COMUNE DI MIRA

Città Metropolitana di Venezia

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

Anno scolastico 2017/2018

A cura di: Servizio Affari Generali e Segreteria Generale
Servizi Educativi e Sportivi

L' OBIETTIVO

Valutare il livello di soddisfazione di un campione di "utenti" (bambini, relativi genitori e insegnanti) della scuola primaria sul servizio di refezione scolastica.

Individuare i punti di forza e le aree di miglioramento al fine di effettuare successivi approfondimenti finalizzati all'attuazione di misure correttive per rendere il servizio di ristorazione sempre più rispondente alle esigenze dei bambini

IL PROGETTO

Destinatari: Scuola primaria (elementare)

- n. 7 plessi scolastici di 2 Istituti Comprensivi (Adele Zara e Luigi Nono)
- le classi 4^ dell'anno scolastico 2017/2018 per un totale di n. 14 classi
- soggetti interessati: alunni
  insegnanti
  genitori

Modalità operative: è stato somministrato uno specifico questionario per singola categoria di soggetti coinvolti (alunni, genitori e insegnanti).

Tempi di somministrazione e raccolta:

Insegnanti e alunni: la rilevazione ha riguardato una singola refezione (mercoledì 16 maggio 2018) con distribuzione e raccolta dei questionari in quel giorno, coinvolgendo i ragazzi e gli insegnanti presenti in mensa.

Genitori: la distribuzione del questionario è stata fatta lunedì 14 maggio 2018 con raccolta entro il venerdì successivo.

Numero soggetti coinvolti:

- alunni n. 304
- insegnanti n. 24 insegnanti (14 + sostegno)
- famiglie n. 304

Come si è svolto:

1) nella mattinata di venerdì 11 maggio 2018 sono stati consegnati, da un incaricato del Comune, in ogni plesso scolastico 3 tipologie di scheda (scheda alunno, scheda insegnante e scheda genitore);

2) nel mattino di lunedì 14 maggio 2018 è stata distribuita, a ciascun ragazzo di classe 4^, la scheda genitore da portare a casa, far compilare da parte dei genitori e riportare a scuola entro il successivo giovedì 17 maggio 2018;

3) mercoledì 16 maggio 2018, subito dopo pranzo, è stata consegnata a ciascun ragazzo delle classi 4^ la scheda alunno; è stato chiesto di compilarla e ritornarla all'insegnante incaricato; contemporaneamente gli insegnati presenti quel giorno in mensa hanno compilato la scheda insegnante;

4) il successivo lunedì 21 maggio 2018, le tre tipologie di scheda compilate (alunno, insegnante e genitore) sono state consegnate ad un incaricato del Comune.

5) il personale del Servizio Affari Generali ha elaborato i dati.

Di seguito le **schede di rilevazione** di alunni, genitori e insegnanti

COMUNE DI MIRA
Città d'Arte

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA *scheda alunni*

CIAO,

QUANTE VOLTE MANGI IN MENSA?

□ *1*	□ *2*	□ *3*	□ *4*	□ *5*	*volte alla settimana*

CHE GIORNO E' OGGI?

□ *lunedì*	□ *martedì*	□ *mercoledì*	□ *giovedì*	□ *venerdì*

Ora, per rispondere ad ogni domanda, devi fare una crocetta sulla faccina che scegli (una sola!!)

1. **TI PIACE LA SALA DOVE MANGI A SCUOLA?**

SI	Così Così	NO!

2. **SEI SEDUTO COMODO AL TAVOLO DOVE MANGI?**

SI	**Così Così**	**NO!**

3. **TI PIACCIONO I CIBI CHE TI DANNO?**

SI	**Così Così**	**NO!**

4. I CIBI SONO BELLI E COLORATI?

SI	Così Così	NO!

5. DOPO IL PRANZO SEI ABBASTANZA SAZIO?

SI	Così Così	NO!

6. A SCUOLA IL TEMPO PER MANGIARE E'

sufficiente	Così Così	poco!

7. IL CIBO CHE HAI MANGIATO OGGI ERA

caldo	tiepido	freddo

8. LA QUANTITA' DELLE PIETANZE DI OGGI ERA

giusta	sufficiente	scarsa

COMUNE DI MIRA
Città d'Arte

INDAGINE SULLA
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA *scheda genitori*

Gentile genitore,

La invitiamo a partecipare all'indagine promossa dal Comune di Mira per valutare la qualità del servizio di refezione scolastica offerto ai bambini che frequentano la scuola primaria del territorio.

La informiamo che un analogo questionario è in distribuzione in questi giorni anche nella classe di suo/a figlio/a.

A Lei chiediamo di rispondere alle domande di seguito riportate, barrando la casella che più si avvicina al suo giudizio.

Se ha qualche suggerimento o annotazione da segnalare può utilizzare lo spazio a disposizione in fondo al questionario.

Le garantiamo che il presente questionario è anonimo e la invitiamo a riconsegnarlo all'insegnante di suo/a figlio/a entro ***giovedì 17 maggio 2018****.*

La ringraziamo per la collaborazione.

L'Assessora alle Politiche Educative, giovanili e delle famiglie

.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.

Attualmente suo figlio utilizza la mensa scolastica*:*

☐ *tutti i giorni*
☐ *solo alcuni giorni della settimana*

DOMANDE	*NON Soddisfatto*	*POCO soddisfatto*	*ABBASTANZA soddisfatto*	*TOTALMENTE soddisfatto*	*NON SAPREI*
Suo figlio quanto si ritiene soddisfatto della qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati nella mensa scolastica?	☐	☐	☐	☐	☐
Suo figlio quanto si ritiene soddisfatto della quantità delle pietanze servite?	☐	☐	☐	☐	☐
Lei genitore quanto si ritiene soddisfatto della varietà dei menù proposti?	☐	☐	☐	☐	☐
Lei genitore quanto si ritiene soddisfatto della personalizzazione dei menù rispetto alle esigenze o ad eventuali problemi specifici di suo figlio?	☐	☐	☐	☐	☐
Lei genitore quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni che riceve sul servizio mensa?	☐	☐	☐	☐	☐
Lei genitore quanto si ritiene soddisfatto del costo del servizio mensa in relazione al servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐	☐
Lei genitore quanto si ritiene soddisfatto della modalità di pagamento?	☐	☐	☐	☐	☐
Lei genitore complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di refezione?	☐	☐	☐	☐	☐

Quali suggerimenti propone per migliorare il servizio?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

COMUNE DI MIRA
Città d'Arte

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA - *scheda insegnanti*

Gentile insegnante,

La invitiamo a partecipare all'indagine promossa dal Comune di Mira per valutare la qualità del servizio di refezione scolastica messo in atto per la scuola primaria, indagine – questa – che vede partecipi alunni, insegnanti e genitori.

Le chiediamo la più ampia disponibilità per assicurare il coinvolgimento degli alunni, provvedendo alla consegna delle schede di valutazione, a fornire le istruzioni per la loro compilazione e a ritirare le stesse al rientro del pranzo di mercoledì 16 maggio 2018.

Vorremmo altresì conoscere la Sua opinione in merito ad alcuni aspetti del servizio offerto. La invitiamo pertanto anche a rispondere a questo breve questionario anonimo.

La ringraziamo si d'ora per la collaborazione prestata.

L'Assessora alle Politiche Educative, giovanili e delle famiglie

.=.=.=.=.=.=.=.=.=

1. CON QUALE FREQUENZA LEI PERSONALMENTE UTILIZZA LA MENSA SCOLASTICA?

☐ tutti i giorni o quasi	☐ 2/3 giorni alla settimana	☐ raramente	☐ mai

2. SOLITAMENTE QUAL E' IL LIVELLO DI GRADIMENTO DEI BAMBINI VERSO LE PORTATE?

	OTTIMO GRADIMENTO	BUON GRADIMENTO	DISCRETO GRADIMENTO	SUFFICINTE GRADIMENTO	SCARSO GRADIMENTO
PRIMO PIATTO	☐	☐	☐	☐	☐
SECONDO PIATTO	☐	☐	☐	☐	☐
CONTORNO	☐	☐	☐	☐	☐
DESSERT	☐	☐	☐	☐	☐

3. RITIENE CHE LA VARIETA' DEI MENU' PROPOSTI SIA SODDISFACENTE?

☐ SI'	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ NO	☐ NON SO

4. SI RITIENE SODDISFATTO DELLA PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO ALLA MENSA?

☐ SI'	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ NO	☐ NON SO

5. SI RITIENE SODDISFATTO DELL'ALLESTIMENTO DEL REFETTORIO E DELLA PULIZIA DI ARREDI E STOVIGLIE ?

☐ SI'	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ NO	☐ NON SO

6. SI RITIENE SODDISFATTO DELLA TEMPISTICA NELLA SOMMINISTRAZIONE DEL PASTO?

☐ SI'	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ NO	☐ NON SO

7. COMPLESSIVAMENTE QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE?

☐ TOTALMENTE SODDISFATTO	☐ ABBASTANZA SODDISFATTO	☐ POCO SODDISFATTO	☐ NON SODDISFATTO	☐ NON SO

8. RISPETTO ALLO SCORSO ANNO SCOLASTICO, COME RITIENE IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA?

☐ PEGGIORE	☐ MIGLIORE	☐ UGUALE	☐ NON SAPREI

9. QUALI SUGGERIMENTI PROPONE NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

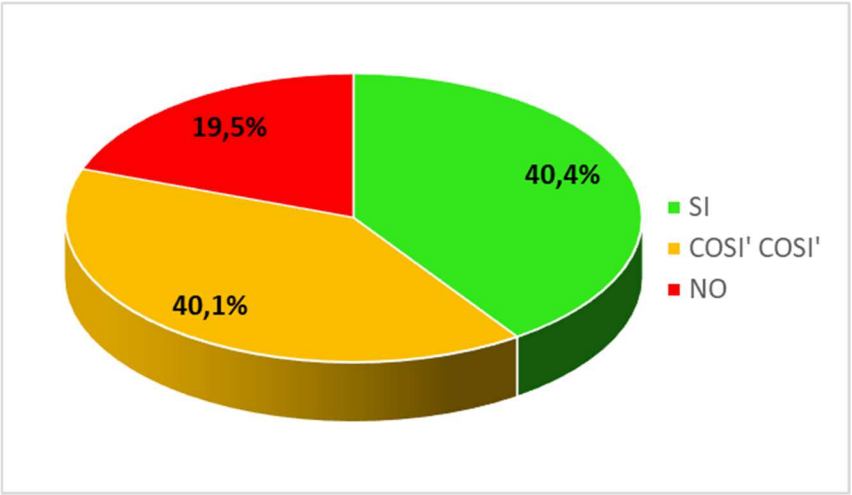
Questionari compilati:

Foscolo – Mira Taglio	**Insegnanti**	**Alunni**	**Genitori**
sezione A (23)*	1	20	18
sezione B (21)	1	21	20
sezione C (16)	1	15	15
Leopardi – Mira Porte			
sezione A (24)	3	24	20
Sezione B (22)	2	22	19
Nievo- Gambarare			
sezione A (22)	4	22	22
Sezione B (22)	2	22	21
Goldoni -Oriago			
sezione A (23)	1	23	20
Sezione B (22)	/	22	17
Morante – Oriago			
sezione A (21)	1	21	21
sezione B (24)	1	22	24
Parini -Borbiago			
sezione A (24)	3	18	17
sezione B (25)	2	25	21
De Amicis – Marano			
sezione A (15)	1	15	14
TOTALI	**23**	**292**	**269**

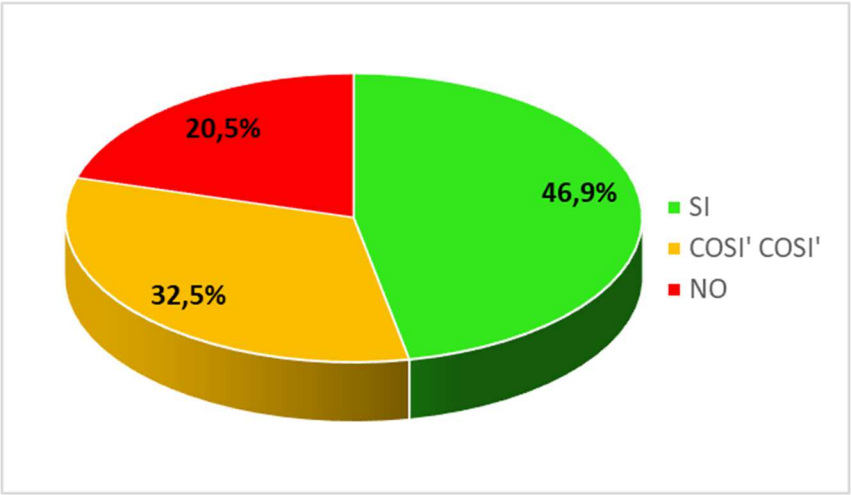
* tra parentesi il numero complessivo degli alunni di ciascuna classe

LE RISPOSTE DEI BAMBINI

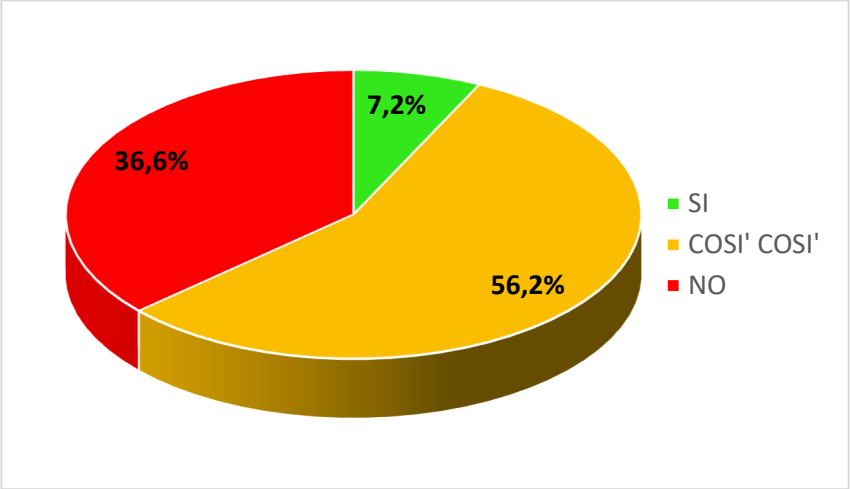
1. TI PIACE LA SALA DOVE MANGI?



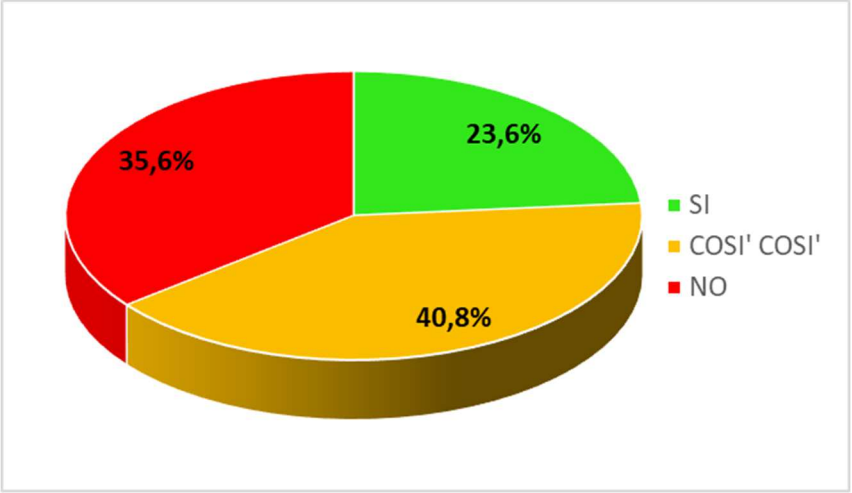
2. SEI SEDUTO COMODO AL TAVOLO DOVE MANGI?



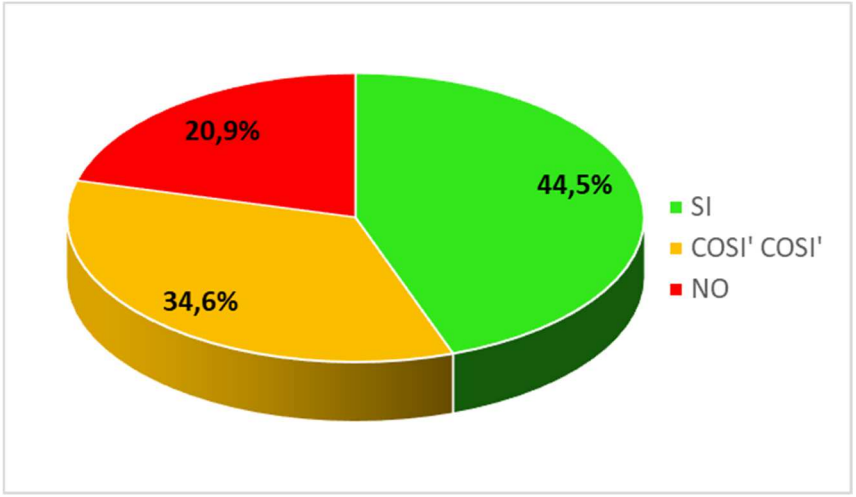
3. TI PIACCIONOI I CIBI CHE TI DANNO?



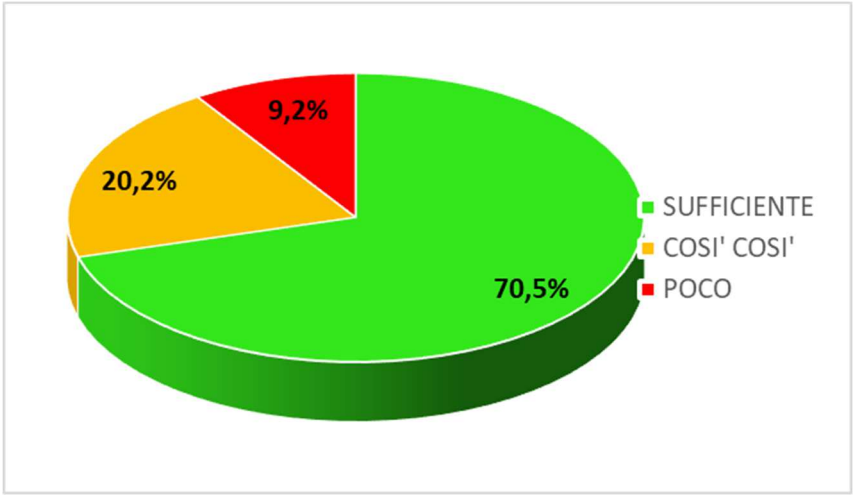
4. I CIBI SONO BELLI E COLORATI?



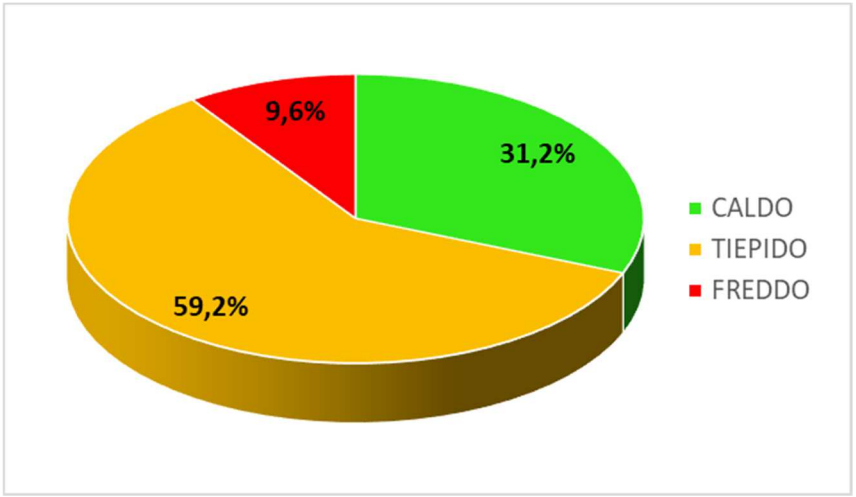
5. DOPO IL PRANZO SEI ABBASTANZA SAZIO?



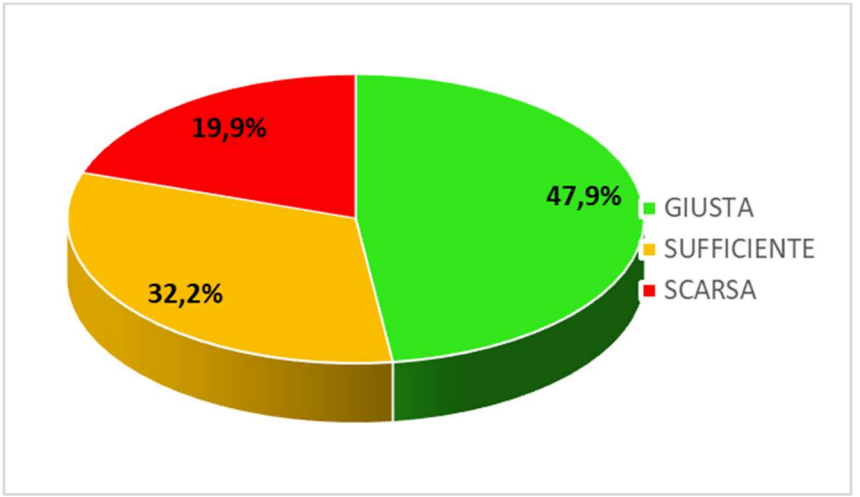
6. A SCUOLA IL TEMPO PER MANGIARE E'



7. IL CIBO CHE HAI MANGIATO OGGI ERA

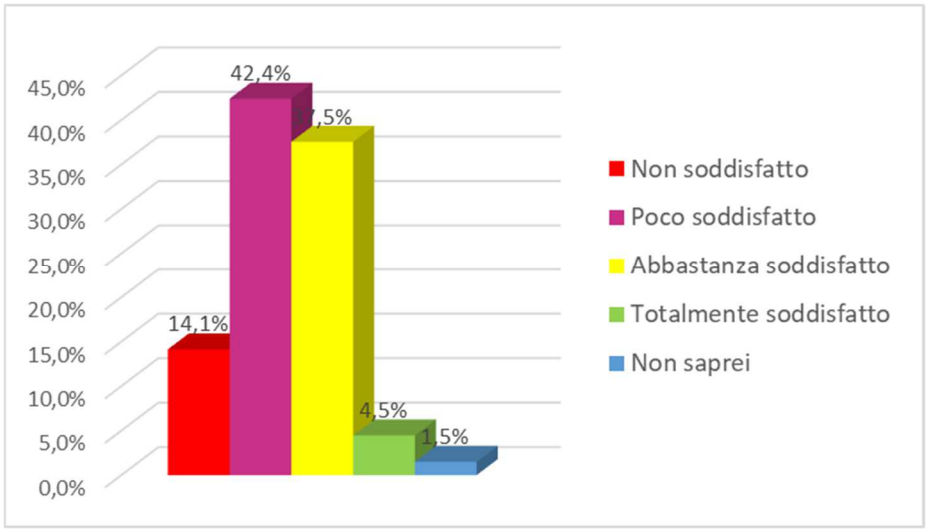


8. LA QUANTITA' DELLE PIETANZE DI OGGI ERA

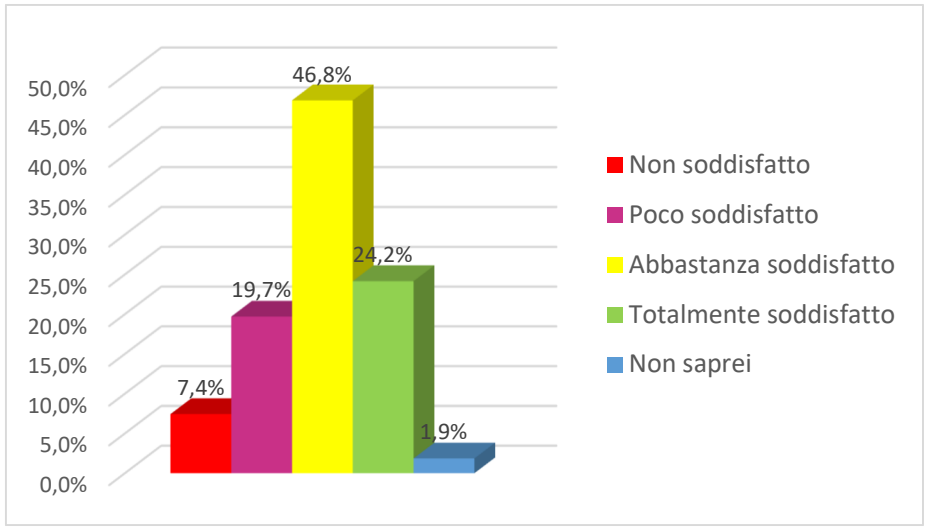


E ORA LE RISPOSTE DEI GENITORI

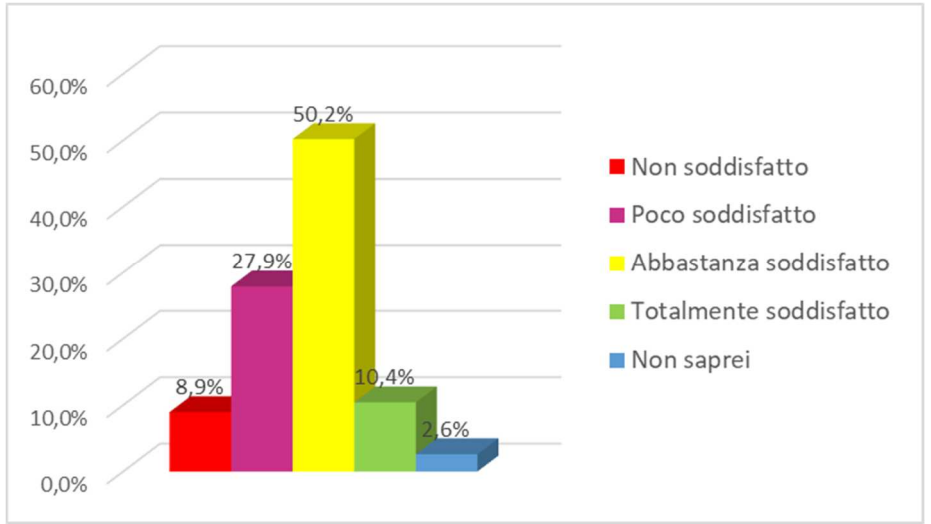
1. SUO FIGLIO QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DEGLI ALIMENTI E DEGLI INGREDIENTI UTILIZZATI NELLA MENSA SCOLASTICA?



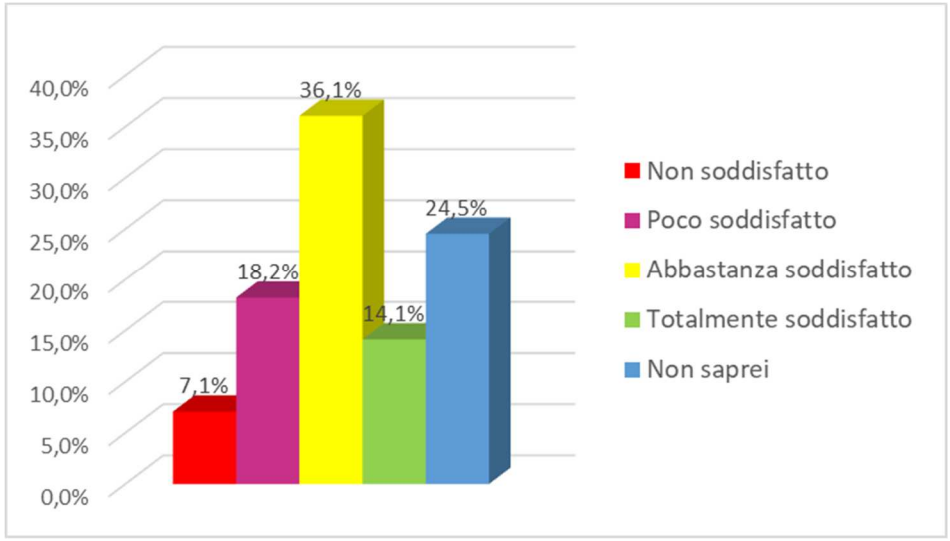
2. SUO FIGLIO QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA QUANTITÀ DELLE PIETANZE SERVITE?



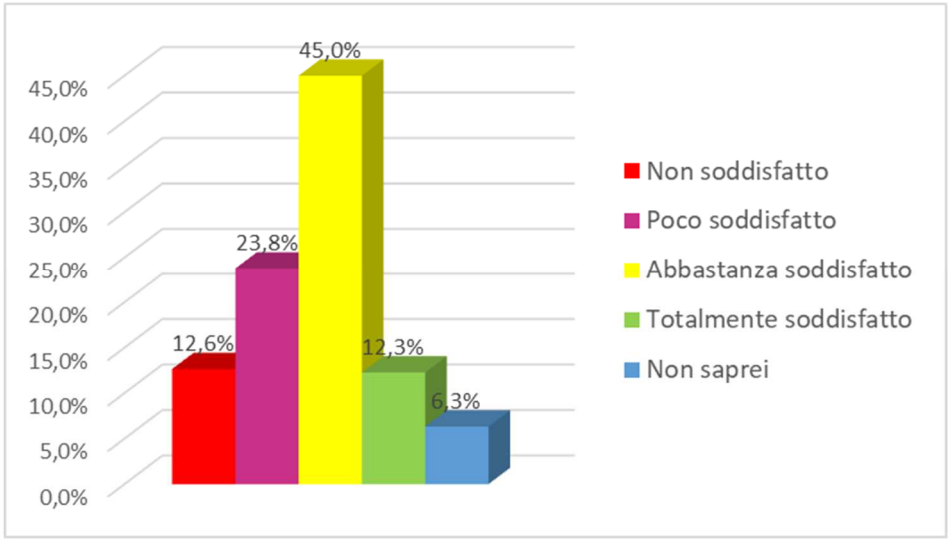
3. LEI GENITORE QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA VARIETÀ DEI MENÙ PROPOSTI?



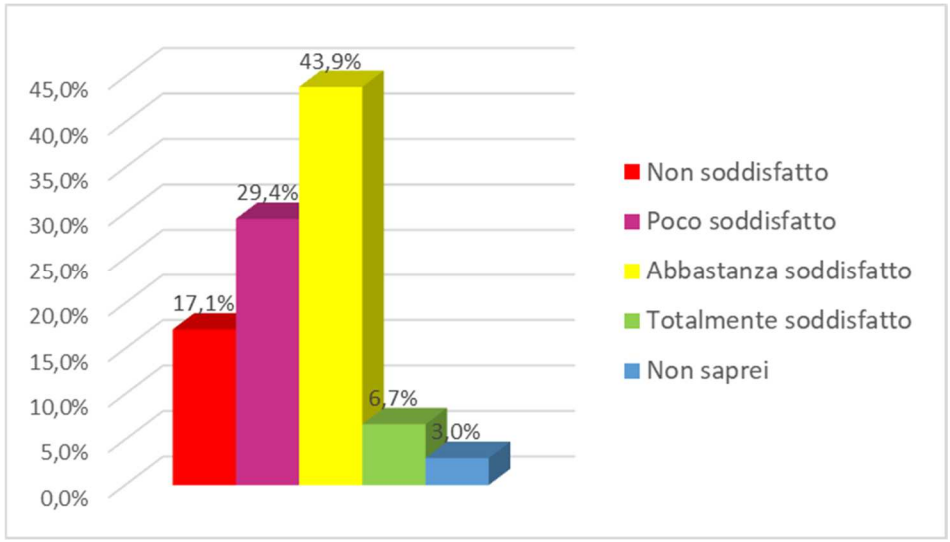
4. QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA PERSONALIZZAZIONE DEI MENÙ RISPETTO ALLE ESIGENZE O EVENTUALI PROBLEMI SPECIFICI DI SUO FIGLIO?



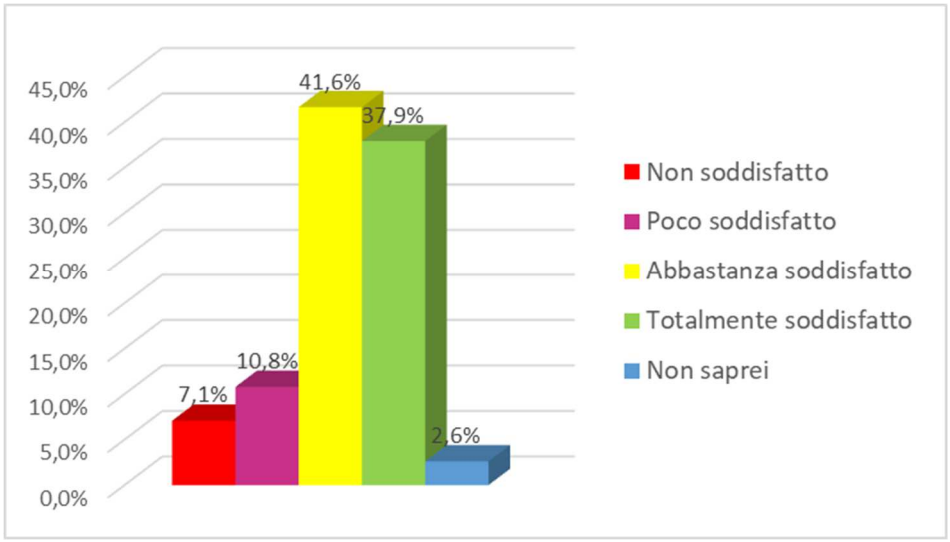
5. LEI GENITORE QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI CHE RICEVE SUL SERVIZIO MENSA?



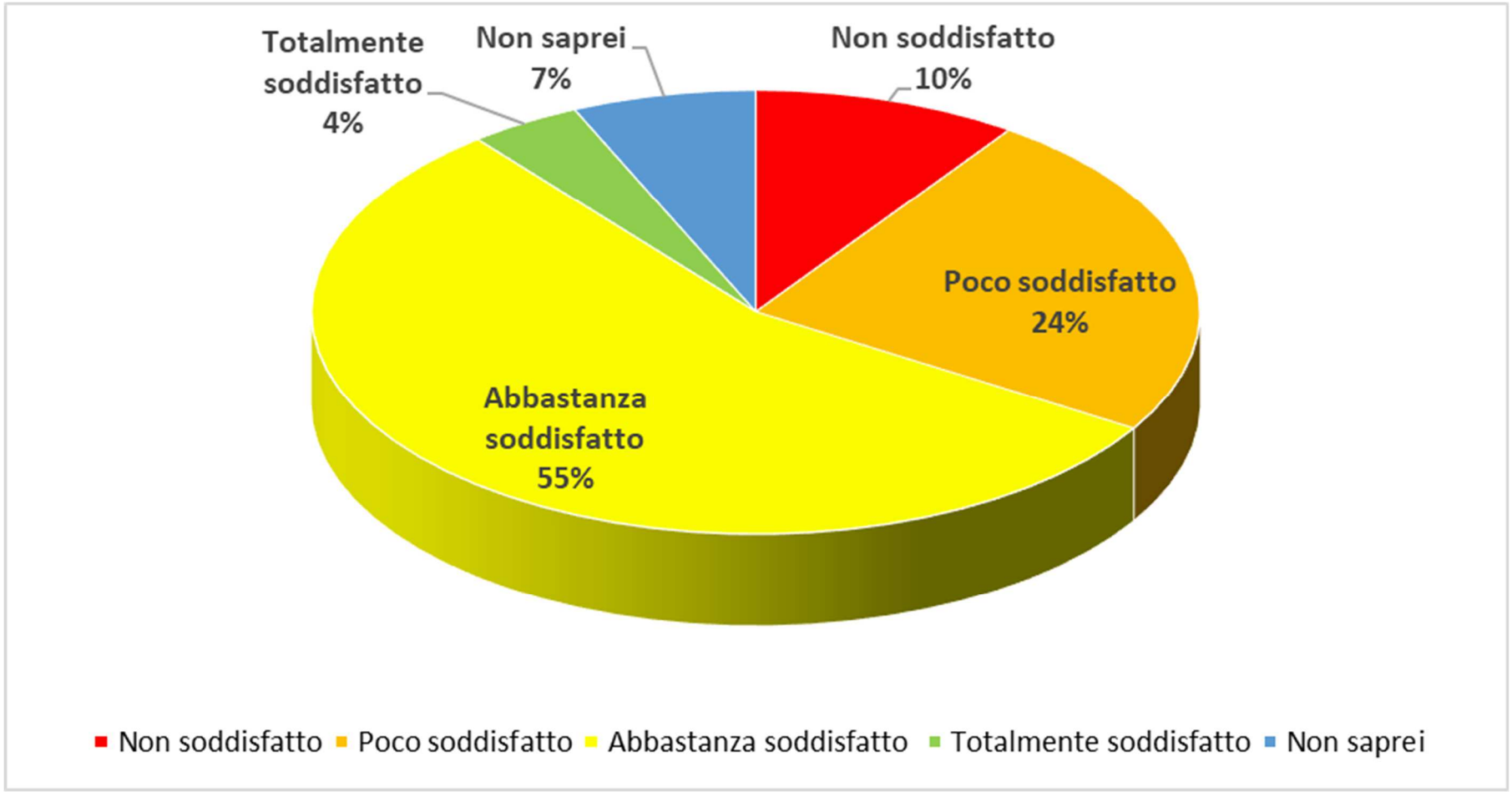
6. LEI GENITORE QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL COSTO DEL SERVIZIO MENSA IN RELAZIONE AL SERVIZIO RICEVUTO?



7. LEI GENITORE QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA MODALITÀ DI PAGAMENTO?

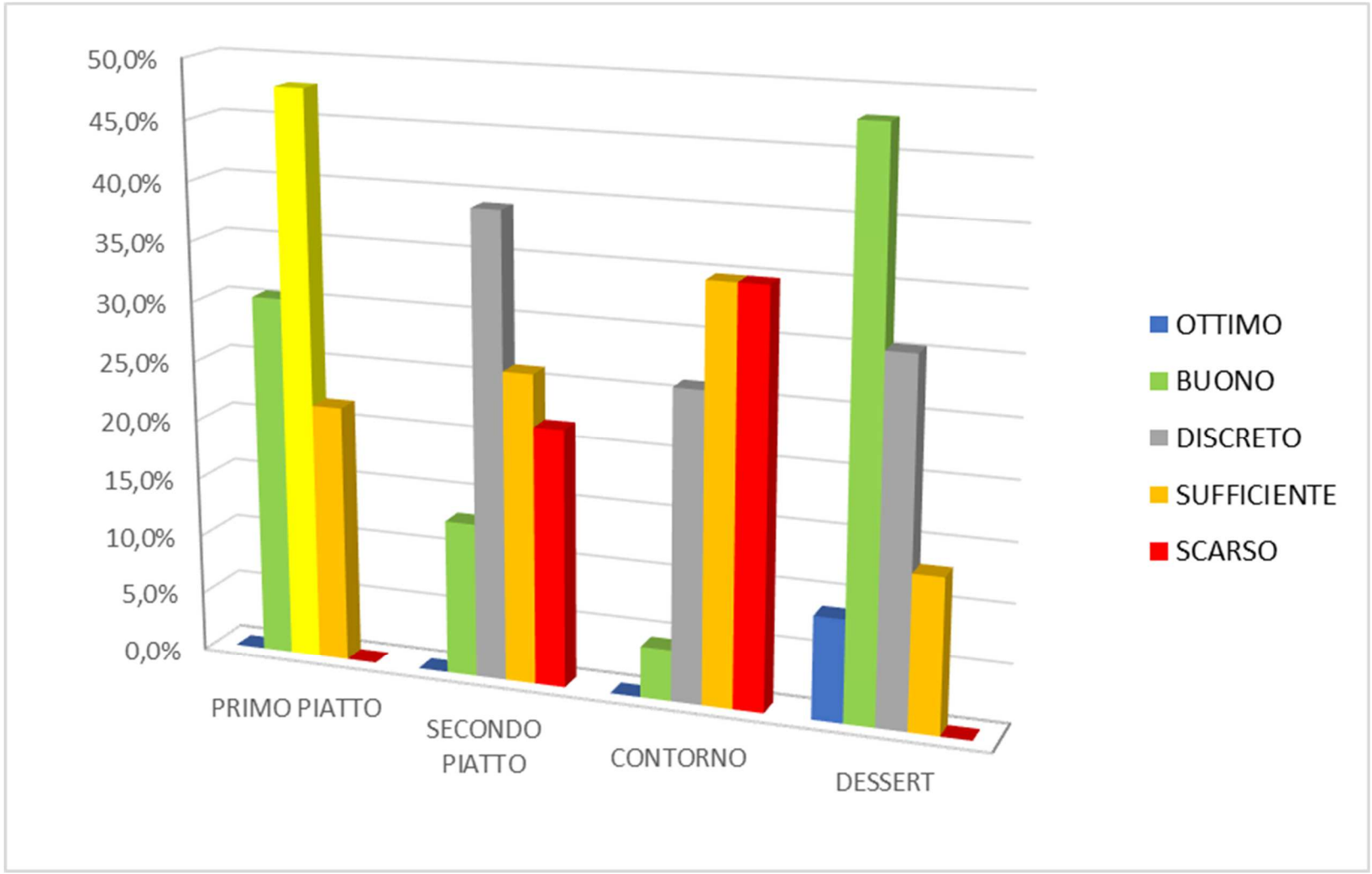


8. LEI GENITORE COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE?

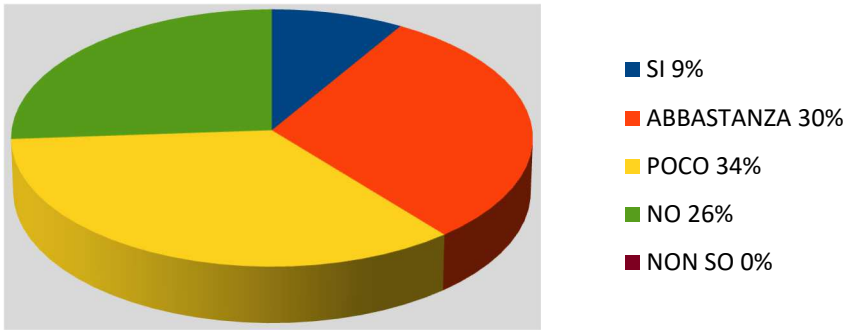


E INFINE LA PERCEZIONE DEGLI INSEGNANTI

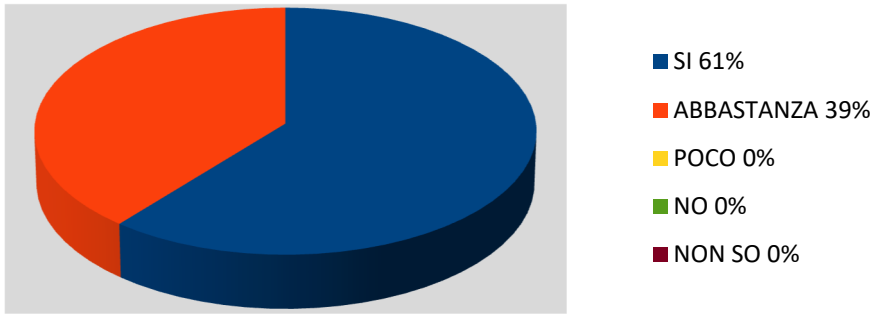
2. SOLITAMENTE QUAL E' IL LIVELLO DI GRADIMENTO DEI BAMBINI VERSO LE PORTATE?



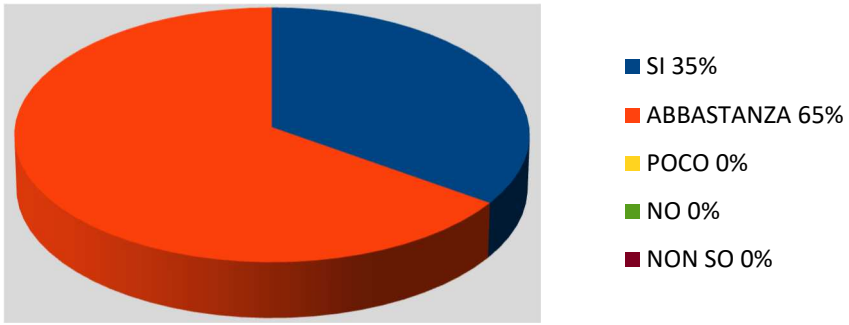
3. RITIENE CHE LA VARIETA' DEI MENU' PROPOSTI SIA SODDISFACENTE?



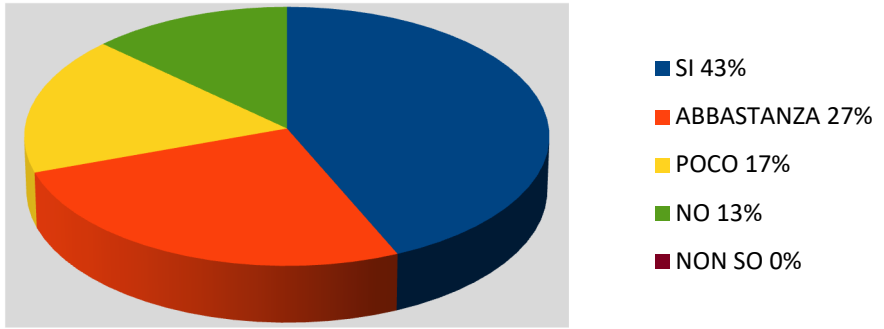
4. SI RITIENE SODDISFATTO DELLA PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO ALLA MENSA?



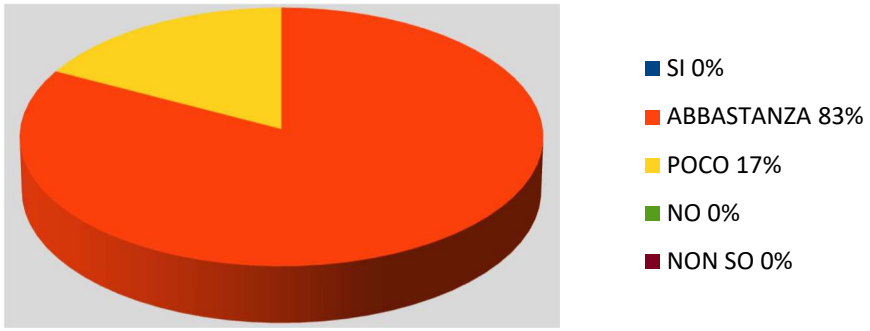
5. SI RITIENE SODDISFATTO DELL'ALLESTIMENTO DEL REFETTORIO E DELLA PULIZIA DI ARREDI E STOVIGLIE ?



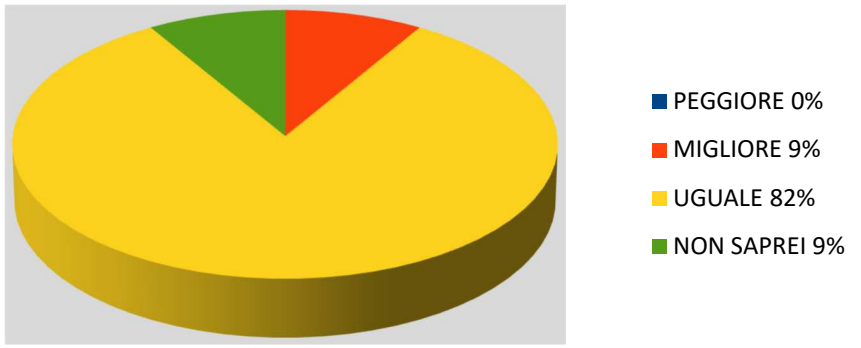
6. SI RITIENE SODDISFATTO DELLA TEMPISTICA NELLA SOMMINISTRAZIONE DEL PASTO?



7. COMPLESSIVAMENTE QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE?



8. RISPETTO ALLO SCORSO ANNO SCOLASTICO, COME RITIENE IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA?



CONCLUSIONI

Il servizio di refezione scolastica è regolato da un rapporto contrattuale tra il Comune di Mira e il socio operativo privato costituito da un raggruppamento temporaneo di imprese RTI Società SE.RI.MI. S.r.l. e da CAMST, avviato nel 2015 che avrà termine nel 2022. Nell'ottica di un generale miglioramento del servizio si è passati da una precedente modalità di fornitura dei pasti in monoporzione alla fornitura di multiporzioni, allo scopo di migliorare la qualità del pasto e ridurre drasticamente la quantità di imballaggi e l'utilizzo di materiali monouso con conseguenti vantaggi in termini ecologici ed economici.

A tale scopo, presso tutte le mense scolastiche sono stati effettuati degli interventi edilizi e impiantistici volti all'installazione di macchine per il lavaggio in loco delle stoviglie, nonché è stata garantita la fornitura delle diverse attrezzature di cucina.

Dall'analisi dei dati emerge un generale e complessivo livello di soddisfazione circa la somministrazione dei pasti che accomuna sia gli alunni che genitori ed insegnanti, tenuto conto soprattutto della inevitabile difficoltà di conciliazione tra i gusti personali dei bambini, in particolare in questa fascia d'età, e le esigenze nutrizionali che scaturiscono dalle linee di indirizzo del Piano della Regione Veneto di Prevenzione attuato in collaborazione con il Dipartimento Servizi Igiene Alimenti e Nutrizione delle A.U.L.S.S., volte ad individuare la corretta alimentazione dei giovani.

PUNTI DI FORZA

Significativo è il risultato medio alto espresso dai bambini e dagli insegnanti rispetto all'ambiente in cui viene consumato il pasto, nonché il dato eccellente espresso nei confronti del livello di soddisfazione rispetto alla professionalità e cortesia manifestato dal personale addetto al servizio mensa.
Rispetto al gradimento dei bambini sul pasto è positivo rilevare una chiara soddisfazione circa i principali aspetti che caratterizzano il servizio mensa quali: il gusto, l'aspetto, la quantità e la qualità.

Anche la percezione dei genitori si orienta verso un buon livello di gradimento rispetto alla varietà dei menù proposti e alla personalizzazione degli stessi in considerazione delle specifiche esigenze, il dato viene inoltre confermato anche dalla valutazione degli insegnanti, i quali evidenziano una continuità delle caratteristiche positive del servizio rispetto agli anni precedenti.
E' inoltre apprezzabile il giudizio che emerge in merito al costo del servizio e alle modalità di pagamento.

AREE DI MIGLIORAMENTO

Considerati i suggerimenti espressi dagli insegnanti e dai genitori, in un contesto che evidenzia un buon livello di soddisfazione, diventa indispensabile consolidare i risultati raggiunti in un'ottica di miglioramento continuo ove la ristorazione scolastica non deve essere intesa esclusivamente come semplice soddisfacimento dei fabbisogni nutrizionali durante l'orario scolastico, ma deve essere considerata un importante e continuo momento di educazione e di promozione sella salute diretto ai bambini, che vede il coinvolgimento anche dei docenti e dei genitori.
Il servizio di ristorazione scolastica dovrà costantemente porsi come obiettivo oltre alla promozione di abitudini alimentari corrette e alla garanzia di un pasto sicuro da un punto di vista igienico-nutrizionale, anche la somministrazione di un cibo gradevole e accettato dall'utenza.