

Valutazione del servizio di refezione scolastica di Asti

maggio 2021

(Docenti e Genitori)





OBIETTIVI E METODOLOGIA

In generale l'indagine si è proposta di rilevare:

- **La soddisfazione complessiva verso il servizio mensa**
- **I punti di forza e i punti di debolezza**
- **La soddisfazione verso singole componenti del servizio**
- **Valutazioni delle porzioni e del gradimento dei bambini**
- **Importanza dei prodotti biologici e a km0**
- **Propensione a partecipare a programmi di formazione alimentare**
- **Le possibili aree di intervento per migliorare il servizio offerto**

L'indagine è stata condotta su due diversi target:

- ❑ **Docenti (285 casi)**
- ❑ **Genitori (982 casi)**

Le interviste sono autosomministrate mediante un link on line diffuso per mail e soprattutto per WhatsApp.

I questionari sono stati messi a punto dalla Commissione mensa cittadina anche sulla base delle indicazioni fornite dal Comune e da questi approvato.

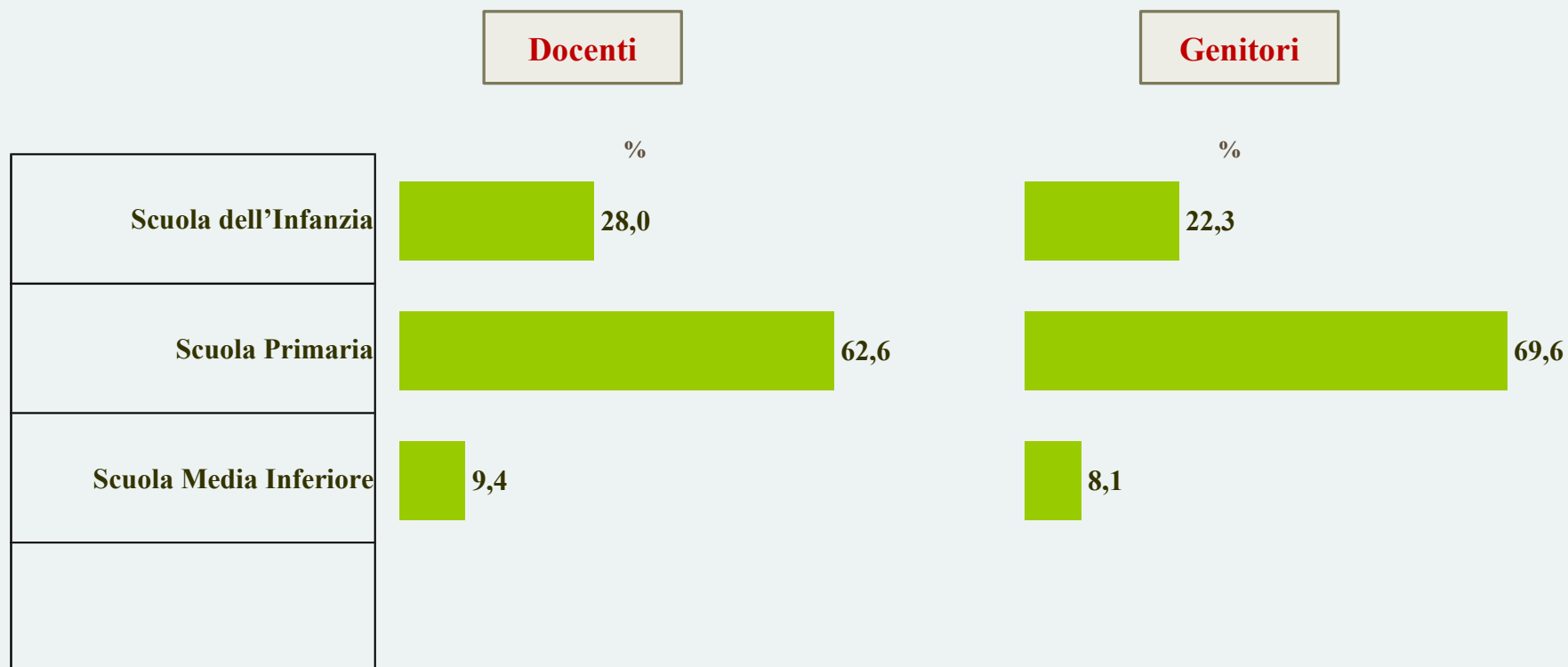
Durata intervista: meno di 5 minuti.

Periodo di rilevazione: dal 10 maggio al 2 giugno 2021.



Profilo dei target per livello scolastico

Docenti vs. Genitori

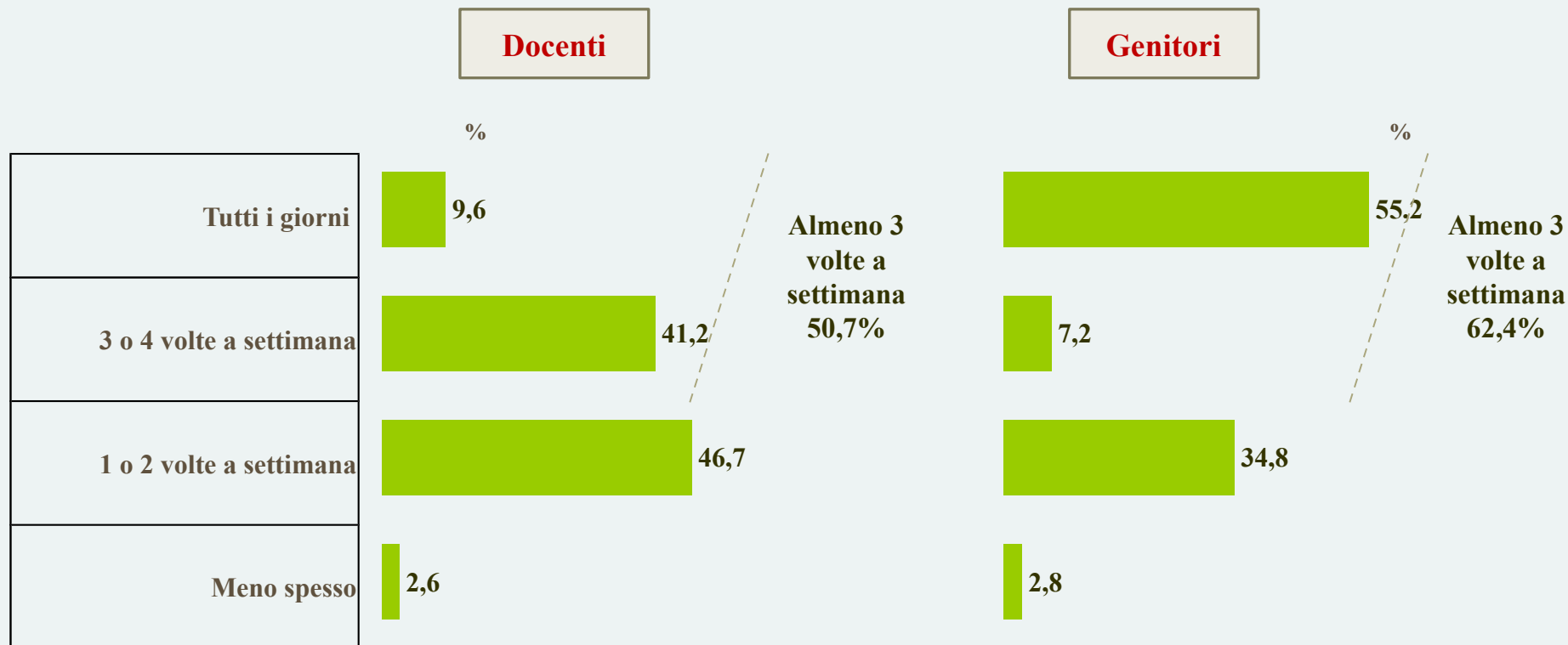




Quanto spesso usufruiscono della mensa in una settimana

Docenti vs. Genitori

In genere quante volte in una settimana usufruisce del servizio mensa?

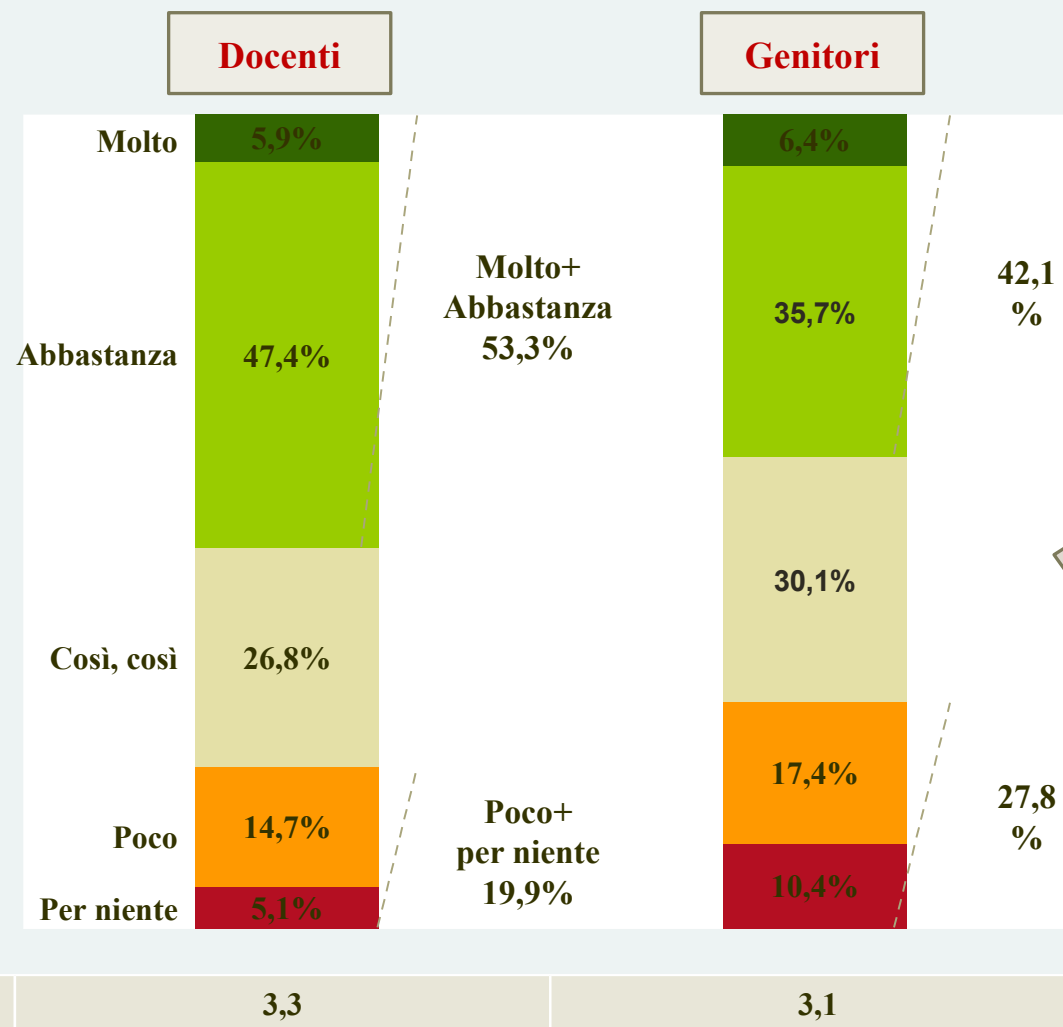




Livello di soddisfazione complessiva

Docenti vs. Genitori

È soddisfatto del servizio mensa nel complesso? Quanto?



Dall'analisi dei risultati è emersa una valutazione complessiva del servizio mensa che vede:

il 53,3% dei docenti e il 42,1% dei genitori molto o abbastanza soddisfatti,

contro il 46,7% di docenti e il 57,9% di genitori soddisfatti poco, per niente o "così così"

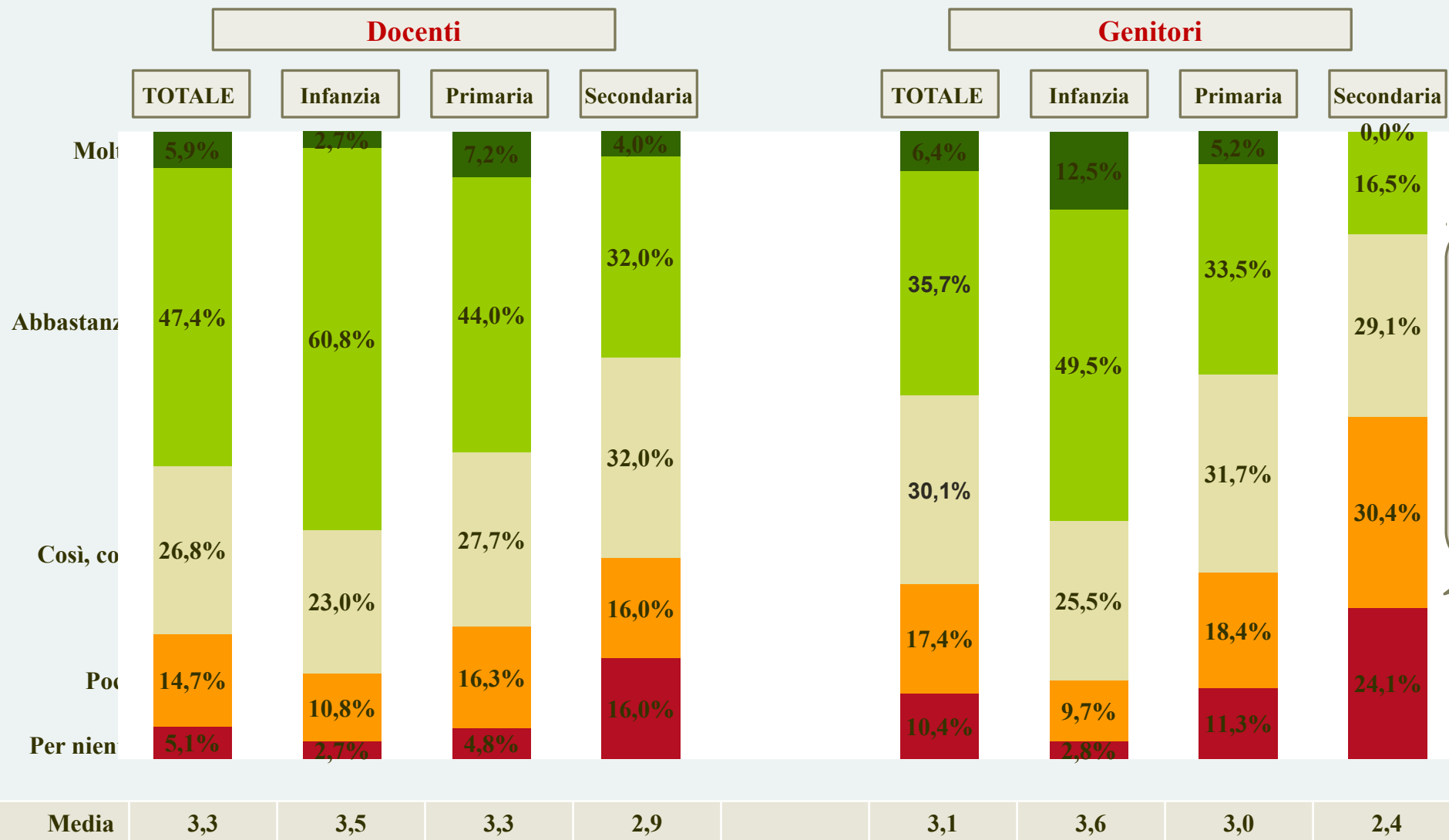


Livello di soddisfazione complessiva

Analisi per livello scolastico

Docenti vs. Genitori

È soddisfatto del servizio mensa nel complesso? Quanto?



Il livello di soddisfazione decresce al crescere del livello scolastico, in modo maggiormente evidente nelle risposte dei genitori

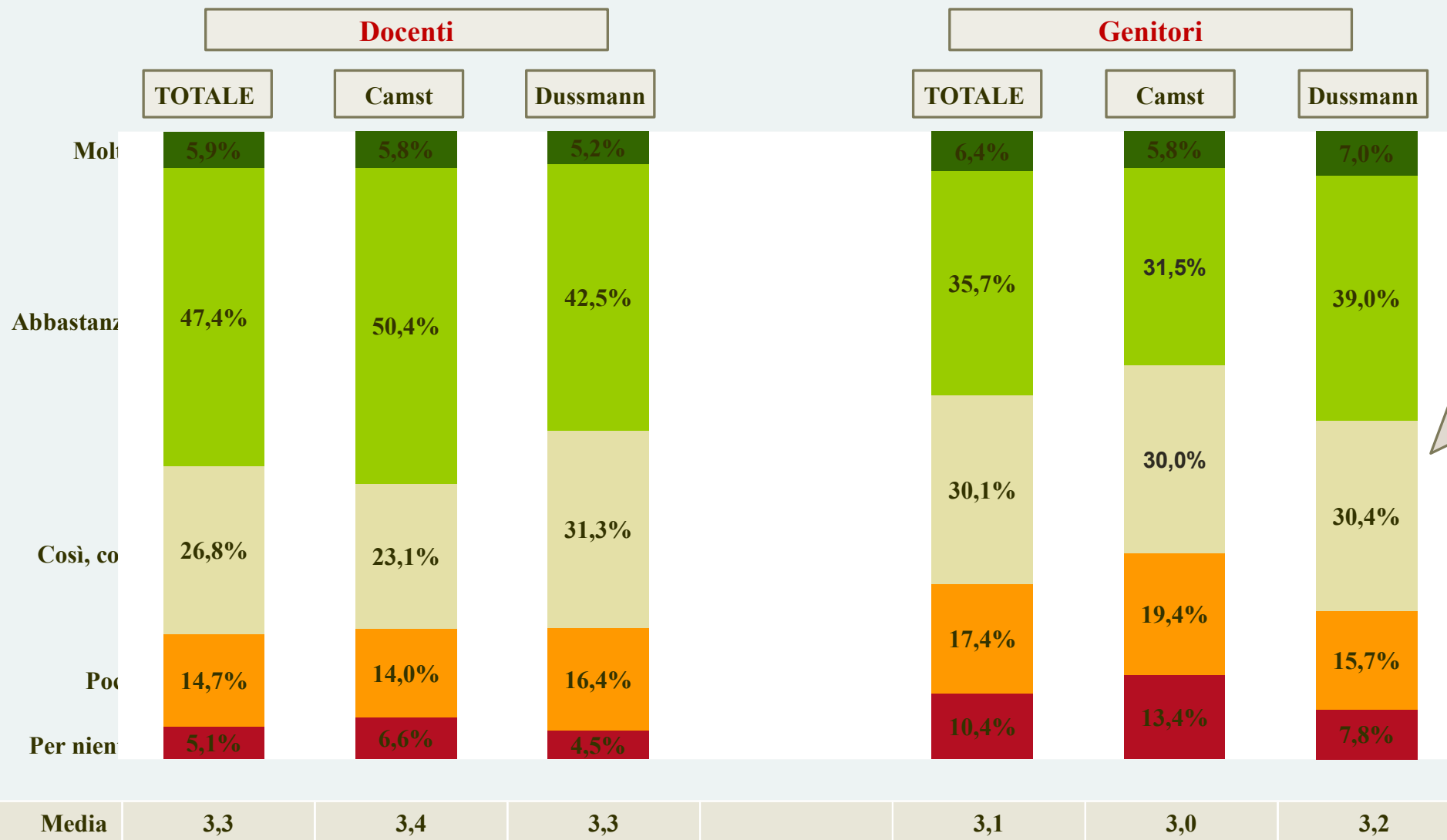


Livello di soddisfazione complessiva

Analisi per ditta fornitrice del servizio

Docenti vs. Genitori

È soddisfatto del servizio mensa nel complesso? Quanto?



Non ci sono differenze significative nella valutazione delle due ditte che erogano il servizio.



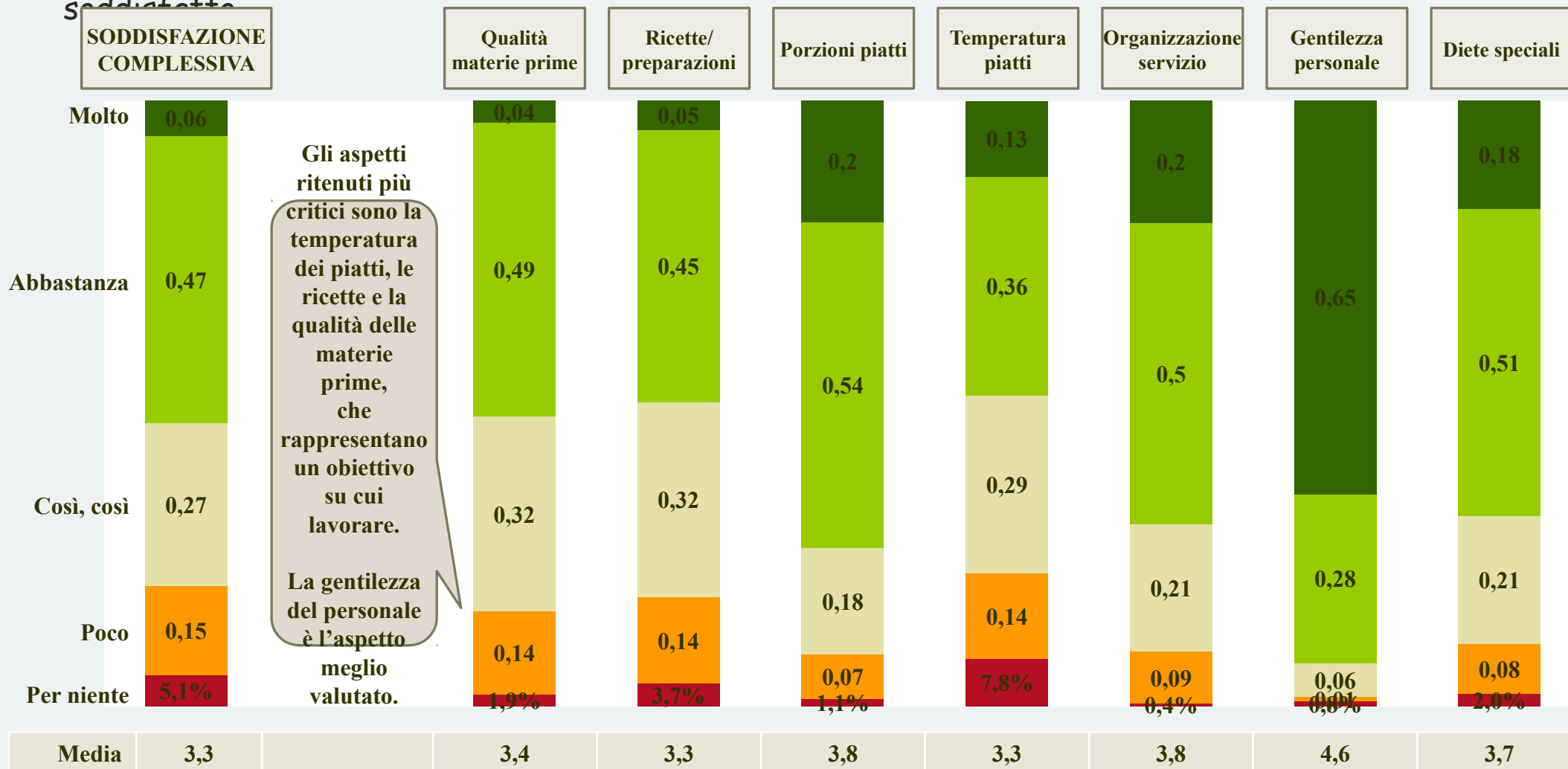
Docenti:

Livello di soddisfazione complessiva e dei singoli aspetti

È soddisfatto del servizio mensa nel complesso? Quanto?

Ora leggerà una serie di aspetti e per ognuno deve indicare quanto è

soddisfatto





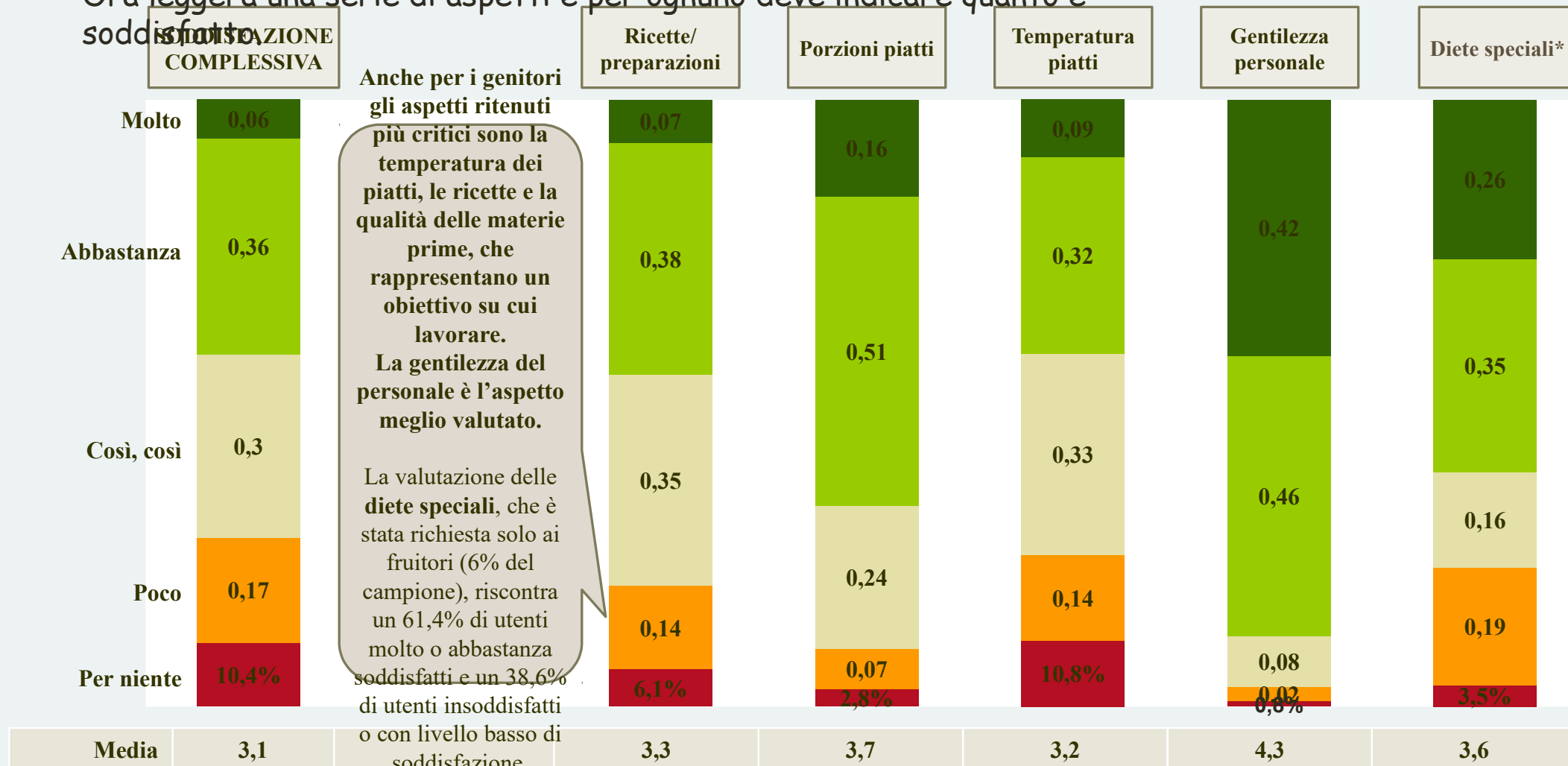
Genitori:

Livello di soddisfazione complessiva e dei singoli aspetti

È soddisfatto del servizio mensa nel complesso? Quanto?

Ora leggerà una serie di aspetti e per ognuno deve indicare quanto è

soddisfatto



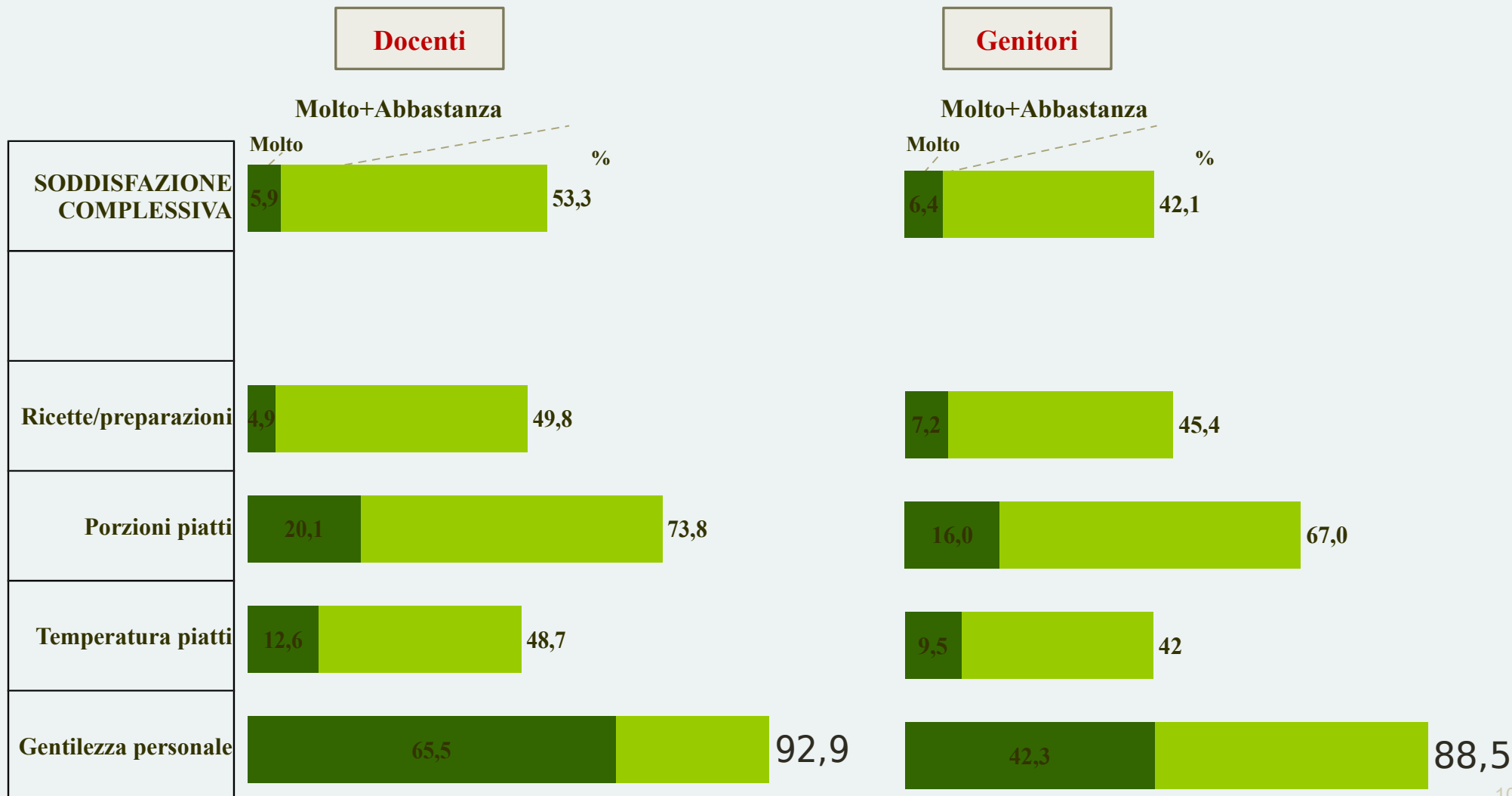
* La valutazione delle diete speciali è stata sottoposta solo ai fruitori



Docenti vs. Genitori:

Livello di soddisfazione complessiva e dei singoli aspetti

Ora leggerà una serie di aspetti e per ognuno deve indicare quanto è soddisfatto.



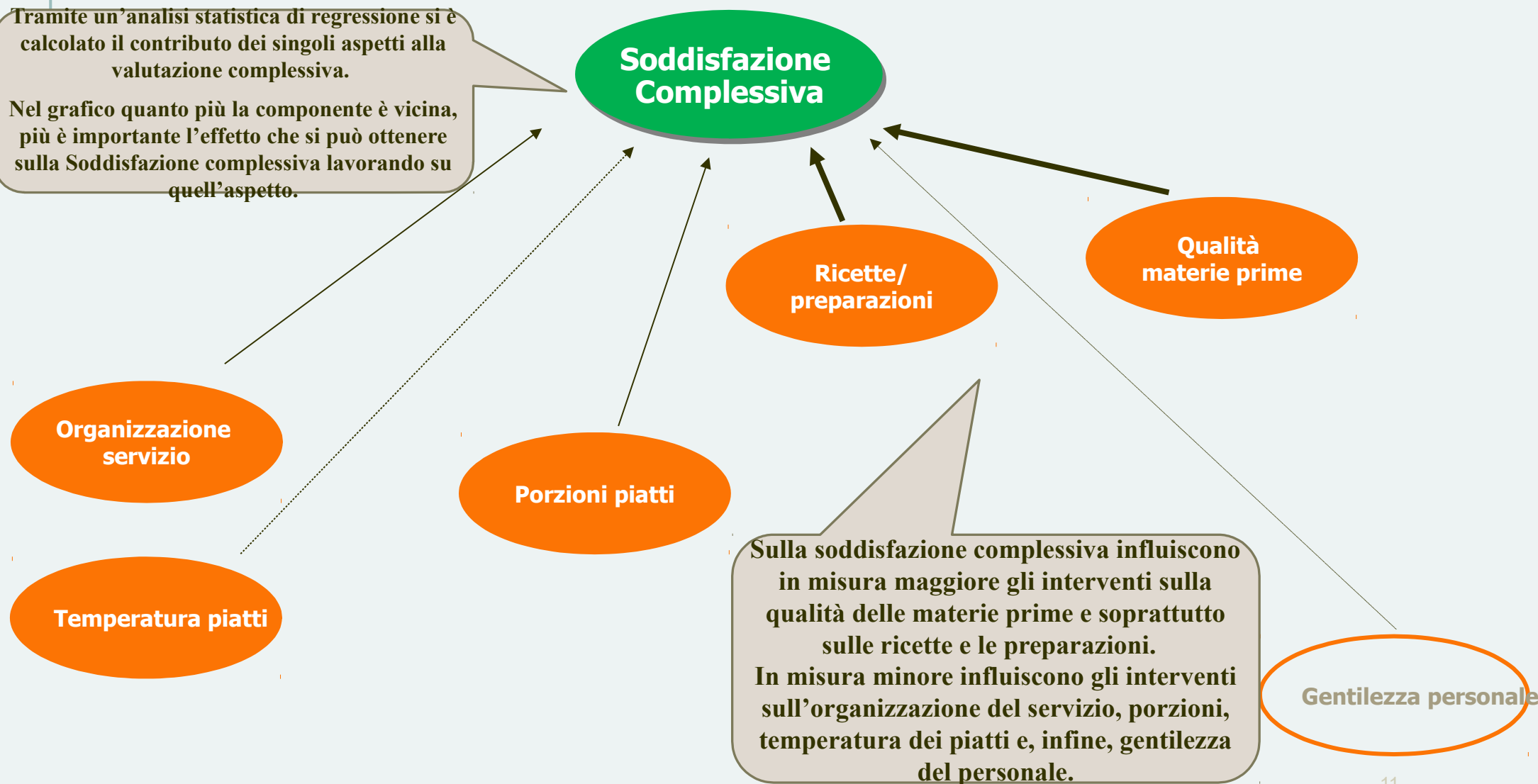


Docenti:

Peso dei singoli aspetti sulla soddisfazione complessiva del servizio mensa

Tramite un'analisi statistica di regressione si è calcolato il contributo dei singoli aspetti alla valutazione complessiva.

Nel grafico quanto più la componente è vicina, più è importante l'effetto che si può ottenere sulla Soddisfazione complessiva lavorando su quell'aspetto.



Sulla soddisfazione complessiva influiscono in misura maggiore gli interventi sulla qualità delle materie prime e soprattutto sulle ricette e le preparazioni. In misura minore influiscono gli interventi sull'organizzazione del servizio, porzioni, temperatura dei piatti e, infine, gentilezza del personale.

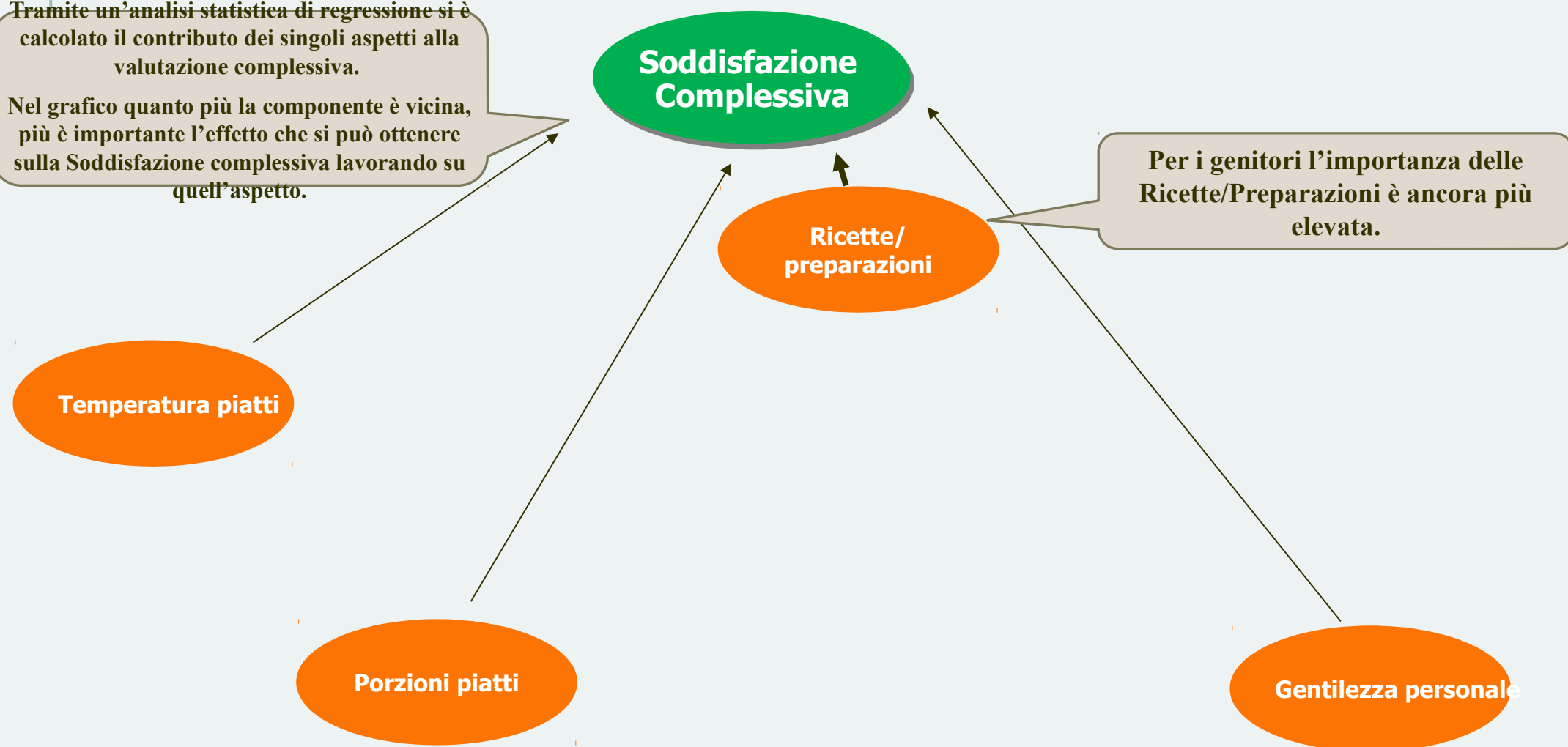


Genitori:

Peso dei singoli aspetti sulla soddisfazione complessiva del servizio mensa

Tramite un'analisi statistica di regressione si è calcolato il contributo dei singoli aspetti alla valutazione complessiva.

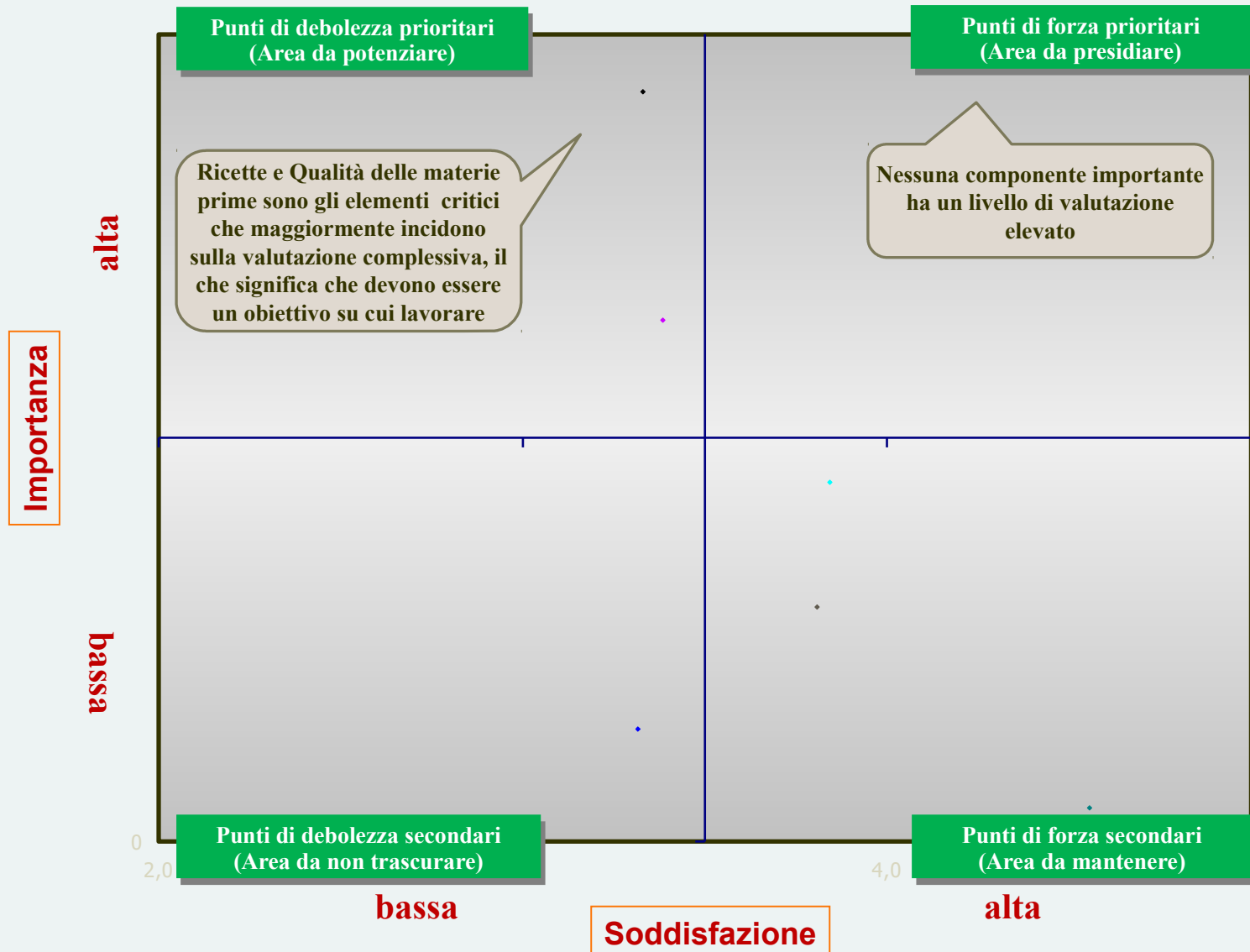
Nel grafico quanto più la componente è vicina, più è importante l'effetto che si può ottenere sulla Soddisfazione complessiva lavorando su quell'aspetto.



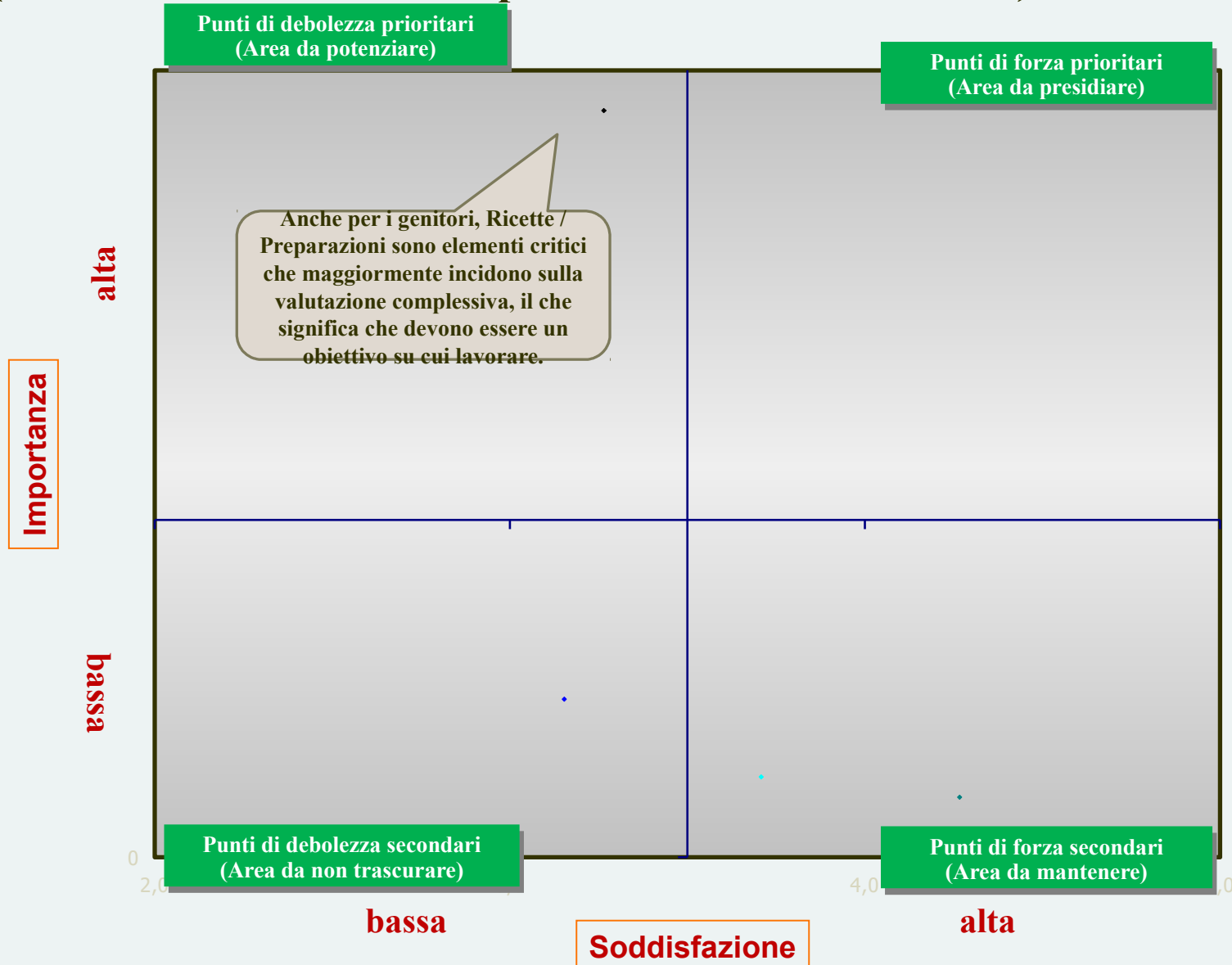
Per i genitori l'importanza delle Ricette/Preparazioni è ancora più elevata.



Docenti: Punti di forza e punti di debolezza del servizio mensa (matrice che incrocia Importanza e Soddisfazione)



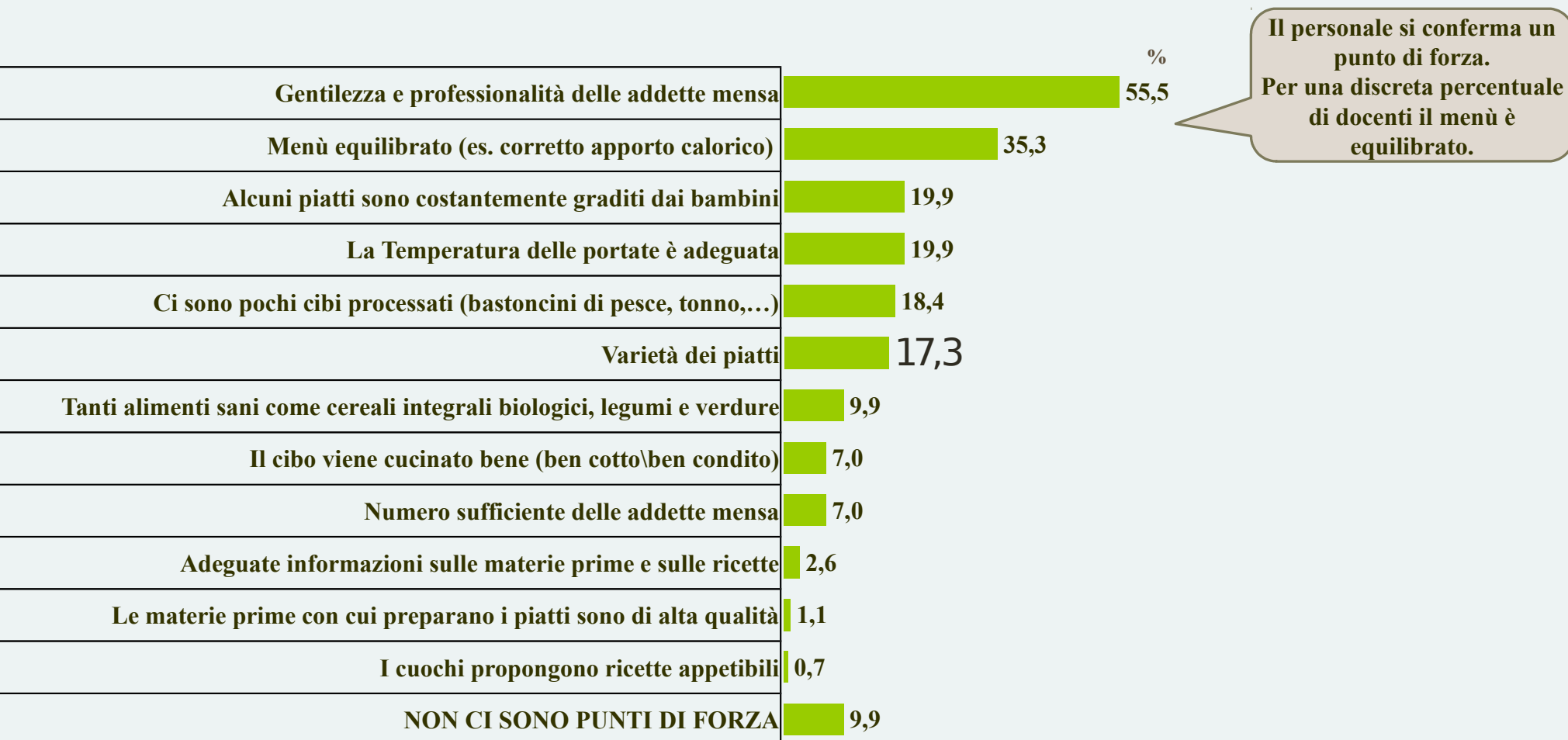
Genitori: Punti di forza e punti di debolezza del servizio mensa (matrice che incrocia Importanza e Soddisfazione)





Docenti: Punti di forza del servizio mensa

Può indicare tra quelli elencati qui sotto quali sono i punti di forza del servizio mensa? (Massimo 3)





Docenti: Punti di debolezza del servizio mensa

Può indicare tra quelle elencate qui sotto quali sono le criticità del servizio mensa? (Massimo 3)

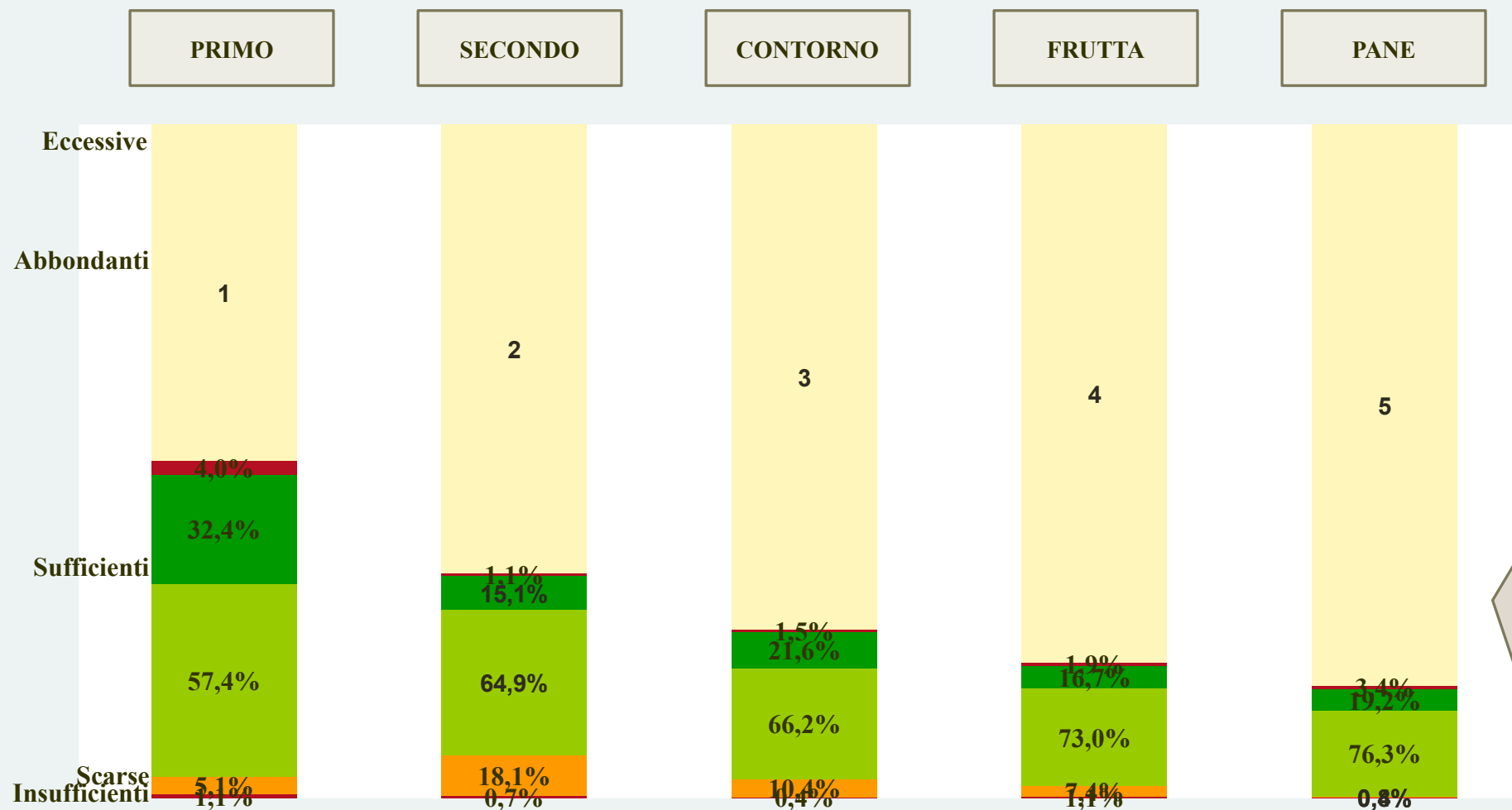


Al primo posto tra i punti di debolezza si riscontra la presenza di piatti costantemente rifiutati dai bambini: si ritiene pertanto necessario proseguire la ricerca di ricette alternative in modo da renderli più graditi, sempre nell'ambito di un menù sano ed equilibrato. Anche la temperatura, la cura con cui il cibo viene cucinato e condito e la scarsa varietà vengono indicati da molti docenti.



Docenti: Valutazione delle porzioni dei piatti

Secondo lei le porzioni dei piatti in generale sono...?



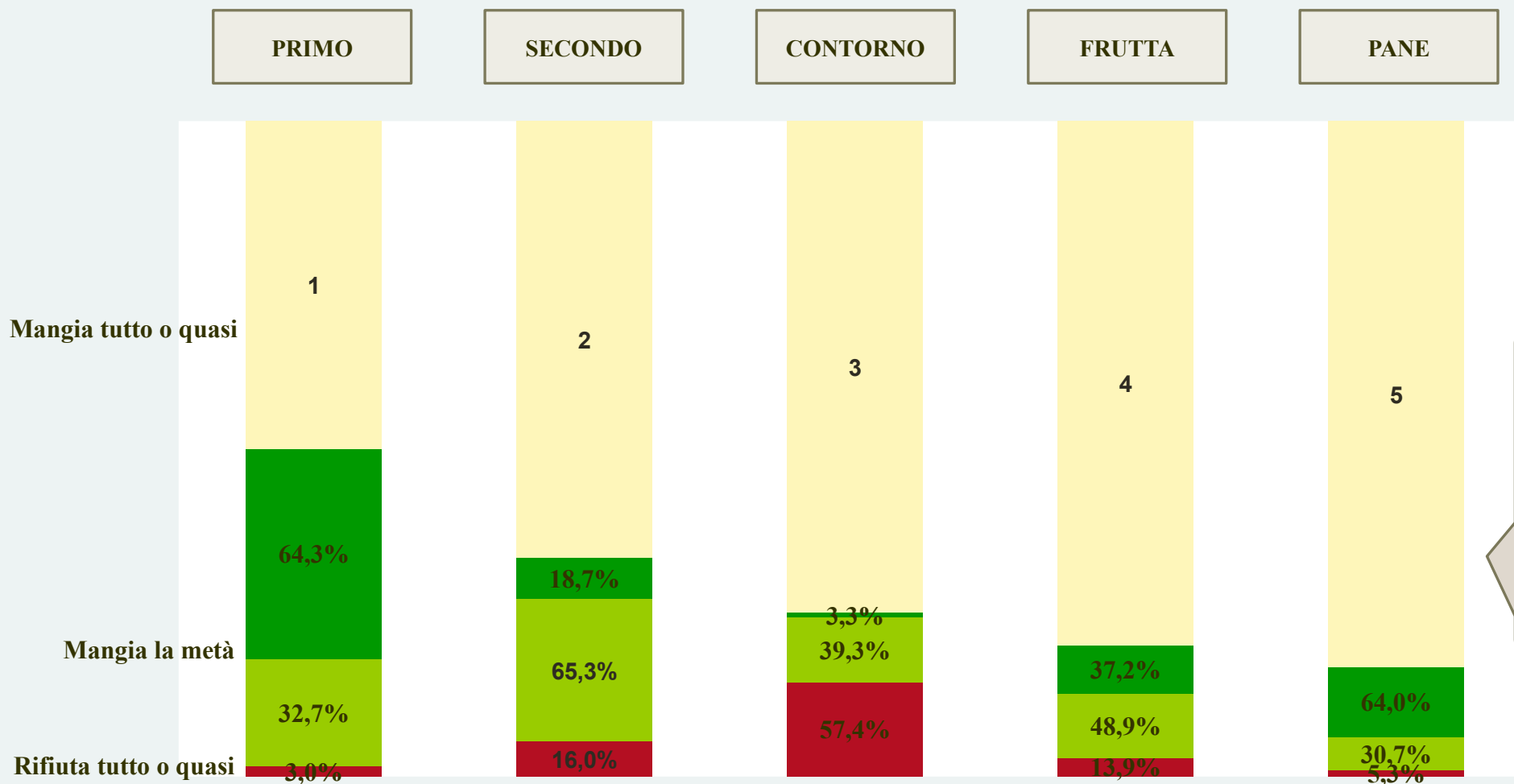
Per quanto riguarda le porzioni non sembrano esserci problemi rilevanti.

Tra tutte le portate, si rileva una leggera criticità sul secondo (per 1 docente su 5, la porzione risulta scarsa o insufficiente).



Docenti: Valutazione dell'apprezzamento da parte dei bambini

Pensi a quando i bambini mangiano le diverse portate. In generale la maggior parte dei bambini....?



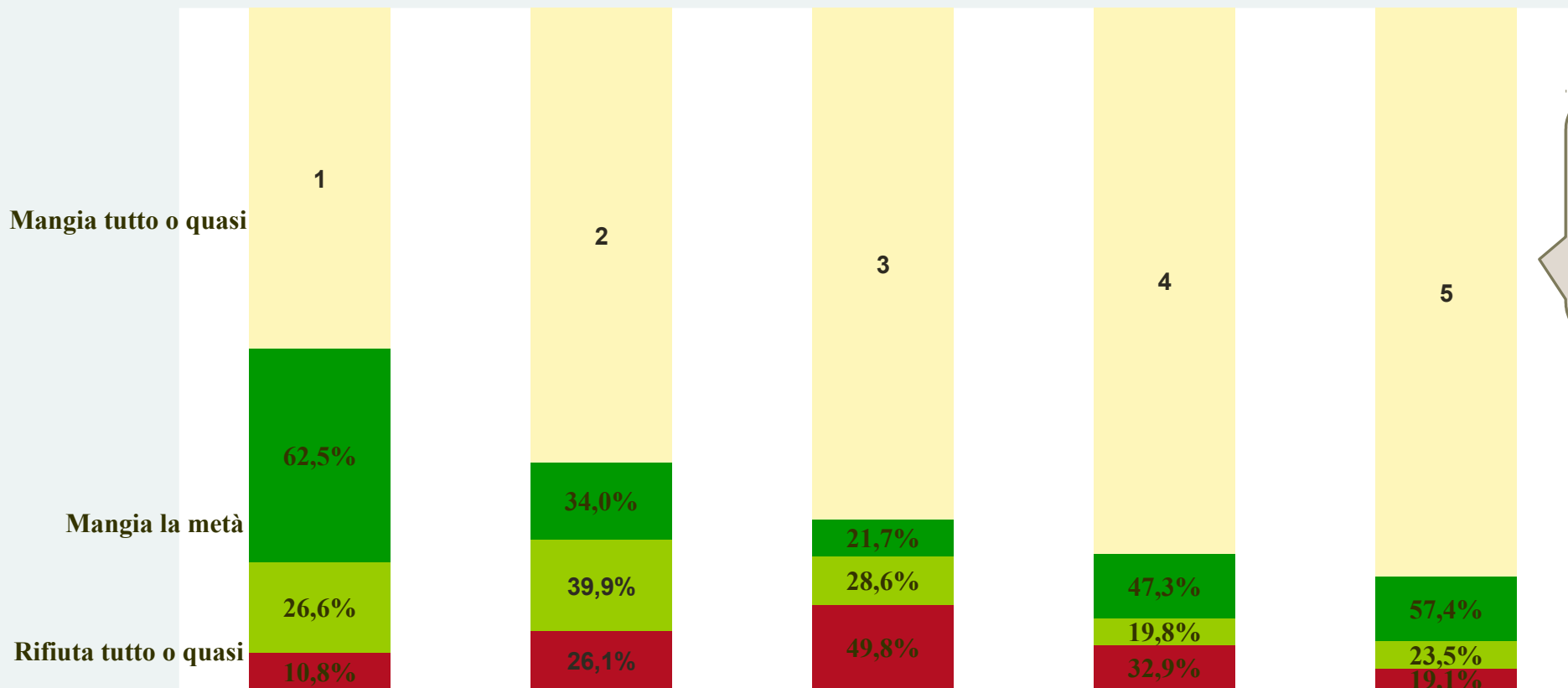
L'apprezzamento dei bambini si orienta soprattutto verso i carboidrati (primo e pane), mentre la portata con una elevatissima quota di rifiuto risulta essere il contorno. Ma anche l'apprezzamento del secondo sembra avere qualche problema.



Genitori: Valutazione dell'apprezzamento da parte del figlio

Che lei sappia delle diverse portate in genere suo figlio...

PRIMO SECONDO CONTORNO FRUTTA PANE



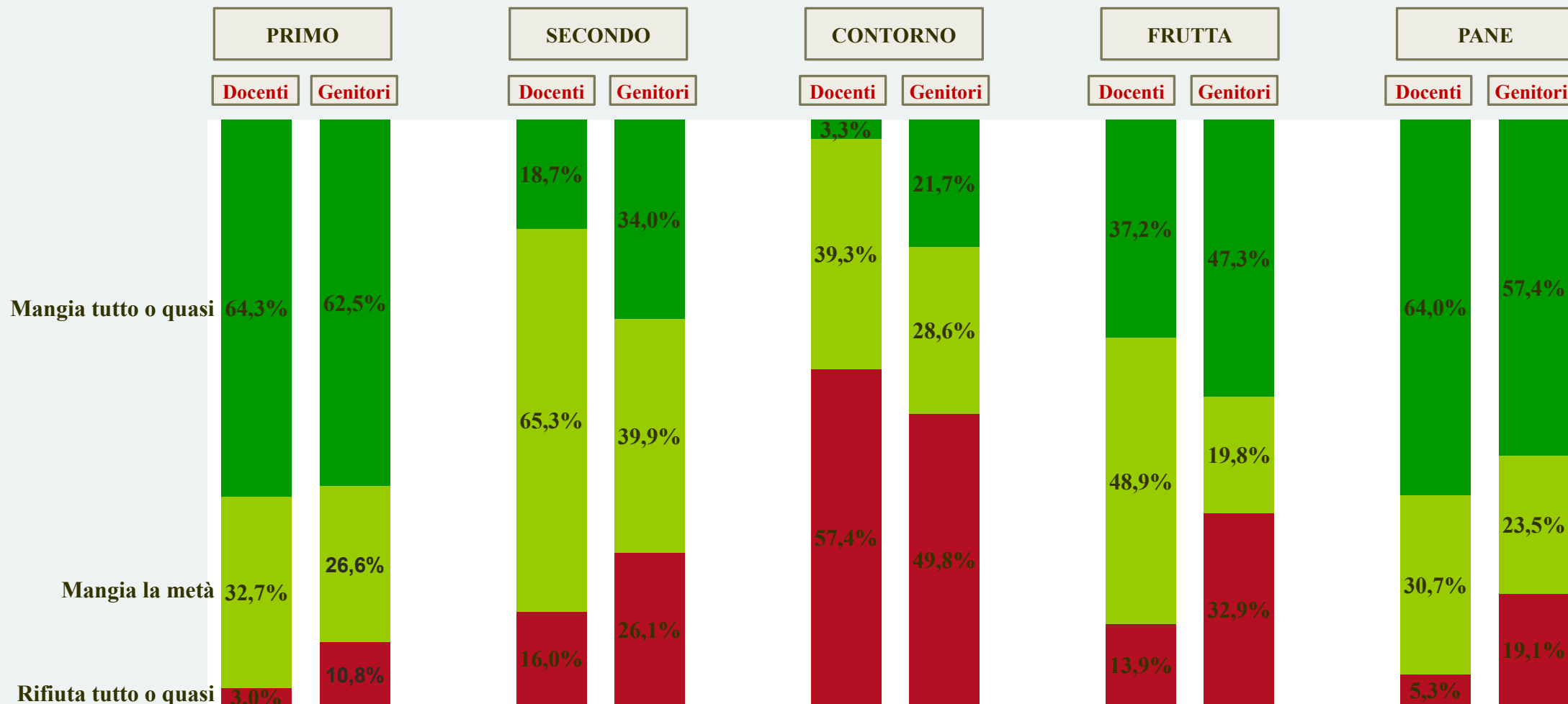
La percezione dei Genitori circa l'apprezzamento da parte dei bambini sembra un po' più pessimista di quella dei docenti.



Docenti vs. Genitori:

Valutazione dell'apprezzamento da parte dei bambini

Pensi a quando i bambini mangiano le diverse portate. In generale i bambini....?

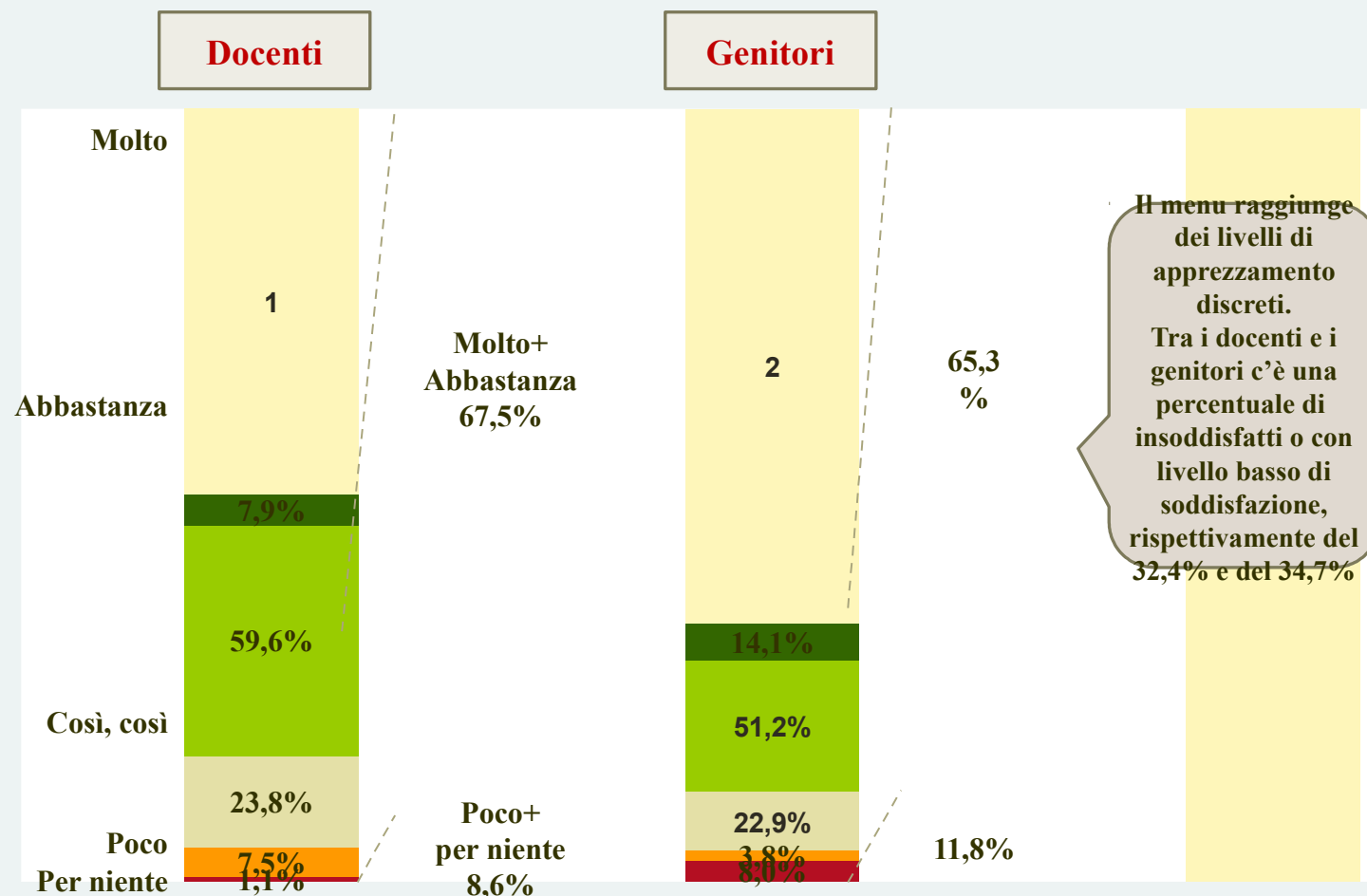




Valutazione del menù in termini di dieta bilanciata

Docenti vs. Genitori

Pensa che il menù proposto corrisponda ad una proposta alimentare e nutrizionale corretta, che rispetta le raccomandazioni scientifiche per una dieta bilanciata? Quanto?



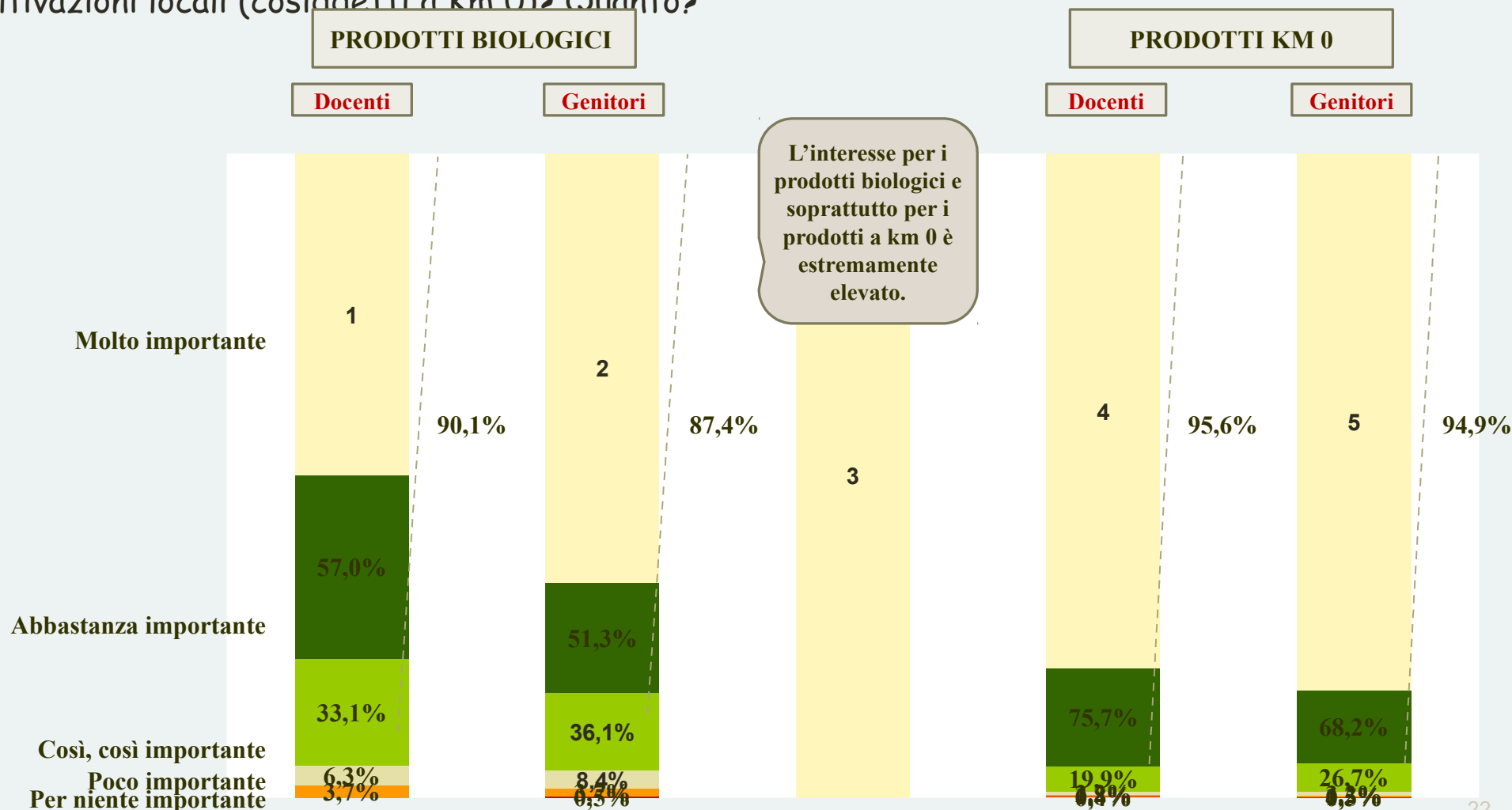


Importanza attribuita ai prodotti biologici e prodotti km0

Docenti vs. Genitori

Ritiene importante l'utilizzo, nel menù della mensa scolastica di prodotti biologici? Quanto?

Ritiene importante l'utilizzo, nel menù della mensa scolastica di prodotti provenienti da coltivazioni locali (cosiddetti a Km 0)? Quanto?

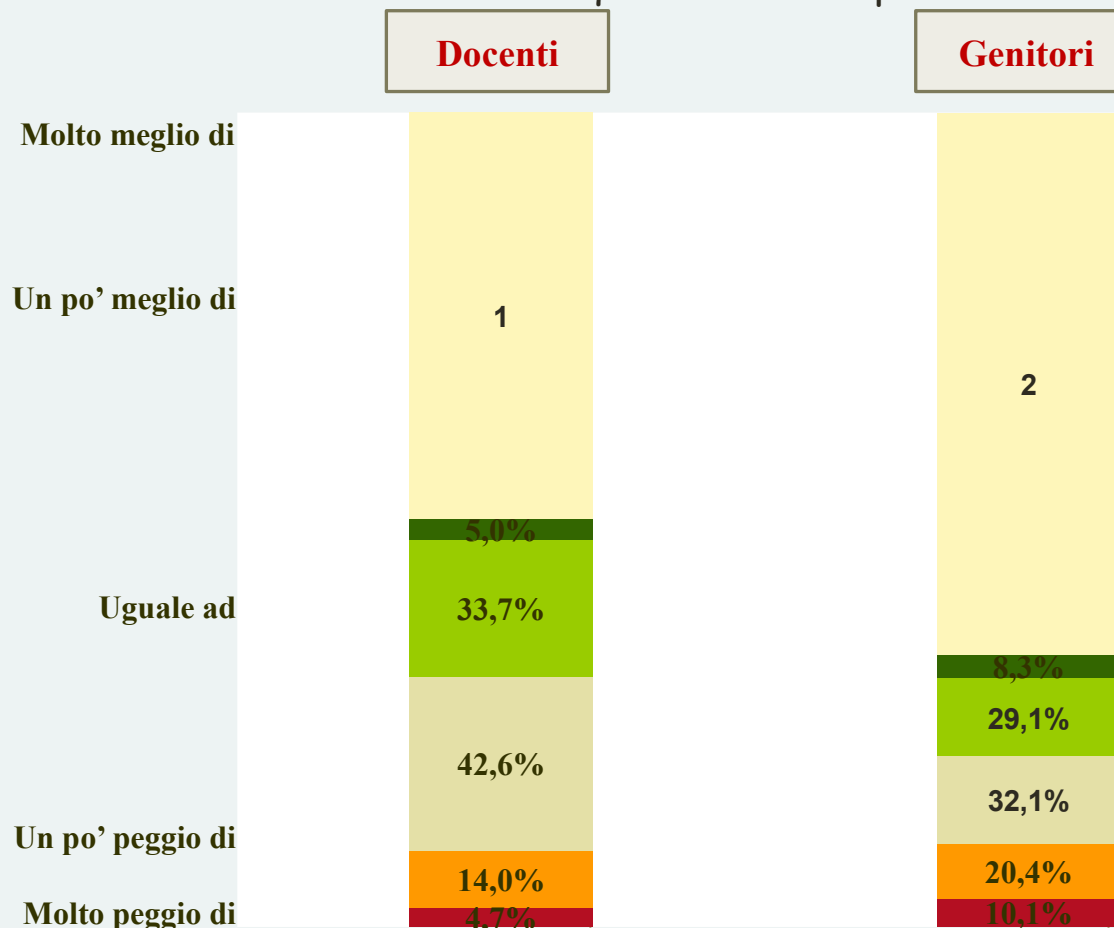




Qualità percepita rispetto ad un anno fa

Docenti vs. Genitori

Pensi alla qualità delle materie prime, alle ricette utilizzate, all'apprezzamento del cibo da parte dei bambini. Nel rispondere NON consideri i problemi organizzativi dovuti al Covid, ma valuti strettamente la qualità del cibo. Secondo lei la qualità nel complesso è...?



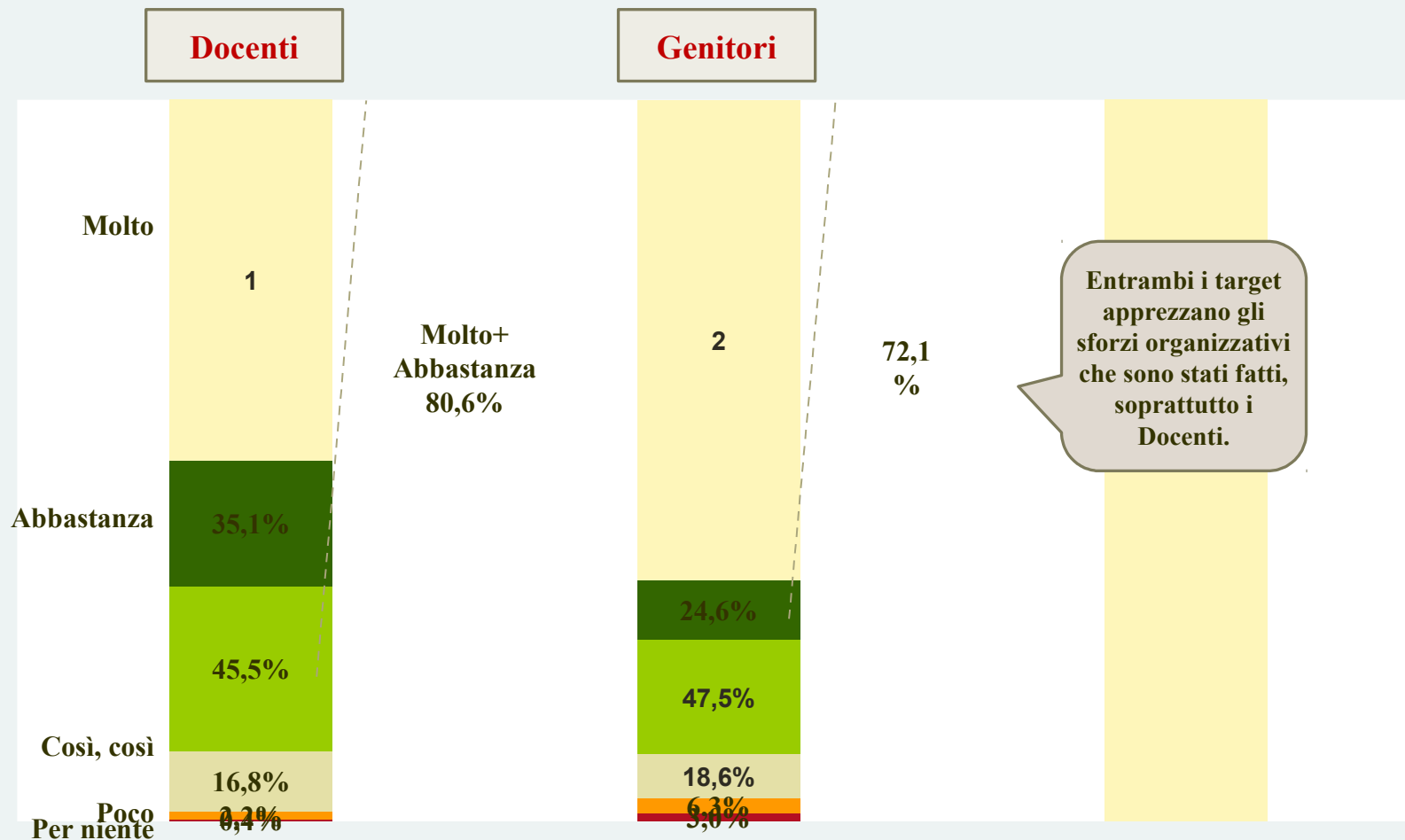
Nel complesso entrambi i target non percepiscono un cambiamento significativo rispetto ad un anno fa. Tra i genitori c'è una quota più elevata di scontento.



Apprezzamento degli sforzi organizzativi dovuti al Covid

Docenti vs. Genitori

Come valuta la riorganizzazione del servizio mensa in seguito all'emergenza sanitaria da parte del Comune e della ditta che eroga il servizio. Apprezza gli sforzi che sono stati fatti?

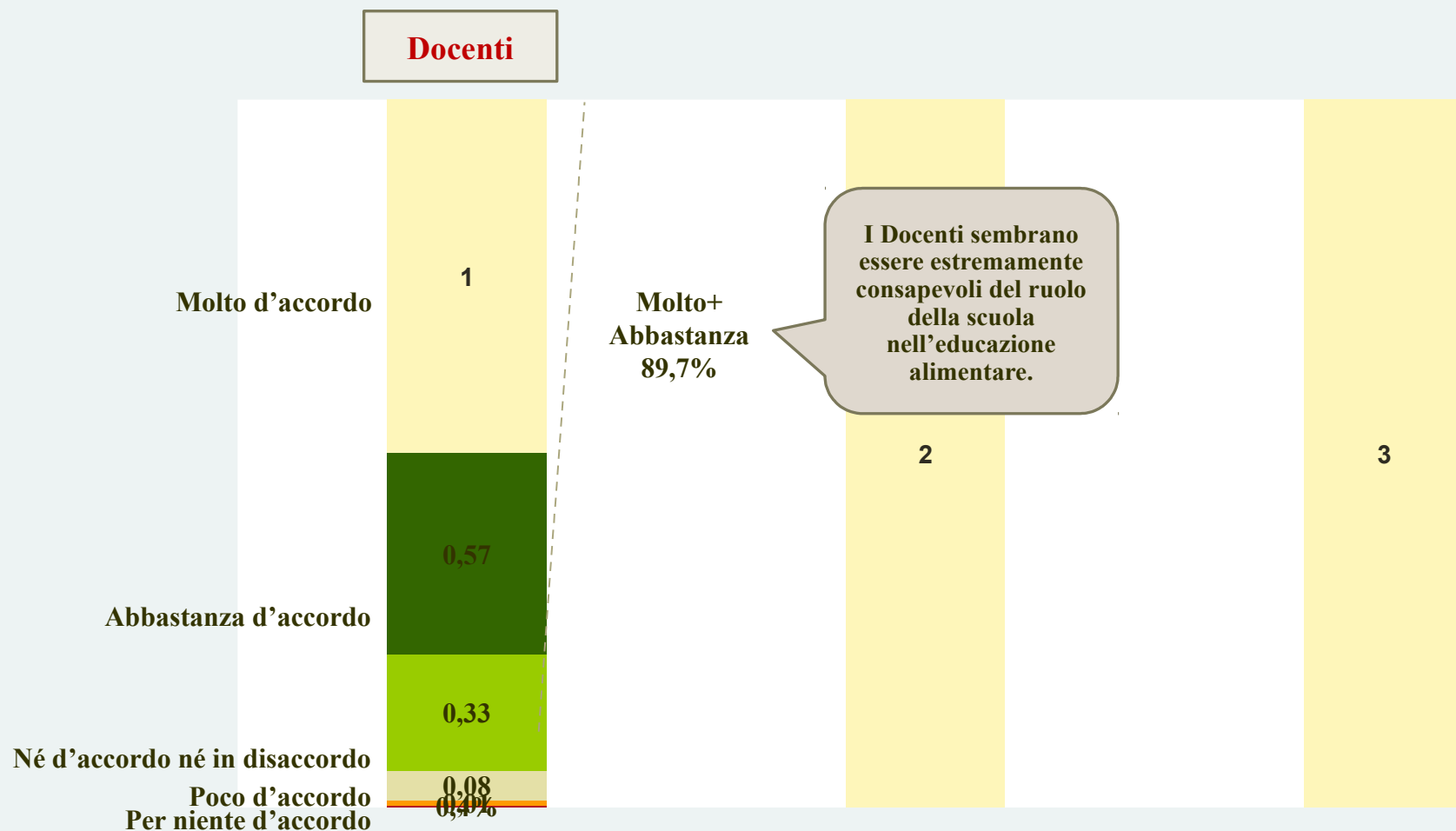




Docenti:

Riconoscimento del ruolo della Scuola nell'educazione alimentare

È d'accordo che educare ad una corretta alimentazione è anche un compito della scuola? Quanto?

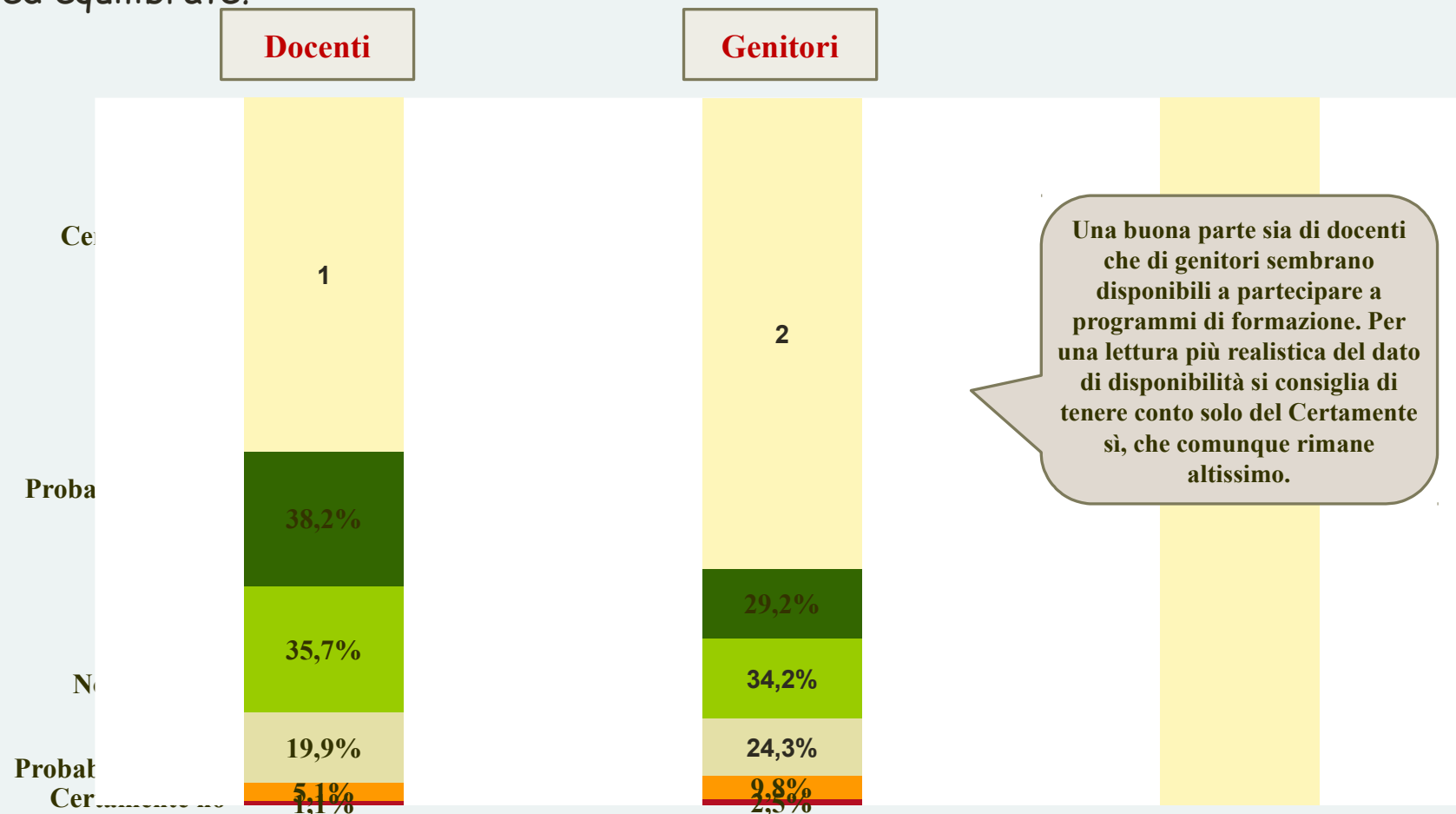




Propensione a partecipare ad un programma di educazione alimentare

Docenti vs. Genitori

Sarebbe propenso a partecipare ad un programma di educazione alimentare in collaborazione con il comune per incoraggiare i bambini ad assaggiare cibi diversi e per invogliare le famiglie a scegliere merende più sane ed equilibrate?



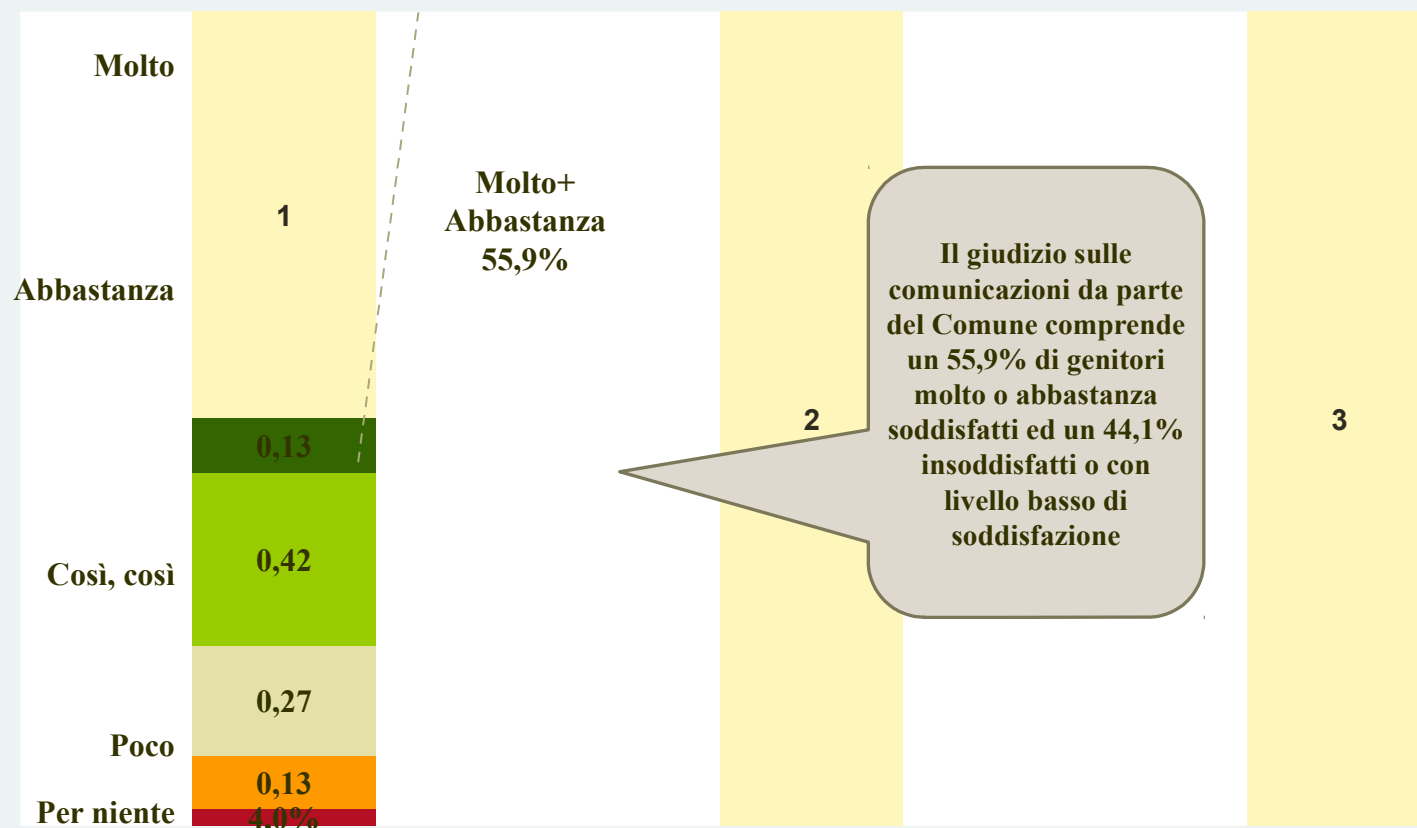
Una buona parte sia di docenti che di genitori sembrano disponibili a partecipare a programmi di formazione. Per una lettura più realistica del dato di disponibilità si consiglia di tenere conto solo del Certamente sì, che comunque rimane altissimo.



Genitori: Valutazione delle comunicazioni sul servizio mensa da parte del Comune

Ritiene che il Comune informi correttamente su quello che riguarda il servizio mensa (menu, deroghe, ingredienti utilizzati, ricette, esito gara di appalto, ecc)?

Genitori





Proposte per migliorare il servizio mensa

Docenti vs. Genitori

Cosa proporrebbe per il servizio mensa? (Massimo 3 risposte)

	Docenti	Genitori
Monitorare il gradimento e sostituire o modificare i piatti che i bambini rifiutano spesso	55,1%	61,4%
Integrare più prodotti e ricette del territorio	35,3%	26,0%
Recuperare gli avanzi	29,4%	18,9%
Fare attività di educazione alimentare ai bambini affinché imparino a consumare cibi sani	28,3%	36,1%
Aumentare il numero delle addette che somministrano il cibo	22,8%	11,0%
Aumentare gli alimenti di origine biologica	19,9%	24,6%
Fare attività di formazione dei cuochi affinché migliorino le ricette	19,1%	19,7%
Introdurre piatti a base di legumi e verdure	16,2%	16,4%
Rispettare gli orari di consegna del cibo	11,8%	14,0%
Introdurre piatti più graditi ai bambini, anche se meno sani	9,2%	14,6%
Tornare a mangiare nei refettori	8,1%	10,3%
Aumentare la quantità di carni e prosciutto	6,3%	6,4%
Migliorare le comunicazioni relative ai vari aspetti del servizio mensa	3,7%	5,8%
Ridurre la quantità di carni e prosciutto	2,9%	3,9%

Il monitoraggio del gradimento si conferma una leva prioritaria per migliorare il servizio.

Anche ricette e prodotti del territorio risultano molto importanti.

Per i docenti e ancora di più per i genitori è importante fare educazione alimentare ai bambini.

I docenti indicano anche l'importanza del recupero degli avanzi, un po' più dei genitori.

Principali evidenze



PRINCIPALI EVIDENZE

- La valutazione complessiva del servizio mensa vede il 53,3% dei docenti e il 42,1% dei genitori molto o abbastanza soddisfatti (solo una modesta parte sia di docenti sia di genitori - intorno al 6% - si dichiara molto soddisfatto), mentre il 46,7% di docenti e il 57,9% di genitori sono soddisfatti poco, per niente o così così.
- Nelle valutazioni potrebbe aver influito la riorganizzazione e le problematiche legate al Covid, ma bisogna notare che la maggioranza degli intervistati non ha notato un peggioramento rispetto ad un anno fa e soprattutto sono stati apprezzati da molti gli sforzi organizzativi messi in campo.
- Il livello di soddisfazione decresce al crescere del livello scolastico, mentre non ci sono differenze significative nella valutazione delle due ditte che erogano il servizio.
- Gli aspetti ritenuti più critici sono la temperatura dei piatti, le ricette e la qualità delle materie prime. La gentilezza del personale è l'aspetto meglio valutato.
- Ricette e Qualità delle materie prime sono gli elementi che più contano nella valutazione complessiva, il che significa che devono rappresentare gli aspetti fondamentali su cui lavorare per incrementare la soddisfazione.
- Il principale punto di debolezza è la presenza di piatti costantemente rifiutati dai bambini: si ritiene pertanto necessario proseguire la ricerca di ricette alternative in modo da renderli più graditi, sempre nell'ambito di un menù sano ed equilibrato. Il monitoraggio costante consentirebbe di valutare le modifiche da introdurre. Anche la temperatura, la cura con cui il cibo viene cucinato e condito e la scarsa varietà vengono indicati da molti docenti come fattori critici.
- Per quanto riguarda le porzioni non sembrano esserci problemi rilevanti, ad eccezione del secondo piatto per il quale una parte di Docenti appare critico.
- L'apprezzamento dei bambini si orienta soprattutto verso i carboidrati (primo e pane), mentre il piatto con elevatissime quote di rifiuto risulta essere il contorno. Anche l'apprezzamento del secondo sembra avere qualche problema. La percezione dei genitori sull'apprezzamento delle varie portate è leggermente più

Appendice 1: questionario Docenti



Questionario gradimento del servizio mensa scolastica del Comune di Asti rivolto ai Docenti

La Commissione Mensa Cittadina in accordo con il Comune di Asti ha elaborato un questionario per conoscere il grado di soddisfazione del servizio mensa. La compilazione è del tutto anonima e i docenti possono dare un prezioso contributo per migliorare il servizio.

1. Nome della scuola

2. In genere quante volte in una settimana usufruisce del servizio mensa?

- Tutti i giorni
- 3 o 4 volte
- 1 o 2 volte
- Meno spesso
- Mai (passa alla domanda 18)

3. È soddisfatto del servizio mensa nel complesso? Quanto?

- Molto
- Abbastanza
- Così così
- Poco
- Per niente

4. Può indicare tra quelle elencate qui sotto quali sono i PUNTI DI FORZA del servizio mensa? Può selezionare anche più opzioni fino ad un massimo di 3

- Menù equilibrato (es. corretto apporto calorico)
- Varietà dei piatti
- Ci sono pochi cibi processati (bastoncini di pesce, tonno,...)
- Tanti alimenti sani come cereali integrali biologici, legumi e verdure
- Le materie prime con cui preparano i piatti sono di alta qualità
- Alcuni piatti sono costantemente graditi dai bambini
- Il cibo viene cucinato bene (ben cotto, ben condito)
- La temperatura delle portate è adeguata
- I cuochi propongono ricette appetibili



5. Può indicare tra quelle elencate qui sotto quali sono criticità del servizio mensa? Può selezionare anche più risposte

Il menu poco equilibrato (es. apporto calorico non bilanciato)

C'è poca varietà di piatti

Ci sono troppi cibi processati (bastoncini di pesce, tonno ...)

Mancano alimenti sani come cereali integrali biologici, legumi e verdure

Le materie prime con cui preparano i piatti sono di bassa qualità

Alcuni piatti sono costantemente rifiutati dai bambini

Il cibo spesso arriva scotto o condito in modo non adeguato

La temperatura delle portate spesso risulta fredda

I cuochi non propongono ricette appetibili

Numero insufficiente delle addette mensa

Poche informazioni sulle materie prime e sulle ricette

Non ci sono criticità

	Molto	Abbastanza	Così così	Poco	Per niente
Qualità delle materie prime					
Ricette/preparazioni					
Porzioni dei piatti					
Temperature dei piatti					
Organizzazione del servizio					
Gentilezza del personale					
Diete speciali					

	Eccessive	Abbondanti	Sufficienti	Scarse	Insufficienti
Primo					
Secondo					
Contorno					
Frutta					
Pane					



8. Pensi a quando i bambini mangiano le diverse portate. In generale la maggior parte dei bambini....?

	Mangia tutto o quasi	Mangia la metà	Rifiuta tutto o quasi
Primo			
Secondo			
Contorno			
Frutta			
Pane			

9. Pensa che il menù proposto corrisponda ad una proposta alimentare e nutrizionale corretta, che rispetta le raccomandazioni scientifiche per una dieta bilanciata? Quanto?

- Molto
- Abbastanza
- Così così
- Poco
- Per niente
- Non so

10. Ritiene importante l'utilizzo, nel menù della mensa scolastica di prodotti biologici? Quanto?

- Molto importante
- Abbastanza importante
- Così così importante
- Poco importante
- Per niente importante

11. Ritiene importante l'utilizzo, nel menù della mensa scolastica di prodotti provenienti da coltivazioni locali (cosiddetti a Km0)? Quanto?

- Molto importante
- Abbastanza importante
- Così così importante
- Poco importante
- Per niente importante



12. Pensi alla qualità delle materie prime, alle ricette utilizzate, all'apprezzamento del cibo da parte dei bambini. Nel rispondere NON consideri i problemi organizzativi dovuti al Covid, ma valuti strettamente la qualità del cibo. Secondo lei la qualità nel complesso è...?

- Molto meglio di un anno fa
- Un po' meglio di un anno fa
- Uguale ad un anno fa
- Un po' peggio di un anno fa
- Molto peggio di un anno fa

13. Come valuta la riorganizzazione del servizio mensa in seguito all'emergenza sanitaria da parte del Comune e della ditta che eroga il servizio. Apprezza gli sforzi che sono stati fatti?

- Molto
- Abbastanza
- Così così
- Poco
- Per niente

14. Cosa proporrebbe per migliorare il servizio mensa? Può selezionare più opzioni fino ad un massimo di 3.

- Ridurre la quantità di carni e prosciutto
- Aumentare la quantità di carni e prosciutto
- Introdurre piatti a base di legumi e verdure
- Introdurre piatti più graditi ai bambini, anche se meno sani
- Aumentare gli alimenti di origine biologica
- Integrare più prodotti e ricette del territorio
- Monitorare il gradimento e sostituire o modificare i piatti che i bambini rifiutano spesso
- Fare attività di formazione dei cuochi affinché migliorino le ricette
- Fare attività di educazione alimentare ai bambini affinché imparino a consumare cibi sani
- Recuperare gli avanzi
- Aumentare il numero delle addette che somministrano il cibo
- Rispettare gli orari di consegna del cibo
- Tornare a mangiare nei refettori
- Migliorare le comunicazioni relative ai vari aspetti del servizio mensa



15. È d'accordo che educare ad una corretta alimentazione è anche un compito della scuola? Quanto?

- Molto d'accordo
- Abbastanza d'accordo
- Né d'accordo né in disaccordo
- Poco d'accordo
- Per niente d'accordo

16. Sarebbe propenso a partecipare ad un programma di educazione alimentare in collaborazione con il Comune per incoraggiare i bambini ad assaggiare cibi diversi e per invogliare le famiglie a scegliere merende più sane ed equilibrate?

- Certamente sì
- Probabilmente sì
- Non so, forse
- Probabilmente no
- Certamente no

17. Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti? Cosa si aspetta dal servizio mensa per il prossimo anno scolastico?

18. Dati del compilatore: sesso ed età

Appendice 2: questionario Genitori



Questionario gradimento del servizio mensa scolastica del Comune di Asti rivolto ai genitori dei bambini e ragazzi utenti del servizio mensa

La Commissione Mensa Cittadina in accordo con Il Comune di Asti ha elaborato un questionario per conoscere il grado di soddisfazione del servizio mensa. La compilazione è anonima e nel farlo vi consigliamo di consultare vostro figlio, tenendo naturalmente conto della sua capacità di valutazione. Nel caso in cui più figli usufruiscono del servizio mensa compili il questionario per il figlio più giovane oppure dovrebbe essere così gentile da compilare un questionario per ogni figlio.

1. Quanti anni ha suo figlio?

2. Nome della scuola

3. In genere quante volte in una settimana suo figlio usufruisce del servizio mensa?

Tutti i giorni

3 o 4 volte

1 o 2 volte

Meno spesso

Mai (passa alla domanda 19)

4. È soddisfatto del servizio mensa nel complesso? Quanto?

Molto

Abbastanza

Così così

Poco

Per niente

5. Suo figlio usufruisce di diete speciali (per allergie, motivi religiosi) ?

Si

No



6. Ora leggerà una serie di aspetti e per ognuno deve indicare quanto è soddisfatto.

	Molto	Abbastanza	Così così	Poco	Per niente
Ricette/preparazioni					
Porzioni dei piatti					
Temperature dei piatti					
Gentilezza del personale					
Dieta speciale/alternativa					

	Mangia tutto o quasi	Mangia la metà	Rifiuta tutto o quasi
7 Primo			
Secondo			
Contorno			
Frutta			
Pane			

8. Pensa che il menù proposto corrisponda ad una proposta alimentare e nutrizionale corretta, che rispetta le raccomandazioni scientifiche per una dieta bilanciata? Quanto?

- Molto
- Abbastanza
- Così così
- Poco
- Per niente
- Non so



9. Ritiene importante l'utilizzo, nel menù della mensa scolastica di prodotti biologici? Quanto?

- Molto importante
- Abbastanza importante
- Così così importante
- Poco importante
- Per niente importante

10. Ritiene importante l'utilizzo, nel menù della mensa scolastica di prodotti provenienti da coltivazioni locali (cosiddetti a Km0)? Quanto?

- Molto importante
- Abbastanza importante
- Così così importante
- Poco importante
- Per niente importante

11. Pensi alla qualità delle materie prime, alle ricette utilizzate, all'apprezzamento del cibo da parte dei bambini. Nel rispondere NON consideri i problemi organizzativi dovuti al Covid, ma valuti strettamente la qualità del cibo. Secondo lei la qualità nel complesso è...?

- Molto meglio di un anno fa
- Un po' meglio di un anno fa
- Uguale ad un anno fa
- Un po' peggio di un anno fa
- Molto peggio di un anno fa
- Non so

12. Come valuta la riorganizzazione del servizio mensa in seguito all'emergenza sanitaria da parte del Comune e della ditta che eroga il servizio. Apprezza gli sforzi che sono stati fatti?

- Molto
- Abbastanza
- Così così
- Poco
- Per niente



13. Cosa proporrebbe per migliorare il servizio mensa? Può selezionare più opzioni fino ad un massimo di 3.

- Ridurre la quantità di carni e prosciutto
- Aumentare la quantità di carni e prosciutto
- Introdurre piatti a base di legumi e verdure
- Aumentare gli alimenti di origine biologica
- Integrare più prodotti e ricette del territorio
- Introdurre piatti più graditi ai bambini, anche se meno sani
- Monitorare il gradimento e sostituire o modificare i piatti che i bambini rifiutano spesso
- Rispettare gli orari di consegna del cibo
- Aumentare il numero delle addette che somministrano il cibo
- Recuperare gli avanzi
- Fare attività di educazione alimentare ai bambini affinché imparino a consumare cibi sani
- Fare attività di formazione dei cuochi affinché migliorino le ricette
- Tornare a mangiare nei refettori
- Migliorare le comunicazioni relative ai vari aspetti del servizio mensa

14. Si ritiene una persona attenta alle scelte alimentari per se' e per la sua famiglia (selezione materie prime, preparazioni, varietà, equilibrio nutrizionale...)? Quanto?

- Molto
- Abbastanza
- Così così
- Poco
- Per niente

15. Sarebbe propenso a partecipare ad un programma di educazione alimentare in collaborazione con il Comune per incoraggiare i bambini ad assaggiare cibi diversi e per invogliare le famiglie a scegliere merende più sane ed equilibrate?

- Certamente sì
- Probabilmente sì
- Non so, forse
- Probabilmente no
- Certamente no



16. Ritiene di ricevere adeguate informazioni su quello che riguarda il servizio mensa (menù, variazioni di menù, tipologia degli alimenti e ingredienti utilizzati, porzioni, ricette, ecc.)?

Molto

Abbastanza

Così così

Poco

Per niente

17. Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti? Cosa si aspetta dal servizio mensa per il prossimo anno?

Dati del compilatore: sesso, età e titolo di studio