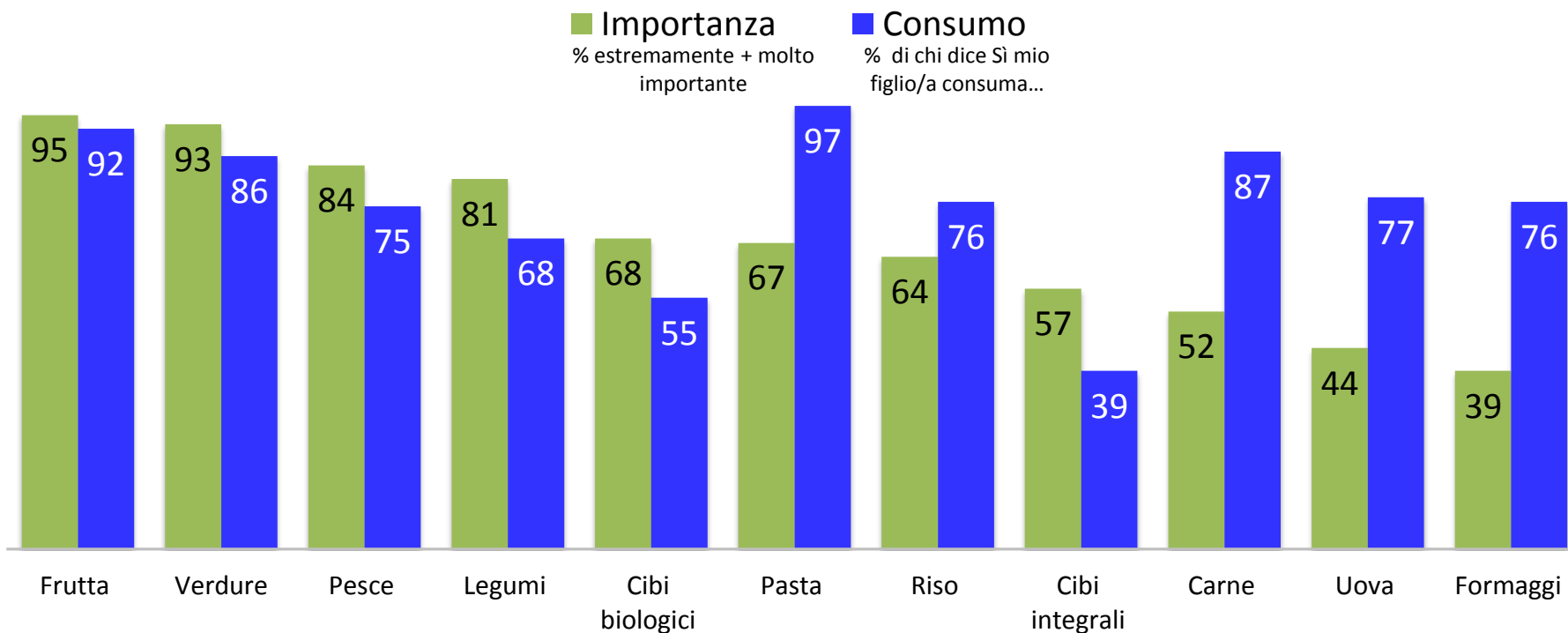
Atteggiamenti e abitudini alimentari

Q17. E quali dei seguenti alimenti **viene consumato abitualmente da suo figlio/a a casa?** (possibili più risposte)

	TOT	SERVIZIO			QUARTIERE					
	CAMPIONE	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Base: Tot interviste per figlio	2148	827	1241	80	370	300	396	291	397	394
Pasta	97	97	96	99	97	96	96	97	97	97
Frutta	92	93	92	85	94	94	89	92	95	91
Carne	87	85	88	94	87	88	84	91	87	86
Verdure	86	87	85	80	87	84	83	88	86	85
Uova	77	73	79	74	76	75	76	76	78	78
Riso	76	79	75	77	74	75	77	77	80	74
Formaggi	76	79	74	69	80	76	73	78	74	76
Pesce	75	78	73	68	75	71	74	77	75	78
Legumi	68	73	65	57	64	69	68	68	72	65
Cibi biologici	55	61	52	37	49	52	61	53	61	50
Cibi integrali	39	43	38	31	37	36	44	40	39	39

Importanza vs consumo effettivo di alcuni alimenti: analisi a totale campione

Atteggiamenti e abitudini alimentari



Importanza: Base Totale rispondenti (n=1.630)
Consumo: Base Totale interviste per figlio (n=2.148)



04

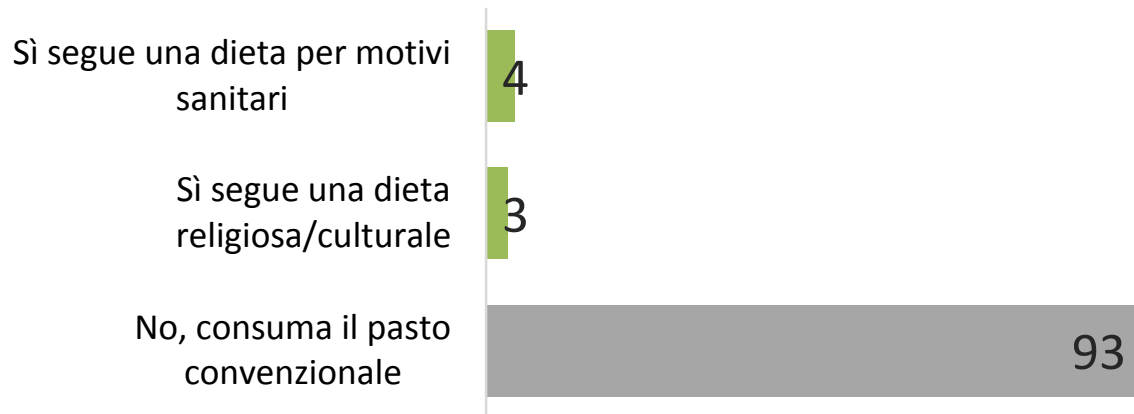
IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA



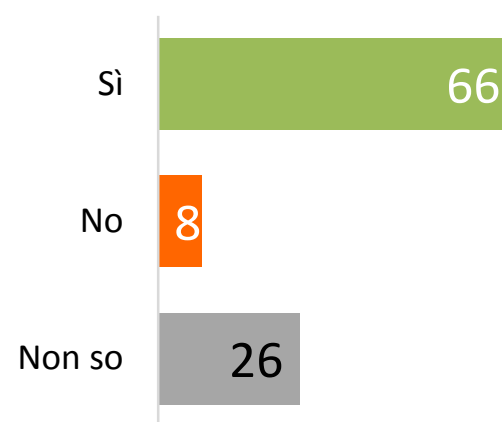
La refezione scolastica: analisi a totale campione

La refezione scolastica

Dieta scolastica dei figli



Presenza dell'insegnante al tavolo (pranza con gli alunni)



N° medio di anni di fruizione della refezione

2,5 anni

La dieta scolastica dei figli: analisi per break

Q18. Il figlio/a che frequenta la SCUOLAsegue una dieta speciale a scuola?

Base: Tot interviste per figlio

	SERVIZIO			QUARTIERE					
	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale – Reno	Navile	Porto – Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
	827	1241	80	370	300	396	291	397	394
Sì segue una dieta per motivi sanitari	2	4	3	5	4	2	2	3	4
Sì segue una dieta religiosa/culturale	4	3	0	4	3	4	3	3	2
No, consuma il pasto convenzionale	94	93	97	91	93	94	95	94	94

Sì segue una dieta per motivi sanitari 4

Sì segue una dieta religiosa/culturale 3

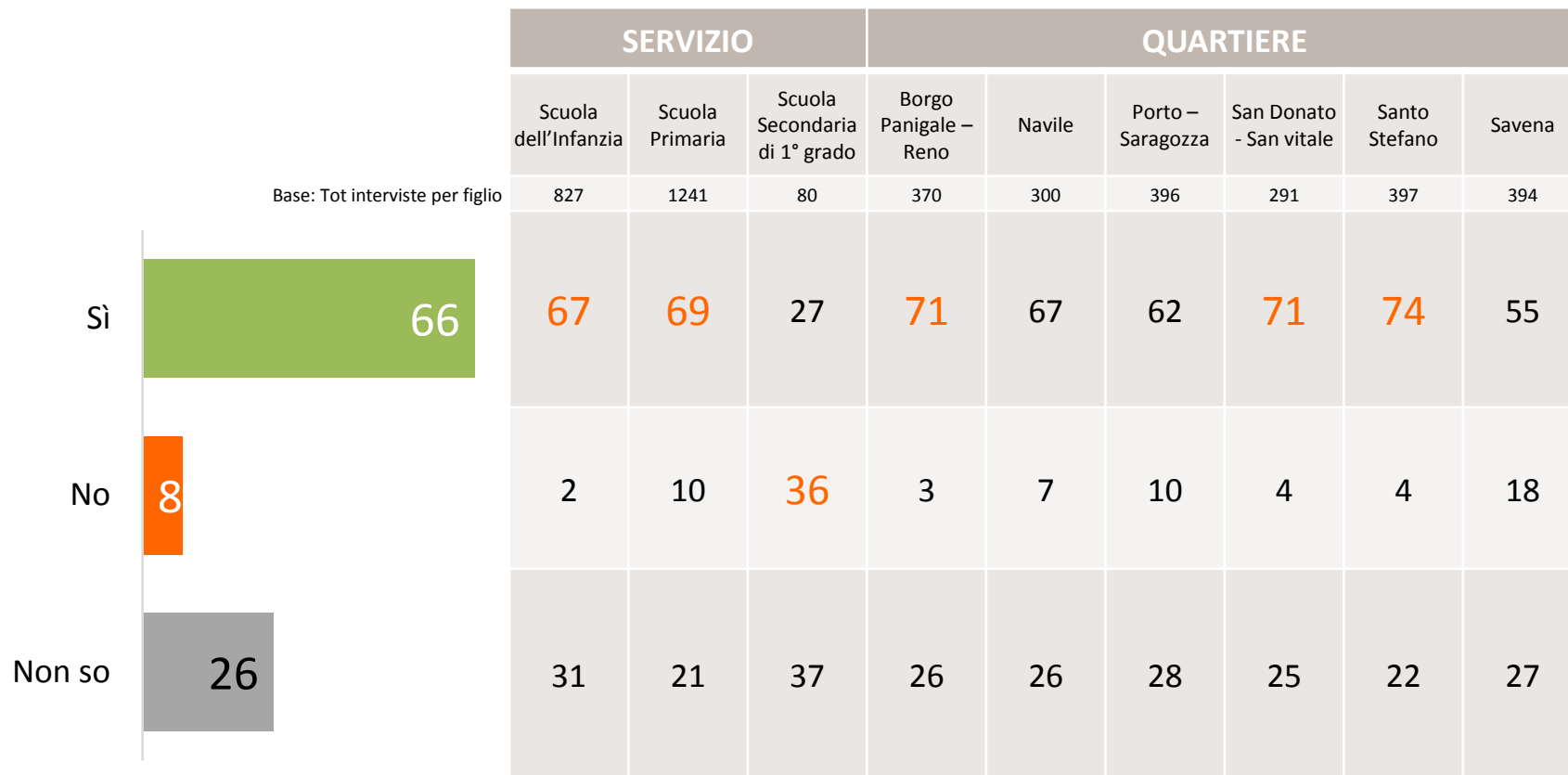
No, consuma il pasto convenzionale 93

Base: Totale interviste per figlio (n=2.148)

Presenza dell'insegnante al tavolo: analisi per break

La refezione scolastica

Q21. Durante la pausa pranzo, in mensa, l'insegnante abitualmente pranza al tavolo con gli alunni?

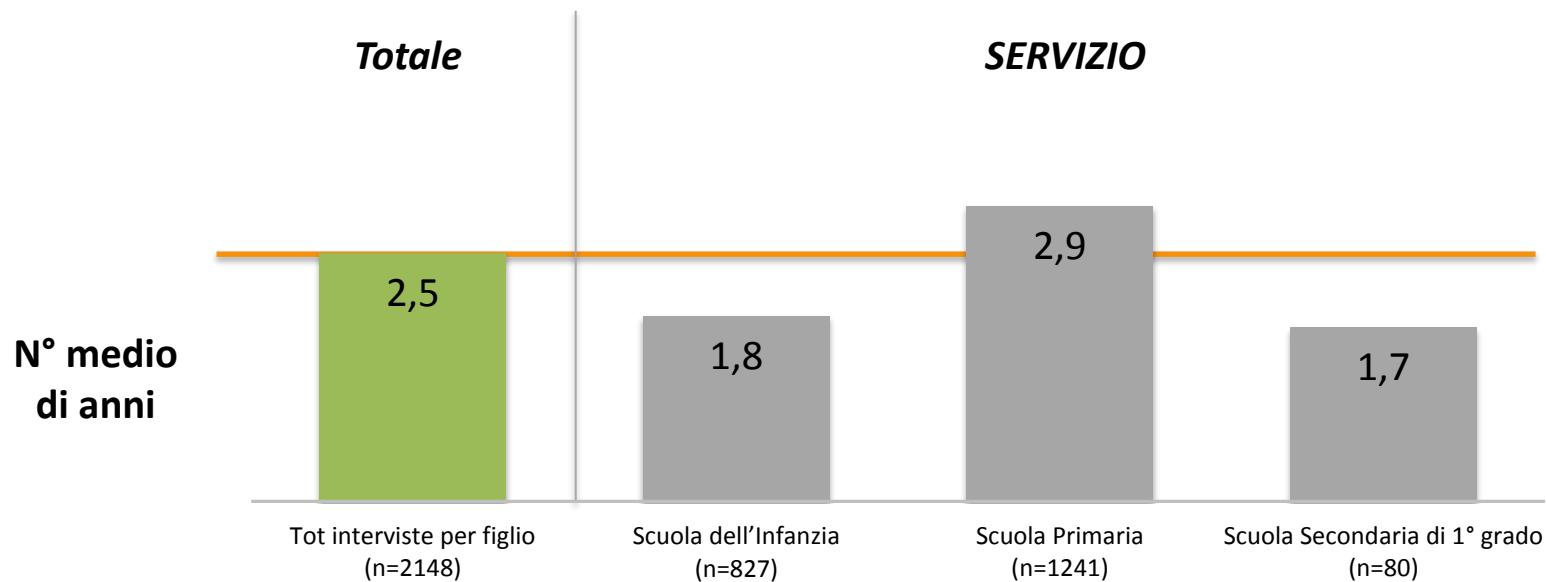


Base: Totale interviste per figlio (n=2.148)

N° medio di anni di fruizione della refezione: analisi per break

La refezione scolastica

Q19. Da quanti anni suo figlio/a che frequenta la SCUOLA...fruisce del servizio di refezione scolastica presso questa scuola?

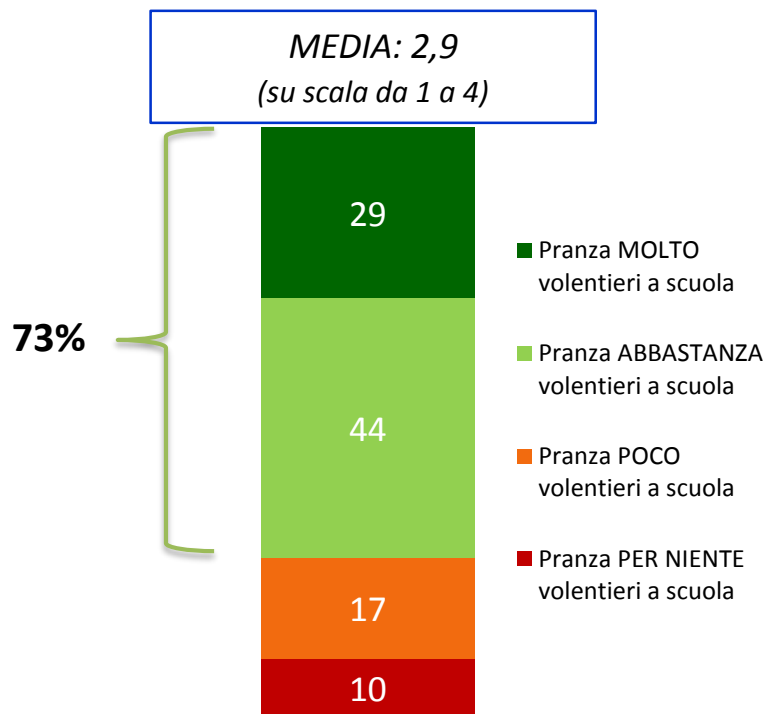


Gradimento della refezione da parte dei figli: analisi a totale campione

La refezione scolastica

Q22. Pensando all'esperienza di suo figlio/a rispetto al servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017-2018 lei direbbe che suo figlio/a...

Gradimento della refezione da parte dei figli



Base: Totale interviste per figlio (n=2.148)

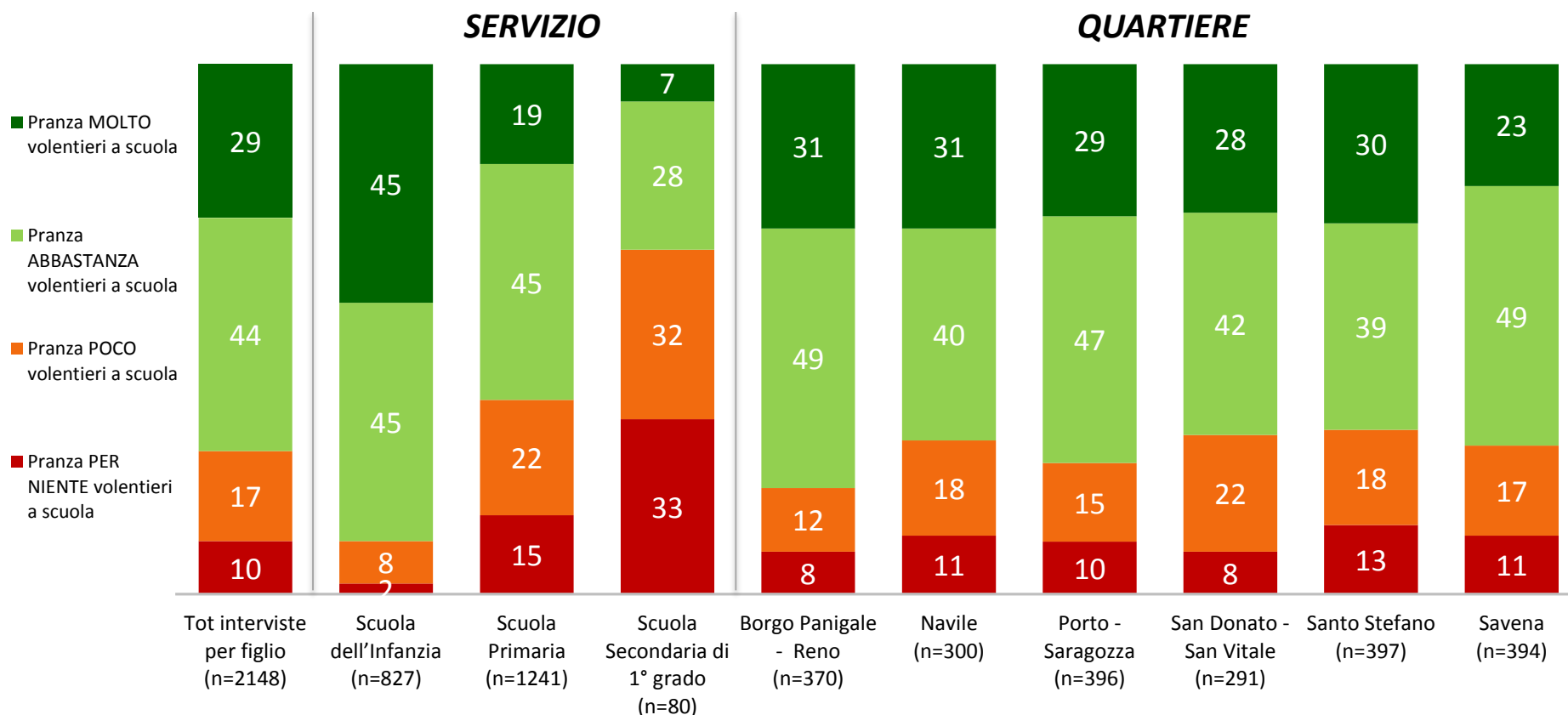
Gradimento della refezione da parte dei figli: analisi per break

La refezione scolastica

Q22. Pensando all'esperienza di suo figlio/a rispetto al servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017-2018 lei direbbe che suo figlio/a...

Valori Medi
(su scala da 1 a 4)

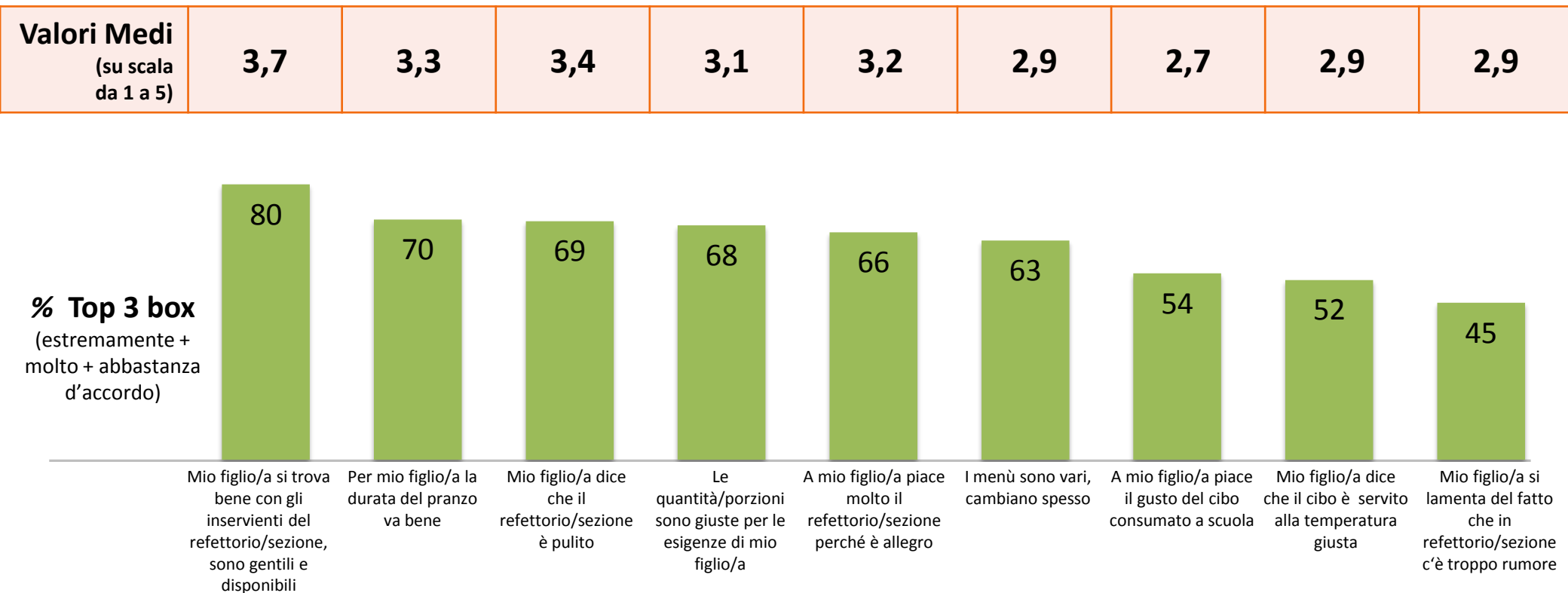
2,9	3,3	2,7	2,1	3,0	2,9	2,9	2,9	2,9	2,8
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Valutazione del servizio in dettaglio: analisi a totale campione

La refezione scolastica

Q20. Per ciascuno dei seguenti aspetti esprima il suo **grado di accordo basandosi sui racconti e sull'esperienza di suo figlio/a** presso la Scuola.... e riferendosi all'anno scolastico in corso (2017-2018)



Base: Totale interviste per figlio (n=2.148)

Valutazione del servizio in dettaglio: analisi per break

La refezione scolastica

Q20. Per ciascuno dei seguenti aspetti esprima il suo **grado di accordo basandosi sui racconti e sull'esperienza di suo figlio/a** presso la Scuola.... e riferendosi all'anno scolastico in corso (2017-2018)

% Top 3 box

(estremamente + molto + abbastanza d'accordo)

	TOT	SERVIZIO			QUARTIERE					
	CAMPIONE	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Base: Tot interviste per figlio	2148	827	1241	80	370	300	396	291	397	394
Mio figlio/a si trova bene con gli inservienti del refettorio/sezione, sono gentili e disponibili	80	86	78	52	83	82	78	77	80	78
Per mio figlio/a la durata del pranzo va bene	70	67	72	61	71	71	65	70	63	78
Mio figlio/a dice che il refettorio/sezione è pulito	69	65	72	55	73	74	67	66	65	67
Le quantità/porzioni sono giuste per le esigenze di mio figlio/a	68	67	69	54	66	62	66	71	70	71
A mio figlio/a piace molto il refettorio/sezione perché è allegro	66	75	61	42	70	70	66	64	62	65
I menù sono vari, cambiano spesso	63	68	62	41	59	63	56	63	66	73
A mio figlio/a piace il gusto del cibo consumato a scuola	54	71	44	26	61	54	51	55	51	53
Mio figlio/a dice che il cibo è servito alla temperatura giusta	52	52	52	33	58	53	46	48	50	54
Mio figlio/a si lamenta del fatto che in refettorio/sezione c'è troppo rumore	45	19	64	39	40	44	47	45	49	47

Valutazione del servizio in dettaglio: analisi per break

La refezione scolastica

Q20. Per ciascuno dei seguenti aspetti esprima il suo **grado di accordo basandosi sui racconti e sull'esperienza di suo figlio/a** presso la Scuola.... e riferendosi all'anno scolastico in corso (2017-2018)

Valori Medi

(Scala da 1 a 5)

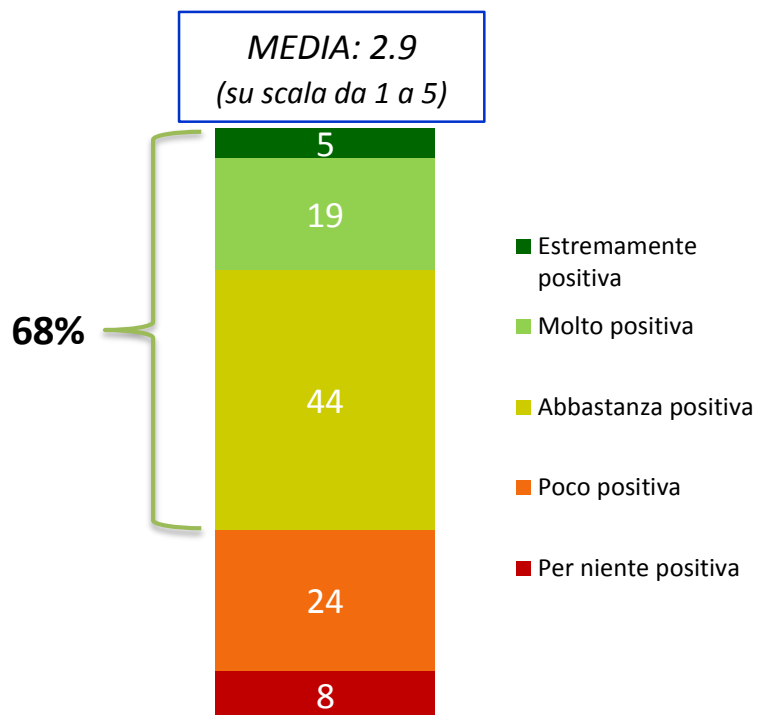
	TOT	SERVIZIO			QUARTIERE					
	CAMPIONE	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Base: Tot interviste per figlio	2148	827	1241	80	370	300	396	291	397	394
Mio figlio/a si trova bene con gli inservienti del refettorio/sezione, sono gentili e disponibili	3,7	4,1	3,4	3,1	3,6	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6
Per mio figlio/a la durata del pranzo va bene	3,3	3,6	3,1	3,2	3,2	3,3	3,1	3,3	3,2	3,3
Mio figlio/a dice che il refettorio/sezione è pulito	3,4	3,8	3,2	3,1	3,5	3,5	3,4	3,4	3,4	3,2
Le quantità/porzioni sono giuste per le esigenze di mio figlio/a	3,1	3,3	3,0	3,0	3,0	2,9	3,0	3,2	3,2	3,1
A mio figlio/a piace molto il refettorio/sezione perché è allegro	3,2	3,7	2,9	2,7	3,3	3,2	3,2	3,2	3,2	3,1
I menù sono vari, cambiano spesso	2,9	3,1	2,8	2,5	2,8	2,9	2,8	2,9	3,0	3,0
A mio figlio/a piace il gusto del cibo consumato a scuola	2,7	3,2	2,4	2,1	2,8	2,6	2,6	2,7	2,6	2,6
Mio figlio/a dice che il cibo è servito alla temperatura giusta	2,9	3,3	2,7	2,5	3,0	2,8	2,8	2,8	2,9	2,9
Mio figlio/a si lamenta del fatto che in refettorio/sezione c'è troppo rumore	2,9	2,0	3,3	2,9	2,6	2,9	2,9	2,9	3,1	3,0

Valutazione della refezione da parte dei genitori: analisi a totale campione

La refezione scolastica

Q23. Per l'idea che lei si è fatta, come valuterebbe il servizio di refezione scolastica della **Scuola**.....

Valutazione **dei genitori** sulla refezione



Base: Totale interviste per scuola (n=1.915)

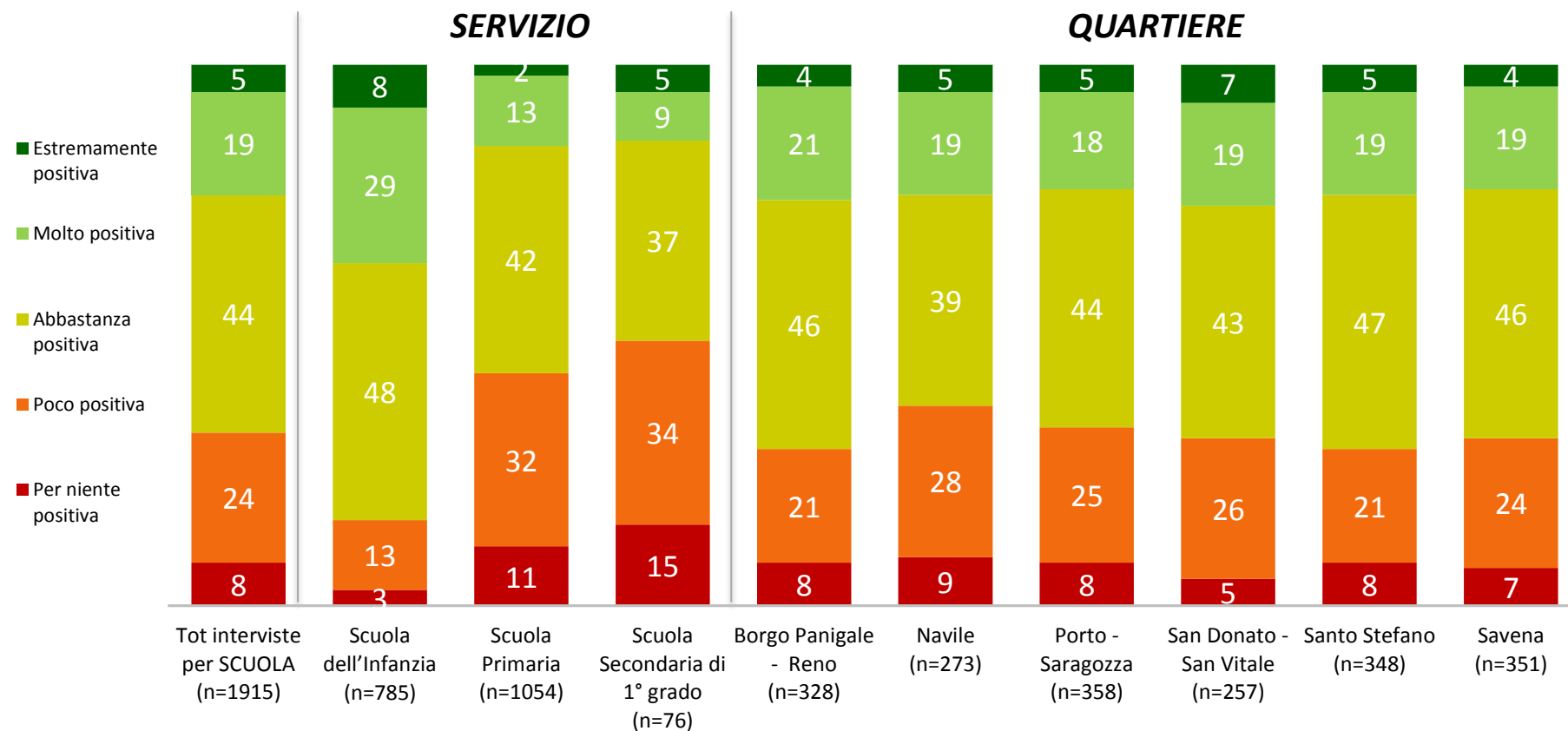
Valutazione della refezione da parte dei genitori: analisi per break

La refezione scolastica

Q23. Per l'idea che lei si è fatta, come valuterebbe il servizio di refezione scolastica della **Scuola**.....

Valori Medi
(su scala da 1 a 5)

2,9	3,3	2,6	2,5	2,9	2,8	2,9	3,0	2,9	2,9
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Motivi alla base della valutazione espressa dai genitori: analisi a totale campione

La refezione scolastica

Q24/Q25. Per quali motivi ha espresso un giudizio positivo/NON positivo? (possibili più risposte)

Motivi di valutazione **positiva** del servizio di refezione scolastica da parte dei genitori

Motivi di valutazione **negativa** del servizio di refezione scolastica da parte dei genitori

Perché mio figlio/a mangia volentieri a scuola **65**

Perché credo che la qualità dei cibi non sia elevata **61**

Perché credo vi sia varietà nei piatti e nei menu **34**

Perché mio figlio/a non mangia volentieri a scuola **48**

Perché' credo che il Comune di BO sia attento alla alimentazione di bambini e ragazzi **30**

Perché non credo che il Comune di BO sia abbastanza attento alla alimentazione di bambini e ragazzi **32**

Perché mi pare che l'igiene e la pulizia siano molto curate **17**

Perché non mi pare vi sia abbastanza varietà nei piatti e nei menu **32**

Perché credo che la qualità dei cibi sia elevata **12**

Perché non mi pare che l'igiene e la pulizia siano curate **12**

Base: hanno espresso valutazione positiva (n=1.307)

Base: hanno espresso valutazione negativa (n=608)

Motivi di valutazione positiva del servizio di refezione scolastica da parte dei genitori: analisi per break

La refezione scolastica

Q24. Per quali motivi ha espresso un giudizio positivo? (possibili più risposte)

Base: hanno espresso valutazione positiva

	SERVIZIO			QUARTIERE					
	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale – Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Perché mio figlio/a mangia volentieri a scuola	667	602	38*	231	172	240	176	246	242
Perché credo vi sia varietà nei piatti e nei menu	65	60	39	72	68	69	64	61	60
Perché' credo che il Comune di BO sia attento alla alimentazione di bambini e ragazzi	34	36	34	27	33	33	37	37	39
Perché mi pare che l'igiene e la pulizia siano molto curate	30	29	37	25	27	28	37	31	31
Perché credo che la qualità dei cibi sia elevata	17	15	15	17	16	21	14	18	17
	12	11	17	9	8	17	13	10	11

Base: hanno espresso valutazione positiva (n=1.307)

Motivi di valutazione negativa del servizio di refezione scolastica da parte dei genitori: analisi per break

La refezione scolastica

Q25. Per quali motivi ha espresso un giudizio NON positivo? (possibili più risposte)

	SERVIZIO			QUARTIERE					
	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
	118	452	38*	97	101	118	81	102	109
Perché credo che la qualità dei cibi non sia elevata	65	60	55	62	55	62	64	57	65
Perché mio figlio/a non mangia volentieri a scuola	29	51	75	43	42	42	47	61	54
Perché non credo che il Comune di Bologna sia abbastanza attento alla alimentazione di bambini e ragazzi	39	32	20	37	36	34	31	27	29
Perché non mi pare vi sia abbastanza varietà nei piatti e nei menu	51	28	23	43	37	31	27	22	30
Perché non mi pare che l'igiene e la pulizia siano curate	10	12	13	16	9	11	15	11	11

Base: hanno espresso valutazione negativa

Base: hanno espresso valutazione negativa (n=608)

Come si forma la valutazione dei genitori: analisi a totale campione

Q26. In base a cosa e come si è formata la sua opinione in merito al servizio mensa della Scuola.....? (possibili più risposte)

Elementi alla base del giudizio dei genitori		Genitori che esprimono un giudizio POSITIVO sulla refezione a Q23	Genitori che esprimono un giudizio NEGATIVO sulla refezione a Q23
		1.307	608
Mi baso su quanto mi racconta mio figlio/a	83	82	85
Dal confronto con altri genitori	40	29	61
Parlando con gli insegnanti	27	26	31
Per esperienza diretta, ho fatto l'assaggiatore a scuola	12	10	16
Ho letto notizie sui giornali e/o su internet	10	10	12

Base: Totale interviste per scuola (n=1.915)

Come si forma la valutazione dei genitori: analisi per break

Q26. In base a cosa e come si è formata la sua opinione in merito al servizio mensa della Scuola.....? (possibili più risposte)

Base: interviste per scuola

Mi baso su quanto mi racconta mio figlio/a

83

Dal confronto con altri genitori

40

Parlando con gli insegnanti

28

Per esperienza diretta, ho fatto l'assaggiatore a scuola

13

Ho letto notizie sui giornali e/o su internet

1

	SERVIZIO			QUARTIERE					
	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
	785	1054	76	328	273	358	257	348	351
	75	89	85	82	77	80	85	85	88
	37	43	26	40	41	40	36	39	40
	38	21	9	26	34	24	28	27	27
	13	12	7	11	20	11	11	14	9
	9	10	6	7	11	13	8	11	8

Base: Totale interviste per scuola (n=1.915)



APPENDICE: focus sui Centro Pasti

Nota

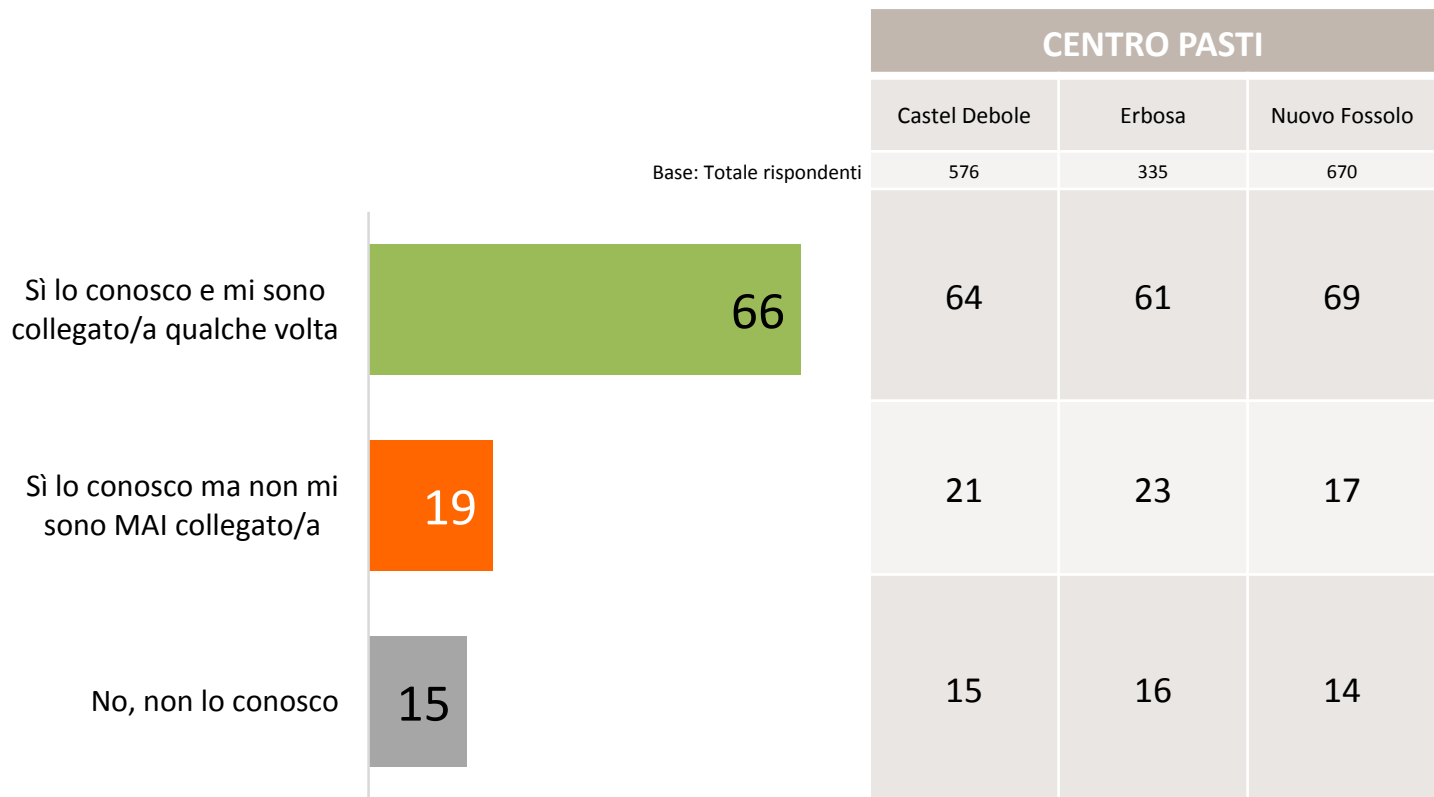
Nelle pagine successive sono riportati i risultati per Centro Pasti.

Al fine di rendere i dati tra i tre Centro Pasti confrontabili tra di loro, sono state eliminate le interviste riferite ad almeno un figlio che frequenta le Scuole Secondarie di Primo grado, in quanto scuole non servite da tutti i Centro Pasti.

Il totale, pertanto, ha una base inferiore rispetto a quella delle slide precedenti.

Conoscenza ed uso del portale: analisi per break

Q6. Passiamo ora al portale web di Ribò, la società che gestisce il servizio di ristorazione delle scuole di Bologna: conosce e le è mai capitato di collegarsi al **portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò (www.riboscuola.it)** sul quale si trovano tutte le principali notizie e informazioni inerenti appunto la refezione scolastica? (Risposta singola)



Base: Totale rispondenti (n=1.554)

Motivi di accesso al portale: analisi per break

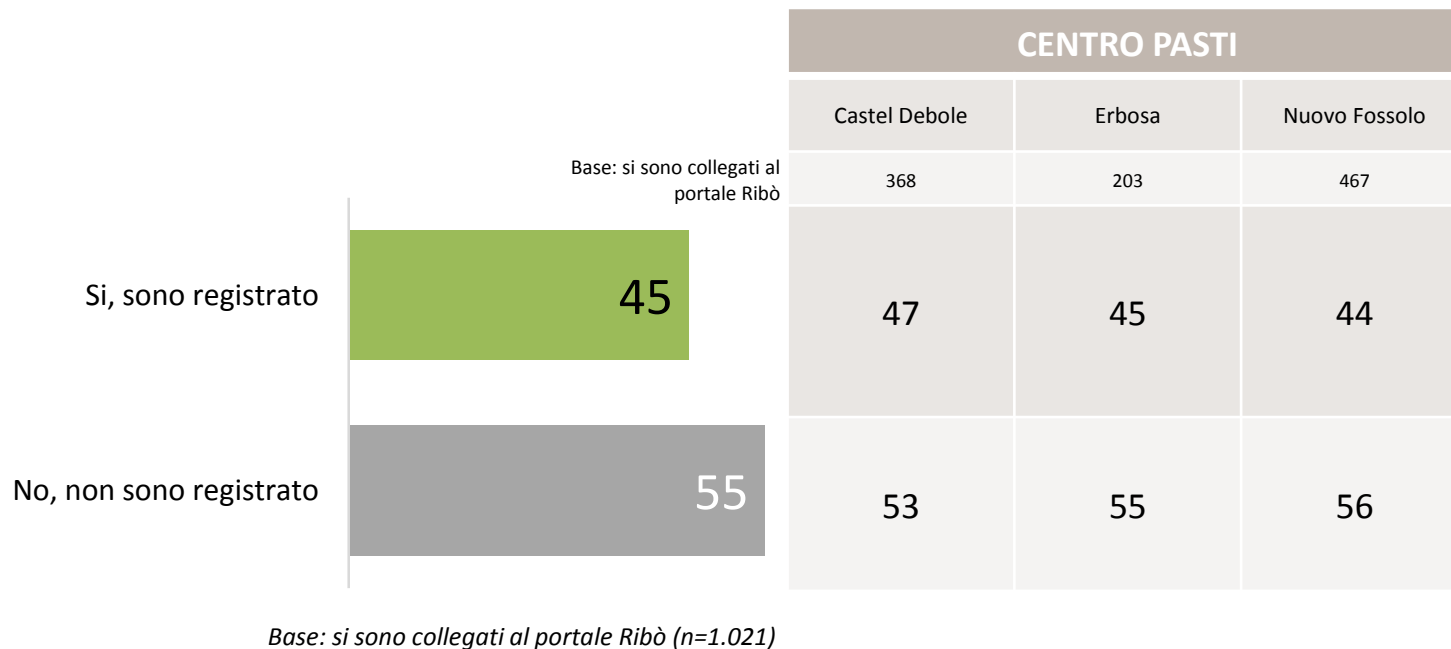
Q7. Per quali motivi si è collegato l'ultima volta al **portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò** (www.riboscuola.it)? Indichi i motivi principali.

		CENTRO PASTI		
		Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: si sono collegati al portale Ribò		368	203	467
Per raccogliere informazioni e consultare i Menu	87	86	85	87
Per avere info su materie prime utilizzate, schede tecniche, ricette	22	22	25	21
Per raccogliere informazioni e consultare le Diete	18	18	18	17
Per consultare la sezione News ed eventi	10	11	11	10
Per fare segnalazioni/ diventare assaggiatore	9	10	12	7
Per essere aggiornati su ultime novità (es. I cuochi raccontano, ecc.)	6	5	6	5
Per conoscere gli indicatori del servizio (es. tasso scarti, ecc.)	3	2	4	3
Altro motivo	4	5	6	3

Base: si sono collegati al portale Ribò (n=1.021)

Registrazione al portale: analisi per break

Q8. Lei è registrato/a al **portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò (www.riboscuola.it)**?



Motivi di non registrazione: analisi per break

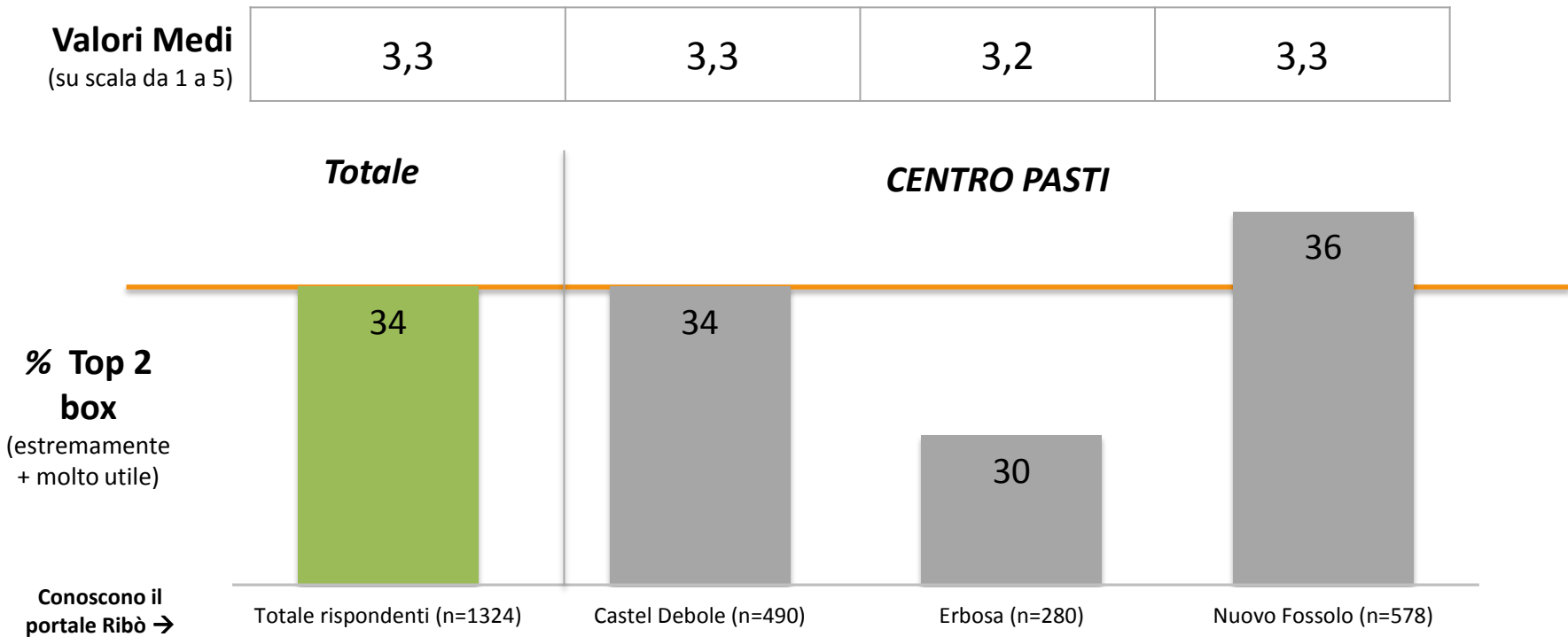
Q9. Per quali motivi non si è registrato/a al portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò (www.riboscuola.it)?
(possibili più risposte)

		CENTRO PASTI		
		Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: non si sono registrati al portale Ribò		196	112	261
Non sapevo che ci si potesse registrare	68	68	64	69
Difficile utilizzare i sistemi di autenticazione Federa e/o Spid	9	9	10	9
Preferisco i contatti diretti	8	9	8	7
Uso poco internet in generale	8	10	8	7
Non è interessante	6	7	7	5
Non è utile	3	2	3	3
E' difficile orientarsi, navigar	2	1	1	2
Non ne ho sentito parlare bene dagli altri genitori	1	1	1	1

Base: non si sono registrati al portale Ribò (n=561)

Grado di utilità: analisi per break

Q10. A Suo parere il portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò (www.riboscuola.it) per i genitori è...



Modalità di comunicazione: analisi per break

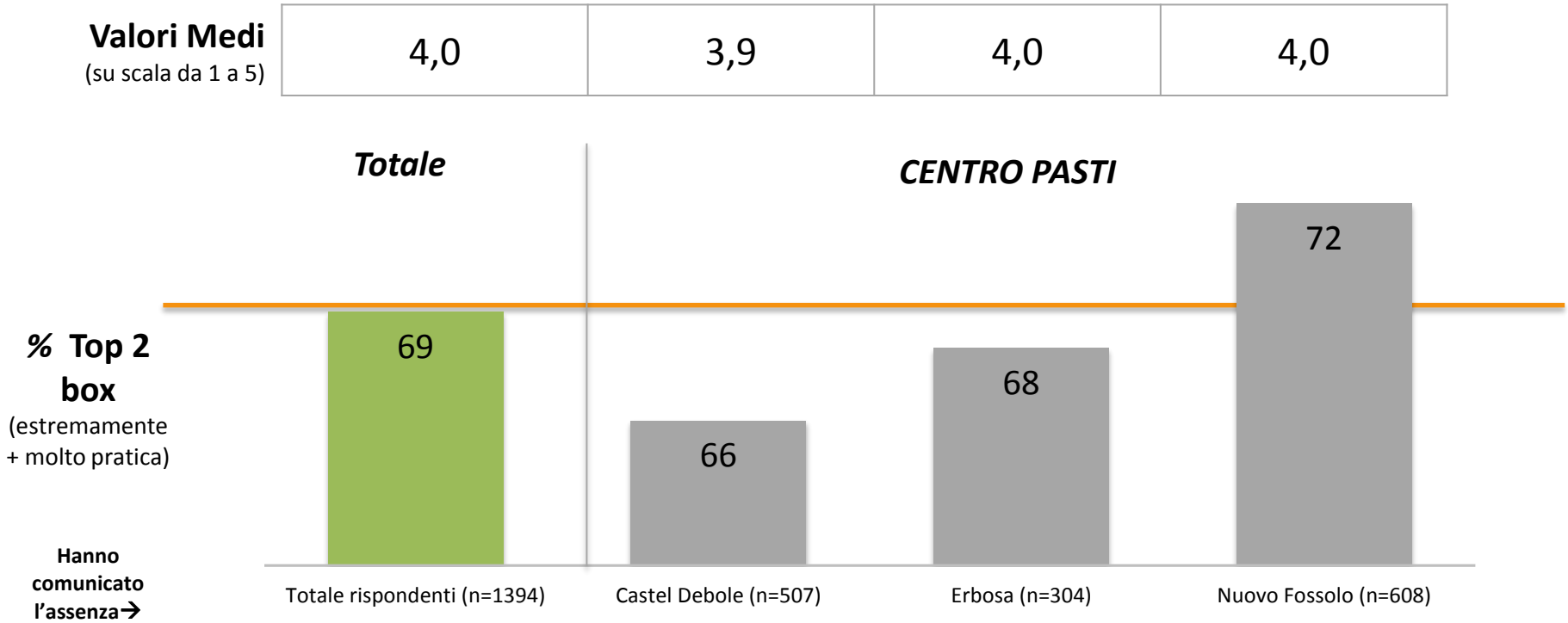
Q11. In caso di assenza da scuola di uno dei suoi figli/e, in che modo ha avvisato che quel giorno suo figlio/a non ci sarebbe stato/a e quindi non avrebbe usufruito del servizio mensa? Indichi **una sola risposta** riferendosi all'**ultima volta** in cui uno dei suoi figli è stato a casa da scuola.

		CENTRO PASTI		
		Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: Totale rispondenti		576	335	670
Ho inviato un SMS al 339 9941124 seguendo un preciso schema	45	40	45	50
Non me ne sono occupato, ci ha pensato il personale della Scuola	26	32	25	20
Ho comunicato l'assenza tramite il portale Scuole On Line	11	10	12	12
Ho chiamato lo 051 2194219 e un risp. autom.mi ha guidato	8	6	9	9
Non ho comunicato l'assenza	6	8	5	6
Non è mai capitato che mio figlio/i facessero assenze	4	4	4	4

Base: Totale rispondenti (n=1.554)

Grado di praticità della modalità di comunicazione delle assenze: analisi per break

Q13. A suo parere la modalità che ha utilizzato per comunicare l'assenza di suo figlio/a è...



Importanza di alcuni alimenti nella dieta: analisi per break

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

Q14. A scuola durante il pasto vengono serviti **diversi tipi di alimenti**. Quanto ritiene importante che questi alimenti vengano proposti nella dieta di suo figlio/a? Esprima il suo parere per ciascuno degli alimenti riportati di seguito

% Top 2 box

(estremamente + molto importante)

	TOT	CENTRO PASTI		
	CAMPIONE	Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: tot rispondenti	1554	576	335	670
Frutta	95	95	96	94
Verdure	93	92	95	93
Pesce	85	84	87	84
Legumi	81	80	82	82
Cibi biologici	68	66	68	72
Pasta	67	66	68	69
Riso	65	63	69	65
Cibi integrali	58	56	58	60
Carne	52	49	53	53
Uova	44	42	46	45
Formaggi	39	37	39	39

Importanza di alcuni alimenti nella dieta: analisi per break

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

Q14. A scuola durante il pasto vengono serviti **diversi tipi di alimenti**. Quanto ritiene importante che questi alimenti vengano proposti nella dieta di suo figlio/a? Esprima il suo parere per ciascuno degli alimenti riportati di seguito

Valori Medi

(Scala da 1 a 5)

	TOT	CENTRO PASTI		
	CAMPIONE	Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: tot rispondenti	1554	576	335	670
Frutta	4,6	4,6	4,7	4,6
Verdure	4,6	4,5	4,6	4,6
Pesce	4,2	4,2	4,3	4,2
Legumi	4,2	4,2	4,2	4,2
Cibi biologici	4,0	3,9	3,9	4,0
Pasta	3,9	3,9	3,9	3,9
Riso	3,8	3,8	3,9	3,8
Cibi integrali	3,7	3,6	3,7	3,7
Carne	3,5	3,5	3,6	3,5
Uova	3,4	3,4	3,4	3,4
Formaggi	3,3	3,3	3,3	3,3

Alimenti/bevande consumati a colazione: analisi per break

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

Q15. Quali sono gli alimenti e le bevande che abitualmente suo figlio/a, consuma **a colazione**? (possibili più risposte)

	TOT	CENTRO PASTI		
	CAMPIONE	Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: Tot interviste per figlio	2067	738	419	910
Biscotti	67	66	65	68
Latte	63	63	60	63
Cereali	33	31	31	35
Brioche/torte fatte in casa	31	30	34	30
Pane	28	28	28	27
Yogurt	25	24	25	26
Merendine confezionate	24	22	28	22
Marmellata	23	22	18	26
Succo di frutta	22	22	28	19
Latte e cacao solubile	20	18	19	22
Nutella	18	16	22	18
Fette biscottate	17	16	15	19
Frutta	14	13	15	15
Te'	10	10	11	9
Pizza/focaccia	6	5	7	5
Orzo	5	4	6	5
Torte confezionate	4	3	4	4
Altro	11	12	13	9

Alimenti/bevande a merenda di metà mattina: analisi per break

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

Q16. Quali sono gli alimenti e le bevande che abitualmente suo figlio/a, consuma **nella merenda di metà mattina?**
(possibili più risposte)

	TOT	CENTRO PASTI		
	CAMPIONE	Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: Tot interviste per figlio	2067	738	419	910
Frutta	45	47	45	43
Biscotti	32	28	35	34
Succo di frutta	29	29	33	27
Pane	24	20	24	28
Merendine confezionate	24	17	27	27
Brioche/torte fatte in casa	17	16	20	17
Yogurt	17	19	17	15
Latte	17	19	17	15
Pizza/focaccia	16	13	18	18
Nutella	6	5	8	7
Cereali	6	6	6	6
Marmellata	6	6	5	6
Fette biscottate	6	7	6	5
Latte e cacao solubile	4	4	3	4
Te'	4	4	5	3
Torte confezionate	2	2	2	3
Orzo	1	1	1	1
Altro	20	19	20	20

Alimenti consumati a casa: analisi per break

Atteggiamenti e abitudini alimentari

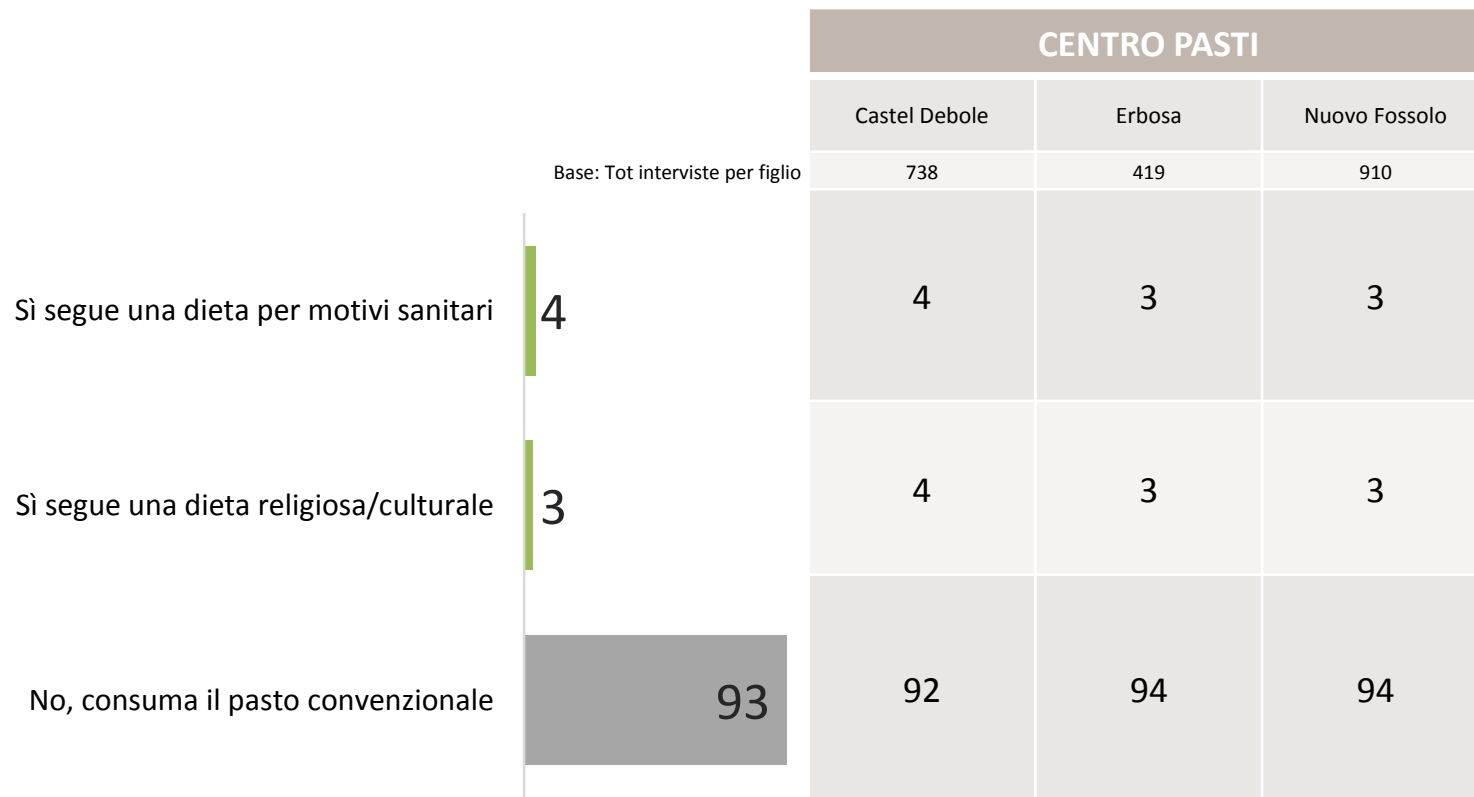
Q17. E quali dei seguenti alimenti **viene consumato abitualmente da suo figlio/a a casa?** (possibili più risposte)

	TOT	CENTRO PASTI		
	CAMPIONE	Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: Tot interviste per figlio	2067	738	419	910
Pasta	96	97	96	97
Frutta	93	92	95	92
Carne	87	86	88	87
Verdure	86	85	87	86
Uova	77	75	78	77
Riso	76	75	76	77
Formaggi	76	77	77	74
Pesce	75	73	75	77
Legumi	68	67	68	69
Cibi biologici	56	53	51	59
Cibi integrali	40	40	35	41

La dieta scolastica dei figli: analisi per break

La refezione scolastica

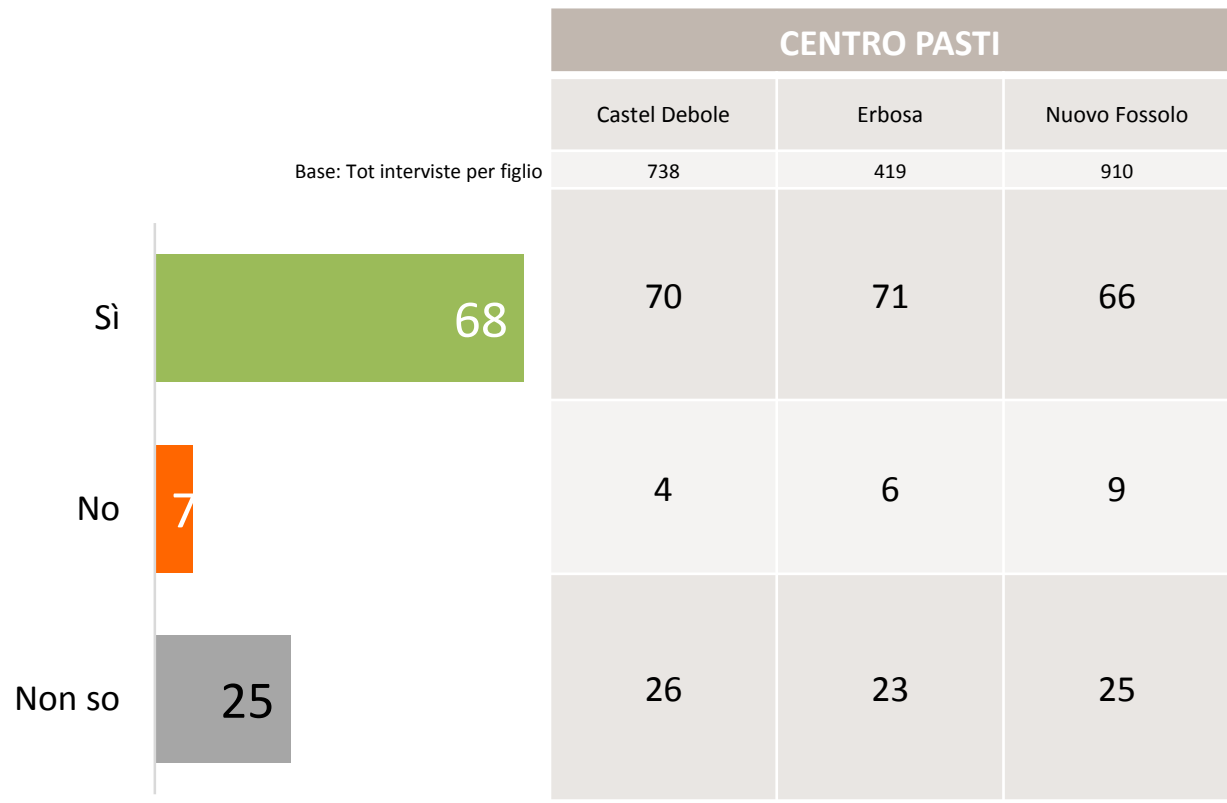
Q18. Il figlio/a che frequenta la SCUOLAsegue una dieta speciale a scuola?



Presenza dell'insegnante al tavolo: analisi per break

La refezione scolastica

Q21. Durante la pausa pranzo, in mensa, l'insegnante abitualmente pranza al tavolo con gli alunni?

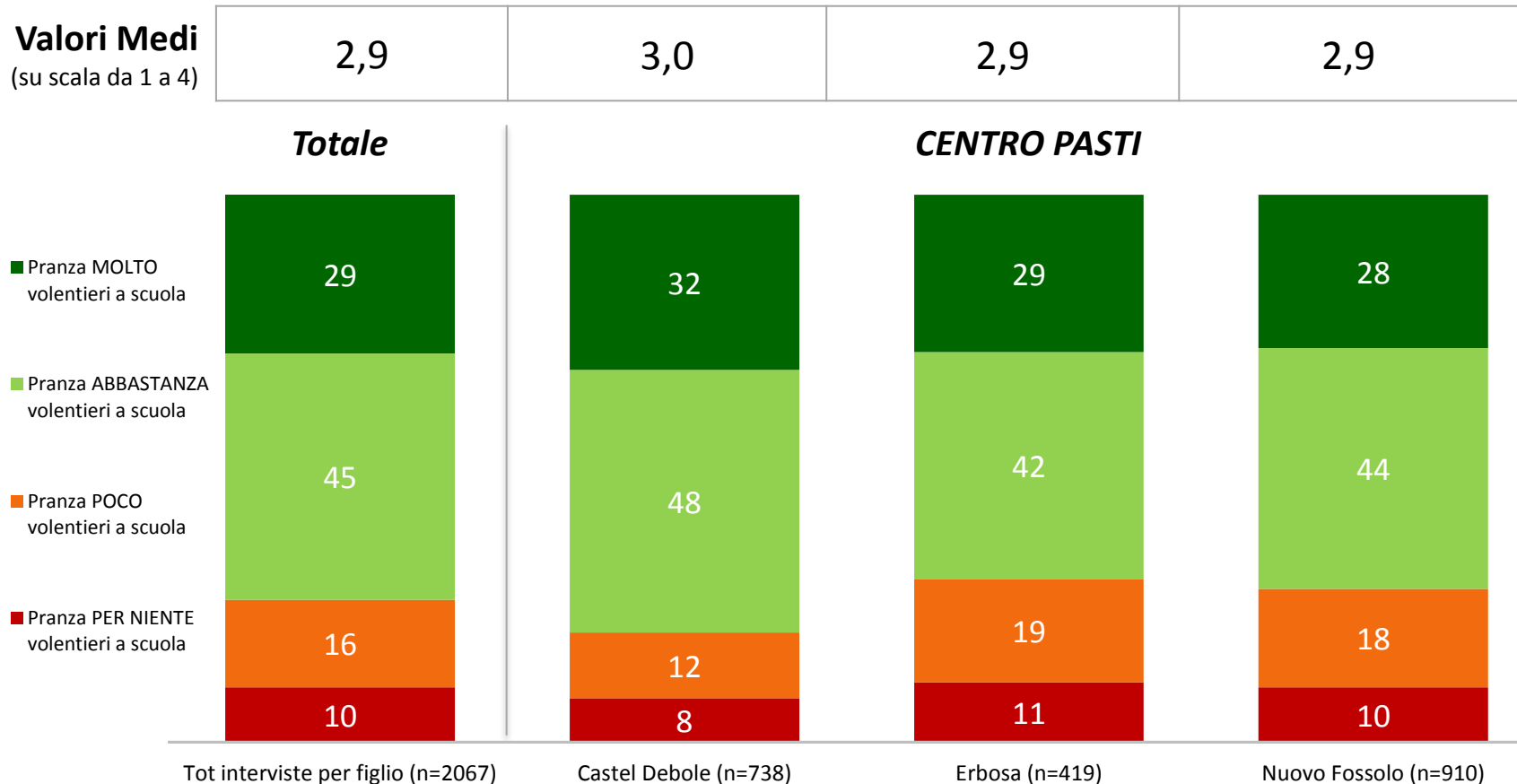


Base: Totale interviste per figlio (n=2.067)

Gradimento della refezione da parte dei figli: analisi per break

La refezione scolastica

Q22. Pensando all'esperienza di suo figlio/a rispetto al servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017-2018 lei direbbe che suo figlio/a...



Valutazione del servizio in dettaglio: analisi per break

La refezione scolastica

Q20. Per ciascuno dei seguenti aspetti esprima il suo **grado di accordo basandosi sui racconti e sull'esperienza di suo figlio/a** presso la Scuola.... e riferendosi all'anno scolastico in corso (2017-2018)

% Top 3 box

(estremamente + molto + abbastanza d'accordo)

	TOT	CENTRO PASTI		
	CAMPIONE	Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: Tot interviste per figlio	2067	738	419	910
Mio figlio/a si trova bene con gli inservienti del refettorio/sezione, sono gentili e disponibili	81	83	79	80
Per mio figlio/a la durata del pranzo va bene	70	68	69	72
Mio figlio/a dice che il refettorio/sezione è pulito	69	71	71	67
Le quantità/porzioni sono giuste per le esigenze di mio figlio/a	68	67	65	71
A mio figlio/a piace molto il refettorio/sezione perché è allegro	67	70	63	66
I menù sono vari, cambiano spesso	64	60	61	70
A mio figlio/a piace il gusto del cibo consumato a scuola	55	59	54	52
Mio figlio/a dice che il cibo è servito alla temperatura giusta	52	54	50	52
Mio figlio/a si lamenta del fatto che in refettorio/sezione c'è troppo rumore	46	41	45	50

Valutazione del servizio in dettaglio: analisi per break

La refezione scolastica

Q20. Per ciascuno dei seguenti aspetti esprima il suo **grado di accordo basandosi sui racconti e sull'esperienza di suo figlio/a** presso la Scuola.... e riferendosi all'anno scolastico in corso (2017-2018)

Valori Medi

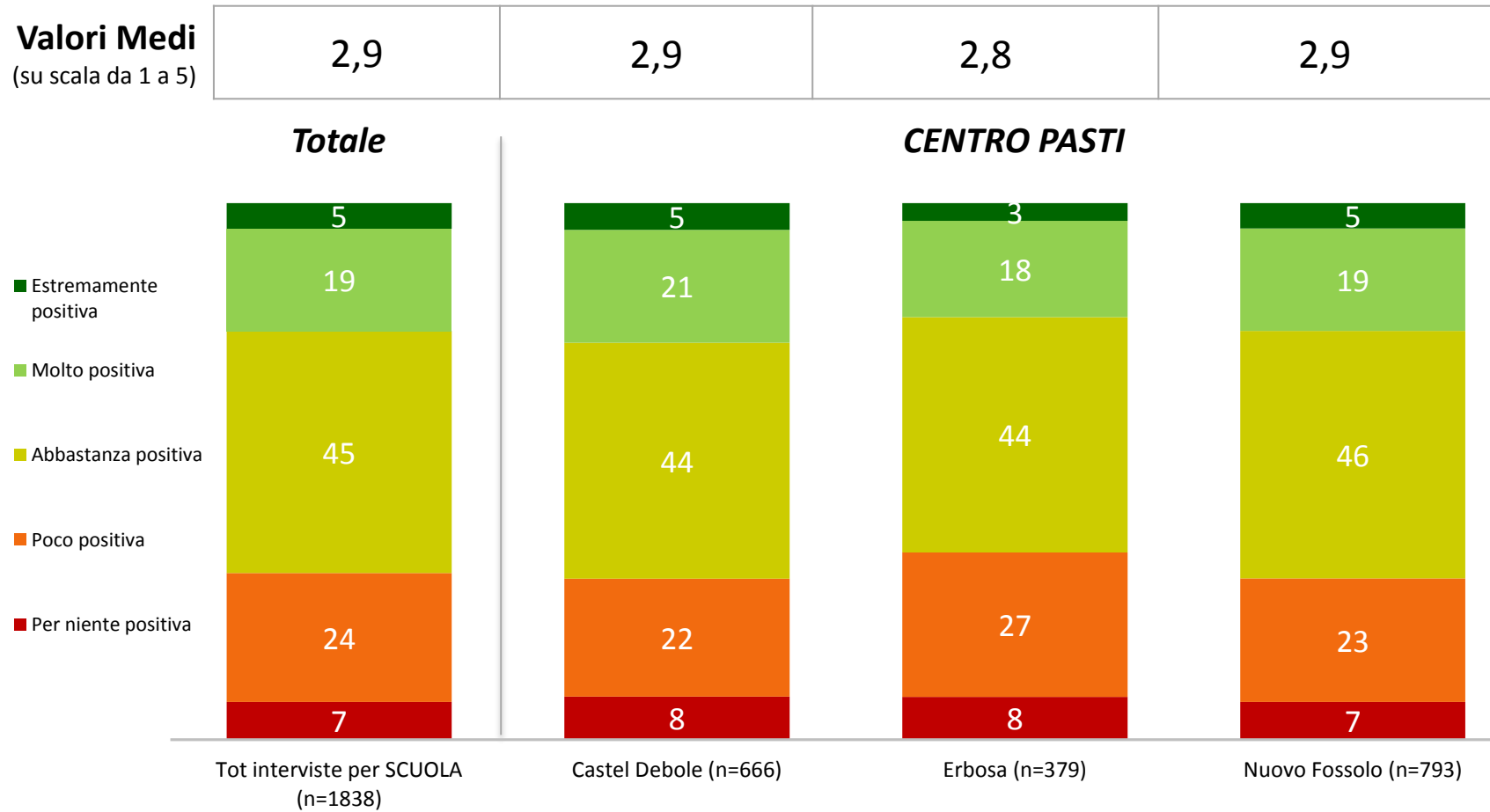
(Scala da 1 a 5)

	TOT	CENTRO PASTI		
	CAMPIONE	Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: Tot interviste per figlio	2067	738	419	910
Mio figlio/a si trova bene con gli inservienti del refettorio/sezione, sono gentili e disponibili	3,7	3,7	3,7	3,6
Per mio figlio/a la durata del pranzo va bene	3,3	3,2	3,3	3,3
Mio figlio/a dice che il refettorio/sezione è pulito	3,4	3,5	3,5	3,3
Le quantità/porzioni sono giuste per le esigenze di mio figlio/a	3,1	3,0	3,0	3,2
A mio figlio/a piace molto il refettorio/sezione perché è allegro	3,2	3,3	3,1	3,2
I menù sono vari, cambiano spesso	2,9	2,8	2,9	3,0
A mio figlio/a piace il gusto del cibo consumato a scuola	2,7	2,8	2,6	2,6
Mio figlio/a dice che il cibo è servito alla temperatura giusta	2,9	3,0	2,7	2,9
Mio figlio/a si lamenta del fatto che in refettorio/sezione c'è troppo rumore	2,9	2,6	3,0	3,0

Valutazione della refezione da parte dei genitori: analisi per break

La refezione scolastica

Q23. Per l'idea che lei si è fatta, come valuterebbe il servizio di refezione scolastica della **Scuola**.....



Motivi di valutazione positiva del servizio di refezione scolastica da parte dei genitori: analisi per break

La refezione scolastica

Q24. Per quali motivi ha espresso un giudizio positivo? (possibili più risposte)

		CENTRO PASTI		
		Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
		466	245	559
Perché mio figlio/a mangia volentieri a scuola	66	73	65	62
Perché credo vi sia varietà nei piatti e nei menu	34	30	37	36
Perché' credo che il Comune di BO sia attento alla alimentazione di bambini e ragazzi	30	26	30	33
Perché mi pare che l'igiene e la pulizia siano molto curate	17	20	14	17
Perché credo che la qualità dei cibi sia elevata	11	13	9	11

Base: hanno espresso valutazione positiva

Base: hanno espresso valutazione positiva (n=1.270)

Motivi di valutazione negativa del servizio di refezione scolastica da parte dei genitori: analisi per break

Q25. Per quali motivi ha espresso un giudizio NON positivo? (possibili più risposte)

	Base: hanno espresso valutazione negativa	CENTRO PASTI		
		Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Perché credo che la qualità dei cibi non sia elevata	61	65	55	62
Perché mio figlio/a non mangia volentieri a scuola	46	40	43	54
Perché non credo che il Comune di Bologna sia abbastanza attento alla alimentazione di bambini e ragazzi	33	36	39	27
Perché non mi pare vi sia abbastanza varietà nei piatti e nei menu	32	40	31	27
Perché non mi pare che l'igiene e la pulizia siano curate	12	13	10	12

Base: hanno espresso valutazione negativa (n=568)

Come si forma la valutazione dei genitori: analisi per break

Q26. In base a cosa e come si è formata la sua opinione in merito al servizio mensa della Scuola.....? (possibili più risposte)

	Base: interviste per scuola	CENTRO PASTI		
		Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Mi baso su quanto mi racconta mio figlio/a	83	80	79	87
Dal confronto con altri genitori	40	41	40	40
Parlando con gli insegnanti	28	27	33	27
Per esperienza diretta, ho fatto l'assaggiatore a scuola	12	12	17	11
Ho letto notizie sui giornali e/o su internet	10	10	12	9

Base: Totale interviste per scuola (n=1.838)



Considerazioni conclusive

Considerazioni conclusive

Lo scenario di riferimento è costituito da alunni che in larghissima parte consumano il **pasto convenzionale** (93%), da un lasso di tempo di **oltre 2 anni**, affiancati durante il pasto, nei due gradi inferiori di scuola , **dagli insegnanti** (66%).

Provengono da contesti familiari in cui si **dà molta importanza ad una alimentazione sana**: il 95% cita la **frutta** come alimento imprescindibile nella dieta dei bambini e dei ragazzi, seguita dal 93% delle **verdure**, dall'84% del **pesce** e dall'81% dei **legumi**.

Nel quotidiano, tuttavia, **non sempre i consumi rispecchiano integralmente le intenzioni** e così, mentre la frutta e la verdura si confermano tra gli alimenti più consumati (rispettivamente 92% e 86%), al primo posto vi è la **pasta** (95%), seguita dalla **carne** (87%), le **uova** (77%) e i **formaggi** (76%).

Un dato significativo, che riflette l'efficacia dell'iniziativa, è rappresentato dal gap nei consumi di frutta durante la merenda di metà mattina tra gli alunni delle scuole in cui è attivo il **Progetto Frutta** (70%) e tutte le scuole analizzate (44%).

Si tratta, quindi, di genitori coinvolti, sensibili al tema dell'alimentazione dei figli, che affrontano in maniera consapevole e attenta.

Considerazioni conclusive

In questo quadro l'indagine evidenzia, complessivamente, una **buona valutazione del servizio di refezione scolastica** erogato da Ribò.

Gli **alunni, sulla base di quanto riferito dai genitori, sono soddisfatti dei pasti consumati**: il 73% pranza volentieri a scuola e, tra costoro, il 29% esprime un giudizio molto positivo e il 44% un giudizio abbastanza positivo .

Anche i **genitori esprimono un buon livello di soddisfazione**, con una quota pari al 68% di pareri favorevoli: il 5% è estremamente positivo, il 19% è molto positivo e il 44% è abbastanza positivo.

Basano la propria valutazione soprattutto sul fatto che i figli **mangiano volentieri a scuola**, anche se nella formazione dell'opinione dei genitori non va trascurato il confronto con il **gruppo di appartenenza (gli altri genitori) e con gli insegnanti**.

Presso gli alunni e i **genitori dei bambini che frequentano le Scuole dell'infanzia** gli indicatori di **overall satisfaction** risultano **ulteriormente accentuati**: rispettivamente il 90% e l'85% di questo target si concentra nella fascia alta della scala di valutazione.

Considerazioni conclusive

Gli elementi che contribuiscono alla buona performance del servizio presso i suoi fruitori sono l'**ottima relazione con gli inservienti** in mensa (80%), la **giusta durata del pranzo** (70%), l'adeguatezza della **quantità delle porzioni** (68%), le buone **condizioni della sala del refettorio** (69% pulito, 66% allegro e gradevole) e la **varietà dei menù** (63%).

La **gustosità del cibo e la temperatura delle pietanze**, pur non essendo aspetti critici, potrebbero essere ottimizzati, poiché registrano soglie di gradimento appena sopra il 50%.

Infine, anche gli strumenti messi da Ribò a disposizione dei genitori registrano buone performance.

Il **portale web** è molto conosciuto (85%), l'uso è abbastanza diffuso (65%), soprattutto per raccogliere informazioni sui menù (87% di chi si collega) ed è ritenuto uno strumento utile (85%) da parte di chi lo conosce, anche se sarebbe da incrementare la registrazione, che ora non supera il 30% del campione.

Le **modalità di comunicazione delle assenze** sono ritenute funzionali (94% esprime giudizio positivo), la più gradita è l'invio dell'SMS per le scuole primaria e secondaria e la delega al personale della scuola per le scuole dell'infanzia.

swg.it

info@swg.it | pec: info@pec.swg.it

Trieste, Via S. Francesco 24 - 34133

Tel. +39 040 362525 – Fax +39 040 635050

Milano, Via G. Bugatti 7/A - 20144

Tel. +39 02 43911320 – Fax +39 040 635050

Roma, Via Sallustiana 26 - 00187

Tel. +39 06 42112 – Fax +39 06 86206754



SWG

SWG S.p.A. ha scelto di certificarsi nel 1999. È stata tra le prime società del settore a farlo, cogliendo quella che sarebbe stata la linea adottata dall'associazione internazionale della categoria. La certificazione UNI EN ISO 9001:2015 ricomprende tutta l'attività di ricerca, anche quella più recente legata al mondo Internet.

La società è membro di due organizzazioni di categoria: ESOMAR e ASSIRM.

ESOMAR è l'associazione internazionale della ricerca di mercato e di opinione; svolge un'intensa attività formativa, normativa,

regolamentare e rappresentativa della categoria con le istanze pubbliche e private (Unione europea, Stati, associazioni imprenditoriali).

ASSIRM è l'omologa associazione italiana; svolge un'intensa attività legata ai problemi e alle necessità delle società di ricerca, con particolare attenzione al tema della qualità.

È interlocutore della Pubblica Amministrazione e del mondo delle imprese private per i diversi aspetti dell'espletamento del lavoro di ricerca.



SWG, sottoscrivendo un aumento di capitale ad essa riservato, nel 2015 è entrata con una quota del 22% nel capitale sociale di **VOICES from the Blogs S.r.l.**, Spin-Off dell'Università degli Studi di Milano. È nato così in Italia il primo gruppo integrato di data science che fonde l'esperienza trentennale dell'istituto demoscopico triestino, specializzato nella raccolta e analisi dei dati di mercato, sociali e politici, con quella del gruppo di ricerca accademico milanese, leader in Italia nell'analisi dell'opinione della Rete e più in generale di Big Data analytics.