

Comune di Milano

Milano



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI BAMBINI E DEI GENITORI SULLA REFEZIONE SCOLASTICA

**DIREZIONE MARKETING METROPOLITANO
AREA MARKETING E QUALITA' DEI SERVIZI**

**DIREZIONE EDUCAZIONE
AREA MONITORAGGIO CONTROLLO E RISCOSSIONE SERVIZI
EDUCATIVI**

Unità Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione

Marzo 2017



OBIETTIVI E METODOLOGIA

La rilevazione della soddisfazione percepita della refezione scolastica

Milano



Obiettivi

- Valutare il livello di soddisfazione dei bambini e dei genitori della scuola dell'infanzia e della scuola primaria sul servizio di refezione scolastica gestito da Milano Ristorazione
- Individuare i punti di forza e le aree di miglioramento al fine di effettuare successivi approfondimenti finalizzati all'implementazione di azioni correttive mirate per rendere il servizio di ristorazione sempre più rispondente alle esigenze dei bambini



L'Unità Customer ha proposto un sistema di rilevazione:

- che fornisca elementi utili ad un'analisi della qualità del servizio
- che fosse coerente con la Procedura Gestionale del Sistema di Gestione della Qualità del Comune di Milano, certificato in base alla norma ISO 9001:2015

Utenti coinvolti

Milano



Nella ricerca sono stati coinvolti:

- 1.250 bambini di 10 scuole primarie servite da Milano Ristorazione (a livello cittadino N = 43.956)
- i genitori dei bambini coinvolti della scuola primaria
- i genitori di 1.719 bambini appartenenti a 14 scuole dell'infanzia servite da Milano Ristorazione (a livello cittadino N = 19.456)

Il numero di scuole dell'infanzia coinvolte è superiore al numero delle scuole primarie per garantire un'adeguata numerosità del campione.

Il campione

Milano



Le scuole primarie coinvolte fanno parte del panel definito dall'Unità Statistica e sono rappresentative dell'universo degli studenti frequentanti le scuole primarie milanesi.

In ciascuna scuola primaria, il questionario è stato somministrato ai bambini e ai genitori di 5 classi (dalla 1^a alla 5^a) individuate dalla Direzione Didattica.

- I questionari compilati dai bambini della scuola primaria sono complessivamente **1.113**; il margine di errore dei dati riferiti al campione complessivo è del 3%.
- I questionari compilati dai genitori della scuola primaria sono complessivamente **1.036**; il margine di errore dei dati riferiti al campione complessivo è compreso tra il 3 e il 4%.

Le scuole dell'infanzia sono state individuate per prossimità alle scuole primarie inserite nel panel (afferenti allo stesso plesso o poco distanti), ipotizzando che le caratteristiche demoscopiche degli utenti delle scuole dell'infanzia campionate fossero simili a quelle delle scuole primaria di riferimento.

- I questionari ritirati compilati dai genitori della scuola dell'infanzia sono complessivamente **976**. Il margine di errore dei dati riferiti al campione complessivo è compreso tra il 3 e il 4%.

Le scuole coinvolte nella rilevazione

Milano



Scuole primarie (1250 iscritti, 5 classi di 10 scuole, 125 per scuola)	Questionari compilati dai bambini della scuola primaria	Questionari compilati dai genitori della scuola primaria	Scuole dell'infanzia (1719 iscritti nelle 14 scuole)	Questionari compilati dai genitori della scuola dell'infanzia
Primaria Via San Mamete	103	102	San Mamete (87 bambini)	48
			Adriano (97 bambini)	53
Primaria Via Pini	106	101	Pini (198 bambini)	97
Primaria Via Rasori	101	86	Sanzio (160 bambini)	55
Primaria Via Forze Armate, 65	107	99	Forze Armate, 59 (145 bambini)	104
Primaria Via Corridoni	109	101	Dandolo (97 bambini)	43
			Sant'Orsola (124 bambini)	72
Primaria Via Dei Bognetti	107	97	Ghini (68 bambini)	31
			Val di Sole (117 bambini)	88
Primaria Via Decorati al Valore Civile	134	125	Decorati (93 bambini)	54
			Meleri (121 bambini)	82
Primaria Via Dei Braschi	111	99	Del Volga (118 bambini)	80
Primaria Via Muzio	138	124	Muzio (118 bambini)	70
Primaria Via Vespri Siciliani	97	102	Scalabrini (176 bambini)	99
Totale	1.113	1.036	Totale	976

Il questionario per i genitori della scuola dell'infanzia e della scuola primaria: ambiti e sezioni di rilevazione

Milano



- **La conoscenza e la fruizione del servizio di refezione scolastica (Sezione 1)**
- **La valutazione del Sito di Milano Ristorazione (Sezione 2)**
- **La valutazione del servizio di refezione scolastica (Sezione 3)**
- **La valutazione complessiva del servizio e le principali motivazioni di insoddisfazione (Sezione 4)**
- **I dati anagrafici del compilatore (Sezione 5)**

Il questionario per i bambini della scuola dell'infanzia: ambiti e sezioni di rilevazione

Milano



- **Presentazione del rispondente (Sezione 1)**
- **La valutazione del servizio di refezione scolastica (Sezione 2)**
- **La valutazione complessiva del servizio e le principali motivazioni di insoddisfazione (Sezione 3)**
- **Il desiderio per un particolare cibo, rappresentabile con un disegno o una frase**

La progettazione dell'indagine

Milano



- **La rilevazione del gradimento è stata effettuata attraverso un questionario cartaceo per i “bambini” e uno per i “genitori”**

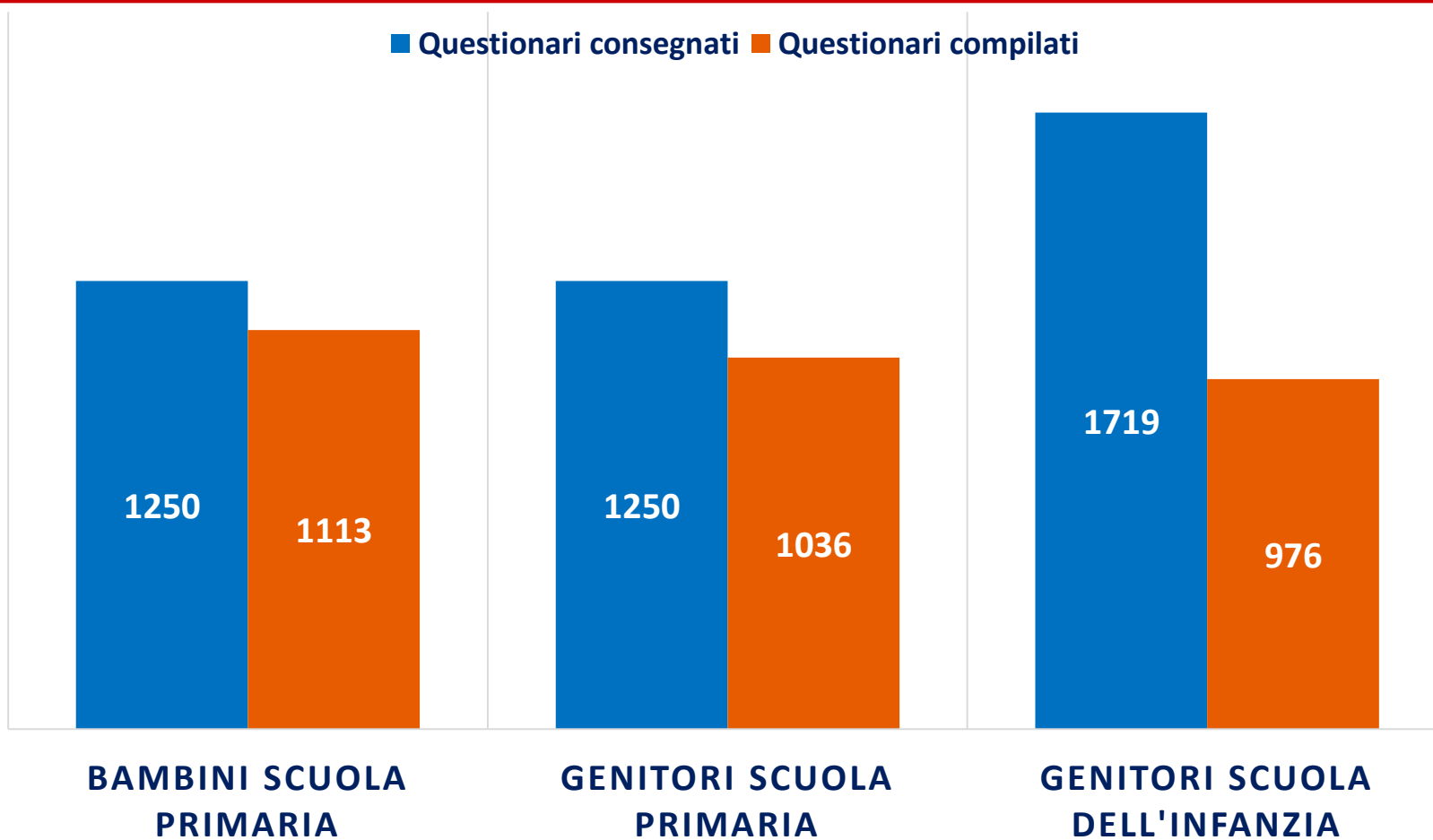
Il contatto con le Direzioni delle scuole primarie è stato tenuto direttamente da Milano Ristorazione secondo le modalità consolidate per questa attività, agevolando in tal modo la rilevazione nel rispetto dei tempi e delle procedure in uso in ciascuna scuola

I contatti con le scuole dell'infanzia sono stati tenuti dall'Unità Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione in collaborazione con l'Area Servizi all'infanzia e le P.O.

- **I questionari sono stati distribuiti agli utenti dal personale delle scuole coinvolte nella rilevazione**
- **L'Unità Customer ha provveduto a digitalizzare le risposte e ha curato le attività di elaborazione e di analisi dei risultati**

La partecipazione all'indagine dei target coinvolti

Milano



I criteri di lettura dei risultati

Milano



1 = per niente d'accordo / per niente soddisfatto

2 = poco d'accordo / poco soddisfatto

3 = d'accordo / soddisfatto

4 = molto d'accordo / molto soddisfatto

Nell'elaborazione dei risultati ci si è attenuti al seguente criterio:



➤ **valori superiori a 3: percezione di soddisfazione**



➤ **valori medi compresi tra 2,5 e 3,0: presenza di una possibile area di miglioramento; necessario il riferimento alla distribuzione percentuale e approfondimento interno**



➤ **valori medi inferiori a 2,5: percezione di insoddisfazione**

➤ **le percentuali di giudizi negativi ("per niente" + "poco") superiori al 30% dei rispondenti evidenziano un aspetto debole o critico, al quale prestare attenzione.**



I RISULTATI

Frequenza del pranzo a scuola e diete specifiche

Milano



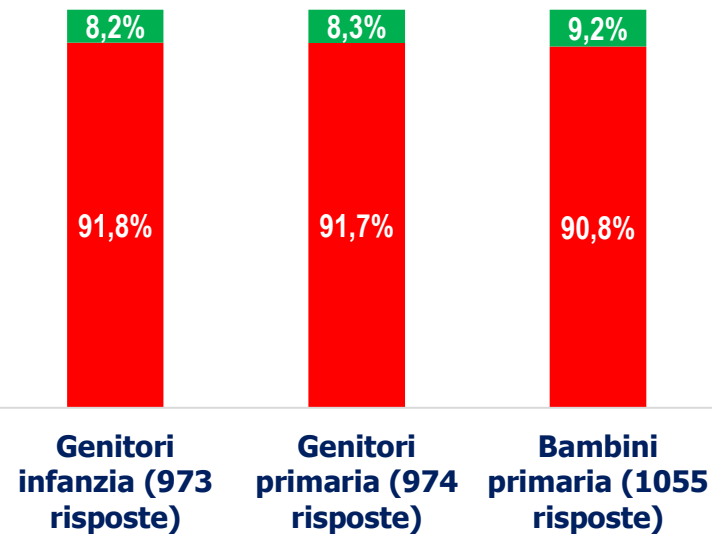
Nella scuola primaria di Via Rasori il 60% circa dei rispondenti indica di pranzare a scuola 2 o 3 giorni

Nella scuola dell'infanzia la totalità dei rispondenti indica di pranzare a scuola tutti i giorni

Frequenza del pranzo a scuola	Bambini Scuola Primaria		Genitori Scuola Primaria	
	Tutti i giorni	2 o 3 volte alla settimana	Tutti i giorni	2 o 3 volte alla settimana
Campione complessivo	93%	7%	95%	5%

Chi pranza con una dieta specifica (sanitaria o etico-religiosa)

■ % No



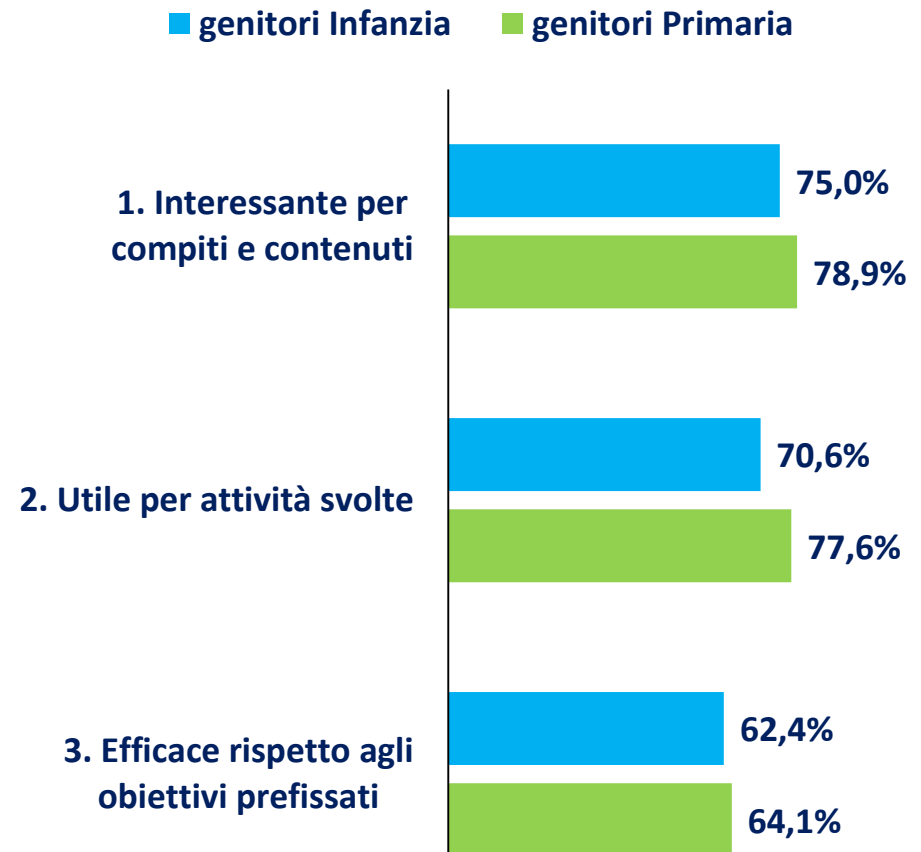
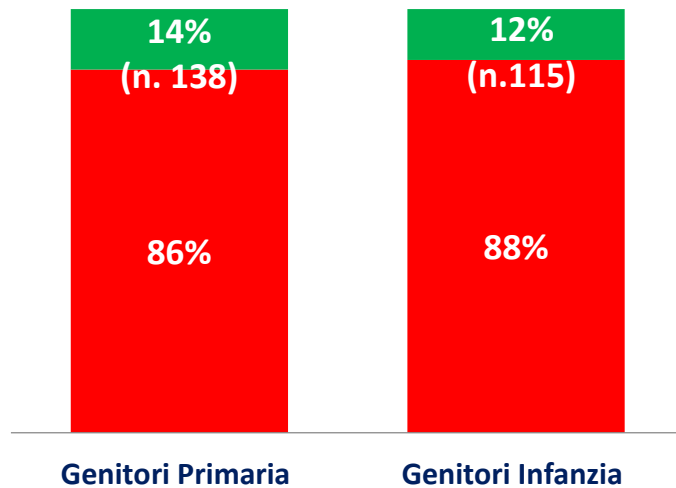
La valutazione dell'esperienza nella commissione mensa

Milano



È membro di commissione mensa o lo è stato negli anni scorsi?

■ No ■ Si



Valutazione media	Genitori Infanzia	Genitori Primaria
Interessante	3	3
Utile	2,8	2,9
Efficace	2,7	2,7

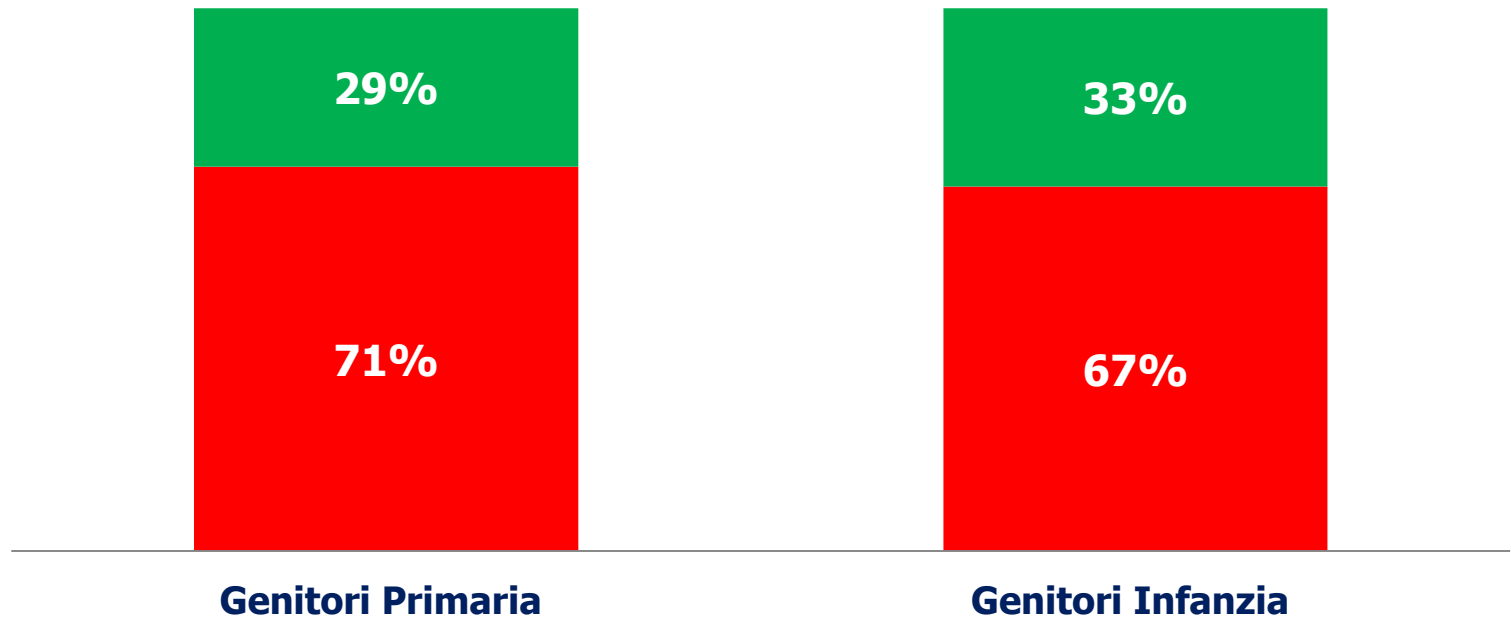
È al corrente che oltre alle commissioni mensa è stata istituita la rappresentanza cittadina delle commissioni mensa?

Milano



È al corrente che oltre alle commissioni è stata istituita la rappresentanza cittadina delle commissioni mensa?

■ No ■ Si



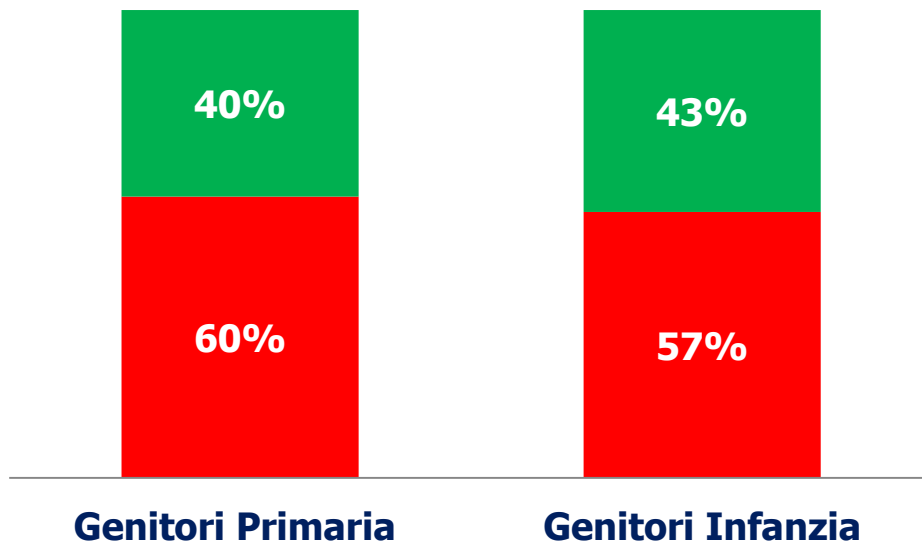
Conoscenza del centro cucina di provenienza dei pasti destinati alla scuola frequentata dal figlio e ricevimento del menù stagionale

Milano



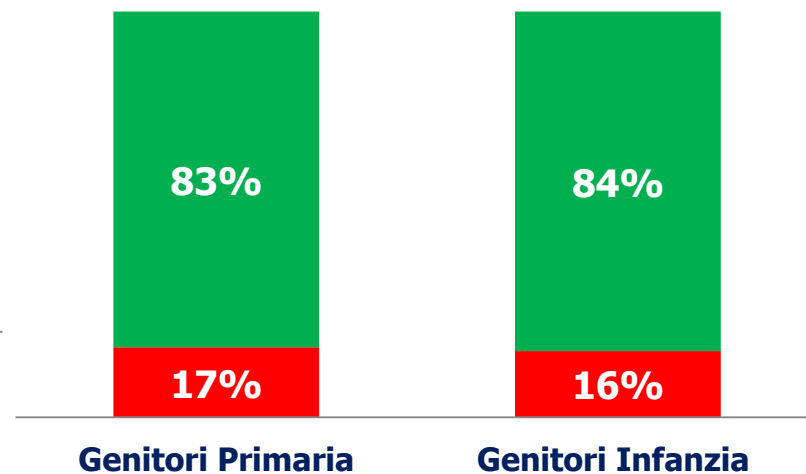
Conosce da quale centro cucina provengono i pasti destinati alla scuola frequentata da suo figlio?

■ No ■ Si



Riceve regolarmente il menù stagionale consegnato a scuola ai bambini?

■ No ■ Si

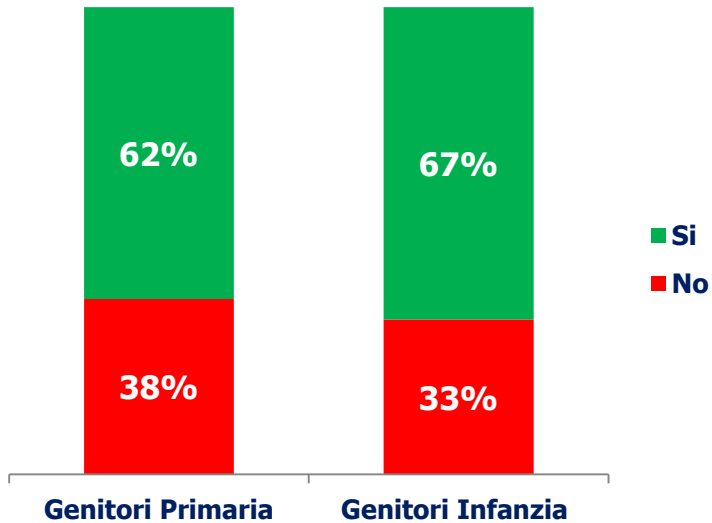


La valutazione del sito di Milano Ristorazione -1

Milano

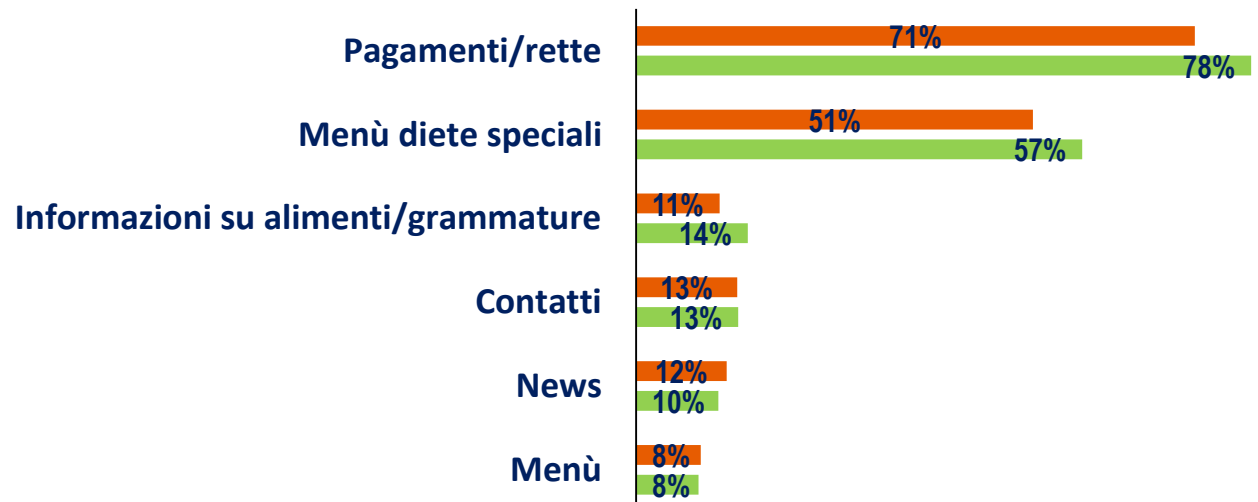


Negli ultimi sei mesi ha consultato il sito di Milano ristorazione?



Informazioni ricercate sul sito

■ Genitori Primaria ■ Genitori Infanzia



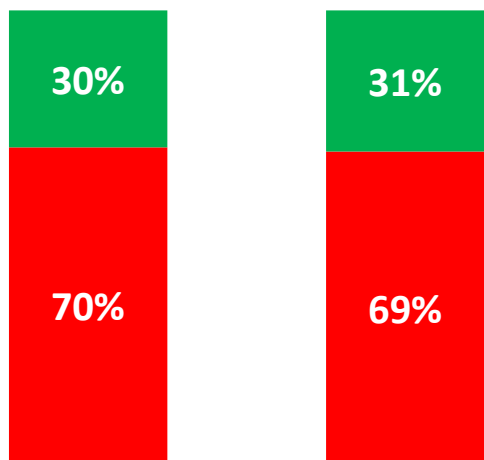
La valutazione del sito di Milano Ristorazione -2

Milano



Consulta altri siti/blog che forniscono informazioni relativamente alla corretta alimentazione in età scolare?

■ No ■ Si



Genitori Primaria

Genitori Infanzia

Il sito è di facile consultazione?

■ No ■ Si

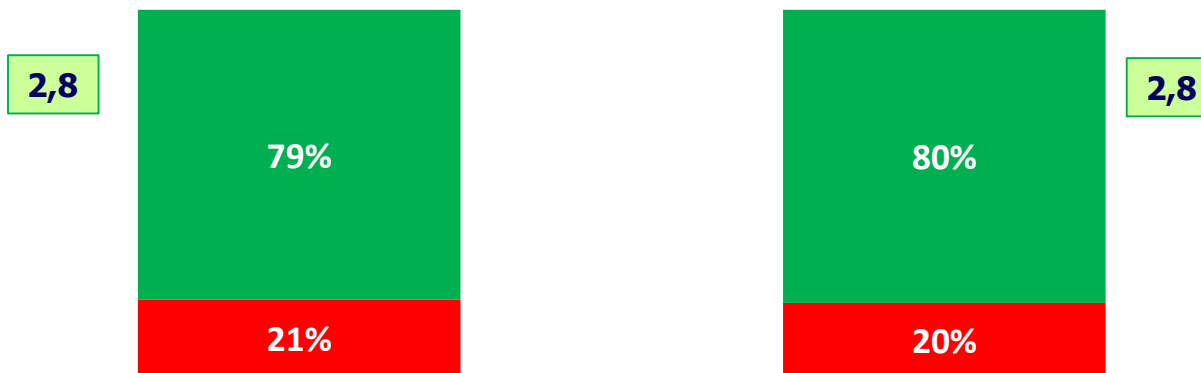


Genitori Primaria

Genitori Infanzia

Quanto è soddisfatto dalle informazioni presenti sul sito?

■ per niente + poco soddisfatto ■ soddisfatto + molto soddisfatto



Genitori Primaria

Genitori Infanzia

2,8

2,8



LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

La percezione del servizio di refezione scolastica

Milano



- **Le famiglie dei bambini frequentanti la scuola dell'infanzia risultano percentualmente più soddisfatte di quelle dei bambini che frequentano la scuola primaria per tutti i fattori di qualità considerati.**
- **Il giudizio dei tre campioni di utenti risulta complessivamente allineato rispetto alla valutazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento del servizio**
- **L'intensità del giudizio espresso evidenzia la percezione specifica del target rispetto al fattore di qualità considerato**

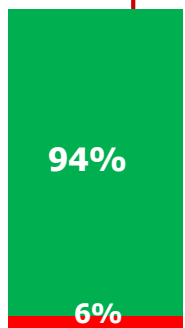
I punti di forza del servizio di refezione scolastica

Milano

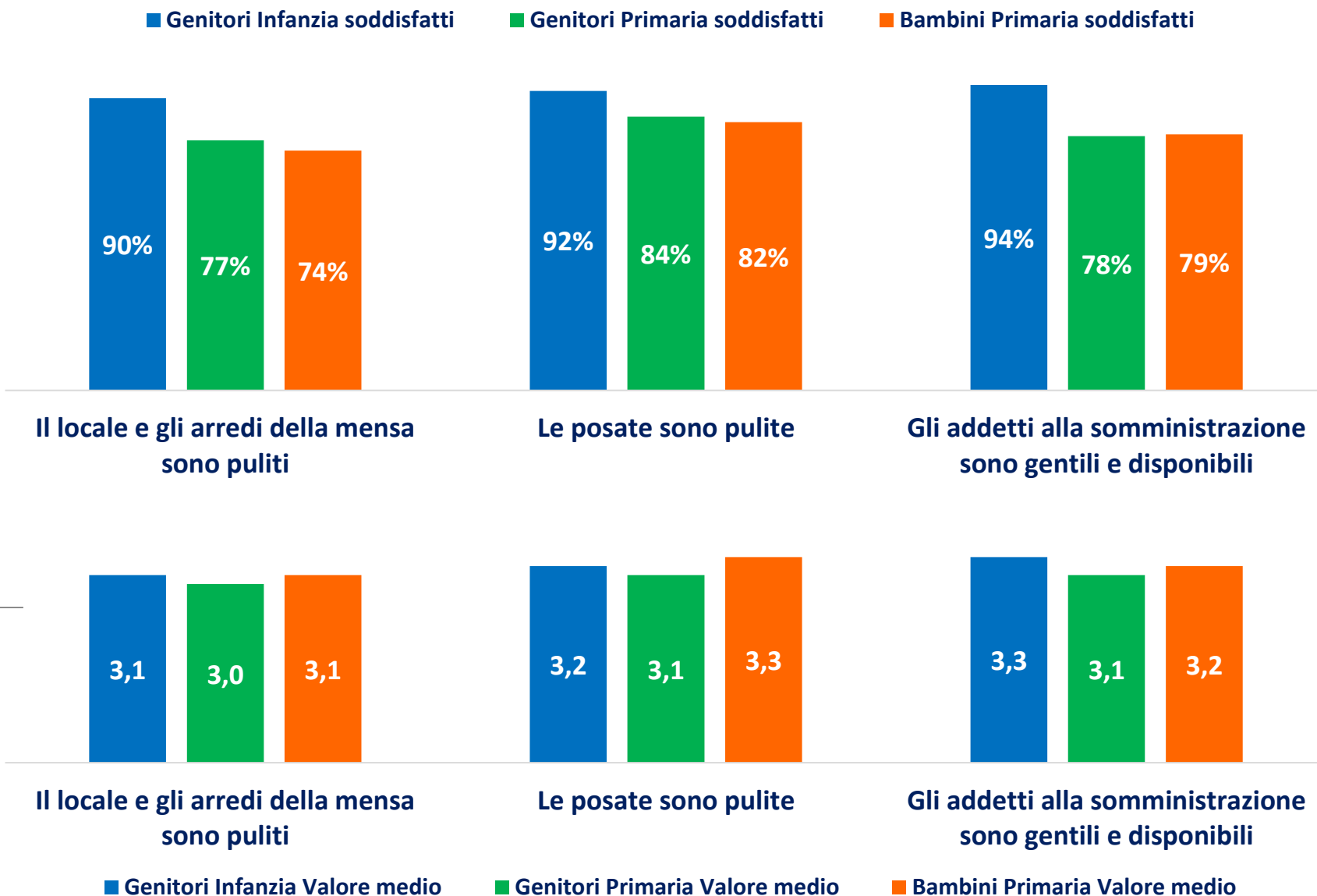


Domanda posta ai bambini

3,7



Gli addetti alla somministrazione indossano sempre la divisa e la cuffia



Le aree di miglioramento del servizio di refezione scolastica -1

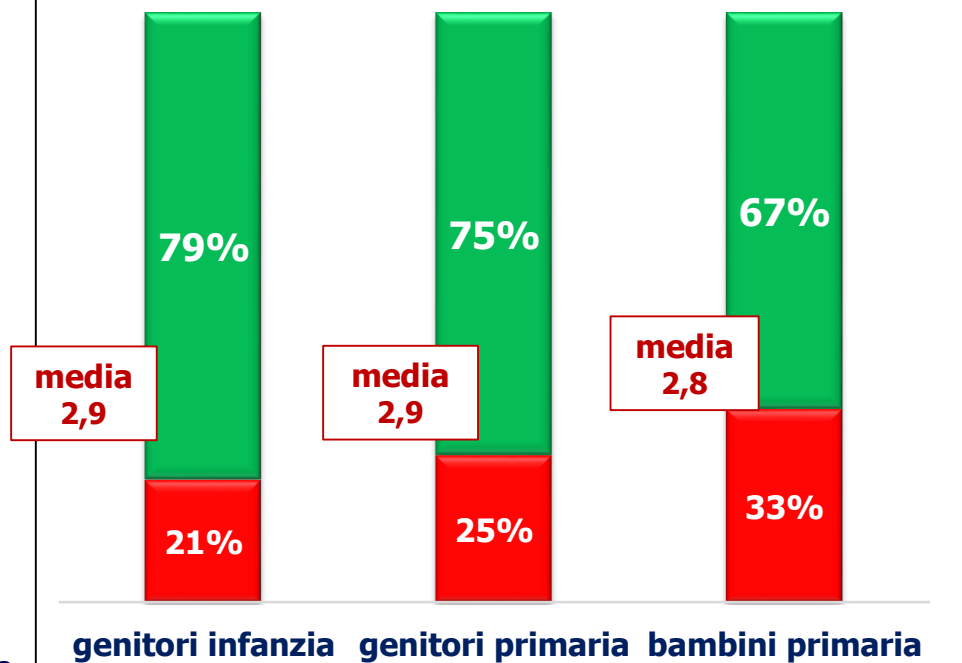
Milano



La quantità delle porzioni e la varietà del menù sono più soddisfacenti per i genitori (74% per quantità e 79%/75% per varietà) e meno per i bambini (67%).

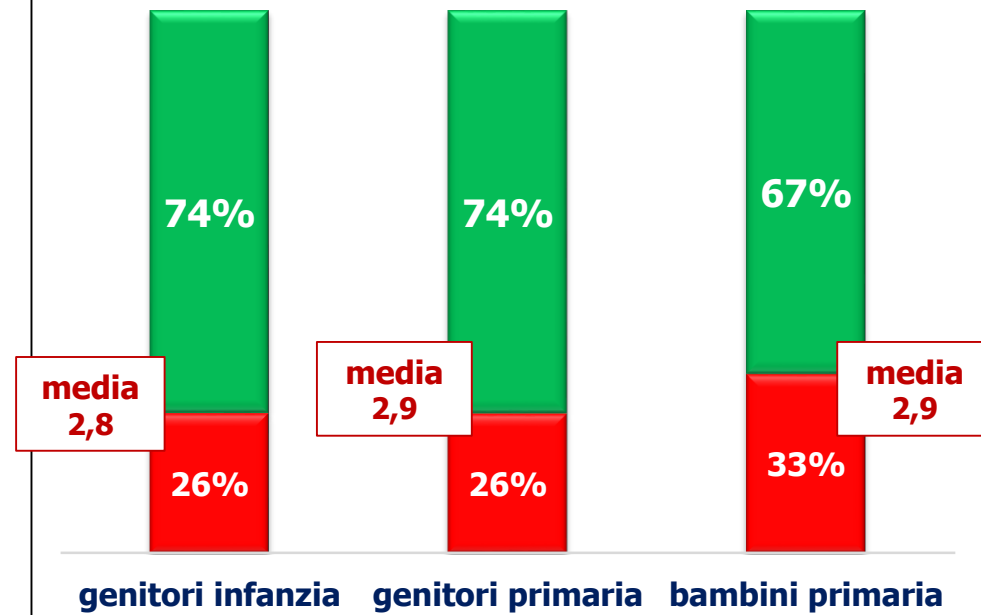
Il menu proposto è vario

■ soddisfatto / molto soddisfatto ■ per niente soddisfatto / poco soddisfatto



La quantità di cibo servito è adeguata

■ soddisfatto / molto soddisfatto ■ per niente soddisfatto / poco soddisfatto

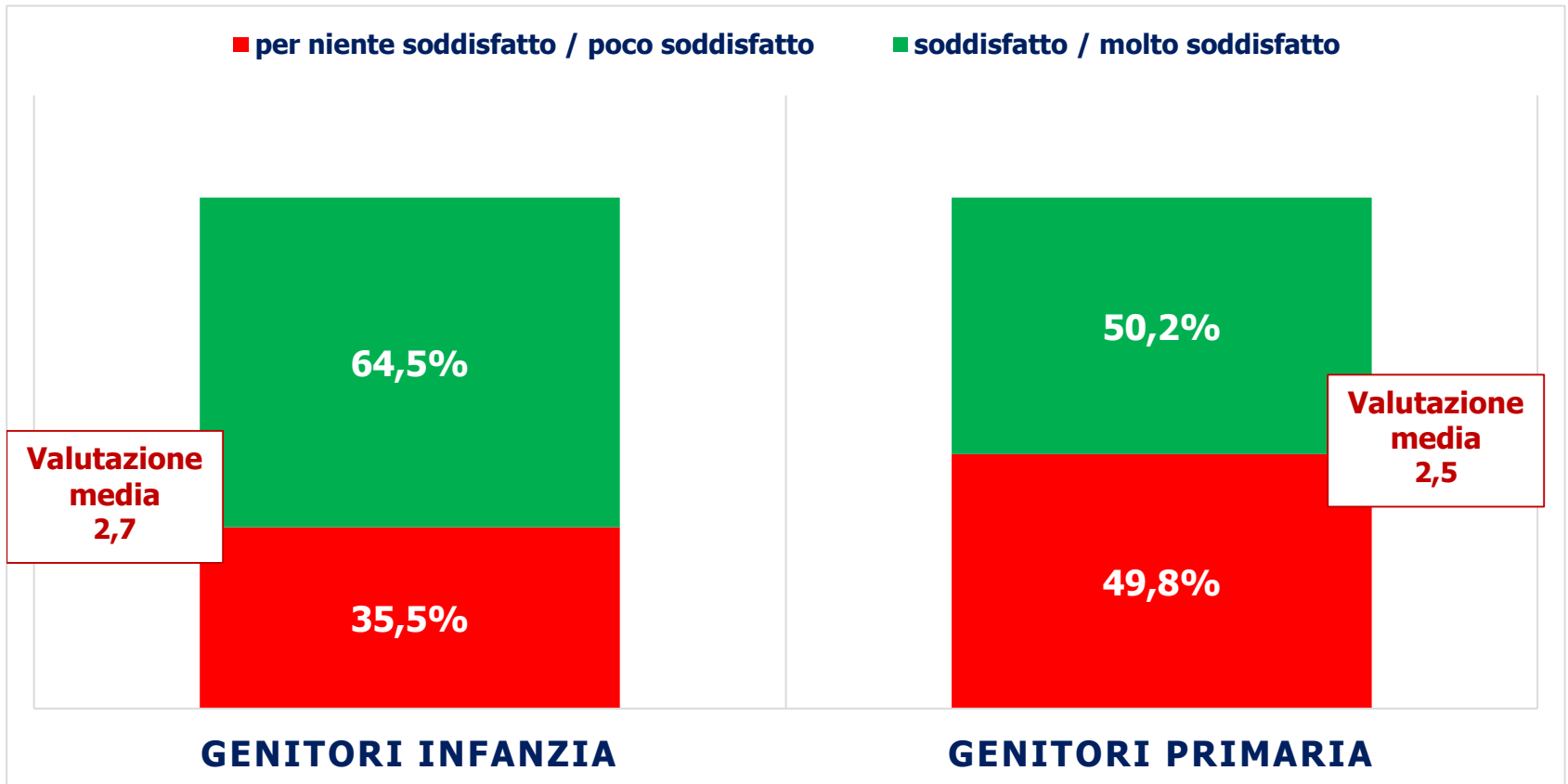


Le aree di miglioramento del servizio di refezione scolastica -2

Milano



LA QUALITÀ DEI CIBI E DEGLI INGREDIENTI UTILIZZATI LE RISULTA BUONA



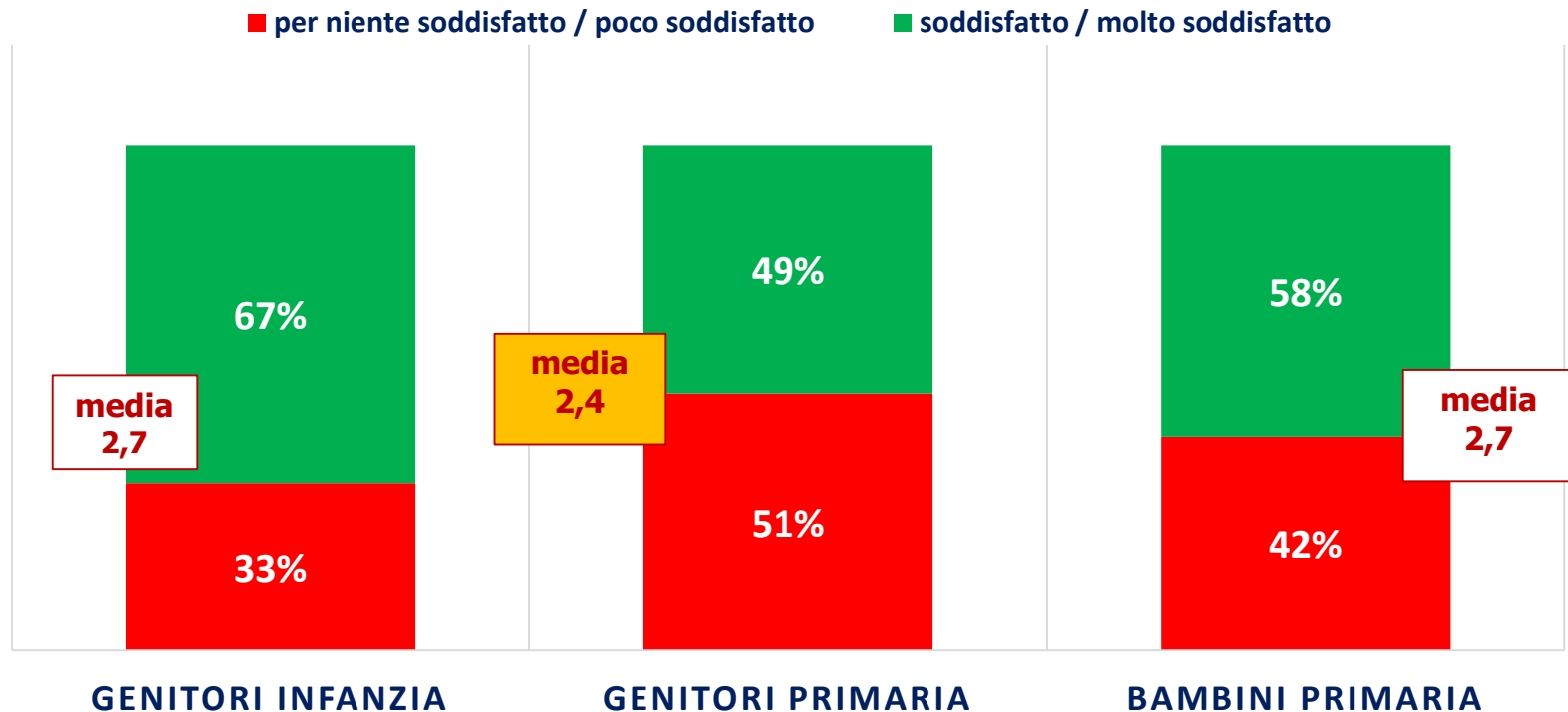
Le aree di miglioramento del servizio di refezione scolastica -3

Milano



Circa il 58% dei bambini delle primarie ritiene il cibo buono, il 49,2% dei loro genitori indica che mangiano volentieri a scuola e tale considerazione viene espressa dal 67% dei genitori della scuola dell'infanzia.

I BAMBINI MANIFESTANO DI MANGIARE VOLENTIERI A SCUOLA /
IL CIBO È BUONO





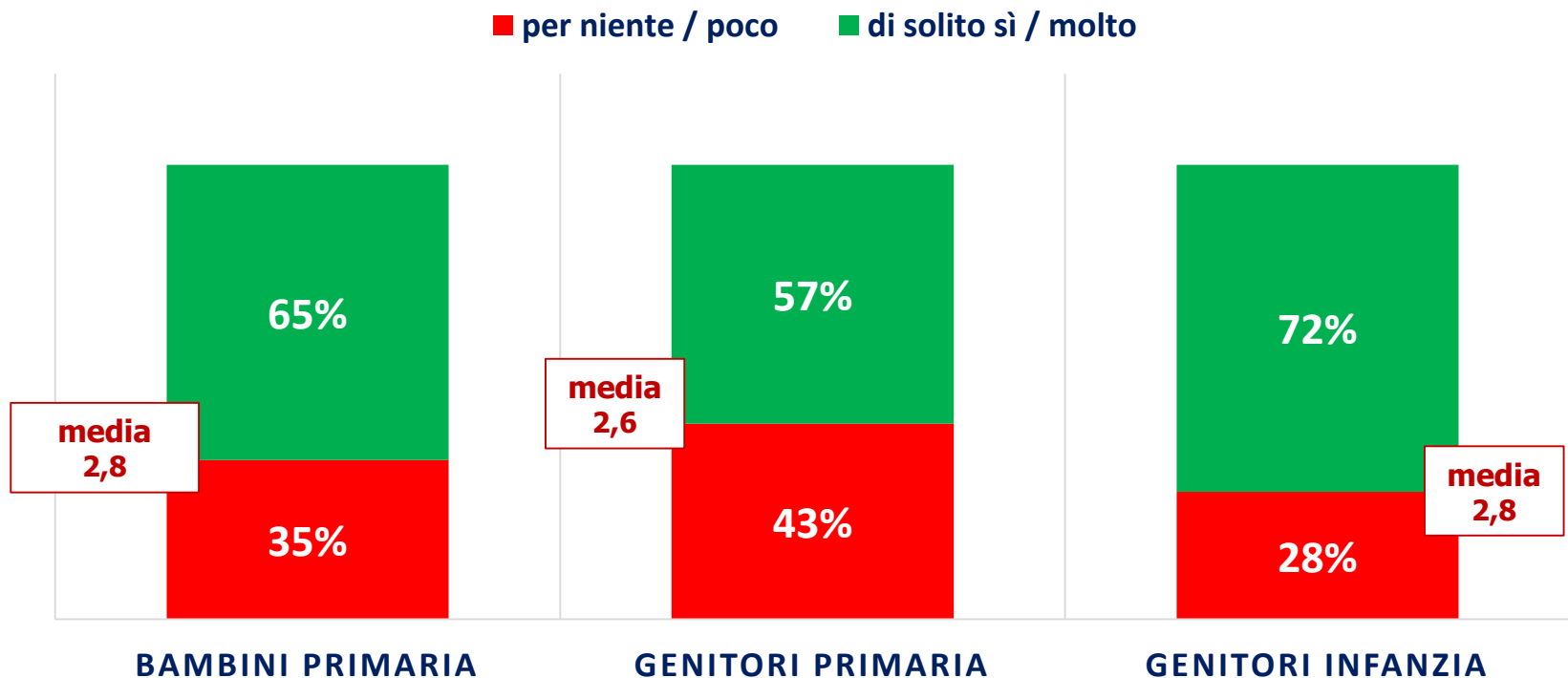
LA VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Dovendo dare un giudizio complessivo, in generale a suo figlio/a piace il cibo servito a scuola - ti piace il cibo che mangi a scuola?

Milano



La valutazione complessiva del gradimento del cibo proposto ai bambini da Milano Ristorazione conferma una soddisfazione più diffusa tra i genitori della scuola dell'infanzia (72% di soddisfatti) rispetto a quelli della primaria (57% di soddisfatti); a completare il quadro concorre l'opinione dei due terzi dei bambini, con un 65% di soddisfatti.



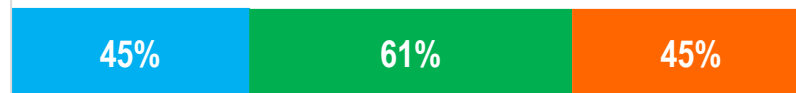
Le motivazioni di chi ha indicato minor gradimento

Milano



■ Genitori Infanzia (rispondenti 306) ■ Genitori primaria (rispondenti 475) ■ Bambini scuola primaria (453 rispondenti)

Il cibo servito è cucinato in modo non gradito a mio figlio/a (ad esempio: è scotto, è freddo, è troppo salato)



Mio figlio/a non è abituato a mangiare alcuni alimenti/A casa non sono abituato a mangiare questi cibi



Il modo in cui è cucinato il cibo è molto diverso da quello a cui il bambino è abituato



35% dei bambini: «non mi piacciono gli alimenti proposti (ad esempio le verdure, il pesce)»

Il pranzo si svolge in un contesto (tempo/orario/locale) non favorevole



Suggerimenti e consigli dai bambini della scuola primaria....

Milano



mi piacerebbe un cibo gustoso e non appiccicoso e signore della mensa un po' più gentili

vorrei l'insalata meno condita e il pollo con meno senape

cara Milano Ristorazione io vorrei più giorni con la pizza e che ci fate mangiare (qualche volta) burrito, taco, hamburger

secondo me dovrete fare i cibi che piacciono di più come il purè, la cotoletta e vorrei che inseriste il prosciutto, le salsicce, wurstel

anche se sono un bambino di prima e mangio prima dei bambini più grandi, vorrei aver la possibilità di fare il bis

a me andrebbe bene così, ma dovrebbero variare un po' il cibo e mettere cose nuove, per fare assaggiare nuovi sapori

Vorrei solamente due cose. 1 che il formaggio (che mi piace) si possa scegliere se metterlo o no; 2 che non mettano cavolfiori, spinaci, broccoli ma che ci sia almeno 2 volte al mese l'hamburger o l'hot dog

Mi piacerebbe il pollo senza pelle e non mi piace il progetto frutta