



COMUNE DI ASSEMINI
Area Socioculturale, Istruzione e Sport

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FRUITORI DEL SERVIZIO DI MENSA SCOLASTICA

Strumento per la rilevazione: Modulo Google Form

Data di avvio: 27.11.2023

Data di chiusura: 11.12.2023

Metodo di coinvolgimento dei cittadini: diretto, attraverso invito contenente il link di accesso al questionario, trasmesso alla mail dei fruitori nel caso dei genitori e alla mail istituzionale delle 2 scuole interessate, con richiesta al Dirigente Scolastico di diramarlo ai docenti frequentanti la mensa

Livello di partecipazione alla rilevazione:

Genitori: hanno partecipato alla rilevazione n. 171 genitori, su n. 661 genitori coinvolti, pari al 25,8%.

Docenti: hanno partecipato alla rilevazione n. 16 docenti.

Il dato evidenzia una particolarmente bassa partecipazione, che viene messa in relazione al fatto che i fruitori del servizio sono stati coinvolti per la prima volta nella rilevazione della soddisfazione dell'utenza per questo servizio.

Analisi delle risultanze

Nel questionario sono state somministrate domande tendenti a rilevare gli indicatori di Accessibilità, Tempestività delle risposte, Trasparenza, Correttezza con l'utenza, Efficacia.

a) Risultanze relative alla soddisfazione dell'utenza sull'accessibilità al servizio

Le domande somministrate hanno riguardato i seguenti indicatori:

- Completezza e raggiungibilità delle informazioni per l'accesso al servizio
- Accessibilità della piattaforma per la presentazione della domanda e per la fruizione del servizio
- Accessibilità e funzionalità del sistema di prenotazione dei pasti

Le domande poste (1. Acquisire le informazioni per l'iscrizione alla mensa è stato facile; 2. Compilare l'iscrizione alla mensa è stato facile; 3. Il Portale Genitori "Mense Assemini" è di facile utilizzo; 4. La verifica di crediti e debiti nel Portale Genitori è agevole; 5. Il caricamento dei pagamenti nel Portale Genitori è agevole; 6. Il riepilogo di assenze e presenze nel Portale genitori è agevole) hanno restituito:

una media del 86,5% di partecipanti è generalmente soddisfatto; all'interno di questo dato, si evidenzia che:

il 29,5% è sufficientemente soddisfatto,

il 45,5% è abbastanza soddisfatto

il 11,5% è completamente soddisfatto.

Il restante 13,5% si dichiara poco o per niente soddisfatto.

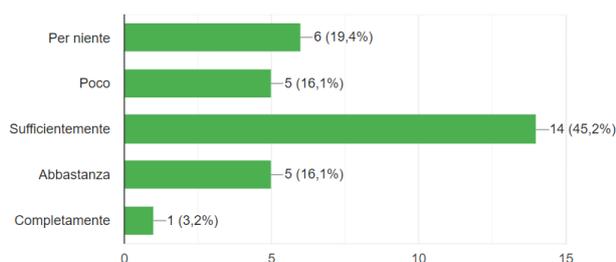
b) Risultanze relative alla soddisfazione dell'utenza sulla tempestività delle risposte

Le domande somministrate hanno riguardato in particolare la tempestività nell'erogazione della dieta differenziata, rispetto alla data della richiesta.

La domanda posta era "l'attivazione della dieta differenziata è stata tempestiva". Per quanto riguarda i genitori, sono state ricevute 31 risposte, contro i n. 7 dichiarati beneficiari di dieta differenziata. Pertanto è verosimile ritenere che i compilatori abbiano risposto facendo riferimento a situazioni non solo personali, ma anche di cui sono venuti a conoscenza in modo indiretto.

22) L'attivazione della dieta differenziata è stata tempestiva?

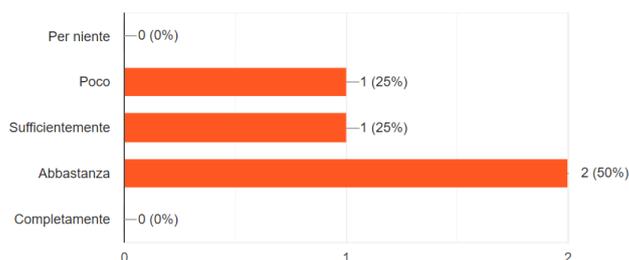
31 risposte



Per quanto riguarda il personale scolastico, sono state ricevute n. 4 risposte, contro l'unica dichiarazione di beneficiari di dieta differenziata.

14) L'attivazione della dieta differenziata è stata tempestiva?

4 risposte



Come si evince dai grafici, il livello di soddisfazione è più che sufficiente.

c) Risultanze relative alla trasparenza

Le domande somministrate hanno riguardato i seguenti indicatori:

- pubblicazione del menu e del ricettario
- consegna alla famiglia della dieta personalizzata sviluppata per il bambino con bisogni sanitari speciali
- pubblicazione del sistema dei controlli e dei dati di monitoraggio
- informazioni sul sistema di pagamento e di recupero di debiti e crediti

8) Le informazioni presenti sul Portale Genitori riguardo al menu sono chiare e utili?

171 risposte

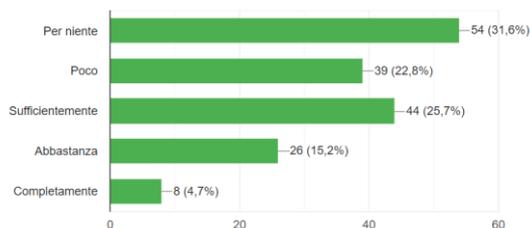


Grafico domanda 8 questionario genitori

Il 54,4% dei compilatori si dichiara insoddisfatto, contro il 45,6% che si dichiara più che sufficientemente soddisfatto.

19) Valuta positivo l'operato delle Commissioni di controllo della qualità percepita?

171 risposte

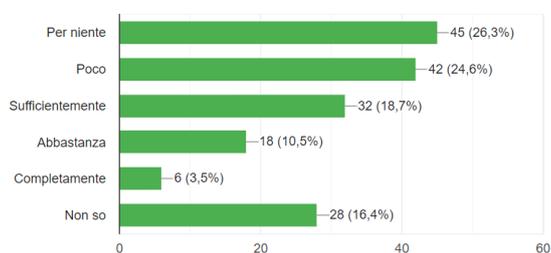


Grafico domanda 19 questionario genitori

Escludendo il 16,4% di compilatori che si dichiara non in grado di rispondere, circa la metà dei compilatori si dichiara non soddisfatto e il 32,7% si dichiara più che sufficientemente soddisfatto.

11) Valuta positivo l'operato delle Commissioni di controllo della qualità percepita?

16 risposte

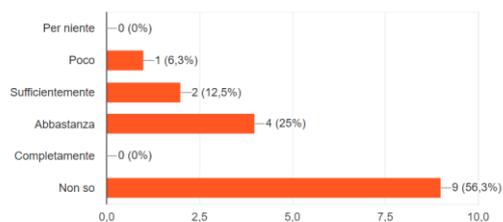


Grafico domanda 11 questionario docenti

Escludendo il 56,3% dei compilatori che si dichiara non in grado di rispondere, i restanti sono mediamente soddisfatti.

20) Ha visionato i report dei controlli effettuati in passato al link <https://www.comune.assemini.ca.it/amministrazione/uffici/articolazione-degli-uffici/area-socio-culturale-istruzione-sport/pubblica?>

171 risposte

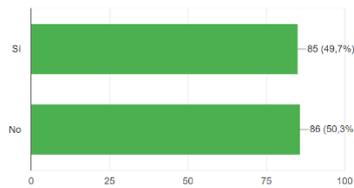


Grafico domanda 20 questionario genitori

I compilatori si suddividono in parti uguali fra chi ha visionato i report dei controlli e chi non lo ha fatto, nemmeno a fronte dello stimolo costituito dalla stessa domanda.

12) Ha visionato i report dei controlli effettuati in passato al link <https://www.comune.assemini.ca.it/amministrazione/uffici/articolazione-degli-uffici/area-socio-culturale-istruzione-sport/pubblica?>

16 risposte

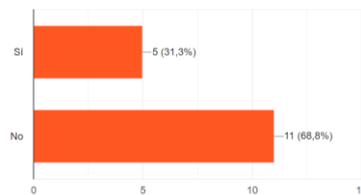
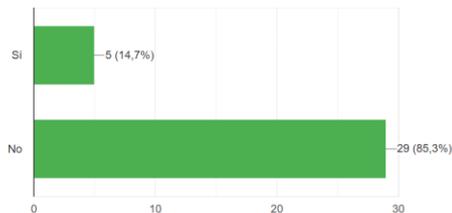


Grafico domanda 12 questionario docenti

La maggior parte dei compilatori non ha visionato i report dei controlli, nemmeno a fronte dello stimolo costituito dalla stessa domanda.

23) Ha ricevuto copia della dieta personalizzata in somministrazione?

34 risposte



15) Ha ricevuto copia della dieta personalizzata in somministrazione?

4 risposte

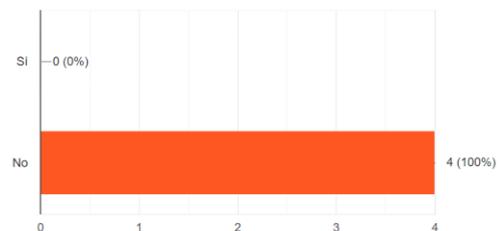


Grafico domanda 23 questionario genitori e domanda 15 questionario docenti

L'esito della rilevazione evidenzia la mancata trasmissione dell'informazione sulla tabella personalizzata predisposta e applicata al bambino.

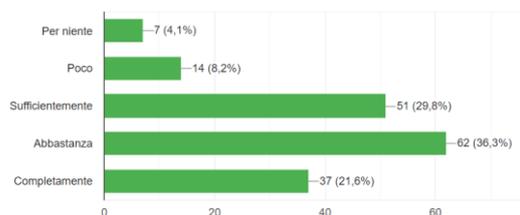
Risulta evidente il basso livello di soddisfazione da parte dei compilatori, per la quantità e qualità delle informazioni messe a disposizione dei fruitori del servizio. Sicuramente, questa indicazione costituirà ambito di impegno per il miglioramento del servizio sul piano della comunicazione e diffusione delle informazioni.

d) Risultanze relative alla correttezza con l'utenza

Le domande hanno riguardato gli aspetti relativi al comportamento del personale operante nei servizi comunali e nelle sale mensa.

9) Il personale del Servizio Istruzione è disponibile ed efficiente?

171 risposte



2) Il personale del Servizio Istruzione è disponibile ed efficiente?

16 risposte

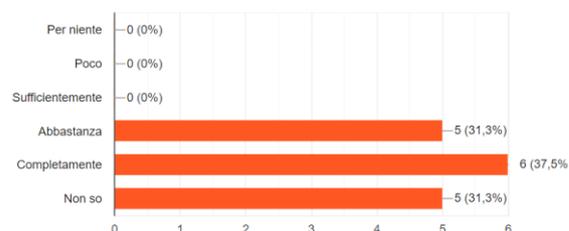
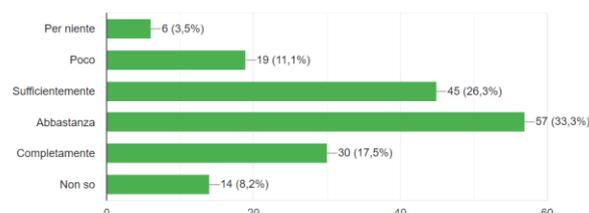


Grafico domanda 9 questionario genitori e domanda 2 questionario docenti

Una media del 78% dei compilatori, fra genitori e docenti, si ritiene soddisfatto relativamente alla disponibilità e all'efficienza del personale del servizio istruzione del Comune.

17) Gli addetti alla somministrazione, secondo quanto riferiscono i bambini, sono efficienti e cortesi?

171 risposte



10) Gli addetti alla somministrazione sono efficienti e cortesi?

16 risposte

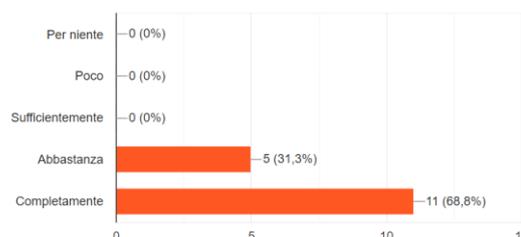


Grafico domanda 17 questionario genitori e domanda 10 questionario docenti

Una media del 88,5% dei compilatori, fra genitori e docenti, si ritiene soddisfatto relativamente all'efficienza e alla cortesia delle addette alla somministrazione.

Risulta evidente un alto grado di soddisfazione per gli aspetti collegati al comportamento e all'efficienza del personale operante in tutti i servizi connessi alla mensa, compresi gli uffici amministrativi del servizio istruzione del comune.

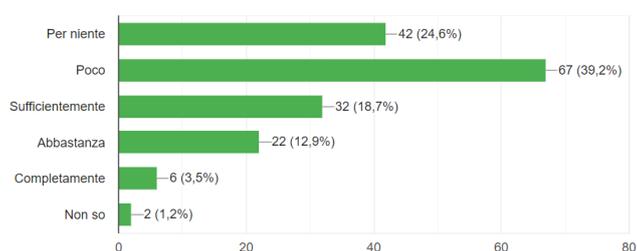
e) Risultanze relative all'efficacia

Le domande hanno riguardato diversi sotto indicatori, come di seguito specificati.

e.1) Qualità e gradevolezza dei pasti somministrati

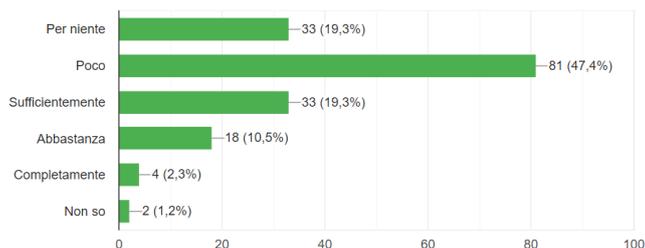
10) I primi piatti compresi nei menu sono graditi?

171 risposte



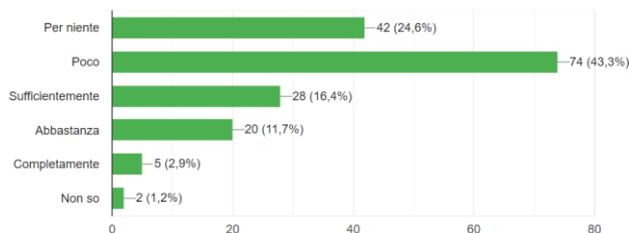
11) I secondi piatti compresi nei menu sono graditi?

171 risposte



12) I contorni compresi nei menu sono graditi?

171 risposte

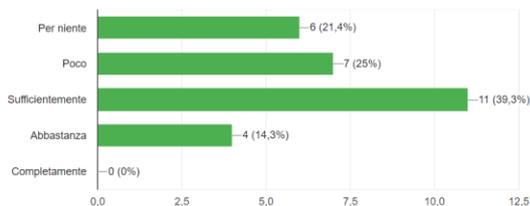


Grafici domande 10, 11, 12 questionario genitori

Si rileva che 2 compilatori su 3 sono insoddisfatti relativamente al gradimenti di primi, secondi e contorni. Il dato è relativo alla percezione del genitore, formulata sulla base di quanto riferito dal bambino. Pertanto, sebbene sia da considerarsi indicativo solo in senso relativo, tuttavia merita l'attenzione dovuta, in vista di possibili azioni di miglioramento, da valutare.

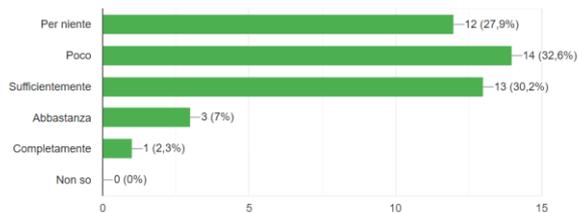
24) Il menu personalizzato risponde alle esigenze?

28 risposte



25) Le pietanze servite sono gradite?

43 risposte

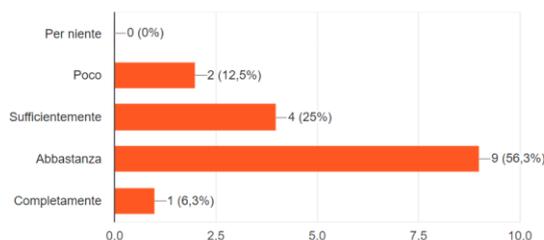


Grafici domande 24 e 25 questionario genitori

Si rileva che, dal punto di vista della rispondenza alle esigenze, più della metà dei fruitori della dieta personalizzata è più che sufficientemente soddisfatta. Per quanto riguarda il gradimento, invece, il 60,5% di mancato gradimento evidenzia la necessità di verificare ulteriormente l'incidenza, sulla valutazione, di fattori soggettivi (es. grado di salute del fruitore, grado di accettazione della differenziazione dalla collettività, grado di accettazione delle restrizioni negli alimenti).

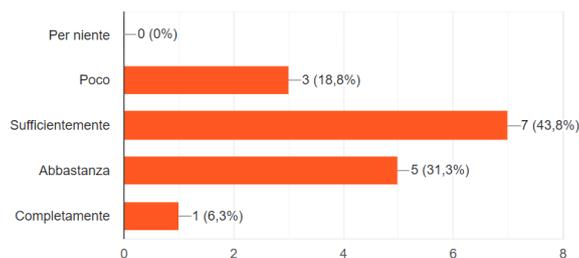
3) I primi piatti compresi nei menu sono graditi?

16 risposte



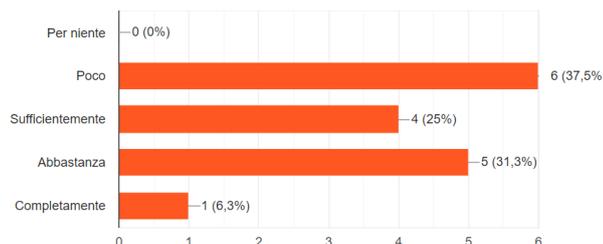
4) I secondi piatti compresi nei menu sono graditi?

16 risposte



5) I contorni compresi nei menu sono graditi?

16 risposte

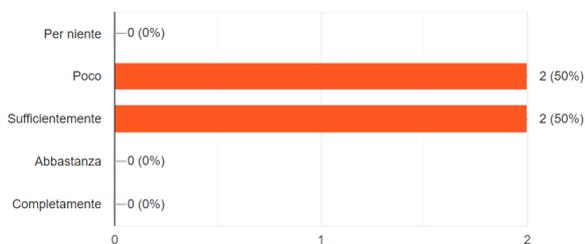


Grafici domande 3, 4, 5 questionario docenti

Per quanto riguarda i docenti, sul piano del gradimento delle pietanze, si rileva un grado di soddisfazione mediamente pari al 77%.

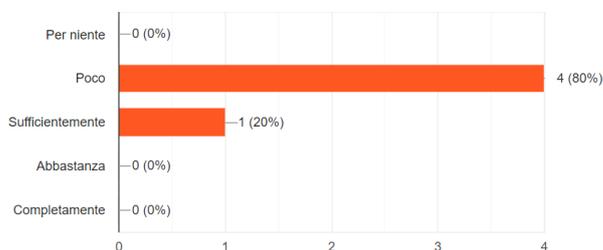
16) Il menu personalizzato risponde alle esigenze?

4 risposte



17) Le pietanze servite sono gradite?

5 risposte

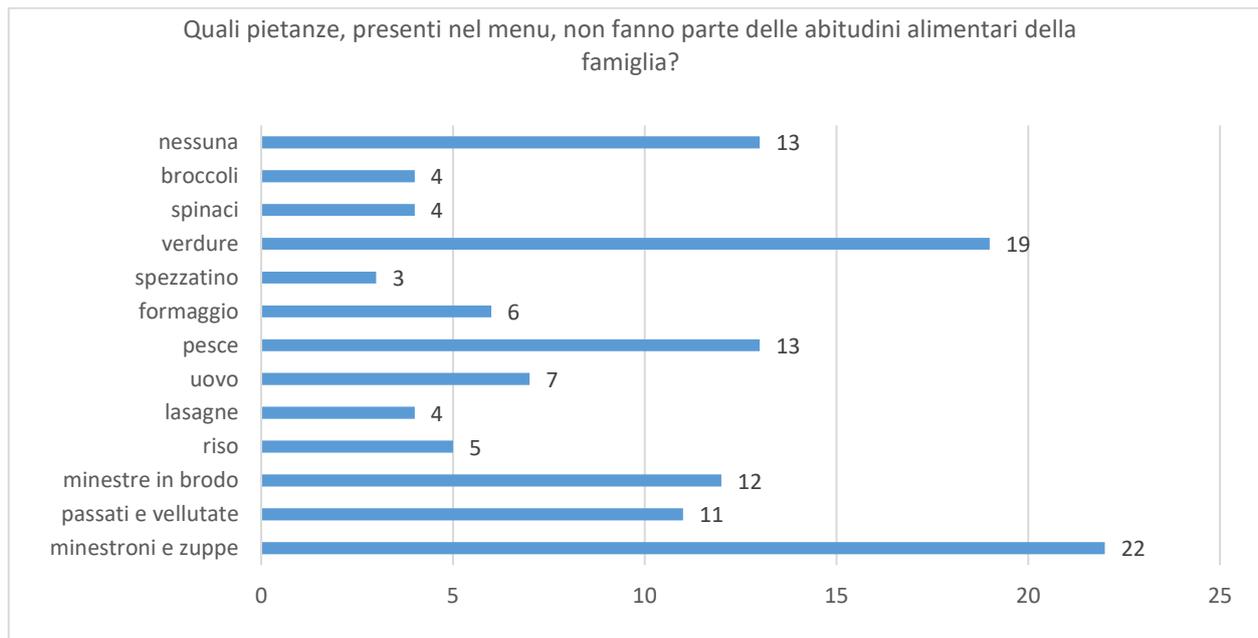


Grafici domande 16 e 17 questionario docenti

Per quanto riguarda i docenti che usufruiscono di dieta personalizzata, si rileva un grado di soddisfazione mediamente sufficiente per il 35% dei compilatori, contro il 65% di compilatori insoddisfatti.

e.2) Aderenza dei menu stagionali rispetto alle abitudini alimentari delle famiglie

La domanda di riferimento era aperta. Di seguito le risultanze:



La tabella rappresenta le voci più segnalate su n. 109 risposte ottenute. Complessivamente le pietanze non rientranti nelle abitudini alimentari delle famiglie sono n. 110, fra le quali emerge il dato aggregato maggiore nella categoria “minestre di verdure” e loro varianti (con o senza legumi/cereali, ecc.), che compaiono complessivamente 45 volte (pari al 41% del totale di pietanze escluse).

Il secondo dato aggregato è relativo alla categoria “verdure” (crude e/o cotte), che compaiono complessivamente 27 volte, pari al 24,5% del totale di pietanze escluse.

Una parte delle risposte non risultano processabili, in quanto riferite ad argomenti generici, non alle abitudini alimentari delle famiglie.

Sono state ricevute un contenuto numero di informazioni sul non gradimento di abbinamenti di ingredienti nella pietanza e tipologie di cottura, che risentono non solo delle abitudini familiari, ma anche di elementi molto soggettivi (es. grado di cottura della pasta, che viene valutato come ottimale non solo a livello di abitudine familiare, ma anche come gusto personale).

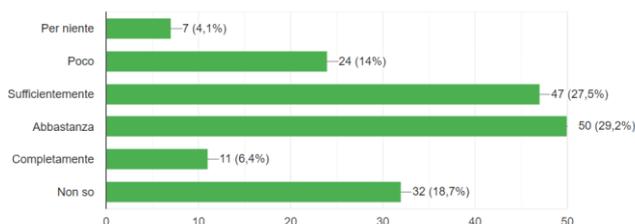
Per quanto riguarda le **risultanze dei questionari compilati dal personale scolastico**, sono pervenute 11 risposte, tutte da docenti, nelle quali si evidenziano come cibi non facenti parte delle abitudini alimentari delle famiglie:

- La frittata e uova (5)
- Il pesce (3)
- Verdure (2)
- Minestrone, passati di verdure (4)
- Pasta con verdure (2)

e.3) Qualità delle sale mensa e dell'apparecchiatura

15) Gli ambienti (sale mensa e apparecchiature) in cui si svolge il servizio sono adeguati?

171 risposte



8) Gli ambienti (sale mensa e apparecchiature) in cui si svolge il servizio sono adeguati?

16 risposte

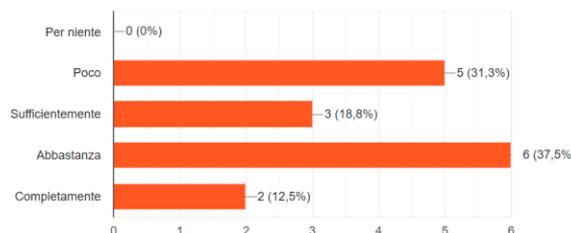


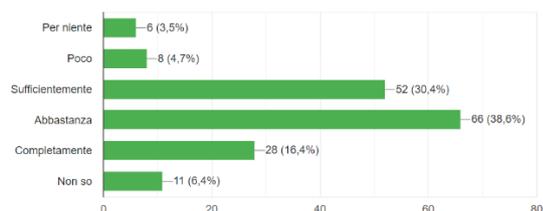
Grafico domanda 15 questionario genitori e domanda 8 questionario docenti

Risulta soddisfatto il 63,1% dei compilatori per la parte genitori e il 68,7% per la parte docenti.

e.4) Adeguatezza dell'organizzazione (include calendario, tempi, orari, turni) rispetto al buon utilizzo del servizio e al benessere dei bambini

16) Gli orari della mensa sono adeguati?

171 risposte



9) Gli orari della mensa sono adeguati?

16 risposte

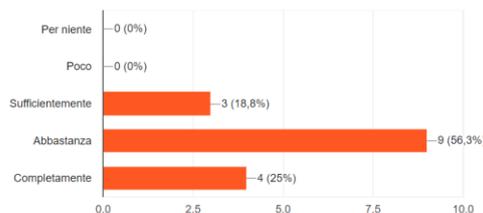


Grafico domanda 16 questionario genitori e domanda 9 questionario docenti

Risulta soddisfatto il 85,4% per la parte genitori e il 100% per la parte docenti.

7) La registrazione delle assenze da parte del personale scolastico è precisa?

171 risposte

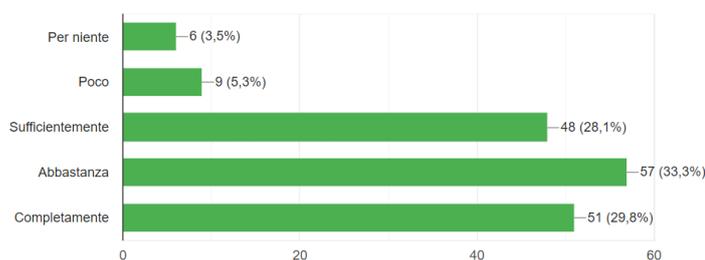


Grafico domanda 7 questionario genitori

I compilatori si ritengono soddisfatti per il 91,2%.

1) La registrazione delle assenze nella piattaforma "Mense Assemini" è agevole?

16 risposte

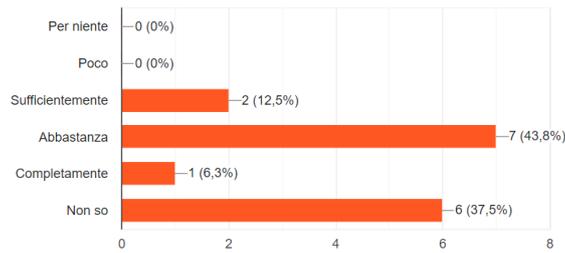


Grafico domanda 1 questionario docenti

I compilatori si ritengono soddisfatti per il 62,5%; il restante 37,5% non è in grado di rispondere, di conseguenza non si rileva alcun grado di insoddisfazione.

e.5) Adeguatezza delle tariffe rispetto alle disponibilità economiche della famiglia

18) Il costo del pasto è adeguato alle disponibilità della sua famiglia?

171 risposte

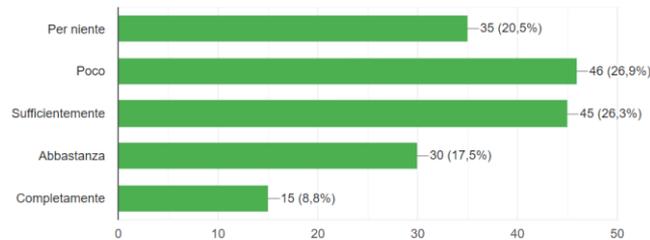


Grafico domanda 18 questionario genitori

Risulta soddisfatto il 52,6% dei compilatori. La rilevazione non consente di rilevare la corrispondenza delle risposte alla tariffa applicata. In successiva rilevazione, il dato andrà riscontrato avendo cura di rilevare anche tale fattore.

Richieste di miglioramento del servizio

Sono state sondate, inoltre, con domande aperte, le **richieste di miglioramento del servizio** sia riguardo alle pietanze da inserire nel menu in sostituzione di piatti non graditi, sia per la generalità degli aspetti caratterizzanti il servizio.

Di seguito le risultanze delle risposte alla domanda n. 14 e n. 21.

Domanda n. 14 - Quali pietanze, non presenti nei menu, suggerirebbe di inserire?

Sono state ricevute n. 86 risposte nelle quali compare più ricorrentemente:

- pasta con condimenti diversi dal sugo e dall'olio, esempio con verdure (9 volte);
- cotoletta di carne (11 volte)
- Polpette/polpettone (6 volte)
- più legumi (5 volte)

Vengono avanzate n. 15 proposte (pari al 17,5%) di alimenti incongruenti con le indicazioni delle Linee Guida per la ristorazione scolastica, fra cui uovo fritto, patatine fritte, chicken nuggets, wurstel, teneroni.

Sono pervenuti suggerimenti di inserire pietanze che non possono essere realizzate in un servizio veicolato, in quanto arriverebbero sulla mensa con caratteristiche di poca appetibilità o deteriorate (es. mousse di frutta, carne ai ferri, pesce arrosto, carne arrosto).

Vengono avanzate proposte di ripetizione più frequente di pietanze gradite, come per esempio la pasta, la pizza, l'hamburger.

In generale, nelle proposte si fa riferimento a qualità molto soggettive, (come per es. più o meno sapori, più o meno intingoli, grado di cottura delle carni), per le quali risulta impossibile attuare una produzione collettiva capace di soddisfare le specifiche e particolari soggettività dei gusti personali.

In forma residuale compare un piccolo numero di proposte tendenti a migliorare la varietà degli ingredienti e la ripetizione di alimenti salutari, tendenzialmente poco graditi (es. legumi, polenta, cous cous, orzo).

È ricorrente la richiesta di aumento/controllo delle quantità, che nella percezione risultano scarse.

Per quanto riguarda le risultanze dei questionari compilati dal personale scolastico, sono state ricevute n. 11 risposte, tutte da docenti, nelle quali si propone di inserire:

Spinacina/cordon bleu (2)

Più varietà di frutta (1)

Omelette semplice (2)

verdure grigliate (3)

verdure in umido (1)

Pesce fresco (1)

Cotoletta di pollo (1)

Polpette di pesce (1)

Domanda n. 21 - Quali richieste o proposte farebbe per il miglioramento del servizio?

Sono state ricevute n. 120 risposte. I suggerimenti raccolti si raggruppano intorno alle tematiche della quantità delle porzioni somministrate, dei costi, della qualità dei piatti, della comunicazione con i fruitori e del controllo sul servizio.

Si sintetizzano le proposte di miglioramento pervenute, come di seguito:

a) QUANTITÀ

Vengono richieste porzioni più abbondanti, in particolare per quanto riguarda le carni.

b) COSTI

Viene portata l'attenzione sull'esigenza che il pasto abbia un costo più basso; in una parte dei proponenti, l'argomento si lega agli effetti dell'applicazione del sistema per fasce ISEE, in altri, al mancato gradimento delle pietanze da parte dei bambini (rapporto gradimento/tariffa).

c) QUALITÀ

L'attenzione viene portata su elementi di insoddisfazione per la gestione del servizio, fra i quali: variazioni al menu, poca somministrazione di carne e pesce, scarsa cottura, temperature inadeguate, poca puntualità, bassa rispondenza del menu ai gusti dei bambini, mancanza di alternative di scelta rispetto alle pietanze somministrate, necessità che si sbucci la frutta anche oltre i sei anni, posticipo dell'orario di inizio della mensa almeno alle 12,30 (ndr. riferito alle scuole dell'infanzia che mangiano alle ore 12), maggiore precisione nell'esecuzione delle diete differenziate, eliminazione dell'usa e getta, più sale/olio, migliore qualità delle pietanze a base di pesce.

d) COMUNICAZIONE

Viene proposto:

- maggiore diffusione di informazioni sui menù giornalieri
- organizzazione di incontri per le famiglie con un esperto nutrizionista

- introduzione di una app, per inoltrare richieste (per es. di sostituzione di pasti)
- riordino e completamento delle informazioni sul portale genitori e sul sito web del Comune
- cura dei cibi per i più piccoli anche nella parte estetica, perché siano più accettati

e) CONTROLLO

Viene proposto:

- monitoraggio degli alimenti consumati da ogni singolo bambino per avere un report del gradimento
- monitoraggio quotidiano da parte delle maestre verso il comune, sull'andamento del servizio
- più controlli, sia nelle sale mensa che nel centro cottura
- visita alle sale mensa durante il servizio, da parte dei genitori

Per quanto riguarda le **risultanze dei questionari compilati dal personale scolastico**, tutte da docenti, sono pervenute n. 12 proposte di miglioramento del servizio, di seguito riportate:

Evitare la ripetitività del menù, in particolare la frutta (1) e i contorni (3)

Somministrare più spesso i cibi graditi ai bambini (pizza, hamburger, pollo, lasagna)

Aumentare la quantità di cibo (9)

Sminuzzare di più il cibo per i bambini piccoli (es. carne e finocchi)

Impiego di forchette più piccole per i bambini piccoli

Maggiore cura sulle diete personalizzate, che siano più aderenti al menu collettivo e che siano servite in orario

Maggiore attenzione ai tempi di cottura (soprattutto dei primi piatti, es. le minestre) (2)

Sostituzione dei piatti e dei bicchieri in plastica e carta (3)

Maggiore attenzione alla qualità dei cibi (specialmente le verdure o la pastina in brodo, che non "tiene" la cottura e risulta essere in minore quantità rispetto alla parte liquida)