

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2022/2023  
QUESTIONARIO QUALITÀ E GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

SCUOLA PRIMARIA STATALE

	Alghieri	Bersani (Coriano)	De Amicis	Fabbri	Focaccia (San Martino in Strada)	Follerau (Collina)	Manzoni	Matteotti	Mellini (Mogliana)	Melozzo	Peroni (Vecchiazano)	Roggi (Roncadello)	Rivolta (Bussecchio)	Rivalti (Ronca)	Rodari	Saffi	Squadroni (Riomiti)	Tempesta (Cave)	Valli (Carpinello)	Vallicelli (Villafraanca)		
Quale canale ha utilizzato per inoltrare la domanda di iscrizione al servizio?																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Ha inoltrato autonomamente la domanda online attraverso il Portale dei Servizi Scolastici SOS@HOME	65	195	72	40	41	19	20	39	31	33	48	68	71	56	90	114	69	88	40	22	1221	83,46%
Ho ricevuto aiuto telefonico dagli operatori	6	6	3	4	1	0	5	4	2	6	3	0	3	0	2	8	3	9	4	0	69	4,72%
Mi sono recato presso lo Sportello Unico dei servizi educativi e scolastici	14	13	20	7	5	2	12	3	2	13	5	6	6	10	6	20	8	17	3	1	173	11,83%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%
Ritiene la modalità di iscrizione online di facile utilizzo?																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	15	47	21	11	12	6	6	9	12	9	18	23	20	19	27	41	21	25	9	7	358	24,47%
Abbastanza	57	144	63	33	30	12	18	32	21	28	25	42	48	38	60	82	48	72	33	13	899	61,45%
Poco	11	20	8	5	5	2	13	5	2	14	10	8	11	7	9	17	7	11	4	2	171	11,69%
Per niente	2	3	3	2	0	1	0	0	0	1	3	1	1	2	2	2	4	6	1	1	35	2,39%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%
Quanto è soddisfatto delle informazioni e supporto ricevuti dall'Ufficio circa le modalità di iscrizione al servizio di Ristorazione Scolastica?																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	18	49	19	13	13	9	8	10	8	12	12	20	24	18	19	38	19	30	8	4	351	23,99%
Abbastanza	52	138	67	32	30	9	27	33	25	31	33	36	43	40	67	81	52	71	29	17	913	62,41%
Poco	12	24	9	6	4	2	2	3	1	9	8	16	12	6	10	18	9	12	7	1	171	11,69%
Per niente	3	3	0	0	0	1	0	0	1	0	3	2	1	2	2	5	0	1	3	1	28	1,91%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%
Quanto è soddisfatto delle modalità di pagamento del servizio di Ristorazione Scolastica?																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	32	90	35	23	22	16	10	20	22	12	25	31	36	27	51	64	26	43	15	11	611	41,76%
Abbastanza	45	107	50	22	20	4	23	23	12	33	25	36	39	34	40	62	44	63	30	8	720	49,21%
Poco	6	14	9	5	4	0	3	3	0	6	3	6	2	4	6	12	8	7	2	4	104	7,11%
Per niente	2	3	1	1	1	1	1	0	1	1	3	1	3	1	1	4	2	1	0	0	28	1,91%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%
Rispetto alle informazioni in suo possesso e a ciò che riferisce suo/a figlio/a esprima un giudizio sulla QUALITÀ dei pasti erogati:																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto soddisfatto	8	16	10	11	3	4	6	4	3	3	1	4	9	5	6	12	5	10	7	3	130	8,89%
Abbastanza soddisfatto	34	108	40	22	21	13	23	22	17	26	24	16	36	39	44	60	32	55	26	10	670	45,80%
Poco soddisfatto	18	61	32	14	16	2	8	15	10	10	19	31	24	15	30	42	33	28	10	9	427	29,19%
Per niente soddisfatto	23	29	13	4	7	2	0	5	5	13	12	23	11	7	18	28	10	21	4	1	236	16,13%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%
Rispetto alle informazioni in suo possesso e a ciò che riferisce suo/a figlio/a esprima un giudizio sulla QUANTITÀ dei pasti erogati:																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto soddisfatto	15	23	13	12	9	5	7	7	7	11	6	7	11	11	6	19	11	17	7	5	209	14,29%
Abbastanza soddisfatto	43	115	62	31	22	14	23	24	17	22	27	34	45	37	47	70	41	59	24	11	768	52,49%
Poco soddisfatto	19	58	13	6	10	2	7	11	8	17	15	23	18	13	30	40	23	29	14	7	363	24,81%
Per niente soddisfatto	8	18	7	2	6	0	0	4	3	2	8	10	6	5	15	13	5	9	2	0	123	8,41%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%
Rispetto alle informazioni in suo possesso e a ciò che riferisce suo/a figlio/a esprima un giudizio sulla VARIETÀ dei pasti erogati:																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto soddisfatto	12	25	10	9	8	10	10	7	1	10	5	5	12	12	7	17	7	16	5	3	191	13,06%
Abbastanza soddisfatto	39	108	52	27	22	7	21	23	18	20	26	27	42	34	38	72	36	50	32	9	703	48,05%
Poco soddisfatto	21	53	25	11	13	4	5	11	10	17	15	32	19	15	32	29	29	31	8	8	388	26,52%
Per niente soddisfatto	13	28	8	4	4	0	1	5	6	5	10	10	7	5	21	24	8	17	2	3	181	12,37%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

È soddisfatto di quanto siano personalizzati i Menù rispetto alle esigenze o a eventuali problemi del bambino/a?																					TOT. RISPONTE	TOT. %
Molto soddisfatto	13	33	17	12	7	10	11	11	6	10	6	7	12	11	9	22	13	19	6	5	240	16,40%
Abbastanza soddisfatto	49	128	54	28	28	7	20	24	20	27	28	35	50	42	56	74	38	55	34	10	807	55,16%
Poco soddisfatto	14	33	18	8	8	3	6	6	8	11	12	24	10	9	21	33	21	22	4	6	277	18,93%
Per niente soddisfatto	9	20	6	3	4	1	0	5	1	4	10	8	8	4	12	13	8	18	3	2	139	9,50%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

È a conoscenza della percentuale di alimenti biologici utilizzati per la preparazione del pasto?																				TOT. RISPONTE	TOT. %	
Sì	32	68	21	9	10	4	20	13	11	16	16	22	13	22	25	43	23	30	9	6	413	28,23%
No	53	146	74	42	37	17	17	33	24	36	40	52	67	44	73	99	57	84	38	17	1050	71,77%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

Nel caso in cui abbia risposto Sì alla precedente domanda; suo parere, a quanto corrisponde tale percentuale?																				TOT. RISPONTE	TOT. %	
0 - 50 %	11	7	5	2	2	2	1	2	0	3	4	7	2	5	4	6	4	8	0	4	79	19,13%
51 - 70%	12	29	8	3	4	2	9	6	6	6	8	9	4	11	15	16	11	8	3	0	170	41,16%
71 - 90%	8	24	8	1	4	0	6	5	4	5	3	4	6	4	5	16	6	10	2	2	123	29,78%
91 - 100%	1	8	0	3	0	0	4	0	1	2	1	2	1	2	1	5	2	4	4	0	41	9,93%
	32	68	21	9	10	4	20	13	11	16	16	22	13	22	25	43	23	30	9	6	413	100,00%

Esprimo suo giudizio sulla modalità di distribuzione dei pasti:																					TOT. RISPONTE	TOT. %
Molto soddisfatto	11	25	6	10	14	8	8	6	5	12	8	5	10	9	5	17	14	22	6	5	206	14,08%
Abbastanza soddisfatto	44	138	56	33	23	11	22	27	20	21	22	23	47	43	55	87	46	63	30	12	823	56,25%
Poco soddisfatto	25	33	26	6	10	2	7	10	7	11	18	32	18	11	27	26	18	21	9	5	322	22,01%
Per niente soddisfatto	5	18	7	2	0	0	0	3	3	8	8	14	5	3	11	12	2	8	2	1	112	7,66%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

Ritiene che suo figlio/a mangi con piacere a scuola?																				TOT. RISPONTE	TOT. %	
Sempre	13	24	13	15	5	8	15	6	7	9	6	7	17	12	12	17	8	18	13	7	232	15,86%
Quasi sempre	23	79	30	18	17	9	10	18	12	16	13	8	25	25	26	40	22	35	10	3	439	30,07%
A volte	19	58	28	7	11	0	11	13	7	13	14	20	18	19	30	47	25	27	11	9	387	26,45%
Raramente	15	38	16	10	11	3	0	7	5	8	13	25	12	8	19	25	17	22	8	3	265	18,11%
Mai	15	15	8	1	3	1	1	2	4	6	10	14	8	2	11	13	8	12	5	1	140	9,57%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

Ritiene che il gradimento o non gradimento di suo figlio/a dipenda da abitudini alimentari famigliari?																					TOT. RISPONTE	TOT. %
Sì	16	48	16	13	6	7	19	12	9	19	7	11	12	15	20	30	16	24	19	5	324	22,15%
No	49	101	46	19	21	8	7	21	17	20	30	37	41	32	50	62	41	43	15	13	673	46,00%
Qualche volta	20	65	33	19	20	6	11	13	9	13	19	26	27	19	28	50	23	47	13	5	466	31,85%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

È a conoscenza della possibilità di esporre problematiche sul servizio refezione al rappresentante della Commissione Menso?																						TOT. RISPONTE	TOT. %
Sì	49	162	60	26	25	11	24	28	23	34	27	56	54	46	57	97	72	85	22	14		972	66,44%
No	36	52	35	25	22	10	13	18	12	18	29	18	26	20	41	45	8	29	25	9		491	33,56%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23		1463	100,00%

Nel caso in cui faccia parte della Commissione Menso, ritiene che le problematiche esposte all'interno della Commissione siano state affrontate ed evase con soddisfacimento?																					TOT. RISPONTE	TOT. %
Molto	6	8	8	1	1	2	7	1	2	1	1	0	3	5	1	6	7	8	4	2	74	9,54%
Abbastanza	22	57	28	10	8	3	20	13	7	16	12	17	20	17	15	30	21	15	11	5	347	44,72%
Poco	6	27	17	6	9	2	5	13	5	8	13	26	17	3	21	20	13	19	4	2	236	30,41%
Per niente	11	16	13	4	4	1	2	1	3	2	6	6	4	5	7	12	7	12	3	0	119	15,34%
	45	108	66	21	22	8	34	28	17	27	32	49	44	30	44	68	48	54	22	9	776	100,00%

Con quale regolarità ha usufruito del servizio di Ristorazione Scolastico nell'A.S. 2022/2023?																							TOT. RISPONTE	TOT. %
Tutti i giorni	43	115	55	34	24	1	23	41	7	14	33	43	20	10	5	100	46	85	11	6	716	48,94%		
Più di 2 giorni a settimana	7	13	3	1	0	3	4	2	1	10	5	7	9	6	14	6	5	5	2	0	103	7,04%		
Massimo 1 o 2 giorni a settimana	35	86	37	16	23	17	10	3	27	28	18	24	51	50	79	36	29	24	34	17	644	44,02%		
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%		

Nel complesso si ritiene soddisfatto del servizio di Ristorazione Scolastica?																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	12	24	8	11	7	5	11	6	4	10	3	7	8	8	7	12	11	19	9	4	186	12,71%
Abbastanza	32	115	52	24	22	12	21	23	20	25	27	20	48	43	47	73	30	54	26	8	722	49,35%
Poca	24	57	24	13	14	3	3	13	8	8	15	31	17	12	29	37	29	23	9	10	381	26,04%
Per niente	17	18	9	3	4	1	2	4	3	9	11	16	7	3	15	20	10	18	3	1	174	11,89%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Qualità dei pasti del Menù]																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	77	195	80	46	39	21	32	43	33	49	49	68	73	57	90	127	74	106	36	21	1316	89,95%
Importante	8	17	15	4	8	0	5	2	2	3	7	6	7	9	8	13	6	7	11	2	140	9,57%
Poco importante	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0,27%
Indifferente	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0,21%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Controllo e sicurezza nella preparazione e distribuzione dei pasti]																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	79	183	90	45	45	20	30	42	31	50	51	65	73	58	91	130	74	108	39	19	1323	90,43%
Importante	6	29	4	6	2	1	7	3	4	2	5	9	7	8	7	12	6	6	8	4	136	9,30%
Poco importante	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,14%
Indifferente	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,14%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Pulizia]																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	82	202	90	48	45	21	32	42	33	52	53	67	76	60	95	137	76	110	42	21	1384	94,60%
Importante	1	11	4	3	2	0	5	3	2	0	3	7	4	6	3	5	3	4	5	2	73	4,99%
Poco importante	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0,34%
Indifferente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Informazioni ricevute sul servizio]																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	40	83	38	19	18	6	23	22	14	29	25	28	25	23	30	61	32	51	16	11	594	40,60%
Importante	32	117	53	29	25	14	13	18	18	21	29	36	50	40	62	74	46	55	25	10	767	52,43%
Poco importante	12	13	4	3	3	0	1	4	3	2	2	10	5	2	6	6	2	7	4	2	91	6,22%
Indifferente	1	1	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	1	2	0	0	11	0,75%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Costo del pasto]																					TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	43	101	41	22	18	11	23	22	12	24	31	33	26	31	33	68	39	63	22	13	676	46,21%
Importante	34	92	47	25	26	6	13	16	19	25	22	29	41	31	49	59	36	39	22	6	637	43,54%
Poco importante	6	20	6	4	3	3	0	6	3	3	2	12	11	2	15	11	4	11	3	4	129	8,82%
Indifferente	2	1	1	0	0	1	1	2	1	0	1	0	2	2	1	4	1	1	0	0	21	1,44%
	85	214	95	51	47	21	37	46	35	52	56	74	80	66	98	142	80	114	47	23	1463	100,00%