



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Carta dei servizi - Scheda B

RISTORAZIONE SCOLASTICA

I risultati dell'indagine di soddisfazione
anno scolastico 2010/11



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Scheda B

Nel periodo gennaio – aprile 2011 l'Ufficio Statistica e Tempi della Città, in collaborazione con l'Ufficio Servizi Educativi e la Rip. 2 Qualità dei servizi, ha svolto un'indagine di soddisfazione per valutare la soddisfazione degli utenti rispetto al servizio di Ristorazione Scolastica offerto dall'Amministrazione Comunale

Obiettivi dell'indagine

- Verificare la percezione degli utenti e del personale interno rispetto alla qualità dei servizi offerti dalla Ristorazione Scolastica.
- Intraprendere alcune possibili azioni di miglioramento in base a tali percezioni.

Metodologia e campione

- Indagine statistica a campione nel mese di febbraio 2011
 - 2 Focus group esterni con Organi Collegiali costituiti da genitori e insegnanti. I Focus group esterni hanno permesso una prima individuazione qualitativa del livello di soddisfazione degli utenti, nonché l'identificazione degli elementi percepiti come maggiormente importanti nel servizio, anche ai fini della costruzione del questionario per la successiva indagine.

• Questionari di gradimento compilati

2007	1460
2011	2147

275 famiglie - 1440 bambini delle scuole elementari - 249 ragazzi delle scuole medie - 138 studenti delle scuole superiori - 25 insegnanti dell'organo collegiale - 20 genitori dell'organo collegiale (elementari e medie)













Partecipazione

- Ottima disponibilità e attiva partecipazione da parte degli utenti, che hanno considerato tale iniziativa come indice di volontà di costante miglioramento del servizio.



Città di Bolzano
Stadt Bozen












Scheda B

	Qualità alimentazione				Qualità alimentazione			
Soddisfazione migliorata rispetto al 2007	<i>Pietanze servite calde (abbastanza/molto)</i>	44%	60%		<i>Pietanze servite calde (abbastanza/molto)</i>	39%	39%	
Scala per niente/poco/abbastanza/molto	<i>Utenti che ritengono che l'attesa della prima portata sia breve</i>	69%	69%		<i>Utenti che ritengono che l'attesa della prima portata sia breve</i>	62%	68%	
	<i>Qualità e gradimento del pasto (abbastanza/molto)</i>	80%	86,5%		<i>Qualità e gradimento del pasto (abbastanza/molto)</i>	65%	87%	
	Personale				Personale			
	<i>Personale gentile (abbastanza/molto)</i>	37%	60%		<i>Personale gentile (abbastanza/molto)</i>	76%	84%	
Punti di attenzione 	<i>Utenti che ritengono che la mensa sia rumorosa</i>	87%	86%		<i>Utenti che ritengono che la mensa sia rumorosa</i>	88%	90%	



Città di Bolzano
Stadt Bozen













Scheda B

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE INSEGNANTI ORGANI COLLEGIALI			LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENITORI ORGANI COLLEGIALI		
		2007	2011		2011	
 Soddisfazione migliorata rispetto al 2007 Scala da 1 a10	Soddisfazione generale	6,3	7,4		Soddisfazione generale	7,2
	Soddisfazione generale (senza aspetto rumorosità)	7,1	7,9		Soddisfazione generale (senza aspetto rumorosità)	7,7
	Personale gentile	8,2	9,0		Personale gentile	7,7
	Pulizia dei piatti e delle posate della mensa	7,5	9,0		Pulizia dei piatti e delle posate della mensa	8,7
	Mensa - momento educativo per i bambini	8,1	8,5		Mensa - momento educativo per i bambini	8,6
	Alimenti sani e controllati	6,9	7,7		Alimentazione equilibrata	8,0
	Porzioni sufficienti	7,0	7,6		Porzioni sufficienti	7,4
 Punti di attenzione	I bambini dimostrano rispetto per il cibo	5,4	5,7		I bambini dimostrano rispetto per il cibo	4,6
	Rumorosità	3,9	4,6		Rumorosità	3,5



Città di Bolzano
Stadt Bozen














Scheda B

		LIVELLO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE		
		2007	2011	
 Soddisfazione migliorata rispetto al 2007				
	<i>Soddisfazione generale</i>	6,2	6,4	
	<i>Soddisfazione generale (senza aspetto rumorosità)</i>	7,0	7,2	
	<i>Qualità alimentazione</i>			
	<i>Alimentazione equilibrata</i>	7,4	7,6	
	<i>Varietà del menù</i>	7,2	7,3	
	<i>Porzioni sufficienti</i>	7,4	7,6	
	<i>Personale</i>			
	<i>Personale gentile</i>	7,6	7,7	
	<i>Qualità ambiente</i>			
	<i>Ambiente mensa ordinato e pulito</i>	7,5	7,5	
<i>Punti di attenzione</i> 	<i>Alcuni cibi non sono graditi ai bambini</i>	5,8	5,9	
	<i>Rumorosità</i>	4,5	4,4	



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Scheda B

LIVELLO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE ORGANO COLLEGIALE				
 Soddisfazione migliorata rispetto al 2007	Servizio amministrativo, Servizi di contatto, Carta dei Servizi - scala da 1 a 10	2007	2011	
	<i>Personale amministrativo</i>			
	<i>Personale competente e preparato</i>	8,2	8,5	
	<i>Personale gentile e disponibile</i>	8,3	9,0	
	<i>Tempestività di risposta alle richieste</i>	7,9	8,5	
	<i>Servizi di contatto</i> scala - per niente/poco/abbastanza/molto			
	<i>Utilità servizio Info SMS - % (abbastanza/molto)</i>	98%	99%	
	<i>Utilità iscrizioni presso i Centri Civici % (abbastanza/molto)</i>	90%	90%	
	<i>Utilità modalità pagamento Schoolcard % (abbastanza/molto)</i>	91%	90%	
	<i>Utilità pagina web % (abbastanza/molto)</i>	96%	98%	
	<i>Chiarezza informazioni % (abbastanza/molto)</i>	87%	92%	
	<i>Menu</i> scala - per niente/poco/abbastanza/molto			
	<i>Conoscenza delle informazioni sui menu % (abbastanza/molto)</i>	83%	85%	
	<i>Carta dei Servizi</i> scala - per niente/poco/abbastanza/molto			
	<i>Utilità Carta dei Servizi % - (abbastanza/molto)</i>		96%	
	<i>Chiarezza delle informazioni Carta % (abbastanza/molto)</i>		94%	



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Scheda B

Le risultanze complete
sono disponibili sul sito

www.comune.bolzano.it/ristorazione_scolastica
al link

Indagini di soddisfazione degli utenti