



Come mangi in mensa?

INDAGINE SULLA GRADIBILITÀ DEL PASTO CONSUMATO PRESSO LA REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI LACCHIARELLA

Per effettuare un buon servizio di refezione scolastica è indispensabile creare occasioni e percorsi di comunicazione per trasferire informazioni e, soprattutto, raccogliere le opinioni e i suggerimenti degli utenti.

“Ascoltare la voce dei bambini” è la linea guida che ci porta periodicamente alla distribuzione di un questionario, con lo scopo di valutare la qualità del servizio di ristorazione scolastica, sia nella scuola dell’infanzia, sia nelle scuole primaria e secondaria di primo grado.

Caratteristiche dell’indagine:

Questa indagine è stata effettuata nel mese di dicembre 2014 e ha coinvolto tutti i bambini iscritti alla refezione scolastica della scuola primaria.

Considerando il numero di utenti iscritti alla refezione scolastica sono stati distribuiti circa 450 questionari; in base alle reali presenze degli utenti nel giorno programmato per l’indagine i questionari raccolti e conseguentemente analizzati sono stati in totale 407. Tutti i questionari sono risultati valutabili.

Il menù presente quel giorno a scuola era così composto:

- Minestrone con riso
- Cotoletta di pollo
- Fagiolini all’olio

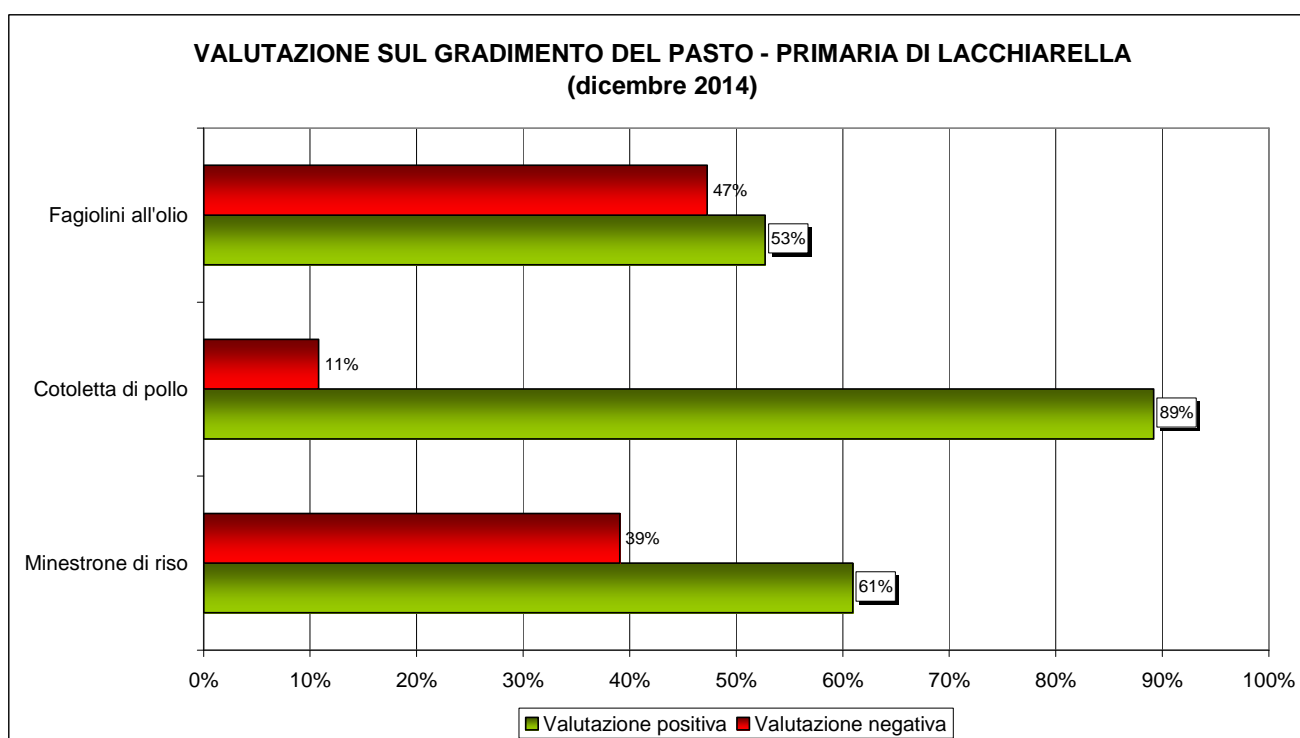
Risultati ottenuti

- **Gradibilità del pasto**

Il primo piatto risulta complessivamente gradito, raggiungendo parere positivo per il 61% dell'utenza.

Il gradimento del secondo piatto raggiunge la punta dell'89%.

Il contorno risulta gradito dal 53% degli utenti.



- **Valutazione del servizio**

Per una completa valutazione del servizio, oltre alla gradibilità del pasto, sono stati presi in esame anche altri parametri quali la pulizia degli ambienti, la cortesia del personale e la quantità di cibo somministrata.

I risultati evidenziano un buon livello di soddisfazione dell'utenza: mediamente infatti il 69-70% dell'utenza esprime parere positivo rispetto a questi parametri.

Nel dettaglio si rileva che la pulizia risulta idonea per circa il 74 % dell'utenza (grafico 1 a pag. 3), e che la gentilezza delle addette è valutata positivamente dal 76 % degli utenti (grafico 2 a pag. 3).

La quantità di cibo somministrata risulta invece complessivamente adeguata per il 74 % degli utenti (grafico 3 a pag. 3).

LIVELLO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

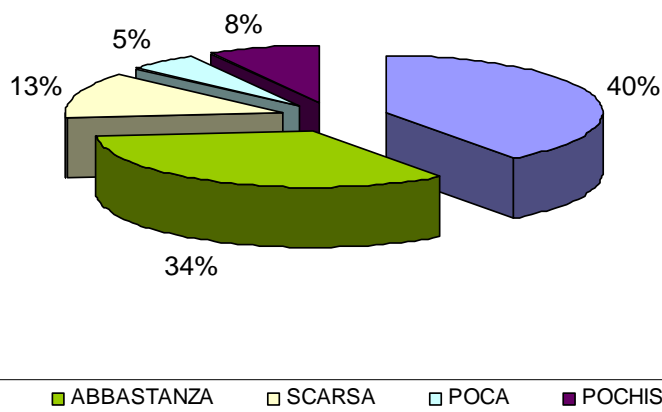


Grafico 1

VALUTAZIONE DELLA GENTILEZZA DELLE ADDETTE MENSA

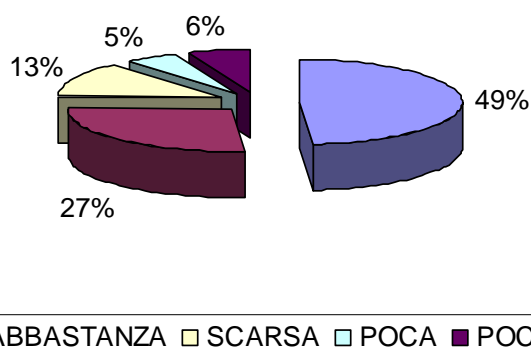


Grafico 2

VALUTAZIONE SULLA QUANTITA' DI PASTO DISTRIBUITA

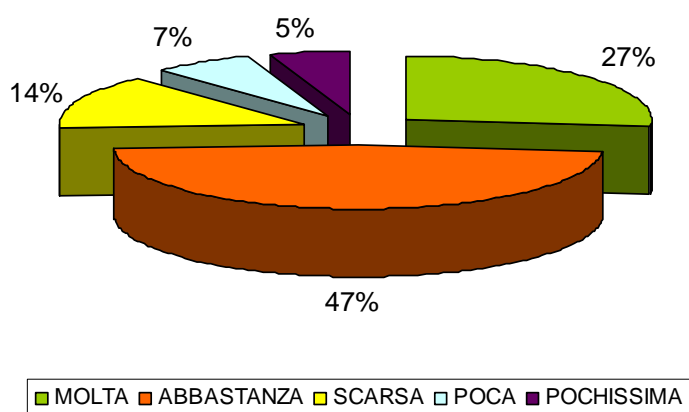


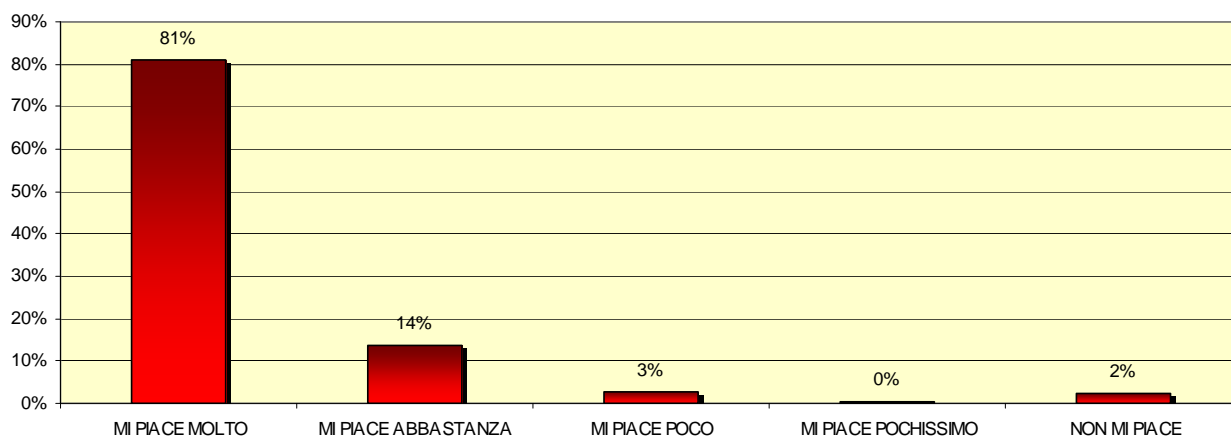
Grafico 3

• Distribuzione del pasto

Dalla fine del mese di novembre anche per le classi 1° e 2° è stata introdotto il **self service** come modalità di distribuzione del pasto.

I risultati ottenuti dimostrano che viene considerato in maniera positiva dal 95 % degli utenti: come evidenzia il grafico al 81 % piace molto, al 14 % piace abbastanza.

QUANTO TI PIACE CONSUMARE IL PASTO CON IL SERVIZIO A SELF-SERVICE



• Conclusioni

1. Il gradimento del primo piatto, nonostante il risultato sia complessivamente positivo, conferma la diffidenza dei ragazzi nell'accettare pietanze a base di verdure, come nel caso specifico il "Minestrone".

Non a caso infatti il gradimento di un primo piatto più usuale raggiunge picchi maggiori: per esempio 80% per la "pasta agli aromi" (indagine del novembre del 2013), 73% per il "risotto al pomodoro" (indagine del maggio 2012).

2. I risultati confermano che un secondo piatto quale la "cotoletta" è sempre molto gradita dai ragazzi.

3. I risultati relativi al gradimento del contorno, gradito da oltre la metà degli utenti, è molto incoraggiante se si considera che le verdure rappresentano sempre il principale punto critico in un'indagine di questo tipo.

4. Come ci si aspettava è confermata la valutazione positiva degli utenti sul self service. Anche le classi 1° e 2° hanno manifestato molto entusiasmo per questa tipologia di distribuzione del pasto, che da novembre 2014 rappresenta per loro un'importante novità nell'ambito della refezione scolastica.

In conclusione, è possibile affermare che lo scenario che appare è molto confortante e positivo, proponendo comunque spunti di riflessione e di intervento (gradibilità e consumo delle verdure) per avvicinare sempre di più il livello del servizio offerto alle aspettative degli utenti, in una logica di miglioramento continuo.