

RIBÓ



SCUOLA

CUSTOMER SATISFACTION
RISTORAZIONE SCOLASTICA

Insegnanti

LUGLIO 2019

QUESTIONARIO COMPILATI: 444

PREMESSA



La rilevazione di Customer Satisfaction è stata effettuata nel periodo compreso tra il 08/05/2019 e il 31/05/2019.

L'invito alla compilazione del questionario è stato inviato agli insegnanti dal Comune per le Scuole Comunali e dagli Istituti Comprensivi per le Scuole Statali.

La compilazione è avvenuta in modalità on-line.

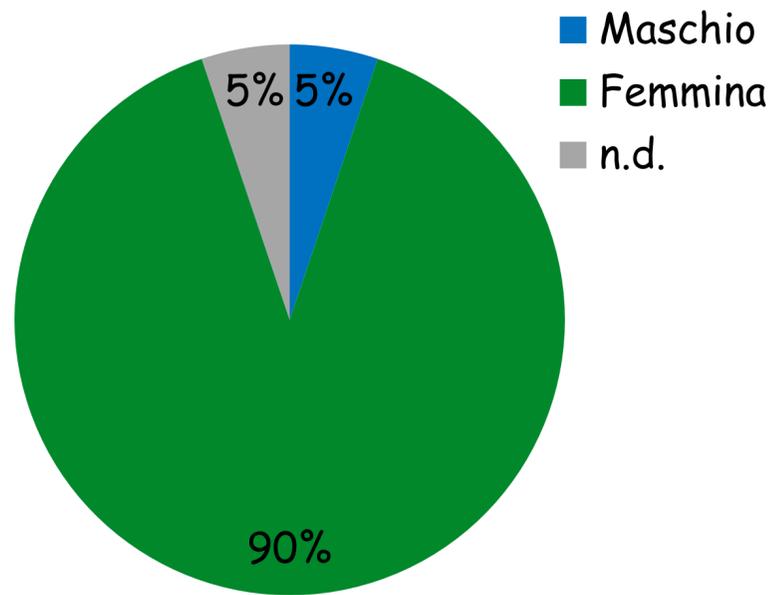
In totale sono stati raccolti **444** questionari.

CAMPIONE

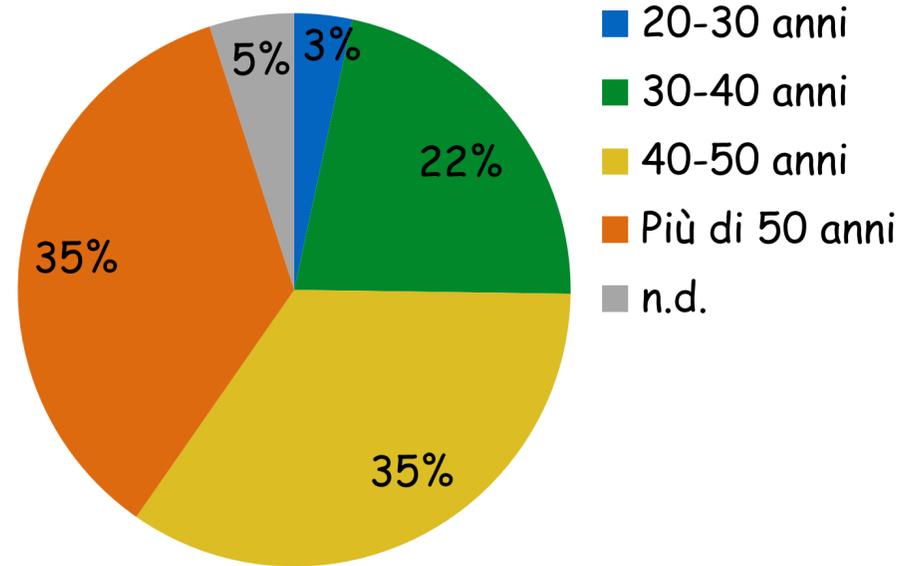
CAMPIONE RISPONDENTI



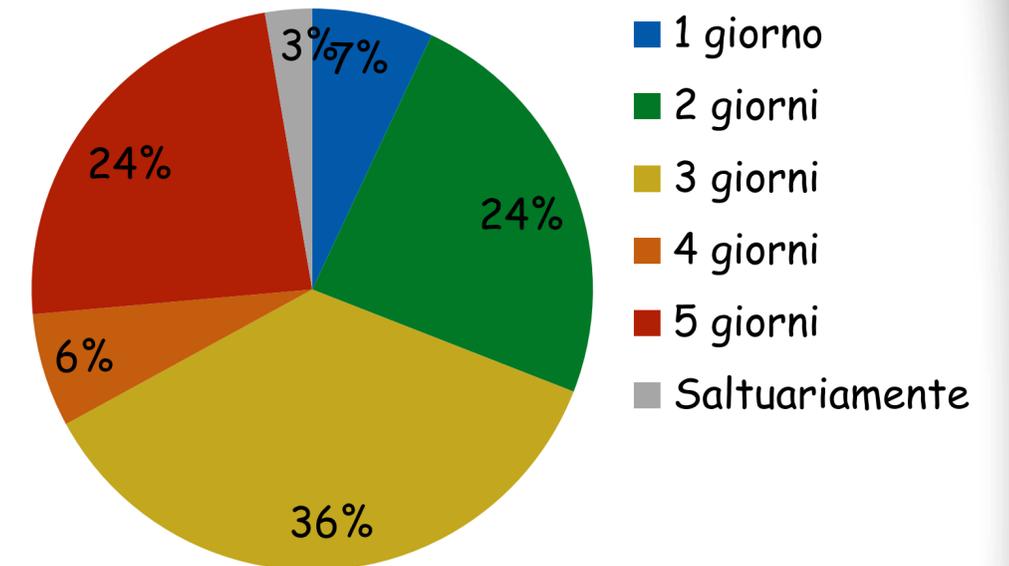
Genere



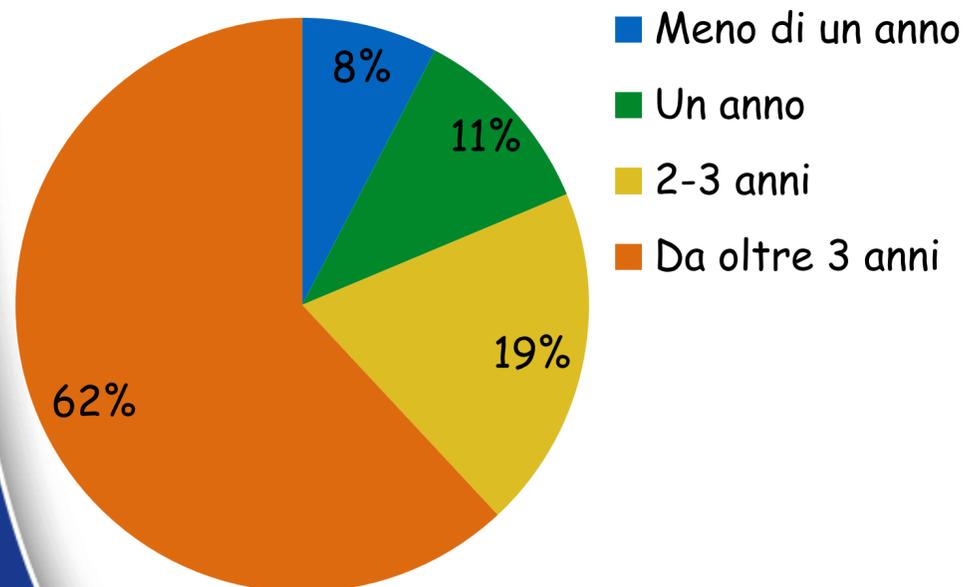
Età



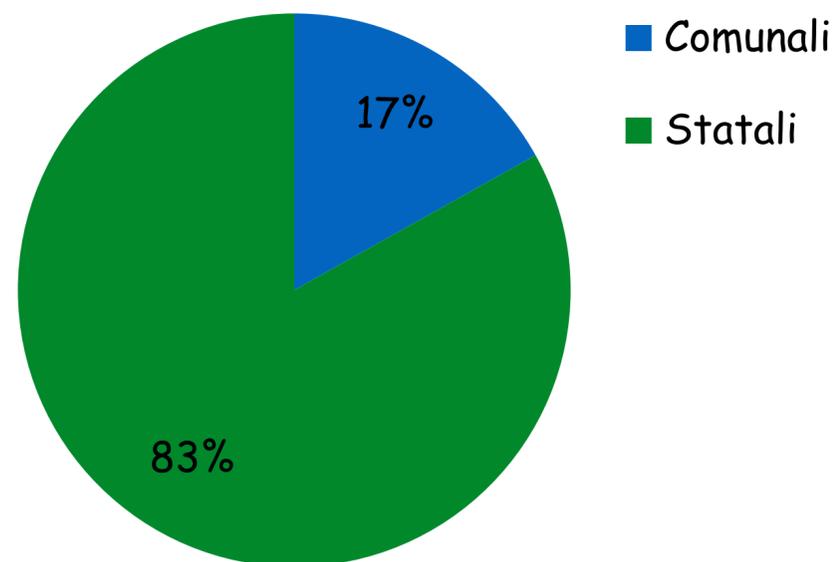
Frequenza settimanale



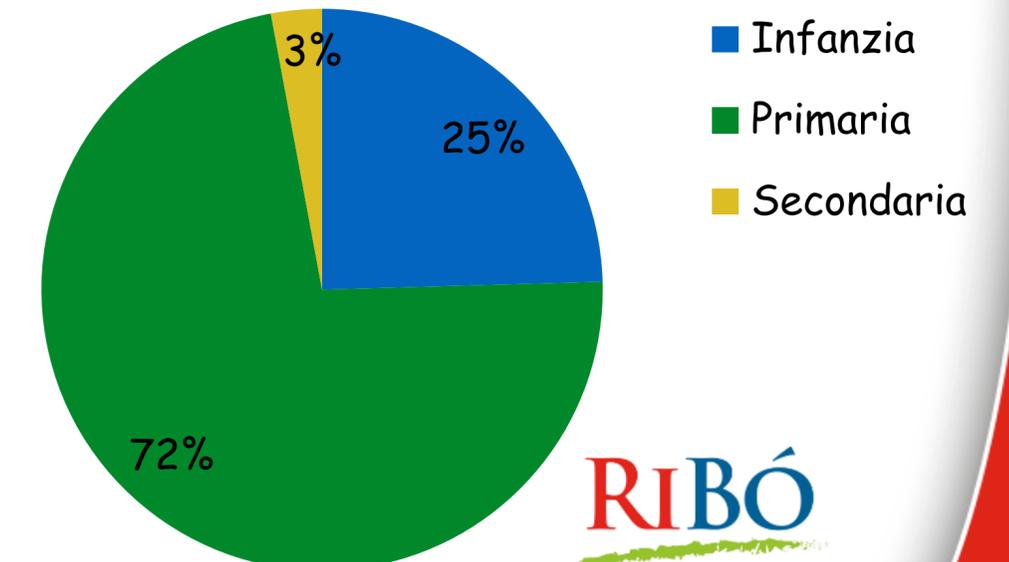
Anni di frequenza



Tipo Scuola



Grado

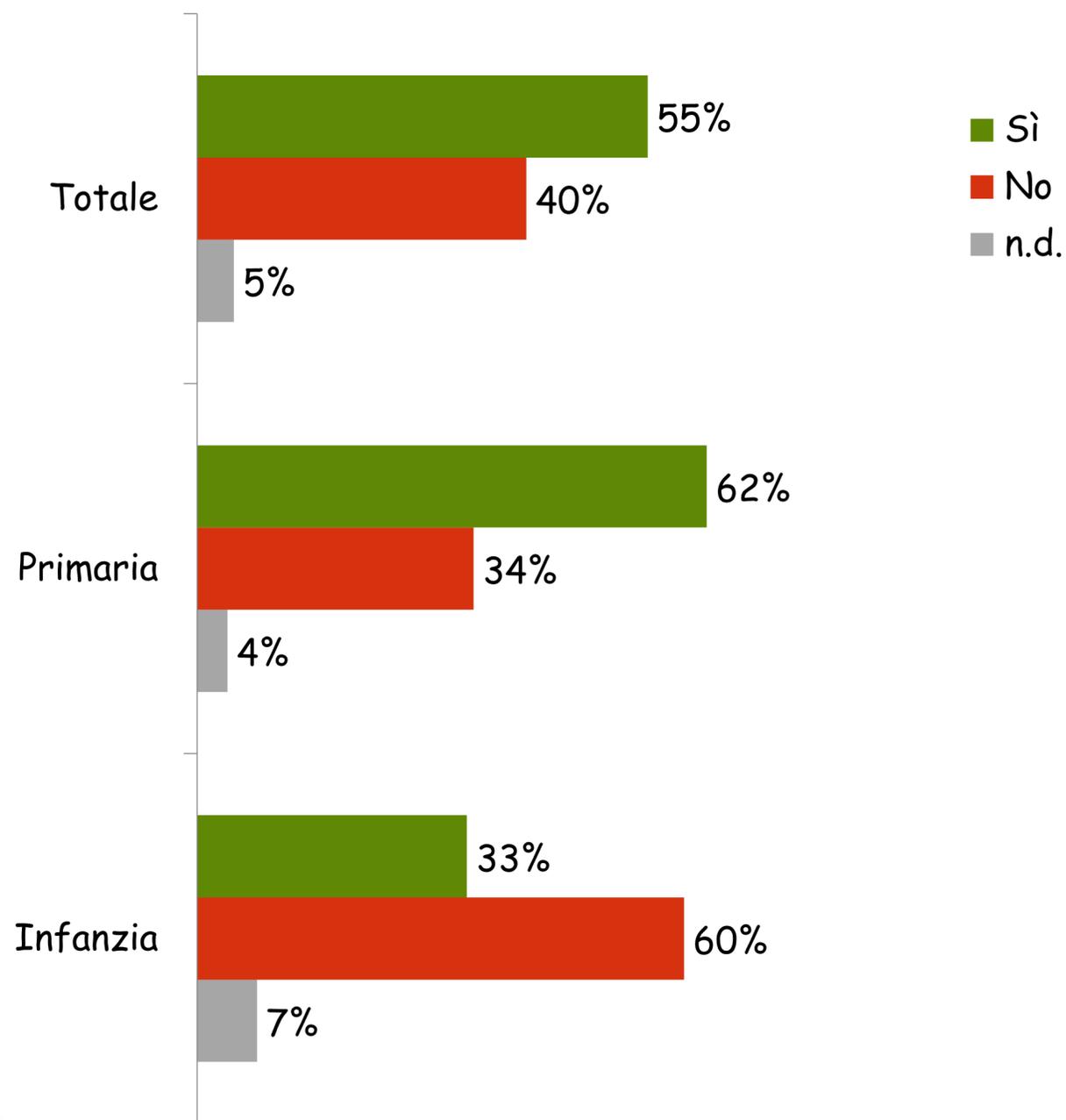


(n=444)

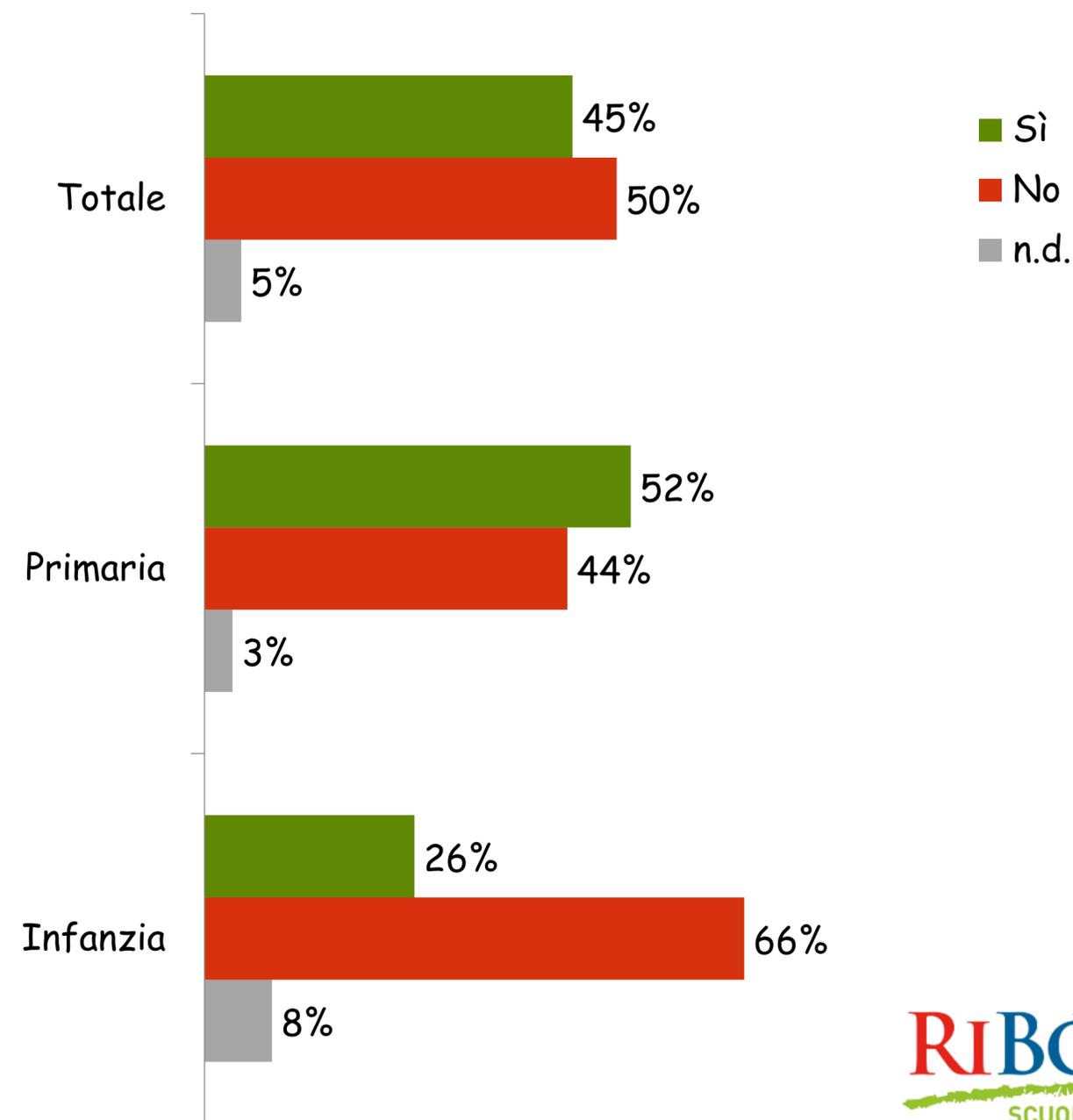
COINVOLGIMENTO TEMATICHE ALIMENTARI



Negli ultimi due anni scolastici ha realizzato e/o partecipato a progetti di educazione alimentare?



Ha mai compilato le schede di gradimento del pasto?



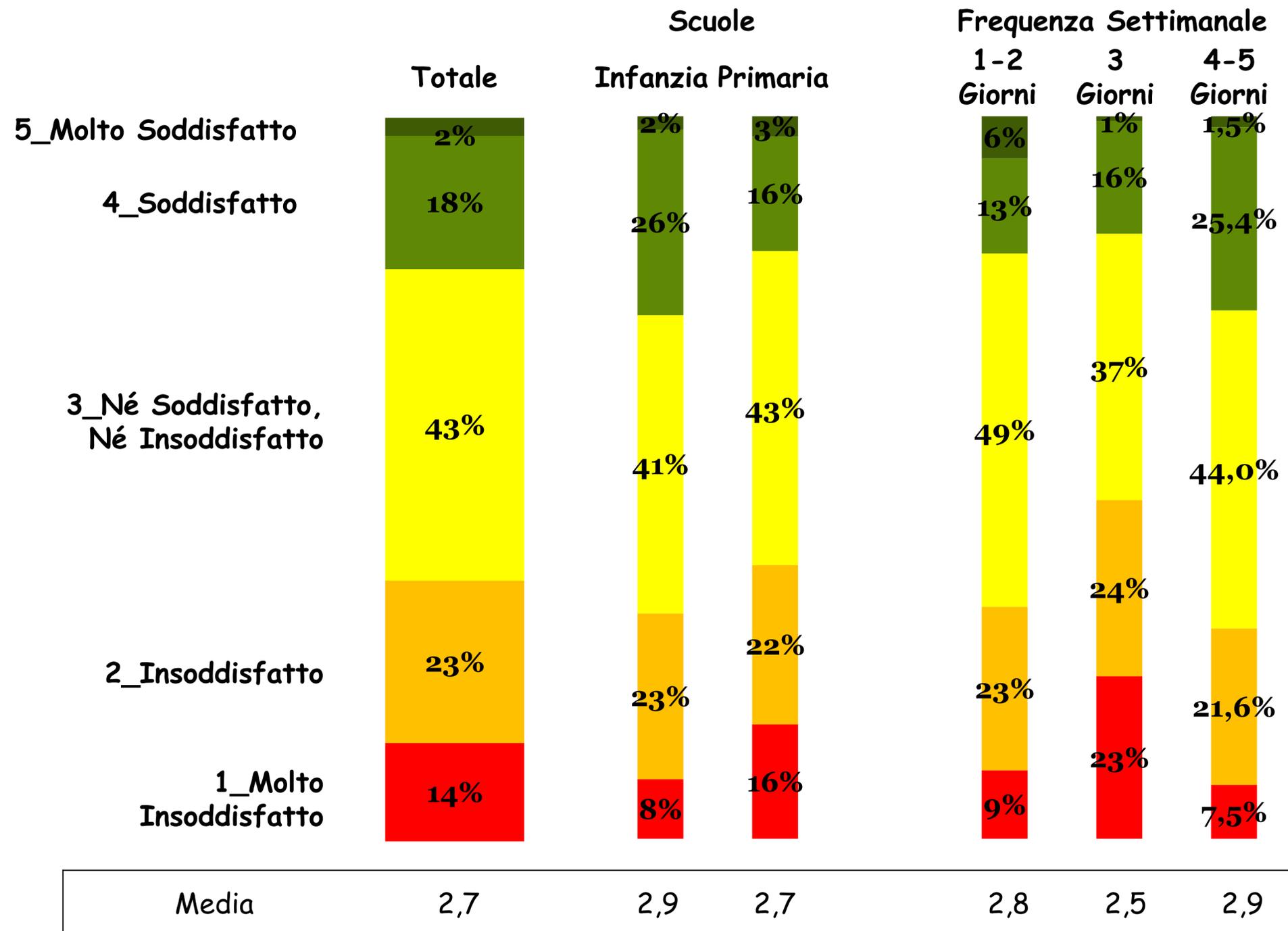
(n=444)

SODDISFAZIONE

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



In base alla sua esperienza in questa scuola e utilizzando una scala di valutazione da 1 a 5, dove 1 rappresenta il minimo e 5 il massimo, come valuta in generale il servizio di ristorazione offerto da RiBò?



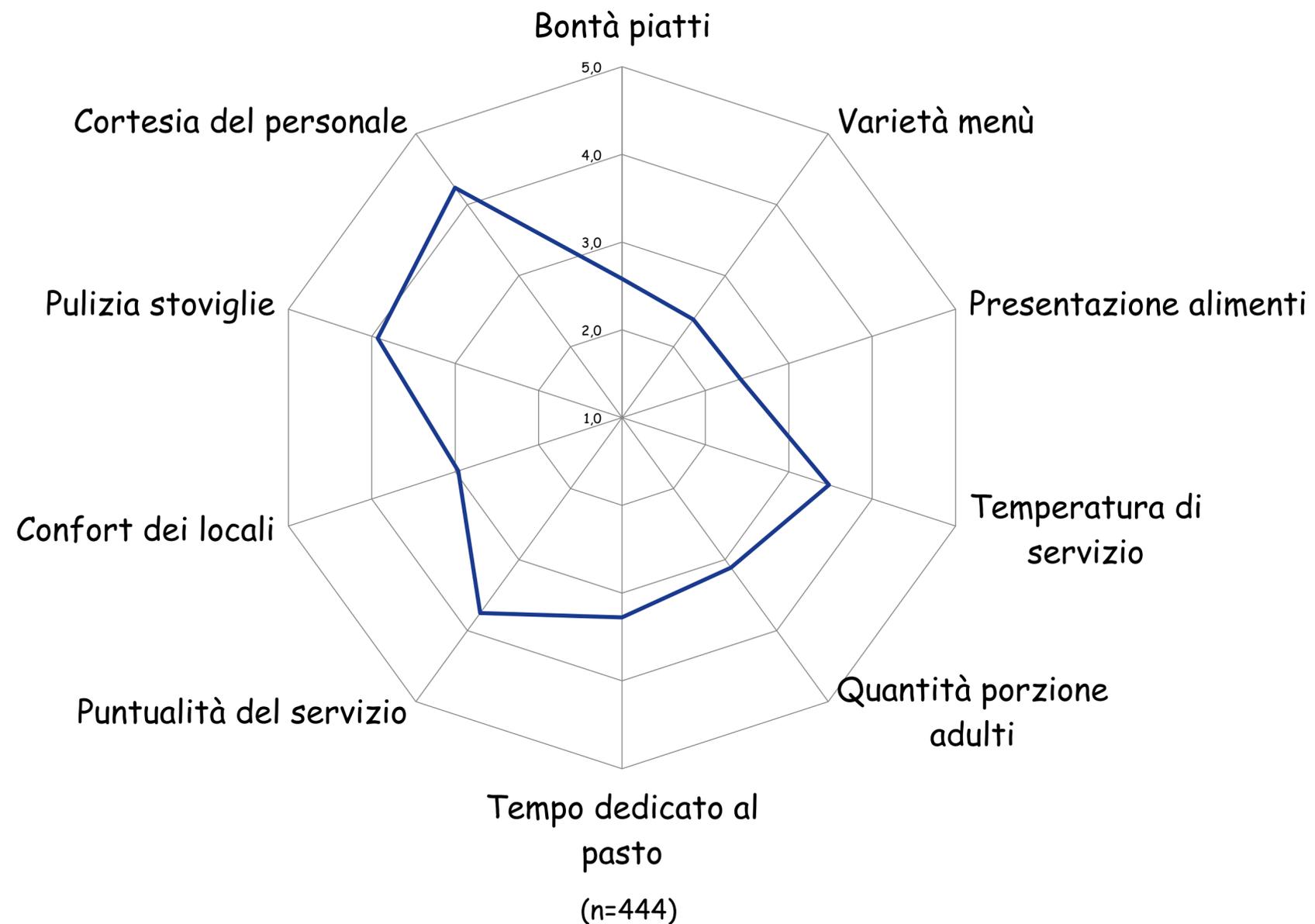
La soddisfazione degli insegnanti rispetto al servizio di ristorazione nel suo complesso è moderata. Si osserva una soddisfazione lievemente maggiore per gli insegnanti delle Scuole dell'Infanzia.

GLI ASPETTI DEL SERVIZIO

VALUTAZIONE ASPETTI DEL SERVIZIO - TOTALE



In base alla sua esperienza in questa scuola e utilizzando una scala di valutazione da 1 a 5, dove 1 rappresenta il minimo e 5 il massimo, come valuta i seguenti aspetti del servizio?

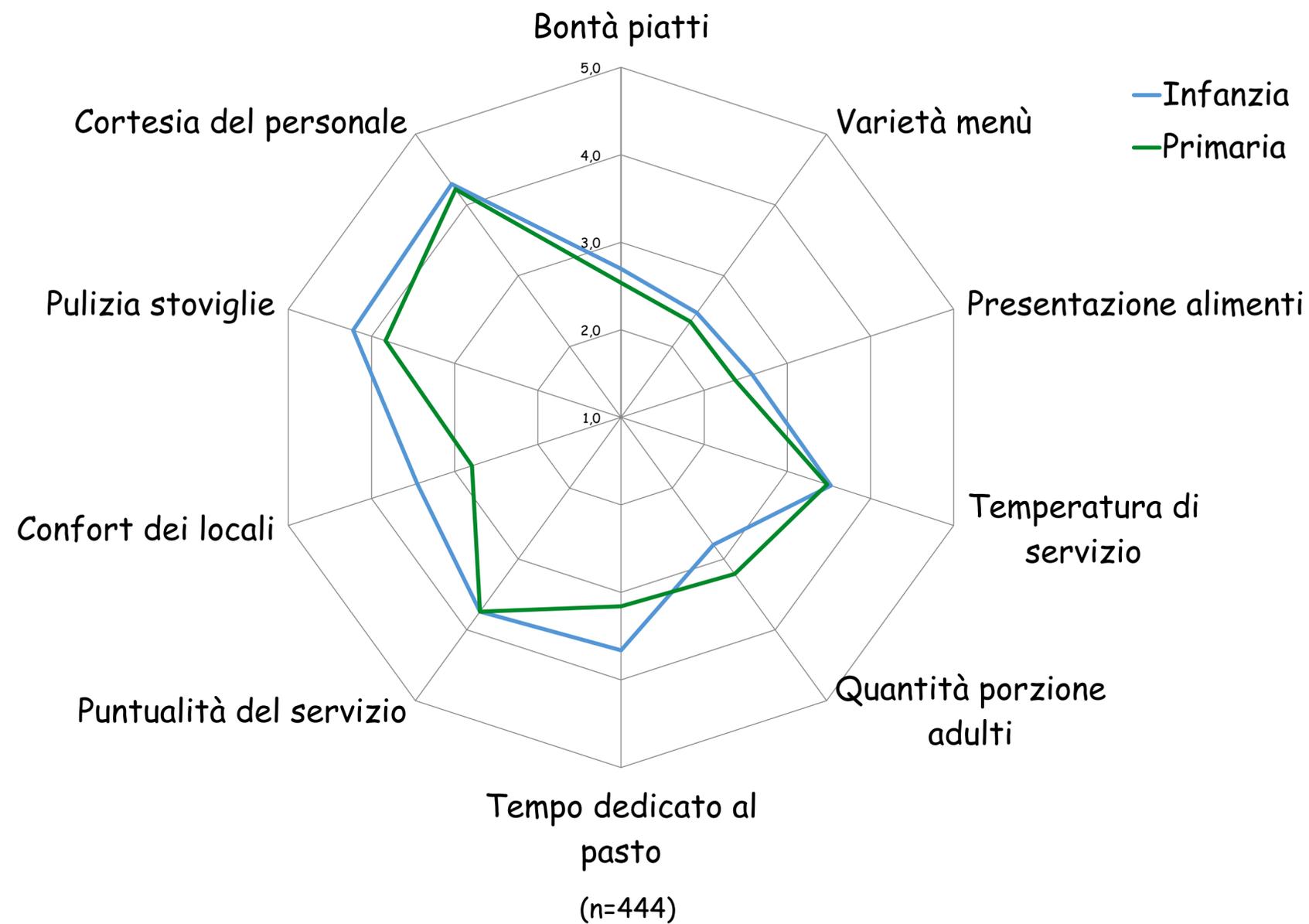


Gli aspetti del servizio più apprezzati sono la Cortesia del Personale, la Pulizia delle Stoviglie e la Puntualità del Servizio. Si rilevano alcune criticità rispetto alla Varietà dei Menù, la Presentazione degli Alimenti e la Bontà dei Piatti.

VALUTAZIONE ASPETTI DEL SERVIZIO - TIPO SCUOLE



In base alla sua esperienza in questa scuola e utilizzando una scala di valutazione da 1 a 5, dove 1 rappresenta il minimo e 5 il massimo, come valuta i seguenti aspetti del servizio?

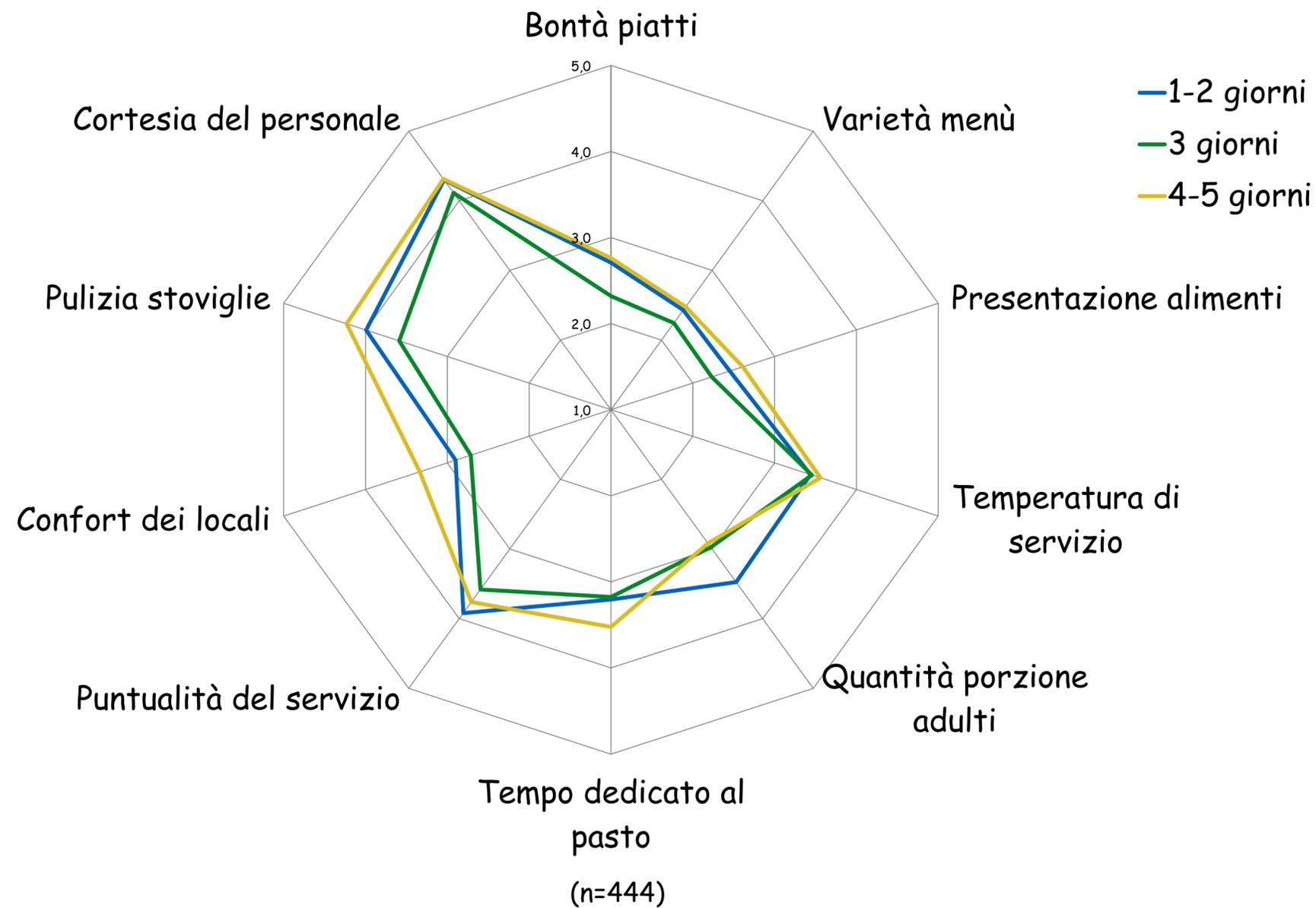


Gli insegnanti delle Scuole dell'Infanzia sono più soddisfatti del Confort dei Locali, del Tempo dedicato al Pasto e della Pulizia delle Stoviglie. Sono invece lievemente più critici rispetto alle Porzioni a loro riservate.

VALUTAZIONE ASPETTI DEL SERVIZIO - FREQUENZA



In base alla sua esperienza in questa scuola e utilizzando una scala di valutazione da 1 a 5, dove 1 rappresenta il minimo e 5 il massimo, come valuta i seguenti aspetti del servizio?

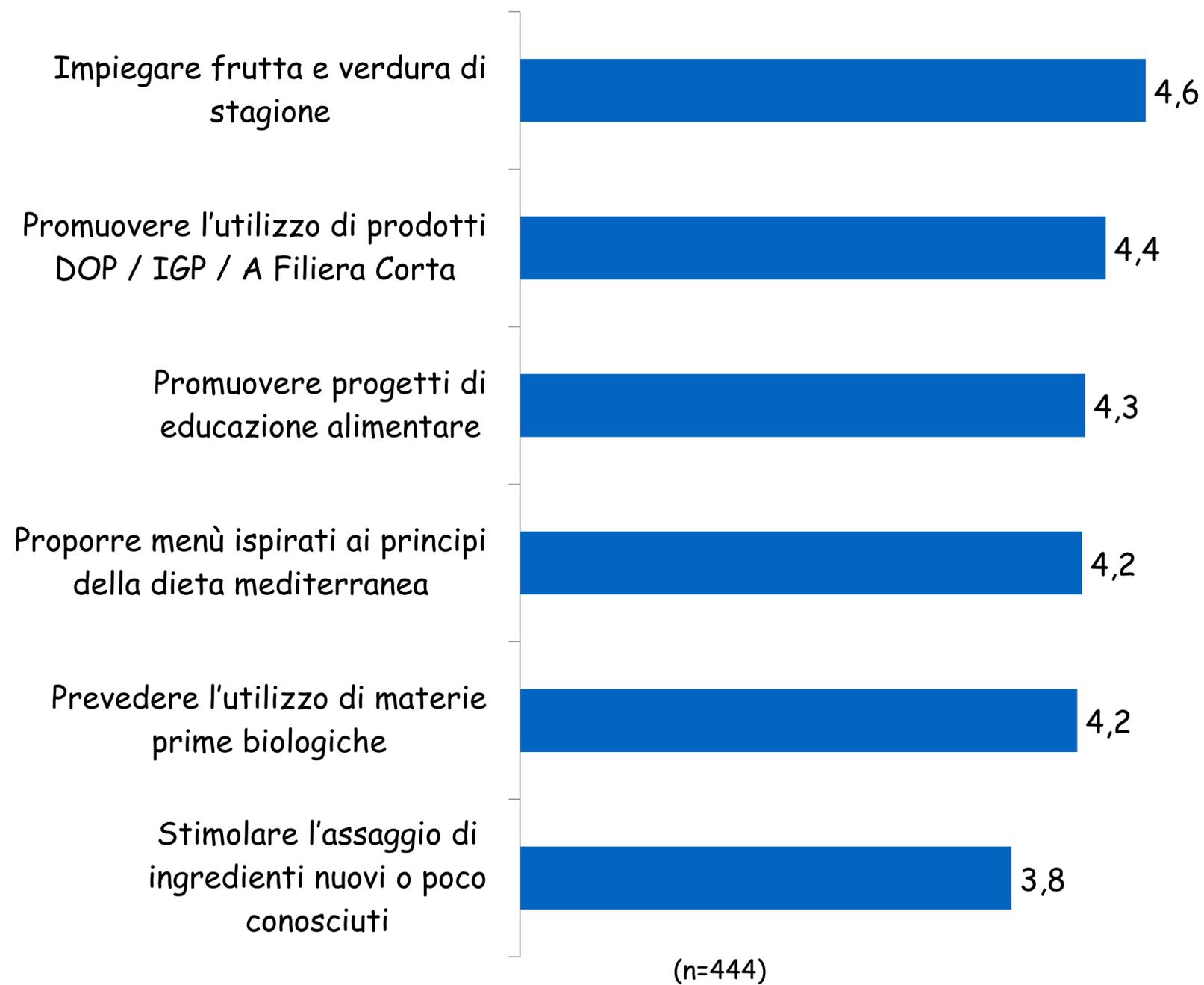


Il giudizio degli insegnanti con frequenza di 3 giorni a settimana è inferiore rispetto agli altri gruppi. Questa distanza è probabilmente determinata dalla struttura dei rientri a moduli che determinano una minore percezione di variazione dei menù.

OBIETTIVI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA



Utilizzando la scala di valutazione proposta, per favore indichi quanto ritiene importante ciascuno dei seguenti aspetti nell'ambito della ristorazione scolastica:

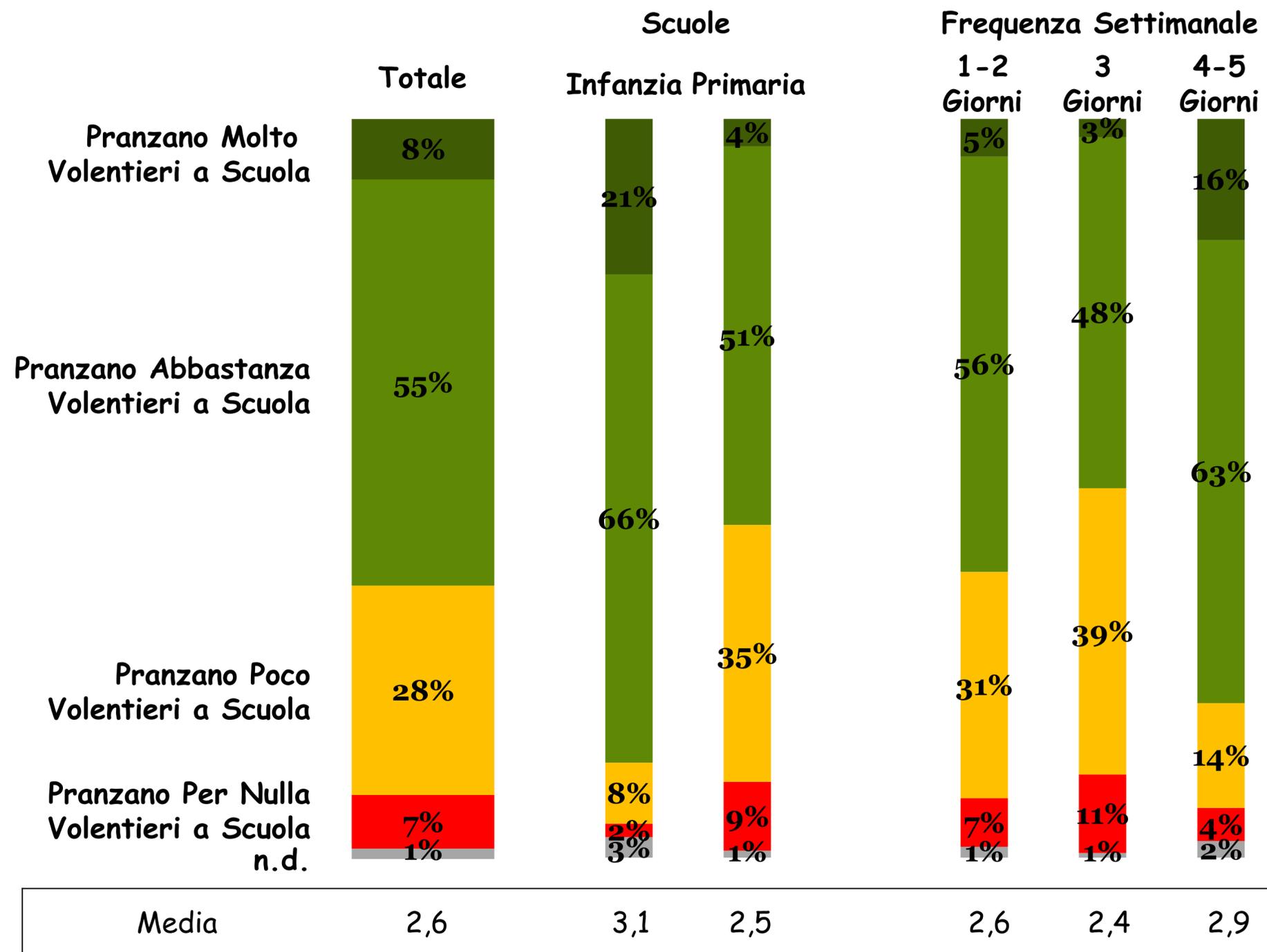


GRADIMENTO DEGLI ALUNNI

GRADIMENTO DEL PASTO DA PARTE DEGLI ALUNNI



Pensando alla sua esperienza per l'anno scolastico in corso 2018-2019 lei direbbe che nel complesso le alunne e gli alunni che pranzano con lei:



Attenzione: la scala di valutazione differisce dalle altre domande del questionario (scala a 4 passi)

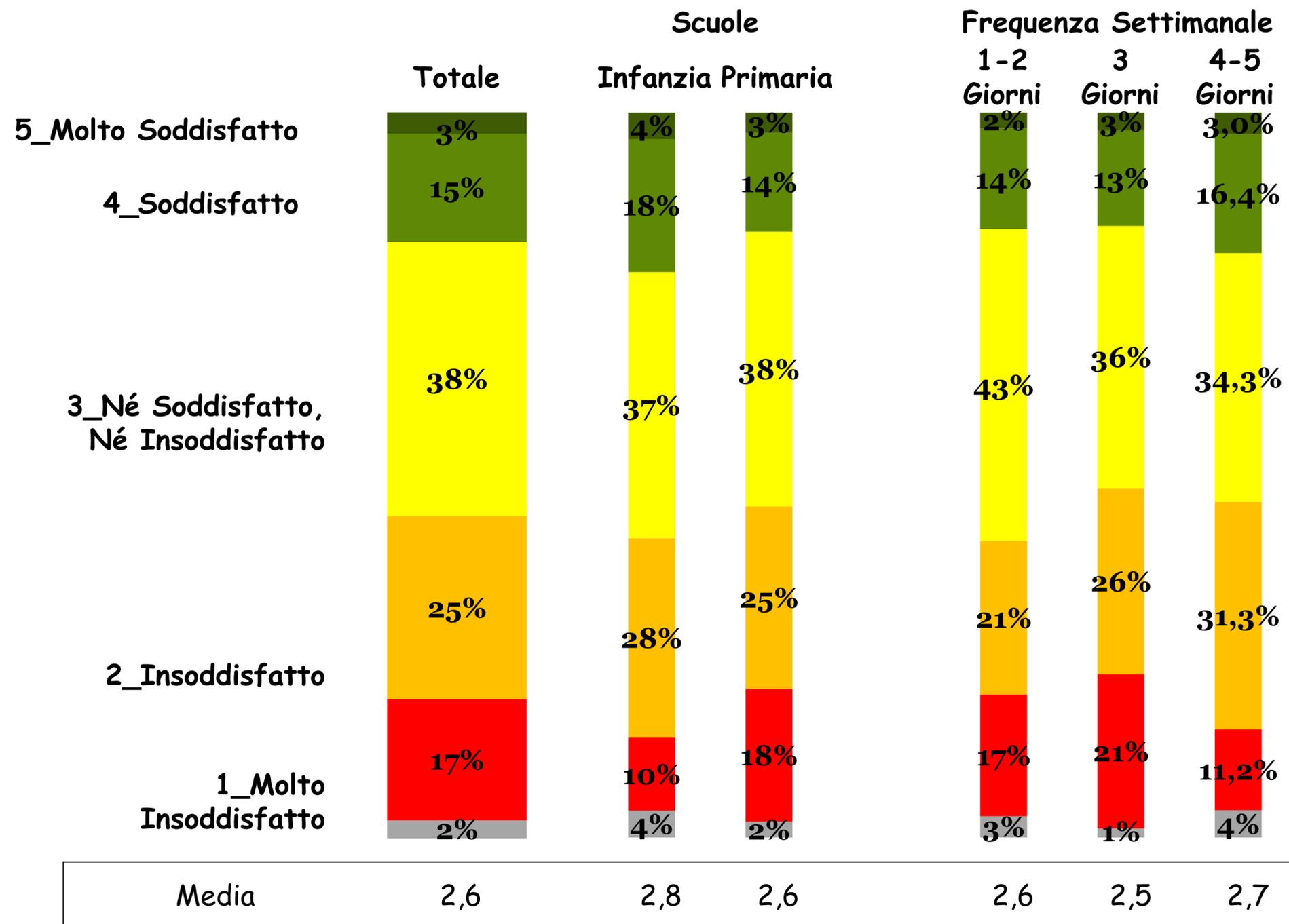
Il gradimento del pasto da parte degli alunni è giudicato positivamente dagli insegnanti, soprattutto presso le scuole dell'Infanzia.

(n=444)

GRADIMENTO DELLO SPUNTINO DA PARTE DEGLI ALUNNI



Utilizzando una scala di valutazione da 1 a 5, dove 1 rappresenta il minimo e 5 il massimo, come valuta il gradimento da parte dei bambini dello Spuntino di Ribò di metà mattina servito a scuola?



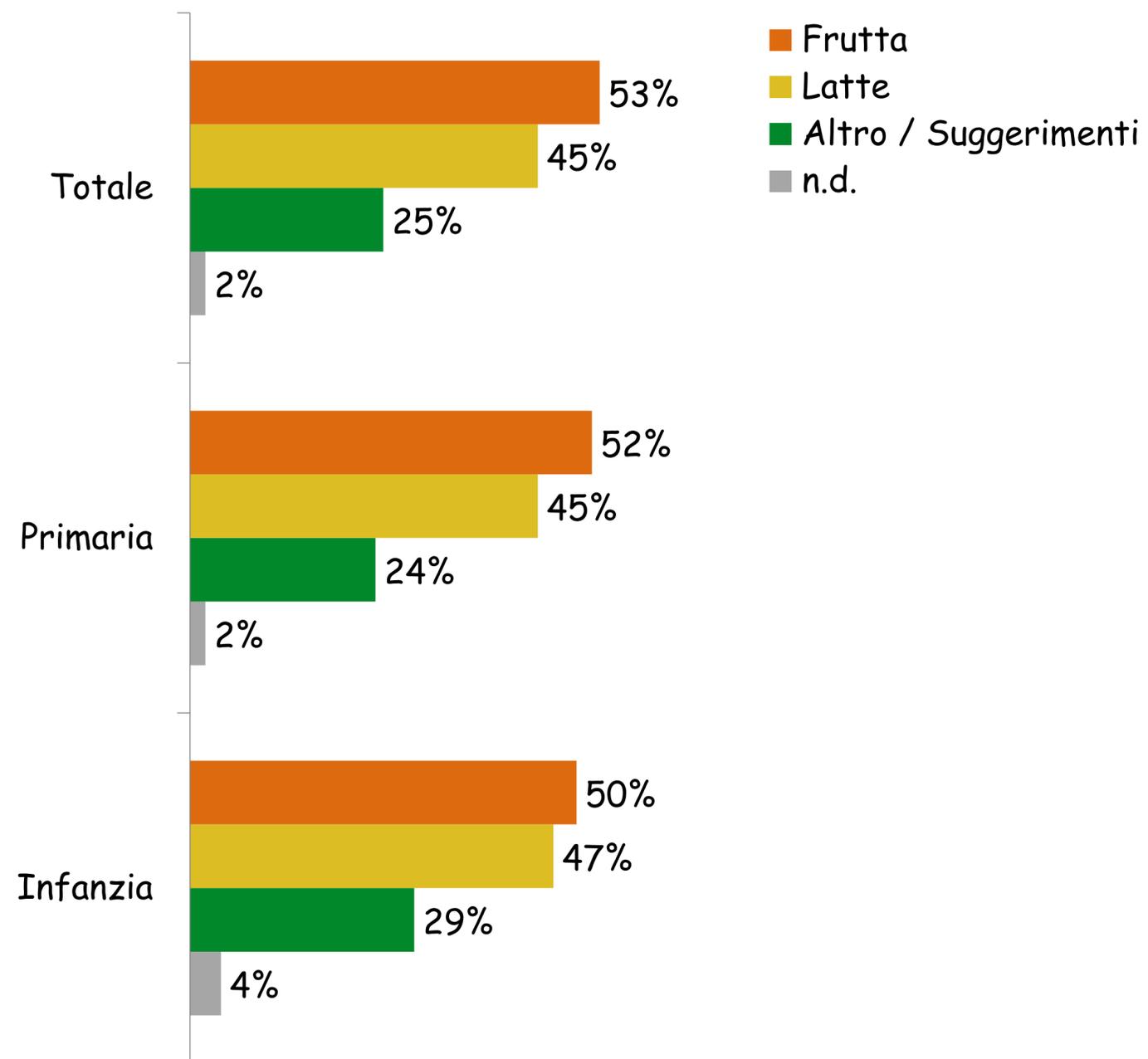
Il gradimento dello spuntino di metà mattina da parte degli alunni è giudicato moderato dagli insegnanti.

(n=444)

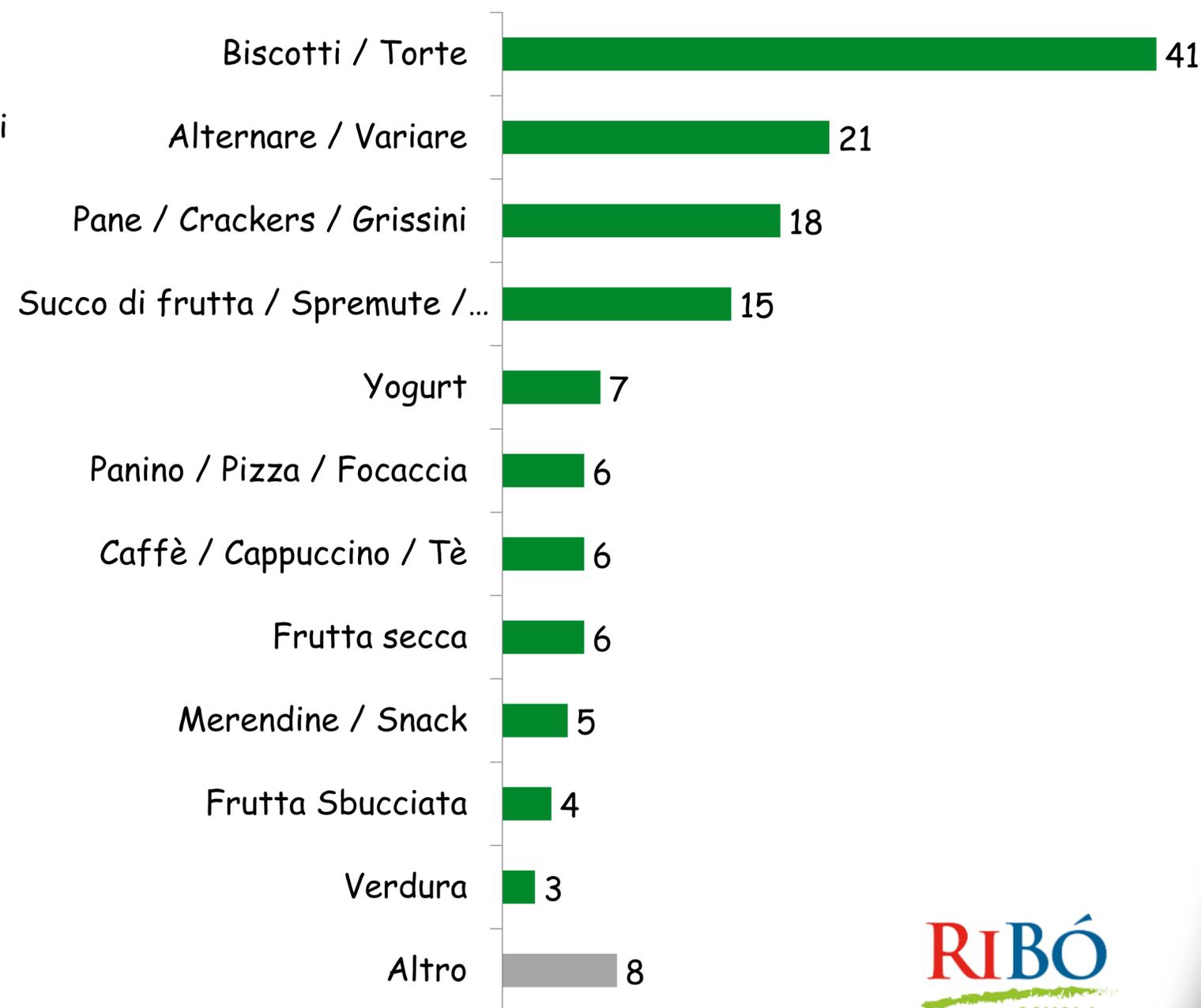
PREFERENZA SPUNTINO DI METÀ MATTINA



Considerando lo Spuntino di metà mattina servito a scuola, secondo lei cosa sarebbe preferibile servire ai bambini:



Altro / Suggestimenti

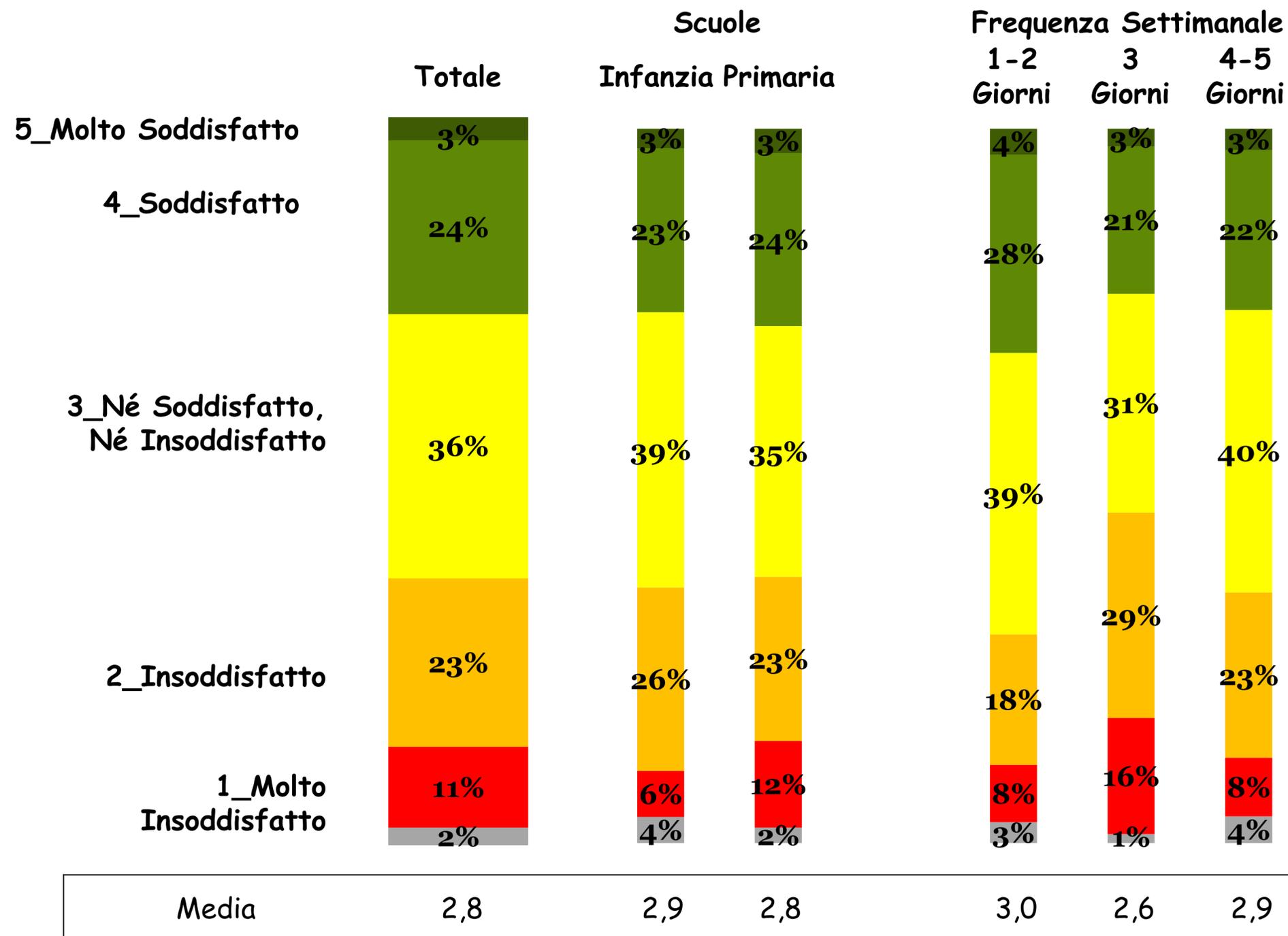


(n=444)

GRADIMENTO MERENDA DA PARTE DEGLI ALUNNI



Utilizzando la stessa scala di valutazione, come valuta il gradimento da parte dei bambini della Merenda pomeridiana servita a scuola?



Il gradimento della merenda da parte degli alunni è giudicato moderato dagli insegnanti e ottiene risultati lievemente superiori rispetto allo spuntino di metà mattina.

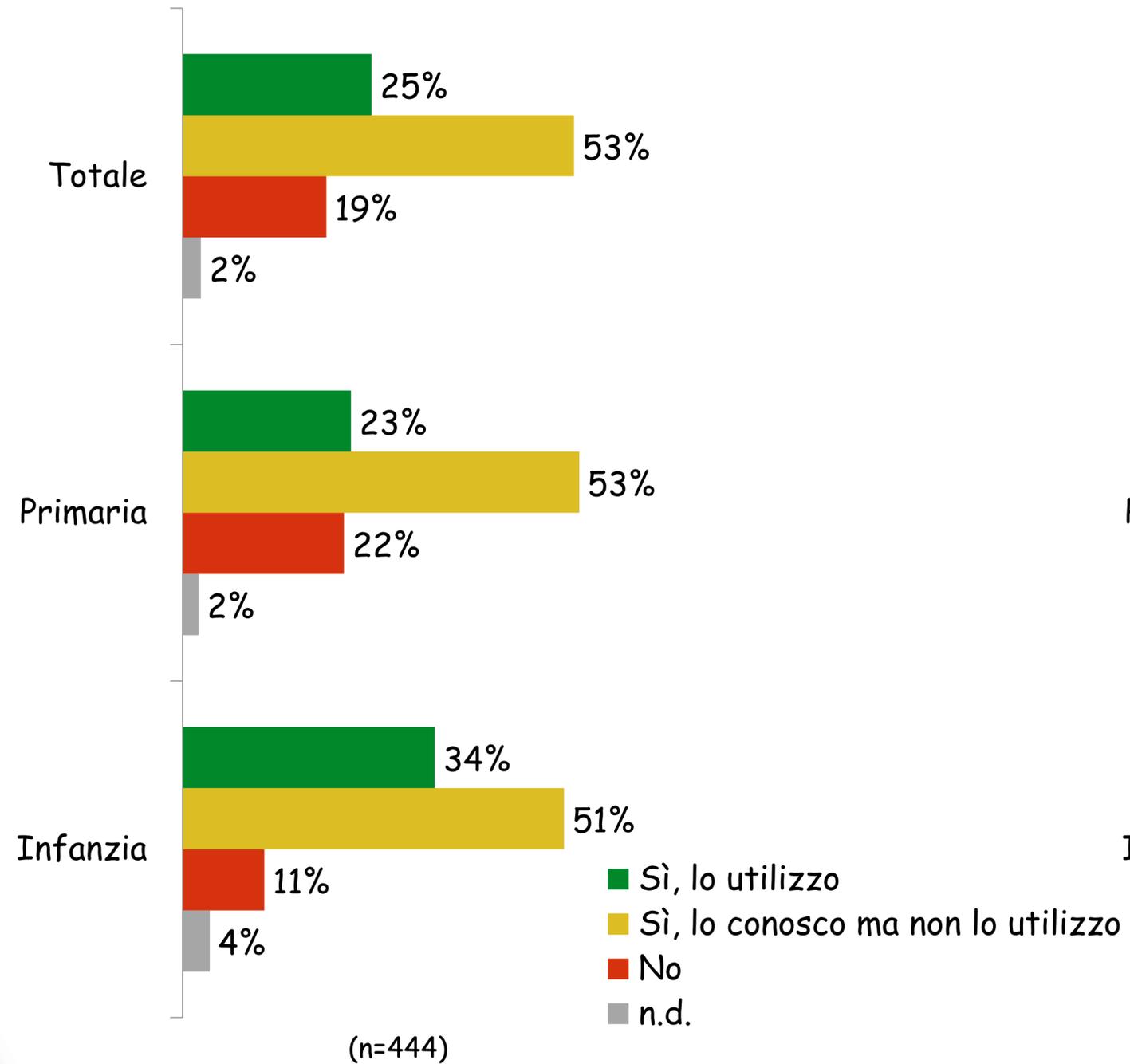
(n=444)

PORTALE RIBÒSCUOLA

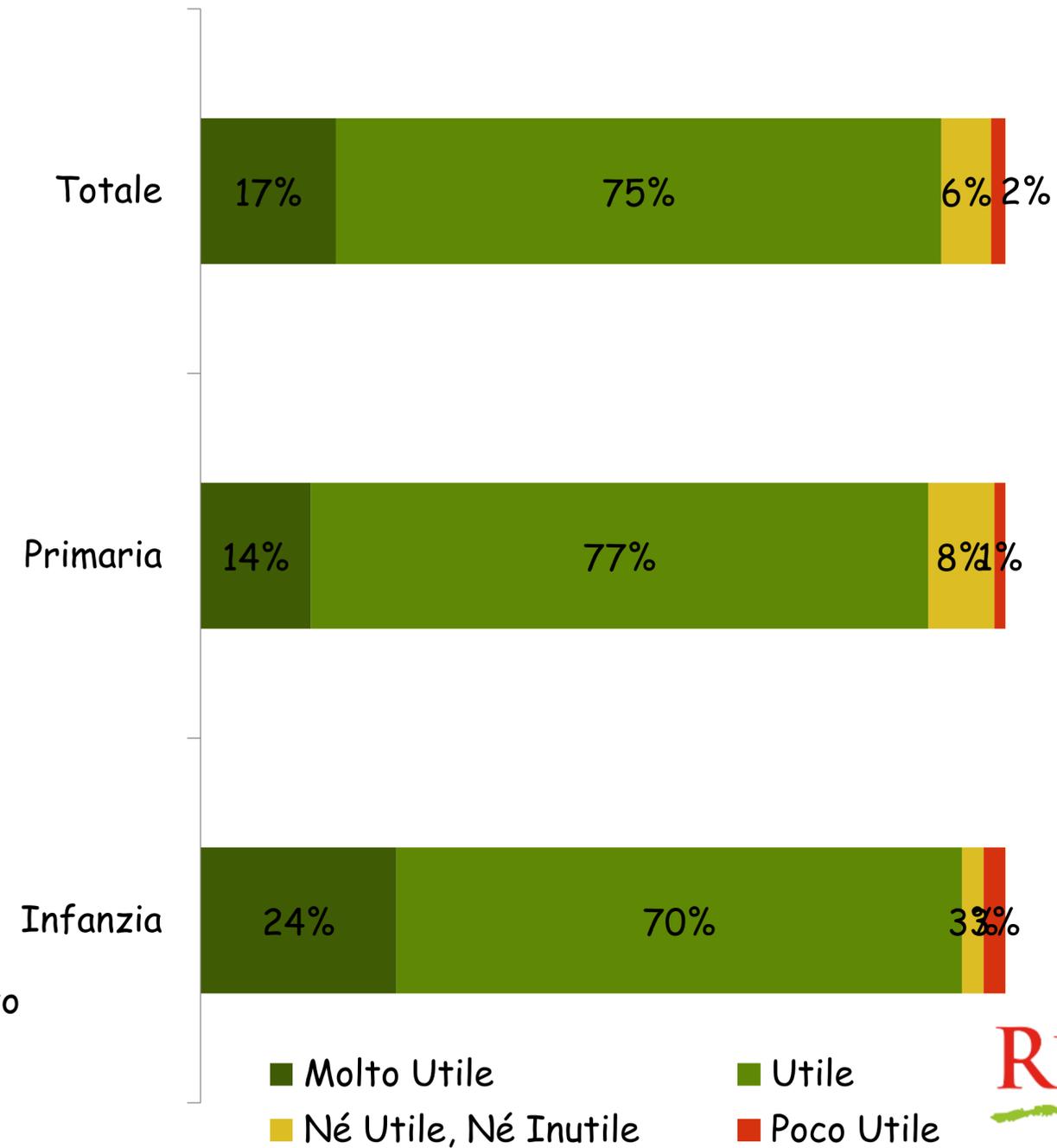
PORTALE RIBÒ



Conosce il portale www.riboscuola.it dedicato alla refezione scolastica del Comune di Bologna?



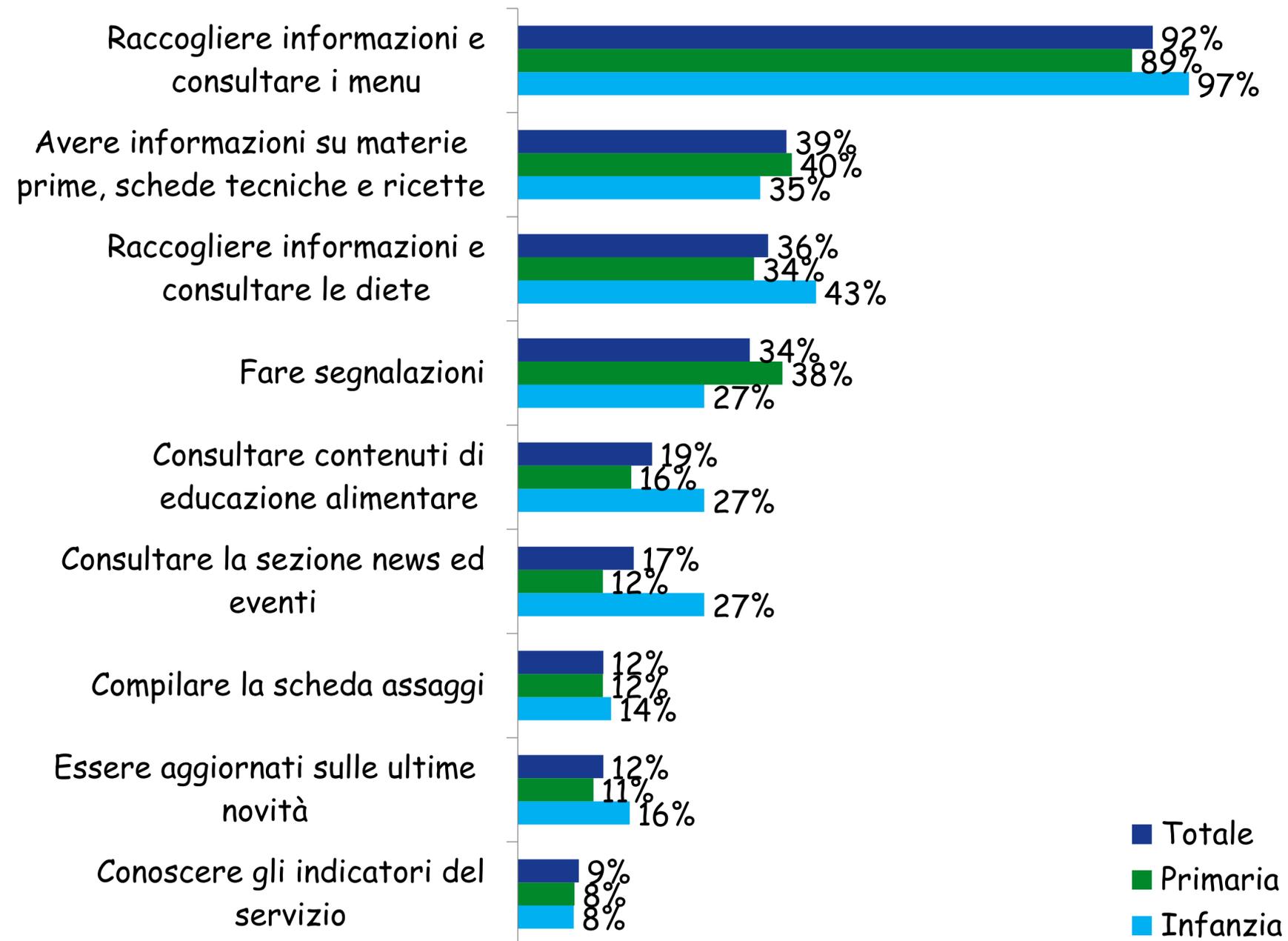
Quanto ritiene utile il portale www.riboscuola.it?
(Base: Sì, lo utilizzo n=113)



UTILIZZO DEL PORTALE RIBÒ

Indichi quali funzioni utilizza tra quelle di seguito elencate

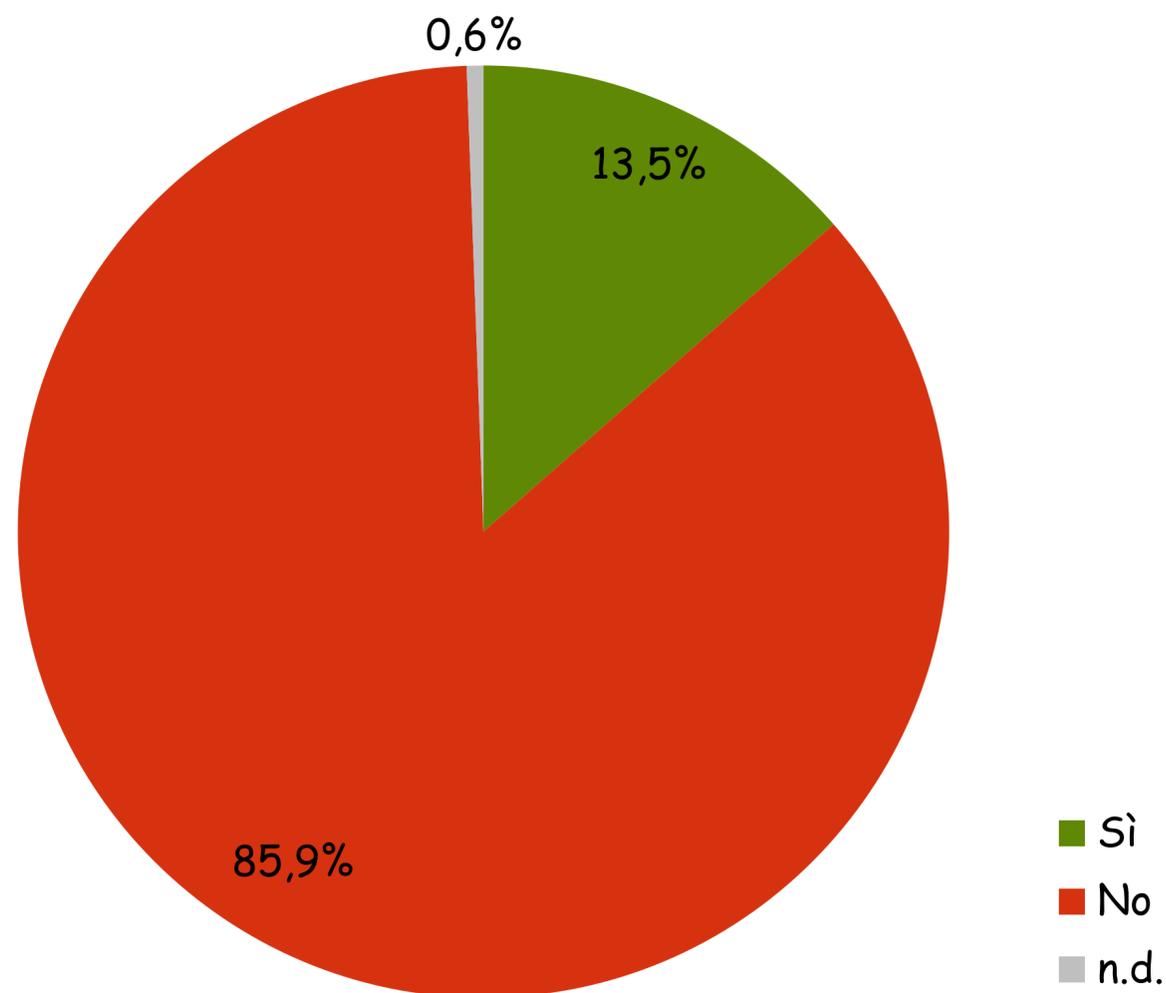
(Base: Sì, lo utilizzo n=113)



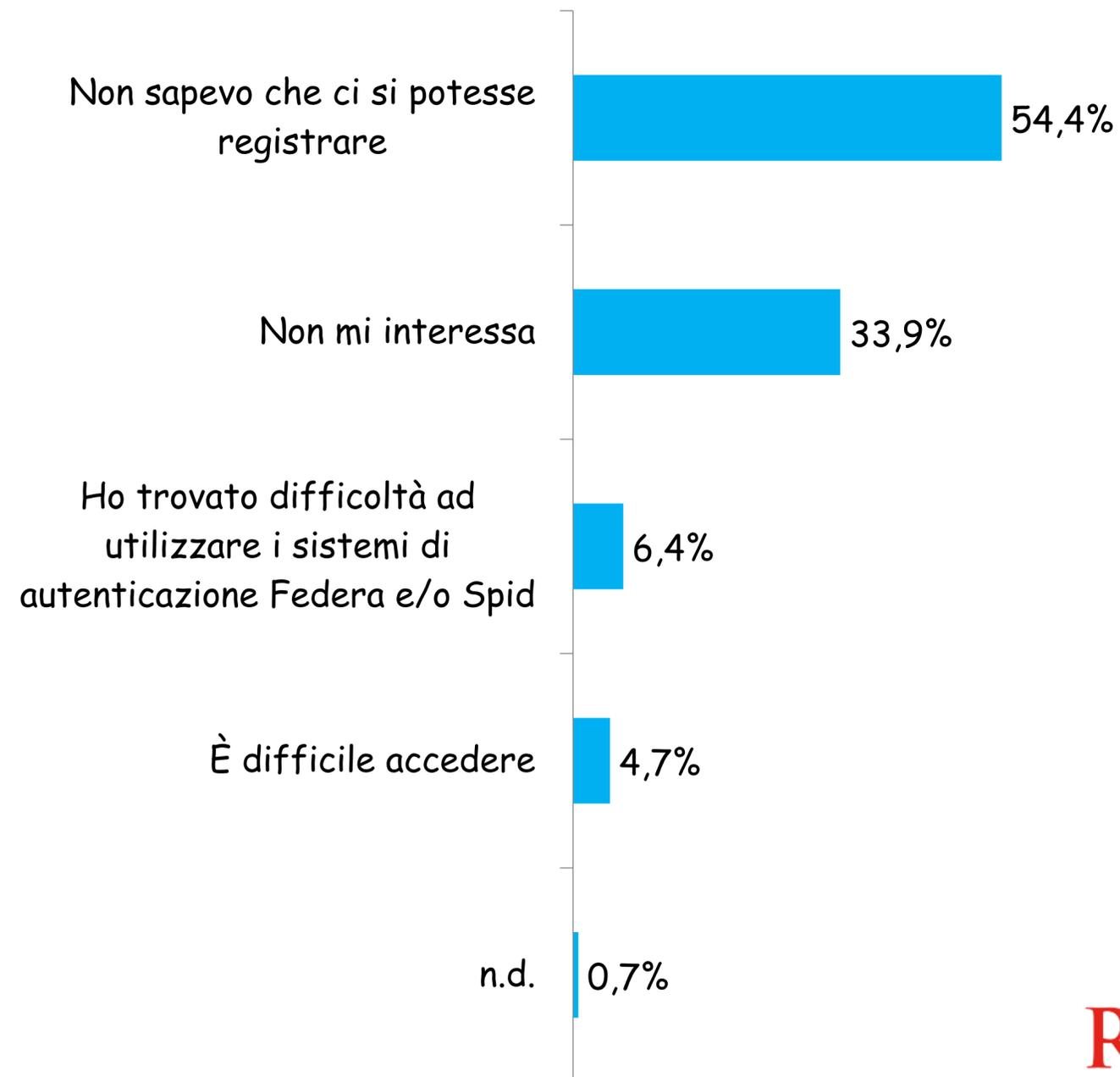
■ Totale
■ Primaria
■ Infanzia

REGISTRAZIONE AL PORTALE RIBÒ

Lei è registrato/a al portale web www.riboscuola.it?
(Base: Conosce il Portale - n=347)



Per quali motivi non si è registrato/a al portale di RiBo?
(Base: Non è iscritto al portale - n=298)



CONCLUSIONI



- Campione a forte prevalenza femminile, con età media di circa 45 anni e con elevata continuità di fruizione del servizio negli anni di appalto (62% superiore a tre anni)
- La soddisfazione degli insegnanti rispetto al servizio di ristorazione nel suo complesso è moderata. Si osserva una soddisfazione lievemente maggiore per gli insegnanti delle Scuole dell'Infanzia.
- Gli aspetti del servizio più apprezzati sono la Cortesia del Personale, la Pulizia delle Stoviglie e la Puntualità del Servizio. Si rilevano alcune criticità rispetto alla Varietà dei Menù, la Presentazione degli Alimenti e la Bontà dei Piatti.
- Gli insegnanti delle Scuole dell'Infanzia sono più soddisfatti del Confort dei Locali, del Tempo dedicato al Pasto e della Pulizia delle Stoviglie. Sono invece lievemente più critici rispetto alle Porzioni a loro riservate.
- Il giudizio degli insegnanti con frequenza di 3 giorni a settimana è inferiore rispetto agli altri gruppi. Questa distanza è probabilmente determinata dalla struttura dei rientri a moduli che determinano una minore percezione di variazione dei menù.
- Il gradimento del pasto da parte degli alunni è giudicato positivamente dagli insegnanti, soprattutto presso le Scuole dell'Infanzia.
- Il gradimento dello spuntino di metà mattina da parte degli alunni è giudicato moderato dagli insegnanti.
- Per lo spuntino di metà mattina gli insegnanti hanno una lieve preferenza per la frutta. Tra i suggerimenti sono citati tuttavia alimenti che apportano carboidrati e la richiesta di una alternanza di proposte.
- Il gradimento della merenda da parte degli alunni è giudicato moderato dagli insegnanti e ottiene risultati lievemente superiori rispetto allo spuntino di metà mattina.
- La conoscenza del portale www.riboscuola.it è discreta ma l'utilizzo coinvolge solo un quarto degli intervistati. La registrazione tuttavia è effettuata da meno della metà di questi ultimi. Le funzionalità maggiormente utilizzate sono infatti quelle disponibili nella parte pubblica del sito.



w w w . r i b o s c u o l a . i t