



COMUNE DI SAN SPERATE

Provincia di Cagliari – Cap. 09026

UFFICIO SERVIZI SOCIALI – P.I. CULTURA SPORT

Prot. 14576 del 23.12.2011

QUESTIONARIO 2011 SU GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RELAZIONE

Nell'anno 2011 il Comune di San Sperate e nello specifico l'Assessorato alla Pubblica Istruzione ha promosso una indagine capillare per conoscere il gradimento degli utenti del servizio mensa nelle scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo Grado dell'Istituto Comprensivo Statale "G. Deledda".

Ai 242 utenti è stato consegnato, tramite la collaborazione del personale scolastico, un questionario con 11 domande e lo spazio per considerazioni e suggerimenti personali.

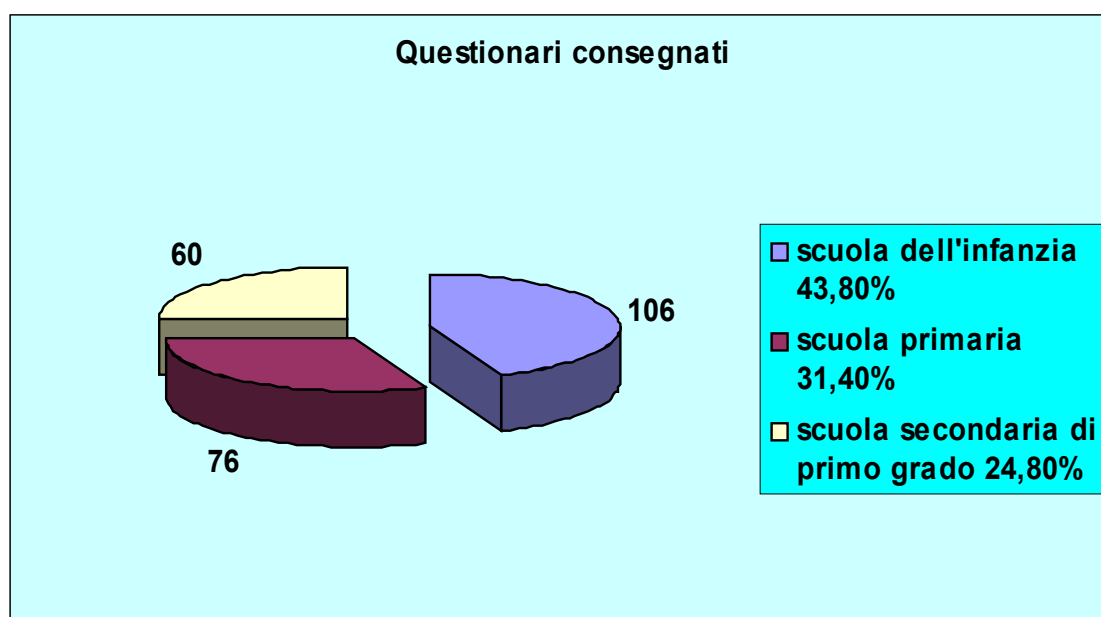
Qui vengono raccolti tutti i dati e le elaborazioni sugli stessi. Il commento a tali dati è essenziale in quanto i risultati del questionario saranno oggetto di studio, di confronto e di proposte migliorative da parte dei membri della Commissione di Controllo dei Servizi Scolastici istituita con deliberazione Giunta Comunale n. 1235 del 14.11.2009.

RIEPILOGO DATI QUESTIONARI

Sono stati consegnati n. 242 questionari di cui n. 106 ai genitori degli alunni della scuola dell'infanzia, n. 76 ai genitori degli alunni della scuola primaria e n. 60 ai genitori degli alunni della scuola secondaria di primo grado. Dei questionari consegnati sono stati compilati e riconsegnati n. 78 questionari corrispondente al 32.23% del totale degli utenti contattati.

Riepilogo questionari consegnati		
Scuola dell'infanzia	106	43,80%
Scuola Primaria	76	31,40%
Scuola Secondaria di I Grado	60	24,80%

Viene di seguito riportato un grafico riassuntivo dei questionari consegnati suddiviso per ordine di scuola.



QUESTIONARIO CONSEGNATO

Suo figlio frequenta la scuola (una sola risposta):

- materna
- elementare
- media

Attualmente suo figlio utilizza la refezione scolastica (una sola risposta):

- tutti i giorni
- solo alcuni giorni della settimana
- non la utilizza

1. Come valuta la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?

Pessima	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ottima
---------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

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

Per nulla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	moltissimo
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

3. Suo figlio ritiene puliti i locali della mensa?

Per nulla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	moltissimo
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

4. Suo figlio ritiene confortevoli i locali della mensa?

Per nulla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	moltissimo
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

5. Il personale della mensa con suo figlio è disponibile?

Per nulla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	moltissimo
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

6. E' soddisfatto dei menù proposti?

Per nulla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	moltissimo
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

7. E' soddisfatto di quanto siano personalizzati i menù rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino?

Per nulla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	moltissimo
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

8. Suo figlio apprezza la mensa anche come opportunità di stare insieme ad altri bambini?

Per nulla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	moltissimo
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

9. Il costo del servizio mensa è adeguato al servizio ricevuto?

Per nulla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	moltissimo
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

10. Complessivamente Lei è soddisfatto del servizio di refezione?

Per nulla soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Completamente Soddisfatto
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------------

11. Vorremmo conoscere quali sono secondo lei gli aspetti più importanti di un servizio mensa di qualità. Le chiediamo di mettere in graduatoria i seguenti sei aspetti, indicando con 1° quello più importante e di seguito gli altri, fino al 6° che corrisponde a quello meno importante:

| qualità dei pasti, dei cibi, dei menù

| controllo e sicurezza nella produzione e somministrazione dei cibi

| disponibilità del personale e opportunità di socializzazione del bambino

| pulizia e comfort

| informazioni ricevute

| costo

Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre?

La ringraziamo per la collaborazione.

Depositi il questionario compilato nell'urna predisposta presso la scuola per garantirle l'anonimato.

ANALISI DELLE RISPOSTE FORNITE

PARAMETRI CONSIDERATI

I genitori hanno potuto dare un giudizio su 4 parametri importanti: qualità, pulizia locali, costo del servizio e gradimento delle pietanze servite come si vede nei grafici seguenti.

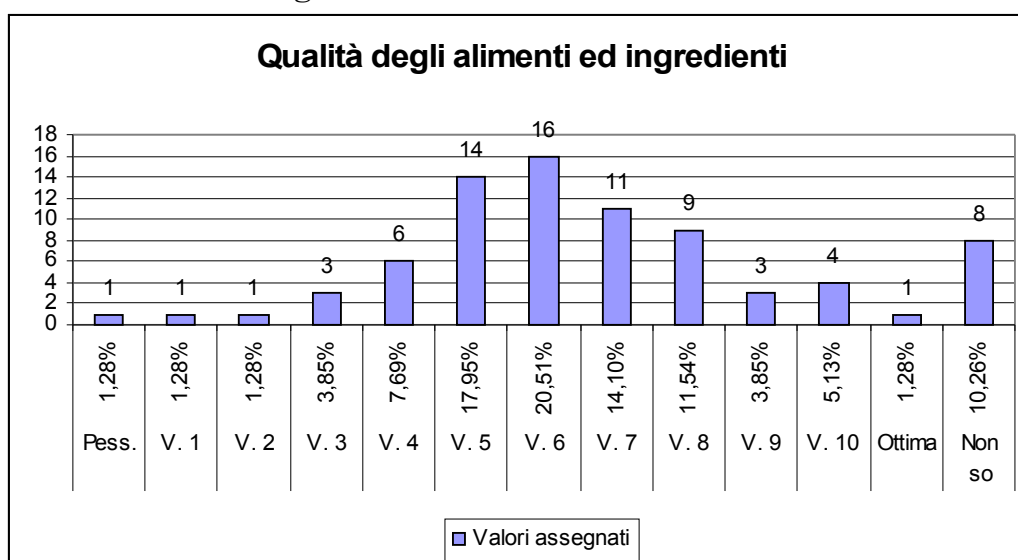
I genitori hanno espresso un valore numerico barrando la casella che più si avvicina al giudizio: la casella 1 esprime il punteggio di minima soddisfazione, la casella 10 il punteggio di massima soddisfazione.

Domanda 1: Qualità degli alimenti e degli ingredienti:

E' stata posta la seguente domanda:

“Come valuta la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?”

I risultati ottenuti sono i seguenti:

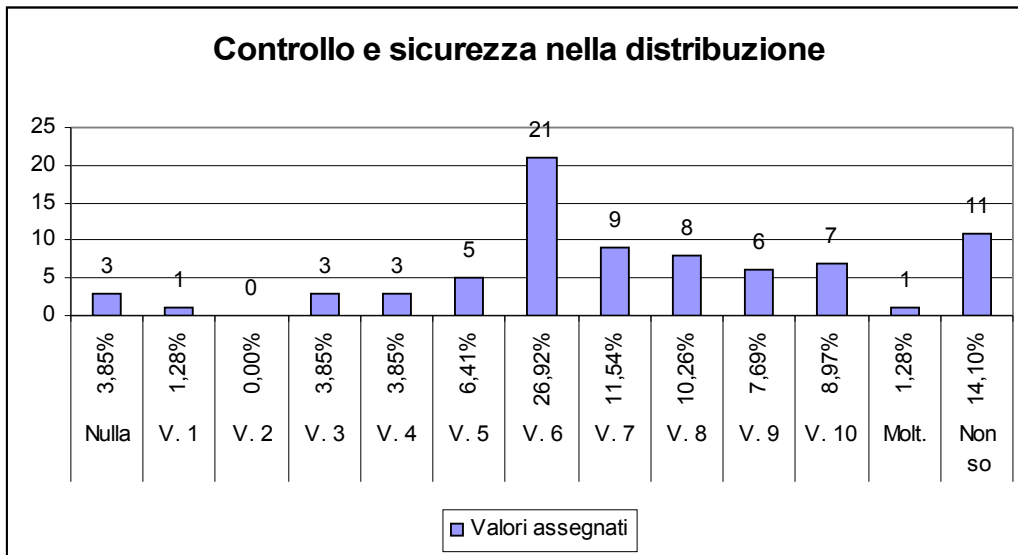


Domanda 2: Controllo e sicurezza:

E' stata posta la seguente domanda:

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

I risultati ottenuti sono i seguenti:

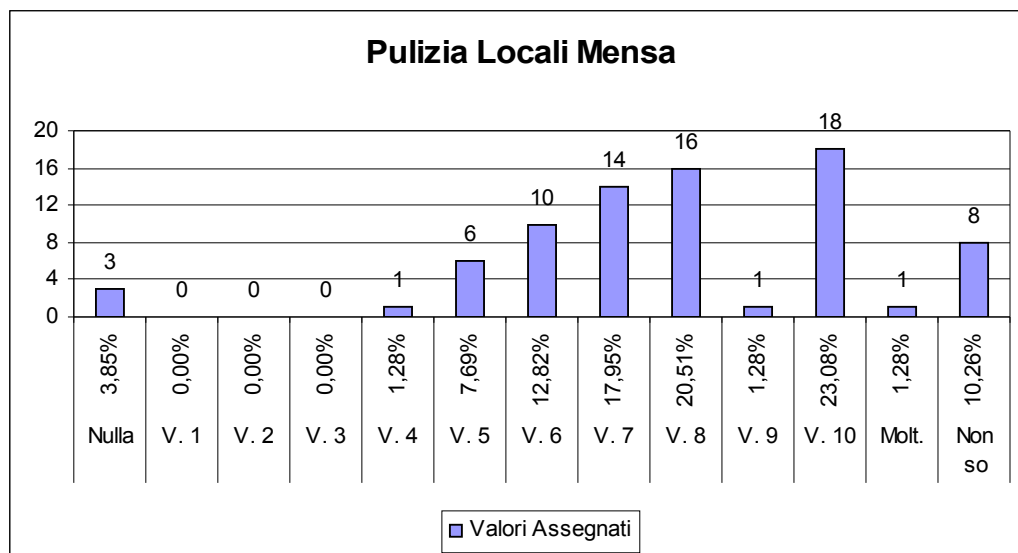


Domanda 3: Pulizia dei locali della mensa:

E' stata posta la seguente domanda:

“Suo figlio ritiene puliti i locali della mensa?”

I risultati ottenuti sono i seguenti:



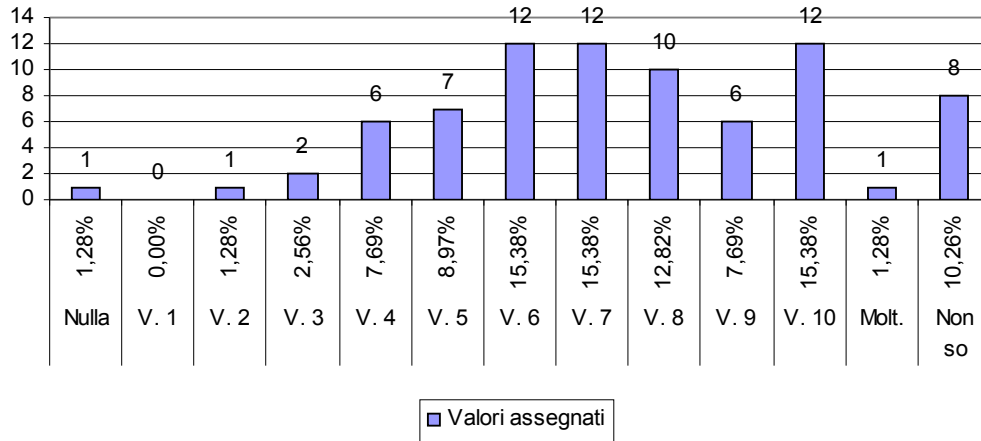
Domanda 4: Confort dei locali della mensa:

E' stata posta la seguente domanda:

“Suo figlio ritiene confortevoli i locali della mensa?”

I risultati ottenuti sono i seguenti:

Confort dei locali mensa

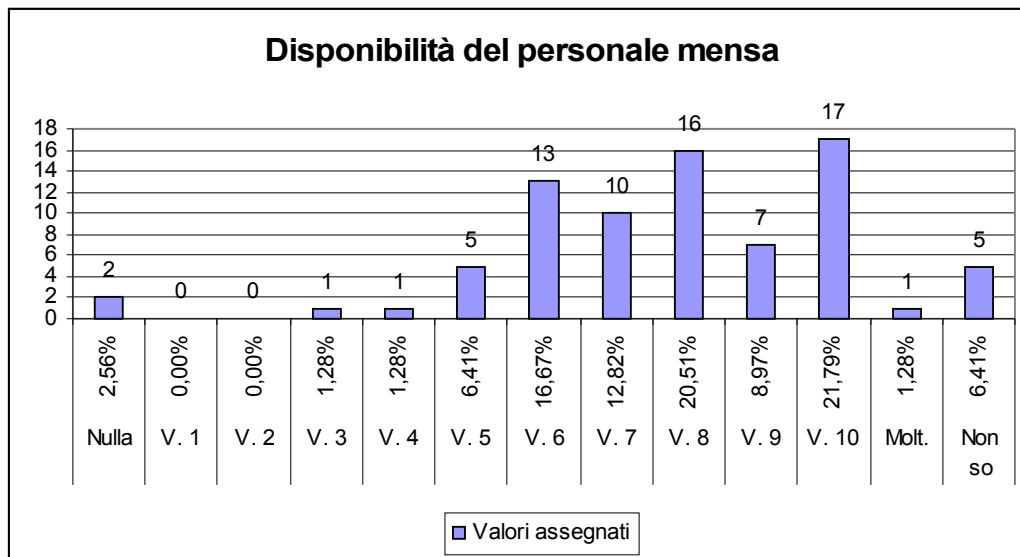


Domanda 5: Disponibilità del personale della mensa:

E' stata posta la seguente domanda:

"Il personale della mensa con suo figlio è disponibile?"

I risultati ottenuti sono i seguenti:

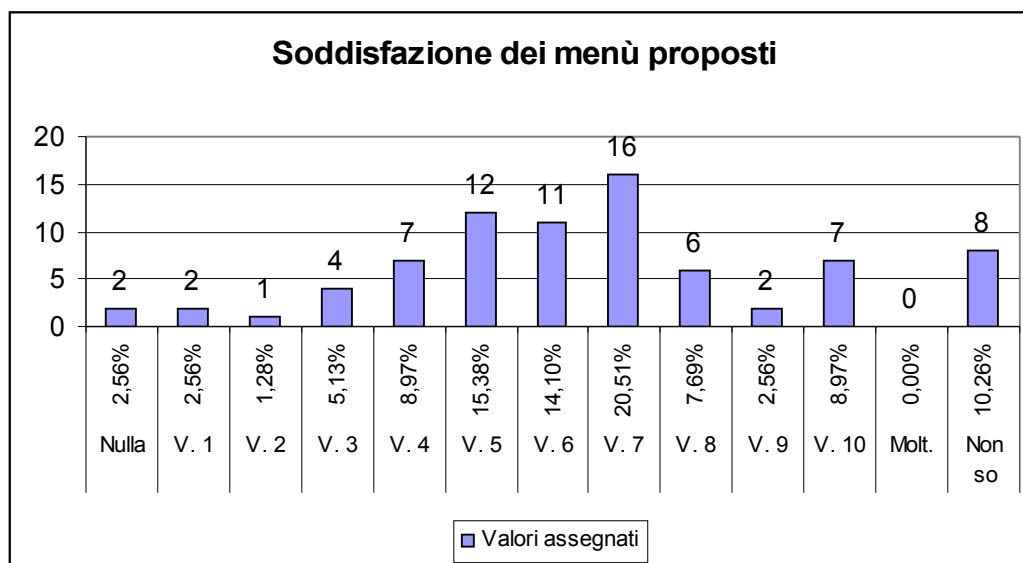


Domanda 6: Soddisfazione dei menù proposti:

E' stata posta la seguente domanda:

"E' soddisfatto dei menù proposti?"

I risultati ottenuti sono i seguenti:

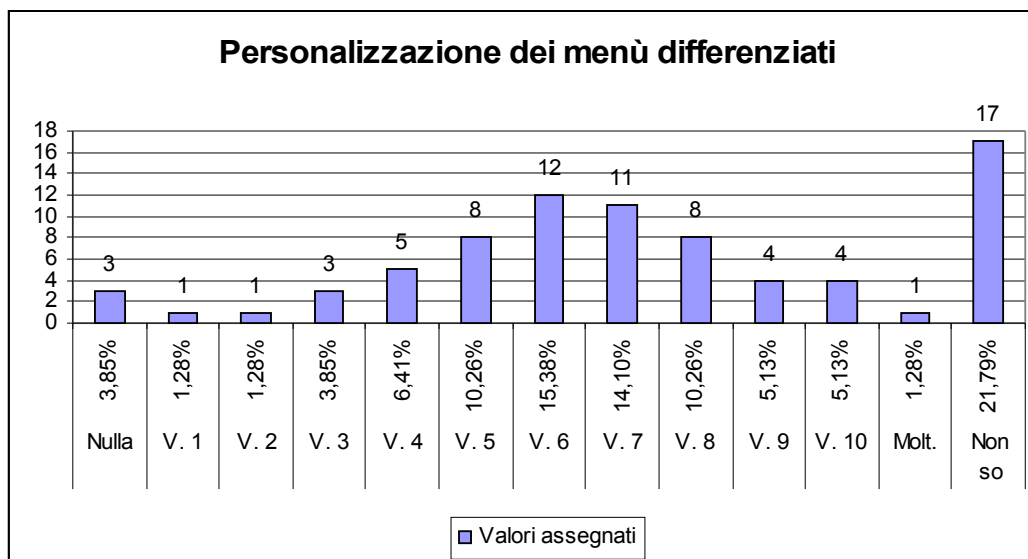


Domanda 7: Personalizzazione dei menù proposti:

E' stata posta la seguente domanda:

“E' soddisfatto di quanto siano personalizzati i menù rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino?”

I risultati ottenuti sono i seguenti:



Domanda 8: Socializzazione con altri bambini:

E' stata posta la seguente domanda:

“Suo figlio apprezza la mensa anche come opportunità di stare insieme ad altri bambini?”

I risultati ottenuti sono i seguenti:

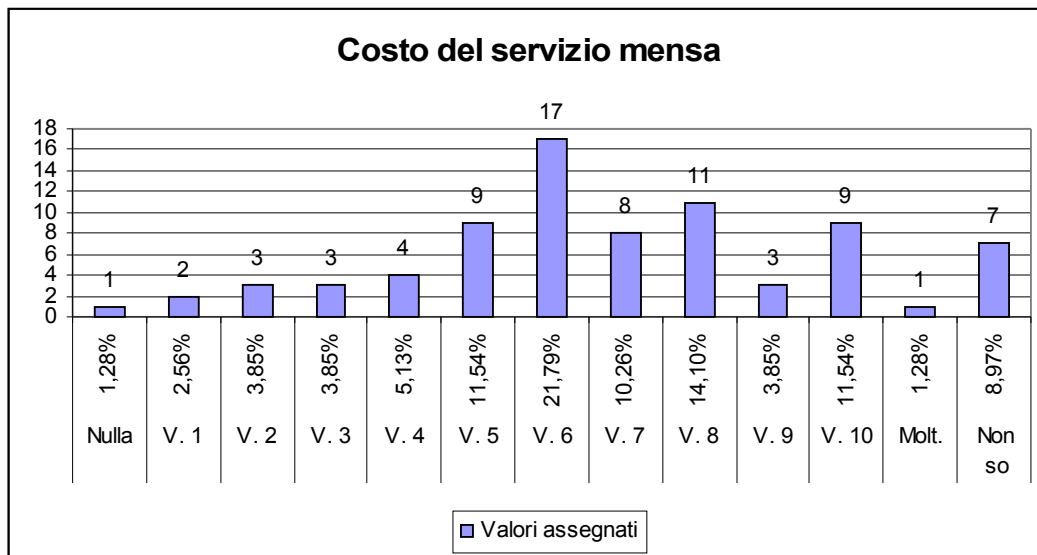


Domanda 9: Costo del servizio:

E' stata posta la seguente domanda:

"Il costo del servizio mensa è adeguato al servizio ricevuto?"

I risultati ottenuti sono i seguenti:

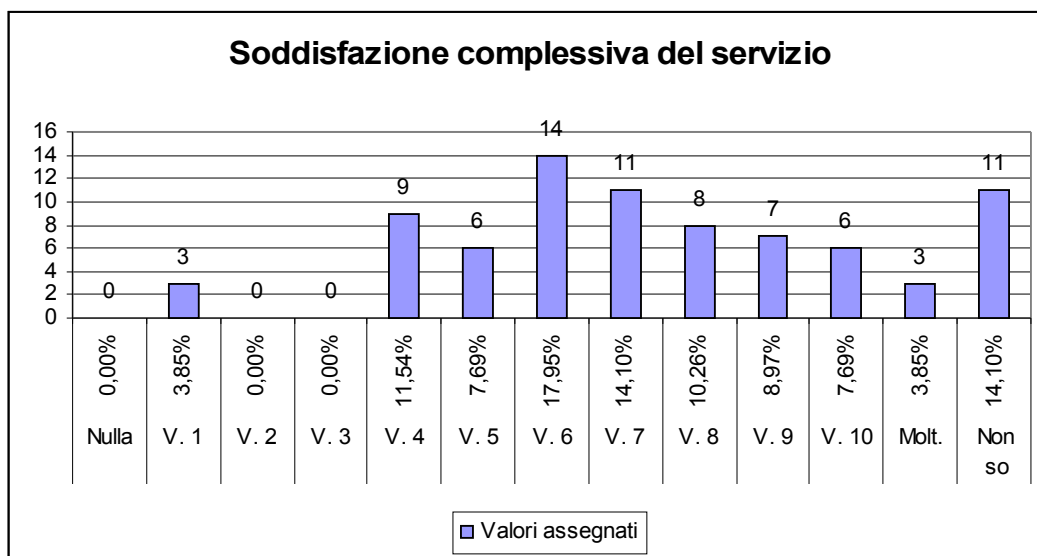


Domanda 10: Soddisfazione complessiva del servizio offerto:

E' stata posta la seguente domanda:

"Complessivamente Lei è soddisfatto del servizio di refezione?"

I risultati ottenuti sono i seguenti:

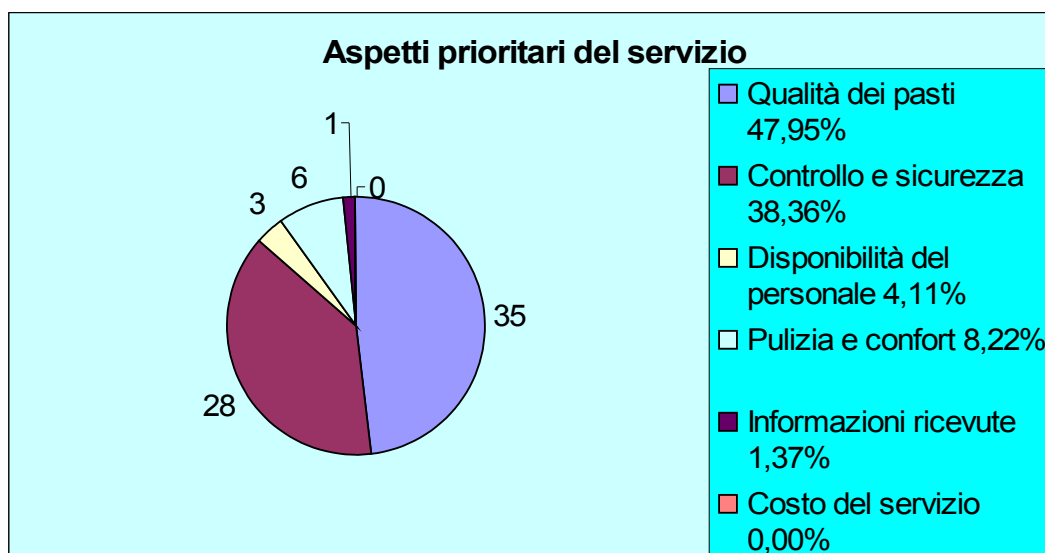


Domanda 11: Aspetti prioritari del servizio

E' stata posta la seguente domanda:

“Vorremmo conoscere quali sono secondo Lei gli aspetti più importanti di un servizio mensa di qualità. Le chiediamo di mettere in graduatoria i seguenti aspetti , indicando con 1° quello più importante e di seguito gli altri, fino al 6° che corrisponde a quello meno importante:”

I risultati ottenuti sono i seguenti:



ANALISI COMPLESSIVA DEL IL SERVIZIO

Dall'analisi complessiva del servizio di refezione scolastica risulta che il giudizio complessivo dei genitori è buono; nello specifico risultano positivi i giudizi sull'importanza del servizio in relazione all'importanza del servizio come opportunità di socializzazione del bambino (domanda 8), come controllo della qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati (domanda 1) nonché come controllo e sicurezza nell'offerta degli servizio (domanda 2).

E' stato inoltre chiesto quali siano gli aspetti più importanti del servizio mensa stilando una graduatoria tra sei parametri; al primo posto è risultato la qualità dei cibi forniti; al secondo posto il controllo e la sicurezza nella produzione e somministrazione dei cibi, seguito nell'ordine dalla pulizia e confort, dalla disponibilità del personale e dalle informazioni ricevute sulla gestione del servizio; ultimo in ordine di importanza per i genitori è risultato il costo del servizio.

I risultati sono positivi: la maggioranza degli utenti ha dichiarato di essere complessivamente soddisfatta del servizio e molti hanno espresso considerazioni personali e suggerito soluzioni per ulteriori spazi di miglioramento, come per esempio la possibilità di elaborare menù più adatti ai bambini con cibi più semplici.