



CITTA' DI ASTI

Settore Politiche Sociali, Istruzione e Servizi Educativi

Servizio Istruzione e Servizi educativi

Unità Operativa Mense



## SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA A.S. 2023/24



### *QUESTIONARIO DI GRADIMENTO ALUNNI*

#### *- PRESENTAZIONE DEI RISULTATI -*

Il Comune di Asti/Unità operativa mense, ad integrazione del monitoraggio e delle misurazioni continue volte ad assicurare la conformità del servizio di refezione, svolto nel corso delle verifiche sulla qualità del servizio stesso durante l'intero anno scolastico, ha quest'anno proseguito il progetto di indagine per la rilevazione della qualità percepita dagli alunni che utilizzano la mensa, attraverso la somministrazione di un questionario cartaceo anonimo, distribuito in classe.

Tale monitoraggio rientra nelle procedure di Customer Satisfaction nell'ambito del Sistema di Gestione Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001.

#### **METODO DI INDAGINE**

L'indagine, di tipo qualitativo, ha riguardato le classi terze, quarte e quinte delle scuole primarie che lo scorso anno non erano state interessate, nonché le classi terze delle scuole esaminate lo scorso anno. E' stato somministrato, inoltre, nelle scuole secondarie di I grado, agli alunni che non avevano ancora partecipato al sondaggio.

Al riguardo, sono state informate le Direzioni didattiche, al fine di ottenere la disponibilità dei docenti.

Sono stati coinvolti nell'indagine n. 1160 alunni iscritti al servizio nelle scuole e classi prese a campione, su un totale di 4080 complessivamente iscritti nella Città di Asti, corrispondenti al 28,4% degli utilizzatori totali.

Il campione ottenuto è costituito da n. 910 questionari ritenuti validi, raccolti tra gli allievi presenti al momento della somministrazione.

Le scuole oggetto dell'indagine sono quelle elencate nella seguente tabella, dalla quale si evince altresì il numero degli alunni iscritti al servizio di refezione scolastica, nelle classi coinvolte, ed il numero dei questionari raccolti:

<b>Plesso</b>	<b>Classi coinvolte</b>	<b>N° iscritti</b>	<b>N° questionari compilati</b>
<i>Scuola primaria Eo Baussano</i>	<i>classe terza</i>	19	19
<i>Scuola primaria Giovanni Pascoli</i>	<i>classe terza</i>	22	20
<i>Scuola primaria San Domenico Savio</i>	<i>classe terza</i>	22	18
<i>Scuola primaria Francesco Baracca</i>	<i>classi terze, quarte e quinte</i>	130	106
<i>Scuola primaria Rio Crosio</i>	<i>classi terze</i>	43	39
<i>Scuola primaria Salvo d'Acquisto</i>	<i>classe terza Tempo pieno</i>	21	21
<i>Scuola primaria Galileo Ferraris</i>	<i>classi terze</i>	70	57
<i>Scuola primaria Antonio Gramsci</i>	<i>classe terza</i>	18	11
<i>Scuola primaria Michelangelo Buonarroti</i>	<i>classi terze</i>	46	46
<i>Scuola primaria Dante Alighieri</i>	<i>classi terze, quarte e quinte</i>	133	114
<i>Scuola primaria Guglielmo Oberdan</i>	<i>classi terza, quarta e quinta</i>	36	36
<i>Scuola primaria Umberto Cagni</i>	<i>classi terze, quarte e quinte</i>	98	83
<i>Scuola primaria Ettore Lajolo</i>	<i>classi terza, quarta e quinta</i>	41	32
<i>Scuola primaria Piero Donna</i>	<i>classi terza, quarta e quinta</i>	28	20
<i>Scuola primaria Anna Frank</i>	<i>classi terze, quarte e quinte</i>	174	138
<i>Scuola secondaria di I grado Goltieri</i>	<i>classi prime</i>	39	30
<i>Scuola secondaria di I grado Brofferio/Martiri</i>	<i>classe prima</i>	9	6
<i>Scuola secondaria di I grado Parini</i>	<i>tutte le classi</i>	211	114

E' stato utilizzato il questionario formulato per lo scorso anno scolastico, comprensivo di domande riguardanti il cibo, l'ambiente, il servizio, oltre ad uno spazio utile per eventuali suggerimenti. I giudizi sono stati espressi attraverso il ricorso allo strumento di rilevazione delle emoticon (faccine emozionali).

I questionari sono stati presentati e distribuiti agli allievi in classe, da parte del personale dell'Unità operativa mense, in presenza dei rispettivi docenti, ai quali viene rivolto un sentito ringraziamento per l'attenzione e per la collaborazione prestata.

Gli alunni hanno partecipato con entusiasmo.

### **PERIODO DI RILEVAZIONE:**

mese di aprile 2024 dell'anno scolastico 2023/24

-----

La rilevazione è stata realizzata nel pieno rispetto di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy.

-----

Di seguito si riportano:

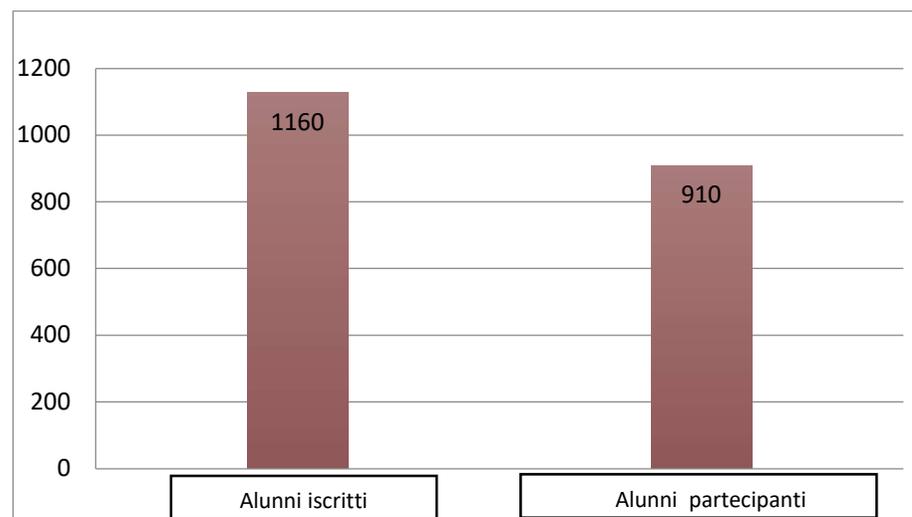
- la **restituzione statistica** delle risposte fornite a ciascun quesito;
- il format dei questionari.

## LETTURA DEI QUESTIONARI:



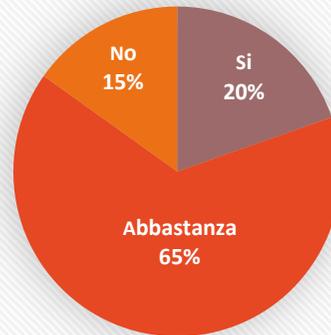
*In generale*

ALUNNI ISCRITTI AL SERVIZIO E ALUNNI CHE HANNO EFFETTIVAMENTE PARTECIPATO, IN TOTALE, NELLE SCUOLE E CLASSI SELEZIONATE:



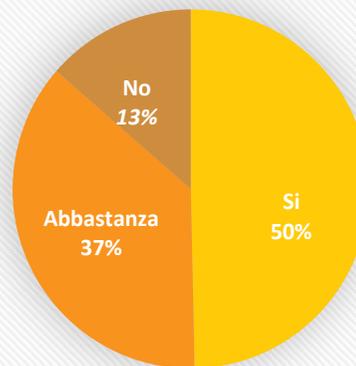
## DOMANDA 1

*Ti piacciono i cibi che mangi a scuola?*



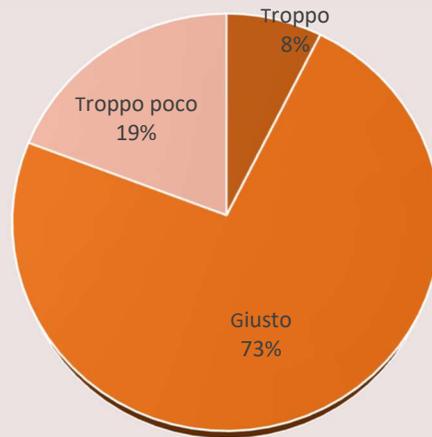
## DOMANDA 2

*Sei soddisfatto della varietà?*

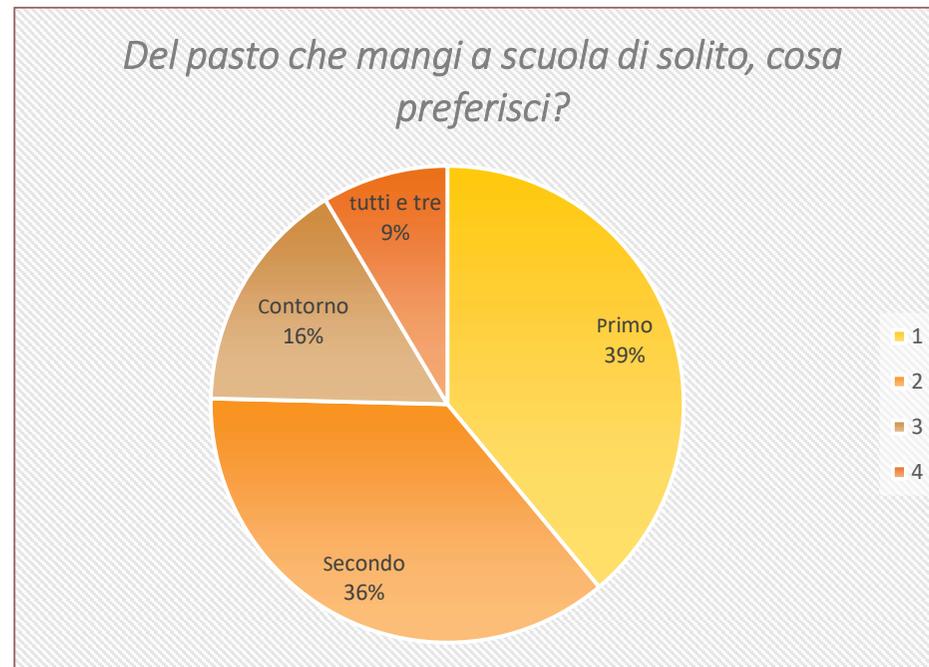


### DOMANDA 3

*Secondo te il cibo che ti danno a scuola è.....*



## DOMANDA 4



Analizzando i dati dei questionari, e riscontrandoli in linea con quelli dello scorso anno scolastico, emerge che gli alunni sembrano:

- abbastanza soddisfatti del pasto che viene servito a scuola e soddisfatti o abbastanza soddisfatti della varietà offerta;
- ritenere che le quantità, nei pasti serviti, siano adeguate;
- manifestare preferenze per il primo piatto o per il secondo, in percentuali quasi pari, e addirittura per tutti e tre i piatti indicati per quanto riguarda il 9% dei ragazzi che hanno barrato tutte e tre le caselle (esattamente come l'anno scorso); il solo contorno risulta il piatto preferito dal 16% degli alunni.

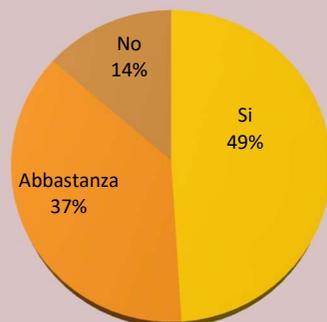
## DOMANDA 5



Analizzando i dati dei questionari, in generale gli alunni sembrerebbero abbastanza soddisfatti della temperatura del pasto. Questo elemento viene costantemente tenuto in considerazione per la risoluzione di eventuali criticità legate questo particolare punto critico di controllo.

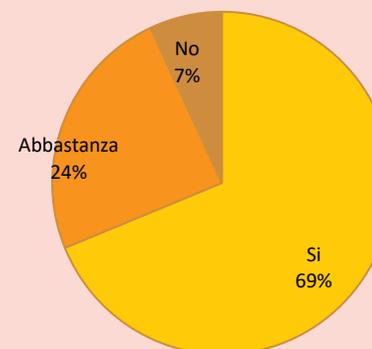
## DOMANDA 6

*L'ambiente in cui mangi è pulito e confortevole?*



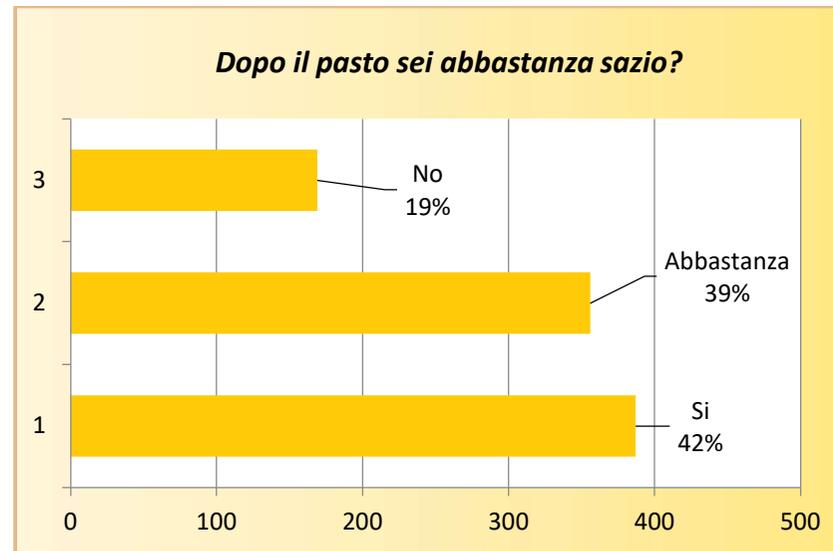
## DOMANDA 7

*Le persone che ti servono il pasto sono gentili, disponibili e sorridenti?*



Dall'analisi dei questionari, in generale gli alunni sembrerebbero soddisfatti o abbastanza soddisfatti dell'ambiente in cui consumano i pasti. Il personale ottiene una valutazione molto positiva.

## DOMANDA 8

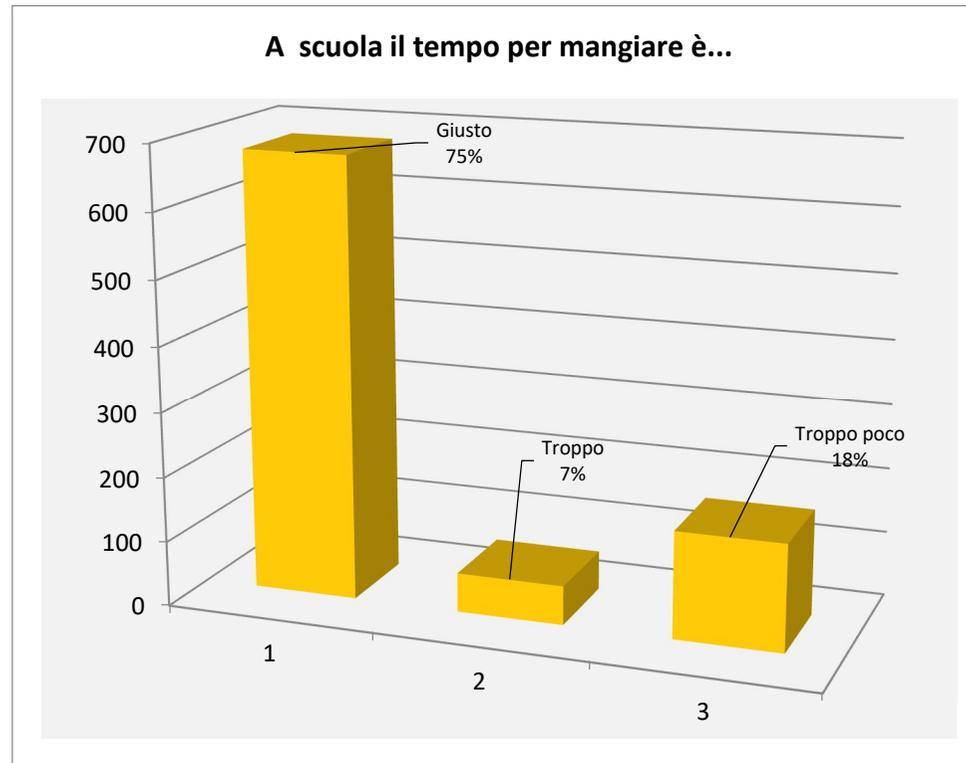


Il 19% degli alunni risponde di non essere sazio a fine pasto.

Esaminate le schede di tale campione di alunni, viene constatato che molti di essi non gradiscono tutte le portate e, di conseguenza, non consumano tutto il pasto.

I dati sono in linea con quelli rilevati lo scorso anno scolastico.

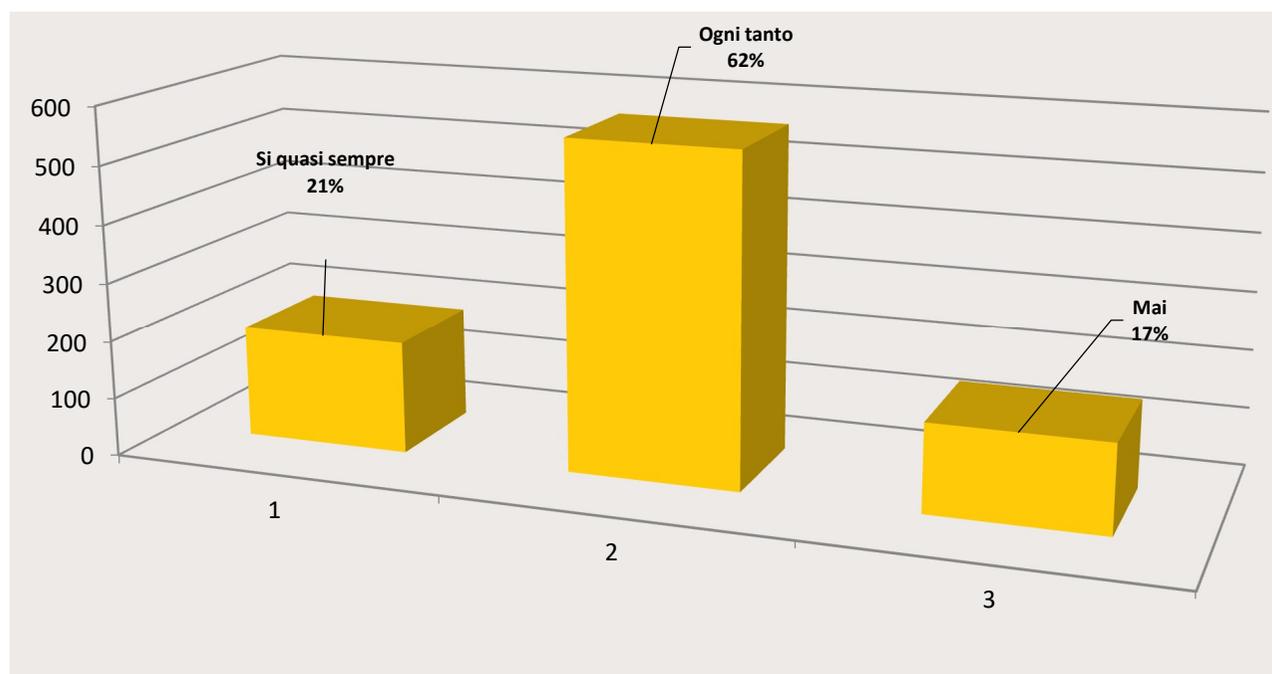
## DOMANDA 9



Un'alta percentuale degli alunni ritiene che il tempo dedicato al servizio di refezione scolastica sia adeguato.

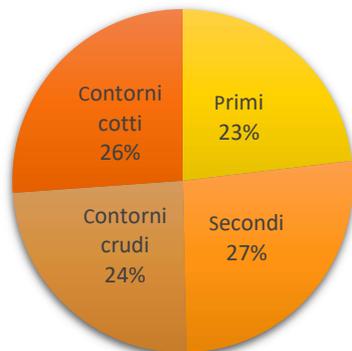
## DOMANDA 10

*A casa mangi le stesse cose che ti danno a scuola?  
(la minestra, le verdure, il pesce, il riso,...)*



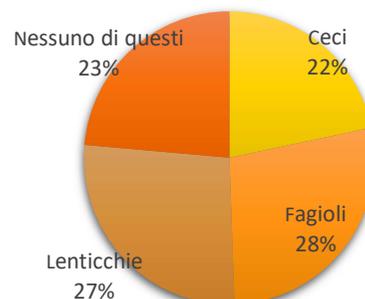
## DOMANDA 11

*Le verdure ti piacciono di più....*



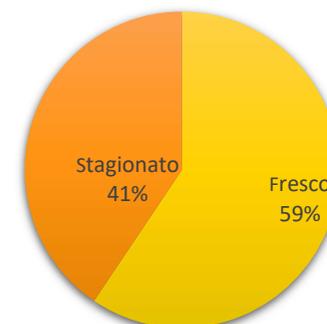
## DOMANDA 12

*Quali legumi conosci e consumi regolarmente a casa?*



## DOMANDA 13

*Quali tipi di formaggi ti piacciono di più?*

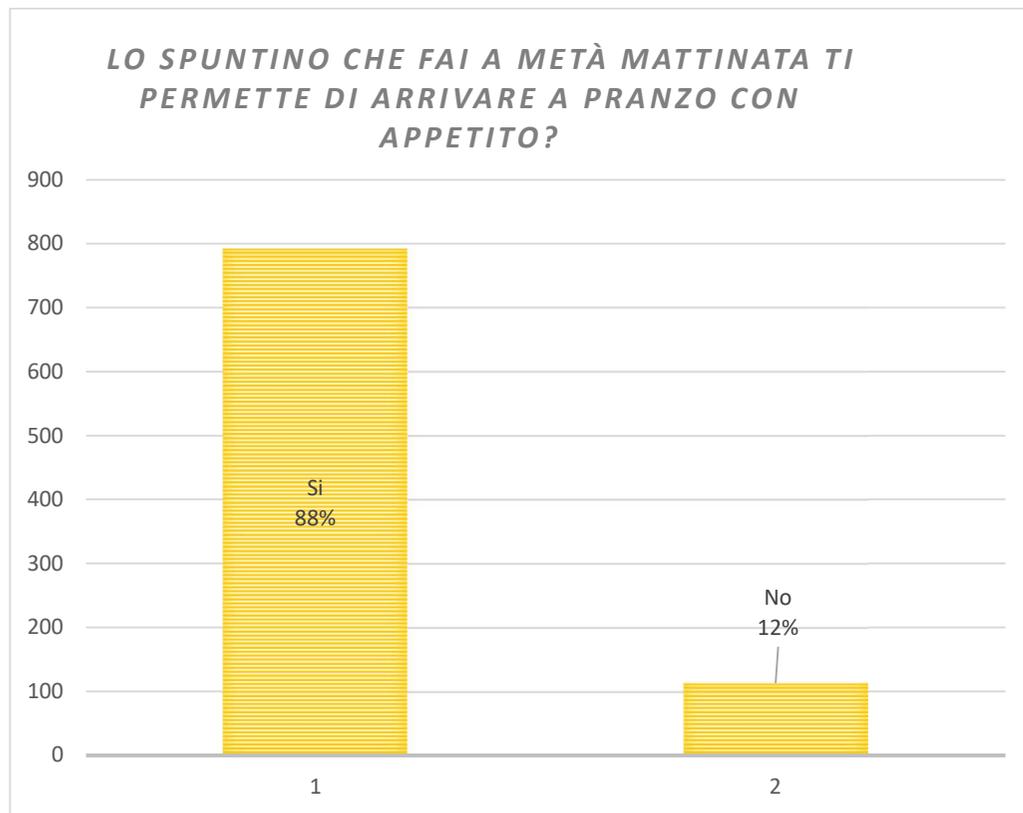


Anche riguardo questi aspetti i dati sono perfettamente in linea con quelli dell'anno scorso: si osserva un equilibrio nelle preferenze espresse riguardo la presenza di verdure nei secondi (tortini, sformati, ...) o come contorno, crudo o cotto, mentre una minor percentuale di alunni preferisce i primi con verdure (passati, creme, ecc.).

Le preferenze sui legumi si orientano maggiormente sul consumo di fagioli e lenticchie rispetto ai ceci. Numerosi ragazzi dichiarano di conoscerli e di trovarli nei pasti a casa ma di non gradirli e non consumarli.

Riguardo i formaggi la maggioranza dei ragazzi predilige i formaggi di tipo fresco come mozzarella, primosale, stracchino, piuttosto che quelli di tipo stagionato come grana padano, asiago, ecc. Di questo si è già tenuto conto nella redazione dell'ultimo menù.

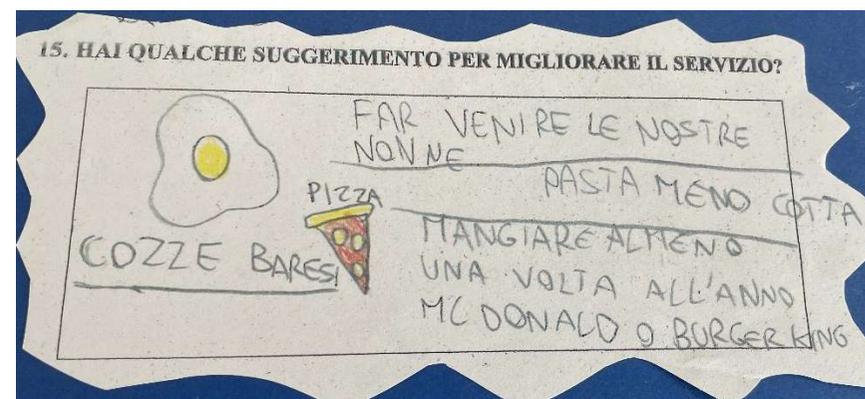
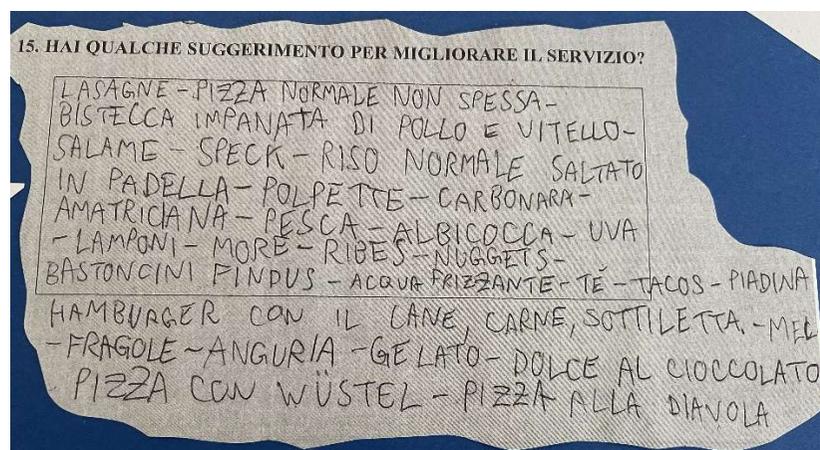
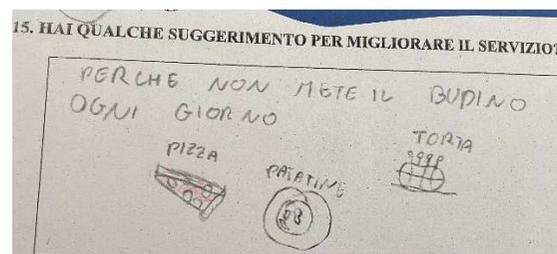
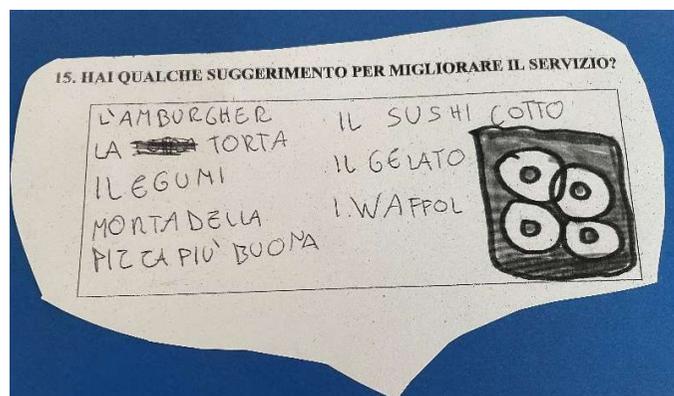
## DOMANDA 14



## DOMANDA 15

Sul questionario, infine, è stato dato ai ragazzi uno spazio ove riportare eventuali suggerimenti ai fini del miglioramento del servizio. Tali suggerimenti, raggruppati per temi, che riguardano sia le preferenze alimentari che la qualità del servizio di refezione, vengono analizzati, anche scuola per scuola, per l'individuazione di azioni di miglioramento mirate. Le criticità emerse verranno condivise con la ditta concessionaria del servizio.

Nella redazione dei menù, si tiene conto delle osservazioni rilevate nei questionari e dei suggerimenti proposti dai ragazzi, compatibilmente con le caratteristiche tipiche di un pasto a scuola. A tal proposito, si riporta un campione rappresentativo dei suggerimenti riguardanti i cibi che i ragazzi vorrebbero in mensa.





CITTA' DI ASTI  
Unità Operativa Mense



SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA 2023-24  
*QUESTIONARIO DI GRADIMENTO ALUNNI*

*SCUOLA* ..... – *classe* .....

**1. TI PIACCIONO I CIBI CHE MANGI A SCUOLA?**

 si       abbastanza       no

**2. SEI SODDISFATTO/A DELLA VARIETA' DEL MENU' PROPOSTO?**

 si       abbastanza       no

**3. SECONDO TE IL CIBO CHE TI DANNO A SCUOLA**

è troppo!!     è giusto     è troppo poco!!

**4. DEL PASTO CHE MANGI A SCUOLA DI SOLITO CHE COSA PREFERISCI?**

il primo     il secondo     il contorno

**5. IL PASTO TI VIENE SERVITO A TEMPERTURA ADEGUATA?**

 si     abbastanza     no

**6. L'AMBIENTE IN CUI MANGI E' PULITO E CONFORTEVOLE?**

 si     abbastanza     no

**7. LE PERSONE CHE TI SERVONO IL PASTO SONO GENTILI, DISPONIBILI E SORRIDENTI?**

 si     abbastanza     no

**8. DOPO IL PRANZO SEI ABBASTANZA SAZIO?**

 si     abbastanza     no

**9. A SCUOLA IL TEMPO PER MANGIARE E' ....**

 quello giusto     troppo!     troppo poco!!

**10. A CASA MANGI LE STESSE COSE CHE TI DANNO A SCUOLA? (la minestra, le verdure, il pesce, il riso, ....)**

- si, quasi sempre     ogni tanto     mai

**11. LE VERDURE TI PIACCIONO DI PIU':**

- nei primi (passati, creme...)     nei secondi (tortini, sformati,...)  
 come contorni crudi     come contorni cotti

**12. QUALI LEGUMI CONOSCI E CONSUMI REGOLARMENTE A CASA?**

- ceci     fagioli     lenticchie     nessuno di questi

**13. QUALI TIPI DI FORMAGGI TI PIACCIONO DI PIU'?**

- di tipo fresco (mozzarella, primosale, stracchino, ...)  
 di tipo stagionato (grana padano, asiago,...)

**14. LO SPUNTINO CHE FAI A META' MATTINA TI PERMETTE DI ARRIVARE A PRANZO CON APPETITO?**

-  si     no

**15. HAI QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO?**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to provide suggestions for service improvement.