

# CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2022/2023

## QUESTIONARIO QUALITÀ E GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Quale scuola ha frequentato suo/a figlio/a nell'A.S. 2022/2023?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE	ISCRITTI A.S. 22/23	TASSO DI RISPOSTA
Scuola dell'Infanzia Comunale	261	12,55%	823	31,71%
Scuola dell'Infanzia Statale	311	14,96%	977	31,83%
Scuola Primaria Statale	1463	70,37%	4511	32,43%
Scuola Primaria Non Statale	44	2,12%	78	56,41%
	2079	100,00%	6389	32,54%

Quale istituto di Scuola dell'Infanzia Comunale ha frequentato suo/a figlio/a nell'A.S. 2022/2023?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE	ISCRITTI A.S. 22/23	TASSO DI RISPOSTA
Angeletti	67	25,67%	176	38,07%
Bolognesi/Santarelli	19	7,28%	75	25,33%
Bruco	27	10,34%	89	30,34%
Chiocciola	36	13,79%	83	43,37%
Gobetti	22	8,43%	85	25,88%
Peter Pan	18	6,90%	48	37,50%
Quadrifoglio	23	8,81%	94	24,47%
Querzoli	49	18,77%	173	28,32%
	261	100,00%	823	31,71%

Quale istituto di Scuola dell'Infanzia Statale ha frequentato suo/a figlio/a nell'A.S. 2022/2023?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE	ISCRITTI A.S. 22/23	TASSO DI RISPOSTA
Manzoni	18	5,79%	44	40,91%
Aeroplano	12	3,86%	26	46,15%
Arcobaleno	48	15,43%	140	34,29%
Girasole	11	3,54%	51	21,57%
Il giardino dei sogni	21	6,75%	92	22,83%
Le margherite	16	5,14%	61	26,23%
Il platano	32	10,29%	87	36,78%
Mentore Aloioli	7	2,25%	22	31,82%
Le api	24	7,72%	78	30,77%
Rondine	20	6,43%	74	27,03%
La lucertola blu	40	12,86%	127	31,50%
Il papavero	8	2,57%	26	30,77%
L'albero felice (San Lorenzo)	10	3,22%	18	55,56%
Le ali (San Martino in Strada)	24	7,72%	75	32,00%
Il pettirosso (Villafranca)	20	6,43%	56	35,71%
	311	100,00%	977	31,83%

Quale istituto di Scuola Primaria Statale ha frequentato suo/a figlio/a nell'A.S. 2022/2023?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE	ISCRITTI A.S. 22/23	TASSO DI RISPOSTA
Alighieri	85	5,81%	227	37,44%
Bersani (Coriano)	214	14,63%	576	37,15%
De Amicis	95	6,49%	304	31,25%
Fabbri	51	3,49%	247	20,65%
Focaccia (San Martino in Strada)	47	3,21%	183	25,68%
Follerau (Collina)	21	1,44%	76	27,63%
Manzoni	37	2,53%	144	25,69%
Matteotti	46	3,14%	122	37,70%
Mellini (Magliano)	35	2,39%	105	33,33%
Melozzo	52	3,55%	178	29,21%
Peroni (Vecchiazano)	56	3,83%	186	30,11%
Raggi (Roncadello)	74	5,06%	206	35,92%
Rivolta (Bussecchio)	80	5,47%	209	38,28%
Rivalti (Ronco)	66	4,51%	218	30,28%
Rodari	98	6,70%	295	33,22%
Saffi	142	9,71%	429	33,10%
Squadrani (Romiti)	80	5,47%	223	35,87%
Tempesta (Cava)	114	7,79%	319	35,74%
Valli (Corpinello)	47	3,21%	182	25,82%
Valliacelli (Villafranca)	23	1,57%	82	28,05%
	1463	100,00%	4511	32,43%

Quale istituto di Scuola Primaria Non Statale ha frequentato suo/a figlio/a nell'A.S. 2022/2023?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE	ISCRITTI A.S. 22/23	TASSO DI RISPOSTA
Madre Clelia Merloni	44	100,00%	78	56,41%
	44	100,00%	78	56,41%

Quale canale ha utilizzato per inoltrare la domanda di iscrizione al servizio?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Ho inoltrato autonomamente la domanda online attraverso il Portale dei Servizi Scolastici SOSI@HOME	1706	82,06%
Ho ricevuto aiuto telefonico dagli operatori	102	4,91%
Mi sono recato presso lo Sportello Unico dei servizi educativi e scolastici	271	13,04%
	<b>2079</b>	<b>100,00%</b>

Ritiene la modalità di iscrizione online di facile utilizzo?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto	491	23,62%
Abbastanza	1268	60,99%
Poco	250	12,03%
Per niente	70	3,37%
	<b>2079</b>	<b>100,00%</b>

Quanto è soddisfatto delle informazioni e supporto ricevuti dall'Ufficio circa le modalità di iscrizione al servizio di Ristorazione Scolastica?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto	526	25,30%
Abbastanza	1270	61,09%
Poco	242	11,64%
Per niente	41	1,97%
	<b>2079</b>	<b>100,00%</b>

Quanto è soddisfatto delle modalità di pagamento del servizio di Ristorazione Scolastica?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto	849	40,84%
Abbastanza	1042	50,12%
Poco	146	7,02%
Per niente	42	2,02%
	<b>2079</b>	<b>100,00%</b>

Rispetto alle informazioni in suo possesso e a ciò che riferisce suo/a figlio/a esprima un giudizio sulla QUALITÀ dei pasti erogati:	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto soddisfatto	291	14,00%
Abbastanza soddisfatto	1011	48,63%
Poco soddisfatto	497	23,91%
Per niente soddisfatto	280	13,47%
	2079	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:	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto soddisfatto	389	18,71%
Abbastanza soddisfatto	1093	52,57%
Poco soddisfatto	442	21,26%
Per niente soddisfatto	155	7,46%
	2079	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:	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto soddisfatto	356	17,12%
Abbastanza soddisfatto	1022	49,16%
Poco soddisfatto	482	23,18%
Per niente soddisfatto	219	10,53%
	2079	100,00%

È soddisfatto di quanto siano personalizzati i Menù rispetto alle esigenze o a eventuali problemi del bambino/a?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto soddisfatto	437	21,02%
Abbastanza soddisfatto	1140	54,83%
Poco soddisfatto	325	15,63%
Per niente soddisfatto	177	8,51%
	2079	100,00%

È a conoscenza della percentuale di alimenti biologici utilizzati per la preparazione del pasto?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Sì	578	27,80%
No	1501	72,20%
	2079	100,00%

Nel caso in cui abbia risposto Sì alla precedente domanda; suo parere, a quanto corrisponde tale percentuale?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
0 - 50 %	106	18,34%
51 - 70%	230	39,79%
71 - 90%	178	30,80%
91 - 100%	64	11,07%
	578	100,00%

Esprima suo giudizio sulla modalità di distribuzione dei pasti:	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto soddisfatto	386	18,57%
Abbastanza soddisfatto	1197	57,58%
Poco soddisfatto	362	17,41%
Per niente soddisfatto	134	6,45%
	2079	100,00%

Ritiene che suo figlio/a mangi con piacere a scuola?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Sempre	427	20,54%
Quasi sempre	688	33,09%
A volte	493	23,71%
Raramente	307	14,77%
Mai	164	7,89%
	2079	100,00%

Ritiene che il gradimento o non gradimento di suo figlio/a dipenda da abitudini alimentari familiari?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Sì	516	24,82%
No	885	42,57%
Qualche volta	678	32,61%
	2079	100,00%

È a conoscenza della possibilità di esporre problematiche sul servizio refezione al rappresentante della Commissione Mensa?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Sì	1304	62,72%
No	775	37,28%
	2079	100,00%

Nel caso in cui faccia parte della Commissione Mensa, ritiene che le problematiche espresse all'interno della Commissione siano state affrontate ed evase con soddisfazione?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto	123	10,93%
Abbastanza	546	48,53%
Poco	297	26,40%
Per niente	159	14,13%
	1125	100,00%

Con quale regolarità ha usufruito del servizio di Ristorazione Scolastica nell'A.S. 2022/2023?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Tutti i giorni	1253	60,27%
Più di 2 giorni a settimana	153	7,36%
Massimo 1 o 2 giorni a settimana	673	32,37%
	2079	100,00%

Nel complesso si ritiene soddisfatto del servizio di Ristorazione Scolastica?	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto	373	17,94%
Abbastanza	1057	50,84%
Poco	438	21,07%
Per niente	211	10,15%
	2079	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Qualità dei pasti del Menù]	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto importante	1856	89,27%
Importante	208	10,00%
Poco importante	9	0,43%
Indifferente	6	0,29%
	2079	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]	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto importante	1868	89,85%
Importante	198	9,52%
Poco importante	8	0,38%
Indifferente	5	0,24%
	2079	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Pulizia]	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto importante	1959	94,23%
Importante	110	5,29%
Poco importante	6	0,29%
Indifferente	4	0,19%
	2079	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Informazioni ricevute sul servizio]	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto importante	887	42,66%
Importante	1046	50,31%
Poco importante	125	6,01%
Indifferente	21	1,01%
	2079	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Costo del pasto]	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Molto importante	979	47,09%
Importante	887	42,66%
Poco importante	180	8,66%
Indifferente	33	1,59%
	2079	100,00%