



Comune di
Milano

La qualità percepita del servizio di refezione scolastica

Anno 2021

Direzione Innovazione tecnologica e Digitale

Area CRM

Unità Customer Intelligence

Indice

Introduzione

Obiettivi e contesto

Metodologia

BAMBINI

Il questionario per i bambini della scuola primaria

Per presentarti

Opinione sul pranzo a scuola

Valutazione complessiva

Confronto tra medie

Commenti

Confronto con rilevazione precedente

GENITORI

Il questionario per i genitori della scuola primaria

Conoscenza del servizio

Valutazione del servizio di refezione scolastica

Valutazione complessiva

Valutazione del sito Milano Ristorazione

Dati anagrafici compilante

Confronto tra medie

Confronto genitori vs bambini

Confronto con rilevazione precedente

Introduzione (1/2)

Valutare la qualità del servizio di refezione scolastica è un processo complesso che coinvolge molti attori su differenti livelli e specifiche responsabilità.

La qualità dei pasti viene controllata puntualmente oltre che dalle autorità competenti e dagli organismi di controllo, dall'**Unità Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione** e dagli uffici preposti del **gestore del servizio stesso, Milano Ristorazione**.

La soddisfazione dell'utenza rispetto al pranzo viene inoltre monitorata attraverso il coinvolgimento delle **Commissioni Mensa** e degli **operatori scolastici** che effettuano un'attività di valutazione e monitoraggio della qualità del servizio attraverso la compilazione di apposite schede di segnalazione ai fini di innestare processi di controllo e tempestive azioni correttive o preventive.

La **carta dei servizi e il Sistema di Gestione Qualità del Comune di Milano** prevedono che il gradimento di bambini e genitori rispetto al servizio erogato venga rilevato anche attraverso periodiche **indagini di Customer Satisfaction**.

La rilevazione della qualità percepita dei diretti interessati è infatti da considerare sia un'occasione di **partecipazione democratica alla valutazione del servizio**, sia **uno strumento di analisi e riflessione in grado di orientare specifiche azioni di presidio e di miglioramento**.

Nell'estate 2021 le unità Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione e Customer Intelligence hanno avviato la progettazione della ricerca in collaborazione con Milano Ristorazione SPA.



Introduzione (2/2)

Si è deciso di coinvolgere nella rilevazione sia **i bambini frequentanti le scuole primarie** sia **i genitori dei bambini frequentanti le scuole dell'infanzia comunali e statali e le scuole primarie**.

Per rilevare la **percezione dei bambini** è stato definito un **questionario cartaceo** da compilare in classe; è stato pertanto predisposto uno specifico **piano di campionamento** che, pur contenendo il numero dei partecipanti, consentisse un'adeguata numerosità e distribuzione sul territorio cittadino.

Per raccogliere **l'opinione dei genitori**, è stato predisposto un **questionario online**, inviato a tutti coloro che, in fase di iscrizione al servizio, avevano espresso il consenso a ricevere la mail di invito a partecipare alla survey.

I questionari sono stati condivisi con la **Rappresentanza cittadina delle Commissioni Mensa** e integrati con gli spunti suggeriti dal Coordinatore della **Food Policy del Comune di Milano**, volta a promuovere un'alimentazione sana e sostenibile e a combattere gli sprechi alimentari.

In quest'ottica infatti **la refezione scolastica rappresenta un momento integrante del percorso educativo** delle scuole e delle politiche alimentari perché permette di trasmettere ai bambini abitudini alimentari corrette e di responsabilizzarli al rispetto del cibo.

Nelle slide seguenti sono illustrate le risposte espresse dal **campione complessivo dei bambini e dei genitori** che restituiscono la qualità percepita del servizio di refezione scolastica in linea generale.

Gli esiti della survey saranno tuttavia **condivisi con tutti i soggetti coinvolti e con i genitori per approfondimenti interni** al fine di definire in modo contestualizzato i **punti di forza** da sostenere e promuovere e gli **ambiti di miglioramento su cui intervenire con azioni mirate**.



Obiettivi e contesto

Obiettivi

- Valutare il livello di soddisfazione dei bambini e dei genitori sul servizio di refezione scolastica gestito da Milano Ristorazione
- Individuare i punti di forza e le aree di miglioramento per rendere il servizio di ristorazione sempre più rispondente alle esigenze dei bambini
- Effettuare successivi approfondimenti mirati

Target di riferimento

Bambini di scuola primaria

- **3.168** popolazione scolastica coinvolta
- **31** scuole coinvolte; una sezione per scuola, dalla classe 1[^] alla 5[^]
- **2.901** bambini hanno compilato il questionario (pari al 91,6%)

Genitori di bambini di scuola dell'infanzia e primaria

- **41.726** questionari online inviati ai genitori
- **12.108 genitori** hanno risposto al questionario (pari al 29%)

Periodo di rilevazione

Bambini di scuola primaria

- dal 15 al 19 novembre 2021

Genitori di bambini di scuola dell'infanzia e primaria

- dal 20 dicembre al 10 gennaio 2022

Metodologia dell'indagine

Bambini di scuola primaria

- La rilevazione è stata effettuata attraverso un questionario cartaceo, compilato in classe. Le scuole coinvolte sono state definite attraverso un piano di campionamento
- Il contatto con le Direzioni delle scuole primarie è stato tenuto dall'Unità Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione
- L'Unità Customer Intelligence ha provveduto a digitalizzare le risposte, curando le attività di elaborazione e di analisi dei risultati.
- I bambini hanno espresso la propria opinione attraverso una scala da 1 a 4 così articolata: 1 = per nulla, 2 = poco, 3 = di solito sì, 4 = molto

Genitori di bambini di scuola dell'infanzia e primaria

- La rilevazione è stata effettuata inviando un questionario online a tutti i genitori che in fase di iscrizione hanno espresso il consenso a partecipare alla rilevazione
- I genitori hanno espresso la propria opinione attraverso una scala da 1 a 4 così articolata: 1= per niente soddisfatto/d'accordo, 2= poco soddisfatto/d'accordo, 3= soddisfatto/d'accordo, 4= molto soddisfatto/d'accordo
- Il 28 dicembre è stato inviato un promemoria ai genitori per ricordare loro di compilare il questionario

Il piano di campionamento

- In considerazione delle attività connesse alla gestione dei questionari cartacei, è stato necessario definire il campione di bambini da coinvolgere, stabilendo che non fosse superiore a circa 3000 unità.
- Le scuole sono state estratte in modo casuale, applicando i seguenti criteri:
 - Comprendere tutti e 24 i centri cottura di cui Milano Ristorazione si serve
 - Comprendere tutti i 9 Municipi, mantenendo la rappresentatività del campione rispetto al territorio cittadino. Il numero di scuole estratto per ciascun Municipio è infatti proporzionale alla popolazione dei bambini iscritti
- Sono state contattate le Direzioni delle scuole estratte per conferma della partecipazione, in caso di motivato rifiuto sono state coinvolte le riserve. Con un'ulteriore estrazione casuale è stata identificata la sezione a cui somministrare il questionario.
- Si è deciso infatti che il questionario fosse distribuito ai bambini iscritti in una sezione dalla prima alla quinta

BAMBINI

Il questionario per i bambini della scuola primaria

PER PRESENTARTI

- Quanti anni hai?
- Sei un bambino o una bambina?
- Quale classe frequenti?
- Quanti giorni alla settimana mangi a scuola?
- Dove mangi?
- Segui una dieta speciale (sanitaria o etico-religiosa)?

OPINIONE SUL PRANZO A SCUOLA

Per favore esprimi il tuo giudizio su ciascuna domanda :

- Le pietanze sono abbastanza varie?
- La quantità di cibo è adeguata?
- Il cibo è buono?
- Il locale e i tavoli /sgabelli dove mangi sono puliti?
- Le posate sono pulite?
- Le persone che distribuiscono il cibo indossano sempre la divisa e la cuffia?
- Le persone che distribuiscono il cibo sono gentili e disponibili?

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

- In generale ti piace il cibo che mangi a scuola?
- Se hai risposto "1- per niente" o "2- poco", spiega il motivo principale.

DISEGNO O FRASE

- Questa nuvola è a tua disposizione per raccontarci, con una frase o con un disegno, il cibo che vorresti

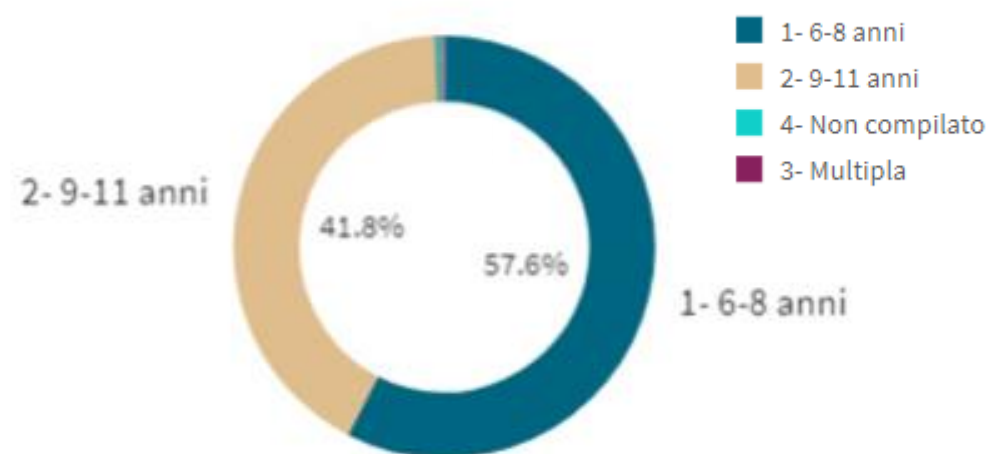
Per presentarti (1/2)

2.901

Rispondenti al questionario

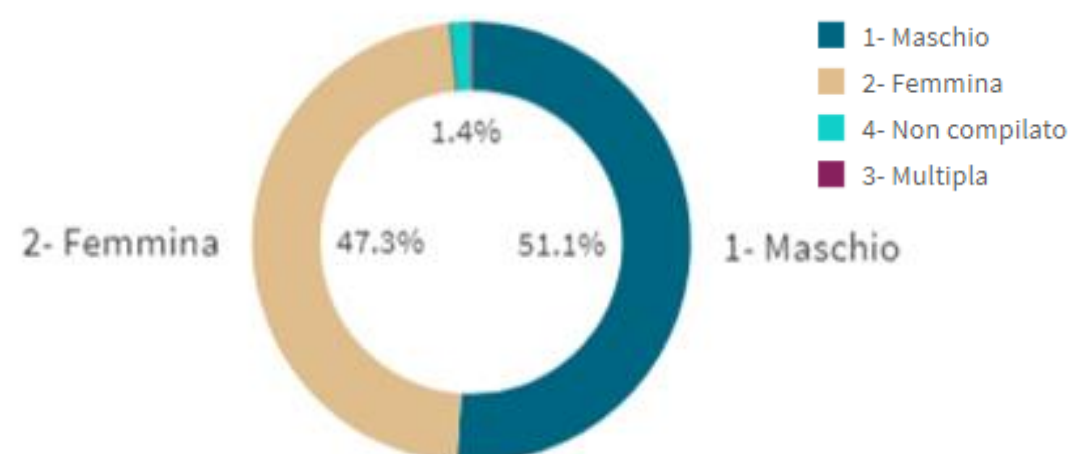
Quanti anni hai?

Età	#risposte	% risposta
Totali	2901	100,0%
1- 6-8 anni	1670	57,6%
2- 9-11 anni	1213	41,8%
3- Multipla	6	0,2%
4- Non compilato	12	0,4%



Sesso del bambino

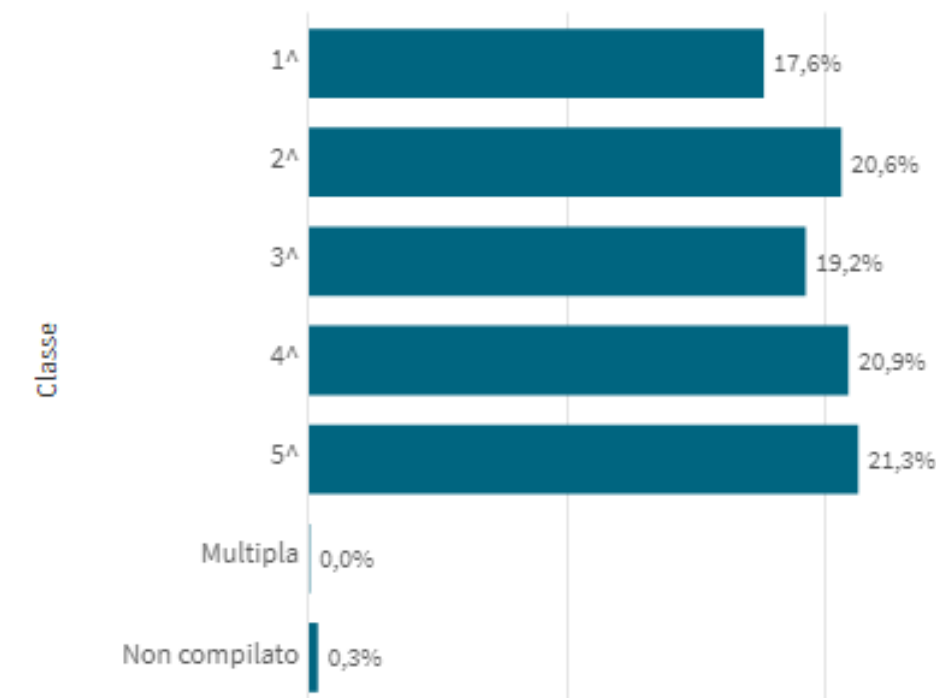
Sesso bambino	#risposte	% risposte
Totali	2901	100,0%
1- Maschio	1482	51,1%
2- Femmina	1373	47,3%
3- Multipla	4	0,1%
4- Non compilato	42	1,4%



Quale classe frequenti?

Classe	#risposte	% risposte
Totali	2901	100,0%
1 [^]	511	17,6%
2 [^]	598	20,6%
3 [^]	558	19,2%
4 [^]	606	20,9%
5 [^]	617	21,3%
Multipla	1	0,0%
Non compilato	10	0,3%

Distribuzione classe



Per presentarti (2/2)

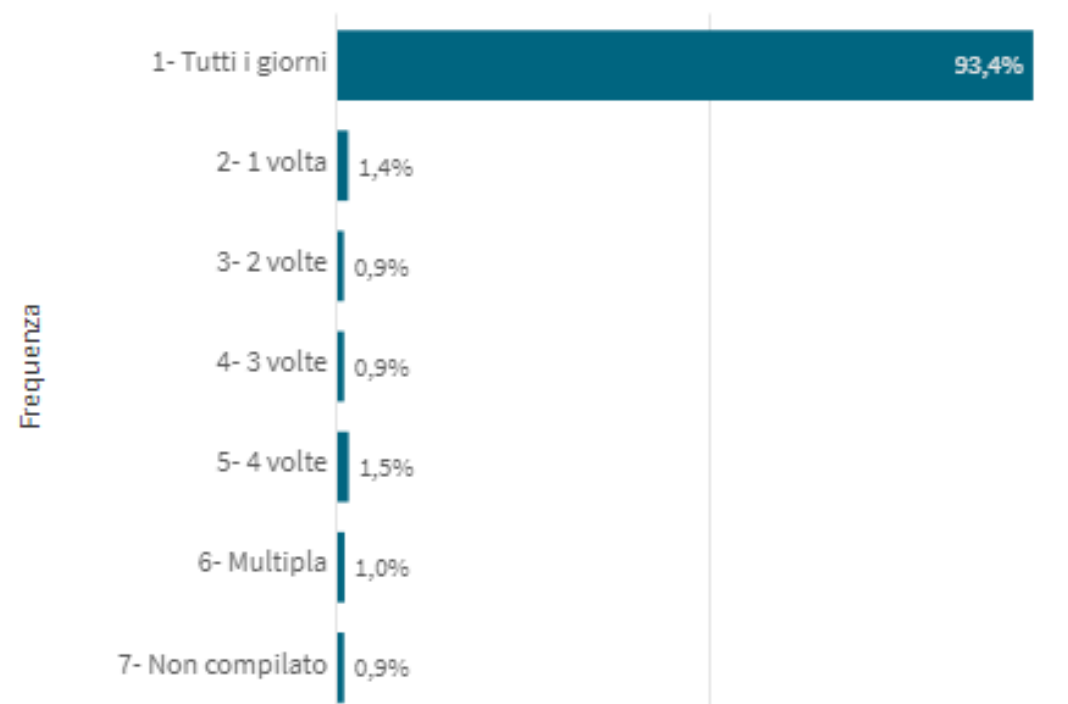
2.901

Rispondenti al questionario

Quanti giorni alla settimana mangi a scuola?

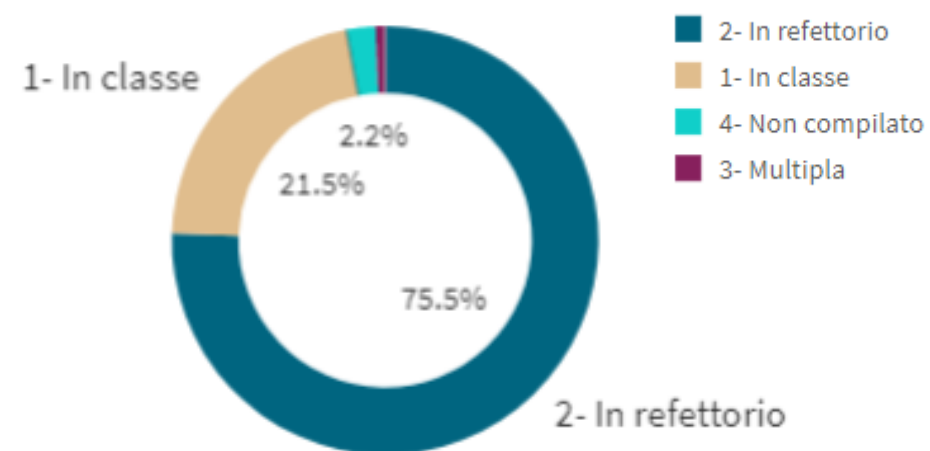
Frequenza	#risposte	% risposte
Totali	2901	100,0%
1- Tutti i giorni	2710	93,4%
2- 1 volta	42	1,4%
3- 2 volte	25	0,9%
4- 3 volte	26	0,9%
5- 4 volte	44	1,5%
6- Multipla	28	1,0%
7- Non compilato	26	0,9%

Distribuzione frequenza



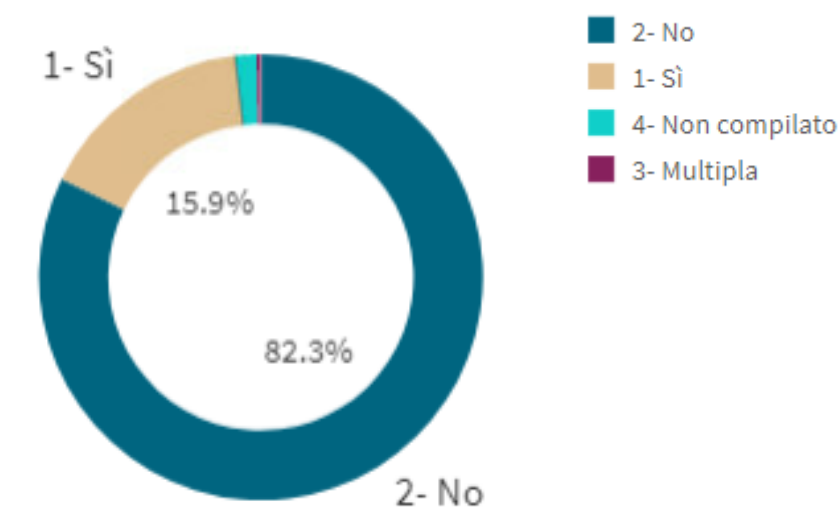
Dove mangi?

Luogo	#risposte	% risposta
Totali	2901	100,0%
1- In classe	625	21,5%
2- In refettorio	2191	75,5%
3- Multipla	21	0,7%
4- Non compilato	64	2,2%



Segui una dieta speciale? (sanitaria o etico-religiosa)

Dieta speciale	#risposte	% risposte
Totali	2901	100,0%
1- Sì	460	15,9%
2- No	2387	82,3%
3- Multipla	9	0,3%
4- Non compilato	45	1,6%



La tua opinione sul pranzo a scuola (1/4)

Il valore medio è calcolato sul numero dei rispondenti che hanno espresso un giudizio da 1 «Per niente» a 4 «Molto»

Le pietanze sono abbastanza varie?

Domanda 1	#risposte	% risposte
Totali	2730	100,0%
1- Per niente	163	6,0%
2- Poco	621	22,7%
3- Di solito sì	1213	44,4%
4- Molto	733	26,8%

MEDIA
2,92

La quantità di cibo è adeguata?

Domanda 2	#Risposte	% risposte
Totali	2765	100,0%
1- Per niente	337	12,2%
2- Poco	592	21,4%
3- Di solito sì	994	35,9%
4- Molto	842	30,5%

MEDIA
2,85

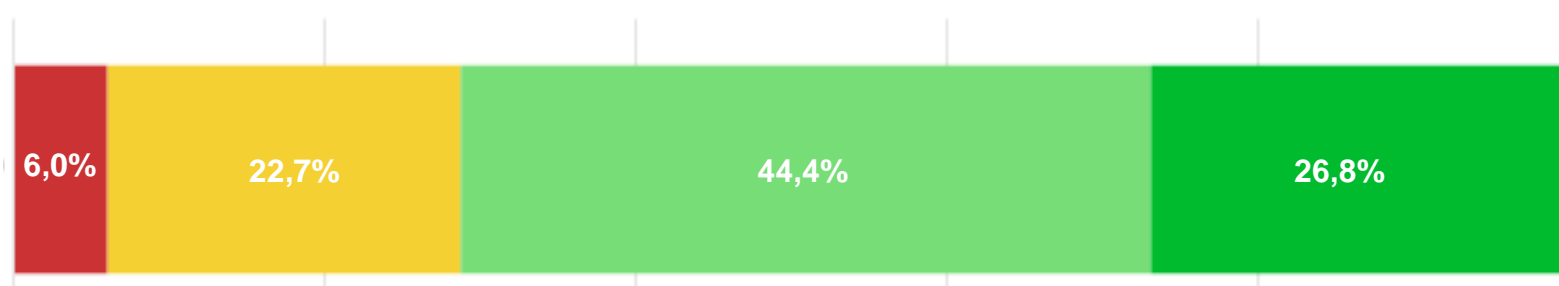
Risposte non valide

Domanda 1	#risposte	%risposte
Totali	171	5,9%
5- Multipla	120	4,1%
6- Non-compilato	51	1,8%

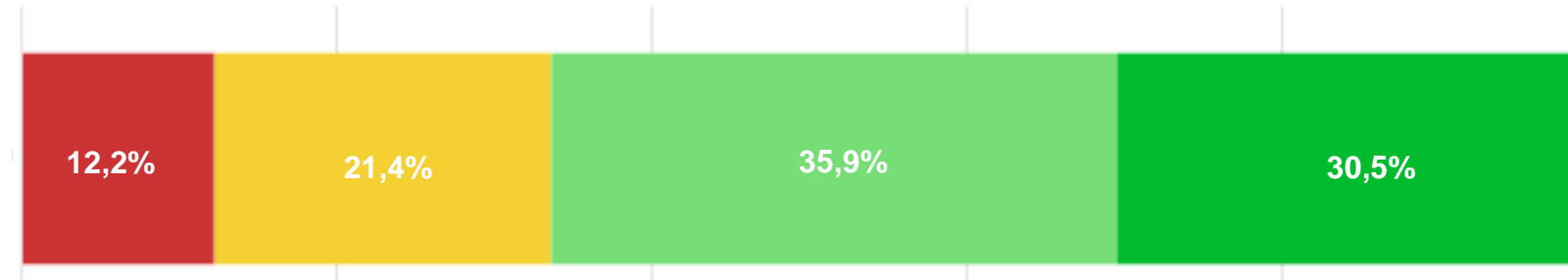
Risposte non valide

Domanda 2	#risposte	%risposte
Totali	136	4,7%
5- Multipla	76	2,6%
6- Non-compilato	60	2,1%

Distribuzione risposte valide



Distribuzione risposte valide



■ 1-Per niente ■ 2-Poco ■ 3-Di solito sì ■ 4-Molto

Nel grafico di distribuzione delle risposte non vengono considerate le risposte multiple o non compilate
Il valore medio è calcolato sul numero dei rispondenti che hanno espresso un giudizio da 1 «Per niente» a 4 «Molto»

La tua opinione sul pranzo a scuola (2/4)

Il cibo è buono?

Domanda 3	#Risposte	% risposte
Totali	2774	100,0%
1- Per niente	380	13,7%
2- Poco	702	25,3%
3- Di solito sì	973	35,1%
4- Molto	719	25,9%

MEDIA
2,73

Il locale/tavoli/sgabelli dove mangi è pulito?

Domanda 4	#risposte	% risposta
Totali	2792	100,0%
1- Per niente	116	4,2%
2- Poco	358	12,8%
3- Di solito sì	901	32,3%
4- Molto	1417	50,8%

MEDIA
3,30

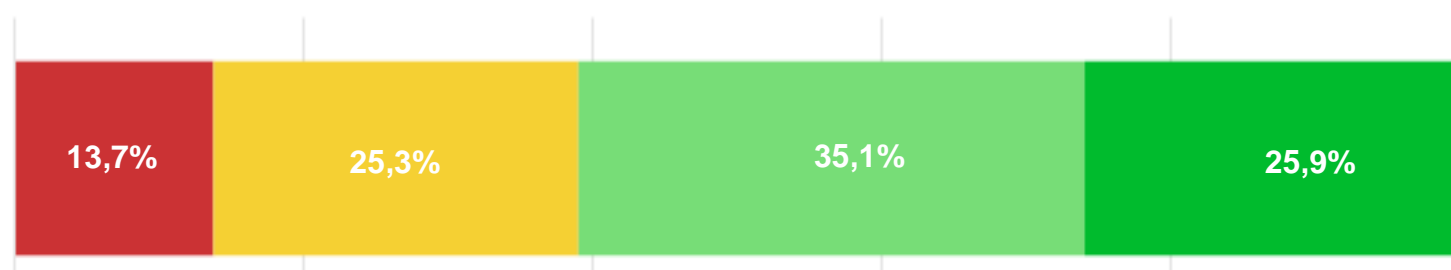
Risposte non valide

Domanda 3	#risposte	%risposte
Totali	127	4,4%
5- Multipla	67	2,3%
6- Non-compilato	60	2,1%

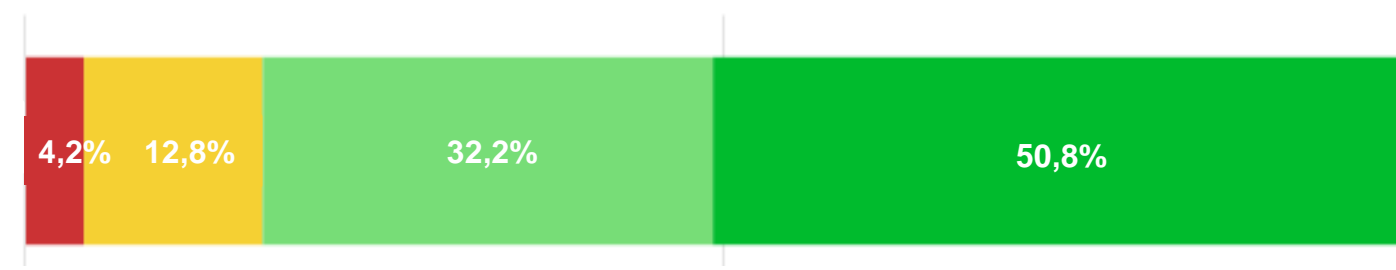
Risposte non valide

Domanda 4	#risposte	%risposte
Totali	109	3,8%
5- Multipla	47	1,6%
6- Non-compilato	62	2,1%

Distribuzione risposte valide



Distribuzione risposte valide



■ 1-Per niente ■ 2-Poco ■ 3-Di solito sì ■ 4-Molto

*Nel grafico di distribuzione delle risposte non vengono considerate le risposte multiple o non compilate
Il valore medio è calcolato sul numero dei rispondenti che hanno espresso un giudizio da 1 «Per niente» a 4 «Molto»*

La tua opinione sul pranzo a scuola (3/4)

Le posate sono pulite?

Domanda 5	#Risposte	% risposta
Totali	2807	100,0%
1- Per niente	71	2,5%
2- Poco	227	8,1%
3- Di solito sì	751	26,8%
4- Molto	1758	62,6%

MEDIA
3,49

Le persone che distribuiscono il cibo indossano sempre la divisa e la cuffia?

Domanda 6	#Risposte	% risposta
Totali	2796	100,0%
1- Per niente	44	1,6%
2- Poco	76	2,7%
3- Di solito sì	441	15,8%
4- Molto	2235	79,9%

MEDIA
3,74

Risposte non valide

Domanda 5	#risposte	%risposte
Totali	94	3,2%
5- Multipla	29	1,0%
6- Non-compilato	65	2,2%

Risposte non valide

Domanda 6	#risposte	%risposte
Totali	105	3,6%
5- Multipla	33	1,1%
6- Non-compilato	72	2,5%

Distribuzione risposte valide



Distribuzione risposte valide



1-Per niente 2-Poco 3-Di solito sì 4-Molto

Nel grafico di distribuzione delle risposte non vengono considerate le risposte multiple o non compilate
Il valore medio è calcolato sul numero dei rispondenti che hanno espresso un giudizio da 1 «Per niente» a 4 «Molto»

La tua opinione sul pranzo a scuola (4/4)

Le persone che distribuiscono il cibo sono gentili e disponibili?

Domanda 7	#risposte	% risposta
Totali	2792	100,0%
1- Per niente	120	4,3%
2- Poco	260	9,3%
3- Di solito sì	711	25,5%
4- Molto	1701	60,9%

MEDIA
3,43

Risposte non valide

Domanda 7	#risposte	%risposte
Totali	109	3,8%
5- Multipla	26	0,9%
6- Non-compilato	83	2,9%

Distribuzione risposte valide



1-Per niente 2-Poco 3-Di solito sì 4-Molto

Nel grafico di distribuzione delle risposte non vengono considerate le risposte multiple o non compilate
Il valore medio è calcolato sul numero dei rispondenti che hanno espresso un giudizio da 1 «Per niente» a 4 «Molto»

Valutazione complessiva

In generale ti piace il cibo che mangi a scuola?

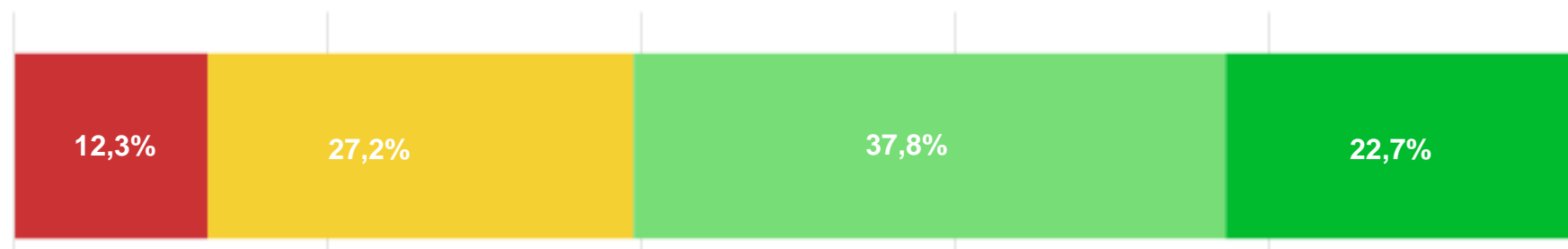
Domanda	#risposte	% risposte
Totale	2725	100,0%
1- Per niente	335	12,3%
2- Poco	741	27,2%
3- Di solito sì	1030	37,8%
4- Molto	619	22,7%

MEDIA
2,71

Risposte non valide

Domanda	#risposte	%risposte
Totale	176	6,1%
5- Multipla	36	1,2%
6- Non-compilato	140	4,8%

Distribuzione risposte valide

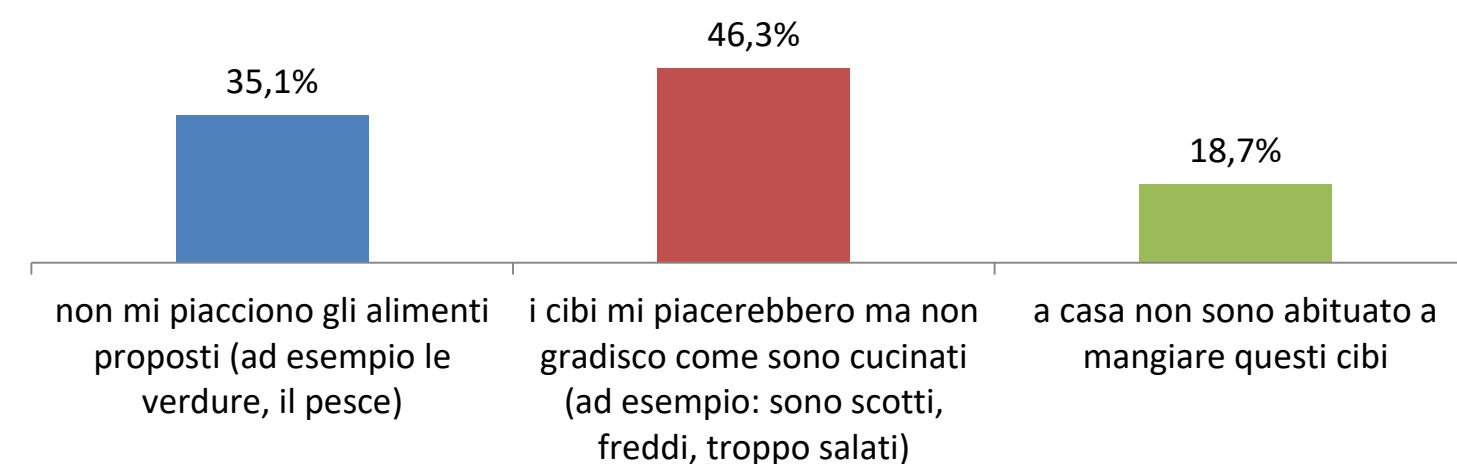


■ 1-Per niente ■ 2-Poco ■ 3-Di solito sì ■ 4-Molto

È stato chiesto ai bambini che hanno espresso un giudizio di scarso o nessun gradimento del cibo servito a scuola di indicare la motivazione. Rispetto al totale dei rispondenti (1.076) hanno espresso una motivazione 990 bambini.

Se hai risposto "per niente" o "poco" spiega il motivo

Domanda	#risposte	% risposte
Totale	990	100,0%
1- Non mi piacciono i piatti proposti	347	35,1%
2- Non mi piace come sono cucinati	458	46,3%
3- Non sono abituato a mangiarli	185	18,7%



Nel grafico di distribuzione delle risposte non vengono considerate le risposte multiple o non compilate. Il valore medio è calcolato sul numero dei rispondenti che hanno espresso un giudizio da 1 «Per niente» a 4 «Molto»

Confronto tra le medie

Le pietanze sono abbastanza varie?

2,92

La quantità di cibo è adeguata?

2,85

Il cibo è buono?

2,73

Il locale/tavoli/sgabelli dove mangi è pulito?

3,30

Le posate sono pulite?

3,49

Le persone che distribuiscono il cibo indossano sempre la divisa e la cuffia?

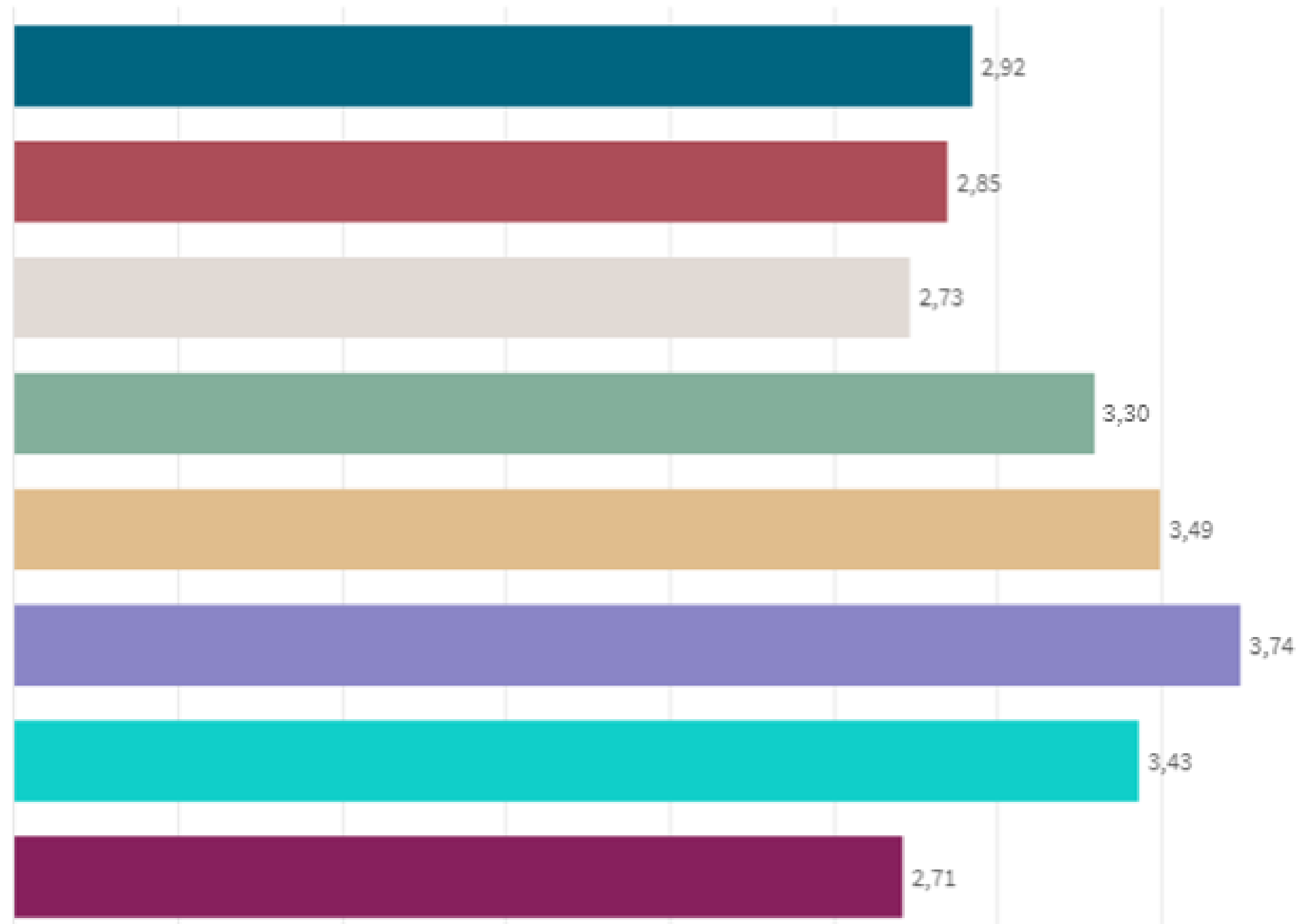
3,74

Le persone che distribuiscono il cibo sono gentili e disponibili?

3,43

In generale ti piace il cibo che mangi a scuola?

2,71



Questa nuvola è a tua disposizione per raccontarci, con una frase o con un disegno, il cibo che vorresti*

“ Patatine fritte, hamburger (con pane) non siete voi che cucinate male ma sono io che non mi piace la Milano Ristorazione: sono abituato al cibo della mamma

“ Il cibo non è sempre buono e la quantità è esigua, soprattutto nel post covid. Le carote e la pizza sono buone. Mentre la polenta e i fagiolini verdi non mi piacciono. Mi piacerebbe mangiare più spesso le lasagne come in passato. P.s: potreste rimettere nel menù la zuppa con i crostini?

“ Nelle diete religiose dovrebbe esserci un altro tipo di carne così abbiamo tutti la carne, spaghetti al pomodoro, pollo più spesso

“ Vorrei che le polpette di verdure non ci fossero e vorrei che ci fosse meno aceto nell'insalata, più volte la pizza, la pasta fosse molto più cotta. Vorrei anche che la pasta non fosse solo integrale ma anche normale

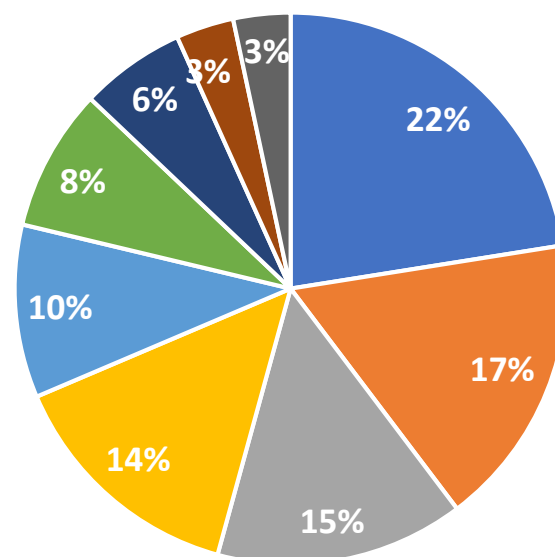
“ Io vorrei che metteste cose nuove e il cibo che date solo quando c'è la pizza tipo il budino o il gelato lo metteste molto più frequenti

“ Pasta senza formaggio e mettere delle ciotoline con dentro il formaggio, così chi vuole il formaggio lo mette mentre chi non lo vuole non lo mette

“ Vorrei che certi cibi, tipo le carote, non fossero troppo conditi (olio aceto) certe volte il sale è tutto da una parte.

“ Io, di solito, quando c'è la pasta in bianco vorrei che ci fosse meno parmigiano e vorrei di nuovo gli spaghetti (o altre paste) col sugo. Nel condimento delle carote vorrei che ci metteste meno condimento (sia olio che aceto) o girarle di più.

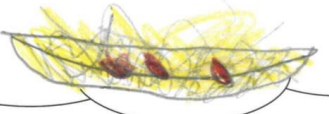
“ Vorrei del cibo meno condito, non scotto (nel caso della pasta) e preferirei che la quantità di cibo non fosse la stessa da un bambino di prima ad un bambino di quinta



Si riportano a titolo indicativo i cibi più frequentemente citati nei commenti espressi dai bambini.

■ pizza ■ patatine ■ hamburger ■ lasagna ■ spaghetti
■ carbonara ■ pollo ■ hot dog ■ fast food

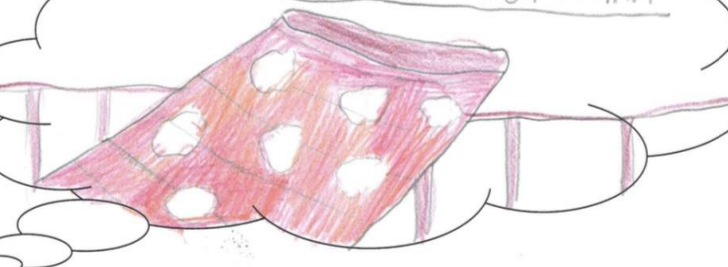
una bella carbonara



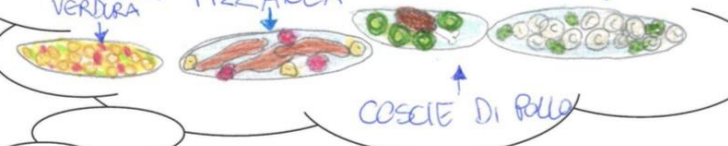
PATATINE FRITTE E HAMBURGER
GELATO AL RAGU
COTOLETTA
PIADINA
PIZZA PIU' BUONA
COCA COLA



LA PIZZA DELLA MAMMA



IO VORREI MANGIARE LE ORECCHIETTE DI CIME RAPA.
LA CARNE ALLA PIZZAIOLA
NGNOCCHI ALLA VERDURA
COSCIE DI POLLO



SUSHI
E' BUONO PERCHE' E' DOLCE E PIELIBATO!



IL CIBO DELLA SCUOLA A VOLTE MI PIACE E A VOLTE PERÒ NE PRENDEREI IL TRIPLO PERCHE' IO MANGIO MOLTO.

IN SALATA, POLPETTINE DI PESCE.

PASTA CON IL RAGU' DI SOIA.



SECONDO ME DOVRESTE FARE ANCHE CIBI CHE MAGARI NON SONO IL PIU' SANI DEL MONDO MA BASTA QUESTO PER FARE FELICI MOLTI BAMBINI!



HOT DOG

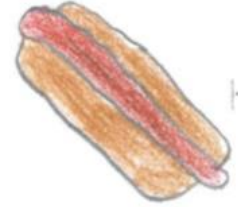
Io mi piace la pizza e la polenta ma anche la pasta in bianco



IL MIO CONSIGLIO E' QUELLO DI CONDIRE MENO L'INSALATA E LE CAROTE, MAGARI POTRETE FARE PIU' SPESSO LE CROCCHETTE DI POLLO.



A ME ALCUNE VOLTE NON MI PIACE IL CIBO PERCHE' E' POCO COTTO OPPURE NON MI PIACE PROPRI



HOT DOG

PANINI CHE DATE
COTOLETTA
CAROTE
RISOTTO ALLO ZAFFERANO
SALAME
PIZZA
FUNGHI
BOLLONCINI DI TACCHINO
GRATTIATI



CARBONARA
PIZZA
PATATINE
BISCOCCINI

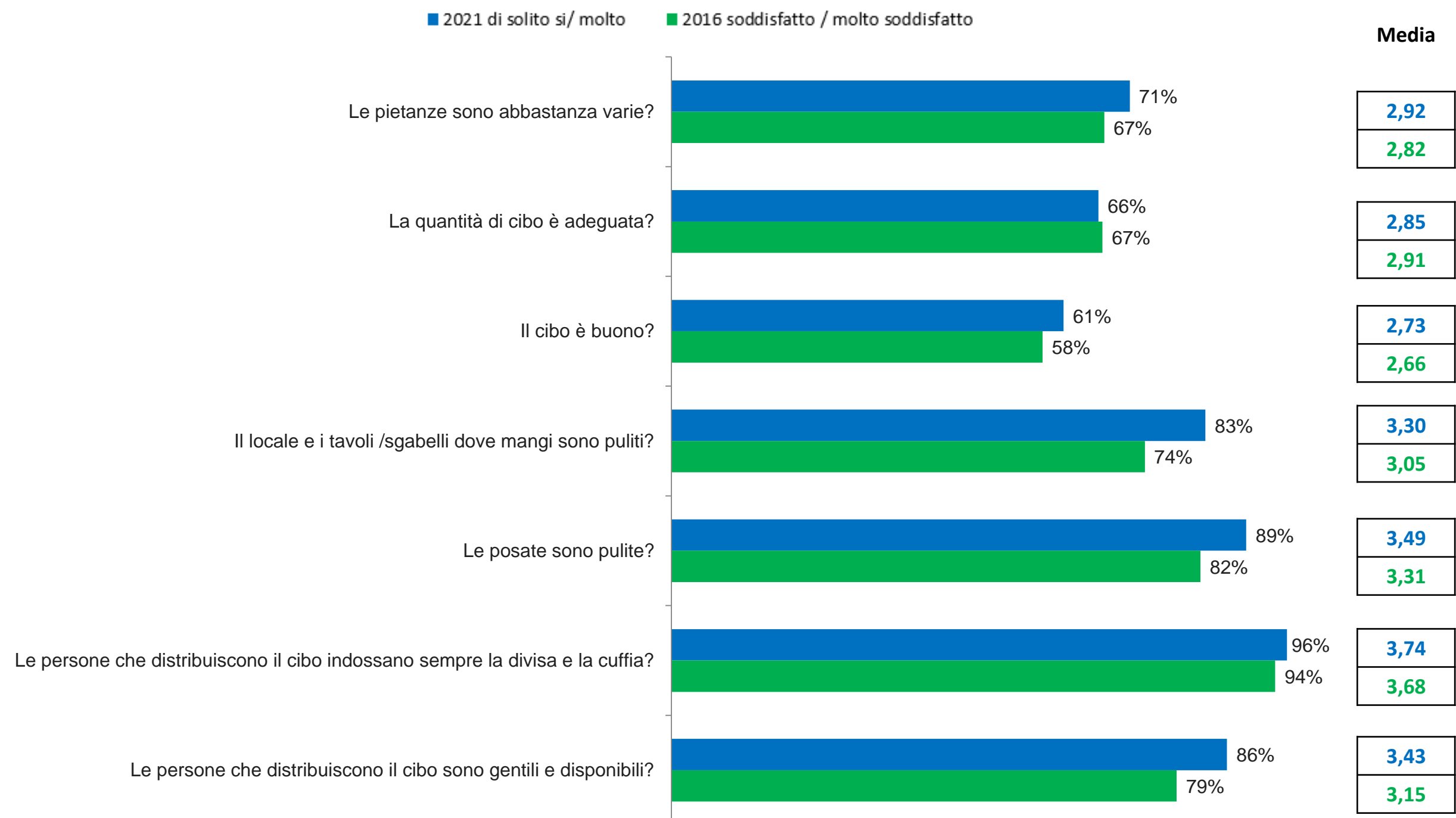


Confronto con rilevazione precedente - 2016 (1/2)

Di seguito è riportato un confronto tra i **risultati del 2021 rispetto a quelli del 2016**. Si precisa che, considerando i 2 anni messi a confronto, il campione di riferimento presenta caratteristiche diverse sia in termini di volume di rispondenti che in termini di scuole coinvolte.

In particolare, i **questionari compilati dai bambini nel 2016 sono in totale 1113** (distribuiti in 10 scuole differenti), mentre i **questionari compilati nel 2021 sono 2.901** (distribuiti in 31 scuole).

La tua opinione sul pranzo a scuola

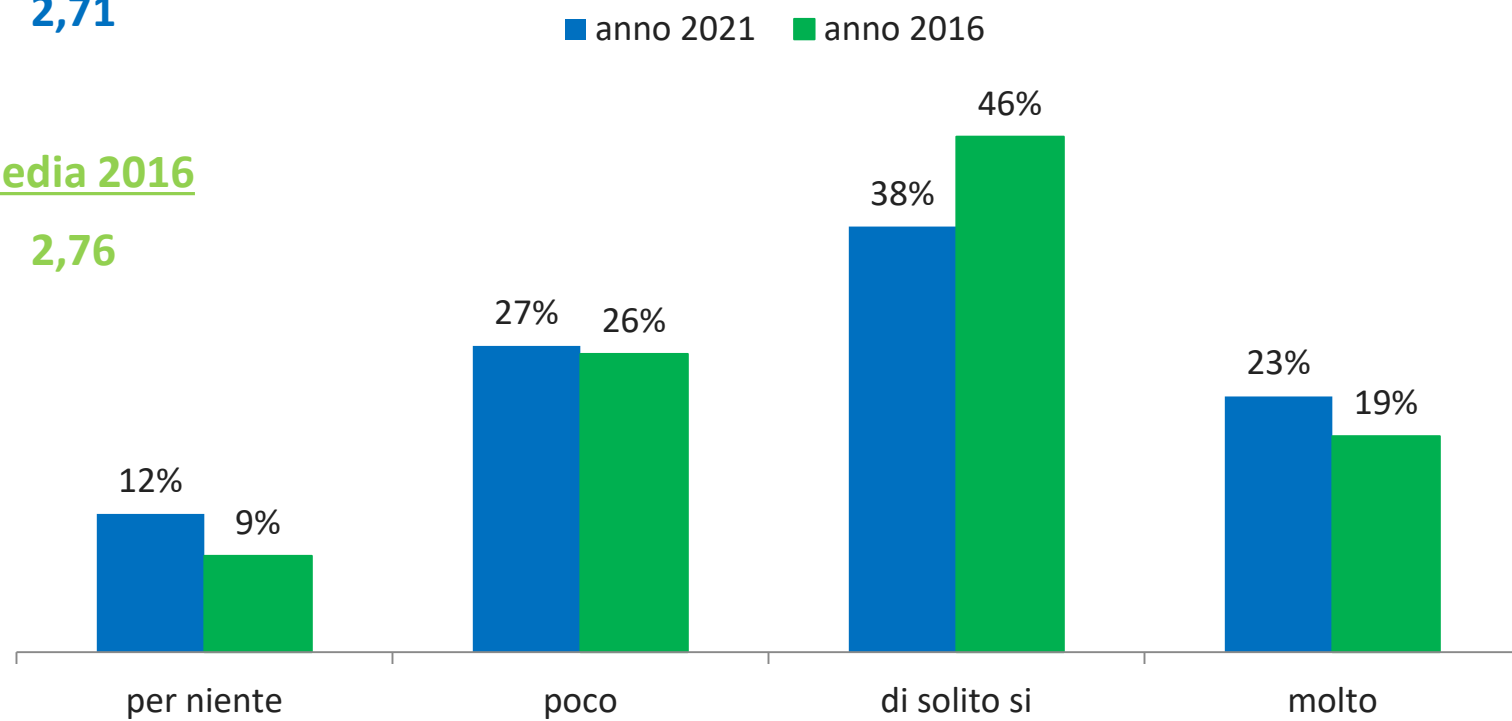


Confronto con rilevazione precedente - 2016 (2/2)

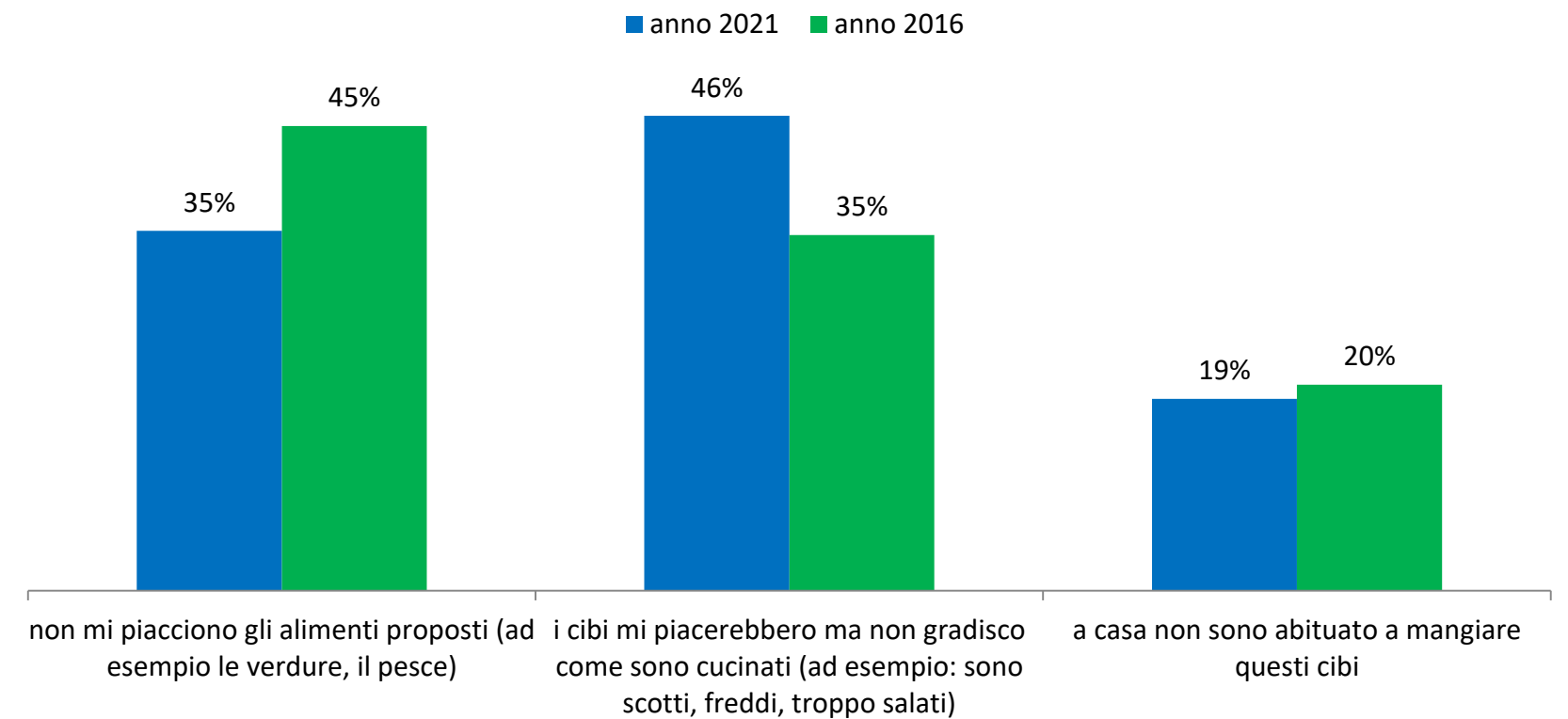
In generale ti piace il cibo che mangi a scuola?

Media 2021
2,71

Media 2016
2,76



Il motivo principale perché non ti piace il cibo che mangi a scuola*



* La domanda è stata rivolta soltanto ai bambini che hanno risposto «per niente» e «poco» alla domanda precedente

GENITORI

Il questionario per i genitori 1/2

CONOSCENZA DEL SERVIZIO

- Indichi la tipologia di scuola frequentata da sua figlia/suo figlio
- In quale Municipio si trova la scuola?
- Selezioni la Scuola dell'infanzia frequentata da sua figlia/suo figlio
- Selezioni la Scuola primaria frequentata da sua figlia/suo figlio
- Indichi la classe frequentata
- Quanti giorni alla settimana sua figlia/suo figlio pranza a scuola?
- Dove pranza sua figlia/suo figlio?
- Sua figlia/suo figlio segue una dieta speciale (sanitaria o etico - religiosa)?
- Lei è membro di Commissione mensa o lo è stato negli anni scorsi?
- Lei è al corrente che oltre alle Commissioni Mensa è stata istituita la Rappresentanza cittadina delle Commissioni Mensa?
- Lei conosce da quale centro cucina provengono i pasti destinati alla scuola frequentata da sua figlia/suo figlio?
- Riceve da sua figlia/suo figlio il menù stagionale consegnato a scuola?
- Prevalentemente come si documenta in merito al servizio di refezione scolastica?
- Il "Sacchetto Salvamerenda" - asse portante della campagna "Io Non Spreco" - è uno strumento educativo per imparare a non sprecare il cibo e riporvi pane, frutta o dessert non consumati durante il pranzo. Il progetto è stato ideato da Milano Ristorazione, in sinergia con il Comune di Milano e Fondazione Cariplo per l'attuazione della Food Policy. Il sacchetto è consegnato alle classi che ne fanno richiesta. Sua figlia/suo figlio ha ricevuto il "Sacchetto Salvamerenda"?
- Quanto lo sta utilizzando? Esprima la sua valutazione secondo queste indicazioni:
- Prima della pandemia sempre in attuazione della Food Policy, è stato promosso il progetto "Frutta a Metà Mattina" che si propone di sostituire la merenda acquistata dalle famiglie, anticipando al momento dell'intervallo la distribuzione della frutta, precedentemente prevista a fine pasto. La scuola di sua figlia/suo figlio aveva aderito a questa iniziativa?
- Quanto a suo parere è stato importante e utile il progetto "Frutta a Metà Mattina"? Esprima la sua valutazione secondo queste indicazioni:
- Ritiene importante e utile che il progetto "Frutta a Metà Mattina" venga riproposto in futuro, compatibilmente con la situazione di emergenza sanitaria? Esprima la sua opinione secondo queste indicazioni:

Il questionario per i genitori 2/2

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- Le chiediamo ora di esprimere il suo parere rispetto al pranzo che sua figlia/suo figlio consuma a scuola, consultando la bambina/il bambino.
- Tenendo anche in considerazione l'opinione della bambina/ del bambino, dovendo dare un giudizio complessivo, in generale a sua figlia/ suo figlio piace il cibo servito a scuola? Esprima la sua valutazione secondo queste indicazioni
- Se ha risposto "1- Per niente" o "2- Poco", le chiediamo per favore di spiegare il motivo prevalente.

VALUTAZIONE DEL SITO DI MILANO RISTORAZIONE

- Consulta il sito di Milano Ristorazione e ne utilizza i servizi online?
- Valuti per favore i seguenti aspetti del sito e dei servizi online di Milano Ristorazione secondo queste indicazioni:
- Nel complesso si ritiene soddisfatto del sito e dei servizi online di Milano Ristorazione?
- Milano Ristorazione ha realizzato una APP che consente di accedere facilmente alle principali informazioni e servizi utili: la conosce e la utilizza?
- Se la conosce e la utilizza, esprima la sua opinione secondo queste indicazioni:
- Segue la pagina Facebook di Milano Ristorazione?

DATI ANAGRAFICI

- Età di chi compila
- Cittadinanza di chi compila
- Titolo di studio di chi compila
- Condizione occupazionale di chi compila

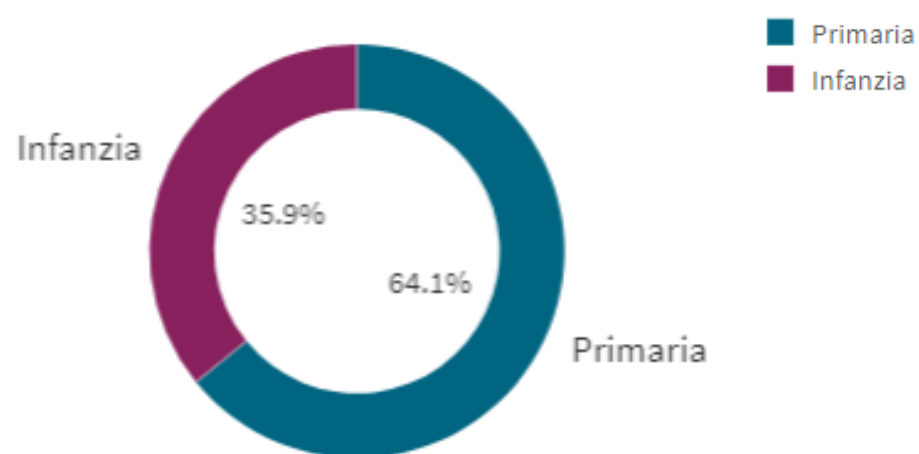
Conoscenza del servizio (1/6)

12.108

Rispondenti al questionario

Indichi la tipologia di scuola frequentata da sua figlia/suo figlio

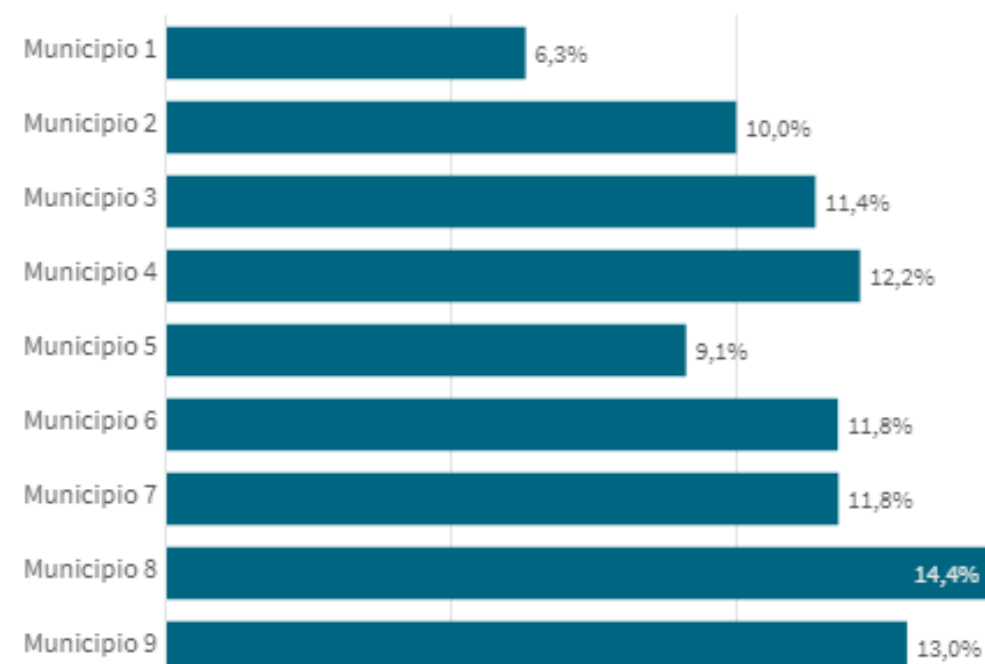
Tipologia scuola	Q	#risposte	% risposte
Totali		12108	100,0%
Primaria		7763	64,1%
Infanzia		4345	35,9%



In quale municipio si trova la scuola?

Municipio	Q	#risposte	% risposte
Totali		12108	100,0%
Municipio 1		763	6,3%
Municipio 2		1211	10,0%
Municipio 3		1379	11,4%
Municipio 4		1474	12,2%
Municipio 5		1104	9,1%
Municipio 6		1427	11,8%
Municipio 7		1428	11,8%
Municipio 8		1748	14,4%
Municipio 9		1574	13,0%

Distribuzione per municipio



Indichi la classe frequentata *

Classe	Q	#risposte	% risposte
Totali		7763	100,0%
1^		1505	19,4%
2^		1508	19,4%
3^		1457	18,8%
4^		1650	21,3%
5^		1643	21,2%

Distribuzione classe



Conoscenza del servizio (2/6)

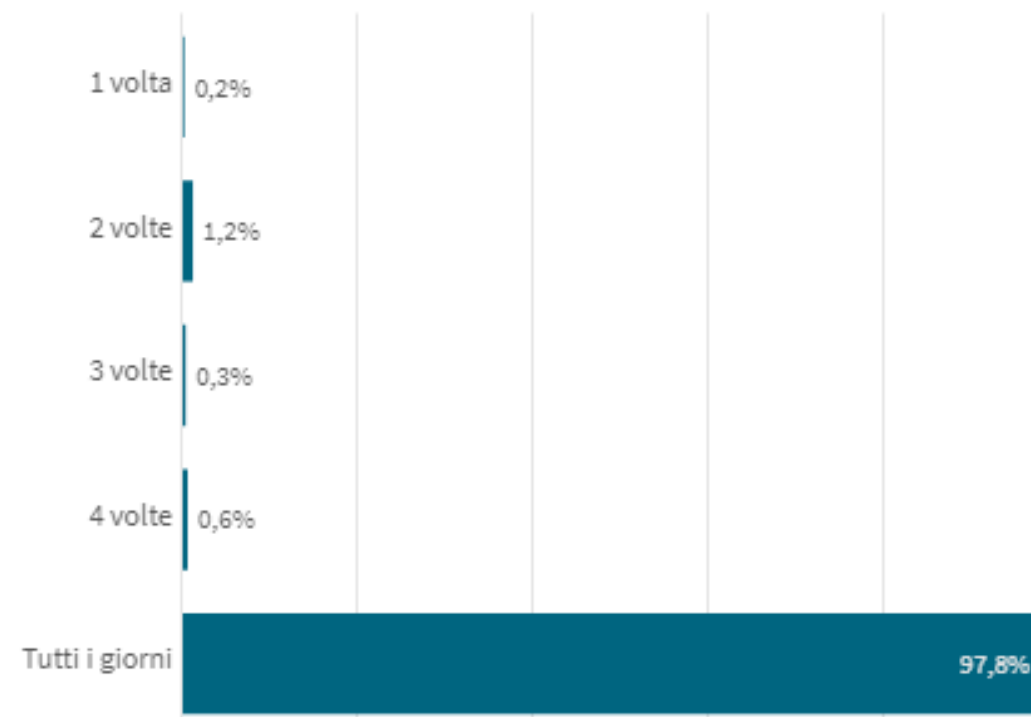
12.108

Rispondenti al questionario

Quanti giorni alla settimana sua figlia/suo figlio pranza a scuola?

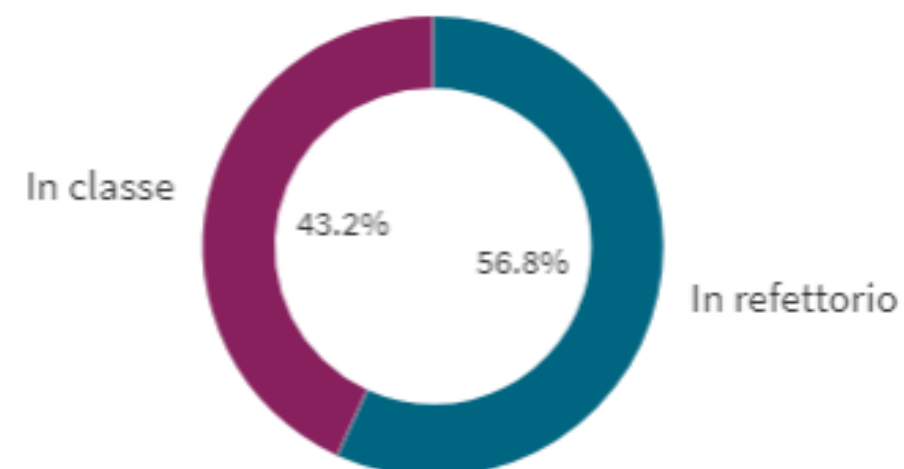
Frequenza	#risposte	% risposta
Totali	12108	100,0%
1 volta	22	0,2%
2 volte	140	1,2%
3 volte	41	0,3%
4 volte	68	0,6%
Tutti i giorni	11837	97,8%

Distribuzione frequenza



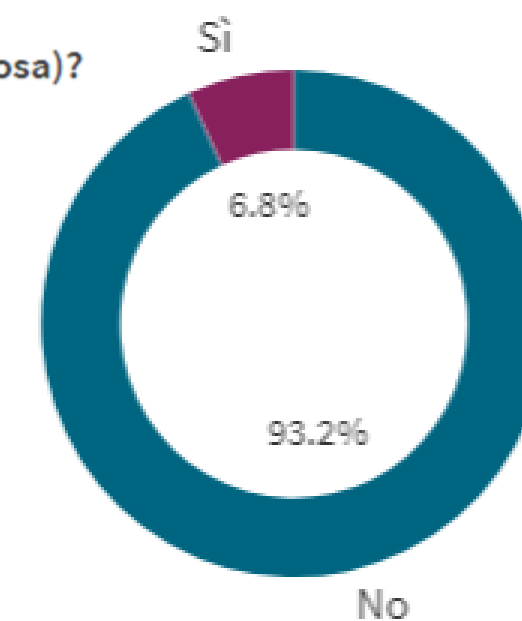
Dove pranza sua figlia/suo figlio?

luogo	#risposte	% risposta
Totali	12108	100,0%
In classe	5228	43,2%
In refettorio	6880	56,8%



Sua figlia/suo figlio segue una dieta speciale (sanitaria o etico -religiosa)?

Sì/No	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
No	11280	93,2%
Sì	828	6,8%



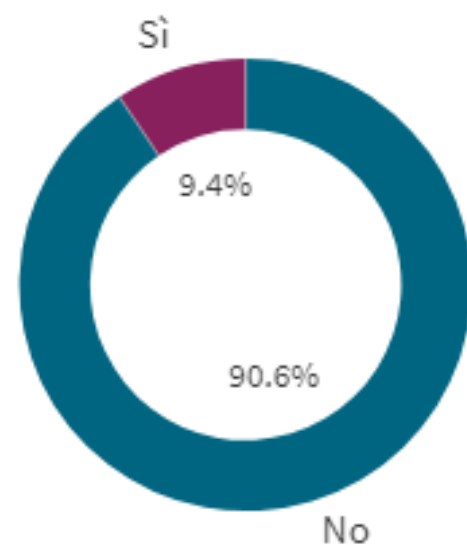
Conoscenza del servizio (3/6)

12.108

Rispondenti al questionario

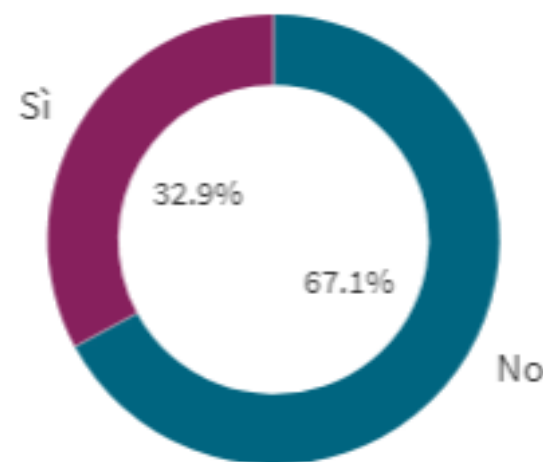
Lei è membro di Commissione mensa o lo è stato negli anni scorsi?

Sì/No	#Risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
No	10968	90,6%
Sì	1140	9,4%



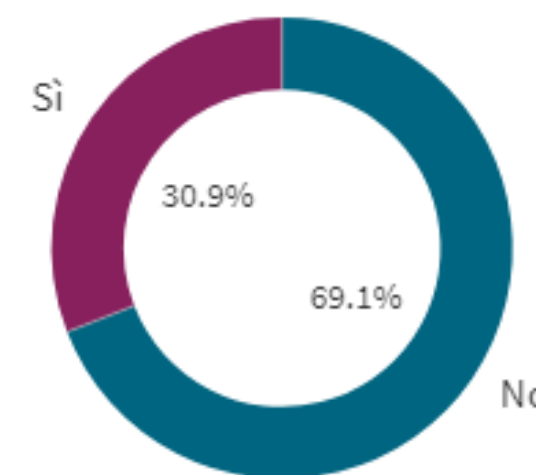
Lei è al corrente che oltre alle Commissioni mensa è stata istituita la Rappresentanza cittadina delle commissioni mensa?

Sì/No	#Risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
No	8126	67,1%
Sì	3982	32,9%



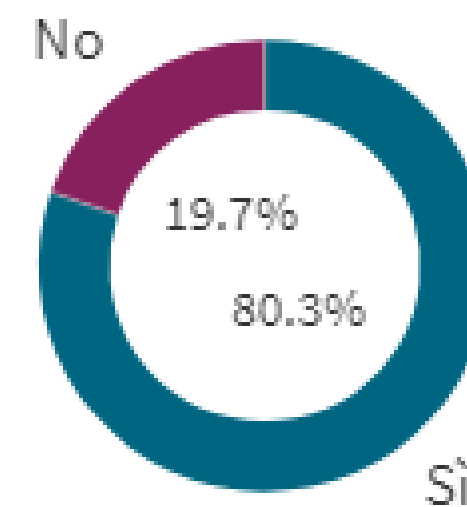
Lei conosce da quale centro cucina provengono i pasti destinati alla scuola frequentata da sua figlia/ suo figlio?

Sì/No	#Risposte	% risposta
Totali	12108	100,0%
No	8366	69,1%
Sì	3742	30,9%



Riceve da sua figlia/suo figlio il menù stagionale consegnato a scuola?

Sì/No	#Risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
No	2389	19,7%
Sì	9719	80,3%



Conoscenza del servizio (4/6)

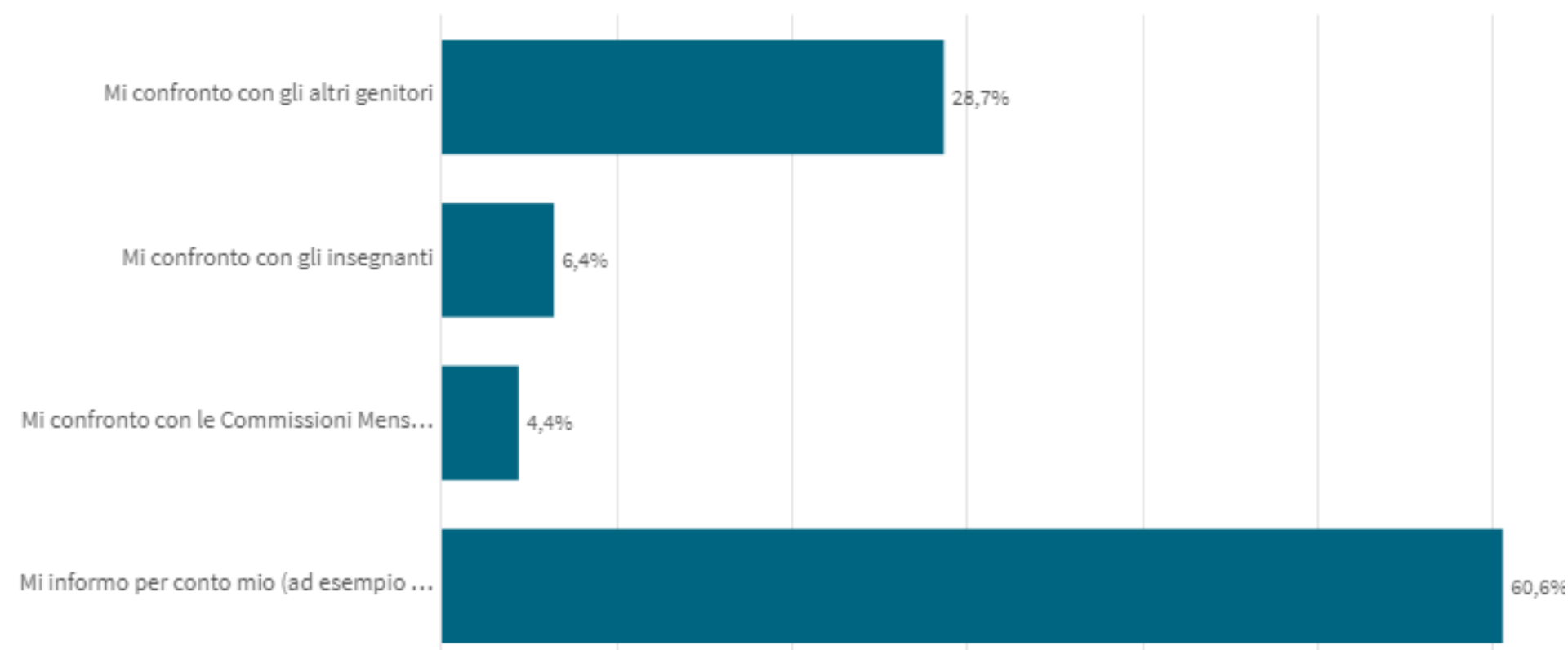
12.108

Rispondenti al questionario

Prevalentemente, come si documenta in merito al servizio di refezione scolastica?

Risposta	#Risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
Mi confronto con gli altri genitori	3470	28,7%
Mi confronto con gli insegnanti	774	6,4%
Mi confronto con le Commissioni Mensa e/o la Rappresentanza cittadina delle Commissioni Mensa	531	4,4%
Mi informo per conto mio (ad esempio attraverso il sito di Milano Ristorazione e del Comune, pubblicazioni, siti internet, social network, ecc.)	7333	60,6%

Distribuzione risposte



Conoscenza del servizio (5/6)

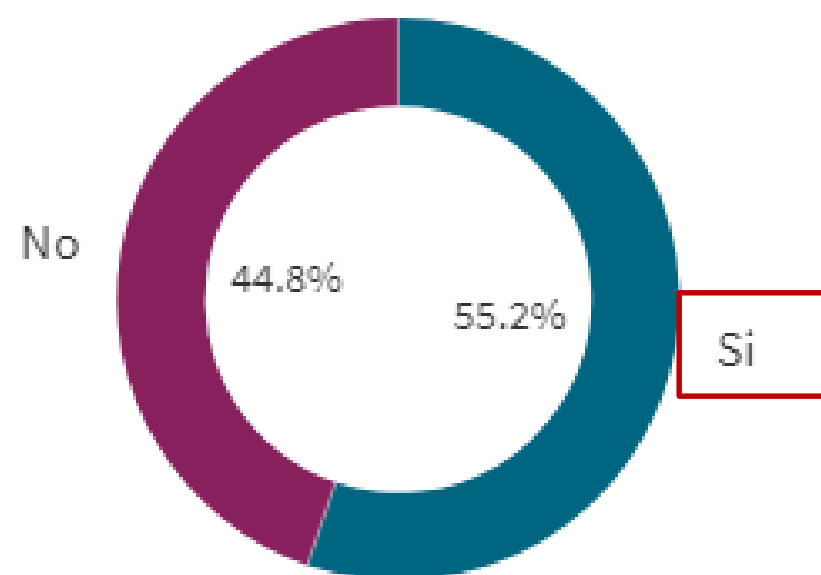
«Salvamerenda– Io Non Spreco»

Il “Sacchetto Salvamerenda” - asse portante della campagna «Io Non Spreco” - è uno strumento educativo per imparare a non sprecare il cibo e riporvi pane, frutta o dessert non consumati durante il pranzo. Il progetto è stato ideato da Milano Ristorazione, in sinergia con il Comune di Milano e Fondazione Cariplo per l’attuazione della Food Policy.

Il sacchetto è consegnato alle classi delle **scuole primarie** che ne fanno richiesta.

Suo figlio ha ricevuto il sacchetto "Salvamerenda - Io Non Spreco"? *

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	7763	100,0%
No	3474	44,8%
Si	4289	55,2%

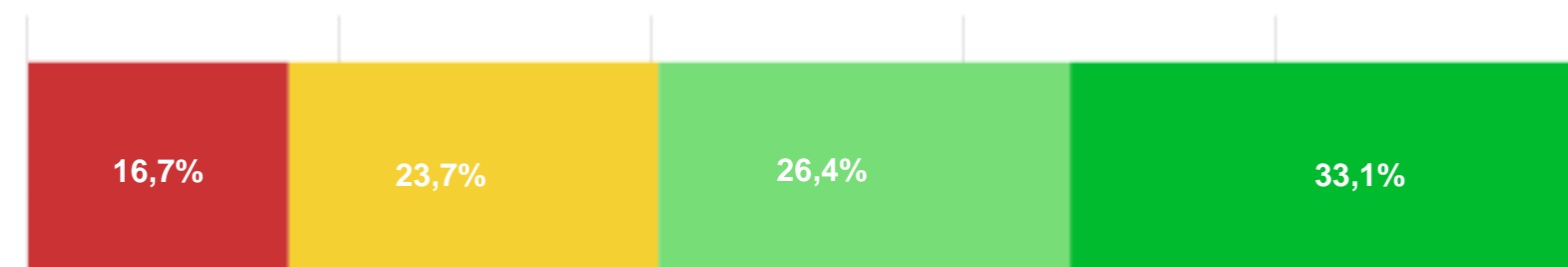


Quanto lo sta utilizzando?

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	4289	100,0%
1-Per niente	717	16,7%
2-Poco	1018	23,7%
3-Abbastanza	1133	26,4%
4-Molto	1421	33,1%

MEDIA
2,76

Distribuzione risposte



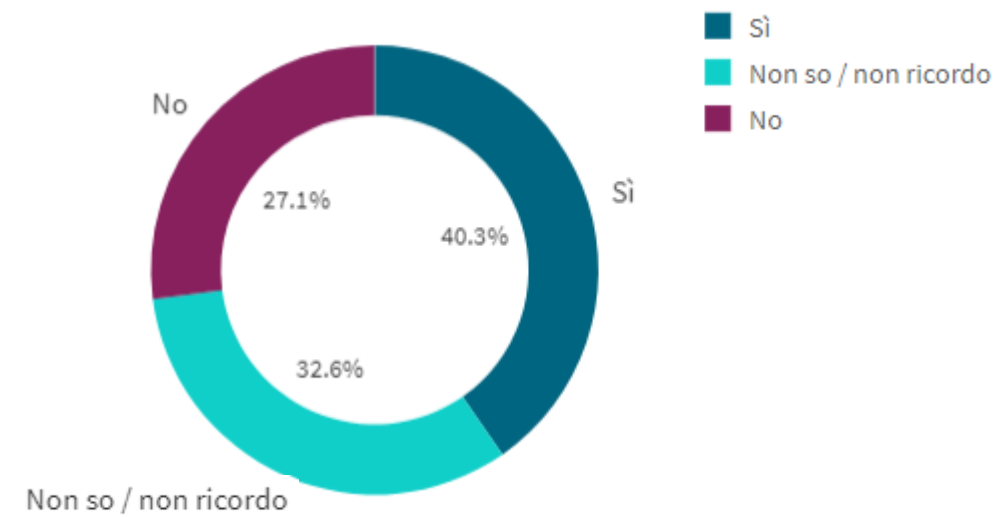
Conoscenza del servizio (6/6)

«Frutta a metà mattina»

Prima della pandemia, in attuazione della Food Policy, nelle scuole primarie è stato promosso il progetto “Frutta a Metà Mattina” che si propone di sostituire la merenda acquistata dalle famiglie, anticipando al momento dell'intervallo la distribuzione della frutta, precedentemente prevista a fine pasto.

Prima della pandemia, la scuola di sua figlia/suo figlio aveva aderito all'iniziativa "Frutta a metà mattina"? *

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	7763	100,0%
Sì	3130	40,3%
Non so / non ricordo	2532	32,6%
No	2101	27,1%



Quanto a suo parere è stato importante e utile il progetto "Frutta a metà mattina"? *

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	3130	100,0%
1-Per niente	136	4,3%
2-Poco	274	8,8%
3-Abbastanza	764	24,4%
4-Molto	1924	61,5%
5-non so/non ricordo	32	1,0%

MEDIA
3,44

Distribuzione risposte



Ritiene importante e utile che il progetto venga riproposto in futuro? *

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	7763	100,0%
1-Per niente	326	4,2%
2-Poco	632	8,1%
3-Abbastanza	1965	25,3%
4-Molto	4840	62,3%

MEDIA
3,46

Distribuzione risposte



* Domanda posta solo ai genitori dei bambini frequentanti la scuola primaria

Valutazione del servizio di refezione scolastica (1/4)

Le chiediamo di esprimere il suo parere rispetto al pranzo che sua figlia/suo figlio consuma a scuola, consultando anche la bambina/il bambino

La qualità dei cibi e degli ingredienti utilizzati risulta buona?

Risposta	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
1-Per niente	1440	11,9%
2-Poco	3037	25,1%
3-Abbastanza	5338	44,1%
4-Molto	1369	11,3%
5-non so	924	7,6%

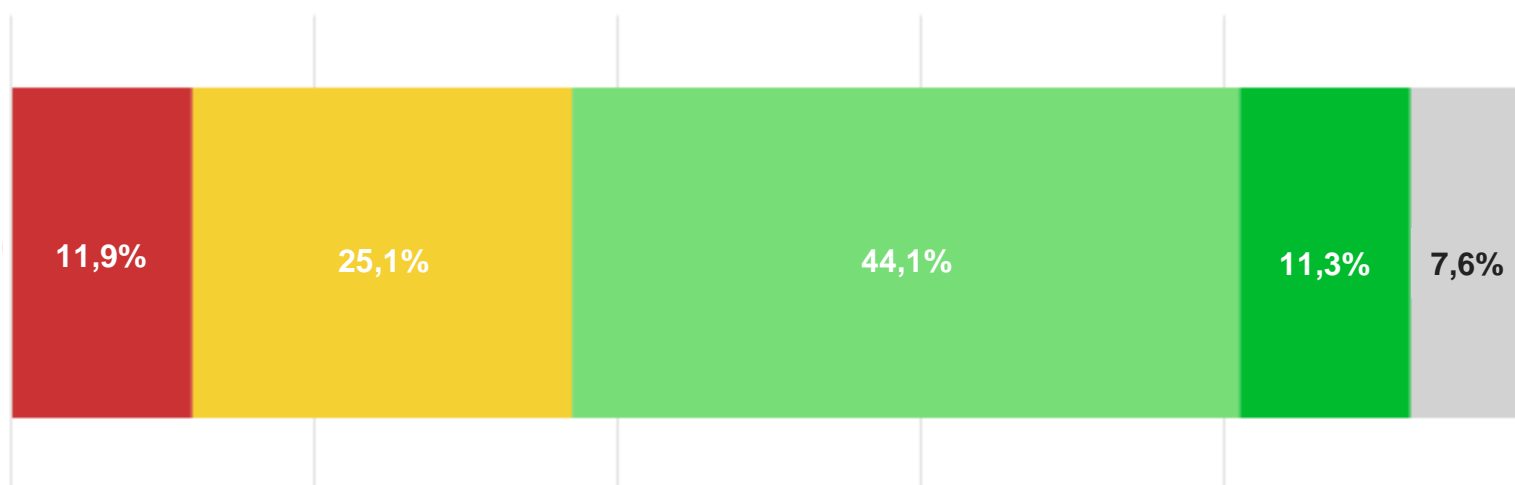
MEDIA*
2,59

Il menu proposto è vario?

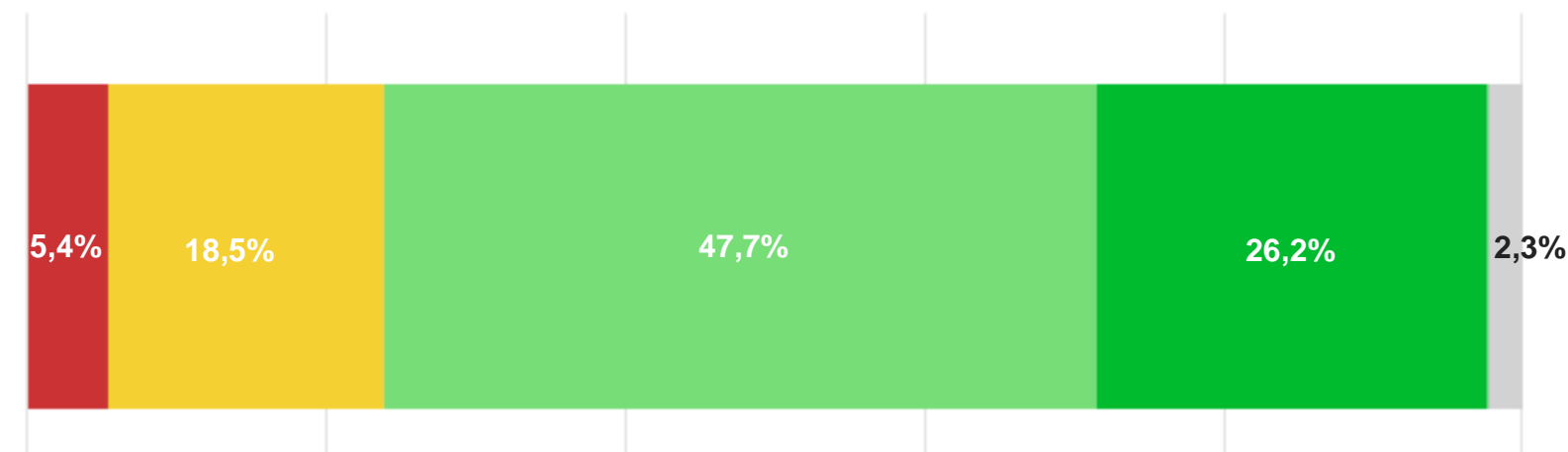
Risposta	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
1-Per niente	648	5,4%
2-Poco	2236	18,5%
3-Abbastanza	5772	47,7%
4-Molto	3173	26,2%
5-non so	279	2,3%

MEDIA*
2,97

Distribuzione risposte



Distribuzione risposte



■ 1-Per niente
 ■ 2-Poco
 ■ 3-Abbastanza
 ■ 4-Molto
 ■ 5-Non so

Valutazione del servizio di refezione scolastica (2/4)

Le chiediamo di esprimere il suo parere rispetto al pranzo che sua figlia/suo figlio consuma a scuola, consultando anche la bambina/il bambino

La quantità di cibo servito le risulta adeguata?

Risposta	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
1-Per niente	1015	8,4%
2-Poco	2229	18,4%
3-Abbastanza	5083	42,0%
4-Molto	2666	22,0%
5-non so	1115	9,2%

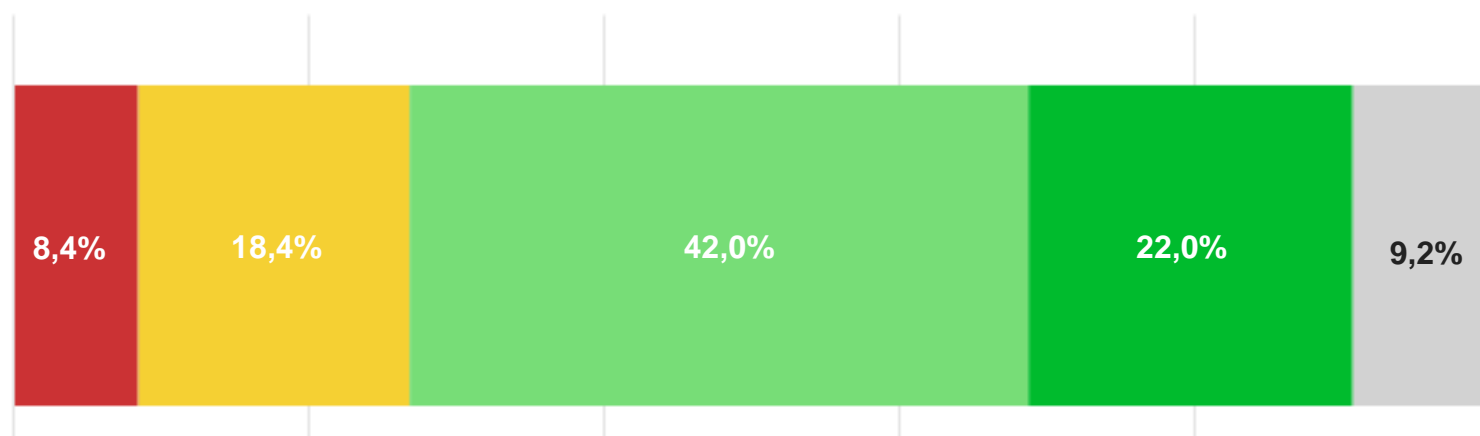
MEDIA*
2,86

Il locale e gli arredi della mensa le risultano puliti?

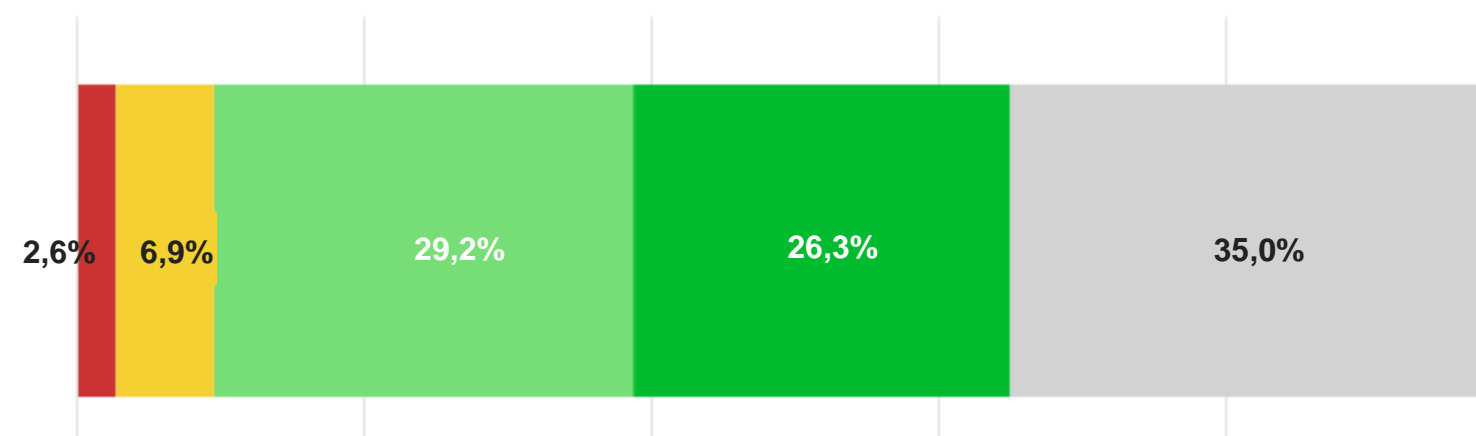
Risposta	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
1-Per niente	318	2,6%
2-Poco	830	6,9%
3-Abbastanza	3539	29,2%
4-Molto	3184	26,3%
5-non so	4237	35,0%

MEDIA*
3,22

Distribuzione risposte



Distribuzione risposte



Valutazione del servizio di refezione scolastica (3/4)

Le chiediamo di esprimere il suo parere rispetto al pranzo che sua figlia/suo figlio consuma a scuola, consultando anche la bambina/il bambino

Le posate le risultano pulite?

Risposta	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
1-Per niente	179	1,5%
2-Poco	525	4,3%
3-Abbastanza	3125	25,8%
4-Molto	3483	28,8%
5-non so	4796	39,6%

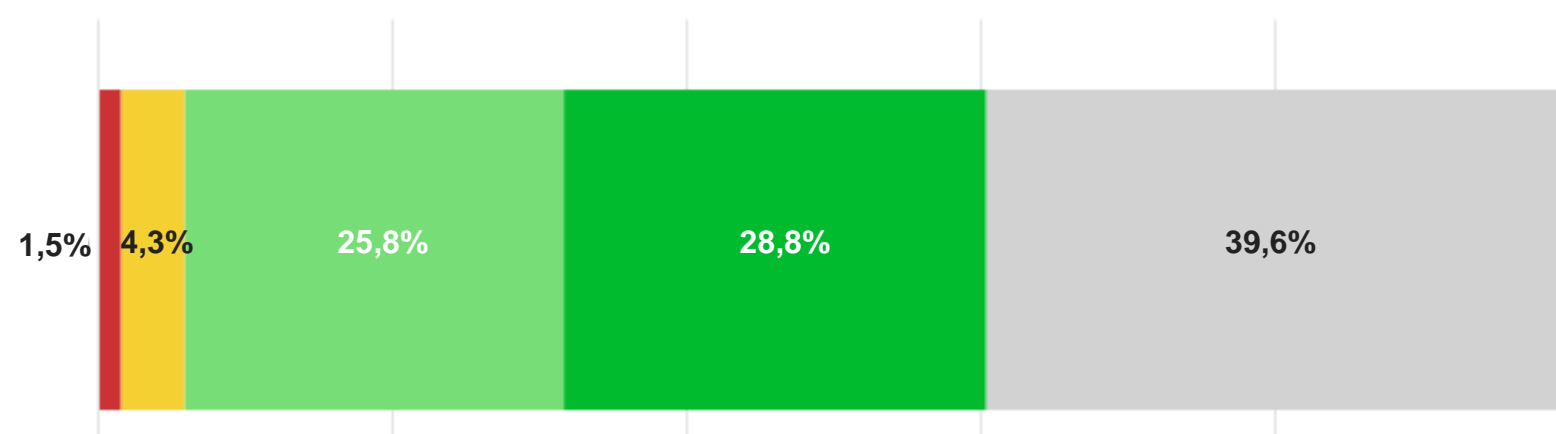
MEDIA*
3,36

Gli addetti alla somministrazione le risultano gentili e disponibili?

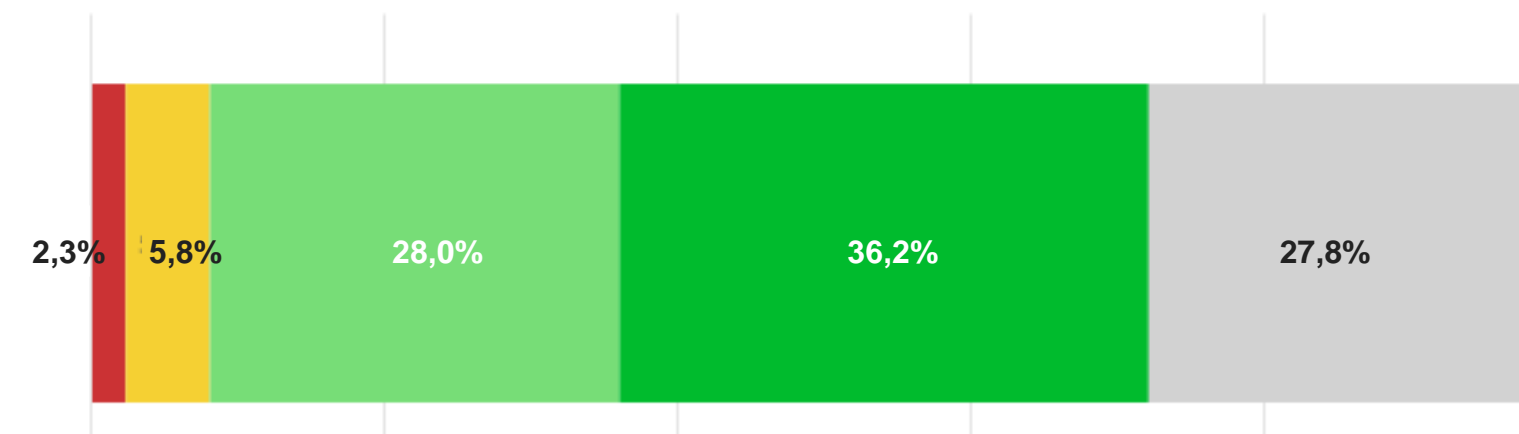
Risposta	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
1-Per niente	276	2,3%
2-Poco	697	5,8%
3-Abbastanza	3386	28,0%
4-Molto	4379	36,2%
5-non so	3370	27,8%

MEDIA*
3,36

Distribuzione risposte



Distribuzione risposte



Valutazione del servizio di refezione scolastica (4/4)

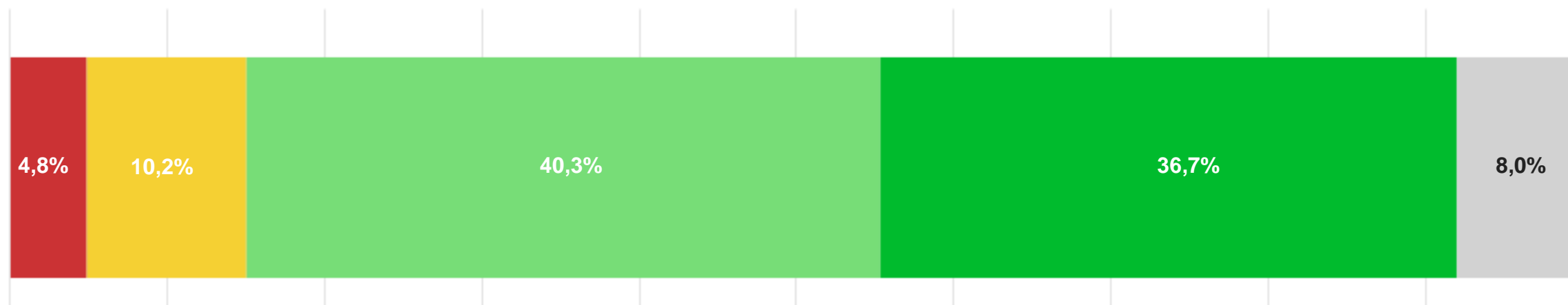
Le chiediamo di esprimere il suo parere rispetto al pranzo che sua figlia/suo figlio consuma a scuola, consultando anche la bambina/il bambino

Il pranzo si svolge in un contesto gradito alla bambina/al bambino?

Risposta	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
1-Per niente	587	4,8%
2-Poco	1230	10,2%
3-Abbastanza	4883	40,3%
4-Molto	4441	36,7%
5-non so	967	8,0%

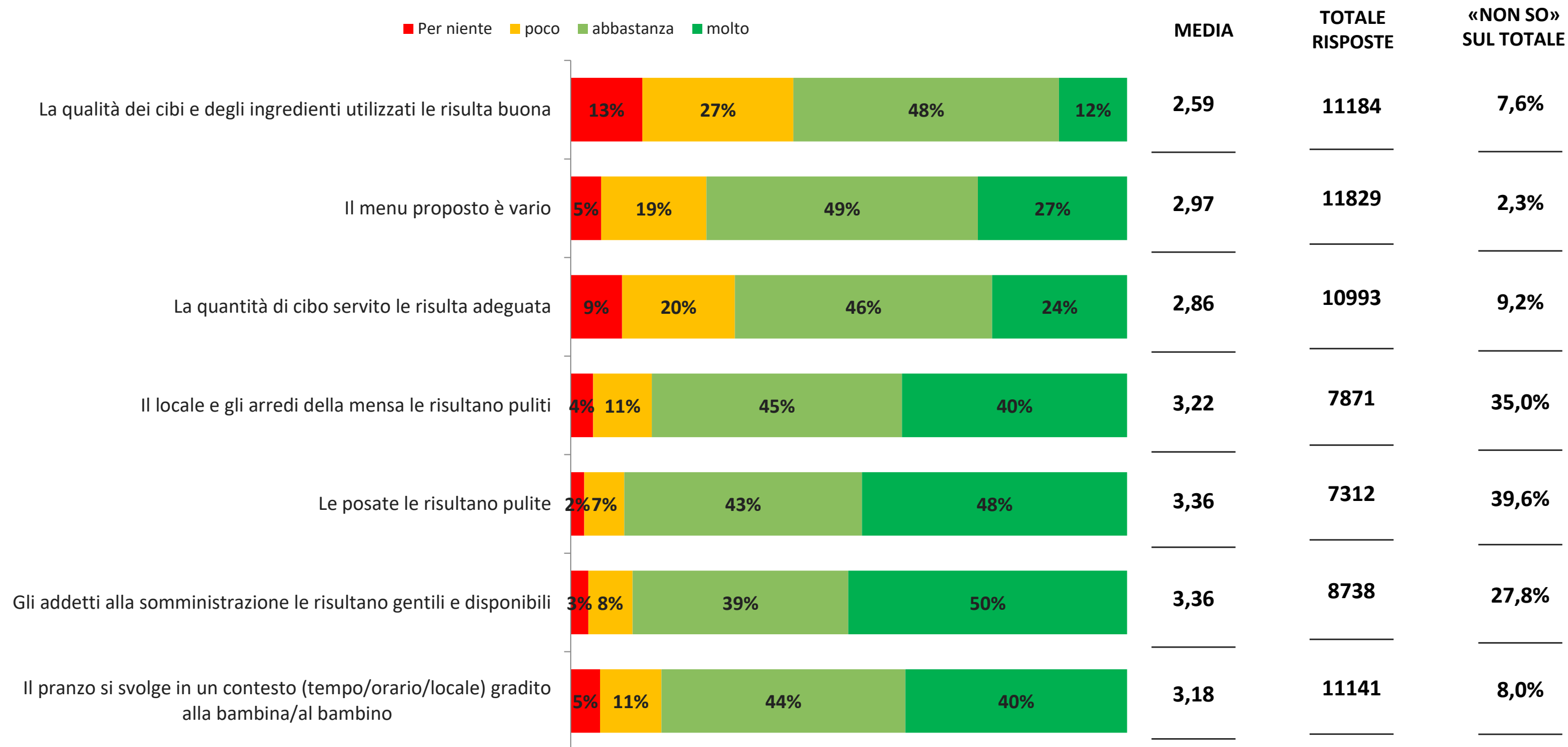
MEDIA*
3,18

Distribuzione risposte



Valutazione del servizio di refezione scolastica escludendo le risposte che indicano «non so»

Le chiediamo di esprimere il suo parere rispetto al pranzo che sua figlia/ suo figlio consuma a scuola, consultando anche la bambina /il bambino



12.108
Rispondenti al
questionario

Valutazione complessiva

Tenendo in considerazione l'opinione della bambina/del bambino, in generale a sua figlia/suo figlio piace il cibo servito a scuola?

Esprima la sua valutazione:

Domanda complessiva	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
1-Per niente	1904	15,7%
2-Poco	3224	26,6%
3-Abbastanza	5569	46,0%
4-Molto	1411	11,7%

MEDIA
2,54

Distribuzione risposte



1-Per niente 2-Poco 3-Abbastanza 4-Molto

Se ha risposto per niente o poco le chiediamo per favore di spiegare il motivo prevalente

Esprima la sua valutazione:

Opzioni	#risposte	% risposte
Totali	5128	100,0%
Altro	676	13,2%
Il cibo servito è cucinato in modo non gradito a mia figlia/mio figlio (ad esempio: è troppo / poco cotto, freddo, troppo /poco condito)	3193	62,3%
Il modo in cui è cucinato il cibo è molto diverso da quello a cui la bambina/il bambino è abituata/o	568	11,1%
Mia figlia/mio figlio non è abituata/o a mangiare alcuni alimenti	691	13,5%

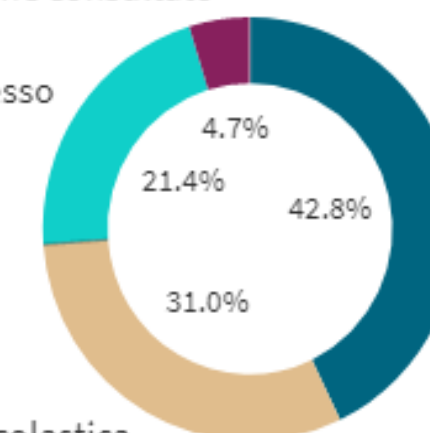
Valutazione del Sito di Milano Ristorazione (1/5)

Consulta il sito di Milano Ristorazione e ne utilizza i servizi online?

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
Sì di tanto in tanto	5186	42,8%
L'ho utilizzato e consultato solo per l'iscrizione al servizio di refezione scolastica	3753	31,0%
Sì spesso	2596	21,4%
Non l'ho mai utilizzato né consultato	573	4,7%

Non l'ho mai utilizzato né consultato

Sì spesso



Sì di tanto in tanto

L'ho utilizzato e consultato solo per l'iscrizione al servizio di refezione scolastica

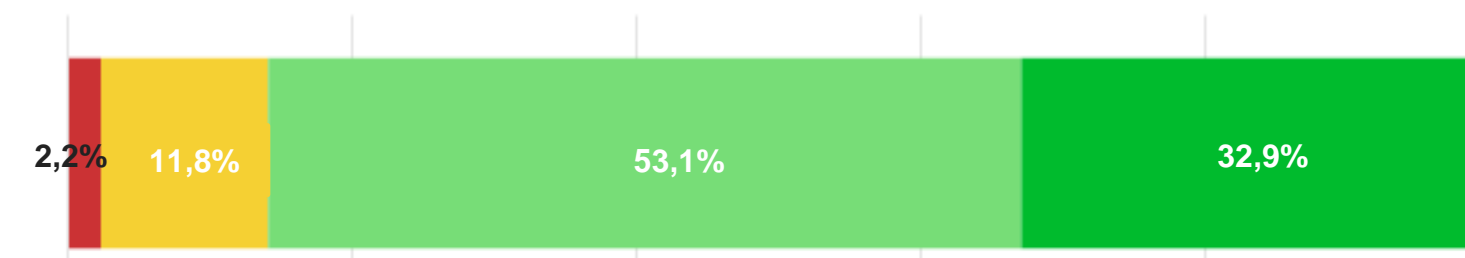
Valuti per favore i seguenti aspetti del sito e dei servizi online di Milano Ristorazione

Il servizio online per l'iscrizione al servizio di refezione scolastica è semplice da utilizzare

Risposta	#risposte	% risposte
Totali	11407	100,0%
1-Per niente	256	2,2%
2-Poco	1345	11,8%
3-Abbastanza	6052	53,1%
4-Molto	3754	32,9%

MEDIA
3,17

Distribuzione risposte



1-Per niente 2-Poco 3-Abbastanza 4-Molto

Non utilizzato

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	128	1,1%
5-non utilizzato	128	1,1%

Nel grafico di distribuzione delle risposte non vengono considerate le risposte corrispondenti a "non utilizzato"

Valutazione del Sito di Milano Ristorazione (2/5)

Valuti per favore i seguenti aspetti del sito e dei servizi online di Milano Ristorazione

Le informazioni sulle quote/rimborsi/pagamenti sono facilmente reperibili?

Risposta	#risposte	% risposte
Totali	11164	100,0%
1-Per niente	449	4,0%
2-Poco	1683	15,1%
3-Abbastanza	5673	50,8%
4-Molto	3359	30,1%

MEDIA
3,07

Le informazioni riguardo le diete speciali sono complete e chiare

Risposta	#risposte	% risposte
Totali	5460	100,0%
1-Per niente	268	4,9%
2-Poco	800	14,7%
3-Abbastanza	2836	51,9%
4-Molto	1556	28,5%

MEDIA
3,04

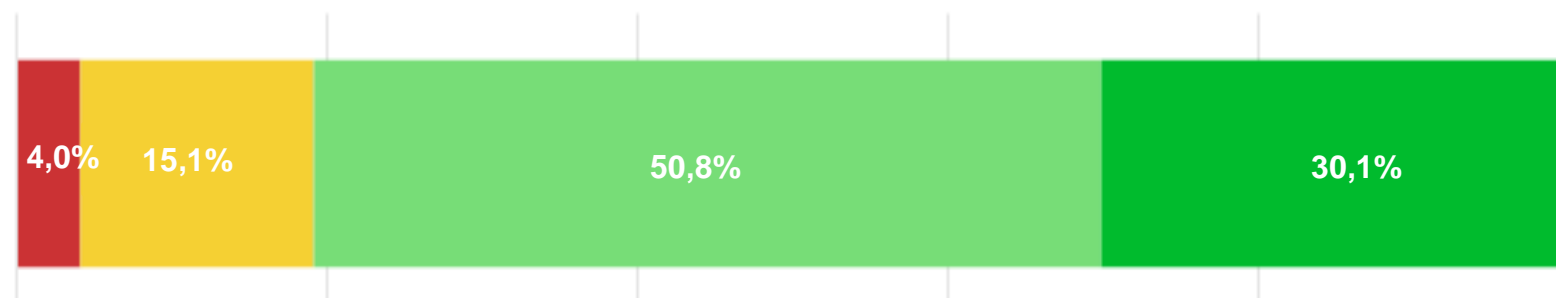
Non utilizzato

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	371	3,1%
5-non utilizzato	371	3,1%

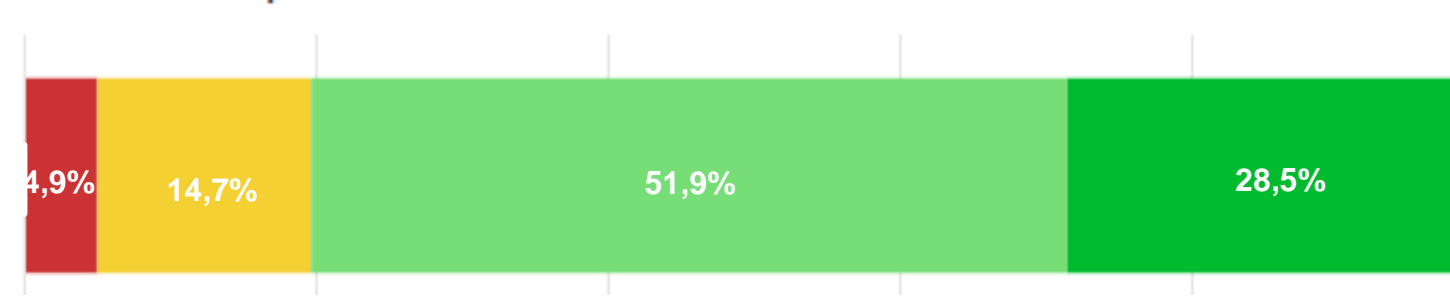
Non utilizzato

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	6075	50,2%
5-non utilizzato	6075	50,2%

Distribuzione risposte



Distribuzione risposte



■ 1-Per niente
 ■ 2-Poco
 ■ 3- Abbastanza
 ■ 4-Molto

Nel grafico di distribuzione delle risposte non vengono considerate le risposte corrispondenti a "non utilizzato"

Valutazione del Sito di Milano Ristorazione (3/5)

Valuti per favore i seguenti aspetti del sito e dei servizi online di Milano Ristorazione

E' facile trovare/consultare/scaricare i menu?

Risposta	#risposte	% risposta
Totali	9217	100,0%
1-Per niente	263	2,9%
2-Poco	1022	11,1%
3-Abbastanza	4229	45,9%
4-Molto	3703	40,2%

MEDIA
3,23

E' facile trovare e scaricare la modulistica?

Risposta	#risposte	% risposte
Totali	9343	100,0%
1-Per niente	325	3,5%
2-Poco	1469	15,7%
3-Abbastanza	4885	52,3%
4-Molto	2664	28,5%

MEDIA
3,06

Non utilizzato

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	2318	19,1%
5-non utilizzato	2318	19,1%

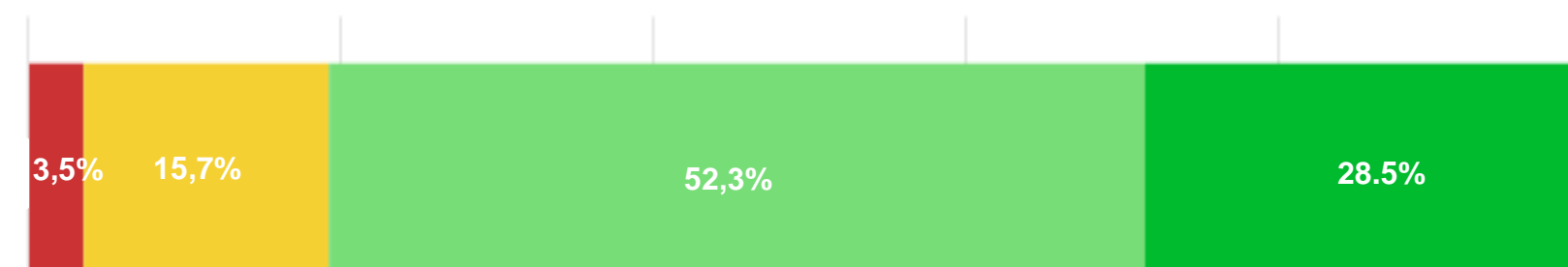
Non utilizzato

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	2192	18,1%
5-non utilizzato	2192	18,1%

Distribuzione risposte



Distribuzione risposte



■ 1-Per niente
 ■ 2-Poco
 ■ 3- Abbastanza
 ■ 4-Molto

Nel grafico di distribuzione delle risposte non vengono considerate le risposte corrispondenti a "non utilizzato"

Valutazione del Sito di Milano Ristorazione (4/5)

Valuti per favore i seguenti aspetti del sito e dei servizi online di Milano Ristorazione

E' facile trovare i contatti degli uffici di Milano Ristorazione?

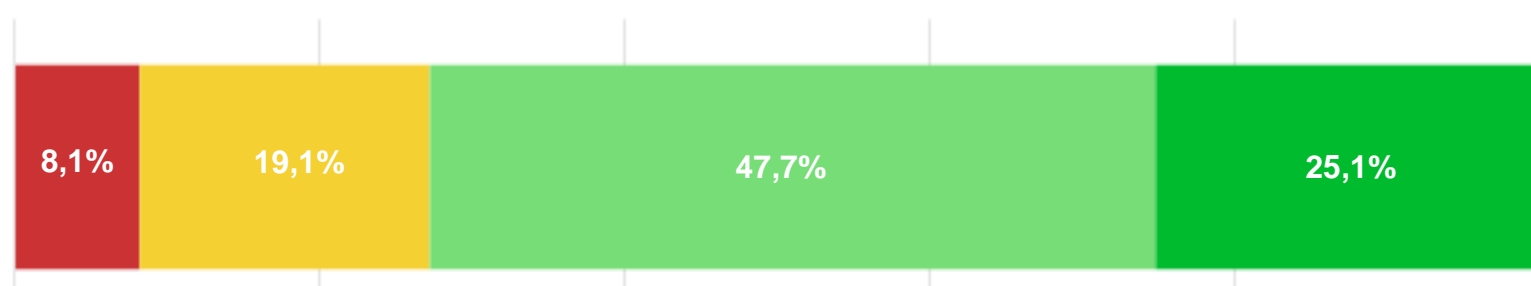
Risposta	#risposte	% risposte
Totali	8002	100,0%
1-Per niente	652	8,1%
2-Poco	1525	19,1%
3-Abbastanza	3813	47,7%
4-Molto	2012	25,1%

MEDIA
2,90

Non utilizzato

Domanda	#risposte	% risposte
Totali	3533	29,2%
5-non utilizzato	3533	29,2%

Distribuzione risposte



Nel complesso si ritiene soddisfatto del sito e dei servizi online di Milano Ristorazione?

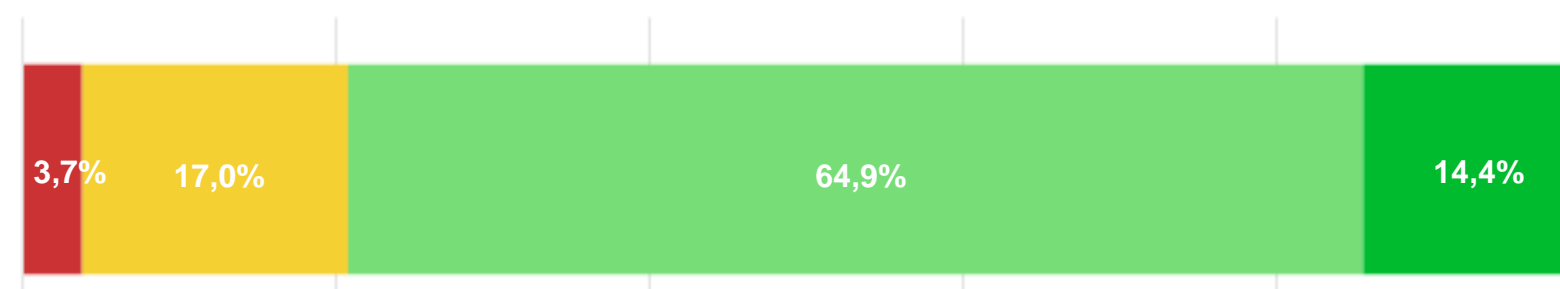
Risposta	#risposte	% risposte
Totali	11535	100,0%
1-Per niente soddisfatto	430	3,7%
2-Poco soddisfatto	1960	17,0%
3-Soddisfatto	7482	64,9%
4-Molto soddisfatto	1663	14,4%

MEDIA
2,90

Risposte non valide

Domanda	#risposte	%risposte
Totali	2901	4,7%
Non-compilato	2901	4,7%

Distribuzione risposte



■ 1-Per niente
 ■ 2-Poco
 ■ 3- Abbastanza
 ■ 4-Molto

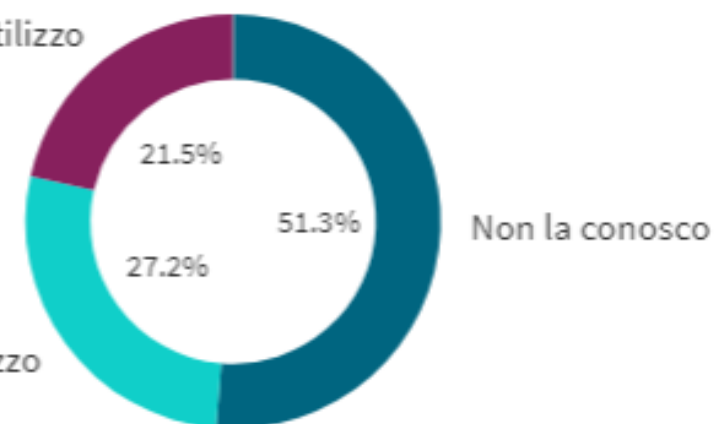
Nel grafico di distribuzione delle risposte non vengono considerate le risposte corrispondenti a "non utilizzato"

Valutazione del Sito di Milano Ristorazione (5/5)

Milano Ristorazione ha una APP che consente di accedere facilmente alle principali informazioni e servizi utili: la conosce e la utilizza?

Risposta	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
Non la conosco	6212	51,3%
La conosco e la utilizzo	3297	27,2%
La conosco ma non la utilizzo	2599	21,5%

La conosco ma non la utilizzo



La conosco e la utilizzo

Se la conosce e la utilizza, esprima la sua opinione riguardo la APP

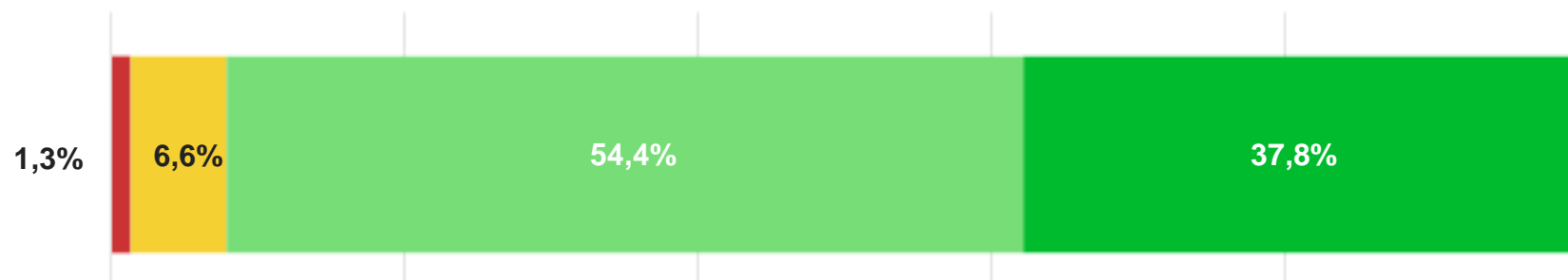
Risposta	#risposte	% risposte
Totali	3297	100,0%
1-Per niente utile	42	1,3%
2-Poco utile	216	6,6%
3-Utile	1793	54,4%
4-Molto utile	1246	37,8%

MEDIA
3,29

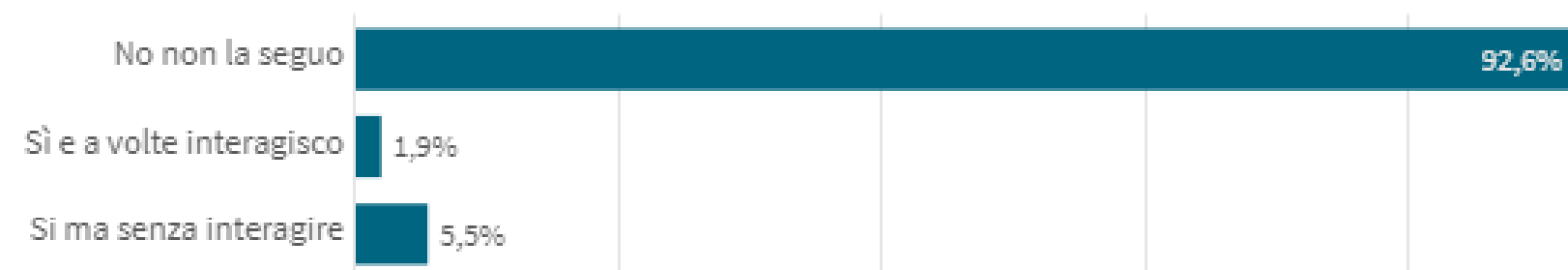
Segue la pagina Facebook di Milano Ristorazione?

Risposta	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
No non la seguo	11209	92,6%
Sì e a volte interagisco	232	1,9%
Si ma senza interagire	667	5,5%

Distribuzione risposte



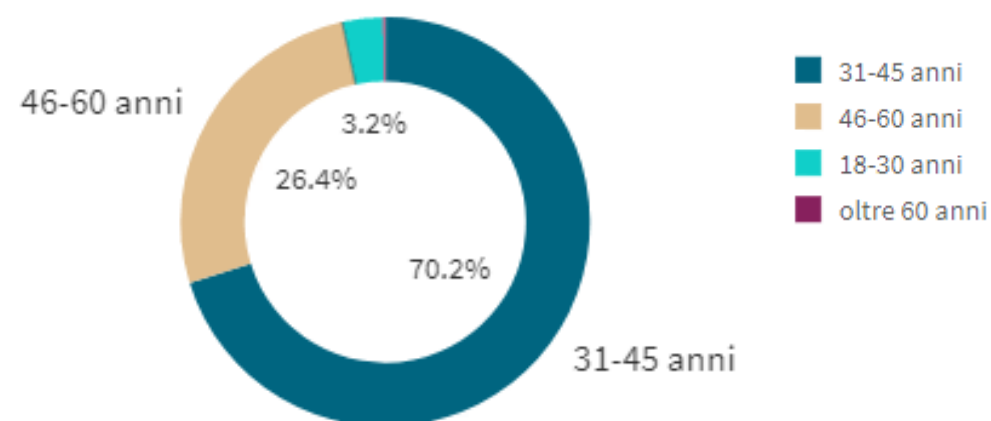
Distribuzione risposte



Dati anagrafici compilante

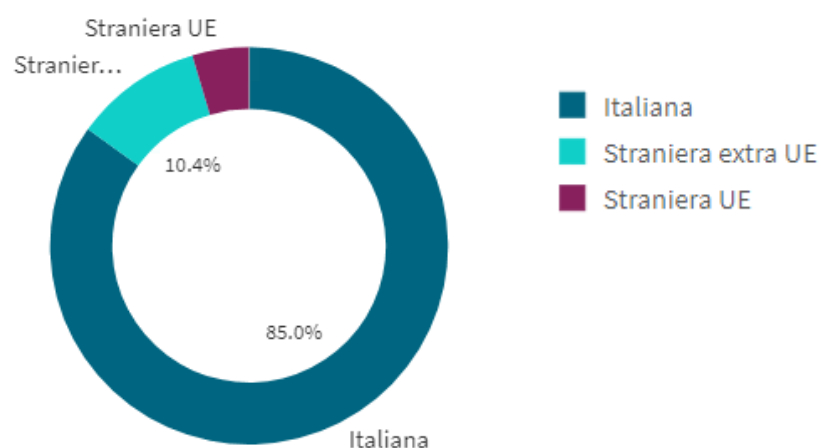
Età compilante

Età compilante	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
18-30 anni	385	3,2%
31-45 anni	8501	70,2%
46-60 anni	3199	26,4%
oltre 60 anni	23	0,2%



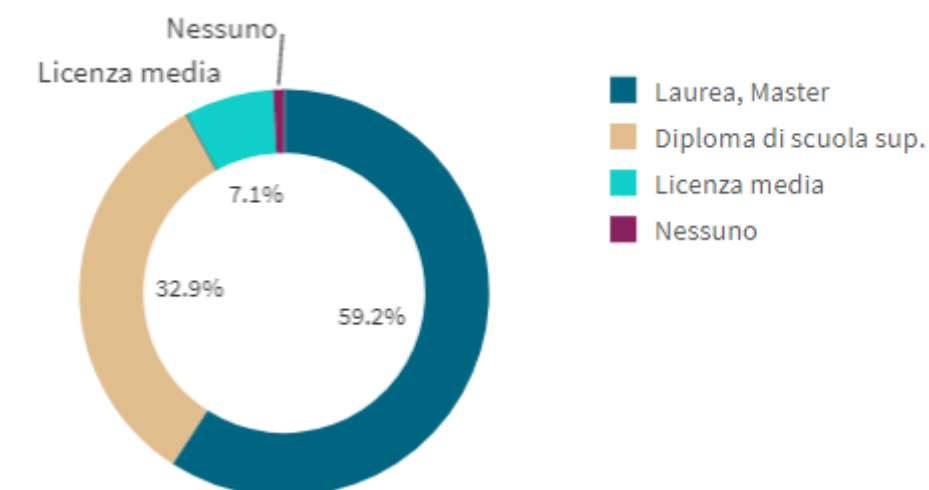
Cittadinanza compilante

Cittadinanza compilante	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
Italiana	10289	85,0%
Straniera extra UE	1262	10,4%
Straniera UE	557	4,6%



Titolo di studio compilante

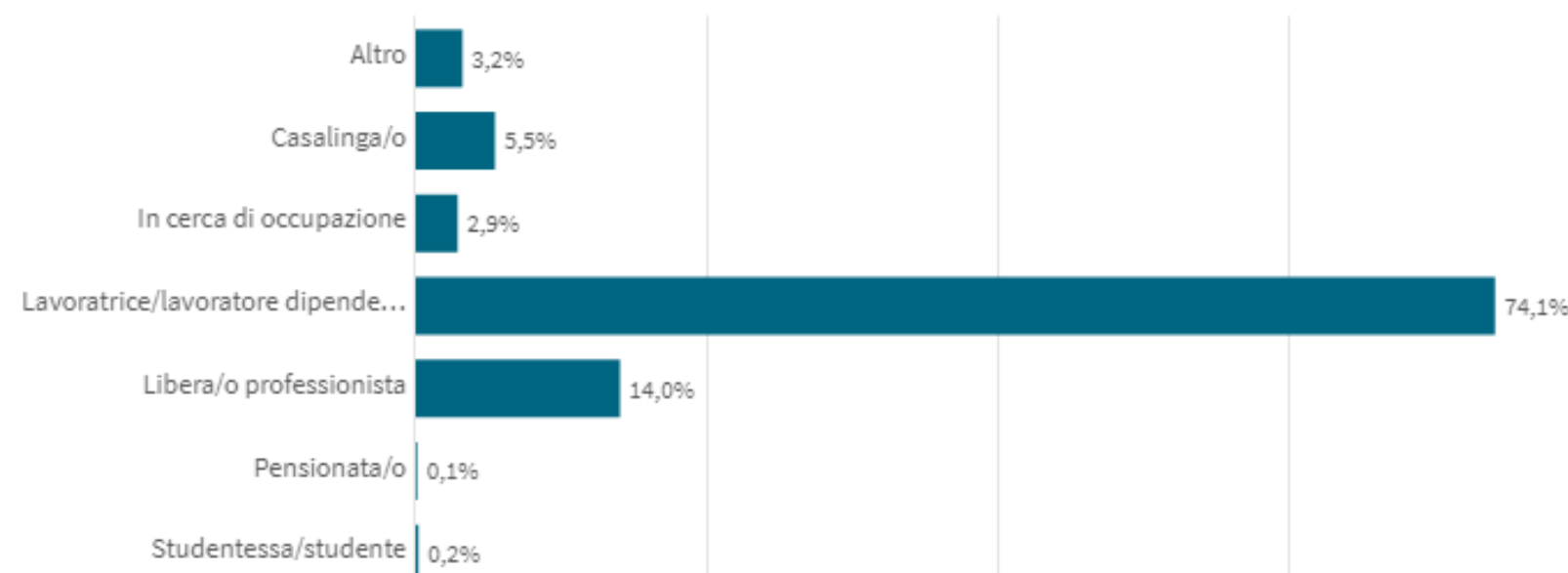
Titolo di studio compilante	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
Laurea, Master	7163	59,2%
Diploma di scuola superiore	3983	32,9%
Licenza media	857	7,1%
Nessuno	105	0,9%



Condizione occupazionale compilante

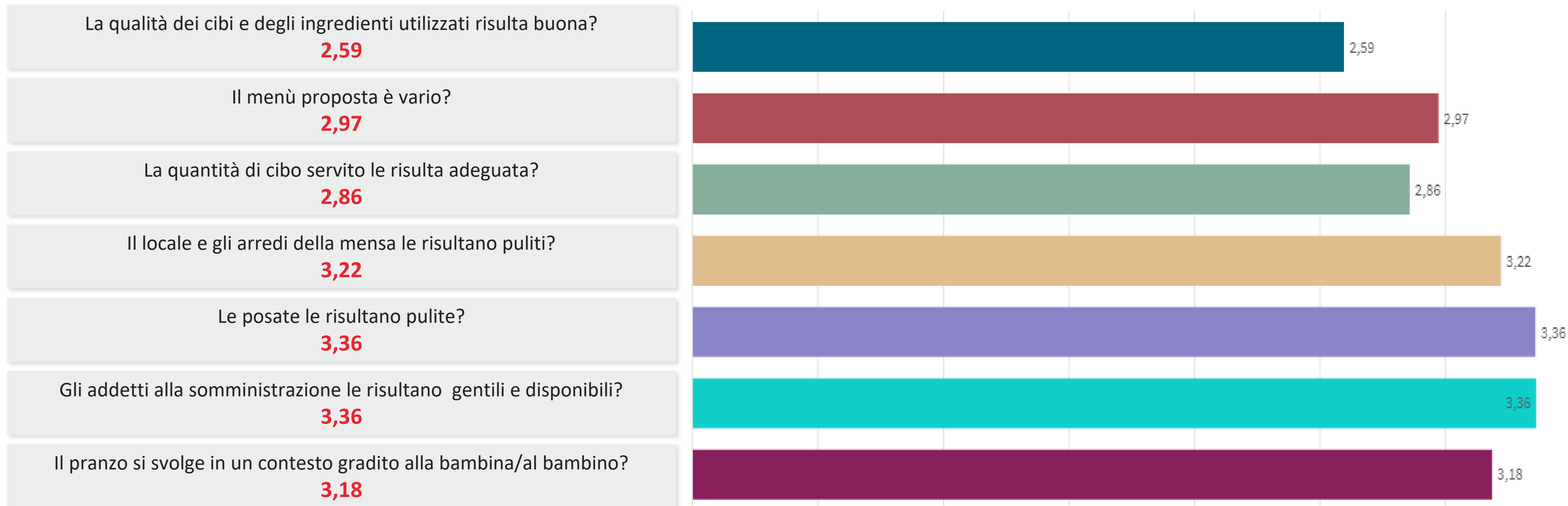
Occupazione compilante	#risposte	% risposte
Totali	12108	100,0%
Lavoratrice/lavoratore dipendente	8972	74,1%
Libera/o professionista	1699	14,0%
Casalinga/o	660	5,5%
Altro	390	3,2%
In cerca di occupazione	350	2,9%
Studentessa/studente	24	0,2%
Pensionata/o	13	0,1%

Distribuzione risposte



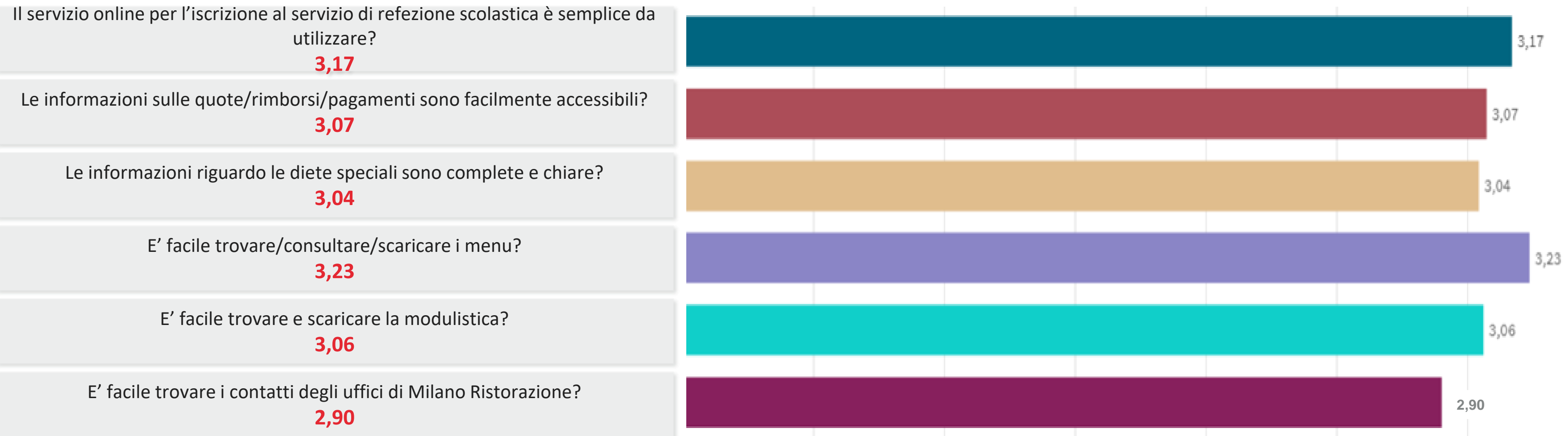
Confronto tra medie

Valutazione servizio di refezione scolastica



Confronto tra medie

Valutazione sito Milano Ristorazione



Confronto: Bambini vs Genitori scuola primaria – 2021 vs 2016

Gradimento del cibo servito a scuola

- DOMANDA PER I BAMBINI (DI SCUOLA PRIMARIA):** In generale ti piace il cibo mangiato a scuola?
- DOMANDA PER I GENITORI (DEI BAMBINI DI SCUOLA PRIMARIA):** Tenendo anche in considerazione l'opinione della bambina/ del bambino, in generale a suo/a figlio/a piace il cibo servito a scuola?

Rispondenti 2021

Bambini primaria 2.725

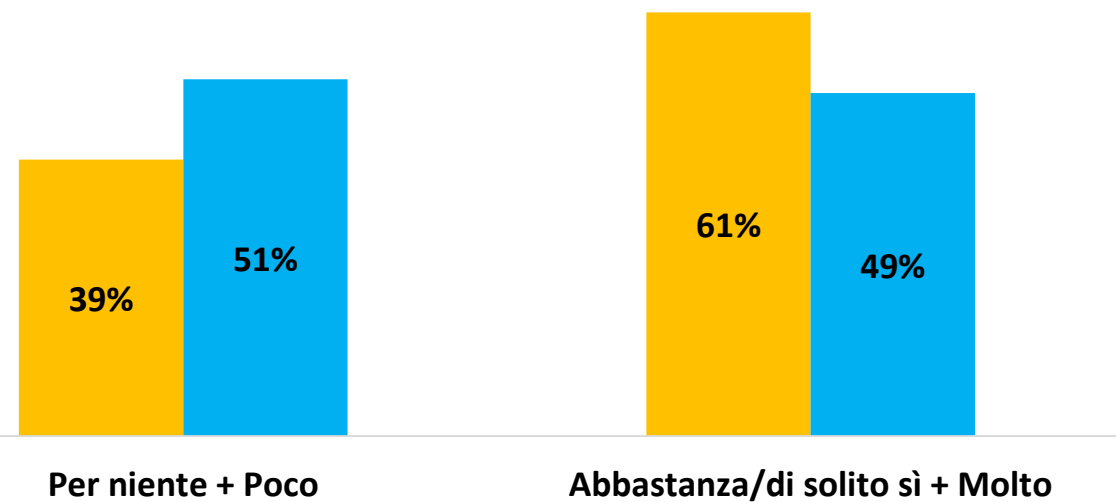
Genitori primaria 7.763

Rispondenti 2016

Bambini primaria 1.027

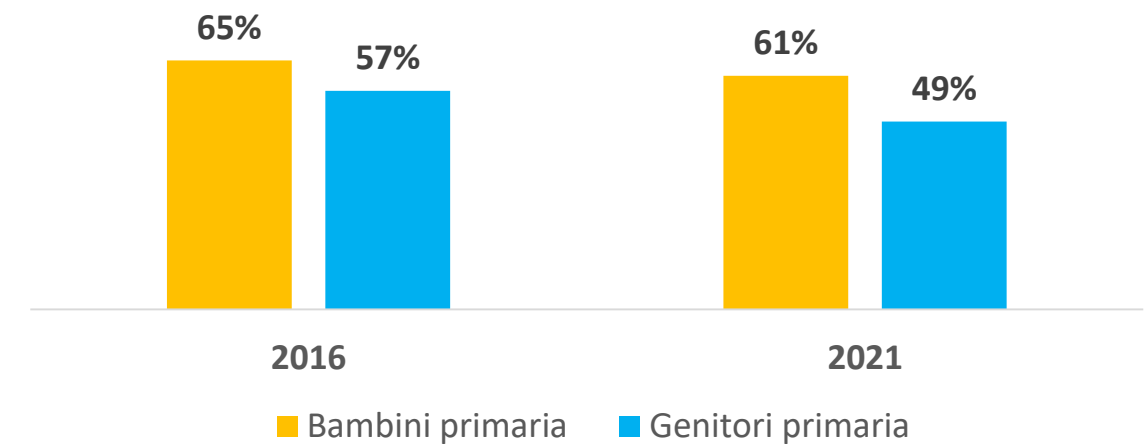
Genitori primaria 996

Risposte anno 2021

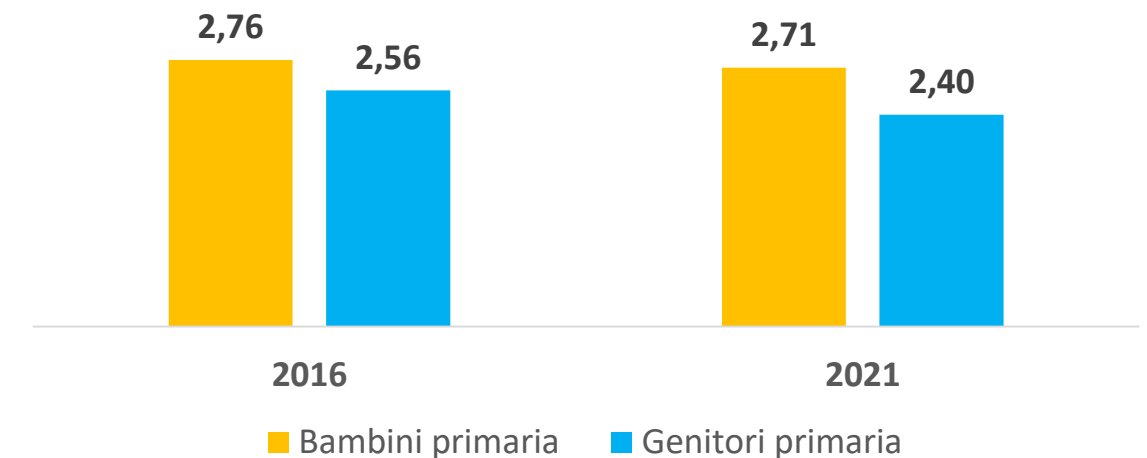


Sia nella rilevazione del 2016 che in quella del 2021, il gradimento espresso dai bambini per il cibo servito a scuola risulta superiore a quello indicato dai genitori

Percentuale di risposte positive 2016 - 2021



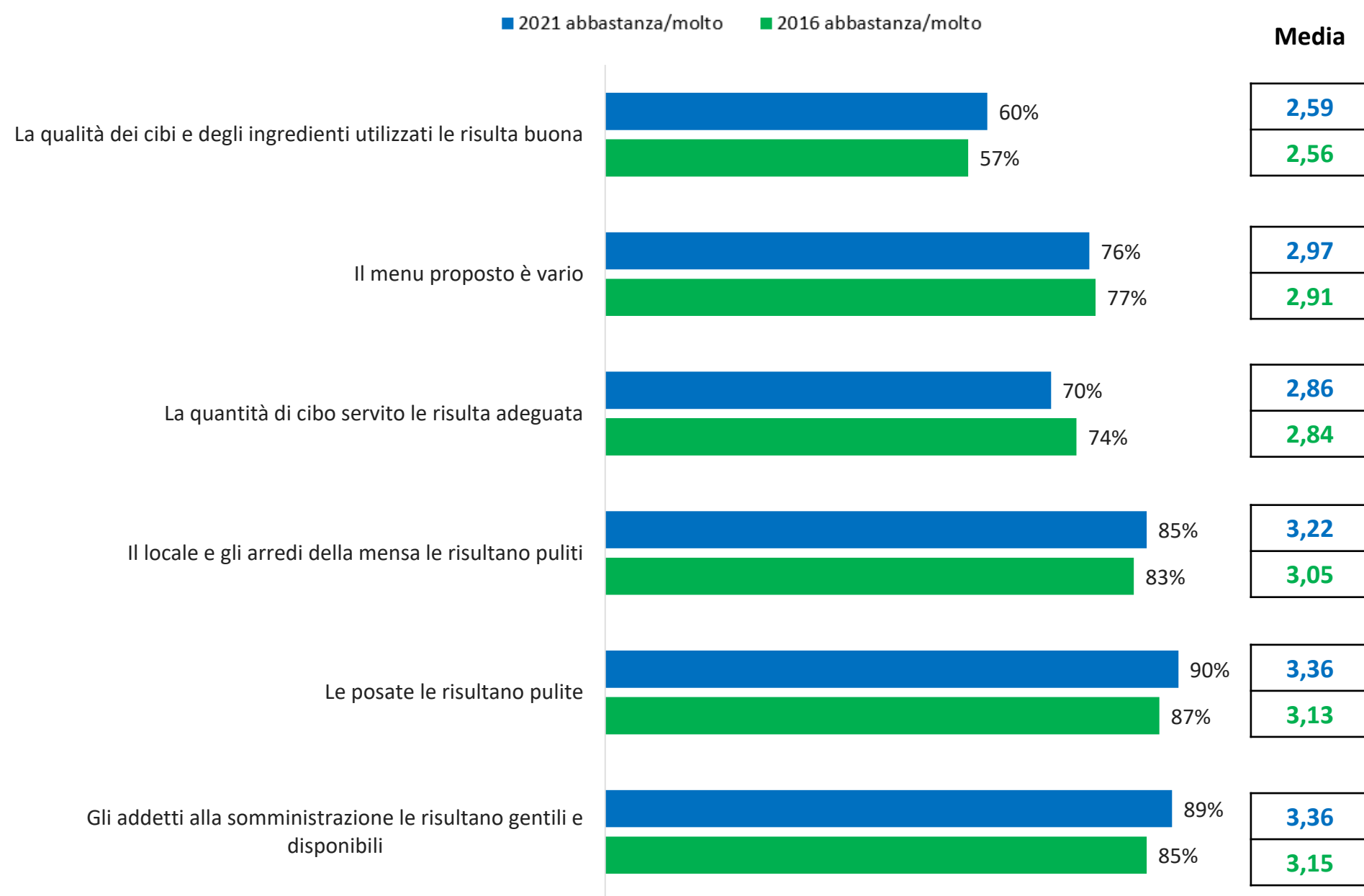
Media Valutazioni 2016 - 2021



Confronto risposte genitori 2021 vs 2016 (1/2)

Di seguito è riportato il confronto tra **alcune domande del 2021 e quelle dell'indagine svolta nel 2016**; si precisa tuttavia che gli impianti delle due rilevazioni presentano caratteristiche differenti. Nel **2016** infatti l'indagine si è svolta attraverso la compilazione di un questionario cartaceo distribuito ad un campione di genitori di bambini frequentanti 10 scuole primarie e 14 scuole dell'infanzia afferenti o molto vicine. Nel **2021** sono stati coinvolti **tutti i genitori dei bambini iscritti al servizio di refezione** a cui è stato inviato un questionario online. Nel **2016** hanno compilato il questionario **2.012 genitori** (51% di bambini di scuola primaria, 49% di bambini di scuola dell'infanzia); nel 2021, **12.108 genitori** (64% di bambini di scuola primaria, 36% di bambini di scuola dell'infanzia).

Le chiediamo di esprimere il suo parere rispetto al pranzo che sua figlia/ suo figlio consuma a scuola, consultando anche la bambina /il bambino



**Nel grafico sono state considerate solo le risposte in cui è stato espresso un giudizio [la risposta «non so» non è considerata]*

Confronto risposte genitori 2021 vs 2016 (2/2)

Tenendo anche in considerazione l'opinione della bambina/ del bambino, in generale a sua figlia/ suo figlio piace il cibo servito a scuola?

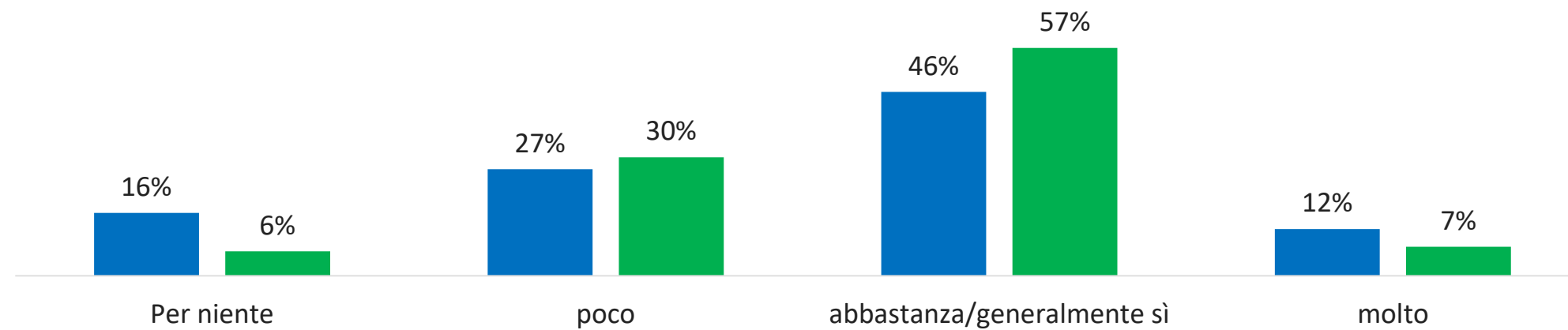
■ Anno 2021 ■ Anno 2016

Media 2021

2,54

Media 2016

2,65



Lei è al corrente che oltre alle Commissioni Mensa è stata istituita la Rappresentanza cittadina delle Commissioni Mensa?

■ Anno 2021 ■ Anno 2016

