



SWG

RIBÓ
SCUOLA

Marzo 2019

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

Job 35072

Indice

01. Obiettivi, metodologia e campione	3
02. Atteggiamenti e abitudini alimentari	7
03. Fruizione del servizio di refezione scolastica	23
04. Valutazione del servizio di refezione scolastica	29
05. Ribò: il portale web dedicato alla refezione scolastica	43
06. La comunicazione delle assenze	52
07. Considerazioni conclusive	57
APPENDICE: focus sui Centro Pasti	61



01

OBIETTIVI, METODOLOGIA E CAMPIONE

Obiettivi

SWG, aggiudicataria della ricerca triennale di Customer Satisfaction presso gli utenti del servizio di ristorazione scolastica per le scuole del Comune di Bologna, ha condotto per conto di **Ribò Scuola** nel 2017 la **1^ wave** di indagine, come previsto dall'articolo B.27 del capitolato di gara.

In questo documento vengono presentati i risultati della **2^ wave** che, come per il 2017, hanno avuto come focus 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.;
- ✓ gli **atteggiamenti e le 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;
- ✓ la **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);
- ✓ il **giudizio dei genitori sul servizio di refezione** scolastica e motivi in base ai quali viene formulato.

Metodologia

Come nel 2017-2018, per il raggiungimento degli 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 16.800 link univoci**, corrispondenti al numero stimato di genitori di circa 20.000 alunni iscritti per l'anno scolastico in corso (2018-2019) 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 1.682 genitori**, con un tasso di redemption pari al **10,01** sul totale di 16.800 link. Di questi 1.682 genitori, il 24% ha risposto alla precedente indagine, il 58% non ha preso parte all'indagine precedente, mentre un restante 18% non ricorda di aver preso parte all'indagine precedente.

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 **31 gennaio 2019 e il 3 marzo 2019**.

Campione

I genitori intervistati

<i>Base</i>	<i>1.682</i>
GENERE	
Uomo	18
Donna	82
ETÀ	
< 35 anni	12
35-39 anni	22
40-44 anni	36
> 45 anni	30
TITOLO DI STUDIO	
Scuola media inferiore	3
Suola media superiore	27
Laurea	66
Altro	4
NAZIONALITÀ	
Italiana	91
Non italiana	4
Coppia mista	5

Le interviste per numero totale di figli

<i>Base</i>	<i>2.211</i>
SERVIZIO	
Scuola dell'infanzia	36
Scuola primaria	59
Scuola secondaria di primo grado	5
QUARTIERE	
Borgo Panigale - Reno	18
Navile	15
Porto - Saragozza	18
San Donato - San Vitale	12
Santo Stefano	16
Savena	21
CENTRO PASTI	
Castel Debole	37
Erbosa	22
Nuovo Fossolo	41
NUMERO FIGLI	
1 figlio	76,1
2 figli	22,1
3 figli	1,6
4 figli	0,2
5 figli	0,1
6 figli	0,1



02

ATTEGGIAMENTI E ABITUDINI ALIMENTARI

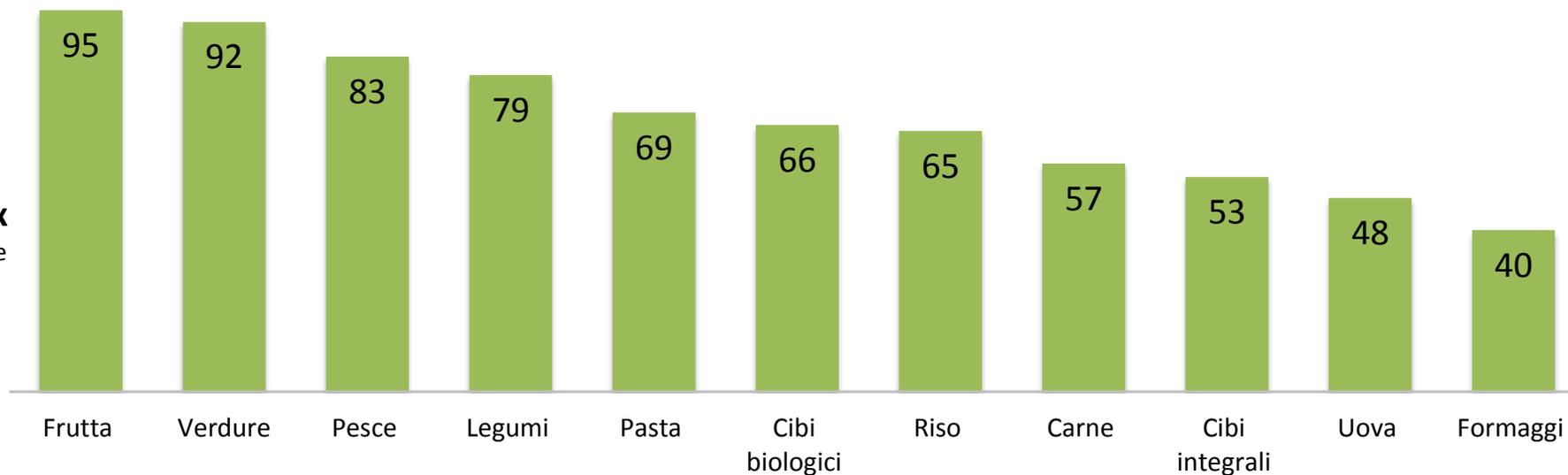
Importanza di alcuni alimenti nella dieta: analisi a totale campione

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
(su scala da 1 a 5)

4,6	4,5	4,2	4,1	3,9	3,9	3,8	3,6	3,6	3,5	3,3
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Top 2 box
(estremamente
+ molto
importante)



Base: Totale rispondenti (n=1.682)

Importanza di alcuni alimenti nella dieta: analisi a totale campione

2017-2018 vs 2018-2019

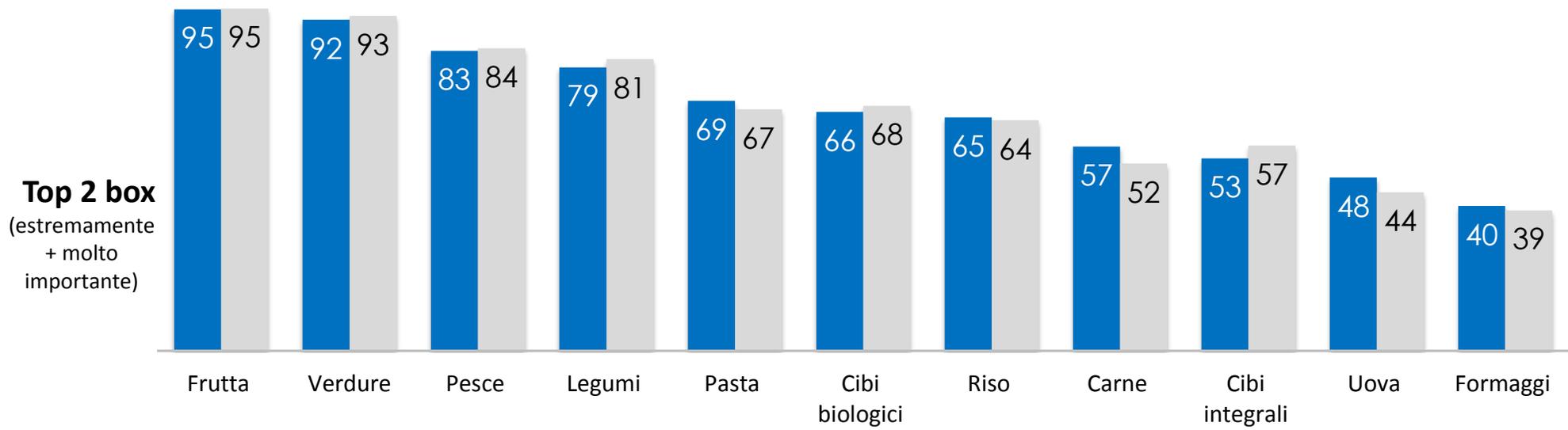
Q14. A scuola durante il pasto vengono serviti **diversi tipi di alimenti**. Quanto ritiene importante che questi alimenti vengano proposti nella dieta di suo figlio/a? Esprima il suo parere per ciascuno degli alimenti riportati di seguito

Rilevazione 2018-2019

Valori Medi (su scala da 1 a 5)	4,6	4,5	4,2	4,1	3,9	3,9	3,8	3,6	3,6	3,5
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Rilevazione 2017-2018

Valori Medi (su scala da 1 a 5)	4,6	4,6	4,2	4,2	3,9	3,9	3,8	3,6	3,5	3,4
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Top 2 box
(estremamente + molto importante)

Valori espressi in %

■ Rilevazione 2018-2019
Base: Totale rispondenti (n=1.682)

■ Rilevazione 2017-2018
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	1682	745	1101	100	297	254	311	218	282	347
Frutta	95	97	94	93	94	97	95	95	95	93
Verdure	92	95	91	90	90	95	95	92	94	87
Pesce	83	89	81	70	86	83	84	85	85	77
Legumi	79	86	75	68	79	82	83	81	79	72
Pasta	69	72	69	63	70	71	65	75	67	70
Cibi biologici	66	70	64	63	63	69	71	71	64	63
Riso	65	68	64	60	64	67	69	68	65	60
Carne	57	59	56	46	60	58	51	59	53	60
Cibi integrali	53	57	51	51	51	56	59	57	49	51
Uova	48	51	46	43	43	48	46	55	48	50
Formaggi	40	45	37	36	40	43	36	44	37	42

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

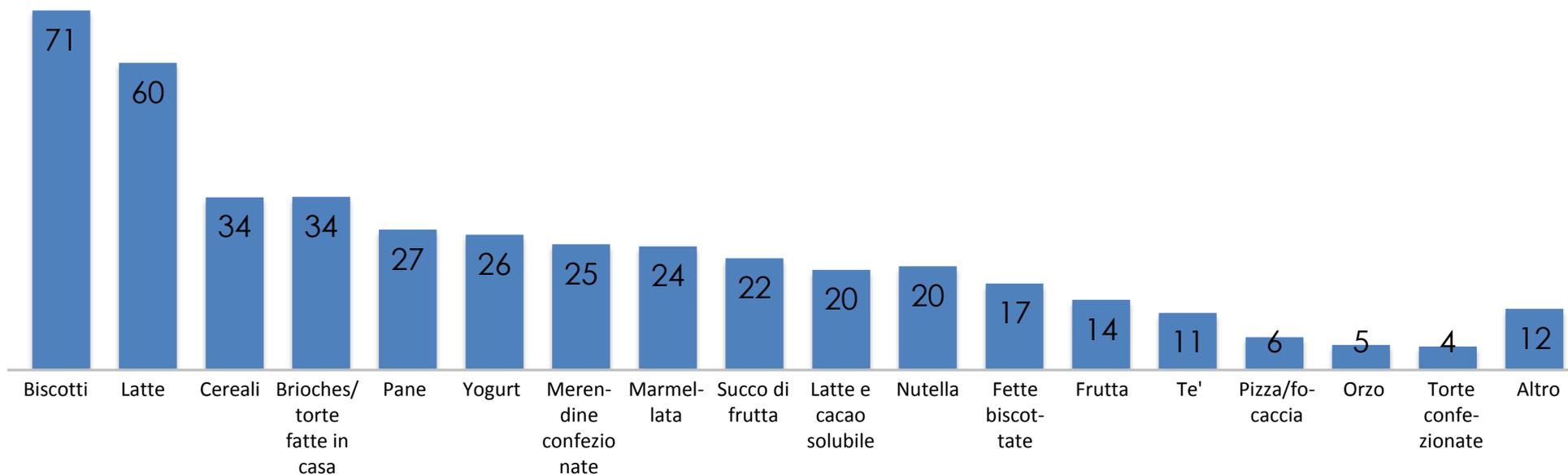
(Scala da 1 a 5)

	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	1682	745	1101	100	297	254	311	218	282	347
Frutta	4,6	4,7	4,6	4,5	4,6	4,6	4,7	4,6	4,6	4,5
Verdure	4,5	4,6	4,5	4,4	4,5	4,6	4,6	4,5	4,6	4,4
Pesce	4,2	4,4	4,1	4,0	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,1
Legumi	4,1	4,3	4,0	3,9	4,0	4,2	4,2	4,2	4,2	4,0
Pasta	3,9	4,0	3,9	3,8	3,9	4,0	3,8	3,9	3,9	3,9
Cibi biologici	3,9	4,0	3,8	3,8	3,8	4,0	4,1	4,0	3,9	3,8
Riso	3,8	3,9	3,8	3,7	3,7	3,8	3,9	3,9	3,8	3,7
Carne	3,6	3,7	3,6	3,4	3,7	3,6	3,5	3,7	3,5	3,7
Cibi integrali	3,6	3,7	3,5	3,5	3,4	3,6	3,6	3,7	3,5	3,5
Uova	3,5	3,6	3,4	3,4	3,4	3,5	3,5	3,6	3,4	3,5
Formaggi	3,3	3,4	3,3	3,2	3,3	3,4	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)

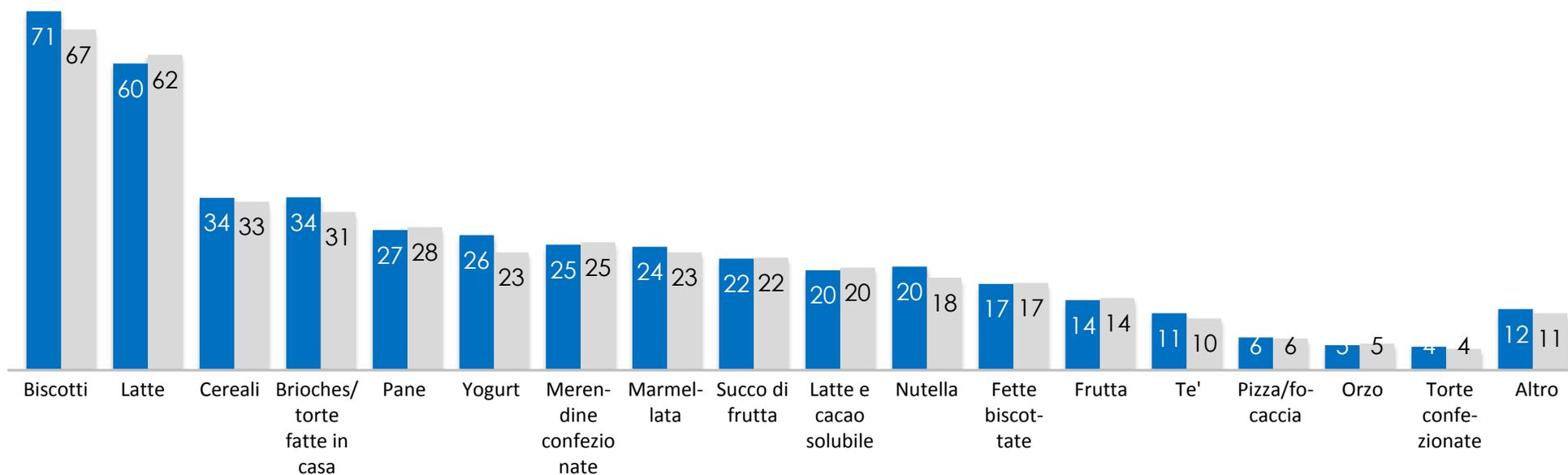


Base: Totale interviste per figlio (n=2.211)

Alimenti/bevande consumati a colazione: analisi a totale campione

2017-2018 vs
2018-2019

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



■ Rilevazione 2018-2019
Base: Totale interviste per figlio (n=2.211)
■ Rilevazione 2017-2018
Base: Totale interviste per figlio (n=2.148)



Valori espressi in %

Tutti i diritti riservati

Alimenti/bevande consumati a colazione: analisi per break

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

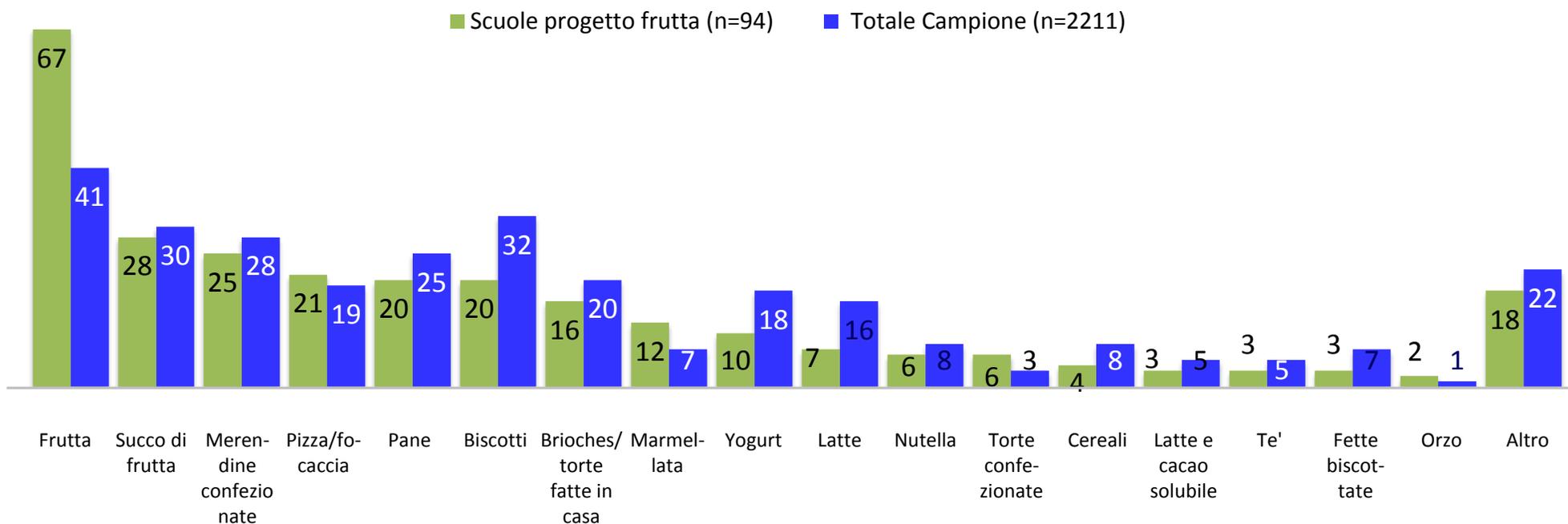
Q15. Quali sono gli alimenti e le bevande che abitualmente suo figlio/a, consuma **a colazione**? (possibili più risposte)

	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	2.211	799	1.303	109	397	321	392	274	355	472
Biscotti	71	73	69	73	69	72	65	69	73	75
Latte	60	64	58	64	62	60	54	60	64	61
Cereali	34	29	37	33	33	33	36	31	40	30
Brioche/torte fatte in casa	34	33	35	29	32	32	32	34	36	37
Pane	27	26	28	32	26	26	29	31	30	24
Yogurt	25	26	24	21	23	25	24	25	29	22
Merendine confezionate	26	27	27	20	27	34	21	25	22	29
Marmellata	24	24	24	30	22	23	24	23	30	23
Succo di frutta	22	24	21	22	25	24	18	22	20	22
Latte e cacao solubile	20	15	22	23	18	20	21	20	16	21
Nutella	20	17	22	21	20	20	14	28	20	21
Fette biscottate	17	16	17	23	18	14	14	18	17	20
Frutta	14	14	14	10	12	16	15	14	15	11
Te'	11	8	13	19	13	12	11	8	12	11
Pizza/focaccia	6	7	6	9	5	9	3	7	6	7
Orzo	5	5	5	3	5	6	5	4	5	3
Torte confezionate	4	4	4	6	5	6	3	5	3	5
Altro	12	11	13	10	14	11	13	12	12	10

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)

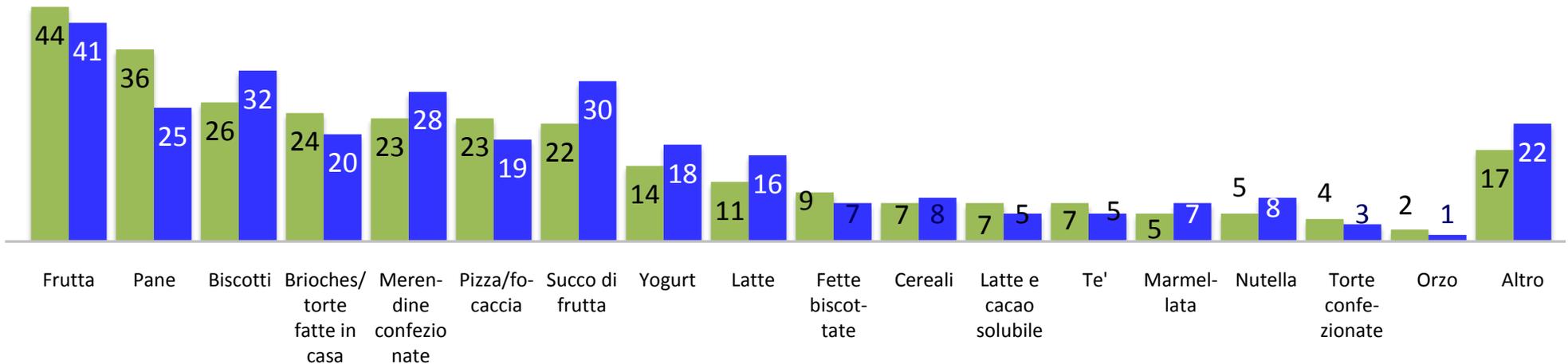


Base: Totale interviste per figlio

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

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

■ Scuole progetto verdura (n=135) ■ Totale Campione (n=2211)



Base: Totale interviste per figlio

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

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

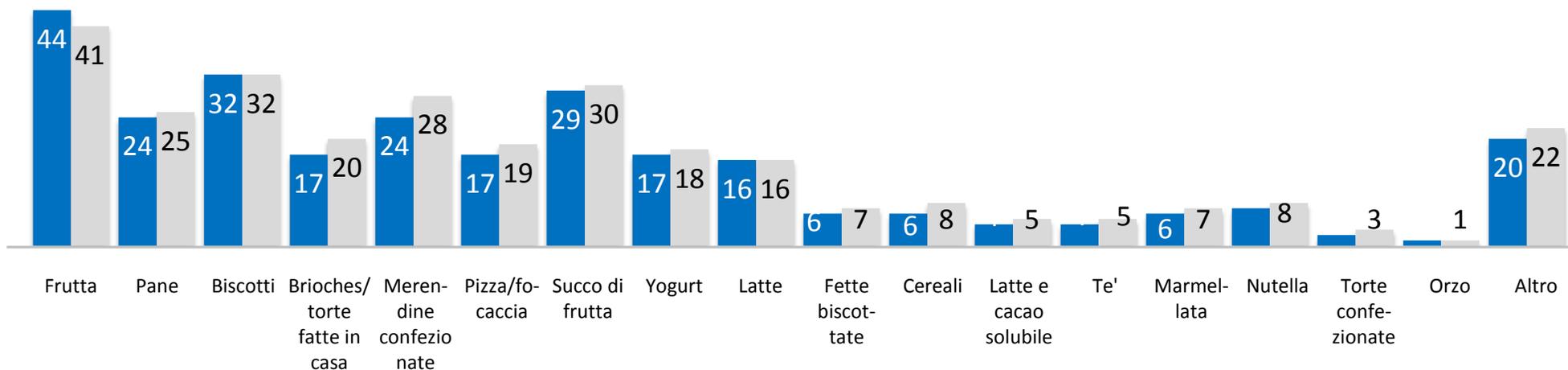
Q16. Quali sono gli alimenti e le bevande che abitualmente suo figlio/a, consuma **nella merenda di metà mattina?**
(possibili più risposte)

	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	2.211	799	1.303	109	397	321	392	274	355	472
Frutta	41	46	39	20	40	50	47	37	38	35
Biscotti	32	34	31	28	31	31	24	39	30	36
Succo di frutta	30	33	30	23	34	36	24	34	23	32
Pane	25	21	27	30	24	20	27	23	31	26
Merendine confezionate	28	14	35	49	26	29	14	34	26	39
Brioche/torte fatte in casa	20	15	23	20	20	22	16	21	20	23
Yogurt	18	24	16	9	19	28	19	15	14	16
Pizza/focaccia	19	17	20	24	17	21	16	19	19	22
Latte	16	23	12	6	18	19	15	18	17	12
Nutella	8	7	8	10	8	11	4	10	7	8
Cereali	8	7	8	7	9	10	5	6	9	7
Fette biscottate	7	8	6	4	9	5	7	8	8	6
Marmellata	7	7	7	5	8	8	5	6	9	6
Latte e cacao solubile	5	4	5	5	5	6	4	6	4	4
Te'	5	5	4	6	5	6	5	5	3	4
Torte confezionate	3	3	3	6	2	5	1	5	3	3
Orzo	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0
Altro	22	16	25	38	22	21	18	24	24	25

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

2017-2018 vs
2018-2019

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



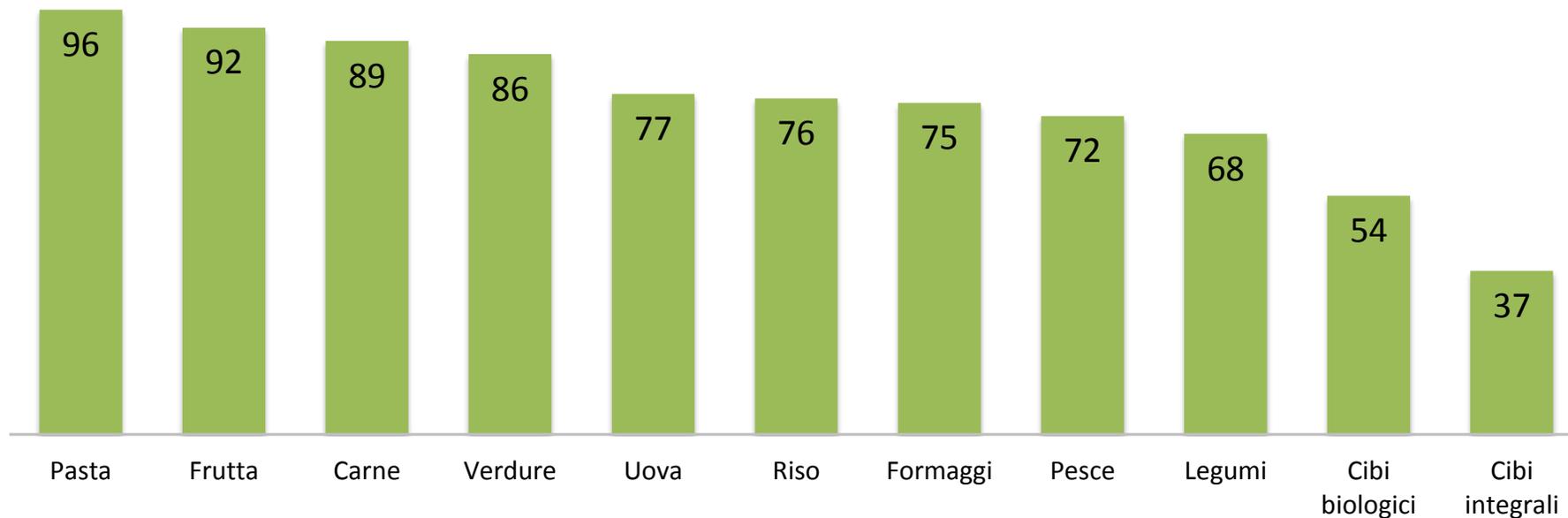
■ Rilevazione 2018-2019
Base: Totale interviste per figlio (n=2.211)

■ Rilevazione 2017-2018
Base: Totale interviste per figlio (n=2.148)

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)

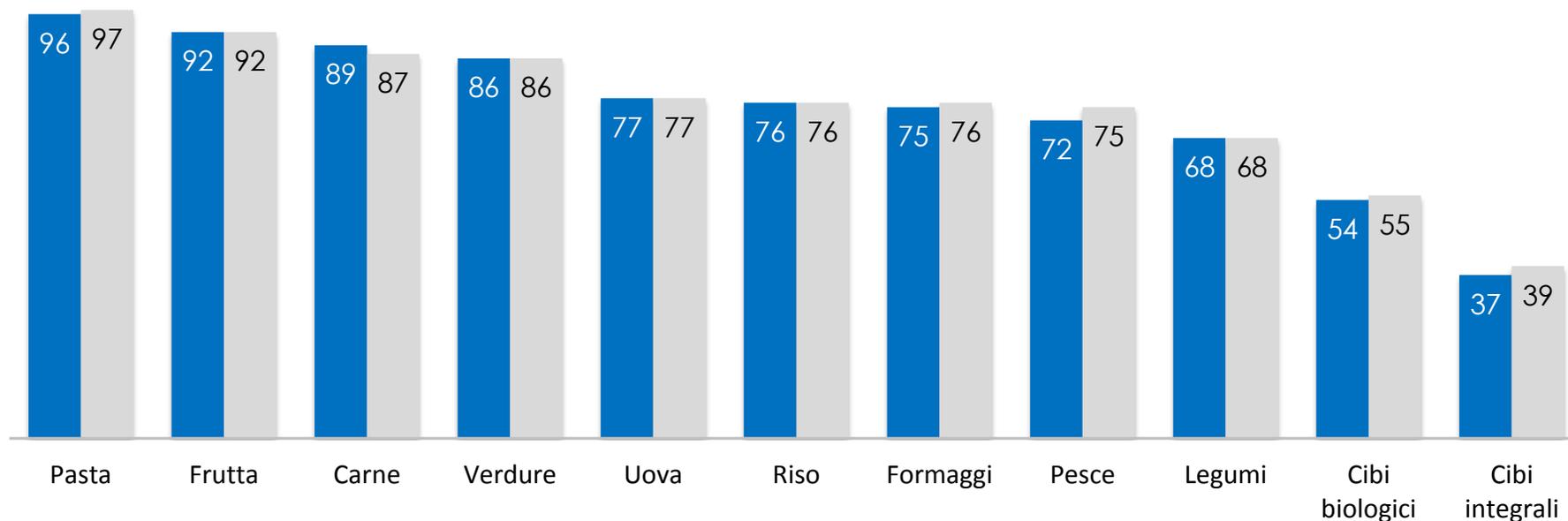


Base: Totale interviste per figlio
(n=2.211)

Alimenti consumati a casa: analisi a totale campione

2017-2018 vs
2018-2019

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



■ Rilevazione 2018-2019
Base: Totale interviste per figlio (n=2.211)
■ Rilevazione 2017-2018
Base: Totale interviste per figlio (n=2.148)

Alimenti consumati a casa: analisi per break

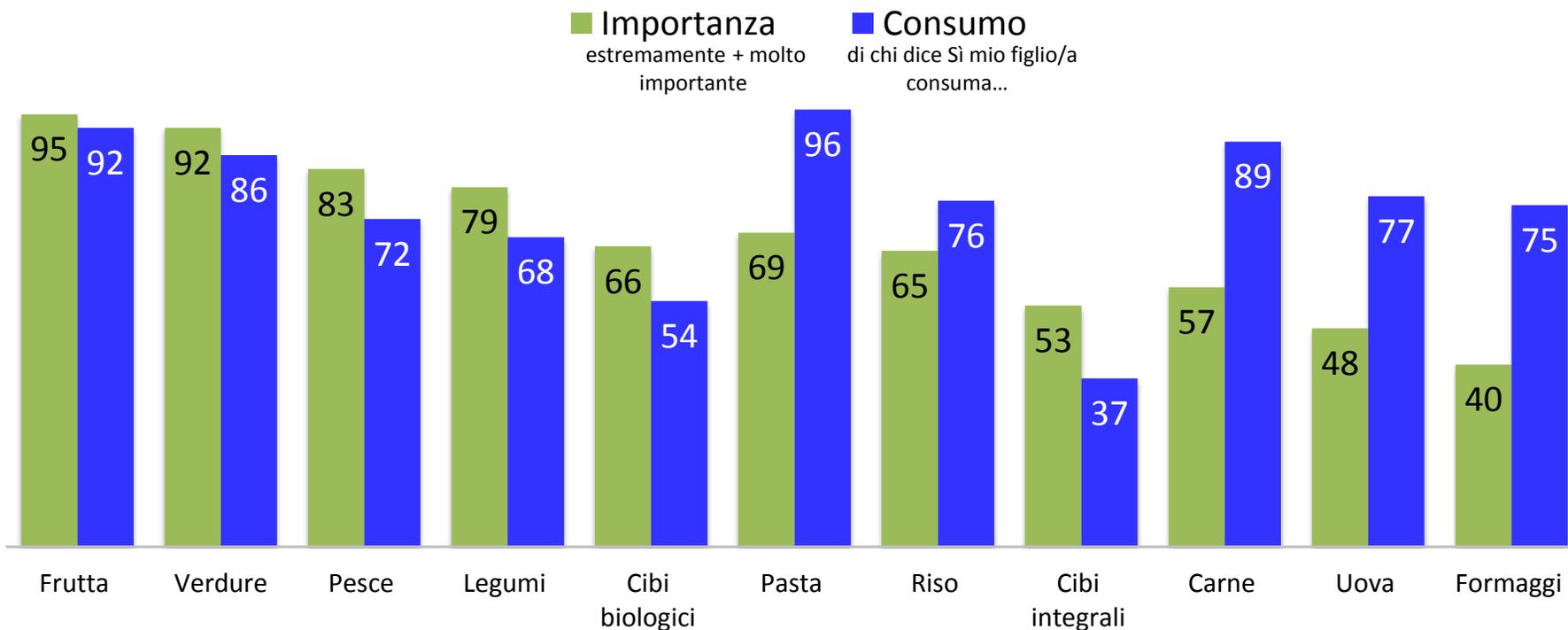
Atteggiamenti e abitudini alimentari

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	2.211	799	1.303	109	397	321	392	274	355	472
Pasta	96	97	96	97	98	94	95	97	98	96
Frutta	92	93	91	96	90	90	93	89	94	94
Carne	89	89	89	88	90	87	87	89	89	91
Verdure	86	86	86	86	85	84	88	84	88	86
Uova	77	74	79	77	75	74	78	80	80	76
Riso	76	76	76	73	76	71	80	81	78	73
Formaggi	75	78	74	73	77	75	72	75	74	77
Pesce	72	75	71	70	72	66	74	73	73	73
Legumi	68	72	65	66	67	68	71	68	69	64
Cibi biologici	54	56	52	55	46	50	62	54	58	52
Cibi integrali	37	37	37	45	33	29	44	40	39	37

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

Atteggiamenti e abitudini alimentari



Importanza: Base Totale rispondenti (n=1.682)
Consumo: Base Totale interviste per figlio (n=2.211)



03

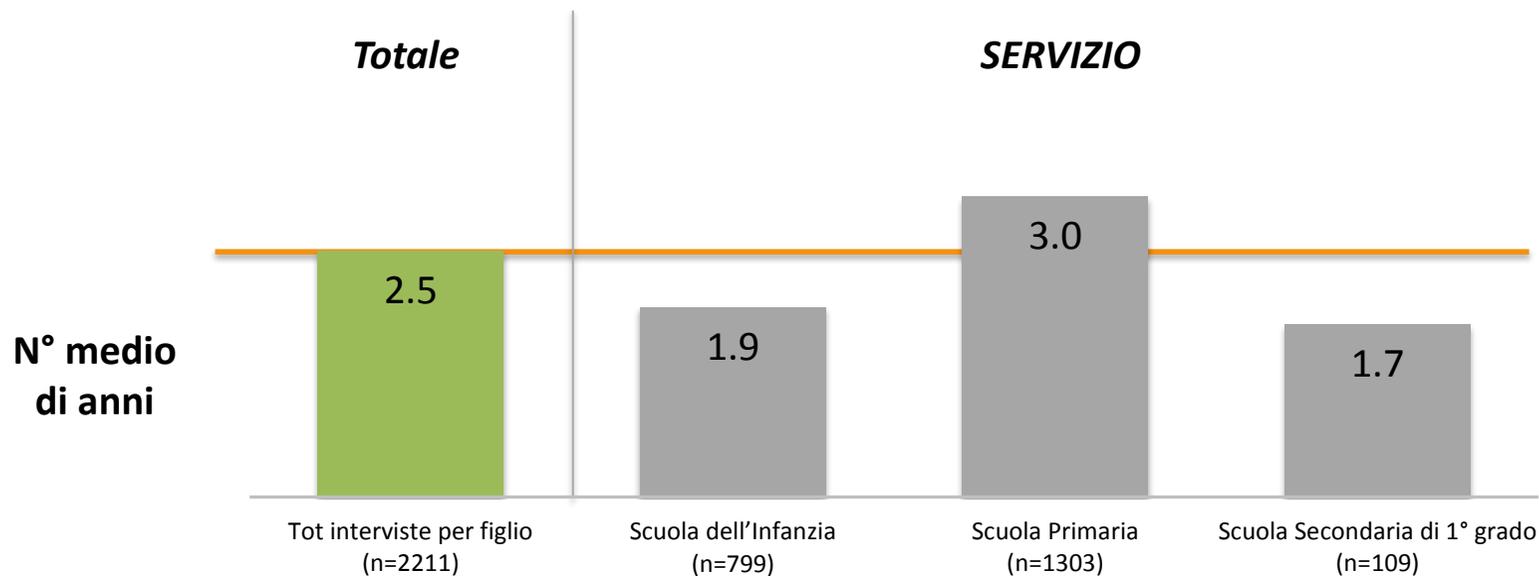
FRUIZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA



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

La refezione scolastica

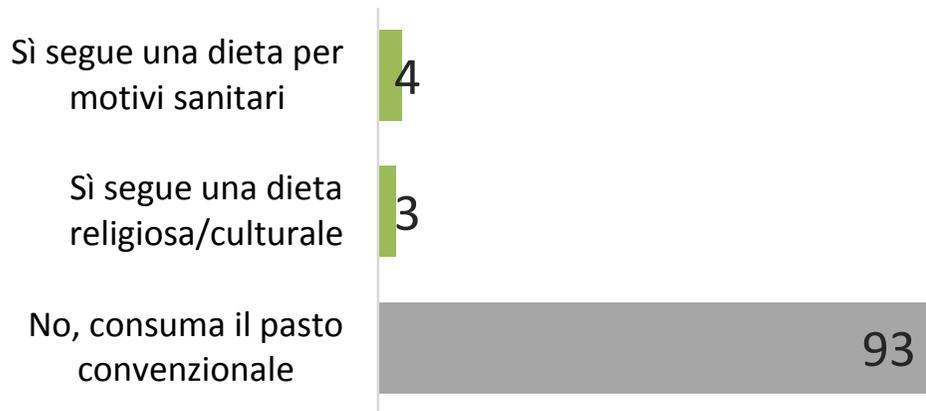
Q19. Da quanti anni suo figlio/a che frequenta la SCUOLA...fruisce del servizio di refezione scolastica presso questa scuola?



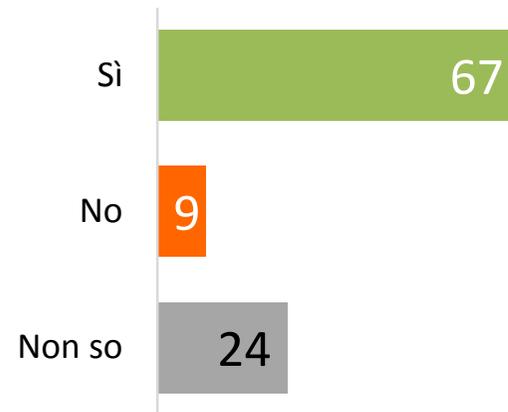
Dieta seguita dai figli e presenza dell'insegnante: analisi a totale campione

La refezione scolastica

Dieta scolastica dei figli



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



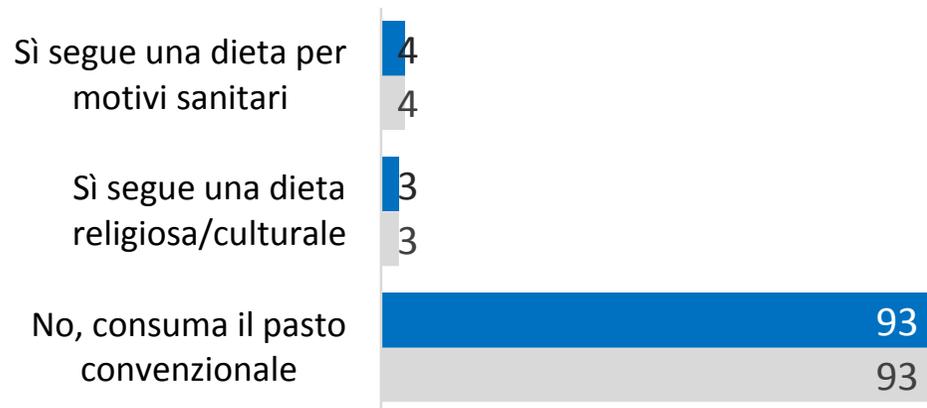
N° medio di anni di fruizione della refezione

2,5 anni

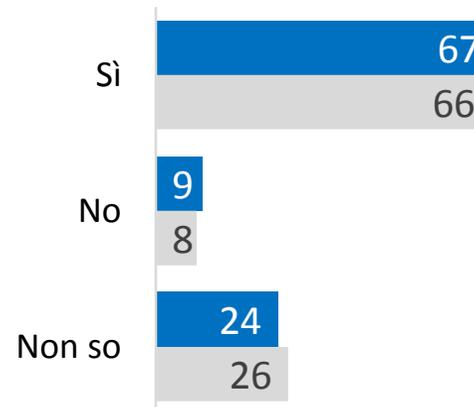
Dieta seguita dai figli e presenza dell'insegnante: analisi a totale campione

2017-2018 vs
2018-2019

Dieta scolastica dei figli



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



N° medio di anni di fruizione della refezione

2,5 anni

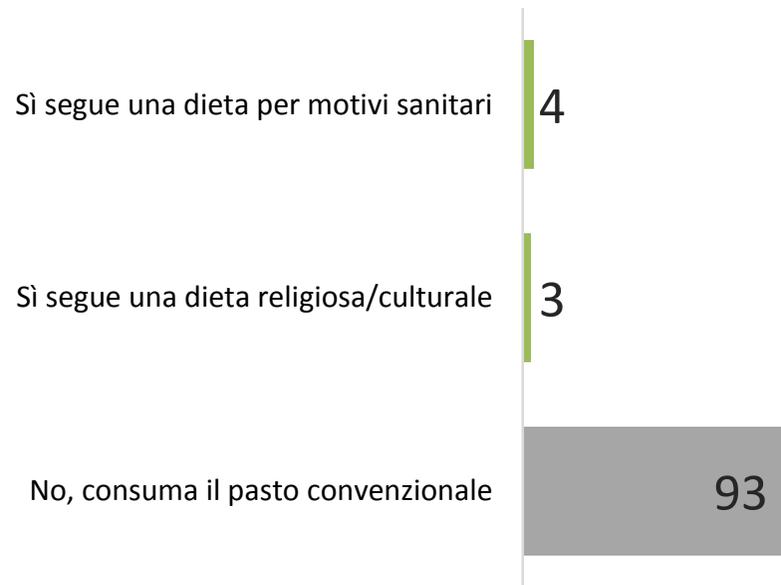
In entrambe le rilevazioni

La dieta scolastica dei figli: analisi per break

La refezione scolastica

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

Base: Tot interviste per figlio



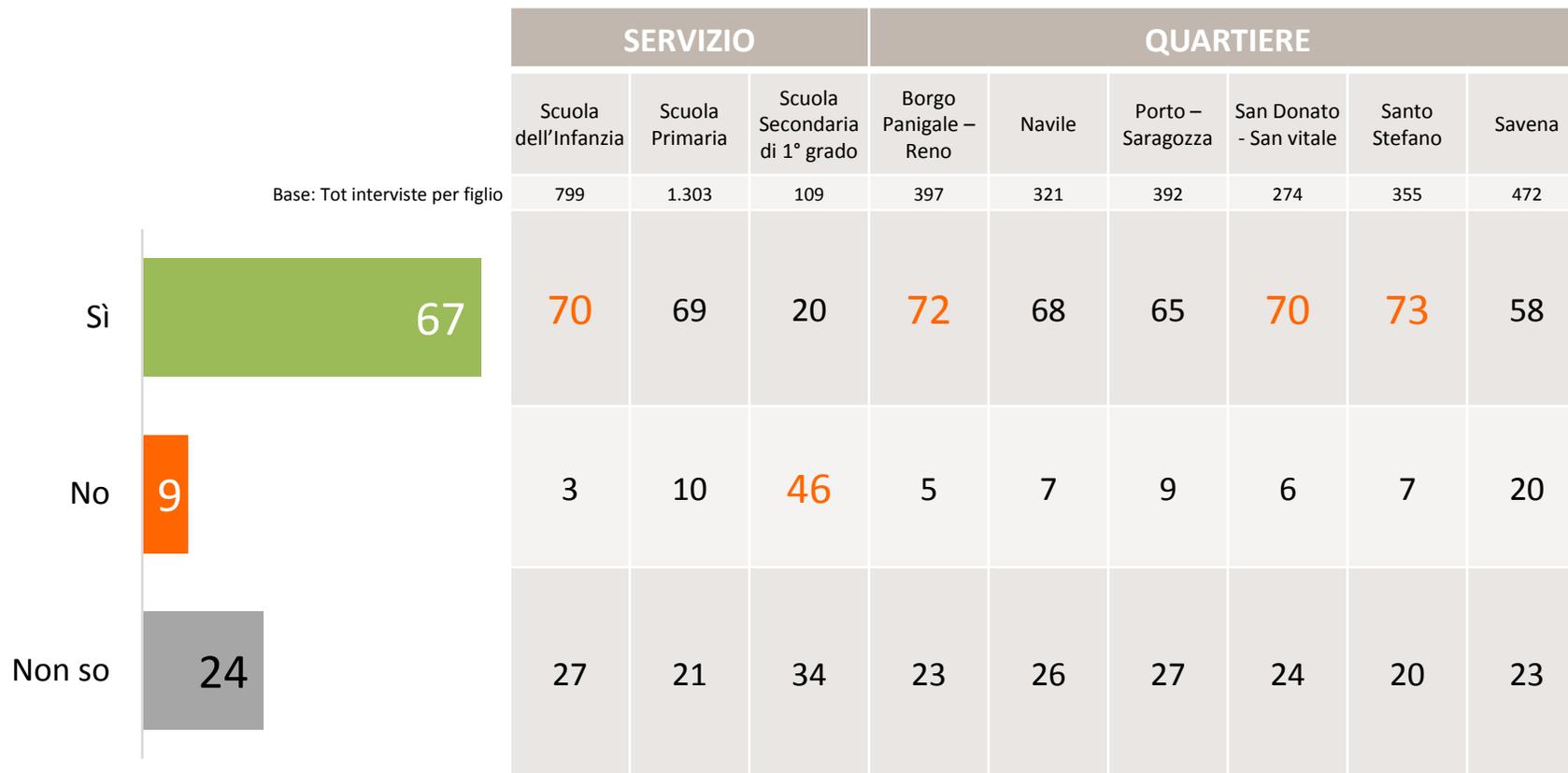
Base: Totale interviste per figlio (n=2.211)

	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
	799	1.303	109	397	321	392	274	355	472
Sì segue una dieta per motivi sanitari	3	4	2	5	5	2	3	3	3
Sì segue una dieta religiosa/culturale	3	3	2	2	3	3	4	2	2
No, consuma il pasto convenzionale	94	94	96	92	92	94	95	95	95

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=2.211)



04

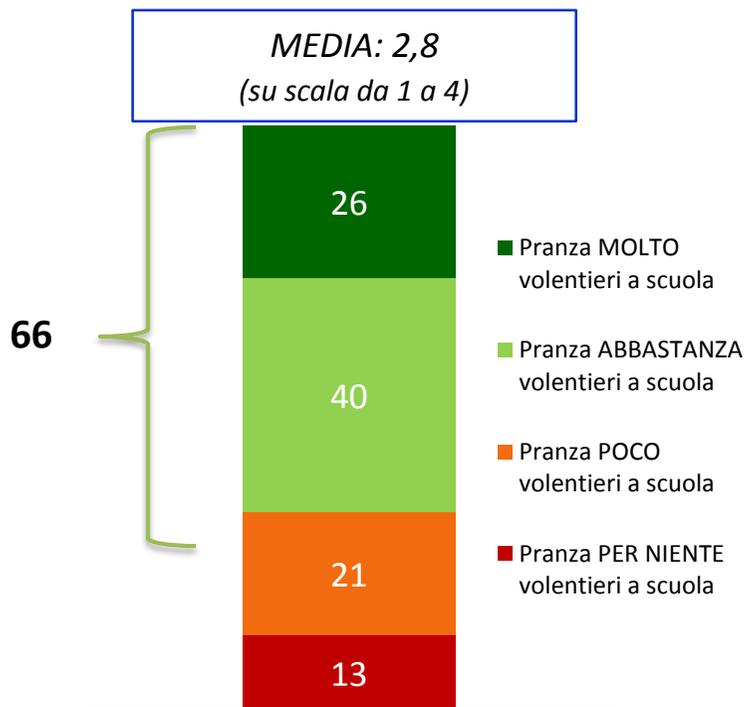
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

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 2018-2019 lei direbbe che suo figlio/a...

Gradimento della refezione da parte dei figli



Base: Totale interviste per figlio (n=2.211)

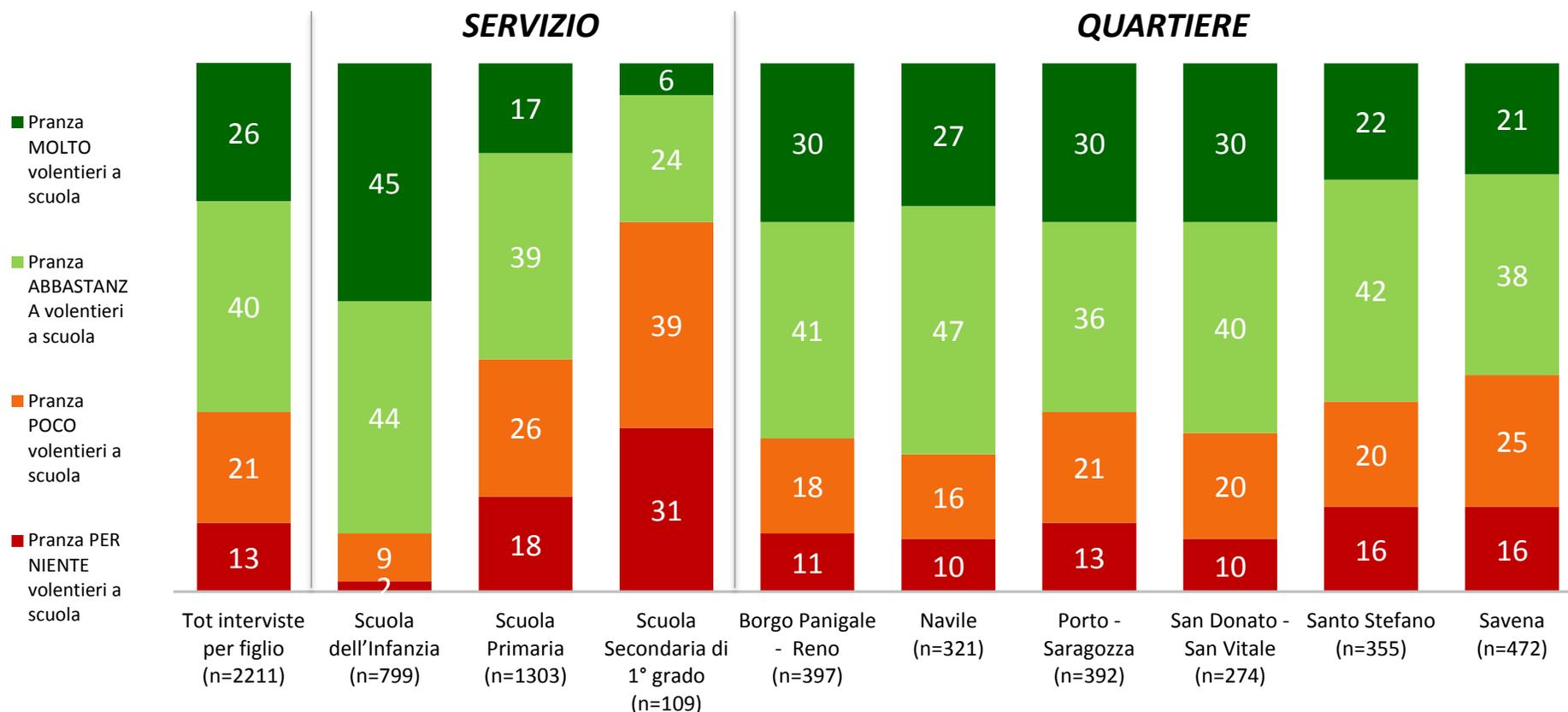
Gradimento della refezione da parte dei figli: analisi per break

La refezione scolastica

Q22. Pensando all'esperienza di suo figlio/a rispetto al servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018-2019 lei direbbe che suo figlio/a...

Valori Medi
(su scala da 1 a 4)

2,8	3,3	2,6	2,0	2,9	2,9	2,8	2,9	2,7	2,6
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Valutazione del servizio in dettaglio: analisi a totale campione

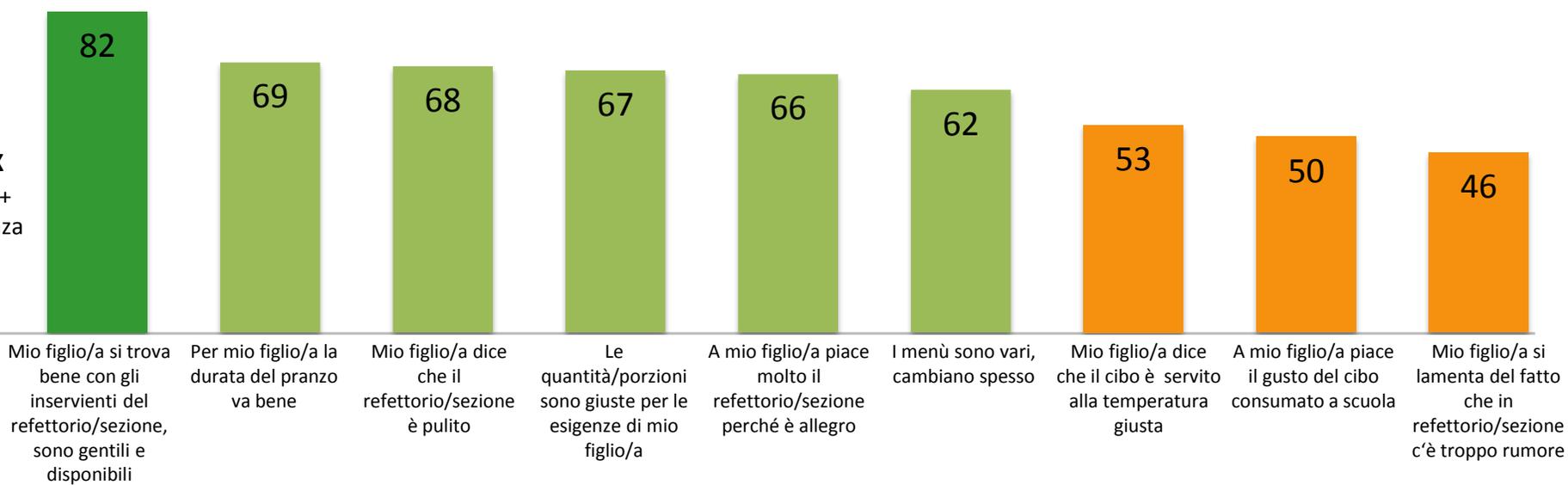
La refezione scolastica

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 (2018-2019)

Valori Medi
(su scala da 1 a 5)

3,7	3,2	3,4	3,1	3,1	2,9	2,8	2,5	2,9
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Top 3 box
(estremamente + molto + abbastanza d'accordo)



Base: Totale interviste per figlio (n=2.211)

Valutazione del servizio in dettaglio: analisi a totale campione

2017-2018 vs
2018-2019

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 (2018-2019)

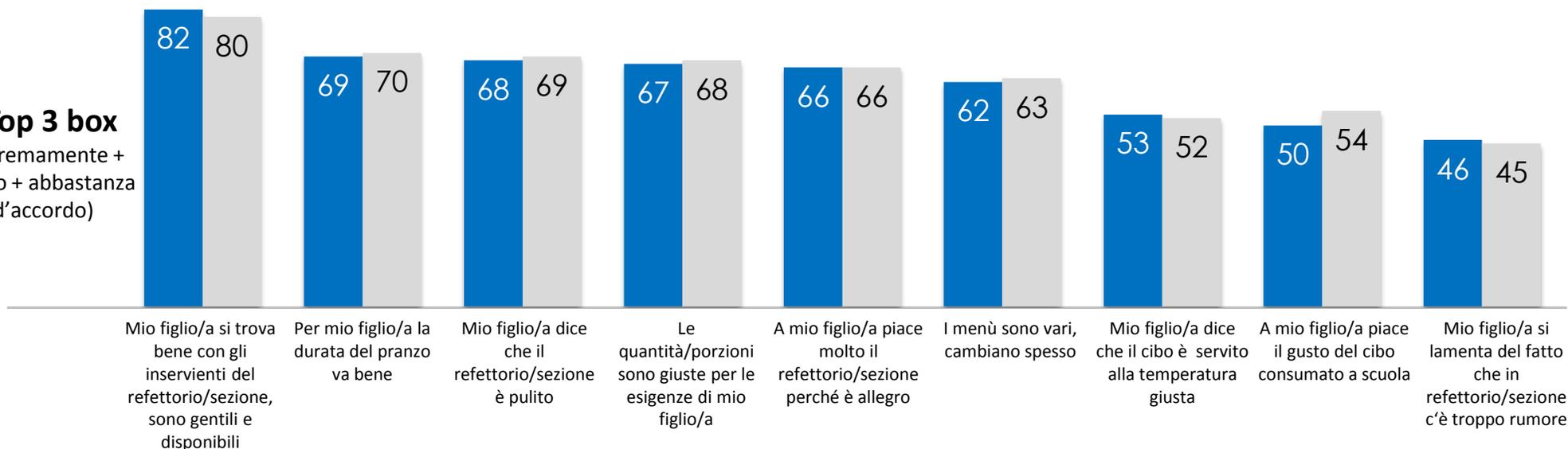
Rilevazione 2018-2019

Valori Medi (su scala da 1 a 5)	3,7	3,2	3,4	3,1	3,1	2,9	2,8	2,5	2,9	3,7
---	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

Rilevazione 2017-2018

Valori Medi (su scala da 1 a 5)	3,7	3,3	3,4	3,1	3,2	2,9	2,7	2,9	2,9	3,7
---	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

Top 3 box
(estremamente +
molto + abbastanza
d'accordo)



■ Rilevazione 2018-2019
Base: Totale interviste per figlio (n=2.211)

■ Rilevazione 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 (2018-2019)

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	2.211	799	1.303	109	397	321	392	274	355	472
Mio figlio/a si trova bene con gli inservienti del refettorio/sezione, sono gentili e disponibili	82	87	80	68	85	83	82	82	82	78
Per mio figlio/a la durata del pranzo va bene	69	69	68	75	69	72	65	68	66	72
Mio figlio/a dice che il refettorio/sezione è pulito	68	64	71	68	73	63	68	69	68	68
Le quantità/porzioni sono giuste per le esigenze di mio figlio/a	67	65	69	56	67	67	64	70	71	64
A mio figlio/a piace molto il refettorio/sezione perché è allegro	66	78	60	52	69	65	67	72	66	63
I menù sono vari, cambiano spesso	62	68	60	42	59	59	62	62	68	62
A mio figlio/a piace il gusto del cibo consumato a scuola	50	69	41	20	53	53	53	53	45	43
Mio figlio/a dice che il cibo è servito alla temperatura giusta	53	56	53	42	60	55	52	49	47	55
Mio figlio/a si lamenta del fatto che in refettorio/sezione c'è troppo rumore	46	19	64	40	41	42	45	39	54	54

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 (2018-2019)

Valori Medi

(Scala da 1 a 5)

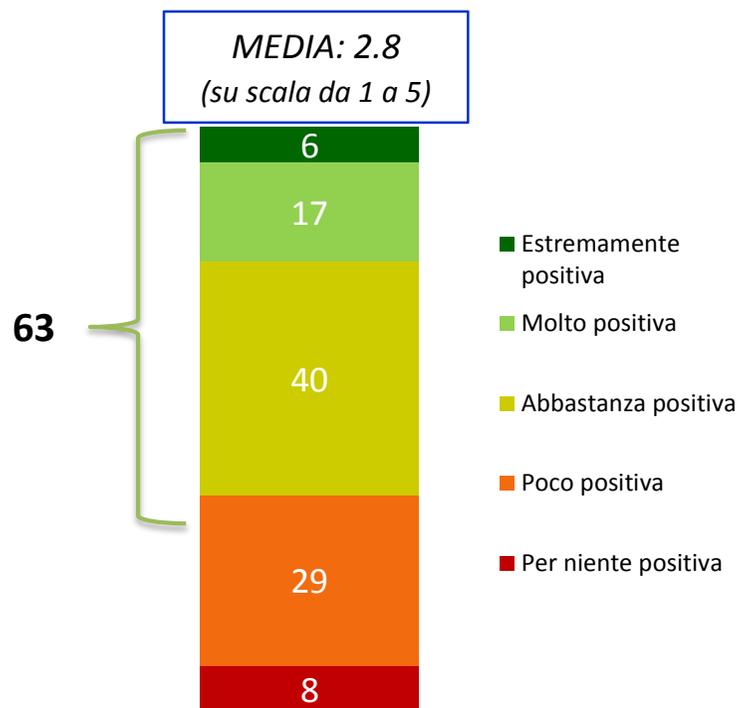
	TOT	SERVIZIO			QUARTIERE					
	CAMPIONE	Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Base: Tot interviste per figlio	2.211	799	1.303	109	397	321	392	274	355	472
Mio figlio/a si trova bene con gli inservienti del refettorio/sezione, sono gentili e disponibili	3,7	4,1	3,5	3,1	3,8	3,8	3,8	3,7	3,6	3,5
Per mio figlio/a la durata del pranzo va bene	3,2	3,5	3,0	3,2	3,2	3,3	3,2	3,2	3,1	3,2
Mio figlio/a dice che il refettorio/sezione è pulito	3,4	3,8	3,2	2,9	3,5	3,4	3,5	3,5	3,3	3,2
Le quantità/porzioni sono giuste per le esigenze di mio figlio/a	3,1	3,2	3,0	2,7	3,1	3,1	3,0	3,2	3,1	3,0
A mio figlio/a piace molto il refettorio/sezione perché è allegro	3,1	3,7	2,9	2,6	3,3	3,1	3,2	3,2	3,0	3,0
I menù sono vari, cambiano spesso	2,9	3,1	2,8	2,4	2,8	2,9	2,9	2,9	3,0	2,9
A mio figlio/a piace il gusto del cibo consumato a scuola	2,5	3,1	2,3	1,8	2,6	2,7	2,6	2,6	2,4	2,4
Mio figlio/a dice che il cibo è servito alla temperatura giusta	2,8	3,3	2,7	2,4	3,0	2,9	2,9	2,8	2,7	2,8
Mio figlio/a si lamenta del fatto che in refettorio/sezione c'è troppo rumore	2,9	2,0	3,3	2,7	2,6	2,8	2,9	2,6	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=1.957)

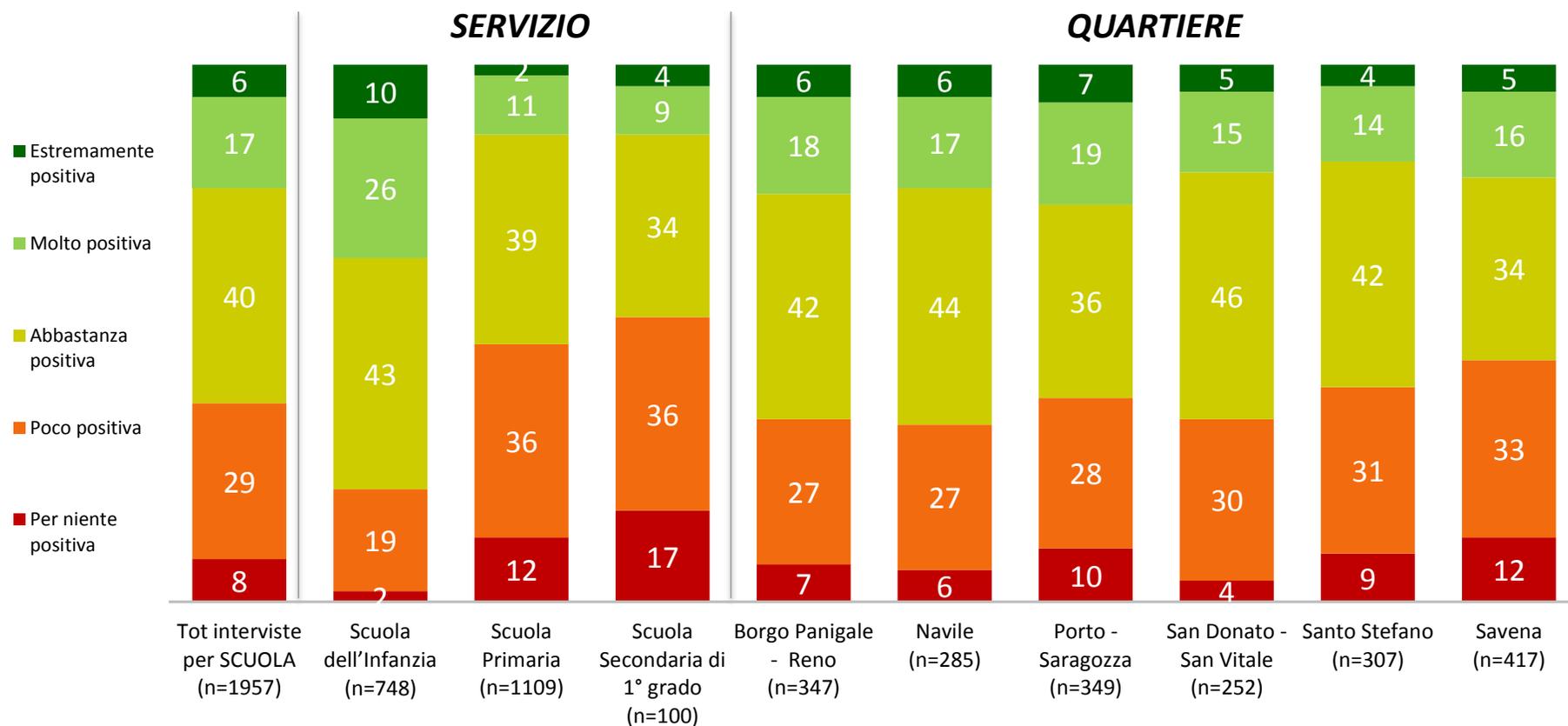
Valutazione della refezione da parte dei genitori: analisi per break

La refezione scolastica

Q22. 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)

2,8	3,2	2,6	2,5	2,9	2,9	2,8	2,9	2,7	2,7
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



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

La refezione scolastica

Q23/Q24. 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 **68**

Perché credo che la qualità dei cibi non sia elevata **67**

Perché credo vi sia varietà nei piatti e nei menu **33**

Perché mio figlio/a non mangia volentieri a scuola **50**

Perché' credo che il Comune di BO sia attento alla alimentazione di bambini e ragazzi **28**

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

Perché mi pare che l'igiene e la pulizia siano molto curate **19**

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

Perché credo che la qualità dei cibi sia elevata **11**

Perché non mi pare che l'igiene e la pulizia siano curate **9**

Base: hanno espresso valutazione positiva (n=1.217)

Base: hanno espresso valutazione negativa (n=740)

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

La refezione scolastica

Q23. Per quali motivi ha espresso un giudizio positivo? (possibili più risposte)

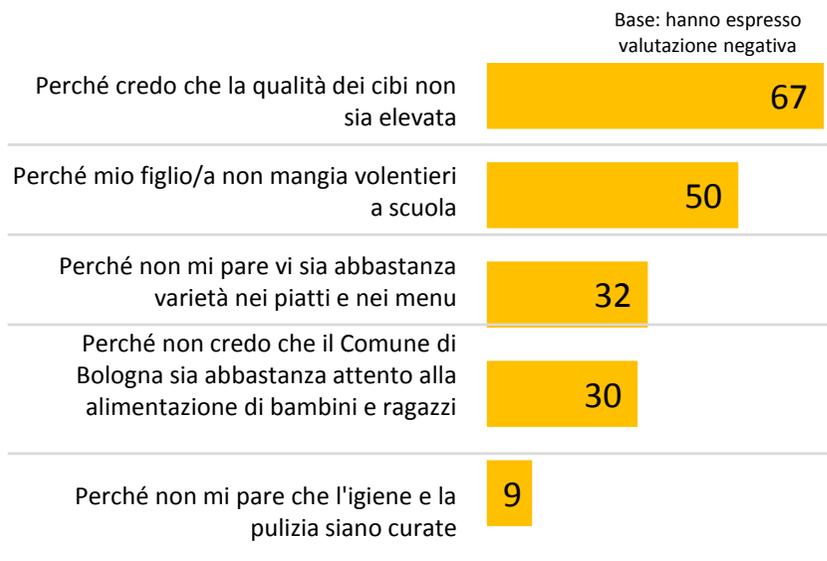
	Base: hanno espresso valutazione positiva	SERVIZIO			QUARTIERE					
		Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale – Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Perché mio figlio/a mangia volentieri a scuola	68	75	63	53	67	69	73	68	65	69
Perché credo vi sia varietà nei piatti e nei menu	33	34	32	30	31	35	31	33	35	34
Perché' credo che il Comune di BO sia attento alla alimentazione di bambini e ragazzi	28	27	28	40	29	30	27	26	26	29
Perché mi pare che l'igiene e la pulizia siano molto curate	19	19	19	13	24	16	18	20	20	16
Perché credo che la qualità dei cibi sia elevata	11	11	12	9	9	8	12	10	13	14

Base: hanno espresso valutazione positiva (n=1.217)

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

La refezione scolastica

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



Base: hanno espresso valutazione negativa (n=740)

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
156	531	53*	118	94	133	86	124	185
68	67	60	67	67	70	57	73	63
30	55	59	44	45	49	48	56	54
46	29	23	42	39	35	34	15	32
35	29	26	36	26	29	29	23	35
6	10	6	3	13	14	6	12	6

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

Q25. 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
		1.217	740
Mi baso su quanto mi racconta mio figlio/a	85	84	88
Dal confronto con altri genitori	41	27	65
Parlando con gli insegnanti	22	18	30
Per esperienza diretta, ho fatto l'assaggiatore a scuola	15	13	19
Ho letto notizie sui giornali e/o su internet	7	6	8

Base: Totale interviste per scuola (n=1.957)

Come si forma la valutazione dei genitori: analisi per break

Q25. 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

85

Dal confronto con altri genitori

41

Parlando con gli insegnanti

22

Per esperienza diretta, ho fatto l'assaggiatore a scuola

15

Ho letto notizie sui giornali e/o su internet

7

	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
	748	1.109	100	347	285	349	252	307	417
	79	89	88	80	79	85	89	90	89
	37	45	42	39	42	40	40	44	43
	30	18	10	23	25	20	23	22	23
	16	15	6	18	19	16	11	13	13
	6	7	6	7	4	9	6	6	6

Base: Totale interviste per scuola (n=1.957)



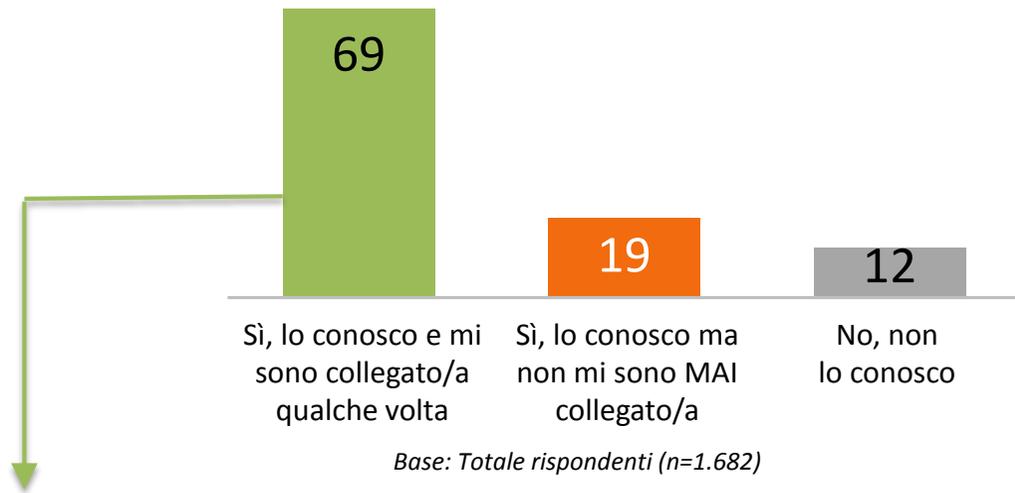
05

RIBÒ: IL PORTALE WEB DEDICATO ALLA REFEZIONE SCOLASTICA

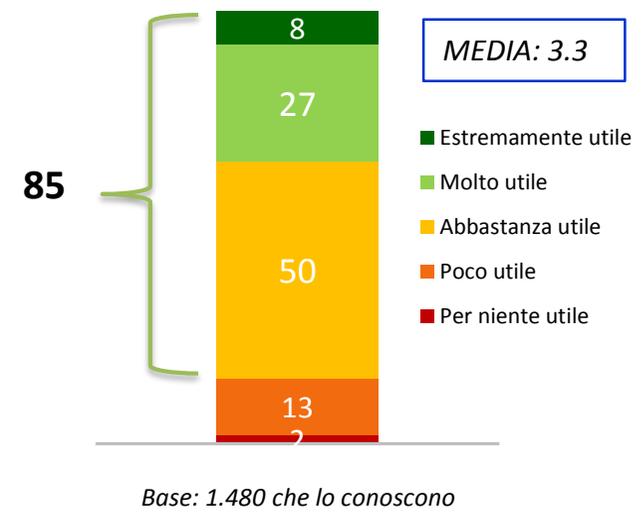


Il Portale Web Ribò: analisi a totale campione

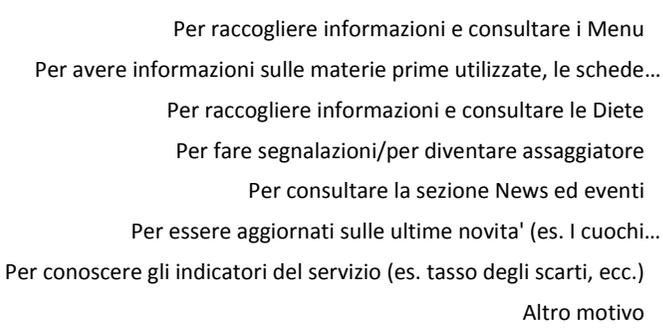
Conoscenza e uso del portale



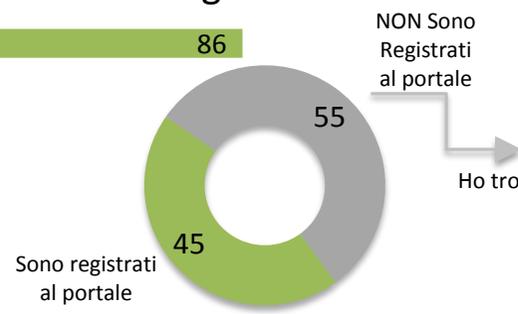
Grado di utilità del portale



Motivi di accesso al portale

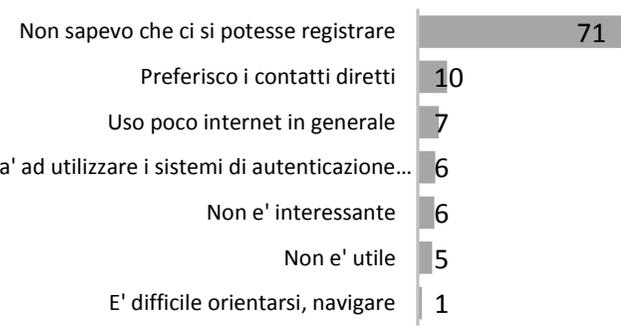


Registrazione



Base: 1.165 che lo conoscono e si sono collegati

Motivi per cui non si sono registrati

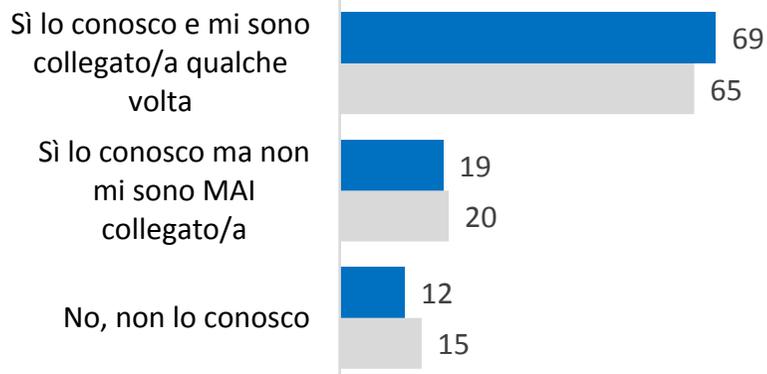


Base: 644 che NON sono registrati

Il Portale Web Ribò: analisi a totale campione

2017-2018 vs
2018-2019

La conoscenza e l'uso del portale:

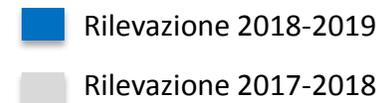


Grado di utilità del portale



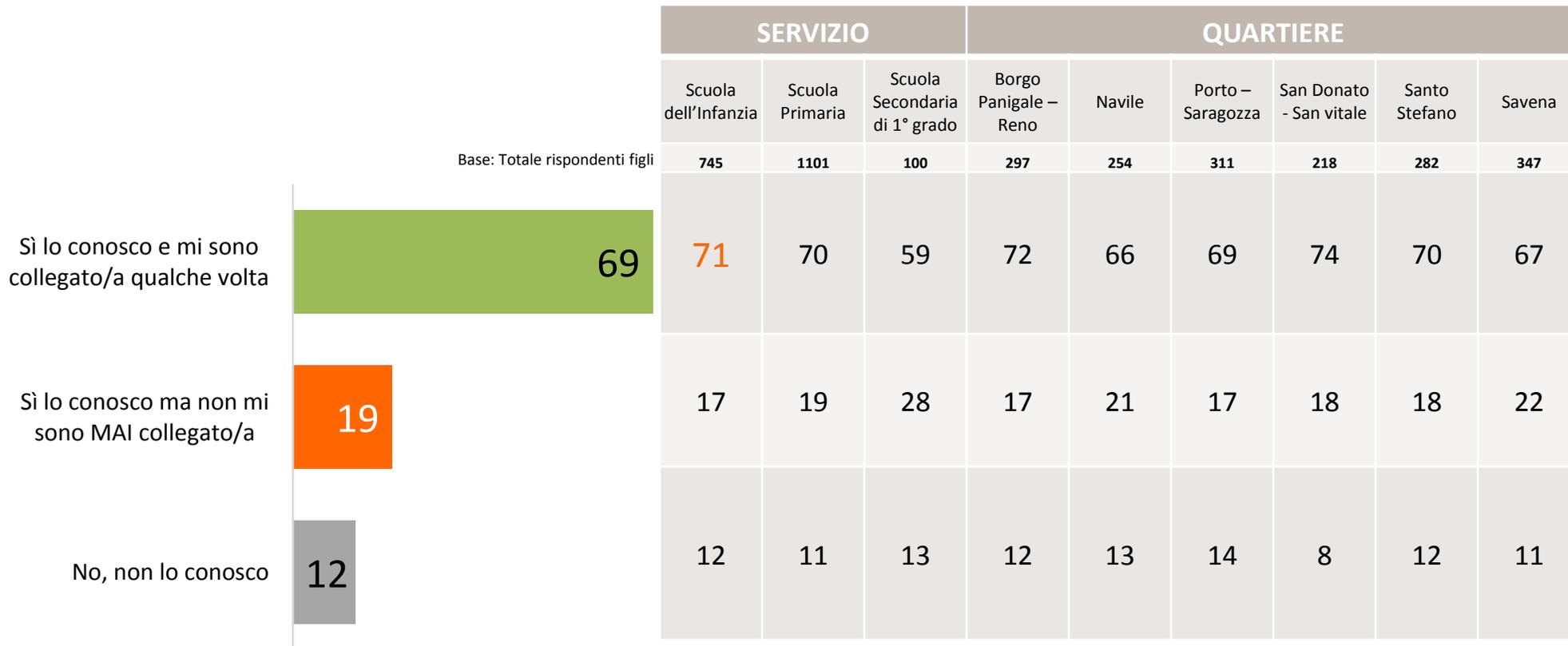
Scala di valutazione 1-5

Registrazione al portale



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)



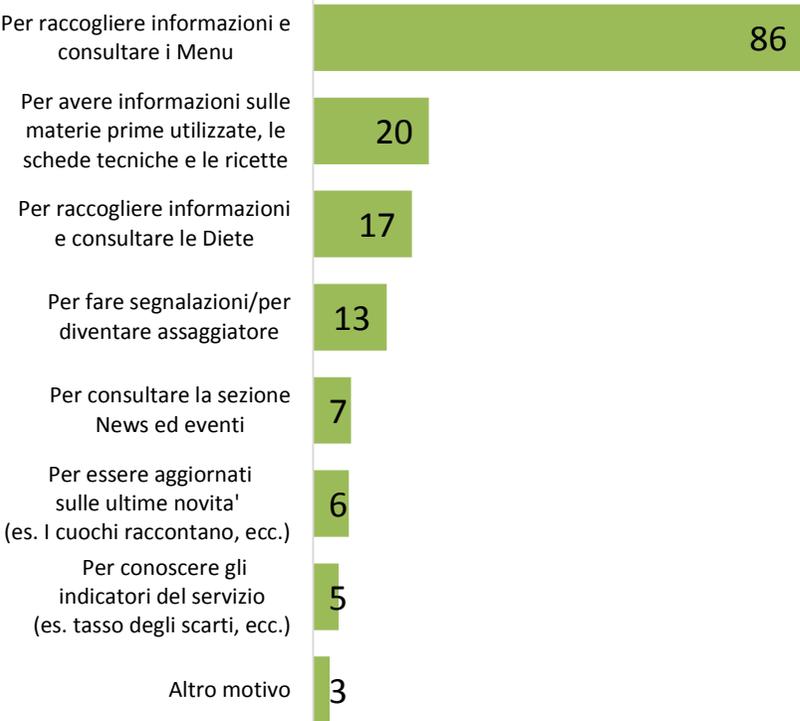
Base: Totale rispondenti (n=1.682)

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.

Base: si sono collegati 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
Per raccogliere informazioni e consultare i Menu	530	773	59	213	168	215	161	197	233
Per avere informazioni sulle materie prime utilizzate, le schede tecniche e le ricette	87	85	80	85	85	90	88	85	85
Per raccogliere informazioni e consultare le Diete	23	18	20	20	20	23	24	23	14
Per fare segnalazioni/per diventare assaggiatore	19	17	15	18	22	16	19	16	16
Per consultare la sezione News ed eventi	13	14	9	14	17	13	10	12	14
Per essere aggiornati sulle ultime novità (es. I cuochi raccontano, ecc.)	7	7	2	5	7	5	6	8	6
Per conoscere gli indicatori del servizio (es. tasso degli scarti, ecc.)	4	5	3	3	7	4	4	6	4
Altro motivo	3	3	9	1	4	3	4	4	3

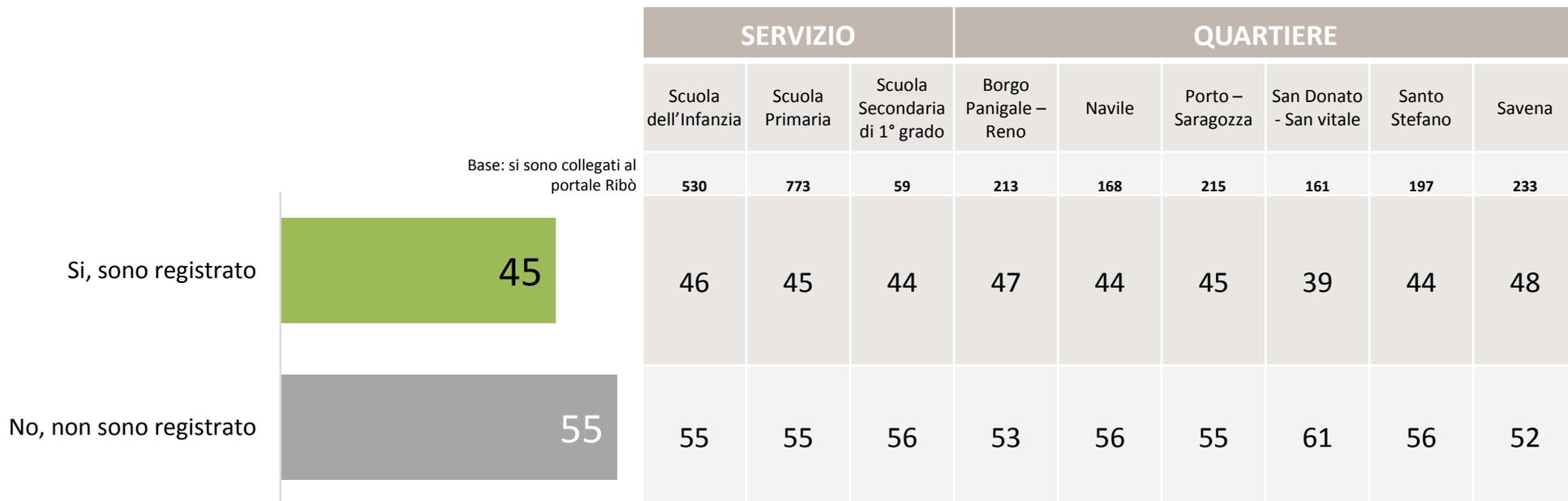


Base: si sono collegati al portale Ribò (n=1.165)

* 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=1.165)

* Attenzione: base esigua

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	71	78	66	73	74	71	71	72	69	71
Preferisco i contatti diretti	10	7	13	3	13	11	10	9	10	7
Uso poco internet in generale	7	7	8	6	5	6	9	12	5	6
Ho trovato difficoltà ad utilizzare i sistemi di autenticazione Federata	6	5	6	0	6	4	5	5	8	7
Non è interessante	6	4	7	9	7	5	7	3	5	7
Non è utile	5	3	6	15	2	9	9	3	6	4
E' difficile orientarsi, navigare	1	2	1	-	2	2	-	1	-	3

Base: non si sono registrati al portale Ribò (n=644)

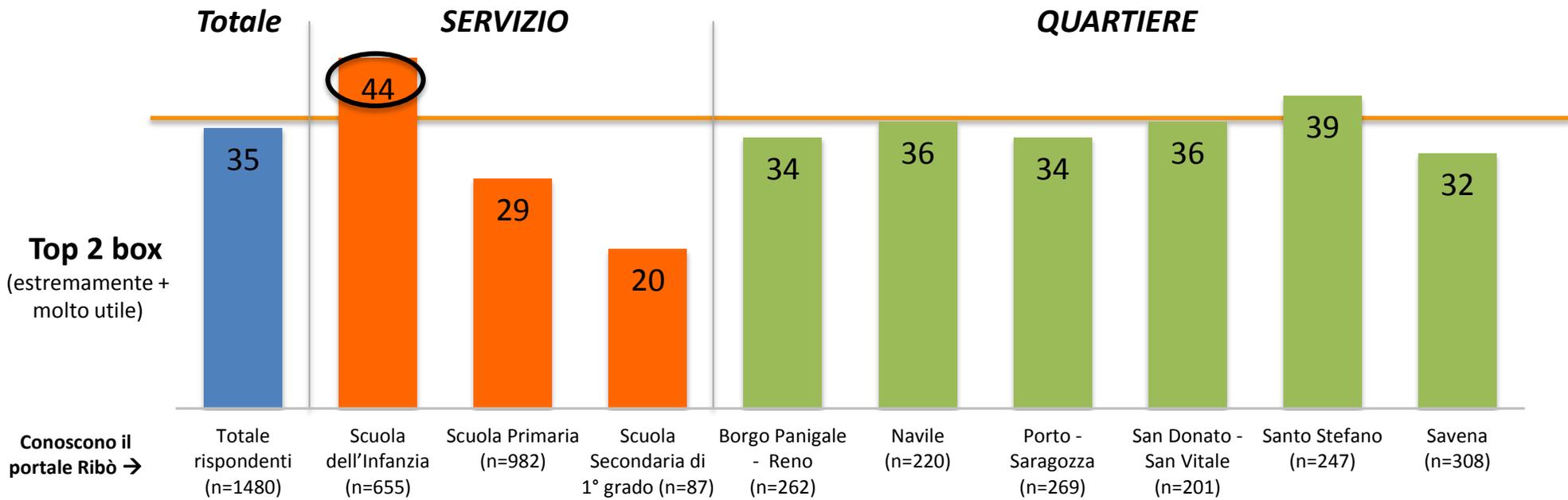
* Attenzione: base esigua

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)

3,3	3,5	3,1	2,8	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,2
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Grado di utilità: analisi per break

2017-2018 vs
2018-2019

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

Rilevazione 2018-2019

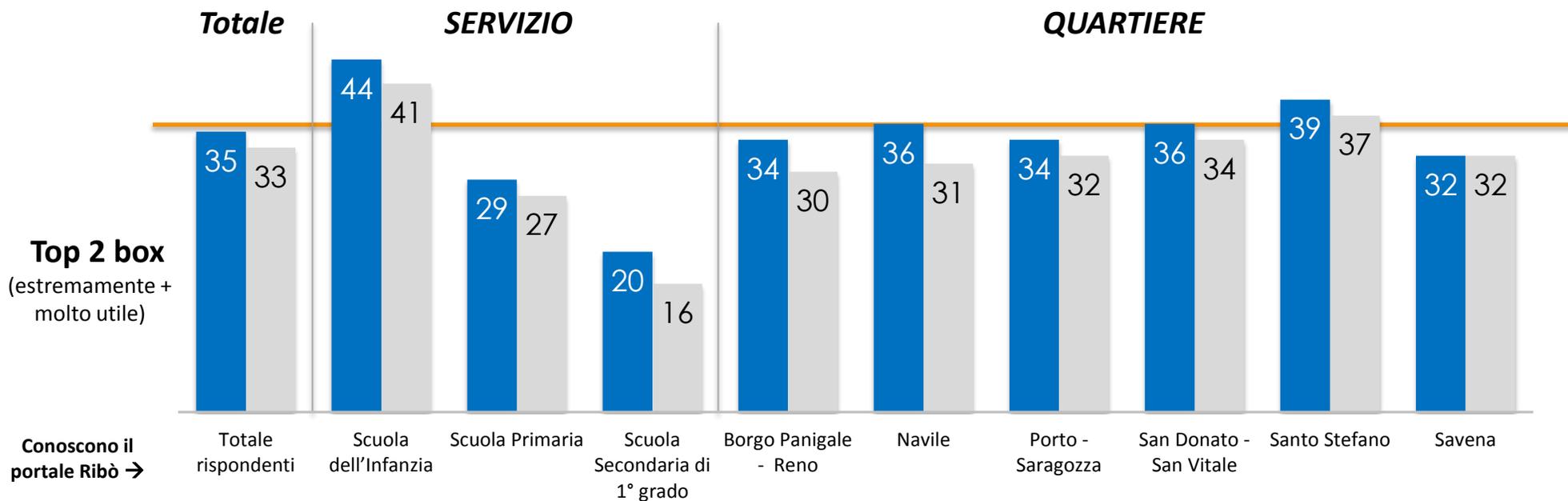
Valori Medi
(su scala da 1 a 5)

3,3	3,5	3,1	2,8	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,2
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Rilevazione 2017-2018

Valori Medi
(su scala da 1 a 5)

3,3	3,5	3,1	2,8	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,2
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Conoscono il portale Ribò →



Valori espressi in %

■ Rilevazione 2018-2019
■ Rilevazione 2017-2018

Tutti i diritti riservati



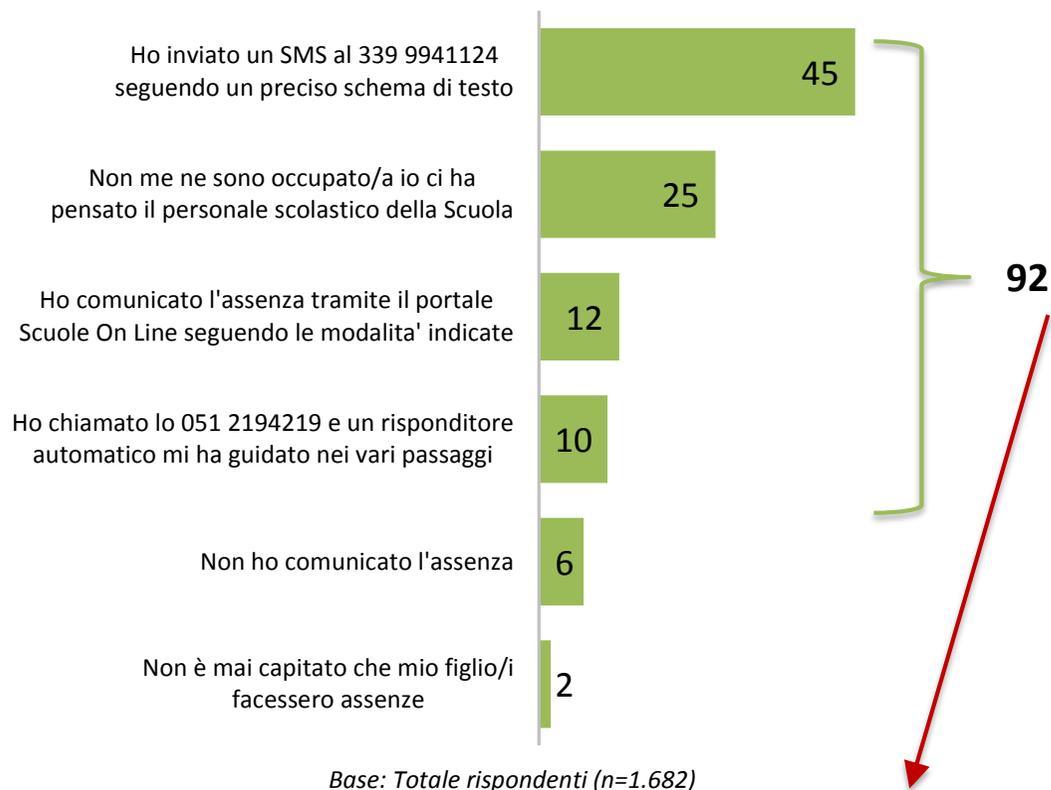
06

LA COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE

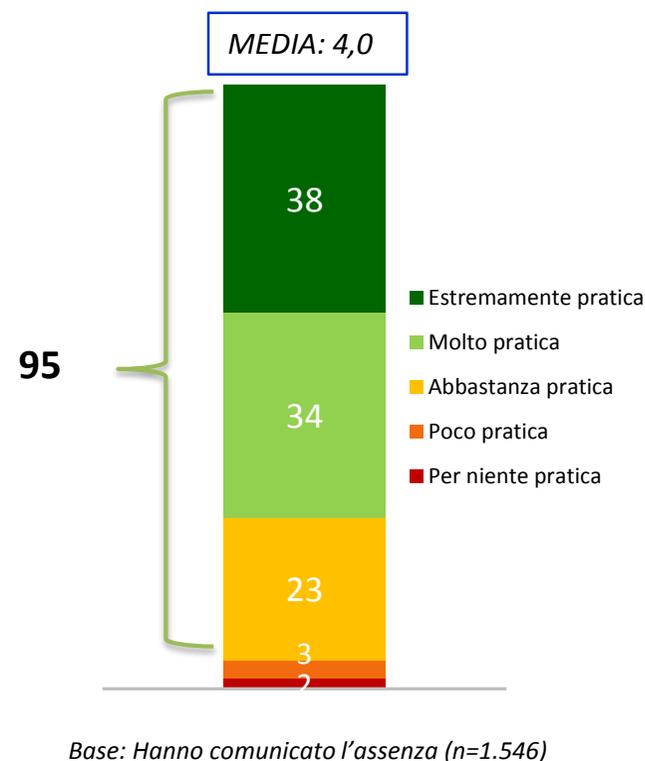
La comunicazione delle assenze: analisi a totale campione

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.

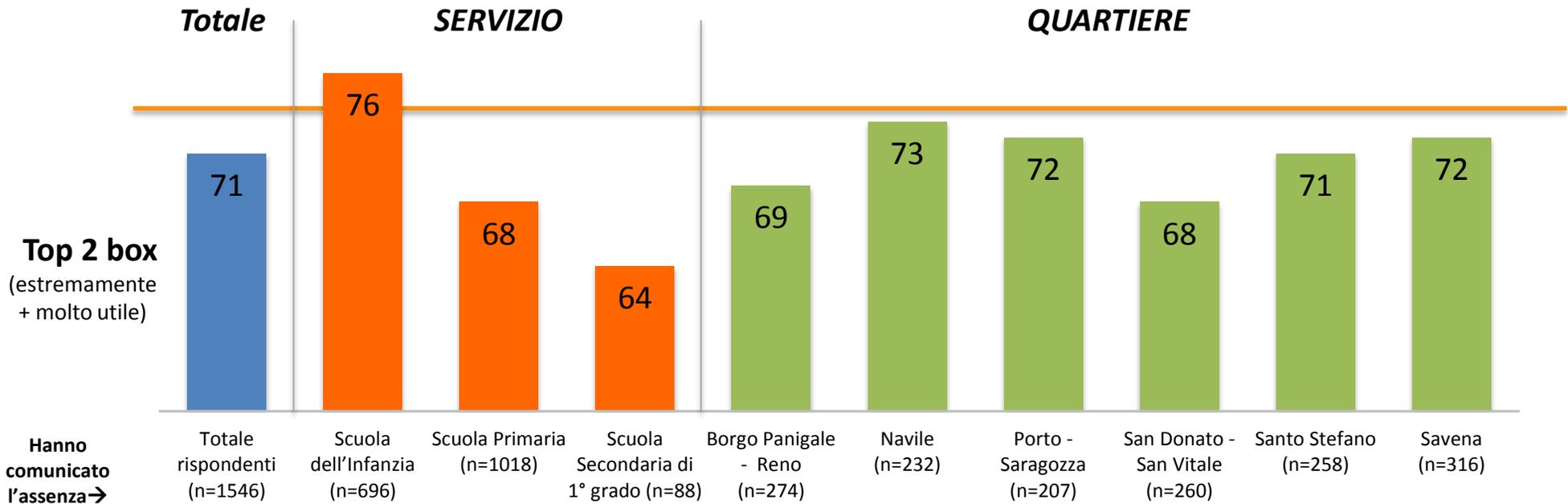
	Base: Totale rispondenti	SERVIZIO			QUARTIERE					
		Scuola dell'Infanzia	Scuola Primaria	Scuola Secondaria di 1° grado	Borgo Panigale - Reno	Navile	Porto - Saragozza	San Donato - San vitale	Santo Stefano	Savena
Ho inviato un SMS al 339 9941124 seguendo un preciso schema	45	745	1101	100	297	254	311	218	282	347
Non me ne sono occupato, ci ha pensato il personale della Scuola	25	26	62	48	46	39	41	47	49	50
Ho comunicato l'assenza tramite il portale Scuole On Line	12	53	4	10	22	38	27	23	25	18
Ho chiamato lo 051 2194219 e un risp. autom.mi ha guidato	10	7	16	15	10	8	13	15	12	12
Non ho comunicato l'assenza	6	7	12	15	14	6	11	9	6	12
Non è mai capitato che mio figlio/i facessero assenze	2	6	6	9	6	6	7	5	8	6
		1	2	3	2	3	2	0	1	3

Base: Totale rispondenti (n=1.682)

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...

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



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

2017-2018 vs 2018-2019

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

Rilevazione 2018-2019

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

Rilevazione 2017-2018

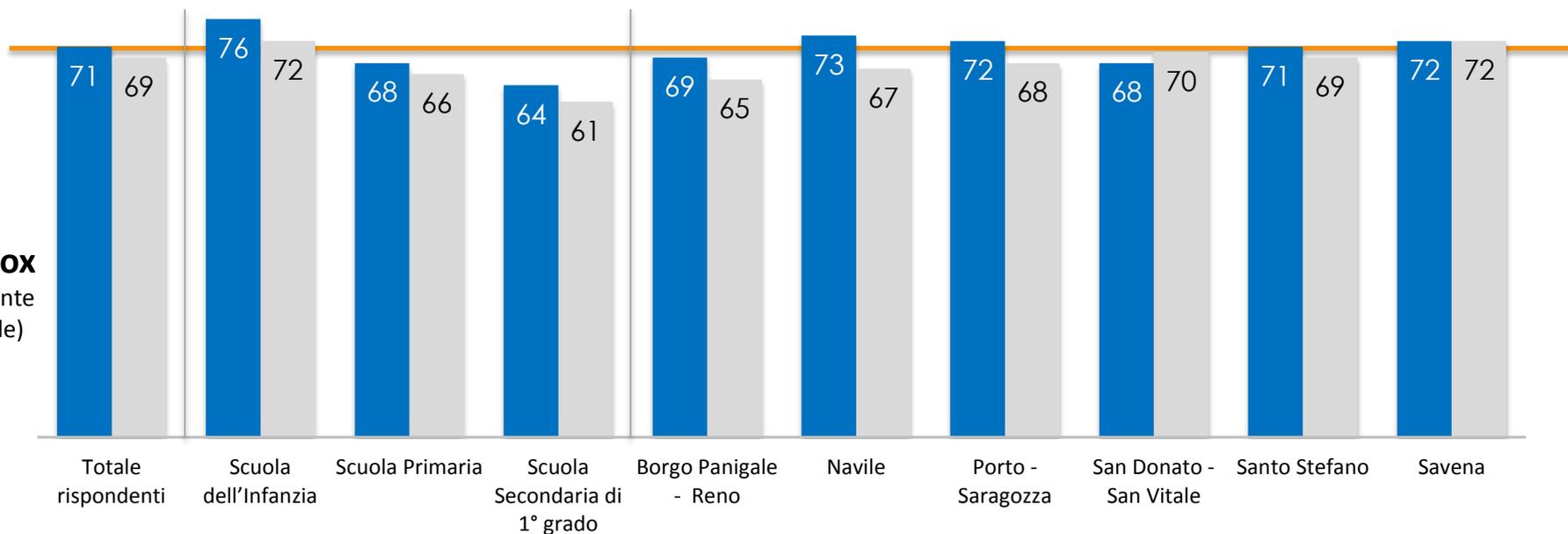
Valori Medi (su scala da 1 a 5)	3,9	4,1	3,9	3,8	3,9	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Totale

SERVIZIO

QUARTIERE

Top 2 box
(estremamente + molto utile)



Hanno comunicato l'assenza →



Valori espressi in %

■ Rilevazione 2018-2019
■ Rilevazione 2017-2018

Tutti i diritti riservati



07

Considerazioni conclusive

Considerazioni conclusive

L'indagine del 2018-2019 restituisce uno **scenario sostanzialmente immutato rispetto al 2017-2018**, senza differenze statisticamente significative tra le due rilevazioni.

ABITUDINI ALIMENTARI

Nelle famiglie di provenienza degli alunni delle scuole di Bologna si riconosce valore ad una **alimentazione sana e variegata**: il 95 dei genitori cita la **frutta** come alimento imprescindibile nella dieta dei bambini e dei ragazzi, il 92 le **verdure**, l'83 il **pesce** e il 79 i **legumi**.

Tuttavia, all'atto pratico, **i consumi non sono sempre allineati alle opinioni**: nonostante frutta e verdura si confermino tra gli alimenti più consumati (rispettivamente 92 e 86), guadagnano uno spazio importante nella dieta dei figli la **pasta** (96), la **carne** (89), le **uova** (77) e i **formaggi** (75), mentre i **legumi** scendono al 68.

In questo senso, la scuola rappresenta il contesto privilegiato per insegnare ai ragazzi le regole della alimentazione equilibrata. Un esempio è l'efficacia del **progetto frutta**: si registra un gap importante nei consumi di frutta durante la merenda di metà mattina tra gli alunni delle scuole in cui è attivo il progetto (67) rispetto a tutte le scuole in test (41) e, viceversa, laddove il progetto non è presente, crescono i consumi di alimenti come biscotti (20 vs 32), brioches/torte fatte in casa (16 vs 20) e pane (20 vs 25).

FRUIZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Gli alunni delle scuole di Bologna frequentano la refezione scolastica in media da **2,5 anni**, in maggioranza, consumano il **pasto convenzionale** (93), solo il 7 **segue una dieta** per motivi religiosi o sanitari.

Il pasto avviene sotto la **supervisione degli insegnanti** nel 70 delle scuole frequentate dai più piccoli (scuola dell'infanzia e scuola primaria).

Considerazioni conclusive

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

La **valutazione complessiva del servizio di refezione scolastica** erogato da Ribò è buona, in particolare presso i genitori e gli alunni delle Scuole dell'infanzia.

Gli **alunni, secondo l'opinione dei genitori**, sono **complessivamente soddisfatti dei pasti consumati a scuola**: il 66 dei figli pranza volentieri a scuola e, tra costoro, il 26 esprime un giudizio molto positivo e il 40 un giudizio abbastanza positivo. Anche i **genitori esprimono un buon livello di soddisfazione**, con una quota pari al 63 di pareri favorevoli: il 6 è estremamente positivo, il 17 è molto positivo e il 40 è abbastanza positivo.

La **soddisfazione complessiva** risulta in contrazione rispetto alla precedente rilevazione, mentre rimangono stabili e positive le valutazioni relative ai singoli aspetti che compongono il servizio di refezione scolastica.

L'assenza di criticità su aspetti intrinseci e specifici del servizio denota una percezione indipendente dalla qualità erogata e legata ad elementi esterni all'esperienza di fruizione della mensa scolastica.

I genitori, che formano la propria opinione innanzitutto sui **racconti dei figli (85)**, si confrontano anche **con gli altri genitori (41)** e **con gli insegnanti (22)**, costruendo la propria percezione, oltre che su dati concreti e diretti, anche sul passaparola della comunità di riferimento.

Non emergono, quindi, problematiche specifiche e si confermano una serie di elementi positivi a supporto della buona valutazione complessiva: l'**ottima relazione con gli inservienti** in mensa (82), la **giusta durata del pranzo** (69), l'adeguatezza della **quantità delle porzioni** (67), le buone **condizioni della sala del refettorio** (68 pulito, 66 allegro e gradevole) e la **varietà dei menù** (62).

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

Considerazioni conclusive

IL PORTALE RIBÒ E LA COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE

Anche gli strumenti di comunicazione messi a disposizione dei genitori da parte di Ribò registrano buone performance.

Il **portale web** è molto conosciuto (88), l'uso è diffuso (69), soprattutto per raccogliere informazioni sui menù (87 di chi si collega) ed è ritenuto uno strumento utile (85) da parte di chi lo conosce.

Buona anche la quota di **genitori registrati** (45) in crescita rispetto al 2017-2018.

Le **modalità di comunicazione delle assenze** sono ritenute estremamente pratiche, il 95 esprime un giudizio positivo.

La più apprezzata è l'SMS per le scuole primarie (63) e secondarie (45), mentre la delega al personale della scuola è più diffusa tra i genitori degli alunni delle scuole dell'infanzia (55).

Nelle scuole primarie e secondarie si comunica l'assenza anche tramite il portale Scuole On Line (risp. 15 e 17).

In sintesi, dunque, il servizio di refezione scolastica e gli strumenti di contatto messi a disposizione da Ribò si attestano su performance positive e stabili nel tempo, rispondendo in maniera efficace alle esigenze di alunni e genitori.



APPENDICE: focus sui Centro Pasti

Nota

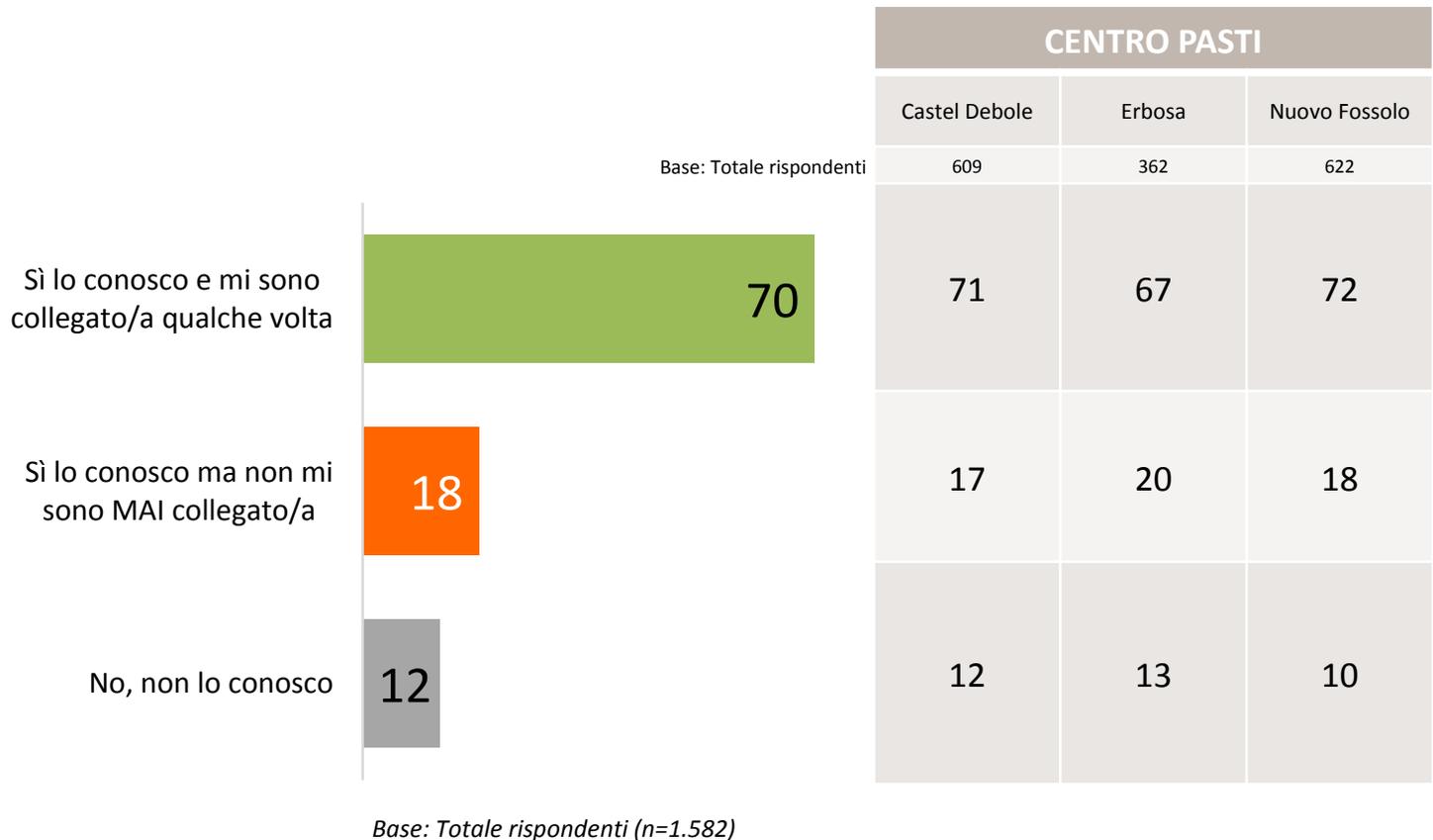
Nelle pagine successive sono riportati i risultati per Centro Pasti.

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)



Motivi di accesso al portale: analisi per break

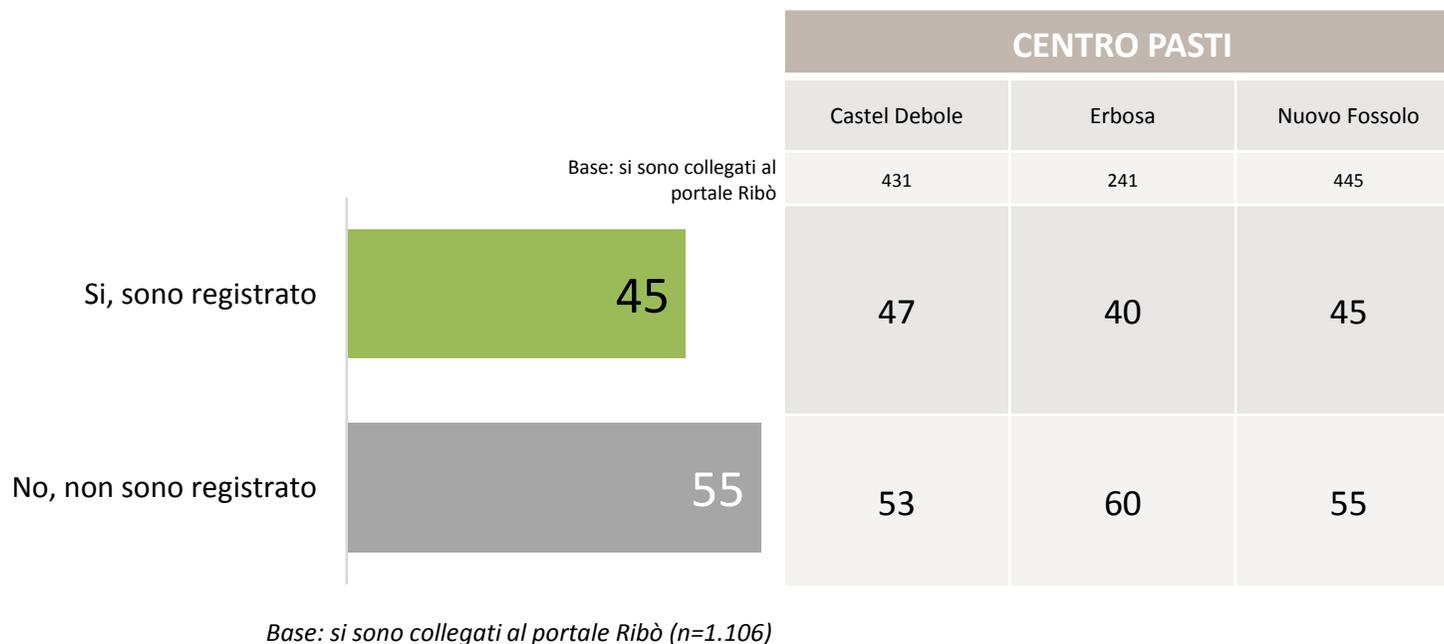
Q7. Per quali motivi si è collegato l'ultima volta al **portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò** (www.riboscuola.it)? Indichi i motivi principali.

		CENTRO PASTI		
		Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
	Base: si sono collegati al portale Ribò	431	241	445
Per raccogliere informazioni e consultare i Menu	87	88	84	87
Per avere info su materie prime utilizzate, schede tecniche, ricette	20	23	19	19
Per raccogliere informazioni e consultare le Diete	18	17	20	17
Per fare segnalazioni/ diventare assaggiatore	13	14	13	13
Per consultare la sezione News ed eventi	7	7	6	7
Per essere aggiornati su ultime novità (es. I cuochi raccontano, ecc.)	7	5	5	9
Per conoscere gli indicatori del servizio (es. tasso scarti, ecc.)	5	4	5	5
Altro motivo	3	2	3	3

Base: si sono collegati al portale Ribò (n=1.106)

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

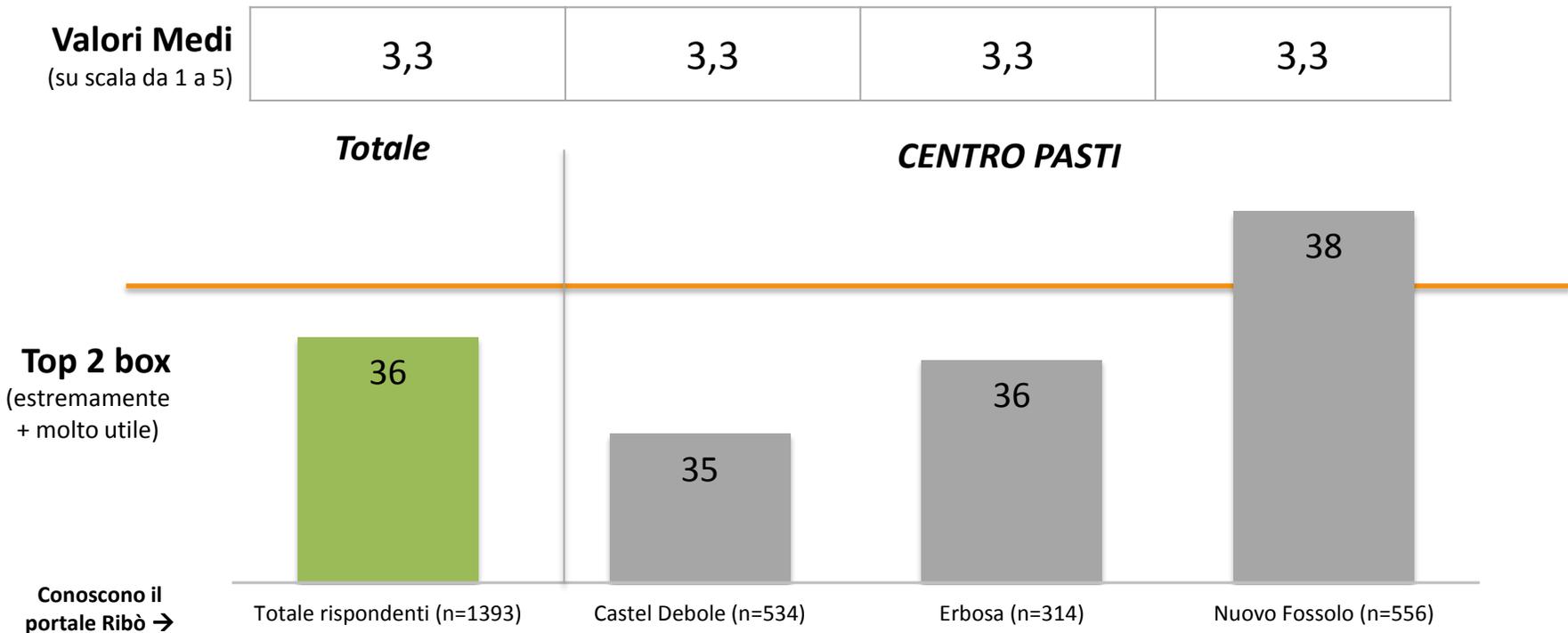
Q9. Per quali motivi non si è registrato/a al portale web dedicato alla refezione scolastica di Ribò (www.riboscuola.it)?
(possibili più risposte)

		CENTRO PASTI		
		Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
		Base: non si sono registrati al portale Ribò		
Non sapevo che ci si potesse registrare	71	72	73	70
Preferisco i contatti diretti	11	12	12	8
Uso poco internet in generale	7	7	5	9
Difficile utilizzare i sistemi di autenticazione Federa e/o Spid	6	7	6	7
Non è interessante	6	7	4	6
Non è utile	4	5	6	4
E' difficile orientarsi, navigar	2	1	1	2

Base: non si sono registrati al portale Ribò (n=611)

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.

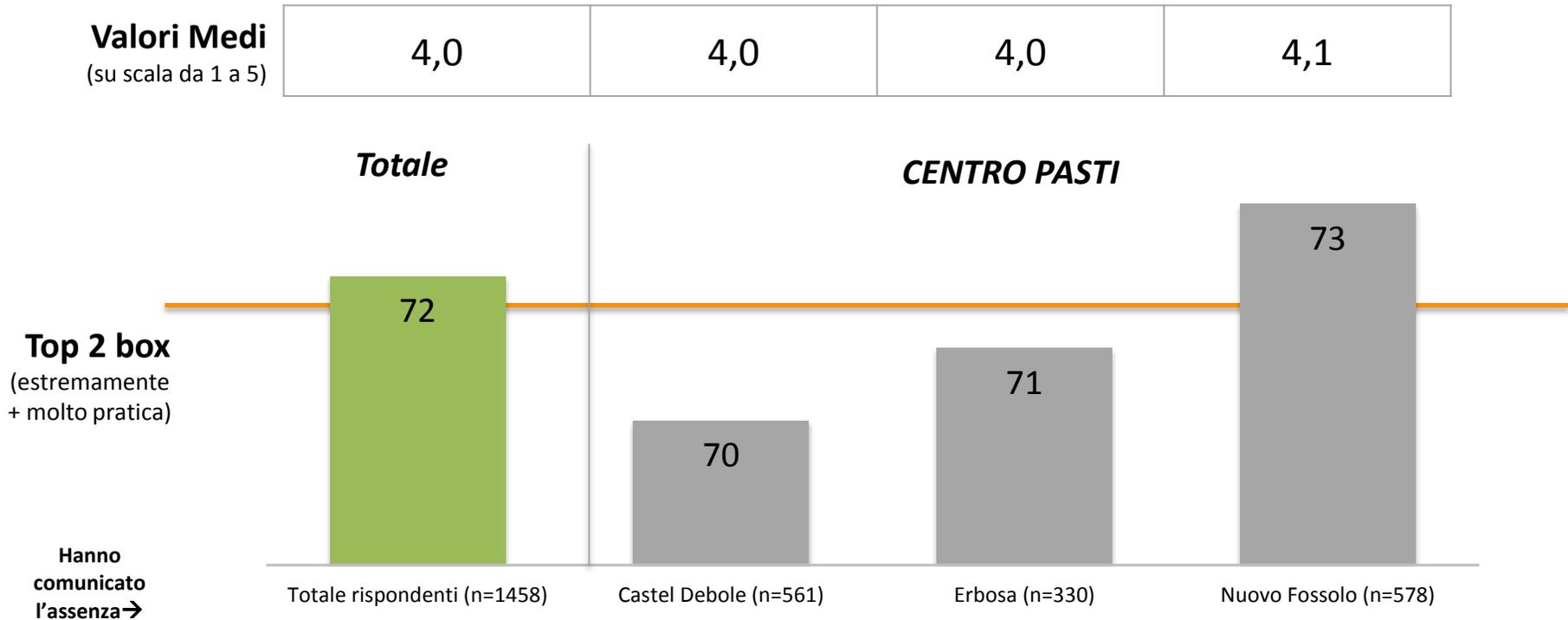
	Base: Totale rispondenti	CENTRO PASTI		
		Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Ho inviato un SMS al 339 9941124 seguendo un preciso schema	45	43	44	48
Non me ne sono occupato, ci ha pensato il personale della Scuola	26	25	32	24
Ho comunicato l'assenza tramite il portale Scuole On Line	11	12	10	12
Ho chiamato lo 051 2194219 e un risp. autom.mi ha guidato	9	12	5	9
Non ho comunicato l'assenza	6	6	6	6
Non è mai capitato che mio figlio/i facessero assenze	2	2	3	1

Base: Totale rispondenti (n=1.582)

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...



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	1582	609	362	622
Frutta	95	95	97	94
Verdure	92	93	95	90
Pesce	84	86	84	83
Legumi	79	81	82	77
Pasta	70	68	71	72
Cibi biologici	67	67	68	65
Riso	65	66	68	63
Carne	58	55	58	60
Cibi integrali	54	55	55	52
Uova	48	44	50	52
Formaggi	41	38	41	43

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	1582	609	362	622
Frutta	4,6	4,6	4,6	4,6
Verdure	4,5	4,5	4,6	4,5
Pesce	4,2	4,2	4,2	4,2
Legumi	4,1	4,1	4,2	4,1
Cibi biologici	3,9	3,9	4,0	3,9
Pasta	3,9	3,9	4,0	3,9
Riso	3,8	3,8	3,8	3,8
Cibi integrali	3,6	3,5	3,6	3,5
Carne	3,7	3,6	3,7	3,7
Uova	3,5	3,4	3,5	3,5
Formaggi	3,3	3,3	3,3	3,4

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	2102	794	471	837
Biscotti	71	67	73	73
Latte	60	58	61	62
Cereali	34	34	35	33
Brioche/torte fatte in casa	34	32	35	36
Pane	27	28	29	26
Merendine confezionate	27	24	29	28
Yogurt	25	25	26	24
Marmellata	24	22	28	23
Succo di frutta	22	22	23	22
Latte e cacao solubile	19	20	18	20
Nutella	20	17	22	22
Fette biscottate	17	16	16	18
Frutta	14	14	15	13
Te'	11	13	12	9
Pizza/focaccia	6	4	7	7
Orzo	5	5	5	4
Torte confezionate	4	4	5	4
Altro	12	14	12	10

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	2102	794	471	837
Frutta	42	46	43	38
Biscotti	32	27	32	36
Succo di frutta	31	30	32	31
Pane	25	25	25	25
Merendine confezionate	27	20	28	34
Brioche/torte fatte in casa	20	18	21	22
Yogurt	19	19	24	17
Latte	17	16	17	16
Pizza/focaccia	19	16	20	20
Nutella	8	6	10	8
Cereali	8	7	10	7
Marmellata	7	7	9	6
Fette biscottate	7	8	6	7
Latte e cacao solubile	5	4	6	4
Te'	4	5	5	4
Torte confezionate	3	2	4	4
Orzo	1	1	1	1
Altro	22	19	23	23

Alimenti consumati a casa: analisi per break

Atteggiamenti e
abitudini alimentari

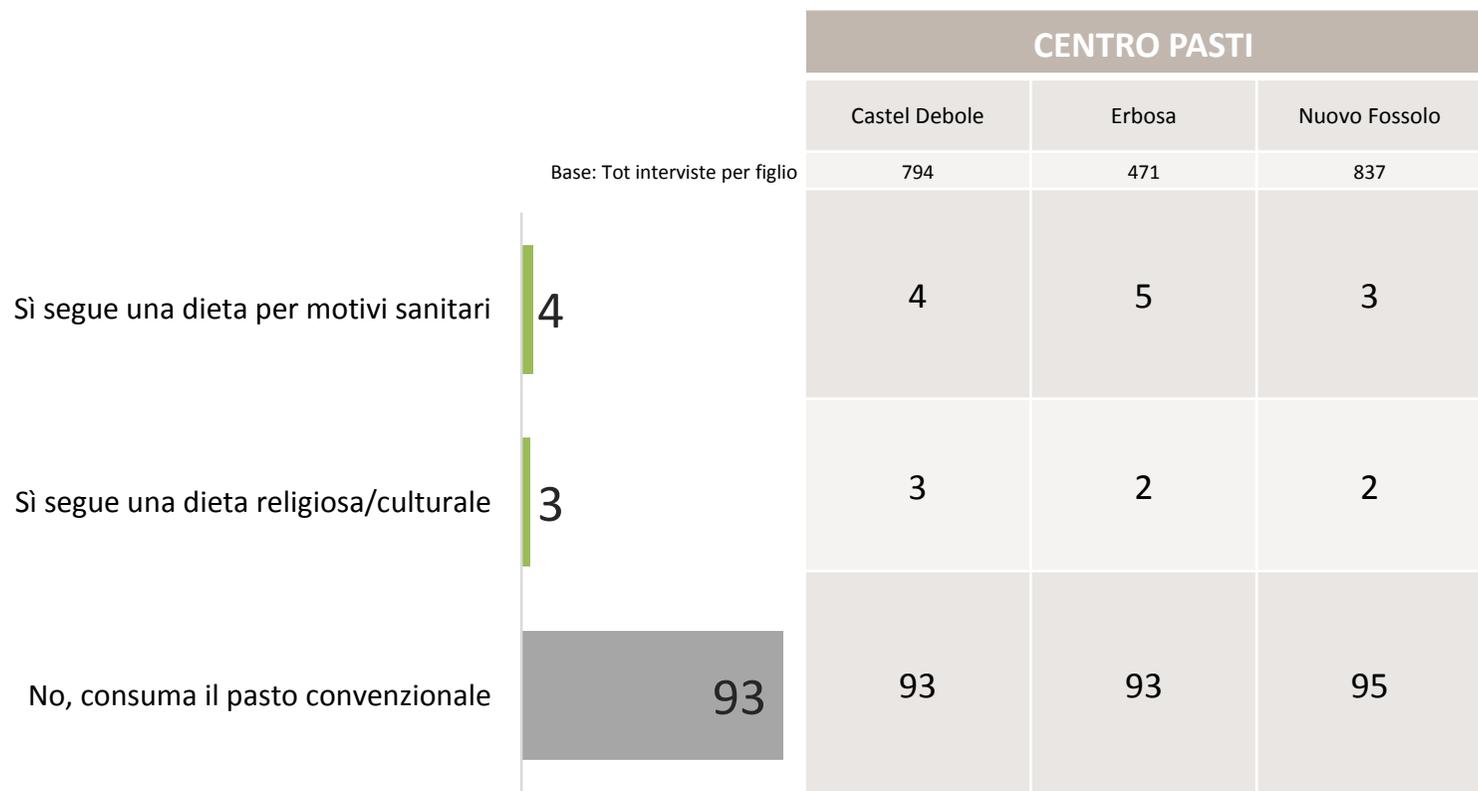
Q17. E quali dei seguenti alimenti **viene consumato abitualmente da suo figlio/a a casa?** (possibili più risposte)

	TOT	CENTRO PASTI		
	CAMPIONE	Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: Tot interviste per figlio	2102	794	471	837
Pasta	96	96	96	97
Frutta	92	92	90	92
Carne	89	89	88	90
Verdure	86	87	85	86
Uova	77	77	76	78
Riso	76	78	74	76
Formaggi	75	75	76	75
Pesce	72	72	68	74
Legumi	68	69	69	67
Cibi biologici	53	54	54	53
Cibi integrali	37	38	34	37

La dieta scolastica dei figli: analisi per break

La refezione scolastica

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

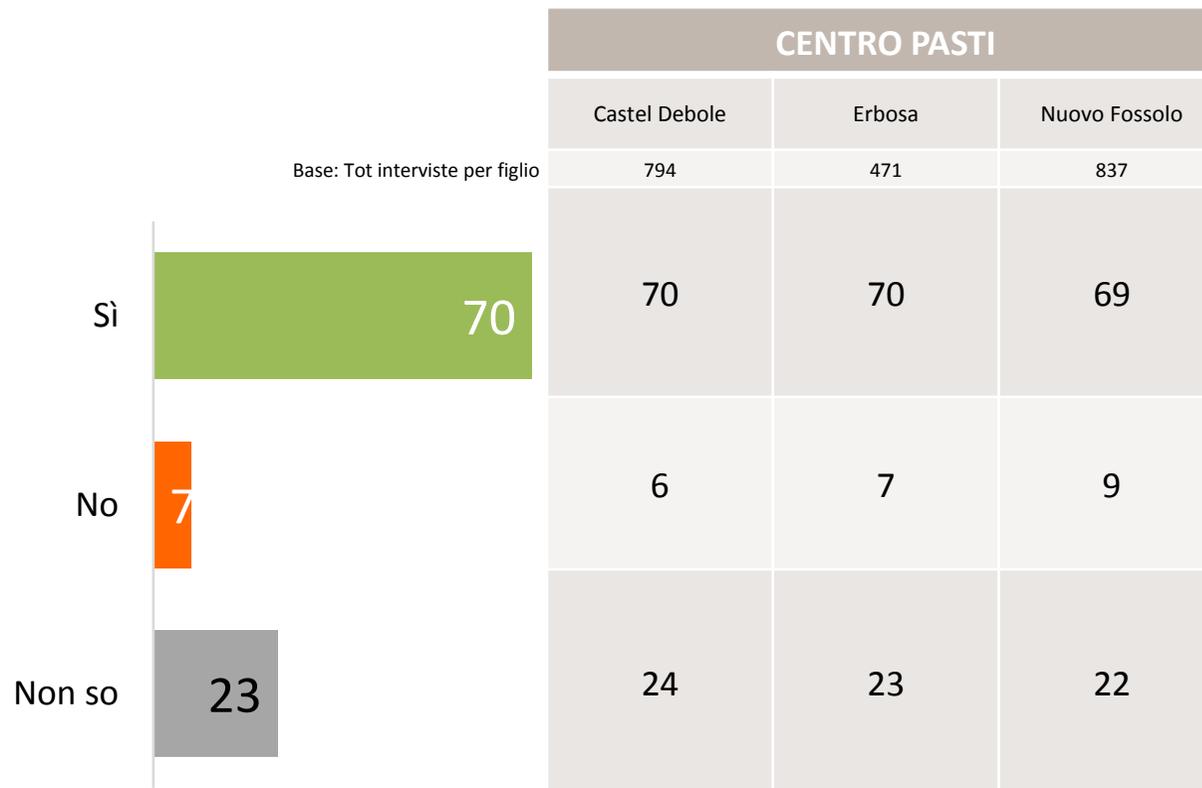


Base: Totale interviste per figlio (n=2.102)

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?

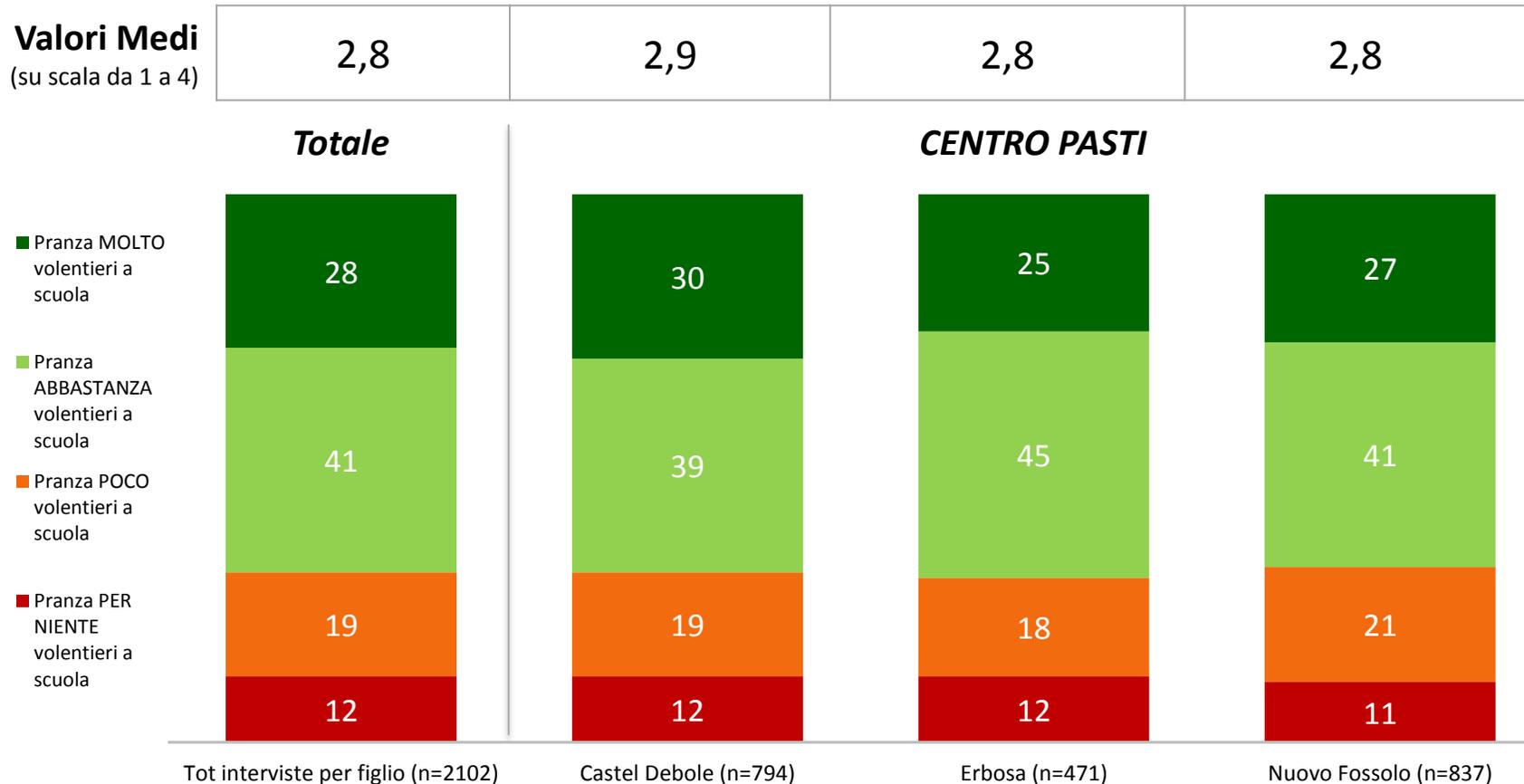


Base: Totale interviste per figlio (n=2.102)

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 2018-2019 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 (2018-2019)

Top 3 box

(estremamente + molto + abbastanza d'accordo)

	TOT	CENTRO PASTI		
	CAMPIONE	Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: Tot interviste per figlio	2.102	794	471	837
Mio figlio/a si trova bene con gli inservienti del refettorio/sezione, sono gentili e disponibili	83	84	83	81
Per mio figlio/a la durata del pranzo va bene	68	67	69	69
Mio figlio/a dice che il refettorio/sezione è pulito	68	71	65	67
Le quantità/porzioni sono giuste per le esigenze di mio figlio/a	67	65	69	69
A mio figlio/a piace molto il refettorio/sezione perché è allegro	67	68	66	67
I menù sono vari, cambiano spesso	63	61	61	66
Mio figlio/a dice che il cibo è servito alla temperatura giusta	54	56	52	53
A mio figlio/a piace il gusto del cibo consumato a scuola	51	53	52	50
Mio figlio/a si lamenta del fatto che in refettorio/sezione c'è troppo rumore	47	45	51	46

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 (2018-2019)

Valori Medi

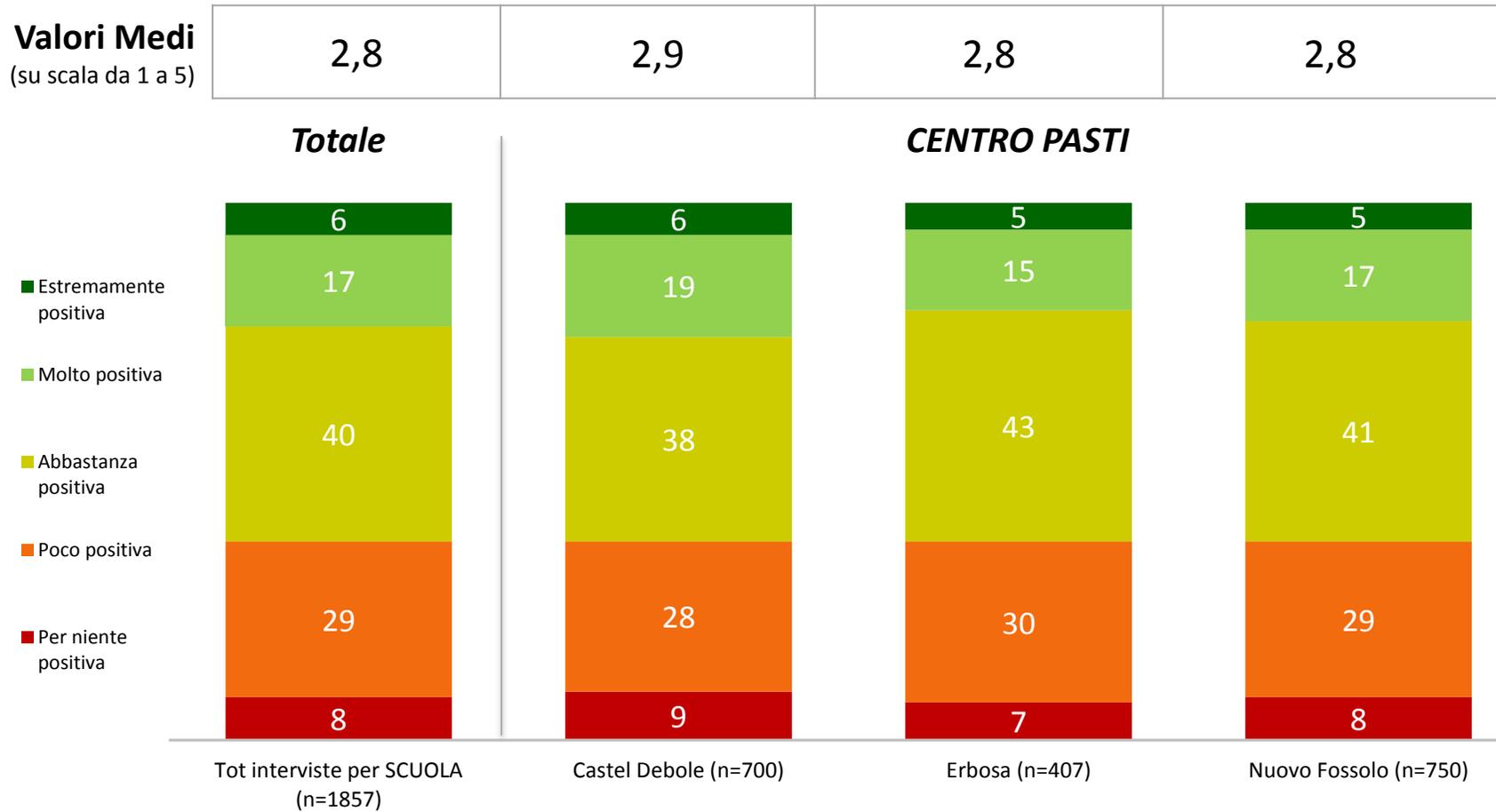
(Scala da 1 a 5)

	TOT	CENTRO PASTI		
	CAMPIONE	Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
Base: Tot interviste per figlio	2.102	794	471	837
Mio figlio/a si trova bene con gli inservienti del refettorio/sezione, sono gentili e disponibili	3,7	3,8	3,7	3,6
Mio figlio/a dice che il refettorio/sezione è pulito	3,4	3,5	3,3	3,4
Per mio figlio/a la durata del pranzo va bene	3,2	3,2	3,2	3,2
A mio figlio/a piace molto il refettorio/sezione perché è allegro	3,2	3,2	3,1	3,1
Le quantità/porzioni sono giuste per le esigenze di mio figlio/a	3,1	3,0	3,1	3,1
I menù sono vari, cambiano spesso	2,9	2,8	2,9	3,0
Mio figlio/a dice che il cibo è servito alla temperatura giusta	2,9	2,9	2,8	2,9
Mio figlio/a si lamenta del fatto che in refettorio/sezione c'è troppo rumore	2,9	2,8	3,1	2,8
A mio figlio/a piace il gusto del cibo consumato a scuola	2,6	2,6	2,6	2,5

Valutazione della refezione da parte dei genitori: analisi per break

La refezione scolastica

Q22. 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

Q23. Per quali motivi ha espresso un giudizio positivo? (possibili più risposte)

		CENTRO PASTI		
		Castel Debole	Erbosa	Nuovo Fossolo
		443	255	472
Perché mio figlio/a mangia volentieri a scuola	69	70	69	68
Perché credo vi sia varietà nei piatti e nei menu	33	30	31	37
Perché' credo che il Comune di BO sia attento alla alimentazione di bambini e ragazzi	28	28	28	27
Perché mi pare che l'igiene e la pulizia siano molto curate	19	21	15	20
Perché credo che la qualità dei cibi sia elevata	11	11	9	14

Base: hanno espresso valutazione positiva

Base: hanno espresso valutazione positiva (n=1.170)

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

Q24. 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	67	70	68	64
Perché mio figlio/a non mangia volentieri a scuola	49	47	50	51
Perché non mi pare vi sia abbastanza varietà nei piatti e nei menu	33	38	31	30
Perché non credo che il Comune di Bologna sia abbastanza attento alla alimentazione di bambini e ragazzi	30	32	24	33
Perché non mi pare che l'igiene e la pulizia siano curate	9	8	13	8

Base: hanno espresso valutazione negativa (n=687)

Come si forma la valutazione dei genitori: analisi per break

Q25. 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	85	82	84	88
Dal confronto con altri genitori	41	40	43	42
Parlando con gli insegnanti	23	22	25	24
Per esperienza diretta, ho fatto l'assaggiatore a scuola	16	18	15	14
Ho letto notizie sui giornali e/o su internet	7	8	5	6

Base: Totale interviste per scuola (n=1.857)

Iolanda Di Pelino
Direttore di Ricerca
iolanda.dipelino@swg.it
Paola Molini
Direttore di Ricerca
paola.molini@swg.it

"There is nothing so stable as change"
Bob Dylan



Valori, comportamenti, gusti, consumi e scelte politiche. Leggerli e anticiparli è la nostra missione.

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando e integrando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società.

SWG supporta i propri clienti nel prendere le decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e l'interpretazione del pensiero e dei comportamenti dell'opinione pubblica e degli stakeholder, alla luce delle dinamiche degli scenari sociali, politici ed economici, utilizzando metodologie affidabili e innovative.

- ✓ **AFFIDABILITÀ**, 37 ANNI DI ESPERIENZA SUL MERCATO E MANAGERIALITÀ
- ✓ **INNOVAZIONE**, DEGLI STRUMENTI, DEI PROCESSI E DEI CONTENUTI
- ✓ **CURA ARTIGIANALE**, PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA E CENTRALITÀ DELL'INTERPRETAZIONE
- ✓ **DATI**, MOLTEPLICITÀ DELLE FONTI E FIELDWORK PROPRIETARIO
- ✓ **ALGORITMI**, SOLUZIONI AFFIDABILI E SCALABILI
- ✓ **PERSONE**, ETICA PROFESSIONALE E RIGORE METODOLOGICO

SWG è membro di ASSIRM, ESOMAR, MSPA ed EphMRA. Sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Privacy Policy adeguata al GDPR.

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