



ISTITUTO PIEPOLI S.p.A.
Innovazione nelle Ricerche di Marketing



CITTA' DI TORINO

***IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA
NEGLI ASILI NIDO E NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA***

***Relazione per la
Conferenza Stampa del 16 febbraio 2010***

20129 MILANO – Via Benvenuto Cellini, 2/A – Tel +39 02 54123098 – Fax +39 02 5455493
00186 ROMA – Via di Ripetta, 39 – Tel +39 06 32110003 – Fax +39 06 36000917
istituto@istitutopiepoli.it - www.istitutopiepoli.it



Certificato di conformità n. 14493/06/S.

INDICE



PREMESSA

- o **Obiettivi**
- o **Nota metodologica**
- o **Profilo dei rispondenti**

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

- o Soddisfazione complessiva
- o Composizione dei menù
- o Personale addetto alla somministrazione dei pasti
- o Gestione e composizione delle diete speciali

I BAMBINI

LA COMMISSIONE MENSA E LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

CONCLUSIONI



OBIETTIVI



La ricerca si pone l'obiettivo di verificare la **qualità del servizio di ristorazione scolastica** offerto ai bambini che frequentano gli asili nido, le scuole dell'infanzia comunali e statali del Comune di Torino, e attualmente affidato a tre ditte appaltatrici.

Nello specifico, è stato avviato un monitoraggio del **livello di soddisfazione globale e dei singoli aspetti che compongono il servizio** mediante questionario auto-compilato consegnato alle famiglie dei bambini che usufruiscono del servizio in 18 strutture scolastiche concordate con la Committente.



NOTA METODOLOGICA



Complessivamente sono state realizzate **736 interviste**:

- presso gli ASILI NIDO (NI) - *Il Cerchio, Le Api, Le Coccinelle, Cavour, I Trichechi*
- presso le SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI (SIM) - *Borgo Crocetta, Via Ancina 29, Corso Croce 21, Centro Europa B, Corso Cincinnato 200, Europea Lodovica, Giuseppina De Muro, Mirafiori Nord*
- presso le SCUOLE DELL'INFANZIA STATALI (SIS) - *Angelita di Anzio, Via Tolmino 30, Garessio, Gianni Rodari, Violeta Parra*

Le interviste sono state effettuate dal 16 al 27 Novembre 2009.



IL PROFILO DEI RISPONDENTI



TARGET "FAMIGLIE"

RAPPORTO DI PARENTELA

GENITORE 95%

NONNO 3%

ALTRE FIGURE 2%

ANZIANITÀ DI ISCRIZIONE ALLA SCUOLA

1° ANNO 37%

2° ANNO 40%

3° ANNO 23%

BASE: 736 CASI (totale campione *famiglie*)



INDICE



PREMESSA

- o Obiettivi
- o Nota metodologica
- o Profilo dei rispondenti

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

- o **Soddisfazione complessiva**
- o **Composizione dei menù**
- o **Personale addetto alla somministrazione dei pasti**
- o **Gestione e composizione delle diete speciali**

I BAMBINI

LA COMMISSIONE MENSA E LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

CONCLUSIONI

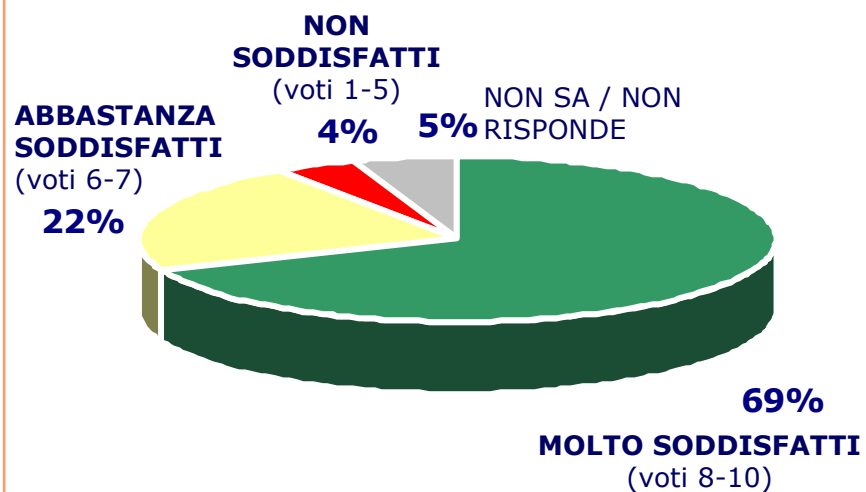


LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



- Lei personalmente, quanto è soddisfatto del servizio di refezione scolastica offerto in questa struttura?

TARGET "FAMIGLIE"



% SODDISFATTI (voti 6-10) → 91%
Voto medio → 8.2

% SODDISFATTI	VOTO MEDIO
---------------	------------

TIPO DI SCUOLA

NI	93%	8.5
SIM	90%	8.2
SIS	89%	8.2

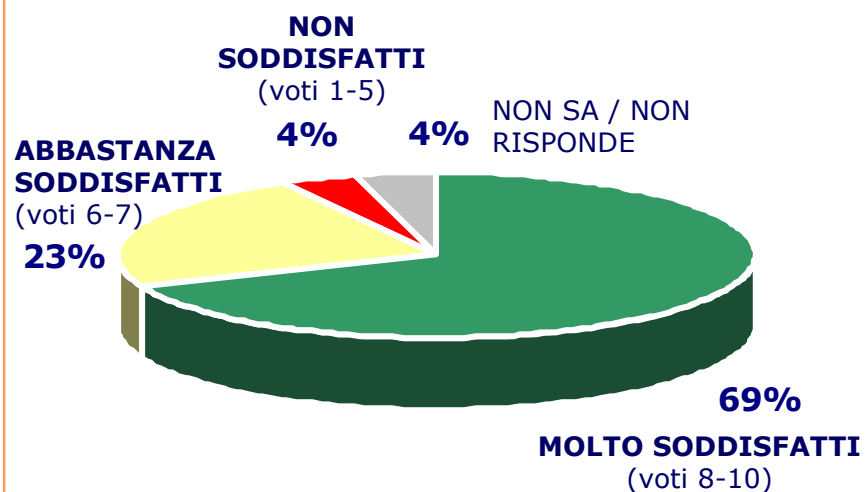


LA COMPOSIZIONE DEI MENÙ



- Complessivamente quanto è soddisfatto della composizione dei menù offerto dal servizio di ristorazione scolastica?

TARGET "FAMIGLIE"



% SODDISFATTI (voti 6-10) → 92%
Voto medio → 8.2

% SODDISFATTI	VOTO MEDIO
---------------	------------

GRADO SCOLASTICO

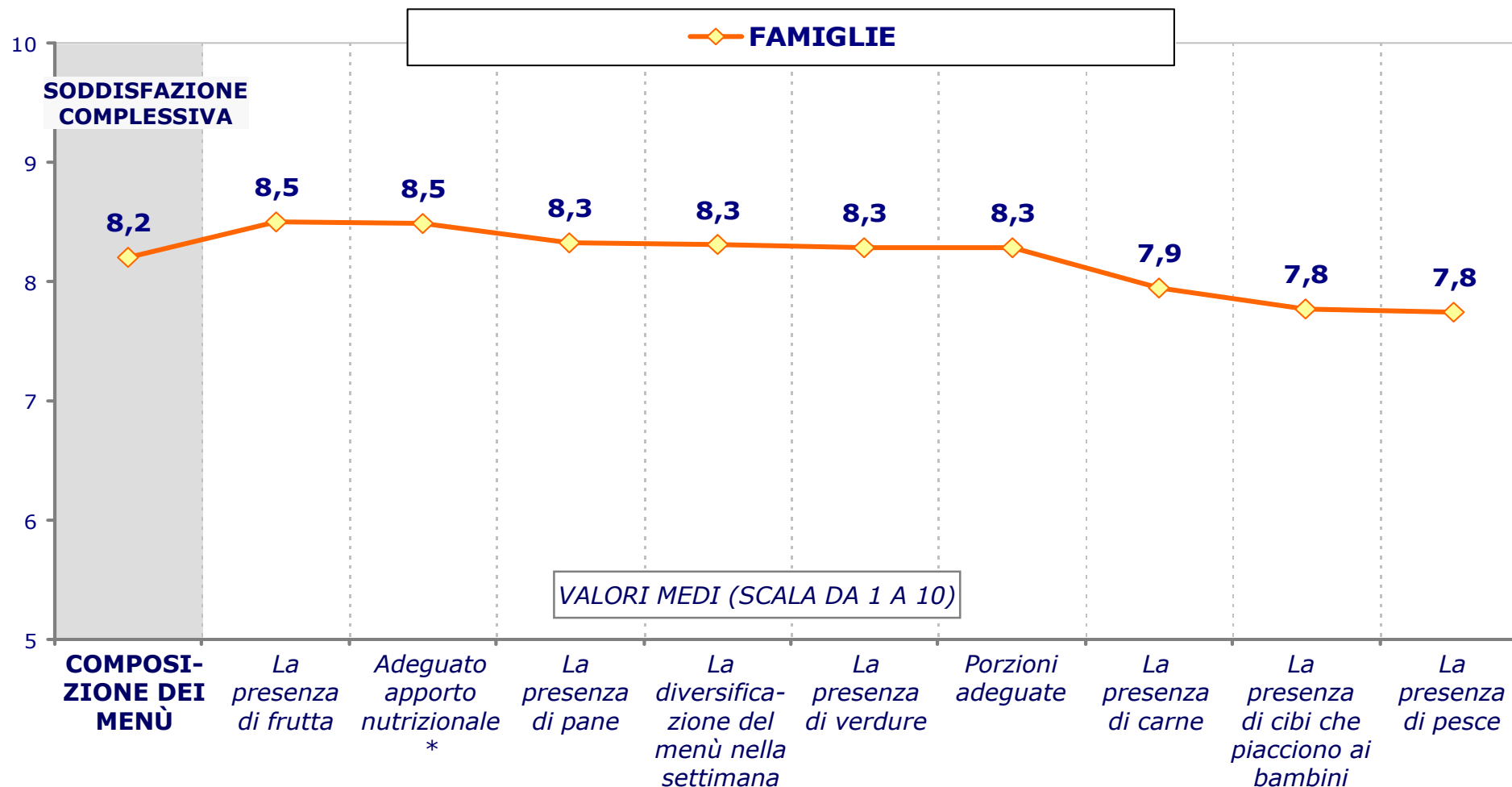
GRADO SCOLASTICO	% SODDISFATTI	VOTO MEDIO
NI	94%	8.5
SIM	91%	8.1
SIS	91%	8.1



LA COMPOSIZIONE DEI MENÙ: ITEM



- Pensi ora alla composizione dei menù, per ognuno dei seguenti aspetti dovrebbe dirmi il suo livello di soddisfazione utilizzando una scala da 1 a 10, dove 1 è completamente insoddisfatto e 10 è completamente soddisfatto?



* La presenza di menù che garantiscono un adeguato apporto nutrizionale

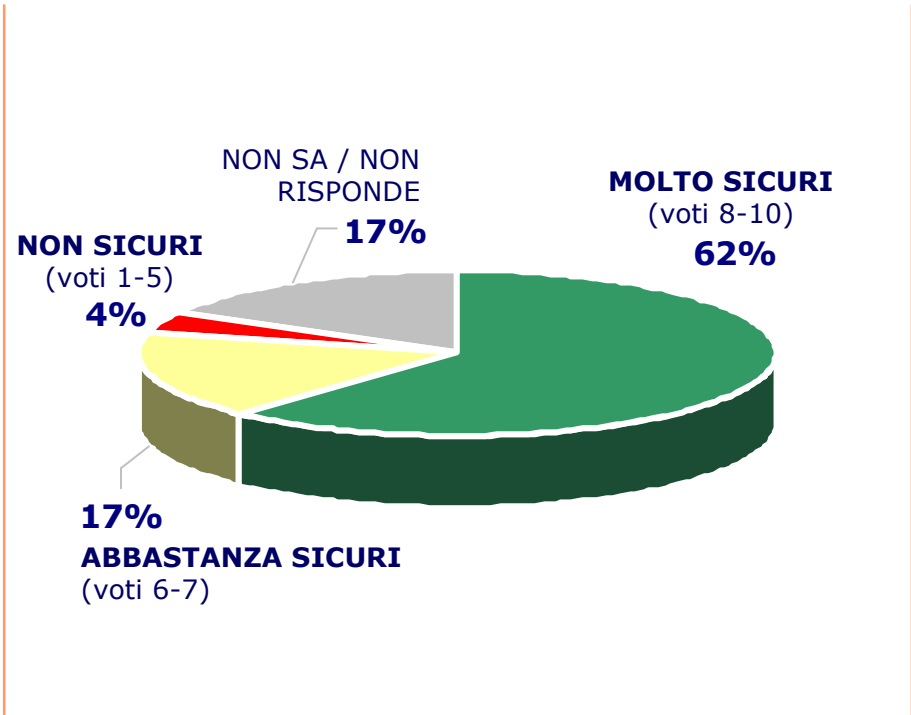


LA SOMMINISTRAZIONE DI PASTI IGIENICAMENTE SICURI



- In base alla sua conoscenza, pensa che i pasti siano igienicamente sicuri?

TARGET "FAMIGLIE"



% SICURI (voti 6-10) → 79%
Voto medio → 8.3

% SICURI	VOTO MEDIO
----------	------------

GRADO SCOLASTICO

NI	77%	8.7
SIM	80%	8.3
SIS	80%	8.2

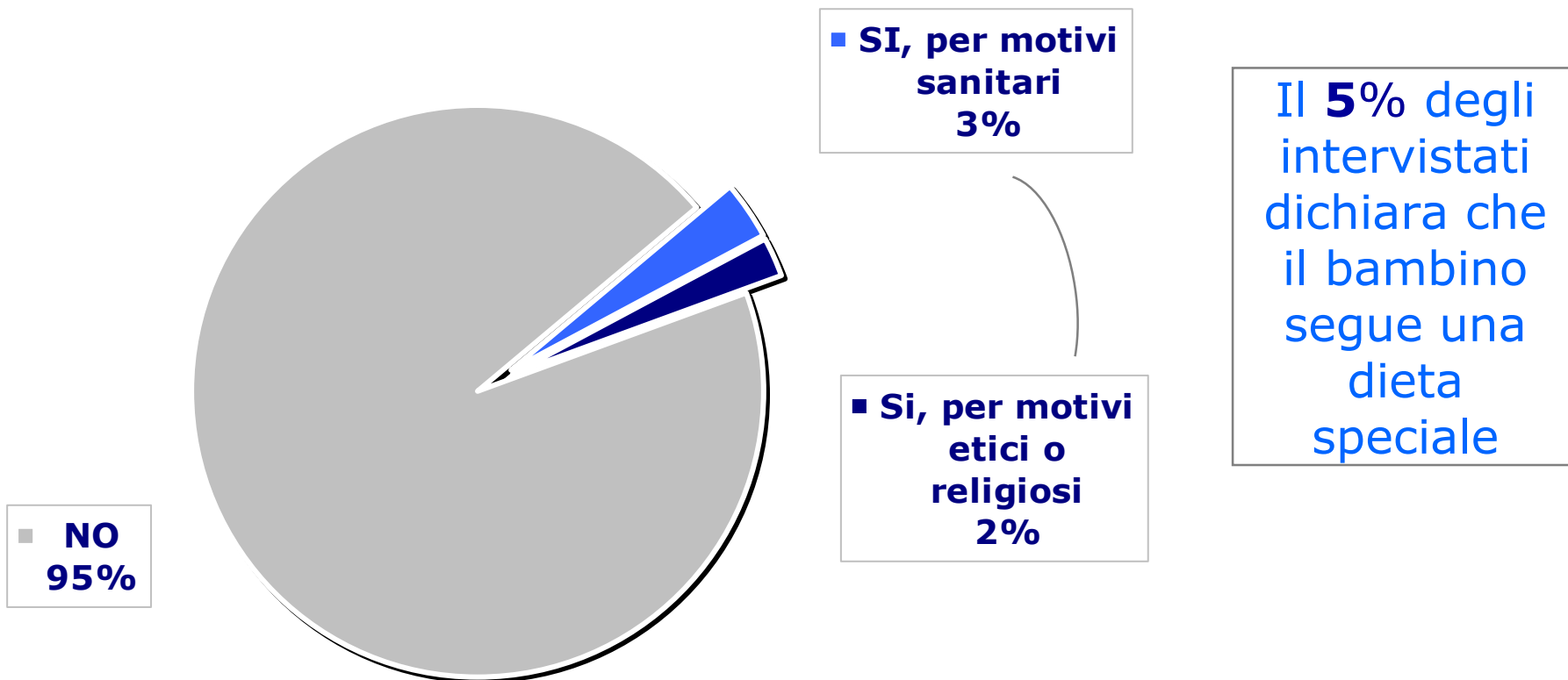


LE DIETE SPECIALI



- Il bambino segue diete speciali? (se sì) Per quale motivo segue una dieta speciale?

TARGET FAMIGLIE

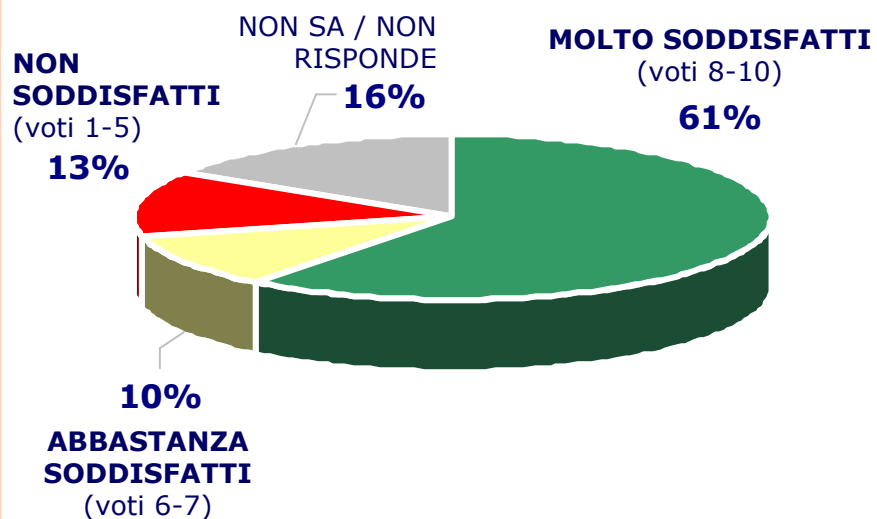


LE DIETE SPECIALI



- Quanto è soddisfatto della gestione e composizione delle diete speciali?

TARGET "FAMIGLIE"



% SODDISFATTI (voti 6-10) → 71%
Voto medio → 8.3

- E in particolare, quali suggerimenti propone nella gestione e composizione delle diete speciali?

"Più varietà degli alimenti"

"Maggiore utilizzo delle proteine vegetali come tofu, soia, seitan. Più legumi"

"Che i bambini con dieta speciale per motivi religiosi, possano mangiare carne a loro consentita"

"Meno alimenti a base di grano e di frumento (pane, pasta, biscotti)"

"Evitare la presenza di proteine animali e vegetali nello stesso pasto"

"Comunicare ai genitori il pasto alternativo"

"Fornire le informazioni inerenti la composizione della dieta speciale non unicamente tramite la maestra"

"Più celerità nell'istruzione delle pratiche burocratiche"



INDICE



PREMESSA

- o Obiettivi
- o Nota metodologica
- o Profilo dei rispondenti

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

- o Soddisfazione complessiva
- o Composizione dei menù
- o Personale addetto alla somministrazione dei pasti
- o Gestione e composizione delle diete speciali

I BAMBINI

LA COMMISSIONE MENSA E LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

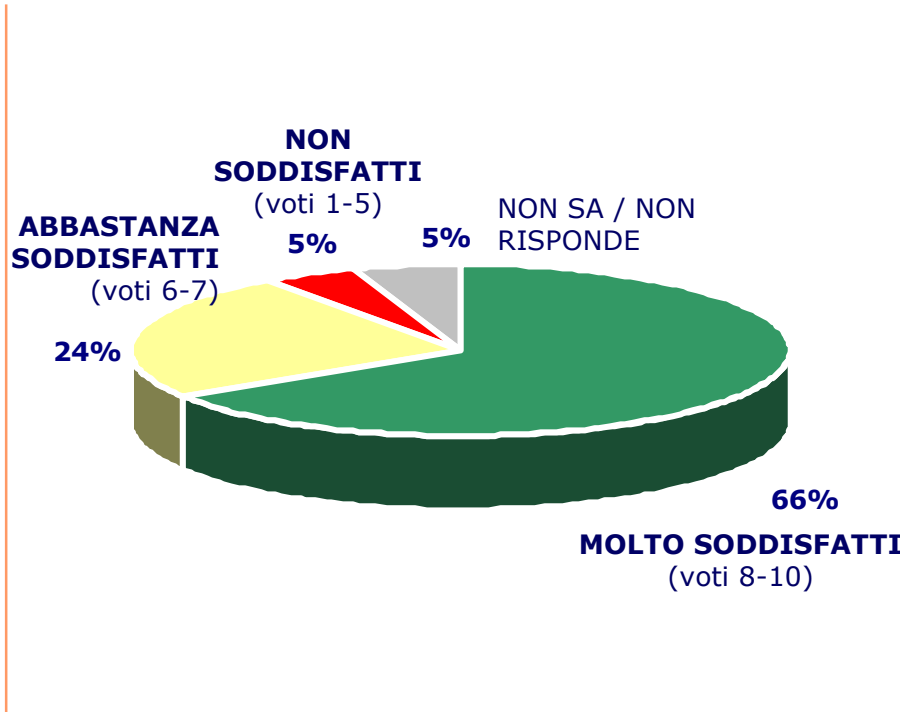
CONCLUSIONI

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



- Per quel che Lei ne sa, quanto è soddisfatto il bambino del servizio mensa nel suo complesso?

TARGET "FAMIGLIE"



% SODDISFATTI (voti 6-10) → 90%
Voto medio → 8.0

% SODDISFATTI	VOTO MEDIO
---------------	------------

TIPO DI SCUOLA

NI	86%	8.3
SIM	93%	8.0
SIS	89%	8.0

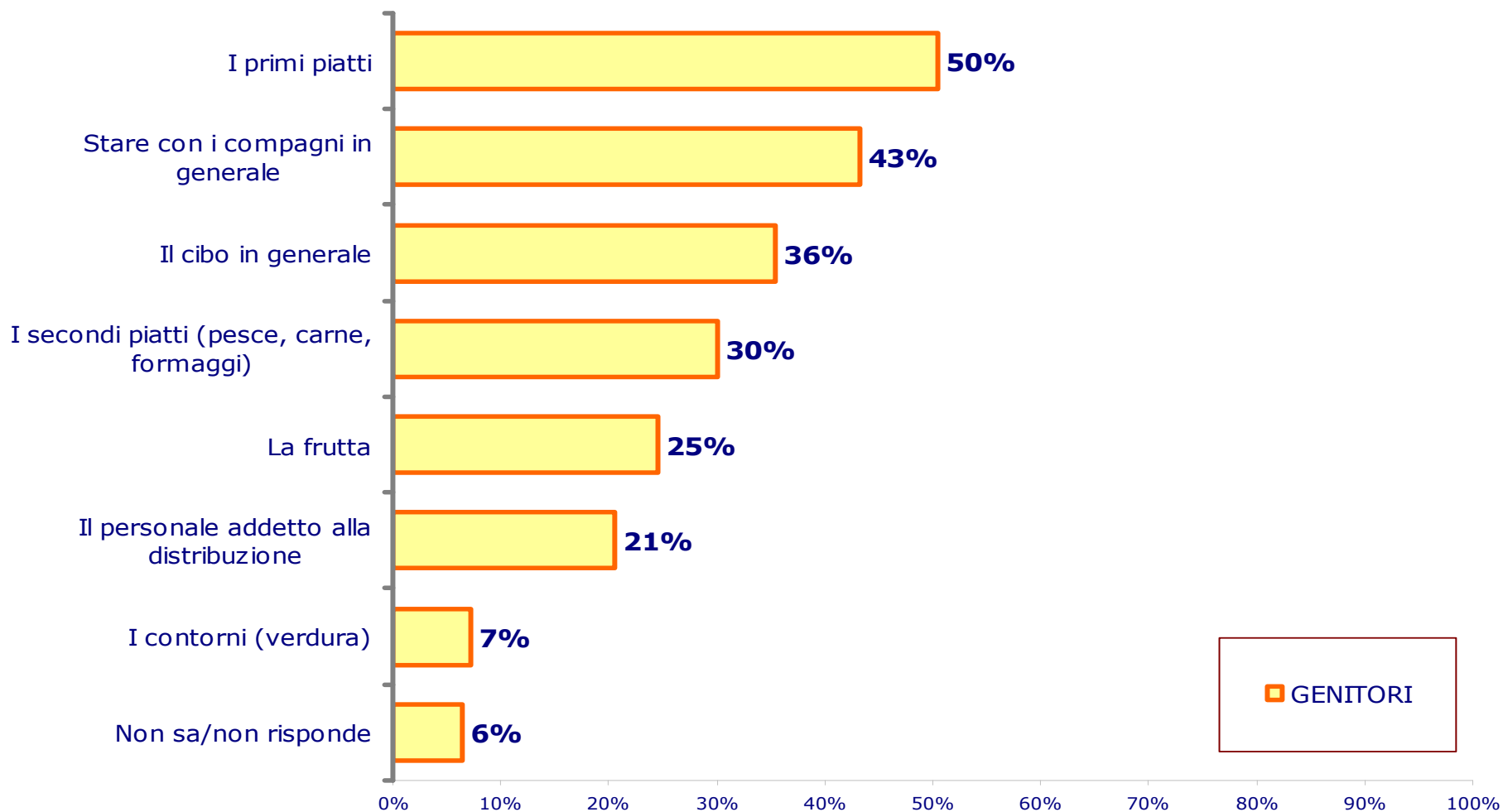




COSA PIACE AI BAMBINI?

- Che cosa piace di più ai bambini? (possibile più di una risposta)

TARGET FAMIGLIE



I BAMBINI

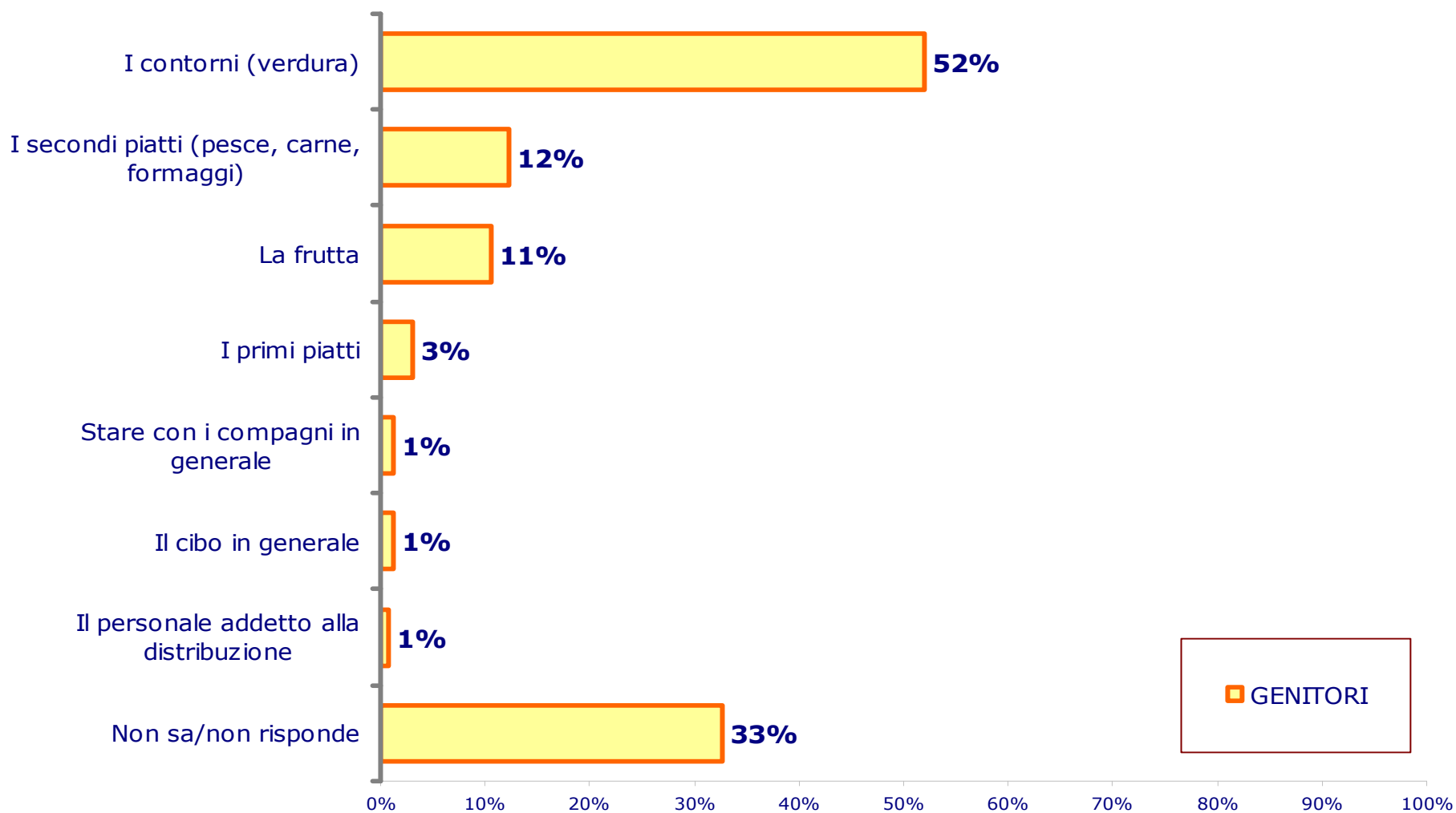




COSA NON PIACE AI BAMBINI?

- Che cosa piace di meno ai bambini? (possibile più di una risposta)

TARGET FAMIGLIE



I BAMBINI

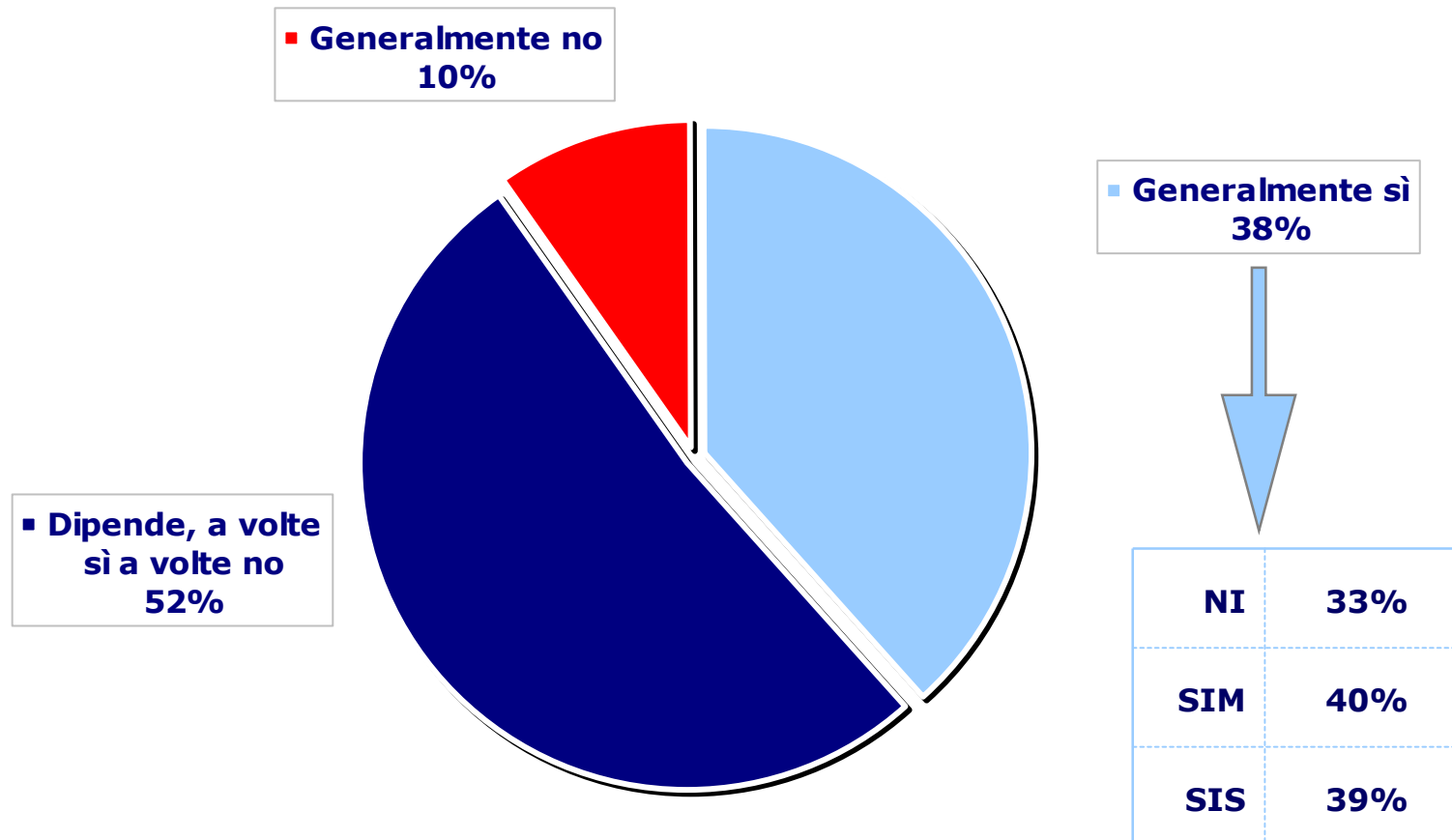


LE ABITUDINI ALIMENTARI A CASA



- Il bambino mangia a casa gli stessi cibi proposti dalla mensa?

TARGET FAMIGLIE



INDICE



PREMESSA

- o Obiettivi
- o Nota metodologica
- o Profilo dei rispondenti

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

- o Soddisfazione complessiva
- o Composizione dei menù
- o Personale addetto alla somministrazione dei pasti
- o Gestione e composizione delle diete speciali

I BAMBINI

LA COMMISSIONE MENSA E LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

CONCLUSIONI

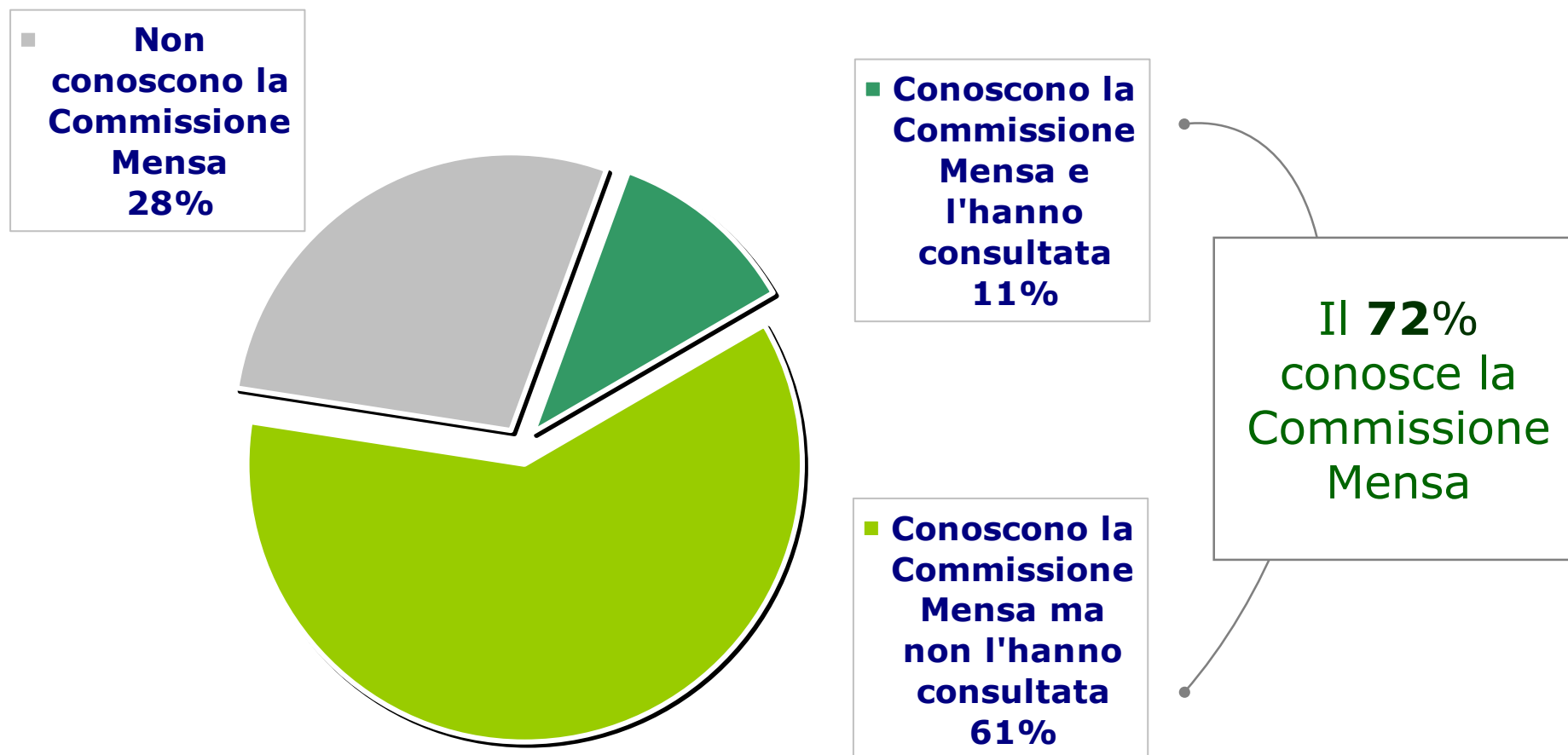


LA CONOSCENZA E L'UTILIZZO DELLA COMMISSIONE



- Ha mai sentito parlare della Commissione Mensa, che coinvolge tutte le componenti della scuola (genitori, insegnanti, personale scolastico) nel controllo del servizio? (Se sì) Lei personalmente (o i genitori del bambino) si è mai rivolto alla "Commissione Mensa" per avere informazioni su tutto quello che riguarda il servizio di ristorazione scolastica?

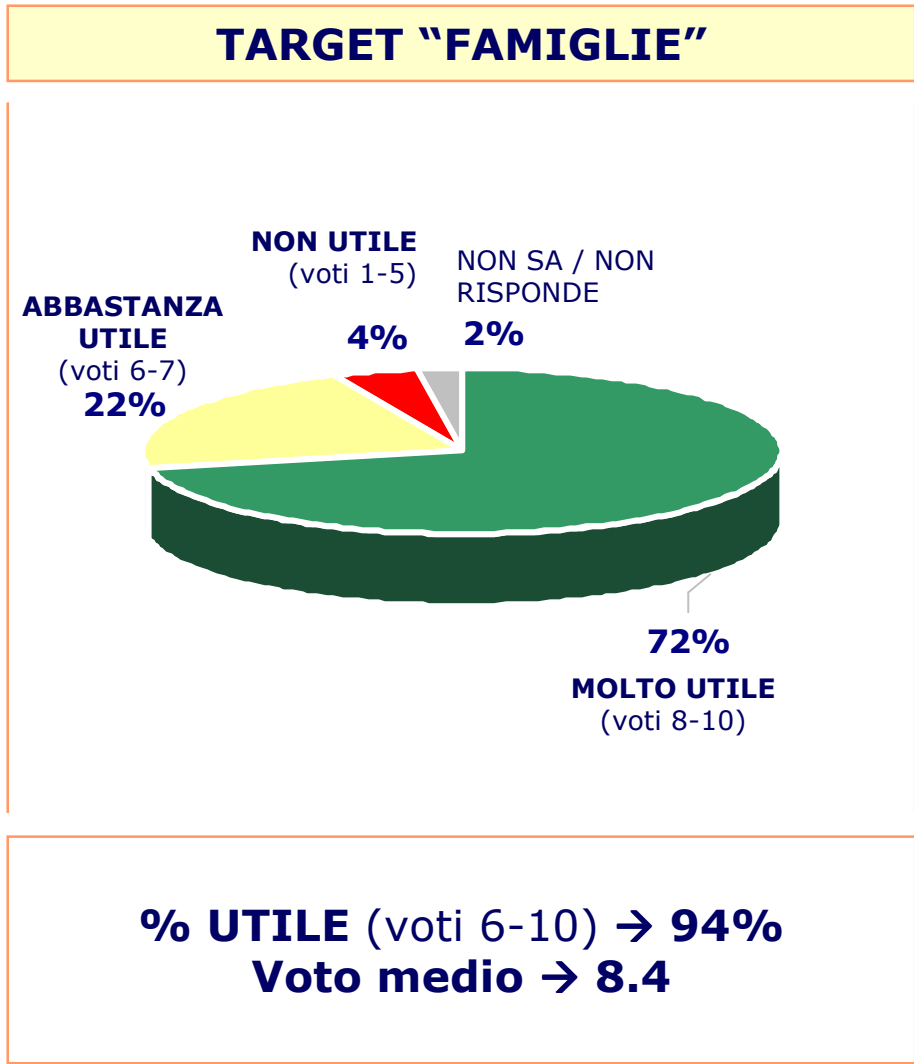
TARGET FAMIGLIE



L'UTILITÀ DELLA COMMISSIONE



- Quanto ritiene utile la Commissione Mensa nella sua struttura? Utilizzi una scala da 1 a 10, dove 1 è completamente inutile e 10 è completamente utile

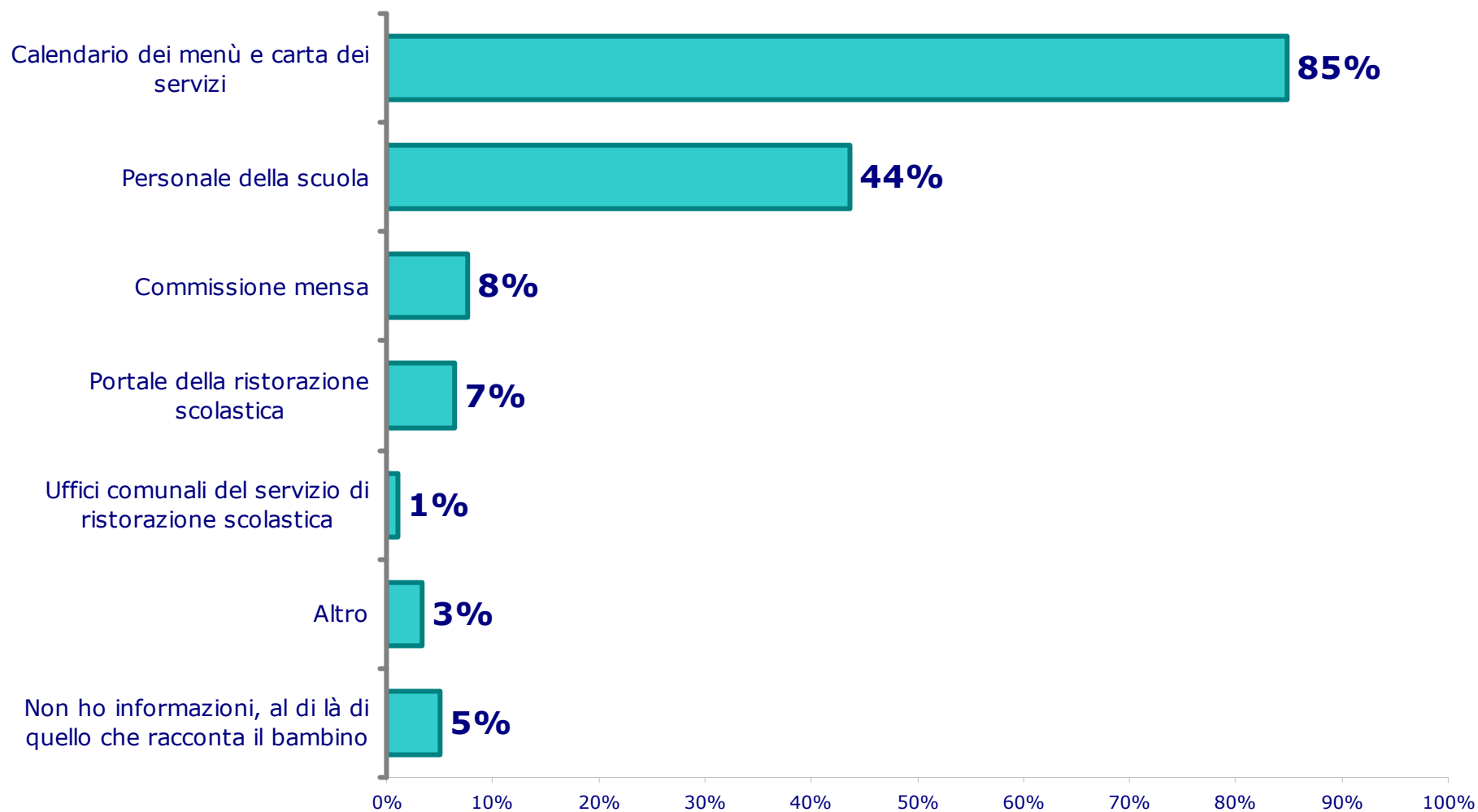


I CANALI INFORMATIVI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE



- Al di là di quello che le racconta il bambino, attraverso quali canali informativi generalmente ha informazioni sul servizio di ristorazione scolastica? (possibile più di una risposta)

TARGET FAMIGLIE



BASE: 736 CASI (totale campione famiglie)

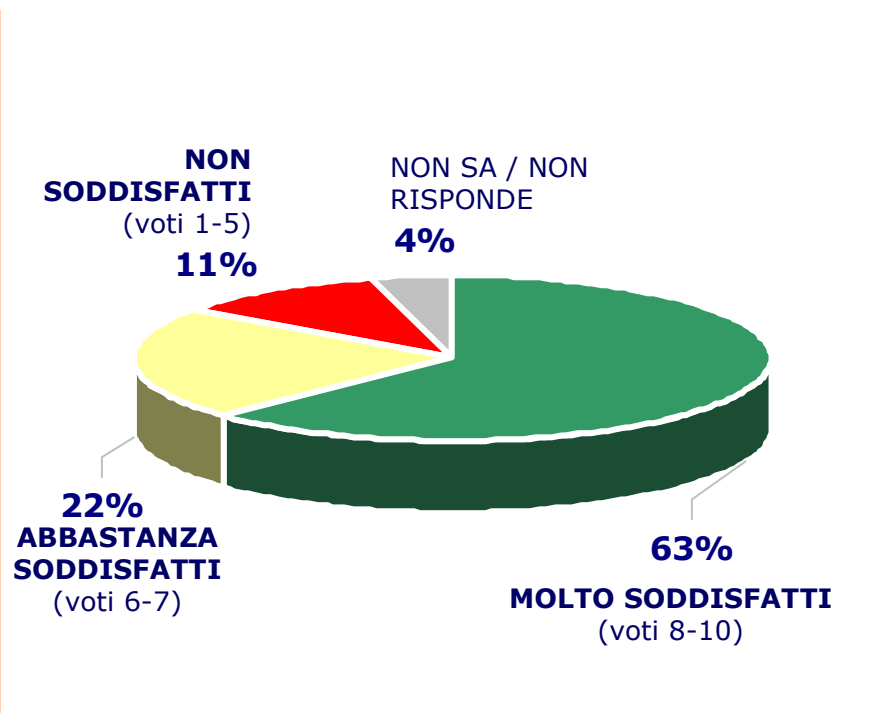


I CANALI INFORMATIVI: GLI INSEGNANTI



- In che misura è soddisfatto delle informazioni che gli insegnanti Le forniscono sulla mensa e su ciò che mangia il bambino?

TARGET "FAMIGLIE"



% SODDISFATTI (voti 6-10) → 85%
Voto medio → 7.8

% SODDISFATTI	VOTO MEDIO
---------------	------------

GRADO SCOLASTICO

GRADO SCOLASTICO	% SODDISFATTI	VOTO MEDIO
NI	89%	8.2
SIM	83%	7.6
SIS	85%	7.9

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA GENITORE

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA GENITORE	% SODDISFATTI	VOTO MEDIO
MOLTO SODDISFATTO (voto 8-10)	90%	8.3
ABB. SODDISFATTO (voto 6-7)	82%	6.9
NON SODDISFATTO (voto 1-5)	36%	4.7



INDICE



PREMESSA

- o Obiettivi
- o Nota metodologica
- o Profilo dei rispondenti

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

- o Soddisfazione complessiva
- o Composizione dei menù
- o Personale addetto alla somministrazione dei pasti
- o Gestione e composizione delle diete speciali

I BAMBINI

LA COMMISSIONE MENSA E LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

CONCLUSIONI





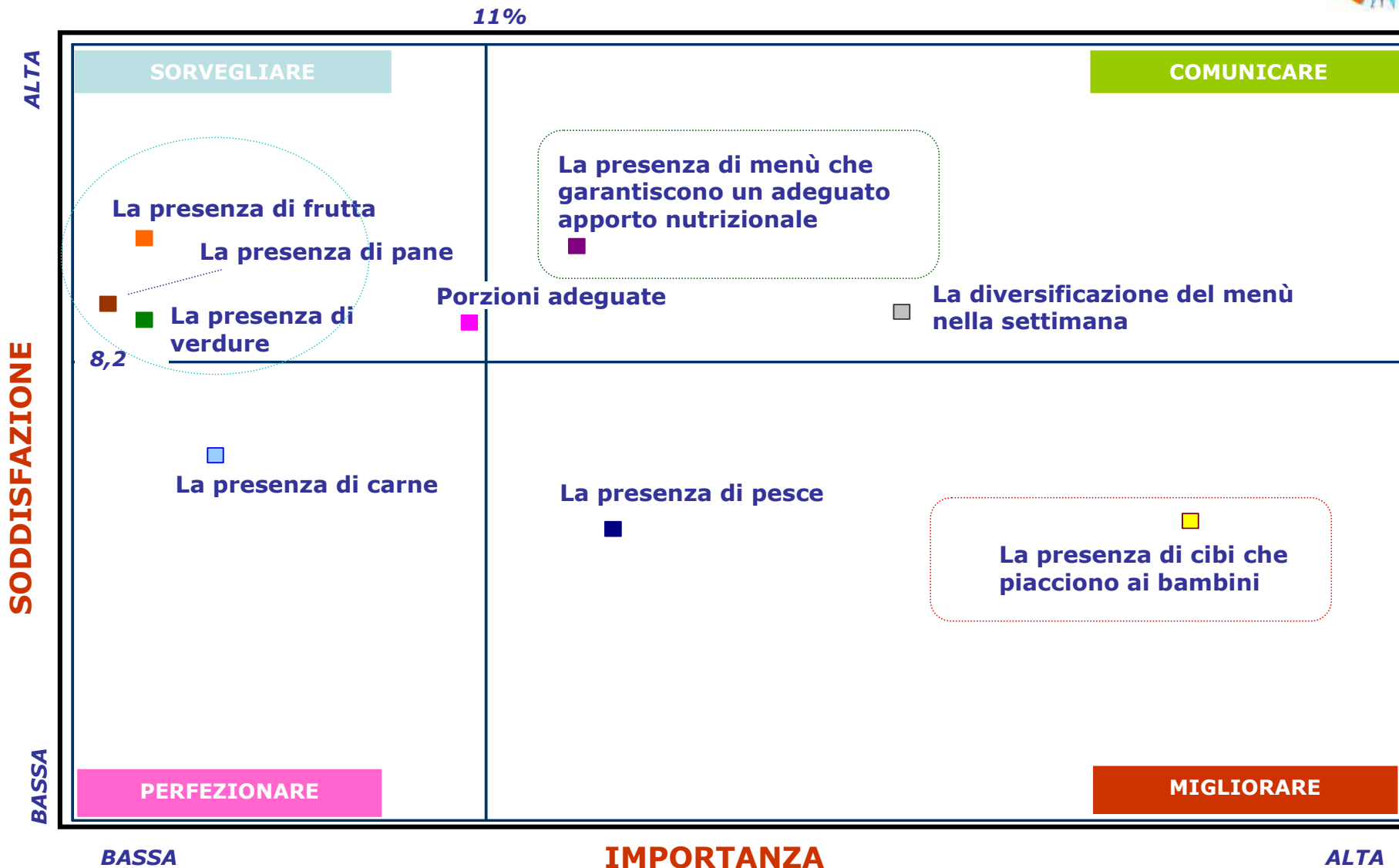
- ⊕ Abbiamo intervistato 736 famiglie (cioè, il genitore o altra persona facente parte della famiglia) a fronte di 2.376 pasti serviti mediamente ogni giorno nelle scuole oggetto d'indagine. Quindi **la rilevazione ha raggiunto il 31% delle famiglie interessate.**
- ⊕ **La soddisfazione complessiva raggiunge livelli soddisfacenti** tra le famiglie (voto medio: 8,2)
- ⊕ Riguardo alla **composizione dei menù**, la valutazione di "importanza" ha evidenziato la necessità di migliorare la presenza di cibi che piacciono ai bambini e la presenza di pesce nel menù nonché di comunicare meglio alle famiglie sia la diversificazione del menù attuale, sia il suo apporto nutrizionale.



LA COMPOSIZIONE DEI MENÙ – TARGET "FAMIGLIE"



CONCLUSIONI





- ⊕ Il 5% delle famiglie intervistate hanno un figlio/nipote che segue una **dieta speciale**.
- ⊕ Su questo aspetto la soddisfazione è molto alta; i suggerimenti migliorativi sono:
 - innanzitutto viene richiesta una maggiore varietà della dieta;
 - secondariamente, si preferirebbe una maggiore attenzione all'abbinamento dei cibi (in particolare sull'abbinamento formaggio/carne) e all'interazione genitori/insegnanti/dietisti.
- ⊕ Alla richiesta di esprimersi sulle opinioni dei **bambini** – e non già sulle proprie – i giudizi sono decisamente lusinghieri (**intorno al 90% di gradimento**).





CONCLUSIONI

- ⊕ Infine, la **commissione mensa**.
- ⊕ Essa è conosciuta dalla maggioranza dei genitori (72%) ma è molto poco utilizzata (solo l'11%).
- ⊕ In generale, chi ne ha fatto parte ne è comunque soddisfatto.
- ⊕ A conferma del basso utilizzo della commissione mensa da parte dei genitori, va evidenziato come solo per l'8% di loro essa è un canale informativo significativo. Più spesso ci si rifà al calendario dei menù e alla carta dei servizi (85%) o direttamente presso il personale della scuola (44%).





CONCLUSIONI

- ⊕ **La valutazione del servizio di refezione scolastica appare nel complesso decisamente positivo.**
- ⊕ Dal nostro punto di vista gli elementi su cui agire per un'ulteriore miglioramento sono:
 - una maggiore attenzione alla composizione del menù
 - una maggiore attenzione anche su alcuni aspetti relativi alle diete speciali
 - un maggiore coinvolgimento delle famiglie nella gestione del servizio, a cominciare da una conoscenza e un utilizzo più continuativo della commissione mensa.





ISTITUTO PIEPOLI S.p.A.
Innovazione nelle Ricerche di Marketing

Grazie dell'attenzione!

ASSIRM

ESOMAR®

The World Association of Research Professionals