



COMUNE DI ASSEMINI
Area Servizi Socioculturali, Istruzione e Sport

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FRUITORI DEL SERVIZIO DI MENSA SCOLASTICA

Strumento per la rilevazione: Modulo Google Form

Data di avvio: 5.06.2024

Data di chiusura: 24.06.2024

Metodo di coinvolgimento dei cittadini: diretto, attraverso invito contenente il link di accesso al questionario, trasmesso alla mail dei fruitori (genitori degli alunni iscritti e frequentanti la mensa scolastica)

Livello di partecipazione alla rilevazione:

Hanno partecipato alla rilevazione n. 92 genitori, su n. 683 genitori coinvolti, pari al 13,47% degli iscritti. Il dato evidenzia una particolarmente bassa partecipazione.

Il questionario non è stato somministrato ai docenti, per ragioni organizzative interne e delle Autonomie Scolastiche.

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 87,2% di partecipanti è generalmente soddisfatto; all'interno di questo dato, si evidenzia che:

il 21,4% è sufficientemente soddisfatto

il 49,1% è abbastanza soddisfatto

il 16,7% è completamente soddisfatto.

Il restante 12,8% si dichiara poco o per niente soddisfatto.

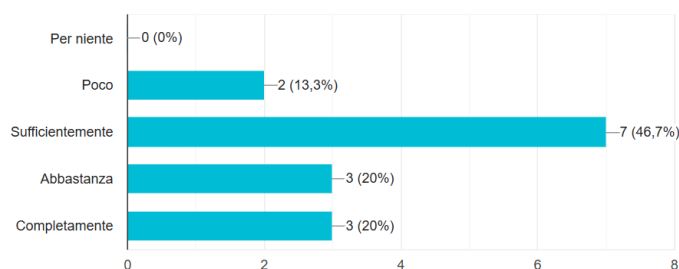
b) Risultanze relative alla soddisfazione dell'utenza sulla tempestività delle risposte

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 15 risposte, contro i n. 4 compilatori dichiaratisi 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?

15 risposte



Come si evince dal grafico, il livello di soddisfazione è più che sufficiente.

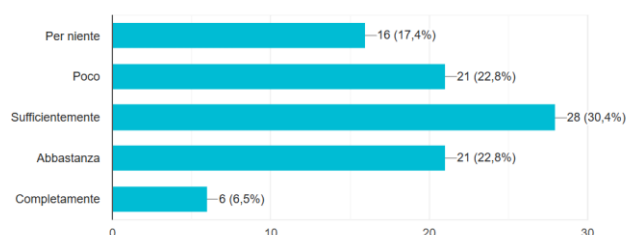
c) Risultanze relative alla trasparenza

Le domande somministrate hanno riguardato i seguenti indicatori:

- a) pubblicazione del menu e del ricettario
- b) consegna alla famiglia della dieta personalizzata sviluppata per il bambino con bisogni sanitari speciali
- c) pubblicazione del sistema dei controlli e dei dati di monitoraggio
- d) 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?

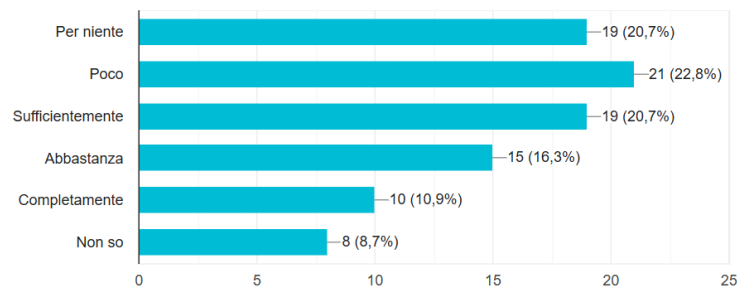
92 risposte



Il 40,2% dei compilatori si dichiara insoddisfatto, contro il 59,8% che si dichiara più che sufficientemente soddisfatto.

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

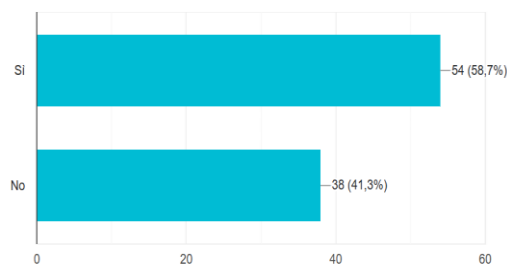
92 risposte



Escludendo l'8,7% di compilatori che si dichiara non in grado di rispondere, il 43,5% dei compilatori si dichiara non soddisfatto, mentre il 47,9% si dichiara più che sufficientemente soddisfatto.

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?>

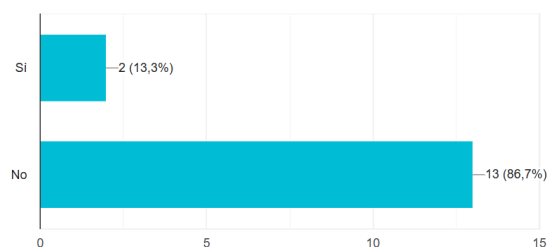
92 risposte



La maggioranza dei compilatori (58,7%) dichiara di aver visionato i report dei controlli, probabilmente anche a fronte dello stimolo costituito dalla stessa domanda.

23) Ha ricevuto copia della dieta personalizzata in somministrazione?

15 risposte



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

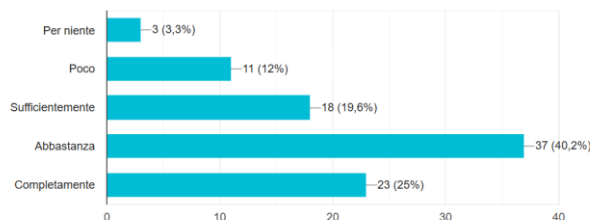
Risulta evidente il basso livello di soddisfazione da parte dei compilatori, per la quantità e qualità delle informazioni messe a disposizione dei fruitori del servizio. Sicuramente, questa indicazione costituirà ambito di impegno per il miglioramento del servizio sul piano della comunicazione e diffusione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

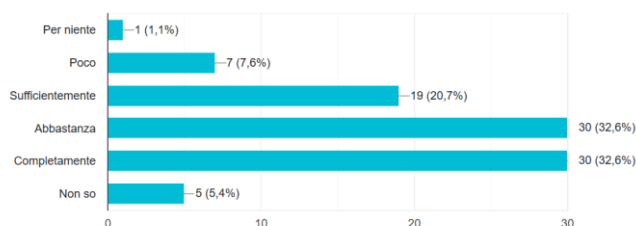
92 risposte



Una media dell'84,8% dei compilatori 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?

92 risposte



Una media dell'85,9% dei compilatori 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.

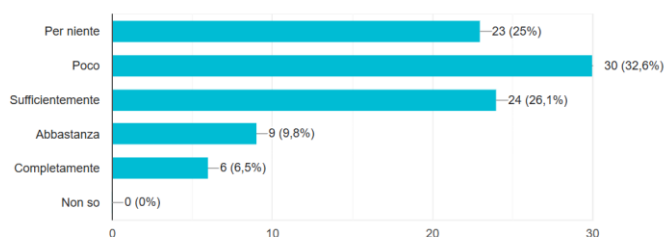
e) Risultanze relative all'efficacia

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

e.1) Qualità e gradevolezza dei pasti somministrati

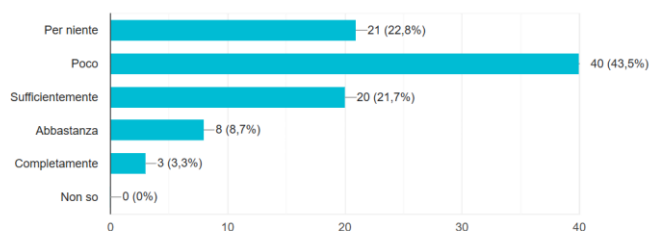
10) I primi piatti compresi nei menu sono graditi?

92 risposte



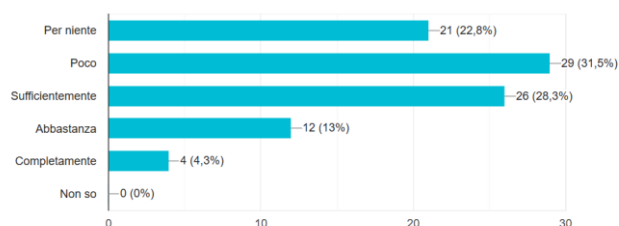
11) I secondi piatti compresi nei menu sono graditi?

92 risposte



12) I contorni compresi nei menu sono graditi?

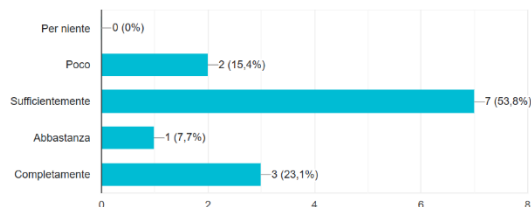
92 risposte



Si rileva che il 59,4% dei compilatori si dichiara insoddisfatto relativamente al gradimento di primi, secondi e contorni. Il dato è relativo alla percezione del genitore, formulata sulla base di quanto riferito dal bambino. Sebbene sia da considerarsi indicativo solo in senso relativo, tuttavia merita l'attenzione dovuta, in vista di possibili azioni di miglioramento, da valutare, in particolare nella sfera degli interventi informativi/educativi per gli adulti e i bambini, in ambito cittadino e/o scolastico.

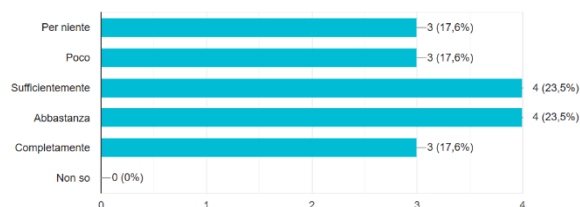
24) Il menu personalizzato risponde alle esigenze?

13 risposte



25) Le pietanze servite sono gradite?

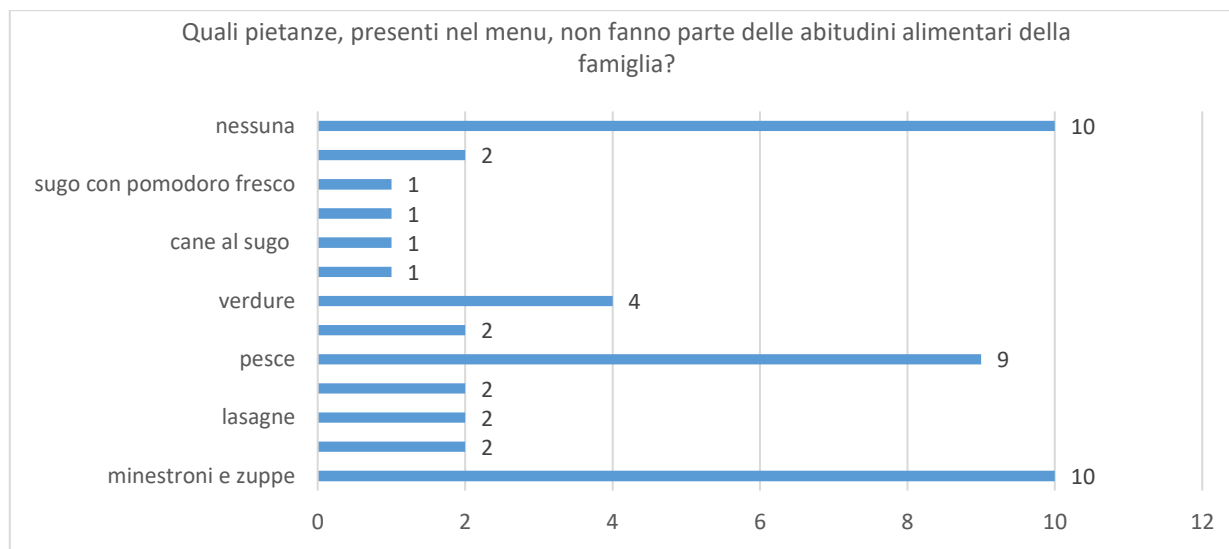
17 risposte



Si rileva che, dal punto di vista della rispondenza alle esigenze, la maggior parte dei fruitori (84,6%) della dieta personalizzata è più che sufficientemente soddisfatta. Anche per quanto riguarda il gradimento, si osserva che il 64,6% di fruitori gradiscono le pietanze servite, a fronte di una percentuale del 35,2% di mancato gradimento. Come sempre in questa tematica, incidono sulla valutazione fattori soggettivi (es. grado di salute del fruitore, grado di accettazione della differenziazione dalla collettività, grado di accettazione delle restrizioni negli alimenti); tuttavia rispetto alla precedente rilevazione, si osserva un ribaltamento delle proporzioni fra soddisfatti e non soddisfatti.

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. 50 risposte ottenute. Complessivamente le pietanze non rientranti nelle abitudini alimentari delle famiglie sono n. 37, fra le quali emerge il dato aggregato maggiore nella categoria “minestre di verdure” e loro varianti (con o senza legumi/cereali, ecc.).

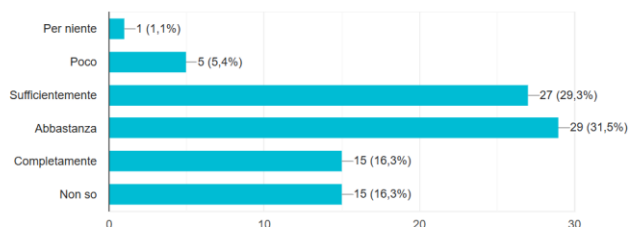
Il secondo dato aggregato è relativo alla categoria “pesce”, che compare complessivamente 9 volte.

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

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

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

92 risposte

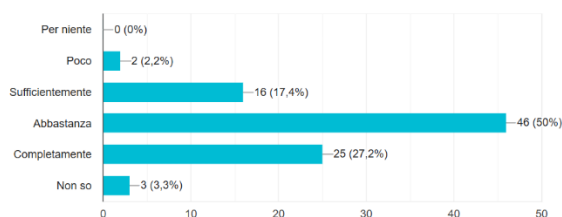


Risulta soddisfatto il 77,1% dei compilatori.

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?

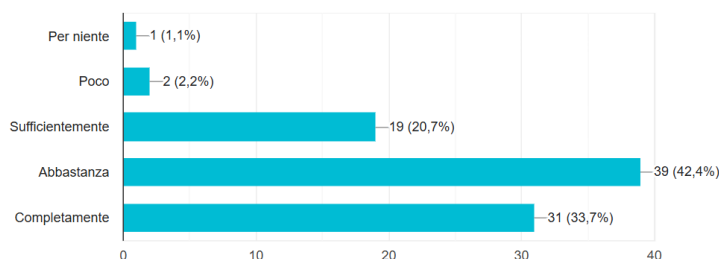
92 risposte



Risulta soddisfatto il 94,6%.

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

92 risposte

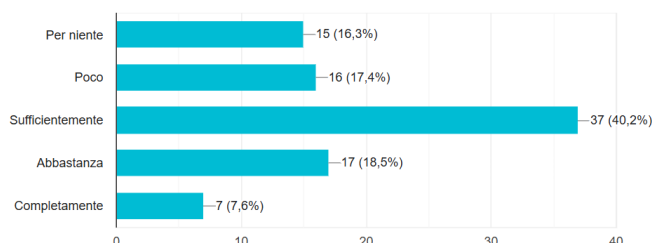


I compilatori si ritengono soddisfatti per il 96,8%.

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

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

92 risposte



Risulta soddisfatto il 66,3% dei compilatori. La rilevazione non consente di rilevare la corrispondenza delle risposte alla tariffa applicata.

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. 30 risposte nelle quali compare più ricorrentemente:

- pasta con condimenti diversi dal sugo e dall'olio, esempio con tonno, con ricotta, ragù, pesto (5 volte);
- cotoletta di carne (5 volte)
- più legumi (3 volte)
- pasta ripiena (2 volta)
- crucifere (1 volta)
- dolce (1 volta)
- pesce fresco (1 volta)

Vengono avanzate diverse proposte di alimenti incongruenti con le indicazioni delle Linee Guida per la ristorazione scolastica, fra cui omelette di formaggio e prosciutto, patatine fritte, chicken nuggets, wurstel, riso alla cantonese, grana padano (ndr. è consentito solo il parmigiano reggiano).

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. carne ai ferri, pesce arrosto, carne arrosto).

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

In generale, nelle proposte si fa riferimento a qualità molto soggettive, (come per es. più o meno sapori, più o meno intingoli), 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).

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

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

Sono state ricevute n. 50 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.

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

La maggior parte delle risposte (complessivamente il 34%) è generica (es. più qualità, scarsa qualità), tanto da non consentire l'individuazione di nessuna proposta di miglioramento avanzata dai compilatori.

Per il resto, costituiscono elementi di insoddisfazione per la gestione del servizio: variazioni al menu, scarsa cottura dei cibi, temperature inadeguate, necessità che si sbucci la frutta anche oltre i sei anni, eliminazione dell'usa e getta, più sale/olio, pasti veicolati.

d) COMUNICAZIONE

Viene proposta una maggiore diffusione di informazioni sui menù giornalieri

e) CONTROLLO

Nessuna proposta.