



COMUNE DI
RUBIERA
PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

Report
indagine di gradimento
Servizio di refezione
scolastica

a.s. 2024/2025

dicembre 2024

Indice generale

PREMESSA.....	3
OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO.....	4
LIVELLO DI GRADIMENTO RILEVATO.....	4
CONCLUSIONI QUESTIONARIO INSEGNANTI/OPERATORI.....	12
CONCLUSIONI QUESTIONARIO GENITORI.....	23
ALLEGATI: QUESTIONARI DI GRADIMENTO SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA....	25

PREMESSA

Il Comune di Rubiera ha realizzato nel mese di dicembre un'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza relativamente al Servizio di refezione scolastica delle Scuole primarie per l'a.s. 2024/2025.

Il servizio è rivolto agli alunni e insegnanti delle scuole primarie che frequentano il tempo pieno o il servizio Bruchi e Farfalle nei plessi a tempo antimeridiano.

L'indagine è stata rivolta a genitori, insegnanti e operatori delle seguenti scuole:

- Scuola Primaria Ariosto;
- Scuola Primaria De Amicis;
- Scuola Primaria Marconi;
- Scuola Primaria Polo.

Il Servizio di refezione scolastica previsto nell'ambito dei servizi per il Diritto allo studio di cui alla l.r. n. 26/2001 ed è affidato mediante apposito appalto.

L'indagine sulla soddisfazione è stata condotta utilizzando una modalità di somministrazione *online* tramite Google moduli.

OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO

L'obiettivo dell'indagine è quello di raccogliere l'opinione dei cittadini, sia a fini conoscitivi sia al fine di migliorare ed ottimizzare la qualità dei servizi erogati, in linea con i requisiti previsti dalla riforma della Pubblica Amministrazione di cui al Dlgs n. 150/2009.

Come previsto dall'art. 28 del Regolamento sui controlli interni: *“La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento, sia di tipo quantitativo che qualitativo”*.

L'indagine è stata inoltre condotta con riferimento all'obiettivo esecutivo di gestione/performance esercizio 2024 del Settore Servizi scolastici ed educativi codice n. RU03.3.1_0001 denominato “Rilevare il livello di gradimento/qualità percepita degli utenti dei servizi extrascolastici di refezione e trasporto scolastico, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi”.

Lo strumento utilizzato è un questionario articolato in due sezioni:

- una sezione anagrafica finalizzata a profilare gli utenti del servizio;
- una sezione con domande relative ai contenuti del servizio erogato (le valutazioni sono espresse mediante una scala da 1 a 10, dove 1 equivale a “pessimo” e 10 a “ottimo”), differenziati per il target di riferimento: genitori e insegnanti/operatori.

conclude uno spazio libero riservato a note e suggerimenti.

Il questionario è stato somministrato nel periodo dal 5 al 16 dicembre 2024.

LIVELLO DI GRADIMENTO RILEVATO

Nel periodo di indagine sono state raccolti:

- insegnanti/ operatori n. 23;
- genitori n. 82.

Agli utenti di cui sopra è stata inviata una *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica registrato, con in allegato il *link* alla pagina Google moduli per la compilazione dei questionari.

La percentuale di restituzione è pari a:

- 77% per insegnanti/operatori;
- 28% per i genitori.

RISULTATI QUESTIONARIO INSEGNANTI/OPERATORI

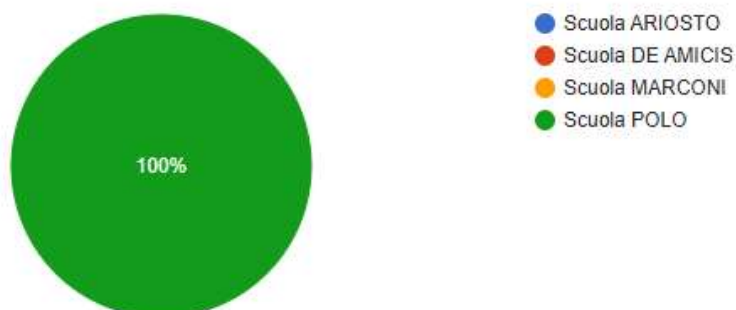
Di seguito si riporta la valutazione media dei punteggi sulla base delle risposte:

Come valuta:	Media
complessivamente il servizio di refezione scolastica	5,87
la varietà dei menu proposti	3,69
i menu delle "giornate speciali"	4,13
le quantità dei piatti	4,61
il gusto/appetibilità dei piatti	3,56
il grado di cottura dei piatti	4,30
la consistenza dei piatti	3,95
la temperatura dei piatti	5,17
l'odore dei piatti	4,30
l'aspetto visivo dei piatti	4,13
i tempi di somministrazione dei pasti	5,70
il tempo dedicato alla consumazione dei pasti	4,95
la pulizia di attrezzature, tavoli, stoviglie	6,26
la cortesia del personale addetto al Servizio di refezione	6,65
la luminosità dei locali adibiti al Servizio di refezione	6,69
la rumorosità dei locali adibiti al Servizio di refezione	3
la qualità delle stoviglie (piatti, bicchieri, postate)	5,61
Dopo aver risposto alle precedenti domande, come valuti il Servizio di refezione scolastica	5,70

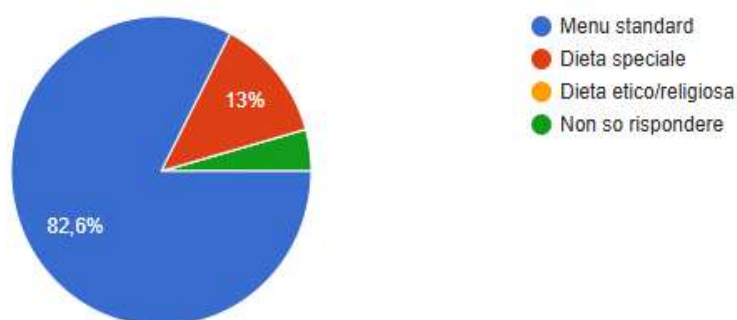
ANALISI GRAFICA

Dal punto di vista socio-anagrafico gli utenti che hanno risposto all'indagine sono rappresentati come segue (in forma tabellare e grafica la distribuzione di frequenza, rispettivamente, in valori assoluti e percentuali):

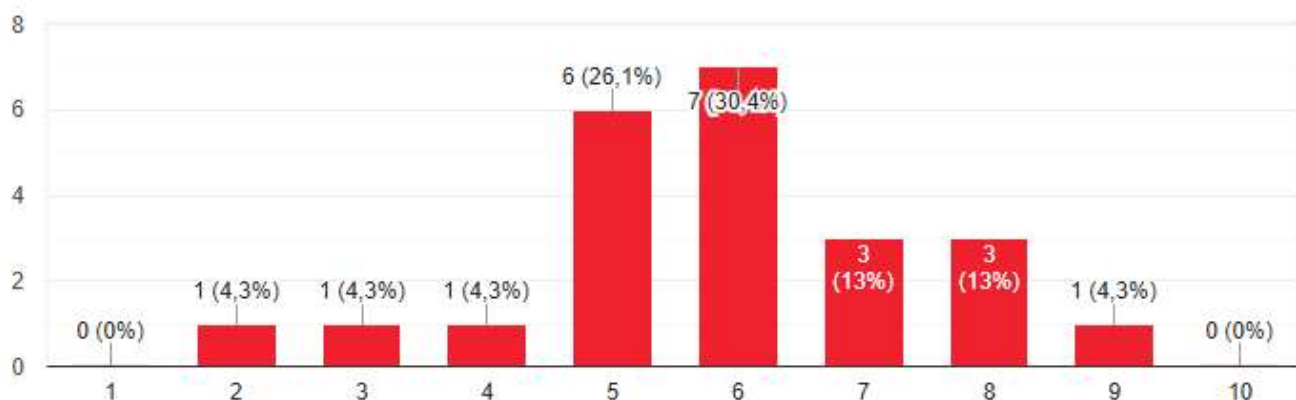
Scuola frequentata	
Scuola primaria Polo	23
Scuola primaria Ariosto	0
Scuola primaria De Amicis	0
Scuola primaria Marconi	0



Tipologia menu consumati	
Menu standard	19
Dieta speciale	3
Dieta etico/religiosa	0
Non so rispondere	1

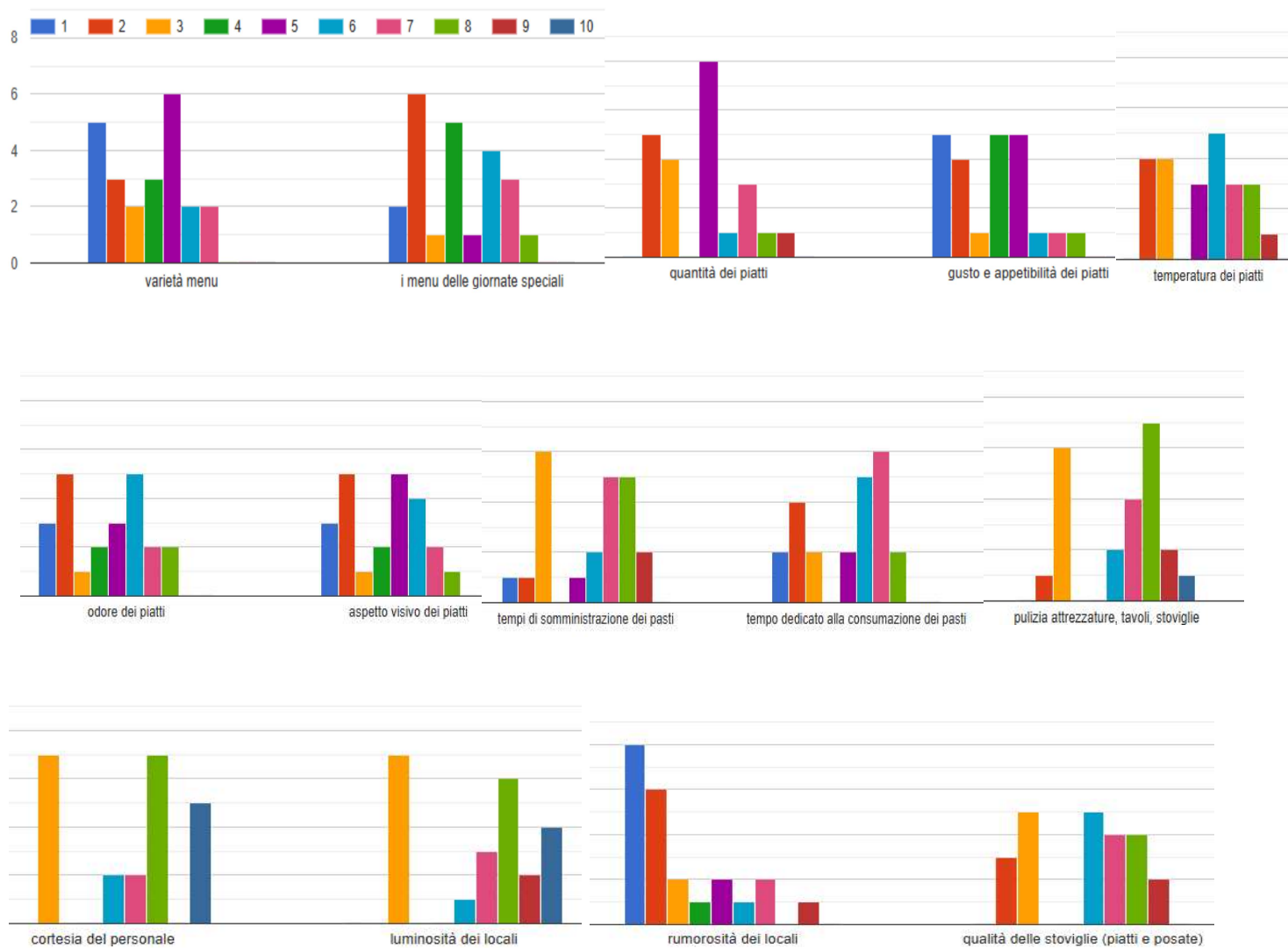


COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA?



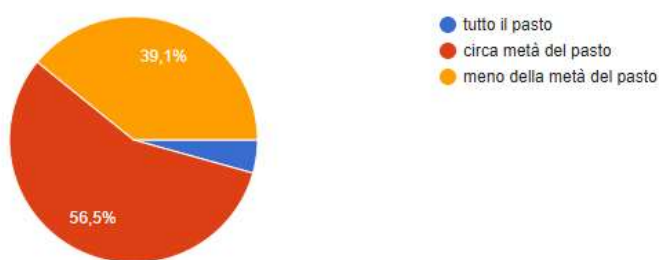
Media= 5,87

COME VALUTA



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media
la varietà dei menu proposti	5	3	2	3	6	2	2	0	0	0	3,69
i menu delle "giornate speciali"	2	6	1	5	1	4	3	1	0	0	4,13
le quantità dei piatti	0	5	4	0	8	1	3	1	1	0	4,61
il gusto/appetibilità dei piatti	5	4	1	5	5	1	1	1	0	0	3,56
il grado di cottura dei piatti	2	4	3	2	6	3	1	1	1	0	4,30
la consistenza dei piatti	3	5	1	2	8	2	1	1	0	0	3,95
la temperatura dei piatti	0	4	4	0	3	5	3	3	1	0	5,17
l'odore dei piatti	3	5	1	2	3	5	2	2	0	0	4,30
l'aspetto visivo dei piatti	3	5	1	2	5	4	2	1	0	0	4,13
i tempi di somministrazione dei pasti	1	1	6	0	1	2	5	5	2	0	5,70
il tempo dedicato alla consumazione dei pasti	2	4	2	0	2	5	6	2	0	0	4,95
la pulizia di attrezzature, tavoli, stoviglie	0	1	6	0	0	2	4	7	2	1	6,26
la cortesia del personale addetto al Servizio di refezione	0	0	7	0	0	2	2	7	0	5	6,65
la luminosità dei locali adibiti al Servizio di refezione	0	0	7	0	0	1	3	6	2	4	6,69
la rumorosità dei locali adibiti al Servizio di refezione	8	6	2	1	2	1	2	0	1	0	3
la qualità delle stoviglie (piatti, bicchieri, postate)	0	3	5	0	0	5	4	4	2	0	5,61

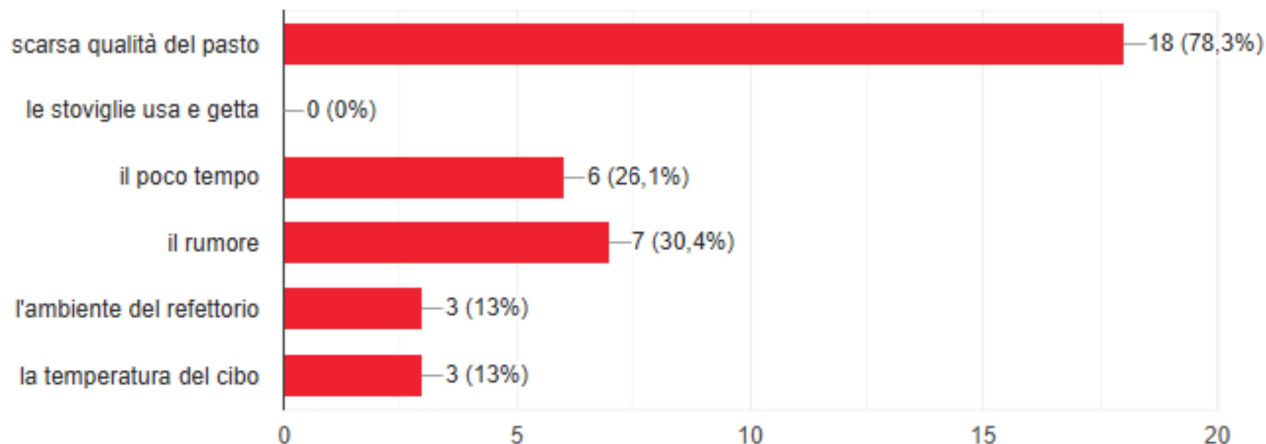
I bambini in genere mangiano:



Tutto il pasto	1
Circa metà del pasto	13
Meno della metà del pasto	9

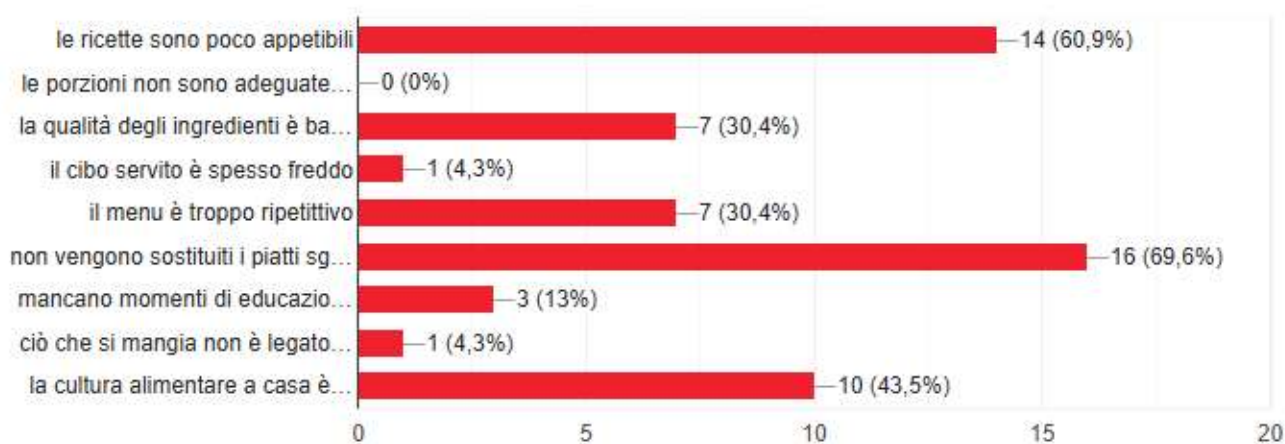
Secondo lei cosa condiziona il minor consumo da parte dei bambini?

Selezionare fino a 3 opzioni



Secondo lei quali sono le criticità più frequenti per migliorare il servizio di refezione?

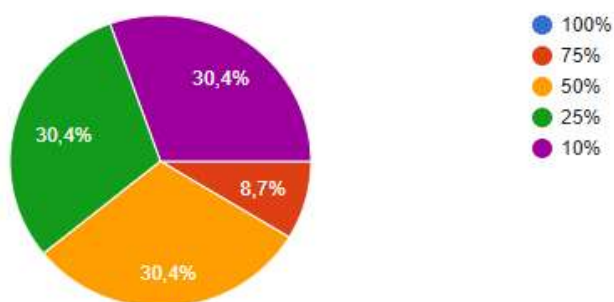
Selezionare fino a 3 opzioni



opzioni

- le ricette sono poco appetibili
- le porzioni non sono adeguate al bambino
- la qualità degli ingredienti è bassa
- il cibo servito è spesso freddo
- il menu è troppo ripetitivo
- non vengono sostituiti i piatti sgraditi
- mancano momenti di educazione alimentare
- ciò che si mangia non è legato al territorio
- la cultura alimentare a casa è molto diversa dalla proposta alimentare a scuola

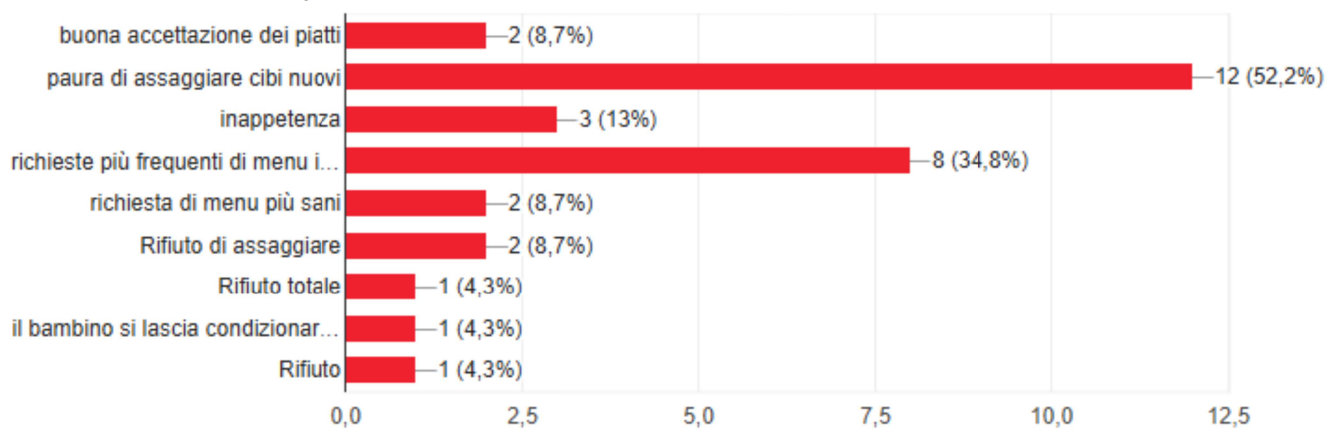
Quanti sono i bambini che mangiano con gusto?



100%	0
75%	2
50%	7
25%	7
10%	7

Quali comportamenti alimentari avete visto emergere nell'ultimo anno?

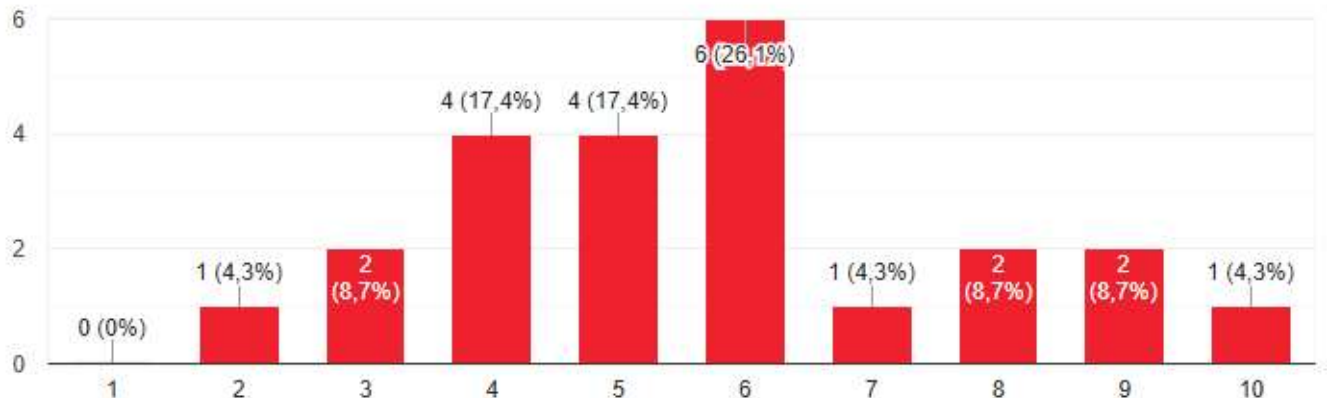
Selezionare fino a 2 opzioni



opzioni:

- buona accettazione dei piatti
- paura di assaggiare cibi nuovi
- inappetenza
- richieste più frequenti di menu in bianco
- richiesta di menu più sani
- rifiuto di assaggiare
- rifiuto totale
- il bambino si lascia condizionare anche dall'aspetto visivo della pietanza
- rifiuto

Dopo aver risposto alle domande precedenti, come valuta il servizio di refezione scolastica?



Media= 5,70

SUGGERIMENTI

Più qualità e appetibilità dei prodotti, ridurre o eliminare del tutto la farina bianca e la doppio 00, proporre solo frutta locale o al massimo italiana, inserire più verdure cucinate in modo più appetibili, valutare seriamente, anche a un costo maggiore, di utilizzare solo prodotti bio.

Maggiore varietà di frutta, contorni. Porzioni più abbondanti del secondo piatto.

Pizza immangiabile, lasagna molto carica di olio, tortelli stracotti: riguardare il modo di cucinare

Maggiore varietà di frutta e verdura, no sempre mele e carote. No uova sode fredde.

Variare il menù, presentando pietanze con ingredienti di maggiore qualità e dall'aspetto più accattivante

Rendere i piatti più appetitosi e più gustosi

Più varietà nei contorni e nella frutta di stagione. Meno carote e meno mele.

Cambiare la frittata, sembra un disco di plastica

Occorre un' educazione alimentare per insegnanti, genitori e bambini affinché il momento del pasto possa essere un momenti educativo e significativo

Varietà di frutta e contorni, porzioni più abbondanti

Inserire farine integrali, ridurre il consumo di zuccheri aggiunti e alimenti trasformati, come pane bianco, dolci. Inserire frutta secca, che possono contribuire a una migliore salute cardiaca e aiutare a mantenere un buon livello di glicemia. Variare la proposta di frutta.

La dieta proposta è poco equilibrata

Migliorare la preparazione in particolare dei primi piatti poiché la pasta risulta sempre scotta e agglomerata, sughi sempre troppo liquidi e poco appetibili. Incrementare pasta o pane integrale. Migliorare la varietà di diete speciali poiché personalmente sono 2 anni che in mensa mangio solo pasta o riso in bianco, carne o prosciutto cotto e l'unico contorno che mi proponete sono le carote.

CONCLUSIONI

Dalle valutazioni espresse da parte degli insegnanti/ operatori che fruiscono del servizio di refezione scolastica è emerso un basso livello di gradimento medio pari a 4,90 (su una scala da 1 a 10).

I punteggi più alti sono stati assegnati ai seguenti item:

- la luminosità dei locali adibiti al Servizio di refezione (punteggio medio di 6,69);
- la cortesia del personale addetto al Servizio di refezione (punteggio medio di 6,65);
- la pulizia di attrezzature, tavoli, stoviglie (punteggio medio di 6,26).

I punteggi più critici fanno riferimento a:

- Rumorosità dei locali adibiti al Servizio di refezione (punteggio medio 3);
- varietà dei menu proposti (punteggio medio 3,69);
- la consistenza dei piatti (punteggio medio 3,95).

Lo spazio riservato a “Eventuali note e/o suggerimenti” è stato compilato da n. 13 utenti, fornendo indicazioni per migliorare il servizio. Nello specifico, suddividendo le risposte per cluster, gli utenti hanno segnalato i seguenti aspetti:

	N
Richiesta di maggiore varietà di frutta e verdura	4
Migliorare l'appetibilità dei piatti	6
Promuovere educazione alimentare per insegnanti, genitori e bambini	1
Equilibrare maggiormente la dieta proposta	1
Inserire farine integrali	1

RISULTATI QUESTIONARIO GENITORI

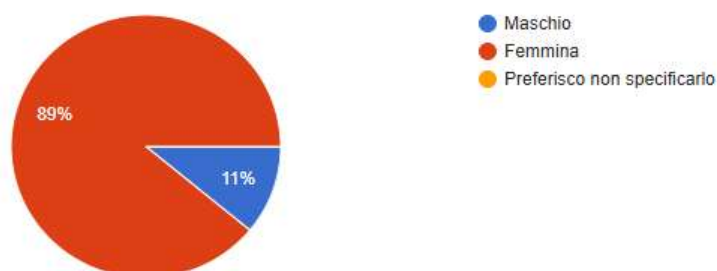
Di seguito si riporta la valutazione media dei punteggi sulla base delle risposte:

	Media
Come valuta complessivamente il servizio di refezione scolastica	6,10
Suo figlio mangia con piacere a scuola?	5,63
QUALITA' DEL PASTO: si ritiene soddisfatto della qualità degli alimenti?	5,58
QUANTITA' DEL PASTO: si ritiene soddisfatto della quantità delle pietanze servite?	6,26
VARIETA' DEL MENU: si ritiene soddisfatto della varietà dei menu proposti?	6,34
Come valuta l'adeguatezza delle COMUNICAZIONI da parte dell'Ufficio Scuola?	7,44
Come valuta l'adeguatezza della TARIFFA rispetto al servizio offerto?	4,44
Come valuta le MODALITA' di pagamento?	7,51

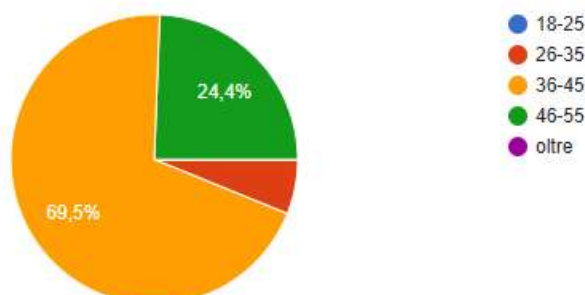
ANALISI GRAFICA

Dal punto di vista socio-anagrafico gli utenti che hanno risposto all'indagine sono rappresentati come segue (in forma tabellare e grafica la distribuzione di frequenza, rispettivamente, in valori assoluti e percentuali):

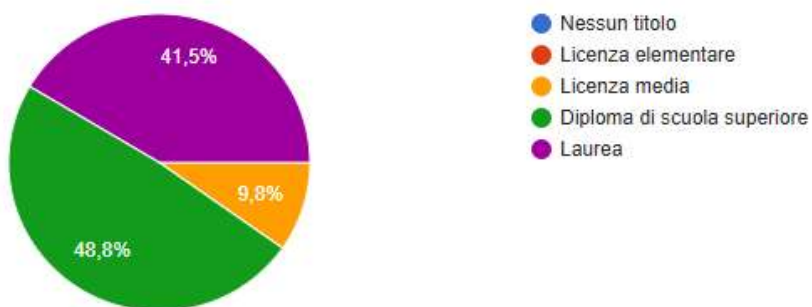
Genere	
Maschi	9
Femmine	73



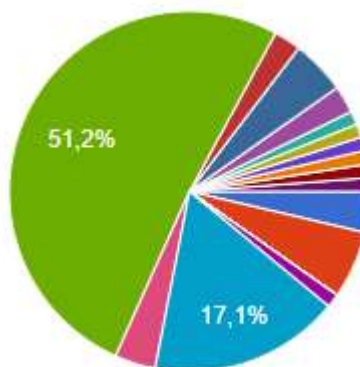
Classi di età	
18-25	0
26-35	5
36-45	57
46-60	20
oltre 60	0



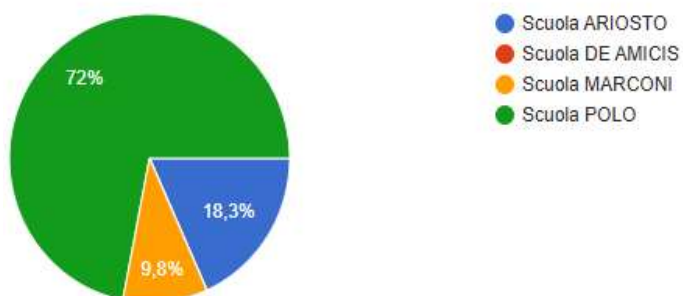
Titolo di studio	
Nessun titolo	0
Licenza elementare	0
Licenza media	8
Diploma di scuola superiore	40
Laurea	34



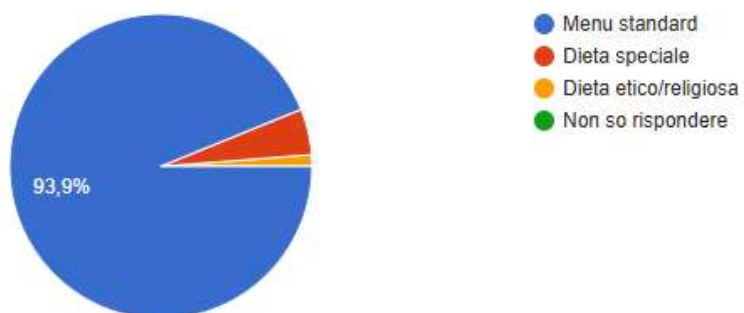
Condizioni di lavoro	
Inoccupato/a	3
Disoccupato/a	5
Studente/ssa	0
Pensionato/a	0
Artigiano/commerciante	1
Operaio	14
Libero professionista	3
Impiegato/a	42
Dirigente	2
insegnante	5
Infermiere/a	2
Pubblica amministrazione	1
Addetta service center	1
Settore sanitario	1
educatrice	1
Forze dell'ordine	1
Altro (specificare)	



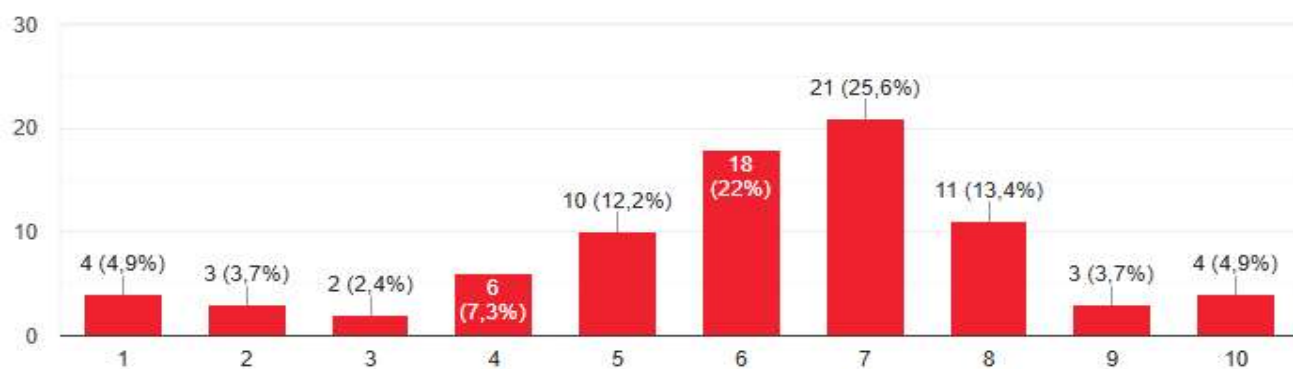
Scuola frequentata da suo figlio	
Scuola primaria Ariosto	15
Scuola primaria De Amicis	0
Scuola primaria Marconi	8
Scuola primaria Polo	59



Tipologia menu consumato da suo figlio	
Menu standard	77
Dieta speciale	4
Dieta etico/religiosa	1
Non so rispondere	0

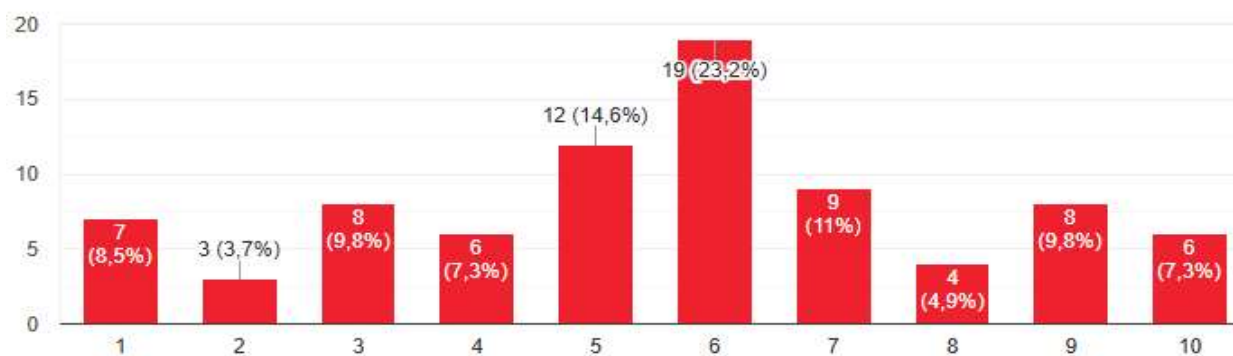


COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA?



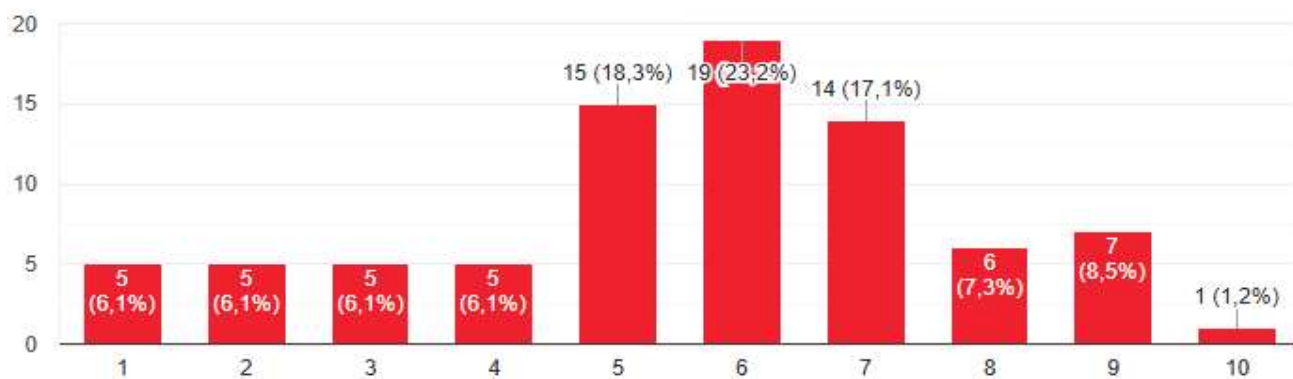
MEDIA= 6,10

SUO FIGLIO MANGIA CON PIACERE A SCUOLA?



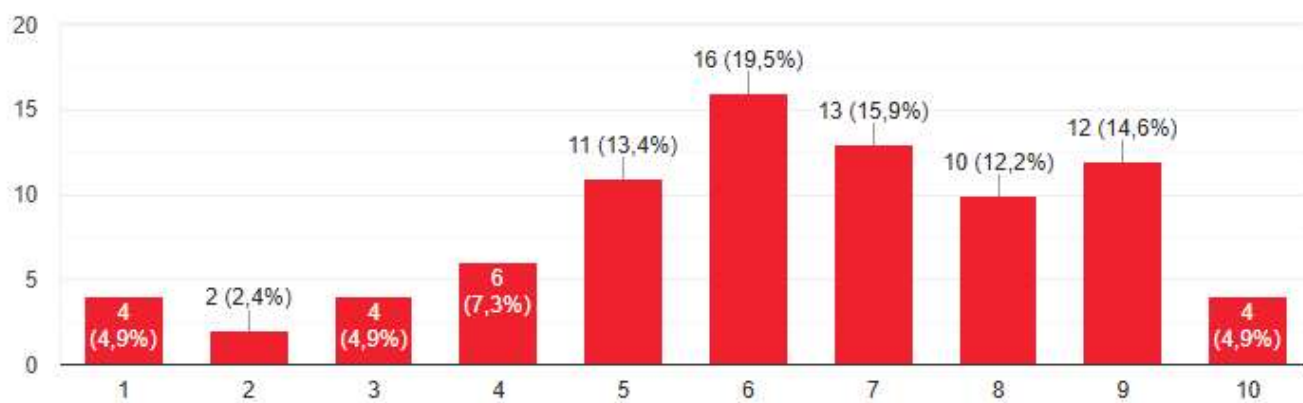
MEDIA= 5,63

QUALITA' DEL PASTO: si ritiene soddisfatto della qualità degli alimenti?



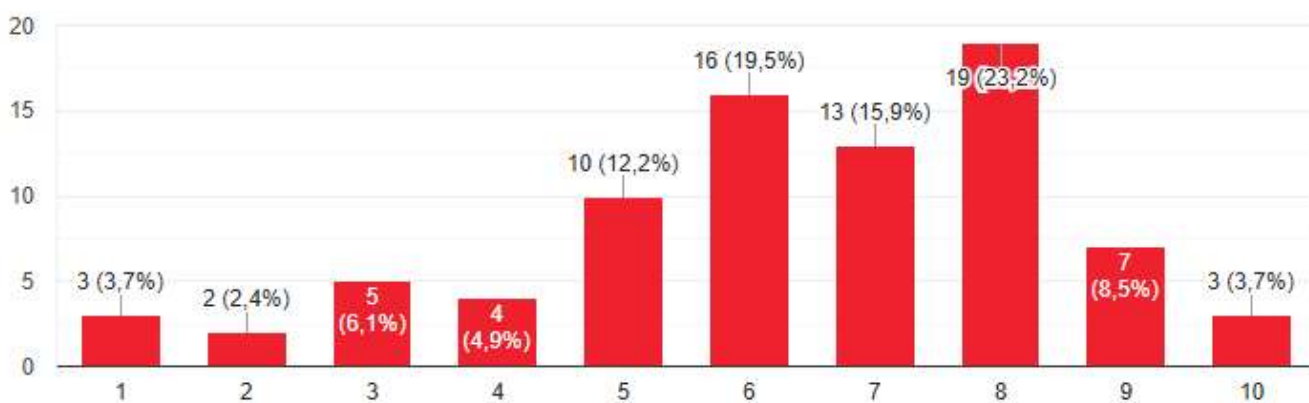
MEDIA = 5,58

QUANTITA' DEL PASTO: si ritiene soddisfatto della quantità delle pietanze servite?



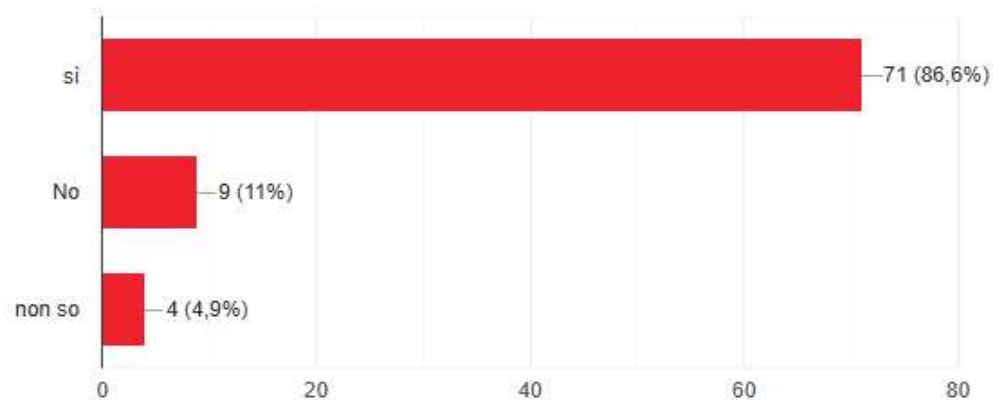
MEDIA = 6,26

VARIETA' DEL MENU: si ritiene soddisfatto della varietà dei menu proposti?

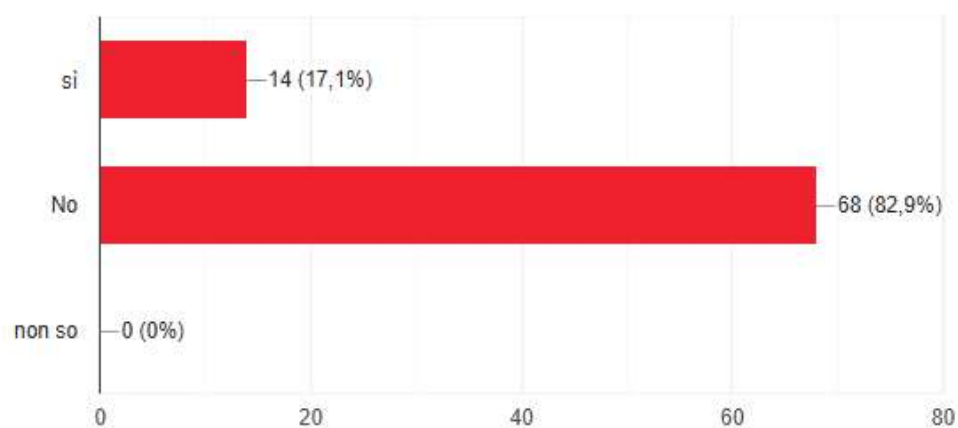


MEDIA = 6,34

Sa dove reperire le informazioni relative ai menu?	
Si	71
No	9
Non so rispondere	4

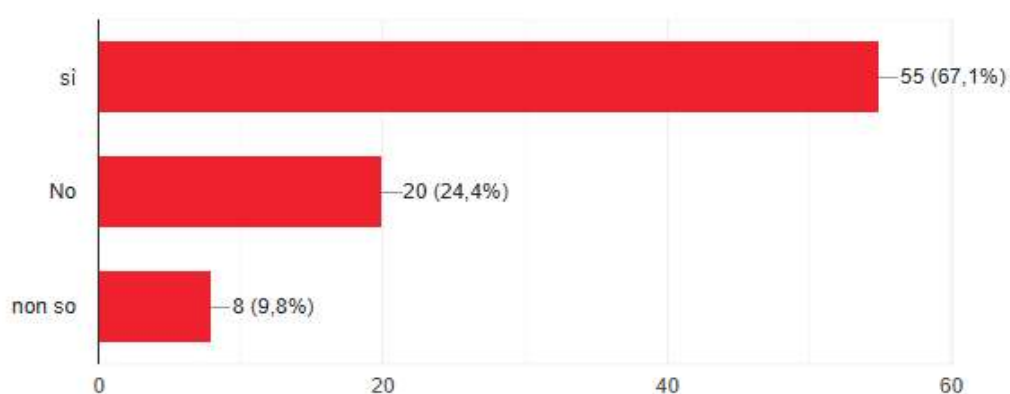


Ha mai effettuato un assaggio presso la refezione scolastica?	
Si	14
No	68
Non so rispondere	0



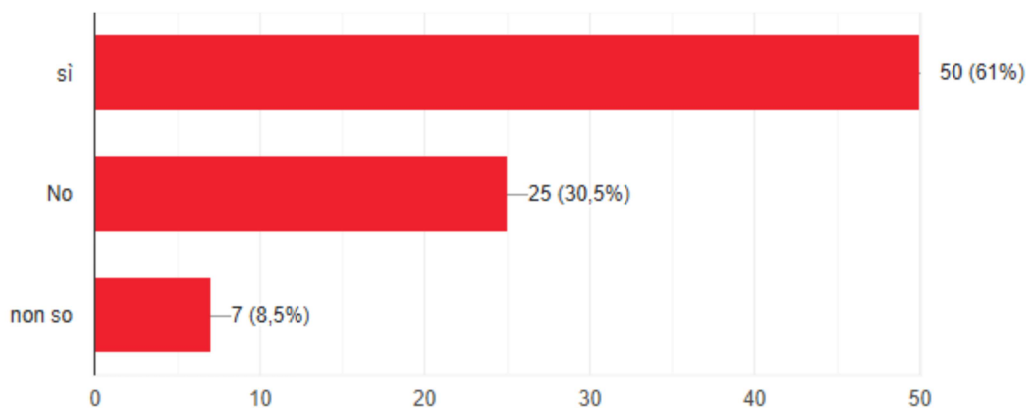
Sa che è presente una COMMISSIONE MENSA per il servizio di refezione scolastica composta da rappresentanti dell'Amministrazione Comunale, genitori, insegnanti, referenti SIAN, operatori del gestore dei servizi in appalto e che si riunisce annualmente per verificare l'andamento del servizio?

Si	55
No	20
Non so rispondere	8

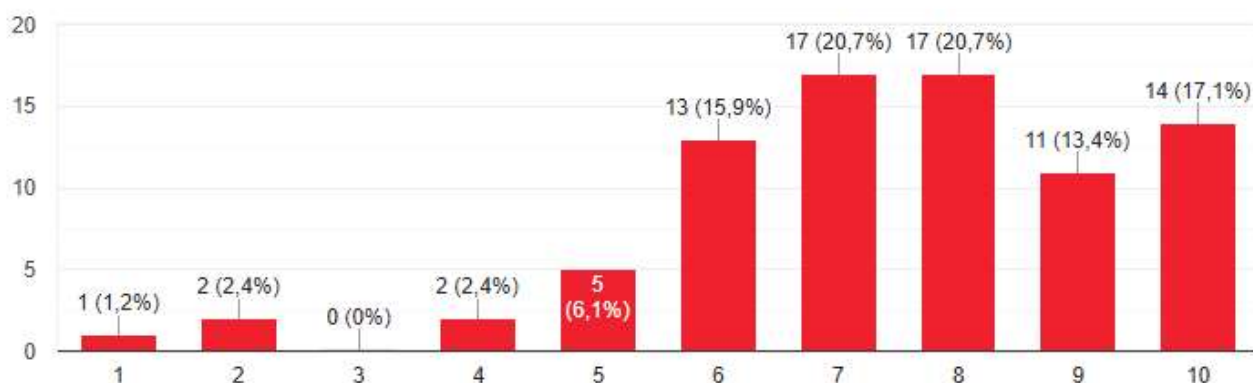


Sa a chi rivolgersi per eventuali problematiche/ segnalazioni relative al servizio di refezione scolastica?

Si	50
No	25
Non so rispondere	7

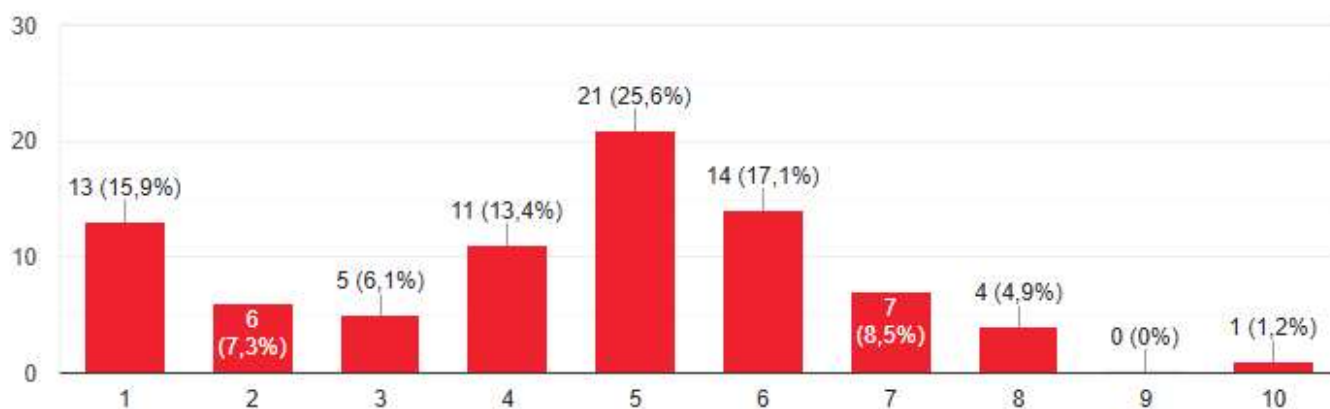


Come valuta l'adeguatezza delle COMUNICAZIONI da parte dell'Ufficio Scuola?



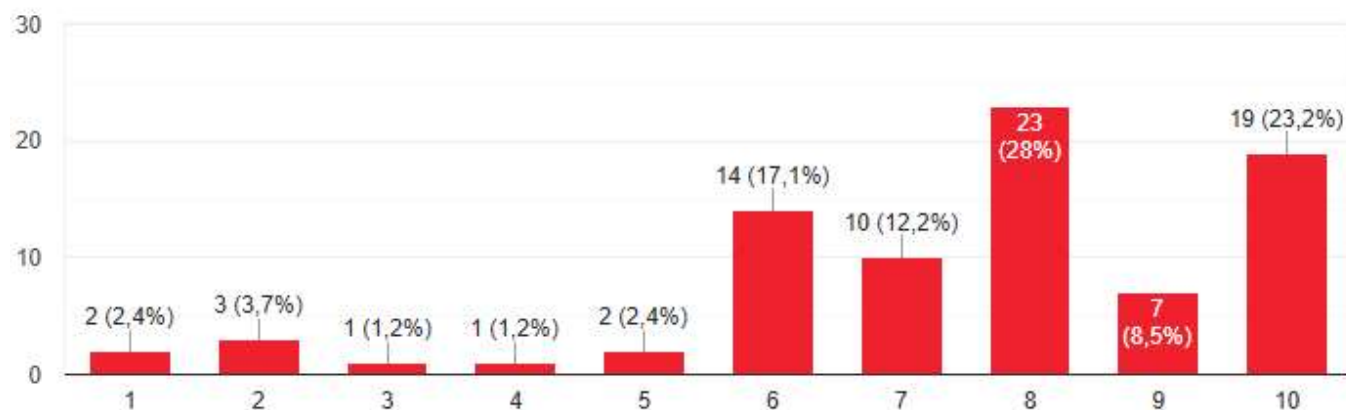
MEDIA= 7,44

Come valuta l'adeguatezza della TARIFFA rispetto al servizio offerto?



MEDIA= 4,44

Come valuta le MODALITA' di pagamento?



MEDIA= 7,51

SUGGERIMENTI

Migliorare la qualità e abbassare i prezzi che non sono proporzionati né per qualità né per quantità. È una cifra spropositata soprattutto per chi ha più figli.

Forse un menu più appetitoso con piatti cotti e conditi meglio no tipo clinica ospedaliera

Non lavoro nell'ambito non saprei

Sarebbe cosa gradita ricevere a casa i pasti pagati e non consumati, e avere la possibilità di scegliere tra più menù alternativi (non solo pasta in bianco). È vero che i pasti sono equilibrati, ma se il bambino non gradisce per esempio le verdure, purtroppo, ci sono giornate consecutive in cui l'alternativa è sempre solo una. Il bambino che non pranza, è inevitabile che all'uscita di scuola abbia una fame smisurata col risultato che mangi in modo irregolare. Nonostante il menù possa essere studiato e deciso dalle più attente commissioni.

Buongiorno. Sull'esperienza di mia figlia; non avendo molto piacere nel mangiare pesce e verdure, gli propongo le due cose accompagnate da salse, anche solo maionese. Dato che mi dice spesso che non ha mangiato il pesce o le verdure perché non gli piacevano, accompagnare con una salsina di quelle che ai bambini servono nei fast food potrebbe "ingannarli", magari con pesce fritto o al forno. Grazie per l'attenzione e buon lavoro.

Maggior varietà negli alimenti proposti soprattutto frutta e verdura che spesso risultano acerbe o sempre le stesse. Non c'è una varietà stagionale

Migliorerei la quantità dei pasti.

Sarebbe opportuno adeguare i costi adeguati al numero dei figli e alla situazione familiare

Non viene più proposto l' hamburger che era molto apprezzato dai bambini

La qualità e tipologia della frutta non è adeguata all'utenza. Spesso mia figlia mi riporta che il pesce non è gradevole.

Rendere la dieta per intolleranze / allergie con minor diversità di proposta fornendo gli stessi alimenti ma idonei per l'intolleranza / allergia Esempio: il menù prevede lo yogurt allora nella dieta per intolleranti al lattosio yogurt senza lattosio

Alimenti meno acidi, tipo pomodoro. Alternativa tipo pasta in bianco

Sarebbe molto comodo il pagamento tramite domiciliazione bancaria anziché tramite bollettini postali mensili.

Il pranzo, nonostante quanto dichiarato dal personale della mensa, viene servito freddo ai bambini che usufruiscono del secondo turno e a richiesta specifica di riscaldare il piatto non vengono ascoltati.

Fare dei piatti ancora più semplici per bambini di età dai 6 agli 11 anni

Le materie prime DEVONO essere di qualità ECCELLENTE. Preparare piatti semplici, cucinati BENE. Se si vuole provare ad inserire alimenti "difficili" in una portata l'altra deve essere altamente appetibile per i bambini. Evitare di riscaldare più volte le pietanze. Sarebbe utile in tutte le strutture che lo permettono prevedere una mensa interna.

Sarebbe giusto inserire pasti molto semplici per far sì che i bimbi a cui non piace il pasto proposto possano avviare con una semplice pasta in bianco .

Migliorare la qualità del cibo

Ritengo che la quota dei 25 euro mensili non sia assolutamente equa nei mesi di settembre e giugno. La frutta che porta a casa mia figlia è veramente di scarsa qualità. Diverse volte nel pesce ha trovato le lisce. Il condimento nella verdura dovrebbe essere a scelta, in quanto ad esempio mia figlia che non condisce con olio, si ritrova a non mangiarla perché troppo condita

Bisognerebbe riguardare le tariffe seno un po troppo alte

Maggiore qualità e più varietà di frutta

La realtà della scuola Marconi è piccola ma ha comunque un discreto numero di bambini. Sarebbe quindi opportuno utilizzare contenitori più grandi con l'intero pasto e non più mono porzioni. In questo modo sarebbe possibile dotare gli operatori di acqua di cottura (come viene fatto nelle altre scuole di Rubiera), per riprendere la pasta e renderla meno secca e appiccicata.

Trovo il menù non completamente adatto ai "gusti" dei bambini . Capisco perfettamente che dietro ci sia un discorso basato su un'alimentazione sana e corretta , ma per quanto riguarda mio figlio 9 piatti su 10 non incontrano i suoi gusti . Ad oggi il "problema " è tamponato con una merenda abbondante portata da casa ma a lungo andare non potrà essere la soluzione corretta . Personalmente non ho ovviamente assaggiato nessun piatto , ma so con certezza che mio figlio non mangia praticamente mai .

La quota fissa è troppo alta. Sarebbe bello poter scegliere un pranzo al sacco una qualche volta a settimana. Le verdure sono scondite e la pasta al pomodoro è ancora un problema, almeno la dessero meno spesso, tipo una volta a settimana una sì e una no

Secondo il commento di mio figlio riferisco: migliorare la qualità del sugo di pomodoro, acido. Carote cotte e crude sono troppo salate, aumentare la tempistica di cottura della pasta in bianco, troppo al dente. Tortino di verdure non piace la consistenza e poco gustoso.

Per quello che pago vorrei che non si usasse cibo in scatola

Spesso quando i bambini escono alle 13 trovano il cibo freddo o in quantità insufficiente (succede sempre quando c'è la pizza, a loro tocca solo un pezzo e freddo). Spesso mangia solo il pane perché ci sono cibi di gusto troppo particolare (tipo pasta al pomodoro definita da tutti i bimbi come "dolce"). Nel complesso non sono molto soddisfatta soprattutto per la tariffa che paghiamo ogni mese.

Ogni giorno a turno, un genitore mangia in mensa coi bambini, quello che mangiano i bambini

PESCE NON GRADITO, MA A CASA SÌ

Il mio bambino che frequenta la 3 alla Marco polo, da quest'anno improvvisamente non ha più o quasi gradito il cibo. È un bambino tendenzialmente di buona forchetta, infatti questo rifiuto da parte sua nell'ultimo periodo, a mio avviso è un elemento che mi fa riflettere molto. Probabilmente sarà cambiato qualcosa (lui mi dice spesso che è presente la pasta al pomodoro che a suo avviso è "acida"), il semplice e conosciuto erbazzone non lo mangia più a scuola, perché dice non avere un buon sapore. E stiamo parlando di un bambino che sul cibo non ha mai fatto storie (anzi, il contrario mangia con gusto e bisogna limitarlo). A mio avviso ritengo che ci sia decisamente qualcosa da cambiare.

Cercare un modo per somministrare le pietanze calde anche ai bimbi di quarta e quinta elementare che vanno a pranzo dopo le ore 13

I bimbi dicono che i sughi vanno semplificati e che sono troppo salati

Mio figlio ritiene ottimi i pasti speciali (pizza, lasagne etc) ma pessimi il pesce, la pasta al pomodoro e le uova sode

Togliere la tariffa fissa perché nelle scuole di Reggio non viene applicata

Eliminare la tassa mensile fissa, abbassare il prezzo del pasto e fornire un servizio di fornello alla scuola per riscaldare i pasti ai bambini che mangiano nel secondo turno, dal momento che hanno i pasti freddi per la maggior delle volte. Per me questo è un grande disservizio da parte della scuola.

Mi si chiede di valutare la qualità degli alimenti, ma non ci è mai stata data la possibilità di vedere o provare cosa mangiano i bambini. Almeno al primo anno sarebbe stata cosa gradita

CONCLUSIONI

Dalle valutazioni espresse da parte dei genitori dei bambini che fruiscono del Servizio di refezione scolastica è emerso un livello di soddisfazione sufficiente (media 6,16 su una scala da 1 a 10).

I punteggi più alti sono stati assegnati ai seguenti item:

- MODALITA' di pagamento (punteggio medio 7,51);
- l'adeguatezza delle COMUNICAZIONI da parte dell'Ufficio Scuola (punteggio medio 7,44);
- varietà dei menu proposti (punteggio medio 6,34)
- quantità delle pietanze servite (punteggio medio 6,26).

Il punteggio più critico fa riferimento a:

- adeguatezza della TARIFFA rispetto al servizio offerto (punteggio medio 4,44)

Lo spazio riservato a “Eventuali note e/o suggerimenti” è stato compilato da n. 36 utenti, fornendo indicazioni per un ulteriore miglioramento del servizio. Nello specifico, suddividendo le risposte per cluster, gli utenti hanno segnalato i seguenti aspetti:

	N
Abbassare le tariffe	6
Variare maggiormente le proposte	2
Migliorare la qualità , soprattutto di pesce, frutta e verdura	13
Migliorare la quantità delle portate	1
Maggiore attenzione alla temperatura del cibo	4
Proporre pietanze più semplici che siano più adatte ai bambini	4
Riproporre l'hamburger	1
Maggiore attenzione alle diete speciali: variare maggiormente con cibi simili alla dieta standard proposta	1
Richiesta la possibilità di fare assaggi	2
Richiesta di pagamento con domiciliazione bancaria	1
Non so	1

ALLEGATI: QUESTIONARI DI GRADIMENTO SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Questionario rivolto agli insegnanti/ operatori

Plesso di riferimento

Scuola Primaria Ariosto	
Scuola Primaria De Amicis	
Scuola Primaria Marconi	
Scuola Primaria Polo	

Che tipologia di menu consuma

Menu standard	
Dieta speciale	
Dieta etico/religiosa	
Non so rispondere	

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: per ogni domanda elencata, Le chiediamo di esprimere il Suo parere con un giudizio da 1 a 10 (1=pessimo e 10=ottimo).

Come valuta complessivamente il servizio di refezione scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Valutazioni personali dei pasti consumati.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: per ogni domanda elencata, Le chiediamo di esprimere il Suo parere con un giudizio da 1 a 10 (1=pessimo e 10=ottimo).

Per visualizzare tutte le opzioni utilizzare la barra in fondo al domanda "COME VALUTA"

Come valuta la varietà dei menu proposti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta i menu delle "giornate speciali"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta le quantità dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta il gusto/appetibilità dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta il grado di cottura dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta la consistenza dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta la temperatura dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta l'odore dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta l'aspetto visivo dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta i tempi di somministrazione dei pasti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta il tempo dedicato alla consumazione dei pasti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta la pulizia di attrezzature, tavoli, stoviglie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Come valuta la cortesia del personale addetto al Servizio di refezione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta la luminosità dei locali adibiti alla refezione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta la rumorosità dei locali adibiti alla refezione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta la qualità delle stoviglie (piatti, bicchieri, postate)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Valutazioni personali dei pasti consumati dai bambini.

I bambini in genere mangiano:

Tutto il pasto	
Circa metà del pasto	
Meno della metà del pasto	

Secondo lei cosa condiziona il minor consumo da parte dei bambini?

Selezionare fino a 3 opzioni

scarsa qualità del pasto	
le stoviglie usa e getta	
il poco tempo	
il rumore	
l'ambiente refettorio	
la temperatura del cibo	
altro	

Secondo lei quali sono le criticità più frequenti per migliorare il servizio di refezione?

Selezionare fino a 3 opzioni

le ricette sono poco appetibili	
le porzioni non sono adeguate al bambino	
la qualità degli ingredienti è bassa	
il cibo servito è spesso freddo	
il menu è troppo ripetitivo	
non vengono sostituiti i piatti sgraditi	
mancano momenti di educazione alimentare	
ciò che si mangia non è legato al territorio	
la cultura alimentare a casa è molto diversa dalla proposta alimentare a scuola	
altro	

Quanti sono i bambini che mangiano con gusto?

100%	
75%	
50%	
25%	
10%	
altro	

Quali comportamenti alimentari avete visto emergere nell'ultimo anno?

Selezionare fino a 2 opzioni

buona accettazione dei piatti	
paura di assaggiare cibi nuovi	
inappetenza	
richieste più frequenti di menu in bianco	
richiesta di menu più sani	
altro	

Dopo aver risposto alle precedenti domande, come valuta il servizio di refezione scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

SUGGERIMENTI

Nello spazio seguente può indicare eventuali suggerimenti per migliorare il servizio di refezione scolastica

.....

.....

.....

Questionario rivolto ai genitori

Genere

Maschio	
Femmina	
Preferisco non specificarlo	

Età

18-25	
26-35	
36-45	
46-60	
oltre 60	

Titolo di studio

Nessun titolo	
Licenza elementare	
Licenza media	
Diploma di scuola superiore	
Laurea	
altro	

Condizioni di lavoro

Inoccupato/a	
Disoccupato/a	
Studente/ssa	
Pensionato/a	
Artigiano/commerciante	
Operaio	
Libero professionista	
Impiegato	
Dirigente	
Altro (specificare)	

Scuola primaria frequentata da Suo figlio

Scuola Primaria Ariosto	
Scuola Primaria De Amicis	
Scuola Primaria Marconi	
Scuola Primaria Polo	

Che tipologia di menu utilizza Suo figlio

Menu standard	
Dieta speciale	
Dieta etico/religiosa	
Non so rispondere	

VALUTAZIONE DLE PASTO

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: per ogni domanda elencata, Le chiediamo di esprimere il Suo parere con un giudizio da 1 a 10 (1=pessimo e 10=ottimo).

Come valuta complessivamente il servizio di refezione scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Suo figlio mangia con piacere a scuola?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
QUALITA' DEL PASTO: si ritiene soddisfatto della qualità degli alimenti?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
QUANTITA' DEL PASTO: si ritiene soddisfatto della quantità delle pietanze servite?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VARIETA' DEL MENU: si ritiene soddisfatto della varietà dei menu proposti?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	Si	No	Non so rispondere
Sa dove reperire le informazioni relative ai menu			
Ha mai effettuato un assaggio presso la refezione scolastica			
Sa che è presente una Commissione per il Servizio di refezione scolastica, composta da rappresentanti dell'Amministrazione comunale, da genitori, insegnanti e referenti SIAN e operatore che ha la gestione del servizio in appalto, e che la Commissione si riunisce annualmente per effettuare una verifica dell'andamento del Servizio?			
Sa a chi rivolgersi per eventuali problematiche/segnalazioni relative al servizio di refezione scolastica			

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: per ogni domanda elencata, Le chiediamo di esprimere il Suo parere con un giudizio da 1 a 10 (1=pessimo e 10=ottimo)

Come valuta la adeguatezza delle comunicazioni da parte dell'Ufficio Scuola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta l'adeguatezza della tariffa rispetto al servizio offerto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta le modalità di pagamento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

SUGGERIMENTI

Nello spazio seguente può indicare eventuali suggerimenti per migliorare il servizio di refezione scolastica

.....

.....