



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Indagine sul grado di soddisfazione del Servizio di Ristorazione Scolastica

Presentazione dei risultati

Bolzano, Maggio 2007

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

INDICE

- 1. Premessa**
- 2. Argomenti dell'indagine**
- 3. Obiettivi dell'indagine**
- 4. I risultati dell'indagine**
- 5. Confronto tra le varie categorie di intervistati**
- 6. Considerazioni finali**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

1. PREMESSA

Nel mese di febbraio 2007 è stata svolta un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti del servizio di Ristorazione Scolastica.

A tale fine sono stati recapitati questionari anonimi a:

- 866 famiglie**
- 510 ragazzi delle scuole medie inferiori**
- 166 studenti delle scuole medie superiori**
- 446 bambini delle scuole elementari**
- 397 insegnanti**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

PREMESSA (2)

Hanno risposto 435 famiglie, 426 bambini, 74 studenti delle scuole medie superiori, 261 ragazzi delle scuole medie inferiori e 264 insegnanti.

Oggetto dell'indagine, il servizio di Ristorazione Scolastica presso tutte le 16 mense scolastiche del Comune di Bolzano.

2. OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- ❑ Verificare il grado di soddisfazione del servizio di Ristorazione Scolastica da parte degli utenti;**
- ❑ Focalizzare l'attenzione anche su eventuali differenze tra i diversi gruppi di utenti e le singole mense;**
- ❑Cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte;**
- ❑ Provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso;**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

3. ARGOMENTI TRATTATI

Nel questionario è stato chiesto di dare un giudizio su aspetti specifici della mensa, quali:

- il gradimento dei pasti;**
- la varietà del menù;**
- l'alimentazione sana, controllata ed equilibrata;**
- l'ambiente, con particolare riferimento alla rumorosità e all'accoglienza;**
- la gentilezza del personale;**
- il comportamento dei bambini a tavola.**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4. RISULTATI DELL'INDAGINE

4.1 Risultati dell'indagine delle famiglie



Città di Bolzano
Stadt Bozen

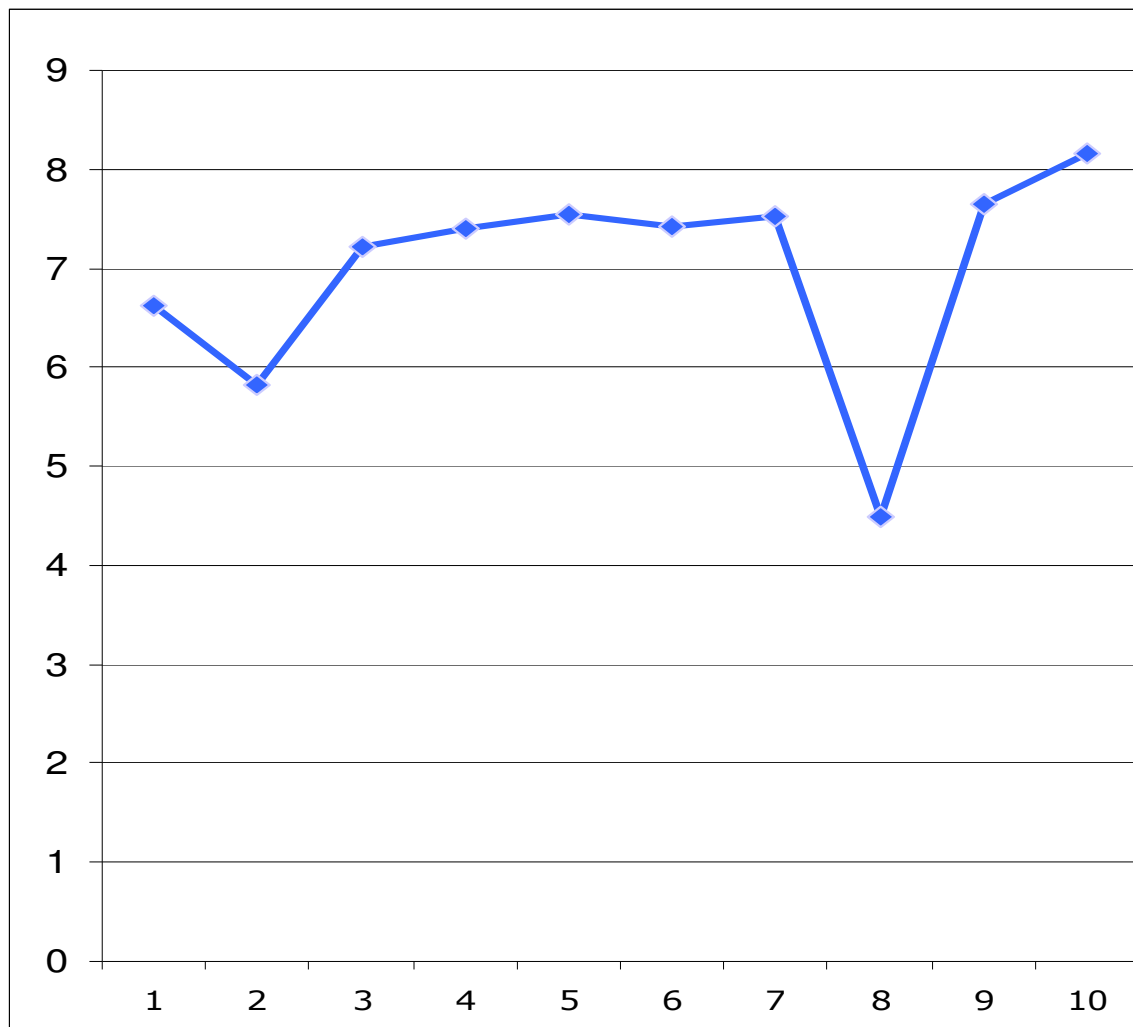
La soddisfazione complessiva

Dovendo esprimere un giudizio complessivo sul Servizio di Ristorazione Scolastica, in una scala da 10 (completamente soddisfatto) a 1 (per nulla soddisfatto), la media della valutazione dei genitori intervistati si posiziona sul valore di 6,3.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Gradimento di aspetti specifici della mensa scolastica



- 1 Il bambino va volentieri in mensa
- 2 Il bambino gradisce i pasti
- 3 Il menù è vario
- 4 L'alimentazione è equilibrata
- 5 Gli alimenti sono sani e controllati
- 6 Le porzioni sono sufficienti
- 7 L'ambiente è ordinato e pulito
- 8 L'ambiente è poco rumoroso
- 9 Il personale è gentile
- 10 L'ora della mensa è importante per la socializzazione

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Gradimento di aspetti specifici della mensa scolastica (2)

Aspetti specifici	Voto
L'ora della mensa è un momento importante per la socializzazione	8,16
Il personale della mensa è gentile	7,65
Gli alimenti utilizzati sono sani e controllati	7,55
L'ambiente della mensa è ordinato e pulito	7,52
Le porzioni sono sufficienti per saziare il bambino	7,42
L'alimentazione è equilibrata	7,40
Il menù proposto è vario	7,21
Il bambino va volentieri in mensa	6,62
Il bambino gradisce i pasti	5,83
L'ambiente della mensa è poco rumoroso	4,48



Città di Bolzano
Stadt Bozen

I punti di forza

- ✓ **L'ora della mensa è importante per la socializzazione (8,16)**
- ✓ **Il personale del servizio mensa è gentile (7,65)**
- ✓ **Gli alimenti utilizzati sono sani e controllati (7,55)**
- ✓ **L'ambiente della mensa è ordinato e pulito (7,52)**
- ✓ **Le porzioni sono sufficienti per saziare il bambino (7,42)**
- ✓ **L'alimentazione è equilibrata (7,40)**
- ✓ **Il menù proposto è vario (7,21)**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

I punti di attenzione

Nell'ambito di una valutazione complessivamente positiva, emergono due aspetti critici:

- **Il bambino non gradisce i pasti (5,83)**
- **L'ambiente della mensa è rumoroso (4,48)**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Suggerimenti

- Proporre menù più adatti ai bambini (12 citazioni)**
- Avere la possibilità di caricare la Schoolcard on-line (10 citazioni)**
- Essere avvisati con anticipo sul credito della Schoolcard (9 citazioni)**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4.2 Risultati dell'indagine con i bambini delle Scuole elementari

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Premessa

Per individuare la soddisfazione su determinati aspetti della mensa, sono state formulate domande a risposta multipla.

Di seguito verranno riportati i dati-risposta più significativi emersi dall'indagine.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Il livello di soddisfazione

Dall'indagine emerge un giudizio positivo su gran parte degli aspetti della mensa, soprattutto per quanto riguarda l'ordine dei tavoli (l'89,2% risponde "apparecchiati") e la pulizia delle stoviglie (il 78,7% risponde "puliti").

Unica eccezione è la rumorosità presente nella Sala Mensa (il 64,6% risponde "tanto rumore").



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4.3 Risultati dell'indagine con i ragazzi delle scuole medie inferiori

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Premessa

Per individuare la soddisfazione su aspetti specifici del Servizio di Ristorazione Scolastica, sono state formulate domande a risposta multipla.

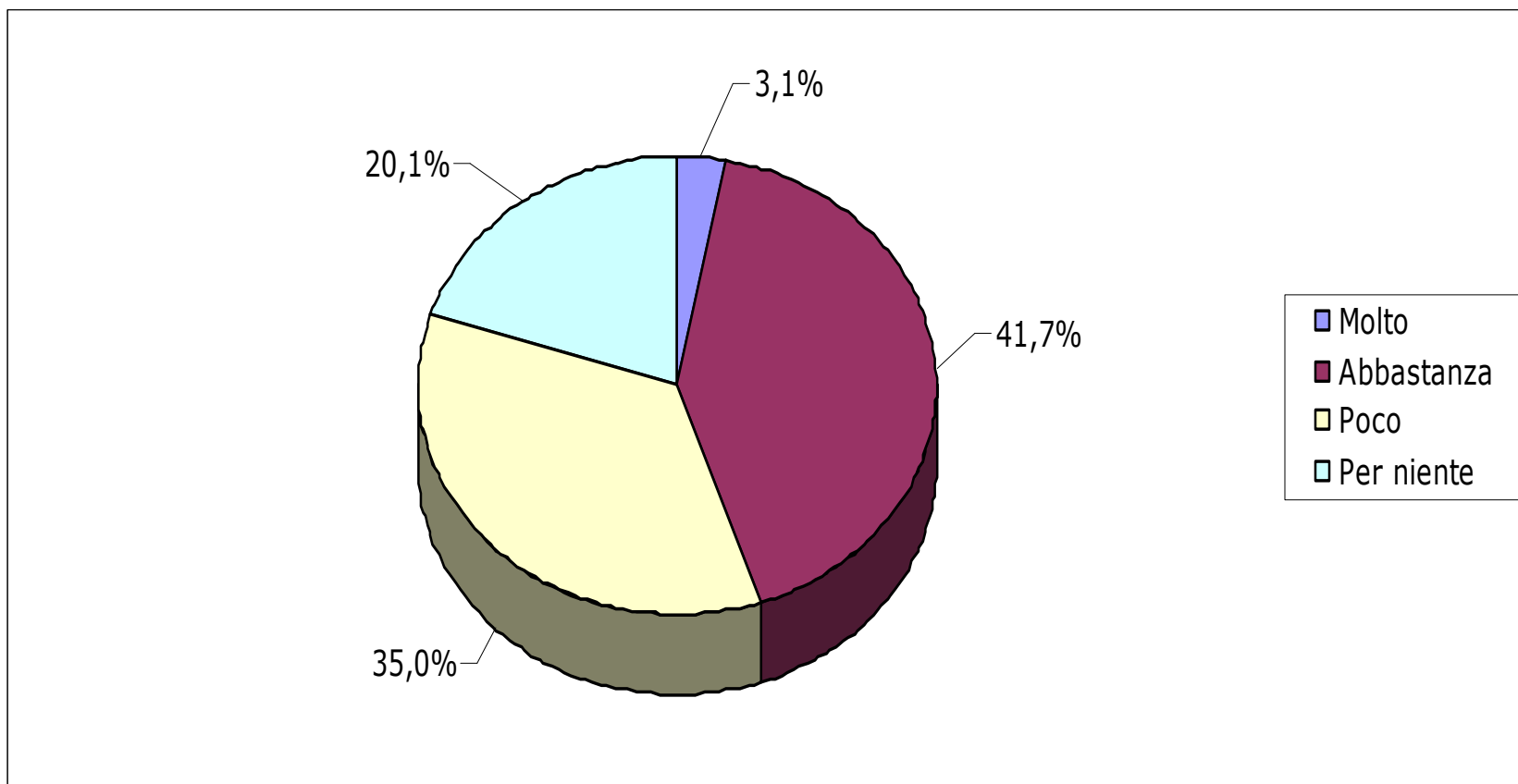
Di seguito verranno riportati i dati-risposta più significativi, emersi dall'indagine.

Inoltre è stato chiesto un giudizio complessivo sul servizio di Ristorazione Scolastica. Nel grafico che segue vengono indicati i valori percentuali dei voti espressi.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Quanto sei soddisfatto della mensa?



A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città

Il livello di soddisfazione

**Risulta un giudizio abbastanza soddisfacente da parte dei ragazzi, soprattutto per quanto riguarda l'ordine (l'82,8% afferma che i tavoli sono apparecchiati) e la pulizia (il 67,8% afferma che le stoviglie sono pulite).
Emerge però altrettanto chiaramente una criticità rispetto alla rumorosità (l'87,7% risponde "tanto rumore").**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4.4 Risultati dell'indagine con gli insegnanti delle scuole elementari

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

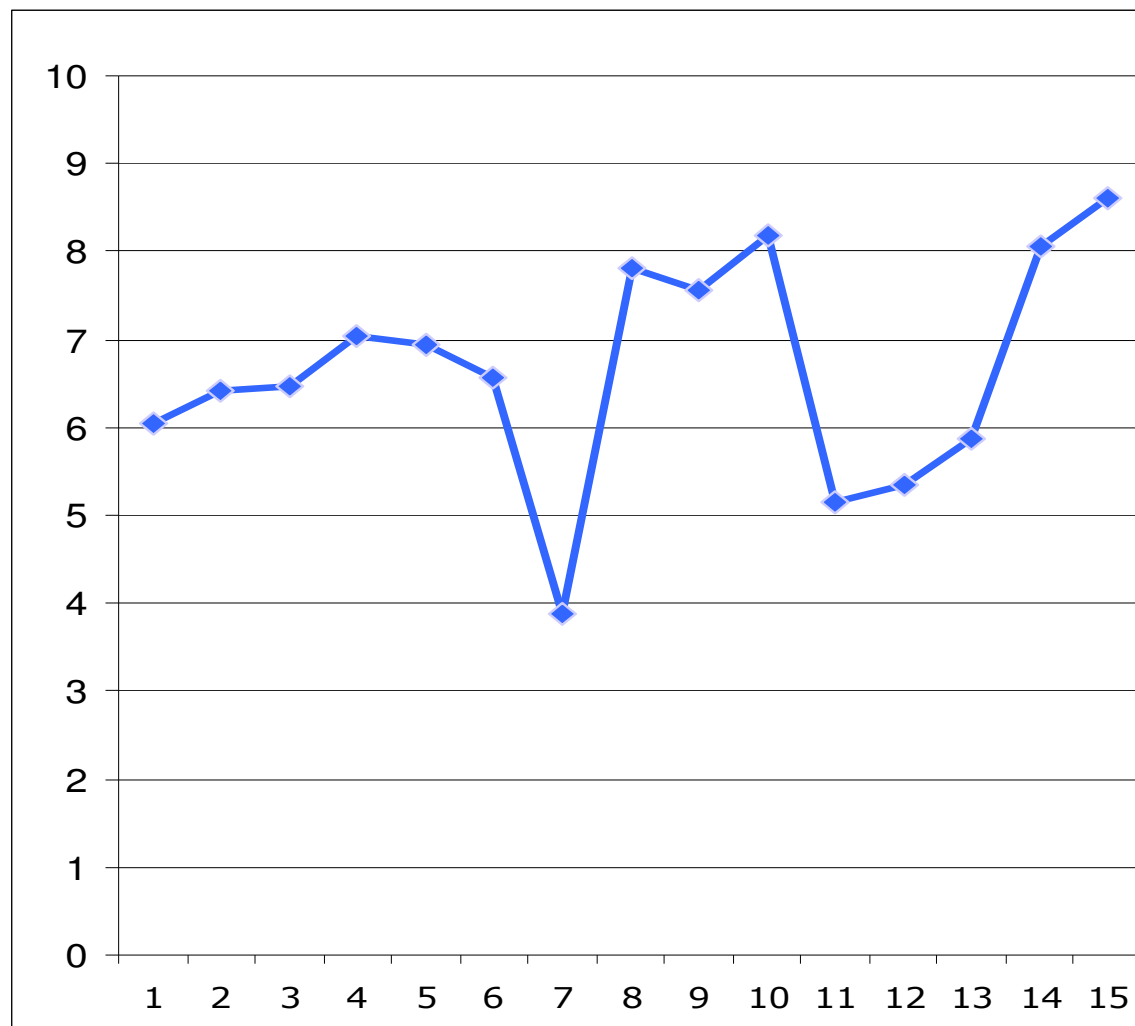
La soddisfazione complessiva

Dovendo esprimere un giudizio complessivo sul Servizio di Ristorazione Scolastica, in una scala da 10 (completamente soddisfatto) a 1 (per nulla soddisfatto), la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul valore di 6,3.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Gradimento di aspetti specifici della mensa scolastica



- 1 I pasti serviti sono di qualità
- 2 Il menù proposto è vario
- 3 L'alimentazione è equilibrata
- 4 Le porzioni sono sufficienti
- 5 Gli alimenti sono sani e controllati
- 6 L'ambiente è accogliente
- 7 L'ambiente è poco rumoroso
- 8 I tavoli sono puliti e in ordine
- 9 I piatti e le posate sono puliti
- 10 Il personale è gentile
- 11 I bambini gradiscono i pasti
- 12 I bambini hanno rispetto per il cibo
- 13 I bambini hanno un comportamento adeguato a tavola
- 14 L'ora della mensa è importante per l'educazione dei bambini
- 15 L'ora della mensa è importante per la socializzazione tra i bambini

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Gradimento di aspetti specifici della mensa scolastica (2)

Aspetti specifici	Voto medio
L'ora mensa è un momento importante per la socializzazione tra i bambini	8,61
Il personale della mensa è gentile	8,19
L'ora mensa è un importante momento educativo per i bambini	8,06
I tavoli della mensa sono puliti ed in ordine	7,80
I piatti e le posate sono puliti	7,55
Le porzioni sono sufficienti	7,03
Gli alimenti utilizzati sono sani e controllati	6,93
L'alimentazione è equilibrata	6,78
L'ambiente della mensa è complessivamente accogliente	6,56
Il menù proposto è vario	6,41
I pasti serviti sono di qualità	6,04
I bambini tengono un comportamento adeguato a tavola	5,86
I bambini dimostrano rispetto per il cibo	5,36
I bambini gradiscono i pasti	5,14
L'ambiente della mensa è poco rumoroso	3,83

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

I punti di forza

- ✓ **L'ora mensa è un momento importante per la socializzazione tra i bambini (8,61)**
- ✓ **Il personale della mensa è gentile (8,19)**
- ✓ **L'ora mensa è un importante momento educativo per i bambini (8,06)**
- ✓ **I tavoli della mensa sono puliti ed in ordine (7,80)**
- ✓ **I piatti e le posate sono puliti (7,55)**
- ✓ **Le porzioni sono sufficienti (7,03)**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

I punti di attenzione

Nell'ambito di una valutazione complessivamente positiva emergono quattro aspetti critici:

**L'ambiente della mensa è rumoroso (3,87)
I bambini non gradiscono i pasti (5,14)**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Suggerimenti

- Menù più adatti ai bambini (7 citazioni)**
- Avere più spazio in mensa (7 citazioni)**
- Variare maggiormente la frutta e la
verdura (5 citazioni)**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

5. CONFRONTO tra i bambini e i ragazzi

Dai dati emersi si può affermare che sia i ragazzi che i bambini valutano positivamente gli aspetti ordine e pulizia dei tavoli nonché pulizia delle stoviglie.

Entrambi sottolineano la troppa rumorosità nella sala mensa durante i pasti.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

5. CONFRONTO tra le famiglie e gli insegnanti

Aspetti specifici	Famiglie	Insegnanti
Il menù proposto è vario	7,21	6,41
L'alimentazione è equilibrata	7,40	6,78
Le porzioni sono sufficienti	7,42	7,03
Gli alimenti proposti sono sani e controllati	7,55	6,93
L'ambiente è rumoroso	4,48	3,87
Il personale è gentile	7,65	8,19
L'ora mensa è importante per la socializzazione	8,16	8,61
I bambini gradiscono i pasti	5,83	5,14



Città di Bolzano
Stadt Bozen

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Nel complesso gli utenti si dichiarano abbastanza soddisfatti del Servizio di Ristorazione Scolastica nel suo insieme.

In particolare, esplicita soddisfazione viene espressa da tutte le categorie sugli aspetti di ordine dei tavoli e pulizia delle stoviglie.

Punto critico ricorrente è la rumorosità in sala.

Tra i suggerimenti, in particolare da parte di famiglie ed insegnanti, di un certo peso appare la richiesta di menù più adatti ai bambini.