

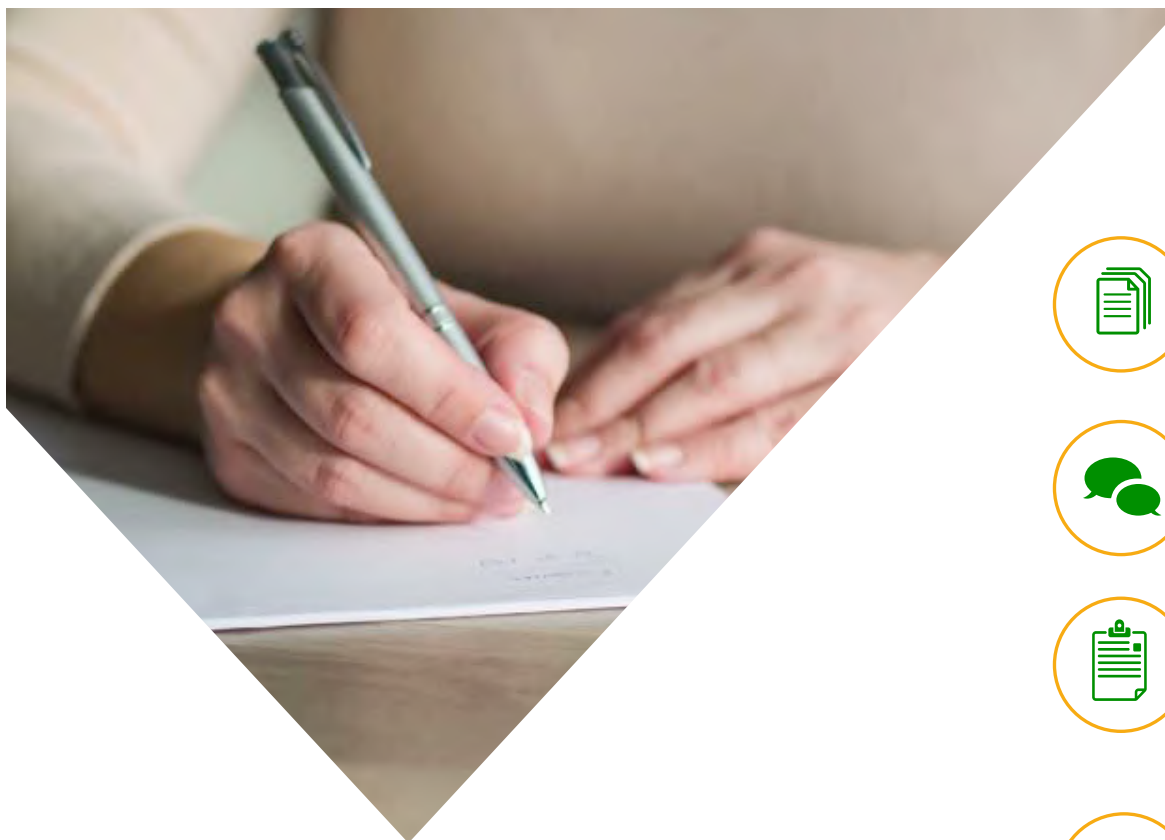


 **CRESCIAMO**
insieme



Comune di Perugia

 **INDAGINE SODDISFAZIONE**
SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA
a.s. 2017/2018



QUESTIONARI GENITORE

I genitori hanno ricevuto tramite la scuola un questionario dedicato a loro e lo hanno riconsegnato compilato



INTERVISTE AI BAMBINI

Sono state realizzate interviste con classi campione in ogni plesso scolastico di Perugia



MODULI GRADIMENTO

E' stato censito da parte delle insegnanti il gradimento dei singoli piatti del menu in tutti i refettori.



QUESTIONARI MAESTRE

Anche le insegnanti hanno avuto un questionario dove indicare il loro punto di vista, fornire informazioni sul refettorio, consigli e suggerimenti.



Come è stata Svolta l'indagine?



Qualche numero...



**INDAGINE SODDISFAZIONE
SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA**
a.s. 2017/2018



238.060 PIATTI CENSITI

Attraverso i moduli di gradimento compilati dalle insegnanti per 5 settimane.



309 BAMBINI INTERVISTATI

Con interviste a campione in tutti i plessi scolastici.



1.480
DOCUMENTI CENSITI

La somma di tutti i documenti che sono stati analizzati.



274
INSEGNANTI

Hanno compilato il questionario insegnanti.



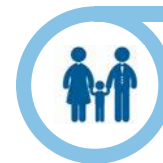
1.075 GENITORI

I genitori che hanno restituito compilato il questionario genitori.

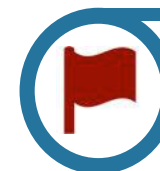
Età media
35
ANNI



genitori che hanno restituito il questionario compilato.



91% MADRE
9% PADRE

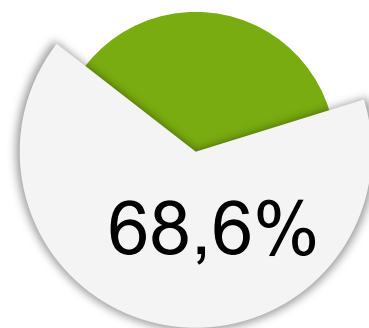


Nazionalità
79% ITALIANA
18% STRANIERA
3% NON RISPONDE

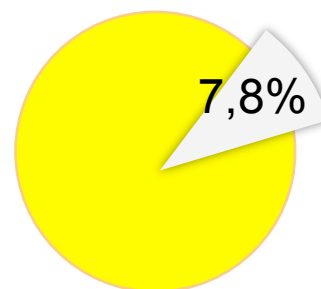


Il gradimento dei piatti

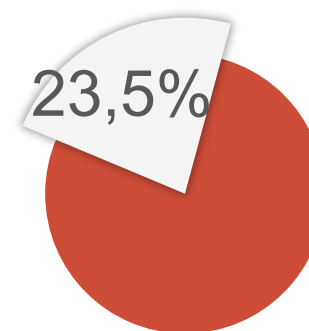
Il gradimento generale dei piatti nei refettori delle scuole di Perugia



GRADITI



GRADITI SOLO IN PARTE



RIFIUTATI

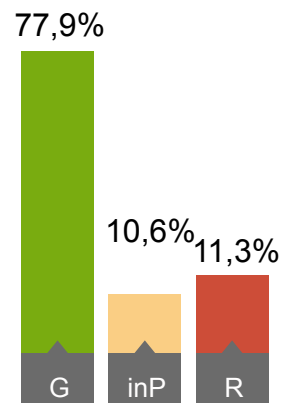


Il gradimento per portata

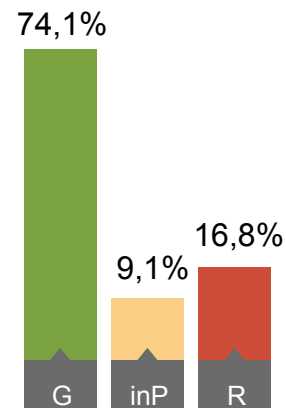
Il gradimento generale diviso per tipologia di piatto.



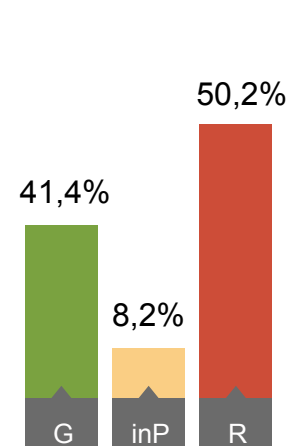
PRIMO PIATTO



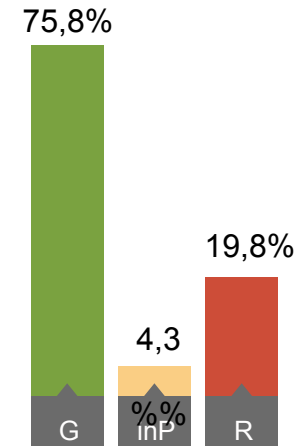
SECONDO



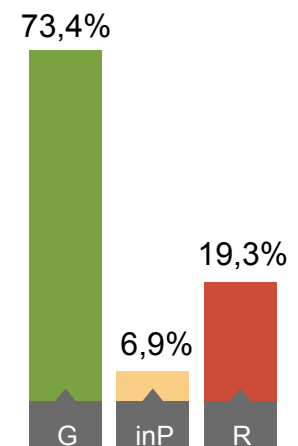
CONTORNO



FRUTTA



SPUNTINO ORE 10:00



G - gradito / inP - gradito in parte / R - rifiutato



Mi piace mangiare a Scuola?



INDAGINE SODDISFAZIONE
SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA
a.s. 2017/2018

Le risposte dei bambini

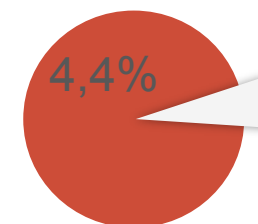
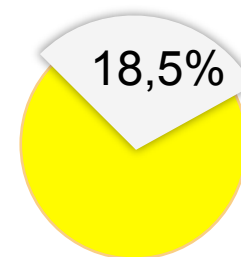
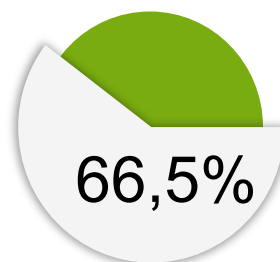
MOLTO

COSI' COSI'

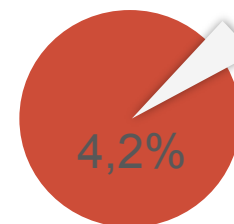
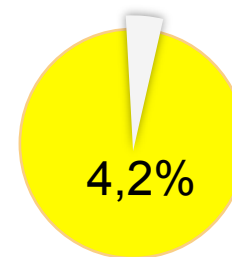
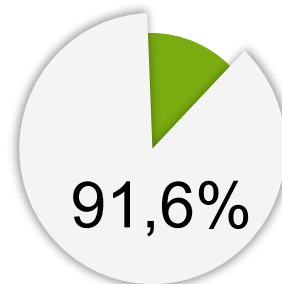
PER NIENTE



nei questionari
Genitori
(10,6% non ha risposto)



interviste a
campione
effettuate nelle
scuole





DOVE SI MANGIA PIU' VERDURA

1. INF. VILLA PITIGNANO
2. INF S.FORTUNATO
3. INF. RIPA
4. INF ARCOBALENO
5. INF.COLLESTRADA
6. PRIM. G. CENA
7. INF. LATTE E CIOCCOLATA
8. INF. G.RODARI
9. INF. MONTESSORI
- 10.PRIM. COLLODI T.P.





Educazione alimentare

RISPOSTE DELLE INSEGNANTI



Nel vostro plesso scolastico sono state svolte attività di educazione alimentare?

SI (33,3%) NO (66,6 %)



Nel vostro plesso avete registrato un miglioramento della disponibilità dei bambini a mangiare legumi e verdura?

MOLTO (18%) POCO (68%) PER NIENTE (14%)



RISPOSTE DEI GENITORI



Dall'inizio dell'anno scolastico è aumentato il consumo di verdure e frutta nell'arco della settimana?

MOLTO (10,3%) ABBASTANZA (57,7%) PER NIENTE (28,2%) Non risponde (3,7%)



Nei pasti consumati a casa, il suo bambino mangia regolarmente legumi e cereali nell'arco dell'anno?

MOLTO (19,4%) ABBASTANZA (61,4 %) PER NIENTE (16,9%) Non risponde (2,1%)





Il refettorio e il personale

RISPOSTE DELLE INSEGNANTI



Gli operatori sporzionatori sono cortesi e disponibili?

MOLTO (86,2%) ABBASTANZA (13,7 %) PER NIENTE (0%)



Gli operatori e sporzionatori sono professionali e competenti?

MOLTO (72,5%) ABBASTANZA (27,4%) PER NIENTE (0%)



I locali del vostro refettorio sono eccessivamente rumorosi?

ACCETTABILI (70,8%) UN PO RUMOROSI (16,6%) MOLTO RUMOROSI (12,5%)





Il servizio

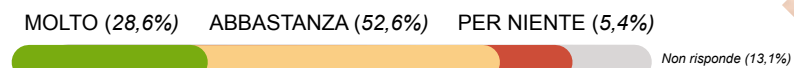
RISPOSTE DEI GENITORI



In fase di iscrizione o in fase di richiesta diete speciali, ha trovato difficoltà nel recuperare le informazioni o i moduli necessari?



Valuta i prodotti alimentari scelti per il servizio come prodotti sani e "di qualità" ?



Quanto viene tenuto in considerazione il menu del pranzo per la preparazione della cena?



Ritiene che il servizio nel suo complesso sia soddisfacente?





La comunicazione

RISPOSTE DEI GENITORI



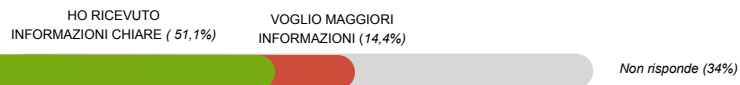
- Ha usufruito delle informazioni messe a disposizione on line sul sito www.cresciamoinsieme.net sulla pagina facebook Cresciamo Insieme Perugia?



- Sui siti internet e canali on line ha trovato le informazioni che cercava, ?



- Se ha presentato reclami o richieste, ha ricevuto risposte chiare con completezza delle informazioni?





I questionari utilizzati



INDAGINE SODDISFAZIONE SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA
a.s. 2017/2018

QUESTIONARIO GENITORI

QUESTIONARIO PER IL GENITORE
Data: 15/05 Scuola di appartenenza: / Nazionalità: ITALIANA
Genitore che compila: Madre Padre / ETA': 34

1. In fase di iscrizione al servizio o in fase di richiesta diete speciali, ha trovato difficoltà nel recuperare le informazioni o i moduli necessari? Se sì indicare quali:	<input checked="" type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/> ho avuto difficoltà	<input type="checkbox"/> ho trovato alcune difficoltà
2. Ha usufruito delle informazioni messe a disposizione on line sul sito www.mensaokmagione.it o sulla pagina Facebook MensaOK Magione?	<input checked="" type="checkbox"/> sì <input checked="" type="checkbox"/> ho usufruito	<input type="checkbox"/> per niente
3. Sul siti internet e canali on-line sopra citati ha trovato le informazioni che cercava, oppure necessita di altre informazioni che non riesce a trovare? può indicare l'argomento:	<input checked="" type="checkbox"/> ho trovato le informazioni	<input type="checkbox"/> vorrei più informazioni
4. In merito alle informazioni presenti nella sezione MENU E PRODOTTI del sito www.mensaokmagione.it , valuta i prodotti alimentari scelti per il servizio come prodotti sani e "di qualità"?	<input checked="" type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> per niente
5. Se ha presentato reclami o segnalazioni, ha ricevuto risposte chiare con completezza delle informazioni?	<input checked="" type="checkbox"/> ho ricevuto informazioni chiare	<input type="checkbox"/> voglio maggiori informazioni ai miei quesiti
6. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio nel suo complesso sia soddisfacente?	<input checked="" type="checkbox"/> sono soddisfatto	<input type="checkbox"/> sono mediamente soddisfatto <input type="checkbox"/> non sono soddisfatto
7. Dall'inizio dell'anno Scolastico, e' aumentato il consumo di verdura e frutta nella dieta del bambino?	<input checked="" type="checkbox"/> molto <input checked="" type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> per niente
8. Nei pasti consumati a casa, il suo bambino mangia regolarmente legumi e cereali nell'arco della settimana?	<input checked="" type="checkbox"/> sì <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> per niente
9. Quanto viene tenuto conto del menu del pranzo per la preparazione della cena a casa?	<input checked="" type="checkbox"/> tengo conto <input checked="" type="checkbox"/> tengo conto solo in parte	<input type="checkbox"/> non tengo conto

Domanda per il bambino:
Ti piace restare a mangiare a scuola?

SÌ COSÌ COSÌ PER NIENTE

QUESTIONARIO INSEGNANTI

Si prega di far compilare il questionario a tutte le maestre del plesso (commenti liberi nel retro)

maestra	È soddisfatta del suo pasto in refettorio?		
1 COFANI DONATELLA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 CILIVITO VINCENZO	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 CAPACCETTA GRAZIELLA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 SARA EMANUELLA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 VERDELLI GIOVANNA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 CECCHI SERENA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 CROCCIONI ILEA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Nel vostro plesso sono state fatte attività di educazione alimentare durante l'anno? SÌ NO
- Gli operatori sporzionatori sono cortesi e disponibili?
 sì, sono cortesi abbastanza cortesi per niente
- Gli operatori e sporzionatori sono professionali e competenti
 sì sono professionali abbastanza professionali per niente
- Nel vostro refettorio i tempi di erogazione dei pasti sono adeguati?
 sono adeguati sono un po' brevi sono troppo brevi
- I locali del refettorio sono eccessivamente rumorosi?
 accettabili sono un po' rumorosi sono troppo rumorosi
- Nel vostro plesso, avete registrato un miglioramento della disponibilità dei bambini a mangiare legumi e verdura?
 molto poco per niente
- Nel vostro refettorio, durante l'anno scolastico, si sono verificate problematiche gravi o non-conformità? SÌ NO



I questionari utilizzati



**INDAGINE SODDISFAZIONE
SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA
a.s. 2017/2018**

MODULO GRADIMENTO

Nr. Presenti:	IN PARTE	RIFIUTATI
Lunedì	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Gnocchetti ricotta e pomodoro		
Arrosti di vitellone		
Verdura Cruda		
→ Frutta fresca		
→		
Nr. Presenti: 15	IN PARTE	RIFIUTATI
Mercoledì	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Orzo perlato al pomodoro	3	2
Omelette al forno	3	7
Insalata verde e rossa	5	11
→ Frutta fresca	1	3
→ PERA		
Nr. Presenti: 44	IN PARTE	RIFIUTATI
Venerdì	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Pasta al pesto	2	1
Scaloppina di tacchino	3	2
Fagiolini	3	6
→ Frutta fresca	1	1
→ MELA		

Nr. Presenti: 48	IN PARTE	RIFIUTATI
Martedì	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Vellutata di fagioli	2	6
Caciottina	7	8
Spinaci		16
→ Frutta fresca		3
→ BANANA		

Nr. Presenti: 17	IN PARTE	RIFIUTATI
Giovedì	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Fusilli in bianco	3	1
Polpettine di pesce di lago	4	10
Pomodori al basilico	16	1
Dolce	1	4
→ TORCIGLIO		

→ INDICARE CHE VERDURA E CHE FRUTTA SONO STATE SERVITE.

NOTE aggiuntive: _____

QUESTIONARIO INTERVISTE BAMBINI

**SCHEDE DOMANDE MONITORAGGIO A CAMPIONE
VALUTAZIONE QUALITA' SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA**

SCUOLA: _____ DATA: _____

6

MI E' PIACIUTO IL PRIMO SI COSI' COSI' NO

MI E' PIACIUTO IL SECONDO SI COSI' COSI' NO

MI E' PIACIUTO IL CONTORNO SI COSI' COSI' NO

MI PIACE MANGIARE A SCUOLA SI COSI' COSI' NO

7

MI E' PIACIUTO IL PRIMO SI COSI' COSI' NO

MI E' PIACIUTO IL SECONDO SI COSI' COSI' NO

MI E' PIACIUTO IL CONTORNO SI COSI' COSI' NO

MI PIACE MANGIARE A SCUOLA SI COSI' COSI' NO

GRAZIE PER IL
PREZIOSO
CONTRIBUTO





Comune di Perugia

Comune di Perugia

www.cresciamoinsieme.net
genitori@cresciamoinsieme.net



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

Indagine realizzata da SIRI Network per conto di ATI GESTORE e
Comune di Perugia nel mese di Aprile/Maggio 2018
Coordinatore Customer Satisfaction: David Fanfano
Si ringraziano le insegnanti per il prezioso contributo.

