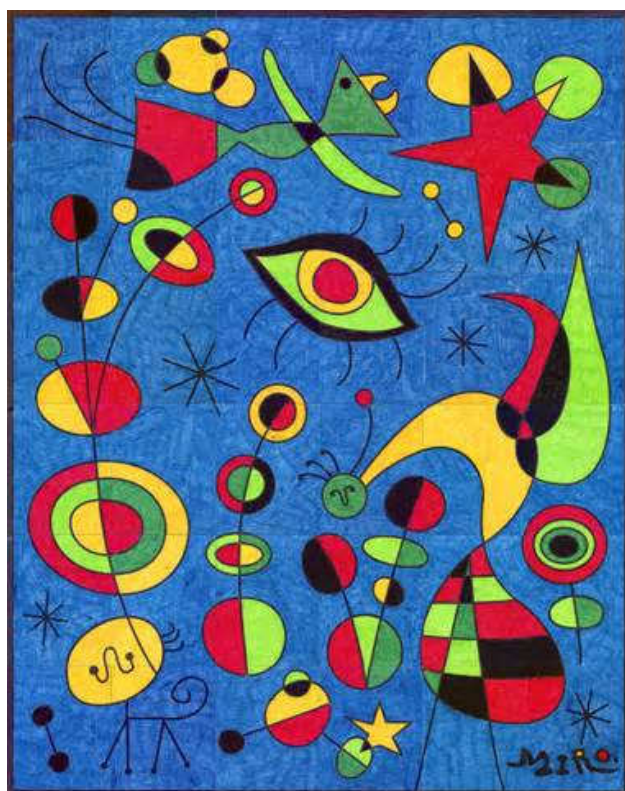




**QUESTIONARI DI GRADIMENTO
REFEZIONE SCOLASTICA COMUNALE
A.S. 2012/2013**



Un sentito ringraziamento va al personale scolastico che ha collaborato fattivamente alla distribuzione e ritiro dei questionari e a Mauro Madonia che ci ha aiutato ad assemblare i dati.

Nella seduta di Commissione Mensa del 15/05/2013 si è deciso di saggiare l'indice di gradimento del servizio di refezione scolastica somministrando un questionario a tutte le famiglie rivolto alle scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di primo grado.

Grazie alla collaborazione delle Dirigenze Scolastiche e del personale docente, nella seconda metà di maggio è stato distribuito un questionario in tutti i plessi; questo, redatto in forma anonima con la sola menzione circa la Scuola frequentata dall'alunno/a, è stato strutturato in 11 domande chiuse: la prima e la seconda chiedono un giudizio generico sul servizio, le successive due domande chiedono di specificare le pietanze non gradite e quelle che si preferirebbe fossero sempre presenti in menù, poi si passa alle seguenti che intendono conoscere eventuali suggerimenti per il menù e per l'organizzazione complessiva del servizio, la gestione delle diete, la percezione della filiera di produzione e di distribuzione, l'interesse a partecipare ad incontri informativi a tema, la percezione della mission del servizio di refezione collettiva scolastica ed infine un giudizio complessivo.

I questionari sono stati distribuiti nella seconda metà del mese di maggio e, grazie alla fattiva collaborazione delle docenti di plesso, sono stati raccolti entro la fine della prima settimana di giugno (per le scuole primarie e secondaria) ed entro la fine di giugno (per le scuole dell'infanzia).

Scuole dell'infanzia

L'indagine ha riguardato le attuali sei sedi di scuola dell'infanzia: Cento, Bagnarola, Vedrana, Mezzolara, Budrio "A.Menarini", via Martiri Antifascisti che contano complessivi n. 511 alunni/e (a.s. 2012/2013).

Complessivamente i questionari raccolti sono stati n. 191 pertanto la percentuale di risposta ammonta al 37,4 % con il seguente dettaglio:

	n. alunni/e	n. totale questionari restituiti	% partecipazione
CENTO	50	21	42%
BAGNAROLA	49	21	42,8%
VEDRANA	72	40	55,5%
MEZZOLARA	53	15	28,3%
BUDRIO "A. MENARINI"	150	64	42,6%
BUDRIO VIA MARTIRI A.	47	30	63,8%

Scuole Primarie: in questo caso l'indagine ha riguardato le attuali tre sedi di scuola primaria: Budrio, Vedrana, e Mezzolara che contano complessivi n. 791 alunni/e (a.s. 2012/2013).

Complessivamente i questionari raccolti sono stati n. 489, pertanto la percentuale di risposta ammonta al 61,82 % con il seguente dettaglio:

	n. alunni/e	n. totale questionari restituiti	% partecipazione
BUDRIO	573	340	59,3%
VEDRANA	111	86	77,4%
MEZZOLARA	107	63	58,8%

Scuola secondaria di primo grado: la customer ha riguardato complessivi n. 22 alunni/e iscritti al servizio di post con mensa a.s. 2012/2013.

In totale i questionari raccolti sono stati n. 13 pertanto la percentuale di risposta ammonta al 59,09% .

Riparametrando il totale degli alunni iscritti al servizio di refezione con i questionari resi, risulta complessivamente una percentuale di risposta pari al 52,34%; di seguito il dettaglio per grado di scuola:

	Numero alunni/e	Questionari raccolti	% partecipazione
Infanzia	511	191	37,38%
Primaria	791	489	61,82%
Secondaria	22	13	59,09%
totale	1324	693	52,34%

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MENSA SCOLASTICA

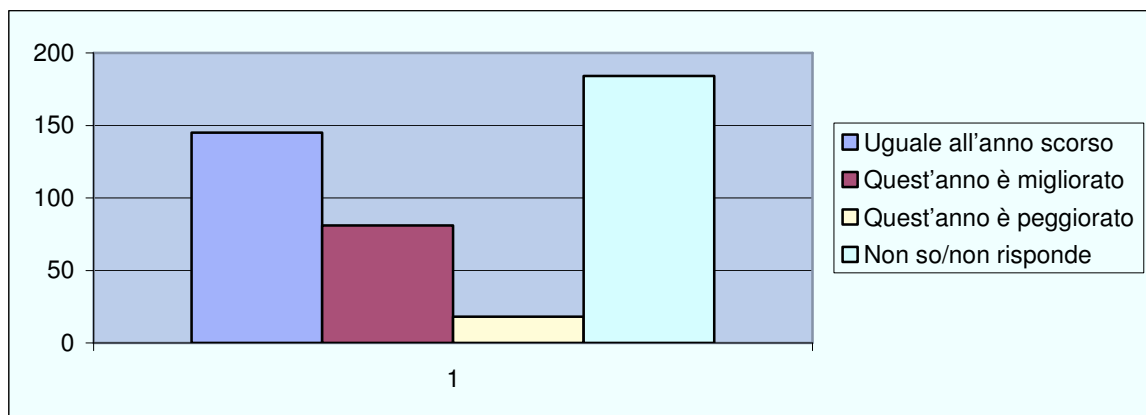
Ecco un excursus su quanto espresso dalle famiglie voce per voce di customer

Domanda n. 1

Qual è l'opinione di Suo/a Figlio/a sul Servizio offerto quest'anno scolastico rispetto a quello passato?

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	Totale * (cfr. grafico)
Uguale	62	74	9	145
Migliore	36	45	0	81
Peggioro	7	11	0	18
Non so/non risponde	77	103	4	184

* Grafico che valorizza il dato numerico totale



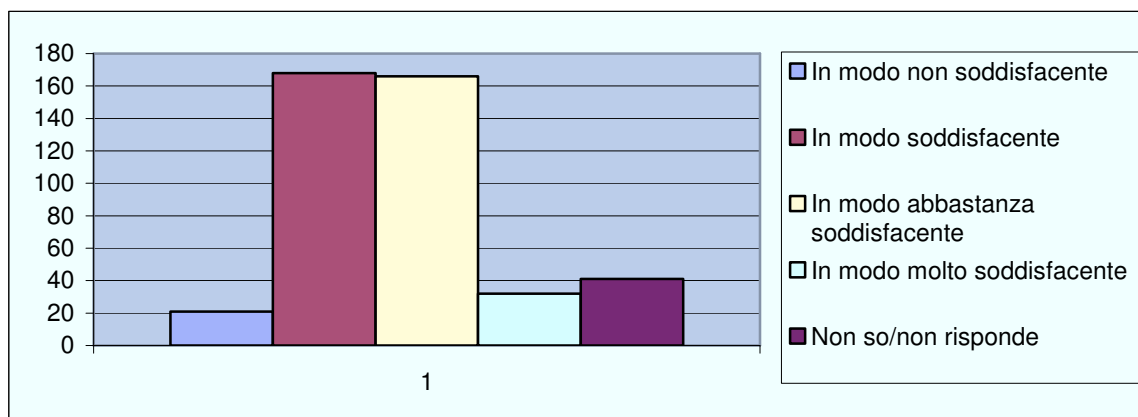
Il grafico mette in risalto come il servizio di refezione raccolga un giudizio generalmente positivo in quanto gli intervistati affermano che è qualitativamente uguale rispetto all'anno precedente ed inoltre è espressa la percezione di servizio migliore rispetto al passato. Molto ridotta la presenza di giudizi negativi. L'alta percentuale di non risposte probabilmente è dovuta ad una effettiva non conoscenza del dato oppure non si desidera semplicemente rispondere.

Domanda n. 2

Suo/a figlio/a come riferisce di aver mangiato a scuola, nella maggior parte dei casi?

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	Totale * (cfr. grafico)
<i>In modo non soddisfacente</i>	6	8	7	21
<i>In modo soddisfacente</i>	71	96	1	168
<i>In modo abbastanza soddisfacente</i>	74	88	4	166
<i>In modo molto soddisfacente</i>	13	18	1	32
<i>Non so/non risponde</i>	18	23	0	41

* Grafico che valorizza il dato numerico totale

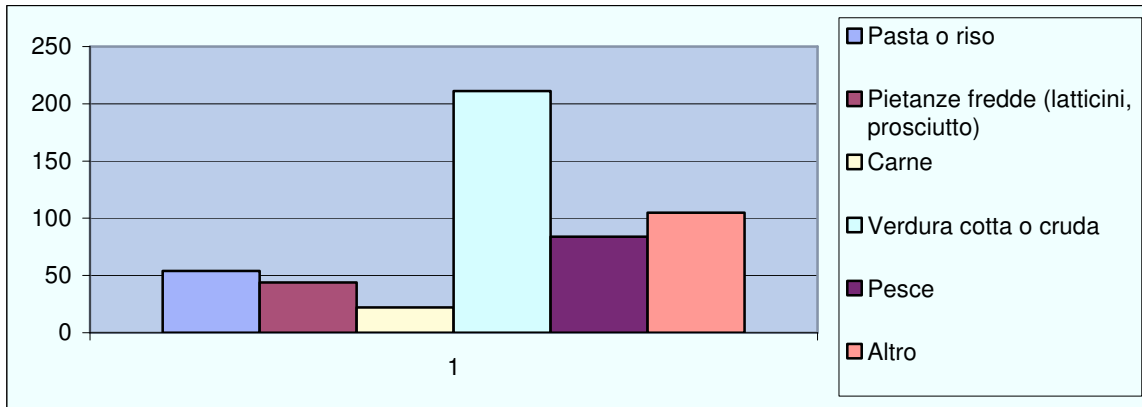


Giudizio buono poiché la maggior parte dei bimbi riporta a casa una valutazione pienamente soddisfacente.

Domanda n. 3Indicare, sulla base delle segnalazioni di suo/a figlio/a, i piatti che **non** sono graditi

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	Totale * (cfr. grafico)
<i>Pasta o riso</i>	25	29	0	54
<i>Pietanze fredde (latticini, prosciutto)</i>	19	23	2	44
<i>Carne</i>	9	13	0	22
<i>Verdura cotta o cruda</i>	86	115	10	211
<i>Pesce</i>	34	41	9	84
<i>Altro</i>	44	55	6	105

* Grafico che valorizza il dato numerico totale

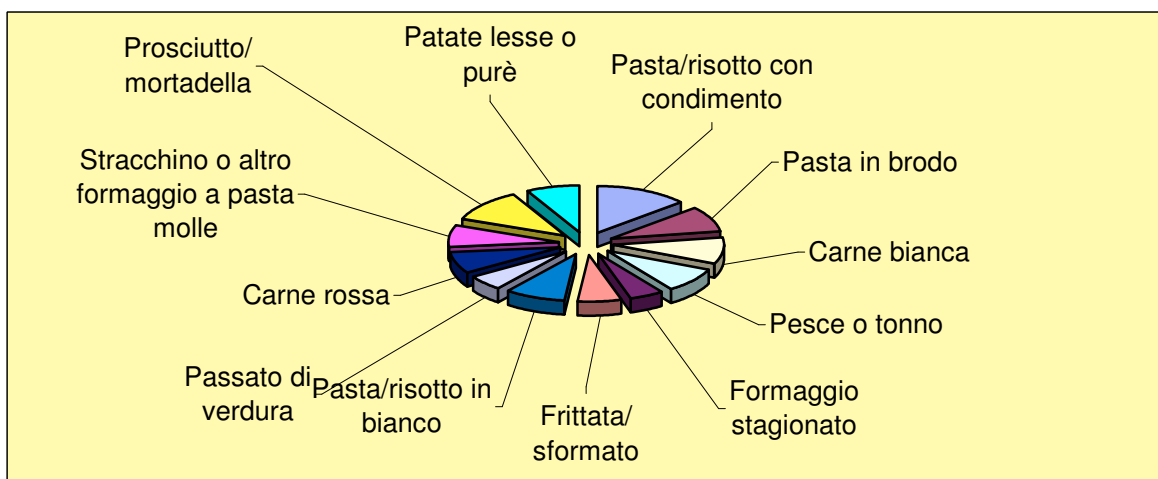


Tra le pietanze non gradite dai bimbi vi è soprattutto la verdura, proposta sia cotta che cruda; al secondo posto il pesce, al terzo la pasta o riso, seguono le pietanze fredde ed in ultimo la carne (che quindi trova un generalizzato giudizio positivo).

Domanda n. 4
Quali piatti preferisce suo figlio/a

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	<i>totale * (cfr. grafico)</i>
Pasta/risotto con condimento	144	181	9	334
Pasta in brodo	98	122	4	224
Carne bianca	97	124	3	224
Pesce o tonno	94	120	3	217
Formaggio stagionato	52	66	3	121
Frittata/sformato	71	86	2	159
Pasta/risotto in bianco	95	121	2	218
Passato di verdura	59	75	1	135
Carne rossa	80	99	7	186
Stracchino o altro formaggio a pasta molle	79	98	6	183
Prosciutto/mortadella	122	156	5	283
Patate lesse o purè	82	102	9	193

* Grafico che valorizza il dato numerico totale



Da sottolineare come non esista un alimento particolarmente rifiutato ma vi è complessivamente un gradimento su tutta la linea; tra i primi piatti risultano molto gradite la pasta o riso conditi, seguono la pasta o riso in bianco ed in brodo; tra i secondi piatti particolarmente apprezzati sono la carne bianca (più di quella rossa), il pesce ed il prosciutto/mortadella.

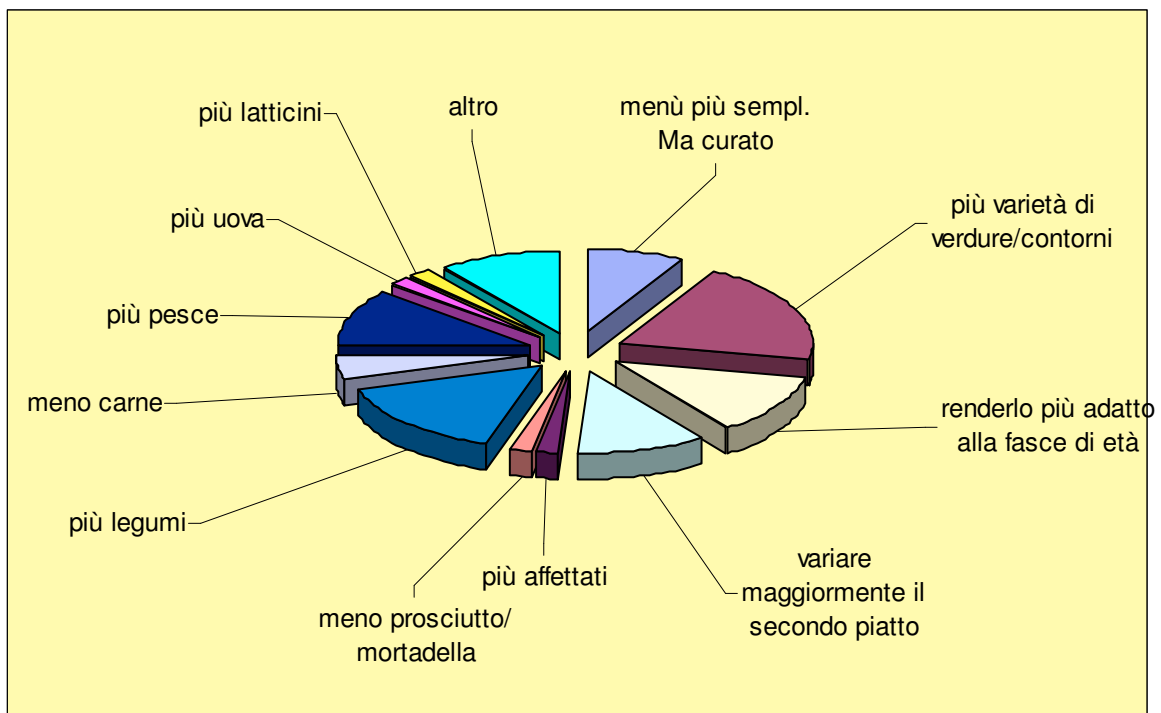
Agli ultimi posti della classifica sono il passato di verdura ed il formaggio stagionato.

Domanda n. 5

Indichi eventuali suggerimenti al menù

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	totale * (cfr. grafico)
menù più semplice ma ugualmente curato	27	31	1	59
più varietà di verdure/contorni	63	80	2	145
renderlo più adatto alla fasce di età	39	48	1	88
variare maggiorm. il secondo piatto	30	40	7	77
più affettati	4	5	4	13
meno prosciutto/mortadella	6	7	1	14
più legumi	46	60	4	110
meno carne	14	21	2	37
più pesce	36	43	0	79
più uova	6	7	0	13
più latticini	5	8	1	14
altro	29	36	9	74

* Grafico che valorizza il dato numerico totale



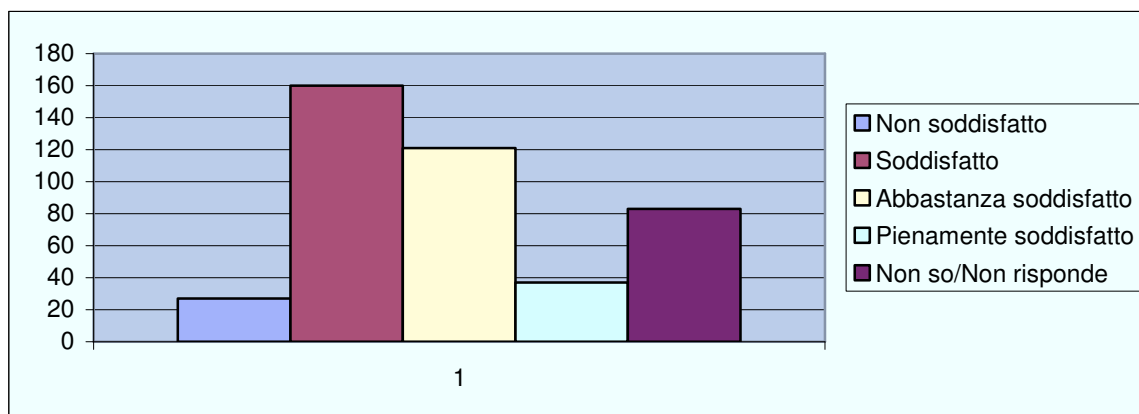
I genitori affermano qui di desiderare in assoluto più varierà di verdure e di legumi mentre, in seconda battuta, di renderlo maggiormente adatto alla fascia di età, di variare di più il secondo piatto e di introdurre una maggior quantità di pesce.

Domanda n. 6

Ritiene di essere soddisfatto di quanto siano personalizzati i menù rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino?

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	<i>totale *</i> (cfr. grafico)
Non soddisfatto	8	13	6	27
Soddisfatto	65	92	3	160
Abbastanza soddisfatto	54	65	2	121
Pienamente soddisfatto	15	20	2	37
Non so/Non risponde	40	43	0	83

* Grafico che valorizza il dato numerico totale



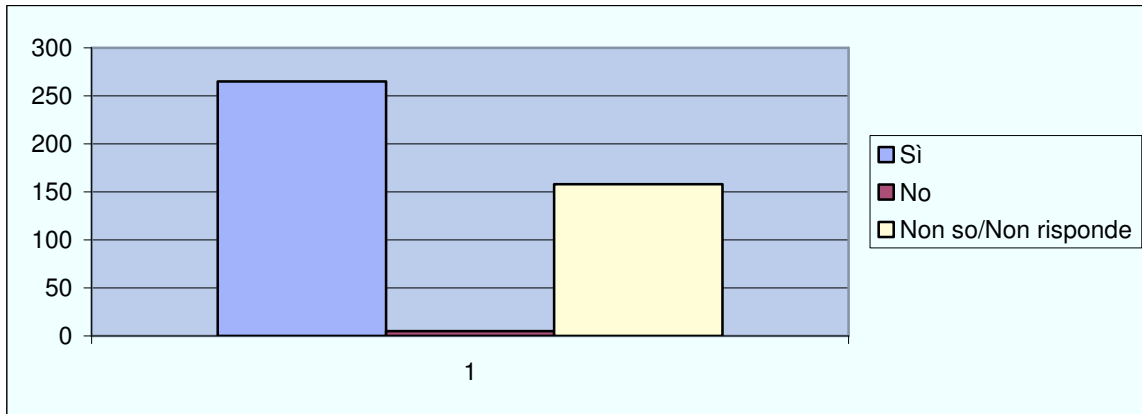
La valutazione è decisamente positiva con tuttavia un'alta percentuale di "non so/non risponde"

Domanda n. 7

Ritiene che i cibi vengano prodotti e distribuiti in modo controllato e sicuro?

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	<i>totale *</i> (cfr. grafico)
Sì	111	149	5	265
No	0	0	5	5
Non so/Non risponde	71	84	3	158

* Grafico che valorizza il dato numerico totale



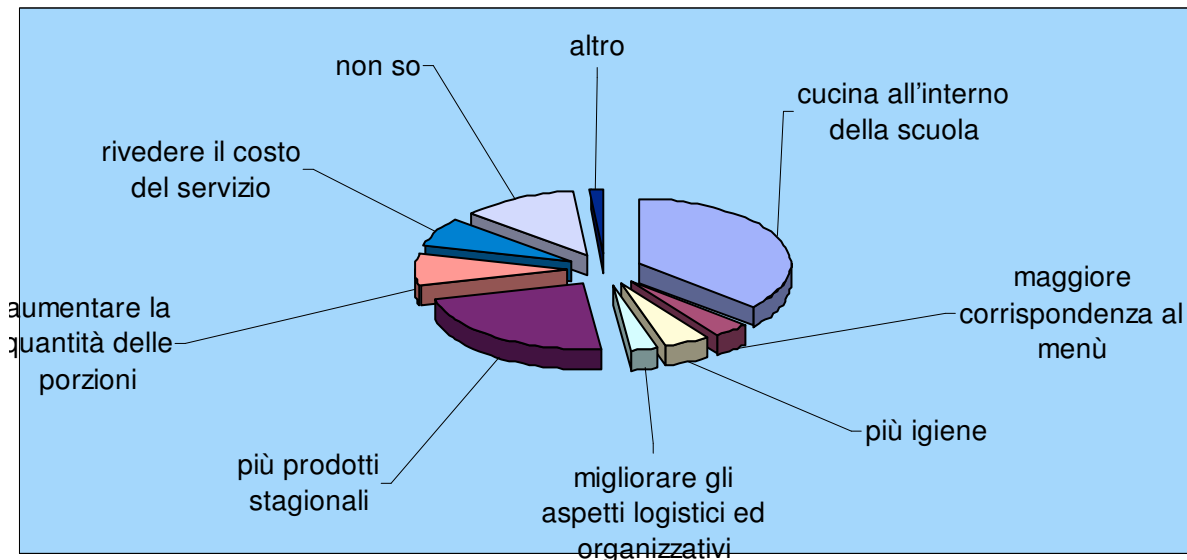
Anche in questo caso il riscontro sull'organizzazione della linea produzione-distribuzione è nettamente soddisfacente.

Domanda n. 8

Indicare eventuali proposte per migliorare la qualità e l'organizzazione del servizio mensa

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	<i>totale * (cfr. grafico)</i>
cucina all'interno della scuola	95	120	0	215
maggiore corrispondenza al menù	9	11	2	22
più igiene	10	13	7	30
migliorare gli aspetti logistici ed organizzativi	7	9	0	16
più prodotti stagionali	60	73	3	136
aumentare la quantità delle porzioni	21	25	2	48
rivedere il costo del servizio	16	19	6	41
non so	29	42	2	73
altro	4	4	1	9

*** Grafico che valorizza il dato numerico totale**



Gli intervistati evidenziano come la presenza di una cucina interna al plesso scolastico sia per le famiglie elemento di qualità del servizio di refezione scolastica; segue la presenza in menù di prodotti stagionali.

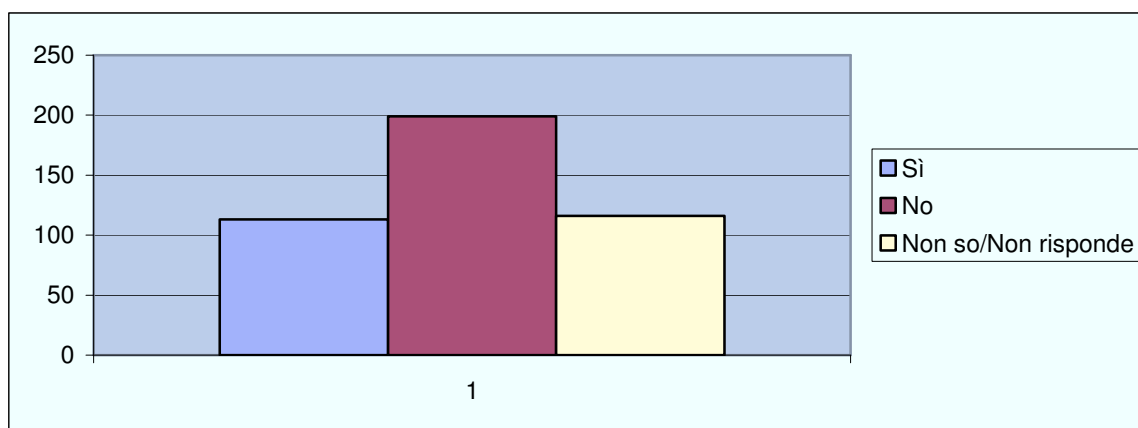
Le altre voci si collocano a distanza in quanto con valori numerici di gran lunga inferiori.

Domanda n. 9

E' interessato a partecipare ad eventuali incontri con la dietista?

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	<i>totale * (cfr. grafico)</i>
Sì	48	63	2	113
No	82	109	8	199
Non so/Non risponde	52	61	3	116

*** Grafico che valorizza il dato numerico totale**



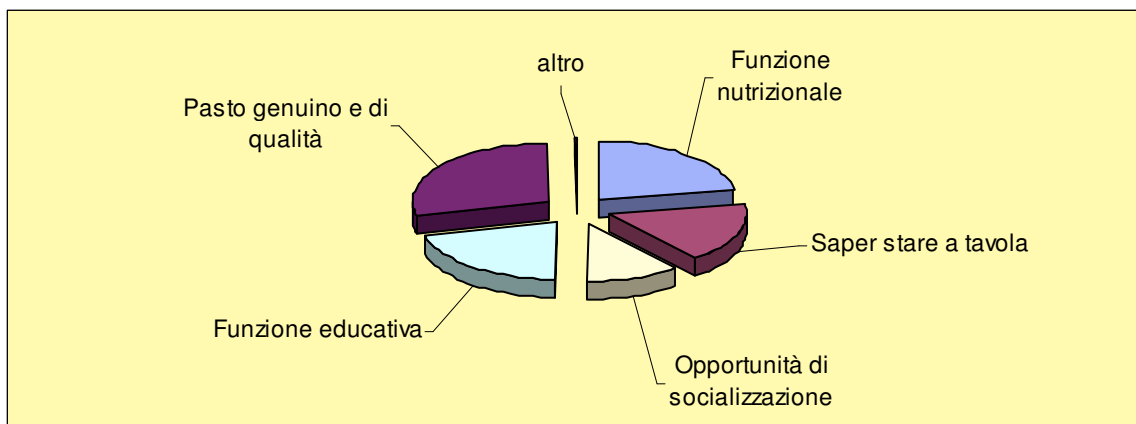
L'unico plesso interessato a partecipare ad incontri con uno specialista in alimentazione è quello di Vedrana.

Domanda n. 10

Cosa pensate debba offrire una ristorazione scolastica?

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	<i>totale * (cfr. grafico)</i>
Funzione nutrizionale	98	119	3	220
Saper stare a tavola	73	94	1	168
Opportunità di socializzazione	45	57	9	111
Funzione educativa	88	113	2	203
Pasto genuino e di qualità	119	153	13	285
Altro	1	2	0	3

*** Grafico che valorizza il dato numerico totale**



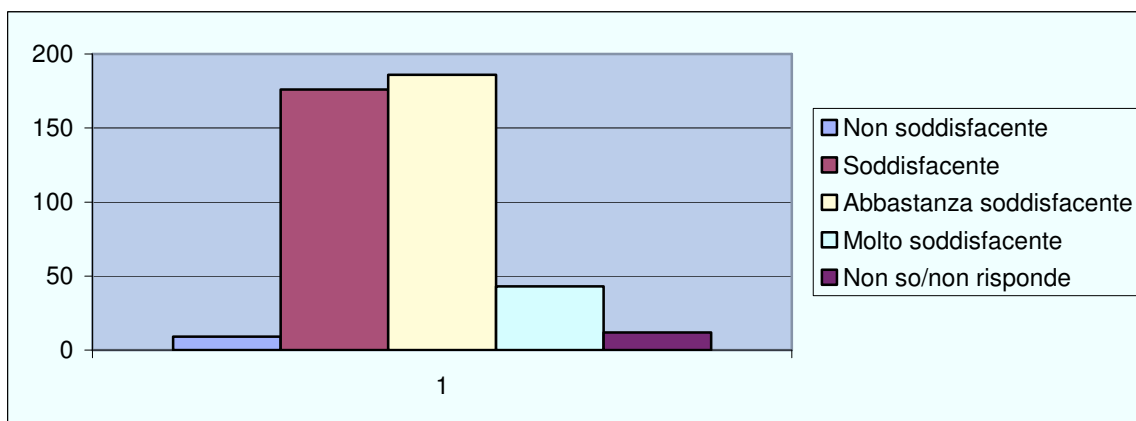
Il "pasto genuino e di qualità" è ciò che deve caratterizzare principalmente un servizio collettivo di refezione; non a caso al secondo posto si colloca la funzione nutrizionale, seguita da quella educativa e dal sapere stare a tavola ovvero il "mangiare bene ed in modo sano" si lega al fattore educativo in quanto la refezione è integrata nel sistema scolastico ed educativo. La socializzazione trova invece poca rispondenza tranne che nella scuola secondaria.

Domanda n. 11

Esprima un giudizio complessivo sul servizio mensa attualmente fornito

	Infanzia	Primaria	Secondaria primo grado	totale * (cfr. grafico)
Non soddisfacente	2	3	4	9
Soddisfacente	74	96	6	176
Abbastanza soddisfacente	82	103	1	186
Molto soddisfacente	17	24	2	43
Non so/non risponde	6	6	0	12

* Grafico che valorizza il dato numerico totale



Il giudizio è genericamente positivo e si collega, con uniformità, a quanto espresso con le domande n. 1 e n. 2.

Conclusioni

Il servizio scolastico di refezione viene valutato in modo positivo su tutta la filiera, dalla produzione alla somministrazione finale. La presente customer ha inteso indagare anche sui gusti personali delle varie fasce di età, che tuttavia esprimono in generale un giudizio

omogeneo anche per quanto riguarda le pietanze maggiormente gradite e non; per le famiglie è importante che il pasto sia genuino e di qualità, tanto che la funzione nutrizionale viene ritenuta un elemento qualificante e determinante nella valutazione ottimale del servizio mensa.

Singolare è invece il dato relativo allo scarso interesse verso incontri a tema che possono rappresentare uno strumento di conoscenza.

Confortante è comunque il dato generale che propone una visione complessiva di qualità e di gradimento, senza note critiche di particolare rilievo.

Si intende, di concerto con la Commissione Mensa, proporre in futuro un'ulteriore customer.

La Dirigente del Settore
Servizi alla Persona
Dr.ssa Angela Petrucciani