



**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO
DI REFEZIONE SCOLASTICA PER ALUNNI DELLA
SCUOLA PRIMARIA**



La qualità percepita del servizio di refezione scolastica

ANNO 2023

Valutare la qualità del servizio di refezione scolastica è un processo complesso che coinvolge molti attori su differenti livelli e specifiche responsabilità.

La rilevazione della qualità percepita dei diretti interessati è infatti da considerare sia un'occasione di partecipazione democratica alla valutazione del servizio, sia uno strumento di analisi e riflessione in grado di orientare specifiche azioni di presidio e di miglioramento.

Si è deciso di coinvolgere nella rilevazione i bambini frequentanti la scuola primaria e di confrontare i risultati con le opinioni espresse dai genitori che in Febbraio si sono offerti di controllare il servizio in prima persona, assaggiando le pietanze durante lo svolgimento del servizio.

Per rilevare la percezione dei bambini è stato definito un questionario cartaceo da compilare in classe dopo l'intervallo successivo al pranzo.

Per raccogliere l'opinione dei genitori è stato predisposto un questionario cartaceo da compilare a fine pasto.

La refezione scolastica rappresenta un momento integrante del percorso educativo delle scuole e delle politiche alimentari perché permette di trasmettere ai bambini abitudini alimentari corrette e di responsabilizzarli al rispetto del cibo. Nelle pagine seguenti sono illustrate le risposte espresse dal campione complessivo dei bambini e dei genitori che restituiscono la qualità percepita del servizio di refezione scolastica in linea generale.

I risultati verranno utilizzati per correggere laddove possibile le richieste o eliminare eventuali criticità emerse.

Obiettivi:

- valutare il livello di soddisfazione dei bambini sul servizio di refezione scolastica della scuola primaria rapportandolo alle proprie abitudini alimentari per contestualizzare i risultati nella realtà sociale.
- individuare i punti di forza e le aree di miglioramento per rendere il servizio di ristorazione sempre più rispondente alle esigenze dei bambini

Bambini coinvolti: n. 63

Periodo di rilevazione: dal 1.3.2023 al 11.3.2023

Il questionario è anonimo.

Gli insegnanti hanno illustrato ai bambini le modalità di compilazione del questionario ma in alcun modo sono intervenuti nella compilazione stessa.

I bambini hanno espresso la propria opinione attraverso una scala da 1 a 4 così articolata:

1 = per nulla

2 = poco

3 = di solito sì

4 = molto

Genitori coinvolti: n. 5

Periodo di rilevazione: mese di Febbraio

Per completezza di documentazione si è tenuto conto anche delle segnalazioni che sono pervenute, sempre durante il mese di febbraio, direttamente all'Ufficio Pubblica Istruzione, da genitori che hanno riportato problematiche riferite dai figli.

- Risultati Questionario bambini -

La tua opinione sul pranzo a scuola

	RISPOSTE	%
1) Le pietanze sono abbastanza varie?		
1 - per nulla	2	3.17
2 – poco	12	19.05
3 - di solito sì	21	33.33
4 – molto	28	44.44
 2) La quantità di cibo è adeguata?		
1 - per nulla	5	7.94
2 – poco	10	15.87
3 - di solito sì	20	31.75
4 – molto	27	42.86
Non compilato	1	1.59
 3) Il cibo è buono?		
1 - per nulla	11	17.46
2 – poco	11	17.46
3 - di solito sì	18	28.57
4 – molto	22	34.92
Non compilato	1	1.59
 4) Il locale/tavoli/sedie dove mangi è pulito?		
1 - per nulla	1	1.59
2 – poco	1	1.59
3 - di solito sì	11	17.46
4 – molto	50	79.37
 5) Le posate sono pulite?		
1 - per nulla	3	4.76
2 – poco	2	3.17
3 - di solito sì	12	19.05

4 – molto	46	73.02
6) Le persone che distribuiscono il cibo indossano sempre la divisa e la cuffia?		
1 - per nulla	1	1.59
2 – poco	0	0
3 - di solito sì	9	14.29
4 – molto	52	82.54
Non compilato	1	1.59
7) Le persone che distribuiscono il cibo sono gentili e disponibili?		
1 - per nulla	0	0
2 – poco	2	3.17
3 - di solito sì	6	9.52
4 – molto	53	84.13
Non compilato	2	3.17

Valutazione complessiva

1) In generale ti piace il cibo che mangi a scuola?		
1 - per nulla*	11	17.46
2 – poco	12	19.05
3 - di solito sì	29	46.03
4 – molto	10	15.87
Non compilato	1	1.59

*Se hai risposto “per nulla” o “poco” spiega il motivo:

le risposte sono state inserite in base alla frequenza con cui sono state indicate nei questionari

- ho altri gusti (almeno in 5 questionari)
- certi cibi non mi piacciono (almeno in 2 questionari)
- a volte è freddo (almeno in 2 questionari)
- c'è poco sale (almeno in 2 questionari)
- c'è troppo sale (almeno in 2 questionari)
- la pasta è attaccata (almeno in 2 questionari)
- è troppo cotto (almeno in 2 questionari)

- c'è poco olio
- c'è troppo olio
- non è abbastanza cotto
- i cibi che mi piacciono sono mischiati a quelli che non mi piacciono
- ci sono sempre le stesse cose
- non mi piacciono verdura e frutta
- la frutta è acerba
- c'è poco condimento

Questo spazio è a tua disposizione per raccontarci, con una frase o con un disegno, il cibo che vorresti

le risposte sono state inserite in base alla frequenza con cui sono state indicate nei questionari

- patate fritte (almeno in 13 questionari)
- hamburger (almeno in 9 questionari)
- pizza (almeno in 8 questionari)
- piadina (almeno in 6 questionari)
- popcorn (almeno in 5 questionari)
- gelato (almeno in 5 questionari)
- panino (almeno in 5 questionari)
- cotoletta (almeno in 4 questionari)
- pollo (almeno in 4 questionari)
- torta/dolce (almeno in 4 questionari)
- spiedini (almeno in 3 questionari)
- hot dog (almeno in 2 questionari)
- coca cola (almeno in 2 questionari)
- bacon (almeno in 2 questionari)
- spaghetti (almeno in 2 questionari)
- carote (almeno in 2 questionari)
- gnocco fritto (almeno in 2 questionari)
- lasagne (almeno in 2 questionari)
- pesce (almeno in 2 questionari)
- maionese/ketchup
- salumi, acqua gassata, risotto con salsiccia, più carne

- Risultati rilevazioni genitori -

Criticità emerse e analisi delle stesse:

- piatti freddi

relativamente al primo piatto è stata sollecitata l'operatrice in merito alla porzionatura da effettuarsi solo dopo che i bambini si sono seduti a tavola e non prima che i bambini arrivino in refettorio, relativamente al secondo piatto chiederemo maggiore attenzione nella gestione degli scaldavivande. E' già stato segnalato il problema e sono già in corso controlli a campione della temperatura delle pietanze alla partenza dal centro cottura e all'arrivo in refettorio

- poco sale

è corretto che i piatti risultino poco sapidi, in base alle direttive di ATS. Aggiungere aromi (rosmarino, origano,...) potrebbe non incontrare la gradibilità di tutti. Chiederemo alla ditta di aumentare i condimenti nei primi piatti, se fattibile

- poca varietà nel menù

il menù rispecchia la piramide alimentare imposta da ATS. Laddove è possibile fare modifiche, le stesse sono proposte e saranno proposte ogniqualvolta si presenterà la necessità di un cambiamento

- alcuni piatti troppo cotti

segneremo alla ditta

- 1 sola addetta alla distribuzione con tempo pertanto limitato per lo svolgimento del servizio

l'assenza del secondo operatore è stata temporanea e inattesa. Ora le operatrici sono due, come è sempre stato. Inoltre la cucina d'appoggio è munita di lavastoviglie in grado di dimezzare i tempi di riassetto

- spreco di pane e frutta

stiamo valutando insieme al personale scolastico le modalità per evitare lo spreco permettendo ai bambini di portare a casa frutta e pane avanzati

Come giudizio complessivo ottenuto dalle rilevazioni dei genitori si riporta il risultato della domanda relativamente alla Soddisfazione globale del servizio:

Ottima: 0

Buona: 2

Media: 3

Scarsa: 0

Insufficiente: 0

Non sono state segnalate criticità in merito alla pulizia dei locali o al personale addetto.

Tramite e-mail poi sono state segnalate:

- presenza di lisce nel pesce

problematica già segnalata alla ditta che ha proposto il tortino di pesce anziché il filetto per mantenere l'equilibrio alimentare imposto da ATS ed evitare la presenza di lisce

- pietanze mischiate (secondo insieme al contorno)

con l'inserimento dei piatti in melamina, più grandi rispetto a quelli monouso, dovrebbe essere più agevole all'addetta alla distribuzione mantenere separate le pietanze. Sta di fatto che per alcuni bambini è meglio che le pietanze restino mischiate in modo tale che confondano sapori poco conosciuti o meno graditi con altri più conosciuti o maggiormente graditi e limito l'avanzo. Purtroppo la gestione del piatto è soggettiva e comunque i piatti hanno dimensioni molto ridotte

Relativamente ai gusti espressi dai bambini nell'ultima parte del questionario, è evidente l'impossibilità di assecondare le richieste di cibi fritti o contenenti salse, così come è impossibile servire salumi e dolci, in base alle direttive di ATS.

Si ringraziano tutti gli attori coinvolti, a partire dai bambini e il personale scolastico per la disponibilità. Grazie ai genitori componenti della commissione mensa, che fortemente hanno creduto nel proprio ruolo, e grazie ai genitori che hanno accettato di effettuare i controlli sul posto, spendendo un po' del proprio tempo per aiutarci a comprendere la qualità del servizio. Grazie alla ditta appaltatrice che si è resa disponibile con trasparenza e senza riserve alle iniziative finora proposte.

La Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione

Dott.ssa Patrizia Ronzi