



**COMUNE DI VALSAMOGGIA**

Città metropolitana di Bologna

## Comune di Valsamoggia

### Report Questionari di Valutazione del Servizio di Refezione scolastica

#### PREMESSA

Il questionario è volto alla rilevazione del gradimento da parte delle famiglie rispetto al servizio di refezione scolastica ed è uno strumento importante per l'Amministrazione e per le Ditte Appaltatrici al fine di valutare il proprio lavoro con l'obiettivo di tendere ad un miglioramento costante della qualità del servizio stesso e della soddisfazione degli alunni e delle famiglie.

Il questionario è stato elaborato in raccordo con il Raggruppamento Temporaneo di Imprese che attualmente gestisce il servizio, costituito da:

- CAMST Soc.Coop. a r.l. gestore del servizio per le scuole di Crespellano, Calcara e Savigno,
- Elior Ristorazione S.p.a gestore del servizio per le scuole di Castello di Serravalle e Monteveglio,
- CIR Food S.C gestore del servizio per le scuole di Bazzano.

All'interno del questionario è stata prevista una sezione specifica relativa alla valutazione del servizio in questo particolare momento storico segnato dalla pandemia.

#### CONTESTO

Il servizio di refezione scolastica è attivo su tutte le 5 municipalità di Valsamoggia presso tutte le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado, laddove è prevista una frequenza anche in orario pomeridiano.

I plessi scolastici serviti sono 15 e gli iscritti sono complessivamente 2209

I nuclei familiari interessati al servizio sono 1789, poiché in diverse famiglie ci sono più figli che usufruiscono del servizio.

Sul territorio ci sono due cucine interne:

**Sede istituzionale:** Comune di Valsamoggia, 40053 loc. Bazzano – Piazza Garibaldi, 1

**tel:** 051 836411- **fax:** 051 836440

**posta elettronica certificata:** [comune.valsamoggia@cert.provincia.bo.it](mailto:comune.valsamoggia@cert.provincia.bo.it)

**codice fiscale e partita IVA:** 03334231200



- una a Savigno che serve nido, scuola dell'infanzia di Ca' Bortolani, scuola primaria e secondaria di Savigno
- una a Monteveglio che serve nido e scuola dell'infanzia di Monteveglio.

In tutti gli altri nidi d'infanzia e plessi scolastici (Castello di Serravalle, Crespellano/Calcara, Bazzano e la Scuola Primaria di Monteveglio) vengono serviti pasti veicolati prodotti in Cucine esterne.

In tutte le Municipalità sono attivi i Comitati Mensa che, composti anche da genitori e insegnanti, verificano il rispetto dei menù, la gradibilità dei cibi serviti e che il contesto sia sereno e conviviale; i Comitati hanno inoltre un ruolo propositivo su iniziative di educazione alimentare.

Il lavoro dei comitati mensa viene illustrato ai genitori anche nel corso di incontri aperti, indicativamente annuali, che diventano occasione di riflessione e confronto con tutti gli interessati sui principi generali e le norme di riferimento alla base del servizio.

Con la riapertura delle scuole a settembre 2020, il servizio è stato completamente rimodulato e potenziato per assicurare il rispetto del distanziamento e della rigorosa applicazione dei Protocolli COVID, prevedendo la presenza in mensa su più turni, la distribuzione del pasto in classe in particolare per le classi a modulo della primaria e alcune classi della scuola secondaria di 1° grado, l'incremento del personale addetto alla distribuzione e l'acquisto di ulteriori attrezzature per garantire tempestività e capillarità del servizio nei diversi spazi. In tutti gli Istituti Comprensivi è stata attivata una collaborazione con il personale ATA (bidelli) per attività di supporto nella distribuzione del pasto.

### **INFORMAZIONI METODOLOGICHE: TEMPI E CANALI PER LA COMPILAZIONE**

Il questionario è stato inviato tramite mail agli iscritti ( 1789 nuclei familiari in totale) e ha ricevuto 402 risposte

Il questionario è stato indirizzato agli iscritti alle Scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie, mentre per il Nido d'Infanzia ne è stato compilato uno apposito che riguarda tutto il servizio nella sua completezza.

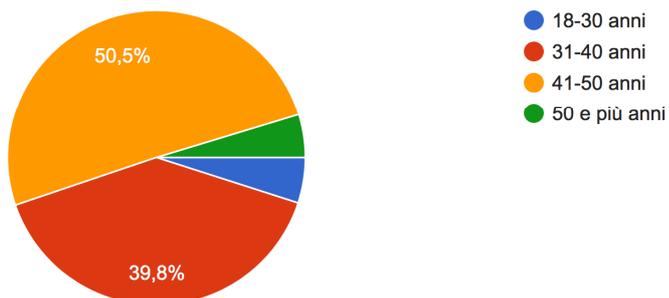


## CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

La **fascia d'età** largamente predominante è quella tra i 30 e i 40 anni, come da grafico sotto; si tratta in larga maggioranza di donne (73,3%), di cittadinanza italiana (87,8%), lavoratori/lavoratrici dipendenti (77,5%) o autonomi/e (14,2%).

Qual è la tua fascia d'età?

402 risposte



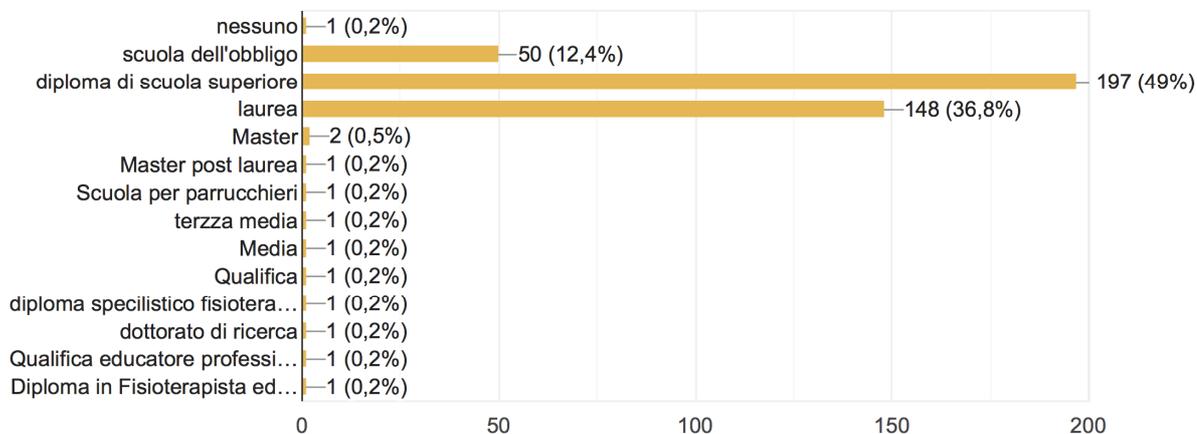
Riguardo al **titolo di studio**:

- Il 49% è diplomato
- il 36,8% è laureato;
- il 12,4% ha frequentato la scuola dell'obbligo



### Qual è il tuo titolo di studio?

402 risposte

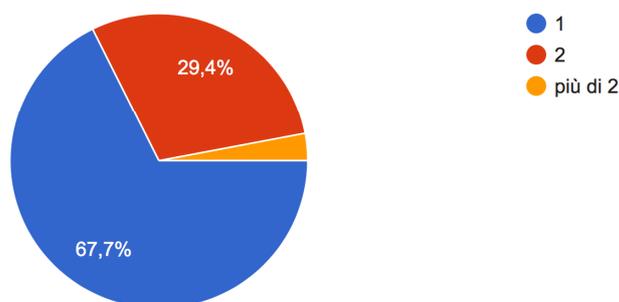


### SCUOLE FREQUENTATE E MODALITÀ

Da segnalare che nella larga maggioranza delle famiglie rispondenti un solo bambino/a per nucleo familiare usufruisce del servizio: 67,5% un solo bambino, 29,4% due bambini/e, 3,1% più di due.

#### Quanti bambini usufruiscono del servizio all'interno del nucleo familiare?

402 risposte



I fruitori del servizio si concentrano, come è naturale, alla scuola primaria; da notare che il genitore compilatore aveva naturalmente la possibilità di selezionare più opzioni, nell'eventualità di più figli iscritti. Nel dettaglio:

**Scuola dell'infanzia:**

31 risposte per Bazzano, 37 per Crespellano, 25 per Calcara, 29 per Castello di Serravalle, 30 per Monteveglio e 11 per Savigno;

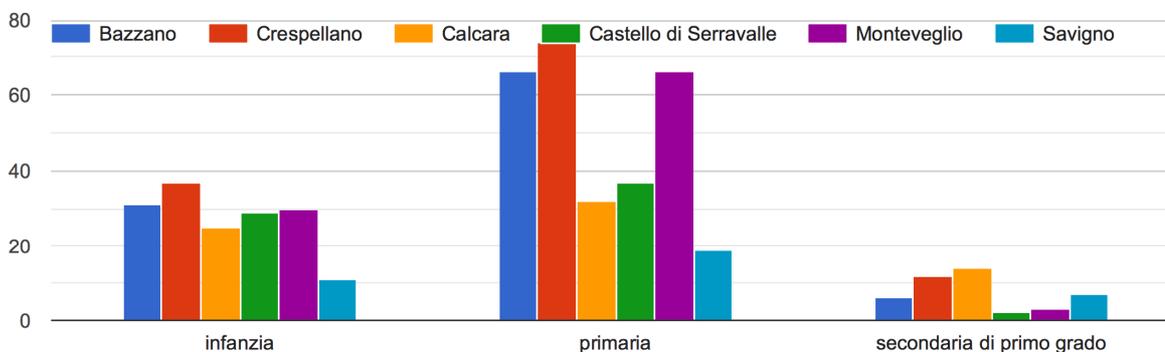
**Scuola primaria:**

66 risposte per Bazzano, 74 per Crespellano, 32 per Calcara, 37 per Castello di Serravalle, 66 per Monteveglio, 19 per Savigno;

**Scuola secondaria di primo grado** (servizio presente per le secondarie di Bazzano, Calcara e Savigno):

6 risposte per Bazzano, 12 per Crespellano, 14 per Calcara, 2 per Castello di Serravalle, 3 per Monteveglio, 7 per Savigno (con alcuni casi in cui, evidentemente, l'opzione di una scuola secondaria dove non è presente il servizio è stata selezionata per errore dal genitore).

Quale scuola frequenta/frequentano tuo figlio/a o i tuoi figli (è possibile selezionare più opzioni)?



**VALUTAZIONI SUGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO:**

L'82,6% delle famiglie ritiene che le informazioni sull'iscrizione al servizio siano chiare ed esaustive e l'80,6% esprime un giudizio molto positivo sulle modalità di iscrizione on line.



Il 64,7% esprime inoltre un parere molto favorevole sul pagamento on line, giudicandolo utile e facile da utilizzare.

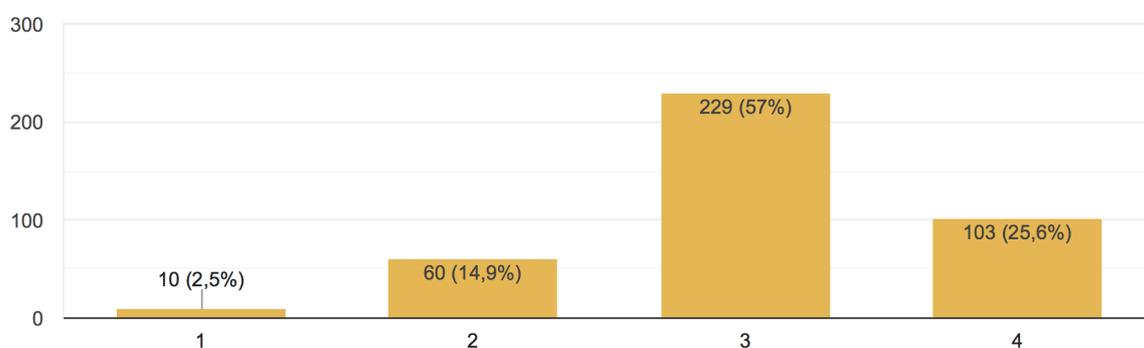
Il 69,2% inoltre ha scaricato l'app IO e in larga maggioranza (62,4%) si dichiara abbastanza o molto soddisfatto dell'esperienza d'uso.

Anche rispetto alle modalità di contatto con l'ufficio scuola del Comune, le famiglie hanno espresso un giudizio molto positivo (83,6%).

Di seguito si riportano i grafici:

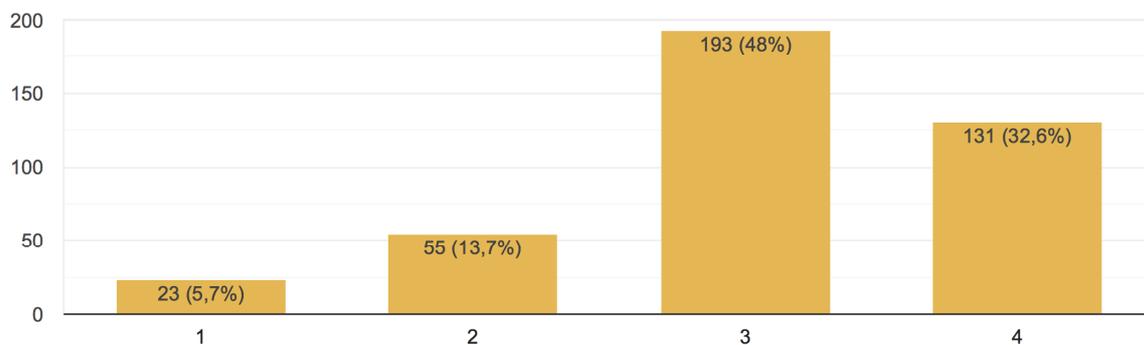
Ritieni che le informazioni sull'iscrizione al servizio siano chiare ed esaustive?

402 risposte



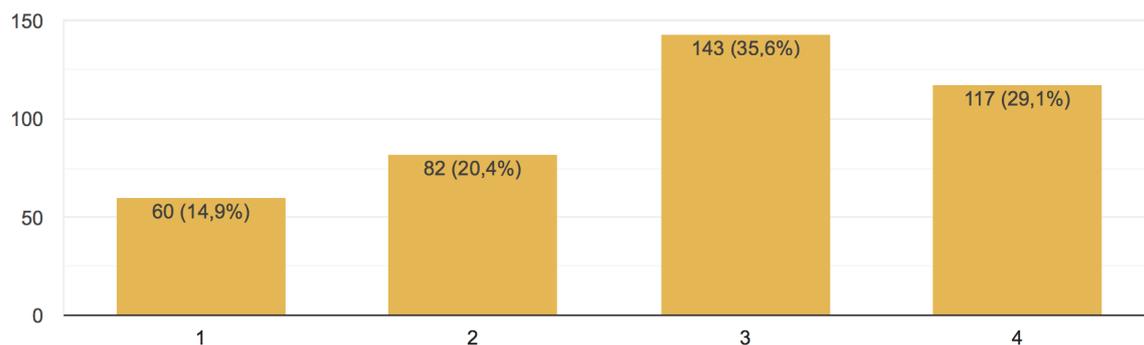
### Ritieni che le iscrizioni online siano utili e facili da usare?

402 risposte



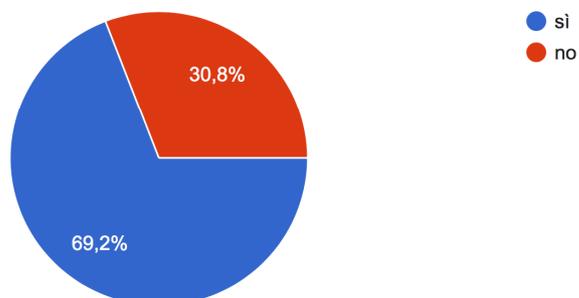
### Ritieni che il pagamento online sia utile e facile da usare?

402 risposte



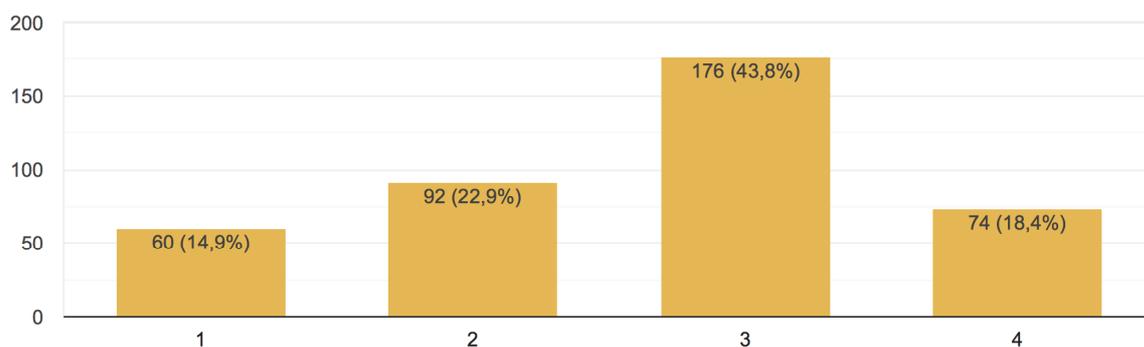
### Hai scaricato l'app IO?

402 risposte



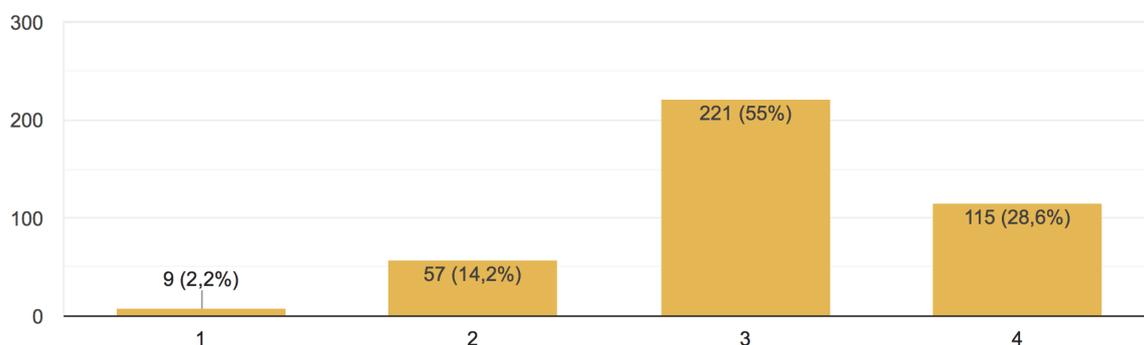
### Sei soddisfatto dell'esperienza d'uso?

402 risposte



Quanto sei soddisfatto delle modalità di contatto con l'ufficio scuola del Comune (tel, mail ecc)?

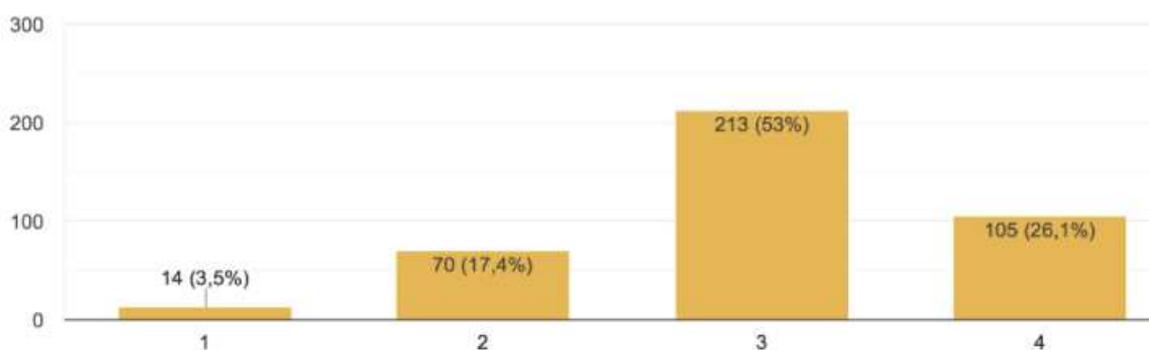
402 risposte



Il giudizio sul servizio offerto dal Comune di Valsamoggia è complessivamente molto buono (79,1%); rispetto all'anno precedente è risultato tendenzialmente in continuità (71,6%) e per alcune famiglie (10,7%) in miglioramento.

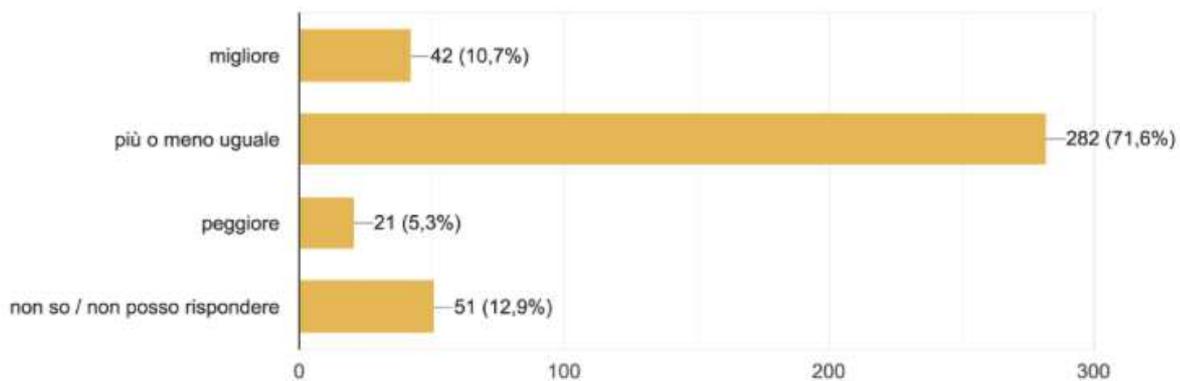
Dovendo dare un giudizio complessivo sul servizio offerto dal Comune di Valsamoggia, qual è la tua opinione?

402 risposte



Se nell'anno passato hai già fruito del servizio offerto dal Comune di Valsamoggia, ritieni che il servizio offerto oggi sia:

394 risposte

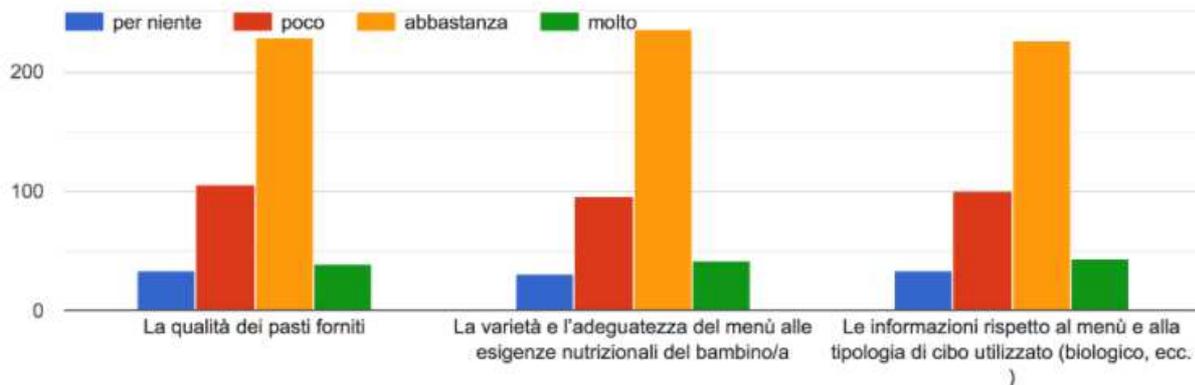


#### VALUTAZIONI SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEL SERVIZIO:

Le famiglie sono risultate abbastanza soddisfatte sia della **qualità dei pasti forniti** (229 su 402 = 56,97%), sia della **varietà e adeguatezza del menù** alle esigenze nutrizionali dei bambini (235 su 402 = 58,46 %), sia delle **informazioni rispetto al menù e alla tipologia di cibo** (226 su 402 = 56,22 %).



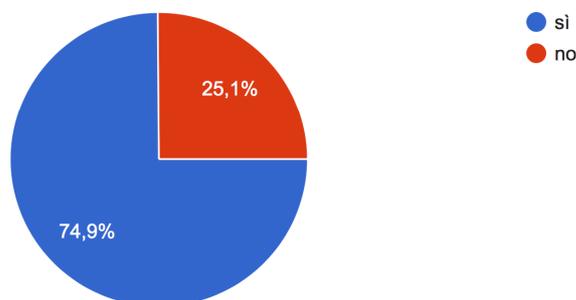
Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio?



Le famiglie risultano adeguatamente informate dell'esistenza dei Comitati Mensa e delle modalità di partecipazione (74,9%) e manifestano interesse verso l'attività dei Comitati (68,7%)

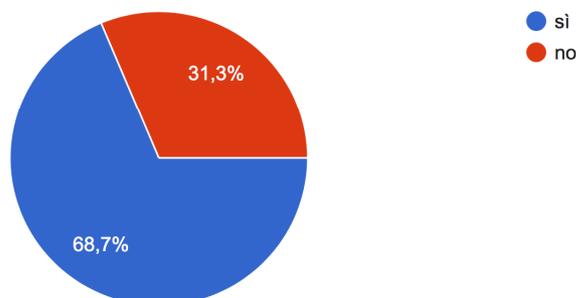
Sei a conoscenza dell'esistenza dei Comitati Mensa e delle modalità di partecipazione?

402 risposte



Ti piacerebbe essere informato periodicamente sull'attività dei Comitati?

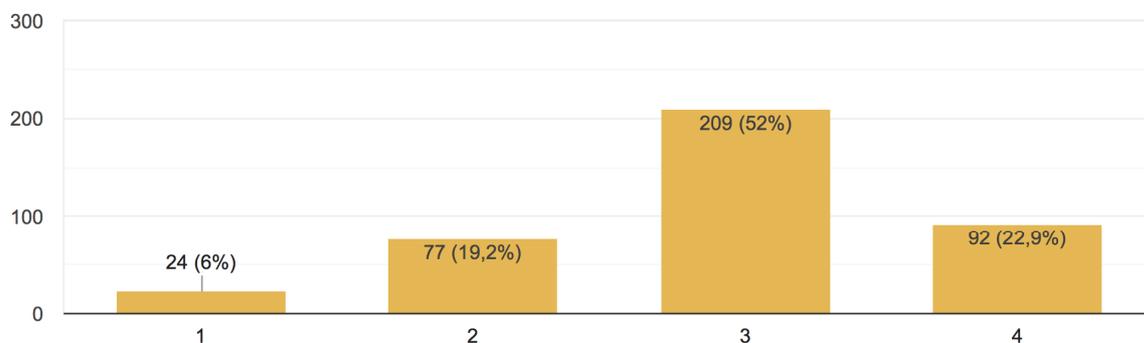
402 risposte



L'esperienza del servizio è risultata positiva (52 %) o molto positiva (22,9%) per i ragazzi nonostante le restrizioni previste dai Protocolli COVID-19, la cui rigorosa applicazione ha soddisfatto le famiglie (84,8%).

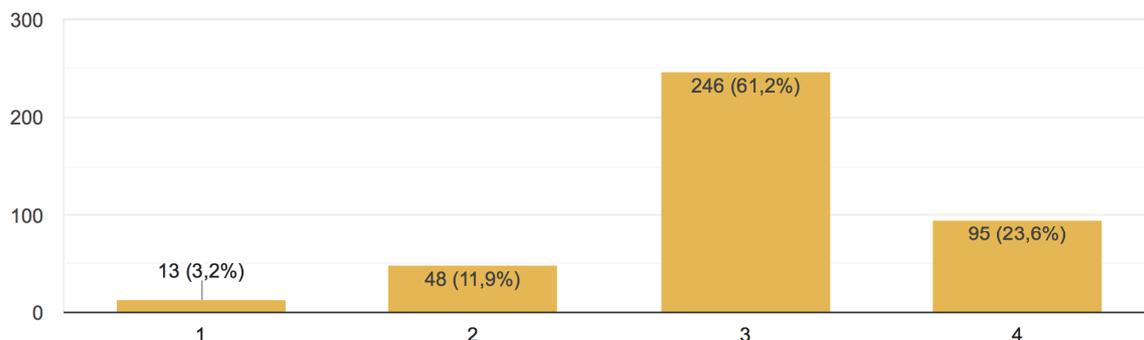
Ritieni che l'esperienza del servizio sia stata positiva per tuo figlio nonostante le restrizioni previste dai Protocolli COVID- 19?

402 risposte



Ritieni che l'organizzazione del servizio sia stata soddisfacente tenendo conto delle misure previste dai Protocolli COVID- 19?

402 risposte



## VALUTAZIONI ESPRESSE E SUGGERIMENTI

I questionari hanno evidenziato, come si rileva dai grafici precedenti, una buona valutazione del servizio per quanto concerne gli aspetti organizzativi ( contatti con l'ufficio scuola, modalità di iscrizione e pagamento, informazioni ricevute, ecc...) e una complessiva soddisfazione per la qualità dei pasti forniti e la varietà e adeguatezza del menù alle esigenze nutrizionali dei bambini.

Alcuni genitori richiedono cibi sani e alta qualità del servizio, maggiore varietà dei menù, con prodotti biologici e privilegiando fornitori locali, pasti bilanciati, con introduzione di pasta/pane integrali e cereali alternativi; altri privilegiano cibi semplici e alimenti più "tradizionali" che meglio rispondano ai gusti dei bambini, con maggiore presenza di sughi a base di carne. Alcuni chiedono la possibilità di concedere "il bis" per i piatti di maggior gradimento.

Una certa attenzione viene posta alle diete, con richiesta di fornire alternative più variate per chi segue regimi alimentari particolari, che limitino al massimo il senso di esclusione. Sempre in termini di inclusione, alcuni genitori sembrano apprezzare l'introduzione di piatti e ricette provenienti da altri paesi del mondo.

Il prezzo del pasto viene considerato da alcuni eccessivo, soprattutto se l'alunno non mangia quello che viene proposto perché non incontra il suo gusto e non ha alternative di scelta. Rispetto alle modalità di pagamento, viene chiesto anche l'addebito in conto.



Alcuni temi portati all'attenzione evidenziano quanto l'impossibilità, nei mesi di emergenza sanitaria, di confronti aperti con le famiglie e verifiche dei comitati mensa durante il momento del pasto, renda fondamentale l'adozione di ulteriori modalità di informazione e comunicazione sempre più capillari e dirette alle famiglie. Altri aspetti evidenziati sono invece già emersi all'interno dei Comitati mensa e sono oggetto della nostra attenzione, in particolare il tema delle diete più inclusive.

