



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Comparazione indagini 2009, 2011, 2013, 2015 e 2017

**Nell'anno 2017 sono stati compilati 511 questionari su 786 pari al 65% degli intervistati.**

Nell'anno 2015 sono stati compilati 422 questionari su 739 pari al 57% degli intervistati.

Nell'anno 2013 erano stati compilati 497 questionari su 797 pari al 62% degli intervistati.

Nell'anno 2011 erano stati compilati 494 questionari su 727 pari al 68% degli intervistati.

Nell'anno 2009 erano stati compilati 282 questionari su 655 pari al 43% degli intervistati.

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

| Quesito:  | VOTO |      |      |      |      |  |
|---|------|------|------|------|------|--|
|   | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |  |
| Come valuta la <b>qualità degli alimenti</b> utilizzati dal servizio refezioni scolastiche? | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    |  |
| Suo figlio <b>mangia volentieri</b> a scuola?   | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    |  |
| Suo figlio ritiene <b>puliti e confortevoli i locali</b> della mensa?                       | 9    | 9    | 9    | 9    | 9    |  |
| <b>Il personale</b> della mensa con suo figlio <b>è gentile e disponibile</b> ?             | 9    | 9    | 9    | 9    | 9    |  |
| Lei è soddisfatto della <b>varietà dei menù proposti</b> ?                                  | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    |  |
| Lei è soddisfatto delle <b>informazioni che riceve</b> sul servizio mensa?                  | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    |  |
| <b>Complessivamente Lei quanto è soddisfatto del servizio refezione scolastica?</b>         | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    |  |
| <b>Quanto ritiene adeguato il costo del pasto</b> che lei sostiene?                         | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    |  |

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI RISTORAZIONE SCOLASTICA 2017

1. Lei è a conoscenza che la mensa utilizza prevalentemente prodotti Biologici?

|              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|
| Si<br>83,90% | No<br>13,52% | N/R<br>2,58% |
|--------------|--------------|--------------|

|                     |  |   |   |   |        |    |        |     |     |     |                         |
|---------------------|--|---|---|---|--------|----|--------|-----|-----|-----|-------------------------|
| <b>Quesito:</b>     | 2. Come valuta la <b>qualità degli alimenti</b> utilizzati dal servizio refezioni scolastiche? |   |   |   |        |    |        |     |     |     | <b>Voto</b><br><b>8</b> |
| Griglia valutazione | 1  | 2 | 3 | 4 | 5      | 6  | 7      | 8   | 9   | 10  | N/R                     |
| n° Voti espressi    | 5  | 2 | 7 | 7 | 27     | 40 | 66     | 102 | 133 | 104 | 18                      |
| % voti espressi     | 4,11%  |   |   |   | 13,11% |    | 79,26% |     |     |     | 3,52%                   |



|                     |  |   |   |   |        |    |        |    |     |     |                         |
|---------------------|--|---|---|---|--------|----|--------|----|-----|-----|-------------------------|
| <b>Quesito:</b>     | 3. Suo figlio <b>mangia volentieri a scuola?</b> |   |   |   |        |    |        |    |     |     | <b>Voto</b><br><b>8</b> |
| Griglia valutazione | 1  | 2 | 3 | 4 | 5      | 6  | 7      | 8  | 9   | 10  | N/R                     |
| n° Voti espressi    | 11   | 6 | 7 | 9 | 18     | 35 | 53     | 80 | 127 | 160 | 5                       |
| % voti espressi     | 6,46%  |   |   |   | 10,37% |    | 82,19% |    |     |     | 0,98%                   |



|                     |  |   |   |   |       |    |        |    |     |     |                         |
|---------------------|--|---|---|---|-------|----|--------|----|-----|-----|-------------------------|
| <b>Quesito:</b>     | 4. Suo figlio ritiene <b>puliti e confortevoli i locali</b> della mensa? |   |   |   |       |    |        |    |     |     | <b>Voto</b><br><b>9</b> |
| Griglia valutazione | 1  | 2 | 3 | 4 | 5     | 6  | 7      | 8  | 9   | 10  | N/R                     |
| n° Voti espressi    | 3  | 4 | 0 | 4 | 12    | 25 | 43     | 88 | 163 | 165 | 4                       |
| % voti espressi     | 2,15%  |   |   |   | 7,24% |    | 89,82% |    |     |     | 0,78%                   |



|                     |   |   |   |   |       |    |        |    |     |     |                         |
|---------------------|---|---|---|---|-------|----|--------|----|-----|-----|-------------------------|
| <b>Quesito:</b>     | 5. <b>Il personale</b> della mensa con suo figlio <b>è gentile e disponibile?</b> |   |   |   |       |    |        |    |     |     | <b>Voto</b><br><b>9</b> |
| Griglia valutazione | 1   | 2 | 3 | 4 | 5     | 6  | 7      | 8  | 9   | 10  | N/R                     |
| n° Voti espressi    | 3   | 0 | 1 | 1 | 5     | 10 | 33     | 76 | 112 | 266 | 4                       |
| % voti espressi     | 0,98%   |   |   |   | 2,94% |    | 95,30% |    |     |     | 0,78%                   |



|                     |  |   |   |   |        |    |        |    |     |     |                         |
|---------------------|--|---|---|---|--------|----|--------|----|-----|-----|-------------------------|
| <b>Quesito:</b>     | 6. Lei è soddisfatto della <b>varietà dei menù proposti?</b> |   |   |   |        |    |        |    |     |     | <b>Voto</b><br><b>8</b> |
| Griglia valutazione | 1  | 2 | 3 | 4 | 5      | 6  | 7      | 8  | 9   | 10  | N/R                     |
| n° Voti espressi    | 6  | 7 | 1 | 4 | 19     | 35 | 60     | 93 | 118 | 166 | 2                       |
| % voti espressi     | 3,52%  |   |   |   | 10,57% |    | 85,52% |    |     |     | 0,39%                   |



|                     |   |   |   |   |        |    |        |     |     |     |                         |
|---------------------|---|---|---|---|--------|----|--------|-----|-----|-----|-------------------------|
| <b>Quesito:</b>     | 7. Lei è soddisfatto delle <b>informazioni che riceve</b> sul servizio mensa? |   |   |   |        |    |        |     |     |     | <b>Voto</b><br><b>8</b> |
| Griglia valutazione | 1   | 2 | 3 | 4 | 5      | 6  | 7      | 8   | 9   | 10  | N/R                     |
| n° Voti espressi    | 11  | 3 | 6 | 8 | 21     | 44 | 59     | 117 | 125 | 115 | 2                       |
| % voti espressi     | 5,48%   |   |   |   | 12,72% |    | 81,41% |     |     |     | 0,39%                   |



|                     |  |   |   |   |       |    |        |     |     |     |                         |
|---------------------|--|---|---|---|-------|----|--------|-----|-----|-----|-------------------------|
| <b>Quesito:</b>     | 8. <b>Complessivamente Lei quanto è soddisfatto</b> del servizio refezione scolastica? |   |   |   |       |    |        |     |     |     | <b>Voto</b><br><b>8</b> |
| Griglia valutazione | 1  | 2 | 3 | 4 | 5     | 6  | 7      | 8   | 9   | 10  | N/R                     |
| n° Voti espressi    | 6  | 2 | 5 | 5 | 15    | 31 | 62     | 105 | 151 | 125 | 4                       |
| % voti espressi     | 3,52%  |   |   |   | 9,00% |    | 86,69% |     |     |     | 0,78%                   |



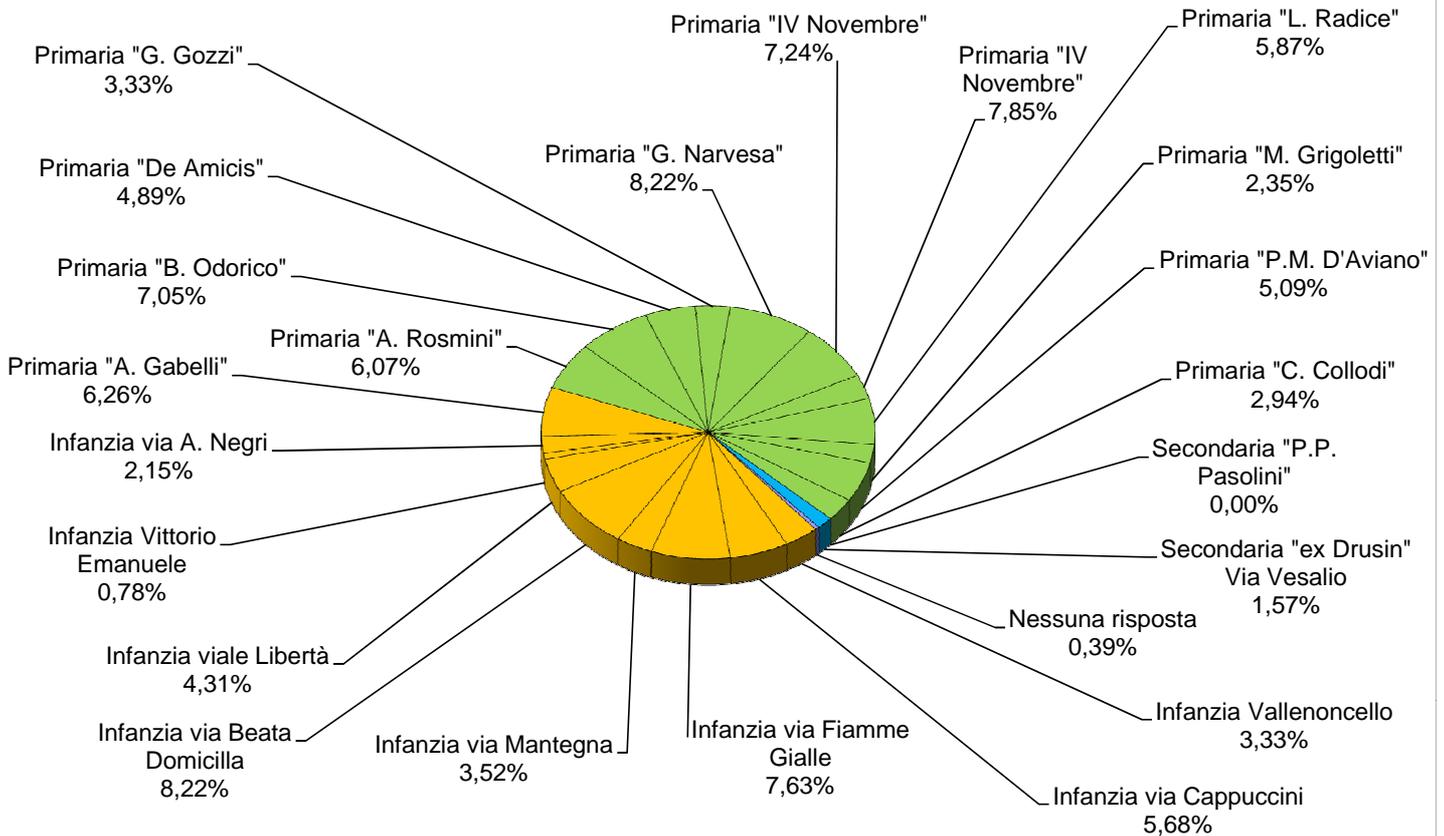
|                     |   |    |    |    |        |    |        |     |    |    |                         |
|---------------------|---|----|----|----|--------|----|--------|-----|----|----|-------------------------|
| <b>Quesito:</b>     | 9. <b>Quanto ritiene adeguato il costo del pasto</b> che lei sostiene (3,25€ Elementari – 2,85€ Materne)? |    |    |    |        |    |        |     |    |    | <b>Voto</b><br><b>7</b> |
| Griglia valutazione | 1   | 2  | 3  | 4  | 5      | 6  | 7      | 8   | 9  | 10 | N/R                     |
| n° Voti espressi    | 16  | 10 | 11 | 22 | 37     | 41 | 82     | 143 | 83 | 61 | 5                       |
| % voti espressi     | 11,55%  |    |    |    | 15,26% |    | 72,21% |     |    |    | 0,98%                   |



10. E' il primo anno che suo figlio mangia in mensa?

|              |           |              |
|--------------|-----------|--------------|
| Si<br>14,93% | No 86,69% | N/R<br>3,08% |
|--------------|-----------|--------------|

11. Quale scuola frequenta suo figlio?



12. Quale classe frequenta suo figlio?

