



## COMUNE DI VALSAMOGGIA

Città metropolitana di Bologna

### Report Questionari di Valutazione Servizio di Refezione scolastica anno scolastico 2021/2022

#### 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 anche con riferimento al periodo pandemico attraversato.

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;
- Elios 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.

#### 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 2.203.

Sul territorio ci sono due cucine interne:

- 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.

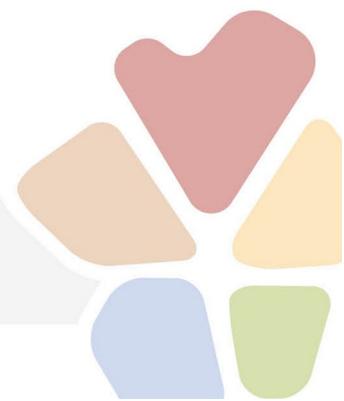
In tutte le Municipalità sono attivi i Comitati Mensa che, composti anche da genitori e insegnanti, verificano il rispetto dei menù, la gradibilità dei cibi serviti e che il contesto sia sereno e conviviale; i Comitati hanno inoltre un ruolo propositivo su iniziative di educazione alimentare. Il lavoro dei comitati mensa è 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 2021, il servizio ha mantenuto rimodulazione e potenziamento introdotti nell'anno precedente 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 la riorganizzazione di 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 e ha ricevuto 349 risposte.

Il questionario è stato indirizzato agli iscritti alle Scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie,

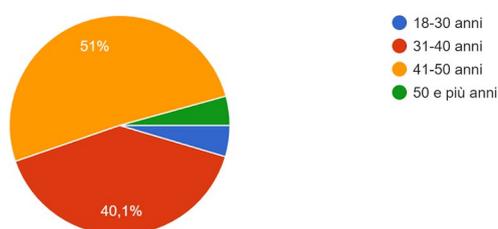


mentre i Nidi d'Infanzia sono stati oggetto di una rilevazione separata.

## CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

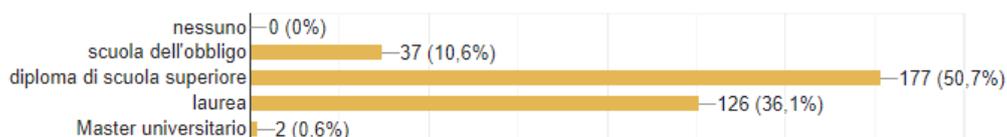
La **fascia d'età** predominante è quella tra i 41 e i 50 anni, come da grafico sotto; si tratta in larga maggioranza di donne (76,2%), di cittadinanza italiana (88,5%), lavoratori/lavoratrici dipendenti (80,5%).

Qual è la tua fascia d'età?  
349 risposte



Riguardo al **titolo di studio**:

- Il 50,7% è diplomato;
- il 36,1% è laureato;
- il 10,6% ha frequentato la scuola dell'obbligo.



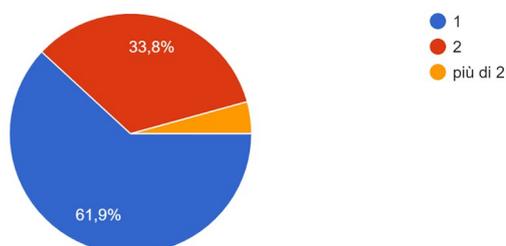
## SCUOLE FREQUENTATE E MODALITÀ

Nella larga maggioranza delle famiglie che hanno risposto al questionario un solo bambino/a usufruisce del servizio (61,9%) e solo il 4,3% dichiara di avere più di 2 bambini che usufruiscono



del servizio.

Quanti bambini usufruiscono del servizio all'interno del nucleo familiare?  
349 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:**

21 risposte per Bazzano, 32 per Crespellano, 12 per Calcara, 22 per Castello di Serravalle, 56 per Monteveglio e 3 per Savigno;

#### **Scuola primaria:**

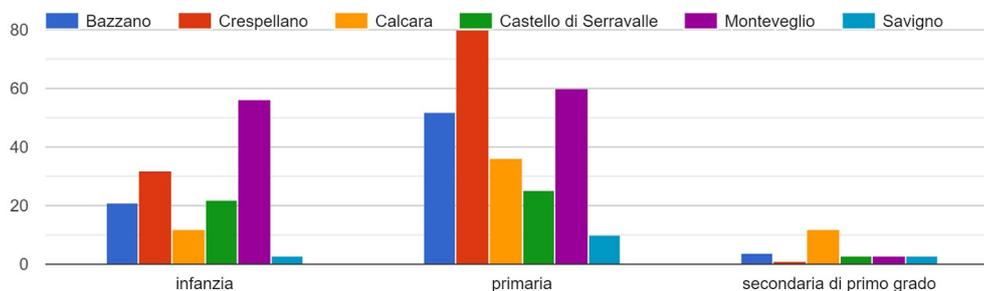
52 risposte per Bazzano, 80 per Crespellano, 36 per Calcara, 25 per Castello di Serravalle, 60 per Monteveglio, 10 per Savigno;

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

4 risposte per Bazzano, 1 per Crespellano, 12 per Calcara, 3 per Castello di Serravalle, 3 per Monteveglio, 3 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

il 75% delle famiglie ritiene che le informazioni sull'iscrizione al servizio siano chiare ed esaustive e il 78% esprime un giudizio positivo sulle modalità di iscrizione on line.

Il 65,9% esprime inoltre un parere favorevole sul pagamento on line, giudicandolo utile e facile da utilizzare.

L' 82,5% del campione ha scaricato l'app IO e in larga maggioranza (70,2%) si dichiara abbastanza o molto soddisfatto dell'esperienza d'uso.

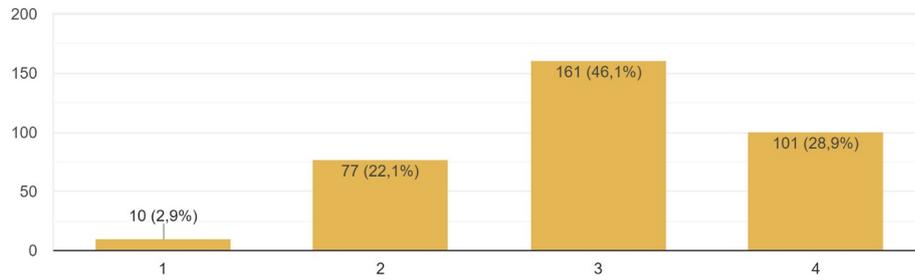
Anche rispetto alle modalità di contatto con l'ufficio scuola del Comune, le famiglie hanno espresso un giudizio positivo (70,8%).

Di seguito si riportano i grafici:



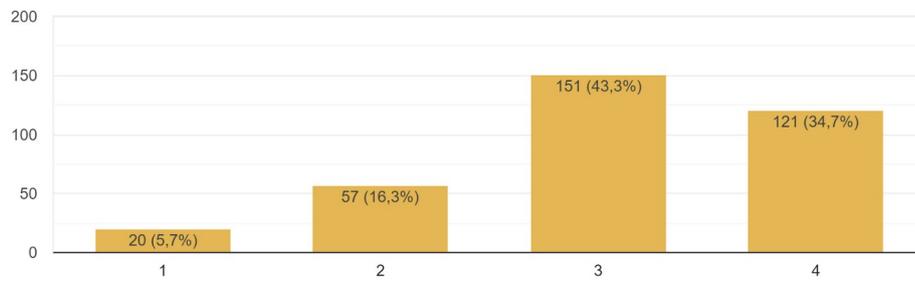
Ritieni che le informazioni sull'iscrizione al servizio siano chiare ed esaustive?

349 risposte



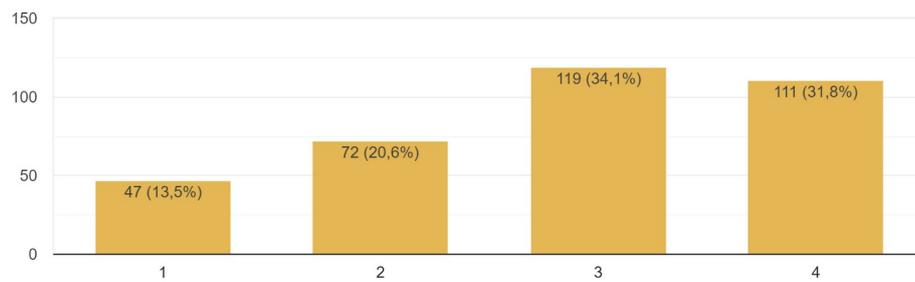
Ritieni che le iscrizioni online siano utili e facili da usare?

349 risposte



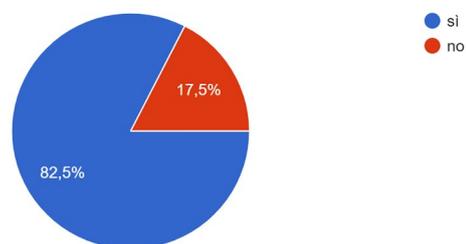
Ritieni che il pagamento online sia utile e facile da usare?

349 risposte



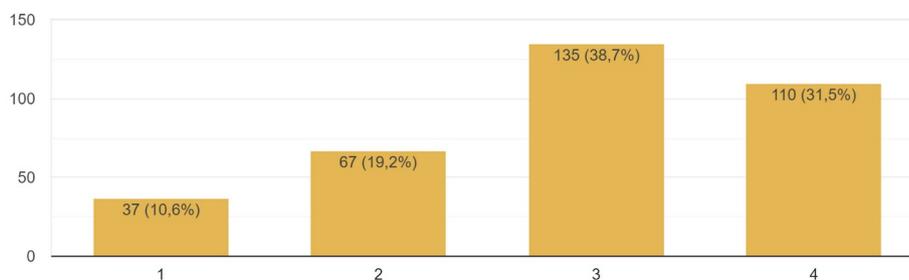
### Hai scaricato l'app IO?

349 risposte



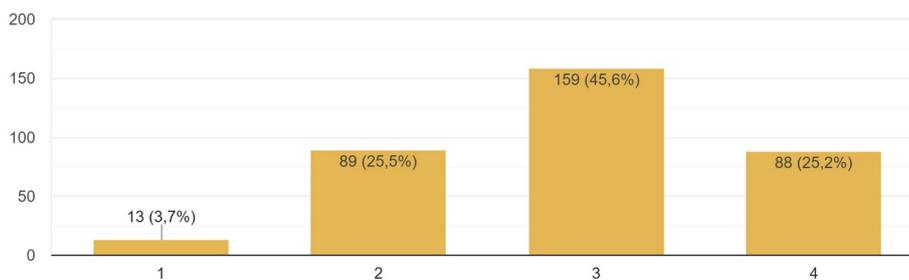
### Sei soddisfatto dell'esperienza d'uso?

349 risposte



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

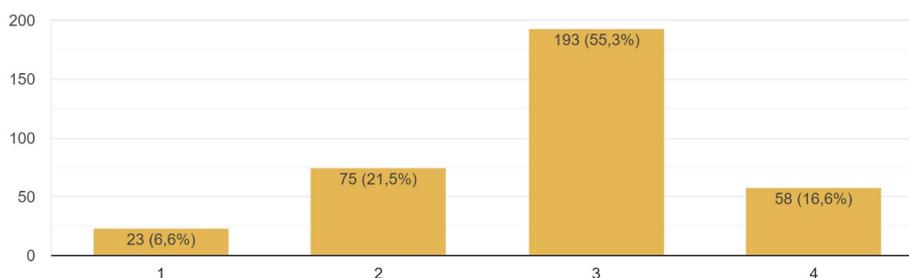
349 risposte



Il giudizio sul servizio offerto dal Comune di Valsamoggia è complessivamente molto buono (71,9%); rispetto all'anno precedente è risultato tendenzialmente in continuità (68%) e per alcune famiglie (6,9%) in miglioramento.

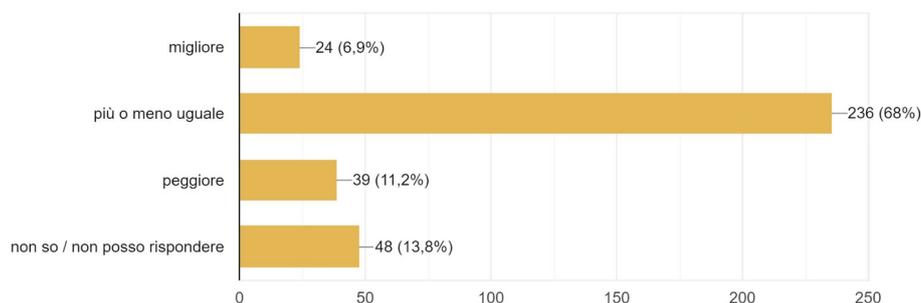
Dovendo dare un giudizio complessivo sul servizio offerto dal Comune di Valsamoggia, qual è la tua opinione?

349 risposte



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

347 risposte

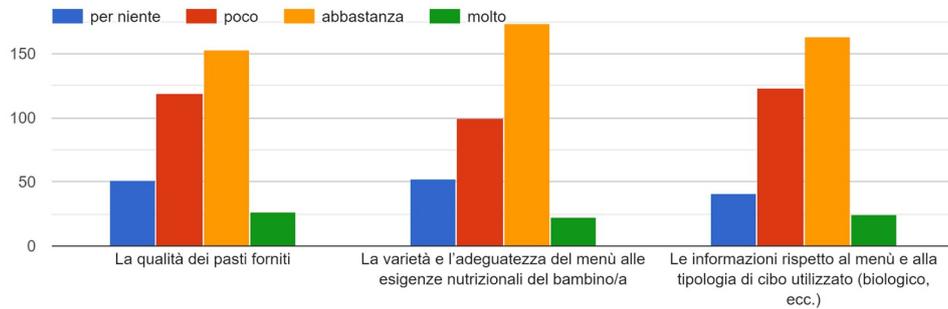


### VALUTAZIONI SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEL SERVIZIO:

Le famiglie sono risultate abbastanza soddisfatte sia della **qualità dei pasti forniti** (180 su 350), sia della **varietà e adeguatezza del menù** alle esigenze nutrizionali dei bambini (197 su 349), sia delle **informazioni rispetto al menù e alla tipologia di cibo** (188 su 352).



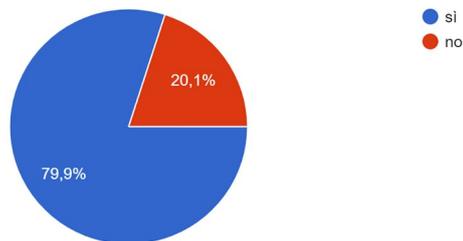
Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio?



Le famiglie risultano adeguatamente informate dell'esistenza dei Comitati Mensa e delle modalità di partecipazione (79,9%) e manifestano interesse verso l'attività dei Comitati (76,8%)

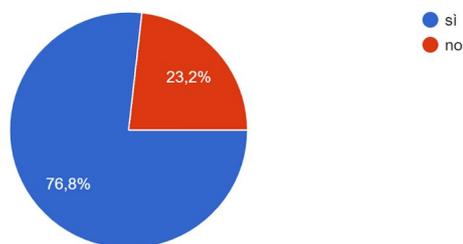
Sei a conoscenza dell'esistenza dei Comitati Mensa e delle modalità di partecipazione?

349 risposte



Ti piacerebbe essere informato periodicamente sull'attività dei Comitati?

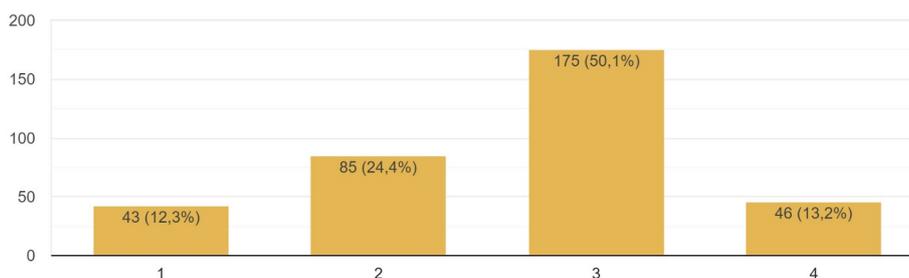
349 risposte



L'esperienza del servizio è risultata positiva (50,1%) o molto positiva (13,2%) per i ragazzi nonostante le restrizioni previste dai Protocolli COVID-19, la cui rigorosa applicazione ha soddisfatto le famiglie (68,2%).

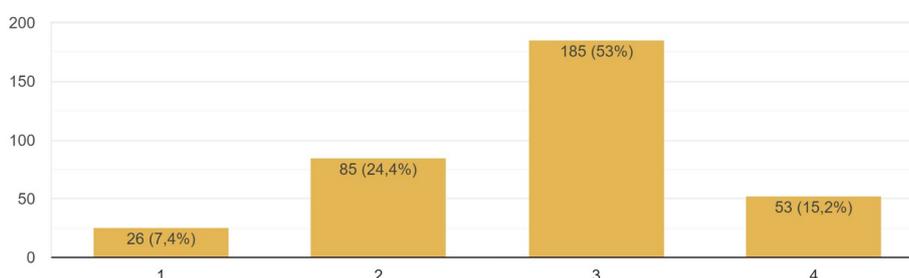
Ritieni che l'esperienza del servizio sia stata positiva per tuo figlio nonostante le restrizioni previste dai Protocolli COVID- 19?

349 risposte



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

349 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 privilegiando fornitori locali, pasti bilanciati; altri privilegiano cibi semplici e alimenti più "tradizionali" che meglio rispondano ai gusti dei bambini. Alcuni chiedono la possibilità di concedere "il bis" per i piatti di maggior gradimento mentre altri segnalano la necessità di una diversa organizzazione per ridurre gli sprechi.

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.

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.

Si evidenzia come molti degli aspetti richiesti siano comunque già presenti nel menù e resi noti anche attraverso il sito dell'Ente (cibi biologici, pasti bilanciati, fornitori locali, ecc.) senza che i genitori ne siano però sufficientemente a conoscenza. Emerge pertanto la necessità di potenziare la comunicazione diretta nei confronti degli utenti.

