ELABORAZIONE RISULTATI VALUTAZIONE SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA ED ATTIVITA' DELLA COMMISSIONE MENSA A.S 2010/2011

Per il servizio di refezione scolastica è un obiettivo fondamentale quello di monitorare il livello di soddisfazione degli utenti sul servizio.

Nell'a.s. 2010/2011 il monitoraggio è avvenuto con la messa in atto di un'indagine condotta presso i membri della Commissione Mensa, come da decisione presa in data 17/01/2011 in un incontro tra DIR e RGQ (vedasi relativo verbale) nel corso del quale è stato deciso di condurre per l'as 2010-2011 una sola indagine, nel mese di MAGGIO 2011 somministrando appunto un questionario anonimo a tutti i membri della Commissione Mensa a.s. 10/11. Le valutazioni in merito alle quali i membri della commissione mensa sono stati chiamati ad esprimere parere sono state di due tipi:

-*Servizio refezione scolastica,* con riferimento alla qualità del servizio secondo due differenti punti di monitoraggio:

- uno relativa al pasto in senso stretto, volto a capire il livello di soddisfazione di quanto viene consumato
- uno di natura organizzativo-gestionale, relativamente a come viene svolto il servizio di ristorazione scolastica nel suo complesso.

-*Attività commissione mensa*, con riferimento, in particolare, agli argomenti trattati per la formazione , all'organizzazione degli incontri ed alla valutazione in generale dell'attività della commissione mensa.

La commissione mensa, formata da genitori ed insegnanti (un insegnante per scuola ed un genitore per ogni sezione/classe) di scuole d'infanzia e primarie, per l'as 2010/2011 era composta da 50 membri, con un campione statistico misto: sia insegnanti/educatori (in numero di 10) che genitori (in numero di 50). La scadenza per la consegna dei questionari era fine maggio 2011; alla data odierna di elaborazione dei questionari (20 luglio 2011), sono stati restituiti 19 questionari. La percentuale di restituzione è pertanto del 38 %. La percentuale di restituzione è da considerarsi piuttosto bassa, soprattutto in virtù del fatto che l'utenza alla quale alla quale era chiesto di esprimere valutazione è formata e sensibilizzata in merito alla refezione scolastica, avendo partecipato agli incontri formativi previsti per l'as 2010/2011 ed avendo condotto sopralluoghi e visite presso i C. P. Pasti, i refettori ed i C. Frazionamento Pasti.

Si riporta integralmente il questionario, suddiviso nelle due parti, con le relative risposte pervenute (purtroppo qualcuno non ha risposto a tutte le domande):

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA ANNO SCOLASTICO 2010-2011

1)QUALITA' DEL PASTO

a)molto soddisfatto	**4**
b)soddisfatto	**14**
c)parzialmente soddisfatto	**1**
d)per nulla soddisfatto	

2) QUANTITA' DEL PASTO

a)molto soddisfatto	**8**
b)soddisfatto	**8**
c)parzialmente soddisfatto	**2**
d)per nulla soddisfatto	

3) FRESCHEZZA DEI CIBI

a)molto soddisfatto	**9**
b)soddisfatto	**8**
c)parzialmente soddisfatto	**1**
d)per nulla soddisfatto	

4)VARIETA' DEL MENU

a)molto soddisfatto	**8**
b)soddisfatto	**8**
c)parzialmente soddisfatto	**3**
d)per nulla soddisfatto	

5)ADEGUATEZZA DELLA DIETA ALLE ESIGENZE NUTRIZIONALI DEL FIGLIO

a)molto soddisfatto	**10**
b)soddisfatto	**7**
c)parzialmente soddisfatto	
d)per nulla soddisfatto	

Un compilatore ha indicato la seguente annotazione: "potrebbero essere aggiunti più legumi"

6) MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

a)molto soddisfatto	**8**
b)soddisfatto	**10**
c)parzialmente soddisfatto	
d)per nulla soddisfatto	

7)PUNTUALITA' DI DISTRIBUZIONE

a)molto soddisfatto	**6**
b)soddisfatto	**12**

c)parzialmente soddisfatto
d)per nulla soddisfatto

8) ADEGUATEZZA DEI LOCALI, DEGLI SPAZI E DELLE ATTREZZATURE

a)molto soddisfatto	**5**
b)soddisfatto	**11**
c)parzialmente soddisfatto	**3**
d)per nulla soddisfatto	

9) IGIENE E PULIZIA DEI LOCALI E DELLE ATTREZZATURE

a)molto soddisfatto	**8**
b)soddisfatto	**11**
c)parzialmente soddisfatto	
d)per nulla soddisfatto	

10) CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO ALLA DISTRIBUZIONE PASTI

a)molto soddisfatto	**10**
b)soddisfatto	**8**
c)parzialmente soddisfatto	**1**
d)per nulla soddisfatto	

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA COMMISSIONE MENSA ANNO SCOLASTICO 2010/2011

1) QUAL' E' STATA LA PRINCIPALE MOTIVAZIONE CHE L'HA PORTATA A CANDIDARSI COME RAPPRESENTANTE DELLA COMMISSIONE MENSA?

a) essere partecipe della vita di mio figlio **9**
b) desiderio di fare una nuova esperienza **2**
c) perché è un compito socialmente utile **4**
d) avere un dialogo diretto con l'Amministrazione Comunale **2**

2) LE CONVOCAZIONI DEGLI INCONTRI DELLA COMMISSIONE MENSA LE SONO GIUNTE IN TEMPO UTILE PER ORGANIZZARSI?

A) Sì **18**

B) No **1**

3) HA TROVATO GLI ARGOMENTI TRATTATI

A) ABBASTANZA INTERESSANTI **9**
B) MOLTO INTERESSANTI **9**
C) POCO INTERESSANTI

4) IN PARTICOLARE QUALE ARGOMENTO HA TROVATO INTERESSANTE?

Si riportano tutte le preferenze indicate:
Obesità infantile,alimenti da eliminare/tutto/provenienza cibi,allevamento animali, consumi e sprechi/ obesità/acqua (due preferenze)/conferenza su corretta alimentazione/informazioni relative a etichette e cibi confezionati/argomenti trattati dal dott Tiso/serate con il nutrizionista (tre preferenze)

5) HA INCONTRATO DIFFICOLTA' AD INFORMARE E COINVOLGERE I GENITORI DELLA SUA SEZIONE?

a) sì **14**
b) no **3**
Sì perché:
-non c'è stato motivo per coinvolgere gli altri
-nessuno mi ha chiesto informazioni ( )
-altro_____

6*) I GENITORI DELLA SUA SEZIONE SI SONO RIVOLTI A LEI CONSIDERANDOLA IL LORO "PORTAVOCE"?*

A) sì **7**
B) no **11**

7) *RIPETEREBBE QUESTA ESPERIENZA?*

a)Sì **12**

perché_____

-è interessante **7**
-in questo modo continuo a far parte della vita di mio figlio **4**
-ricevo nuove informazioni sull'alimentazione **5**
-riesco a monitorare il servizio **2**
-è un'esperienza piacevole **1**

b) NO

perché_____

- per gli orari disagiati degli incontri
- perché ho fatto questa esperienza per due anni consecutivi **2**
- per motivi di lavoro **5**

8)*SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL LAVORO DELLA COMMISSIONE MENSA*

Si riportano tutte le indicazioni emerse:
La commissione mensa va bene così. Sono i genitori che non si interessano abbastanza/durante gli incontri si dovrebbe dedicare + tempo a parlare del menu scolastico per discutere su eventuali criticità/eventualmente spostare le riunioni di un ora o un ora e mezza, a volte infatti non si riesce a partecipare perche non si ha il tempo di darsi il cambio tra genitori/Penso sia già ben organizzata/

9)*NEL COMPLESSO COME VALUTA L'ATTIVITA' DELLA COMMISSIONE MENSA?*

Molto utile **8**
Utile **11**
Inutile

VALUTAZIONE IN MERITO AI RISULTATI EMERSI

I risultati dei questionari dimostrano che sia il servizio refezione scolastica che la commissione mensa sono ben valutati dai membri della commissione mensa: i risultati per quasi tutte le voci indicate oscillano tra il “molto soddisfatto” ed il “soddisfatto”, e il numero di “parzialmente soddisfatto” è pari a una o due unità solo per alcune voci. Non emergono commenti o suggerimenti particolarmente significativi, anche se, per la commissione mensa si coglierà il suggerimento di parlare + diffusamente del menu scolastico; rispetto al suggerimento di spostare l’orario degli incontri è fattibile considerare di spostarlo di mezz’ora in avanti, ma non oltre in quanto poi il nuovo orario andrebbe a cadere con l’orario del momento del pasto e ciò comporterebbe sicuramente una minore partecipazione. In passato si era chiesto se fosse opportuno organizzare gli incontri nel dopocena ma i genitori, soprattutto quelli con figli ai nidi, si erano dimostrati contrari alla proposta.

Credo sia opportuno segnalare la bassa risposta dei partecipanti della commissione mensa ai questionari:ampia possibilità di restituzione dei questionari era stata data ai genitori: avevano ben un mese di tempo per consegnarli e potevano farli avere sia alla scuola che al servizio istruzione, sia via posta che fax o di persona. Il dato è preoccupante in quanto si tratta di un utenza formata, che ha partecipato ad una specifica formazione, ed alla quale era stata spiegata l’importanza della raccolta di questi dati per poter tendere ad un miglioramento continuo del servizio.

Forse lo strumento del questionario non è più uno strumento che consente di avere realmente il polso della soddisfazione degli utenti al servizio. E’ anche vero, come già indicato nel verbale del 17/01/11 che il servizio refezione, in termini di menu ed organizzazione del servizio, con il prossimo as, sarà investito da molti cambiamenti e, pertanto, verranno messi in atto diverse attività di monitoraggio a partire dal prossimo a.s. per verificare la gradibilità del nuovo assetto organizzativo.

Il commento a latere delle indagini di customer dello scorso a.s. era il seguente:

“Ritengo che le riflessioni da mettere in atto con riferimento ai risultati suddetti siano relative alla realizzazione a partire dal prossimo anno di un importante lavoro di rielaborazione del menu, che porti a proporre in maniera diversa piatti meno graditi quali pesce, verdure, legumi ed a fornire una maggiore varieta’ delle pietanze proposte, considerando che lo schema tipo del menu e’ lo stesso da anni. Tutto questo lavoro dovrà essere condotto in collaborazione con la ditta appaltatrice del servizio refezione scolastica e pertanto sara’ un obiettivo da mettere in atto a partire da gennaio 2011.”

Ritengo di dover riportare in toto tale affermazione e ritenerla valida con riferimento all’as 2010-2011 segnalando che si tratterà di un importante lavoro da mettere in atto a partire dal prossimo as.

RGQ SERVIZIO REFEZIONE
Bulgarelli Raffaella