



*COMUNE DI CASALGRANDE*  
*Provincia di Reggio Emilia*

*Report*  
indagine di gradimento  
Servizio di refezione scolastica  
a.s. 2022/2023

*maggio 2023*

## Indice generale

PREMESSA.....	4
OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO.....	5
LIVELLO DI GRADIMENTO RILEVATO.....	6
CONCLUSIONI.....	22
ALLEGATO: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA	24



## **PREMESSA**

Il Comune di Casalgrande ha realizzato nel mese di marzo un'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza relativamente al Servizio di refezione scolastica delle Scuole primarie per l'a.s. 2022/2023.

Il servizio è rivolto agli alunni e insegnanti delle scuole primarie che frequentano il tempo pieno.

L'indagine è stata rivolta a studenti delle classi quarte, genitori e insegnanti delle seguenti scuole:

- Scuola Primaria di Casalgrande;
- Scuola Primaria di Sant'Antonino;
- Scuole Primarie di Salvaterra;
- Scuole di infanzia comunali e statali;
- Nidi di infanzia comunali.

Il Servizio di refezione scolastica previsto nell'ambito dei servizi per il Diritto allo studio di cui alla l.r. n. 26/2001 ed è affidato mediante apposito appalto.

L'indagine sulla soddisfazione è stata condotta utilizzando una modalità di somministrazione *online* tramite la piattaforma di MS Teams.

## **OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO**

L'obiettivo dell'indagine è quello di raccogliere l'opinione dei cittadini, sia a fini conoscitivi sia al fine di migliorare ed ottimizzare la qualità dei servizi erogati, in linea con i requisiti previsti dalla riforma della Pubblica Amministrazione di cui al Dlgs n. 150/2009.

Come previsto dall'art. 28 del Regolamento sui controlli interni: *“La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento, sia di tipo quantitativo che qualitativo”*.

L'indagine è stata inoltre condotta con riferimento a specifico obiettivo di gestione/*performance* PIAO esercizio 2023 del Settore Servizi scolastici ed educativi *ad oggetto*: “Rilevare il livello di gradimento/qualità percepita degli utenti dei Servizi extrascolastici di refezione e trasporto dedicato, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi”.

Lo strumento utilizzato è un questionario articolato in due sezioni:

- una sezione anagrafica finalizzata a profilare gli utenti del servizio;
- una sezione con domande relative ai contenuti del servizio erogato (le valutazioni sono espresse mediante una scala da 1 a 10, dove 1 equivale a “pessimo” e 10 a “ottimo”), differenziati per il target di riferimento: studenti, genitori e insegnanti.

conclude uno spazio libero riservato a note e suggerimenti.

Il questionario è stato somministrato nel periodo dal 17 marzo al 31 marzo 2023.

## LIVELLO DI GRADIMENTO RILEVATO

Nel periodo di indagine sono state raccolti:

- studenti classi quarte n. 103;
- genitori n. 68;
- insegnanti n. 56;

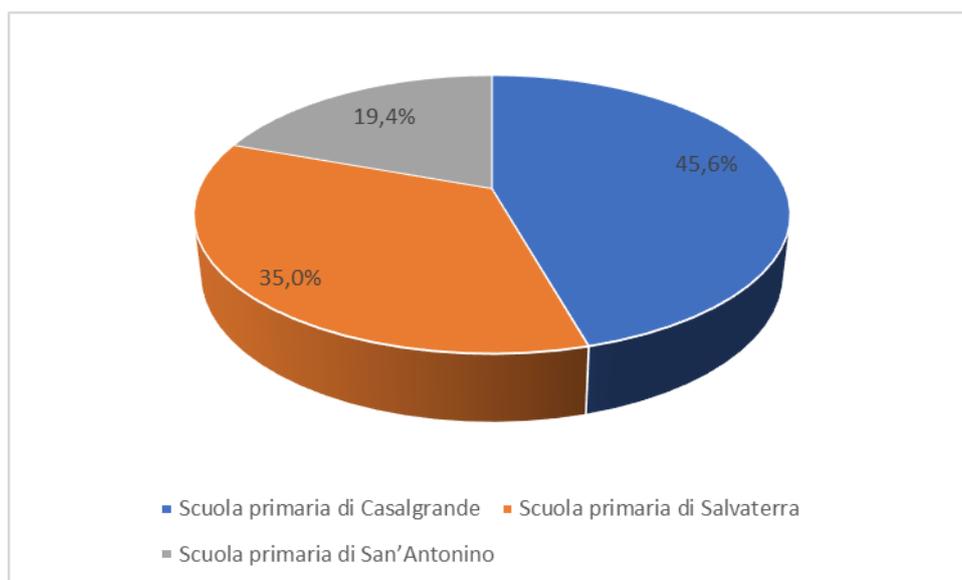
Agli utenti di cui sopra è stata inviata una *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica registrato, con in allegato il *link* alla pagina di MS Teams per la compilazione dei questionari.

La percentuale di restituzione è pari a:

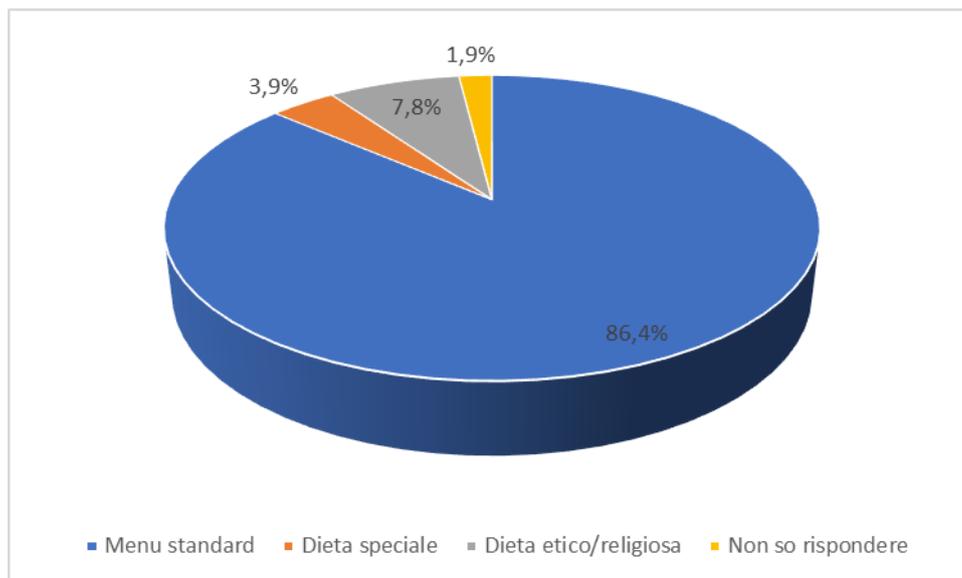
- 97% per gli studenti;
- 64% per i genitori;
- 50% per insegnanti.

*Risultati questionario studenti classi quarte*

<b>Scuola frequentata</b>	
Scuola primaria di Casalgrande	47
Scuola primaria di Salvaterra	36
Scuola primaria di Sant'Antonino	20



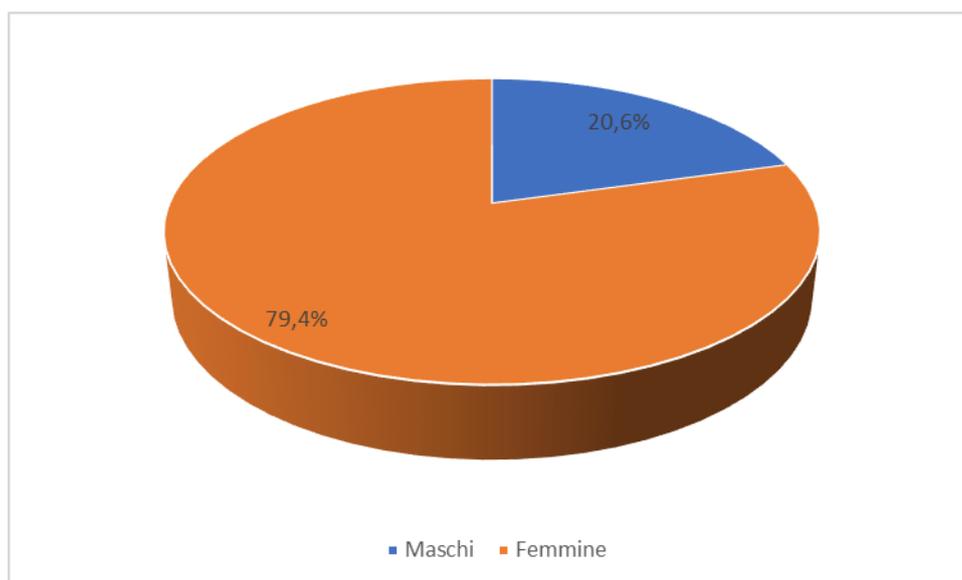
<b>Tipologia menu consumati</b>	
Menu standard	89
Dieta speciale	4
Dieta etico/religiosa	8
Non so rispondere	2



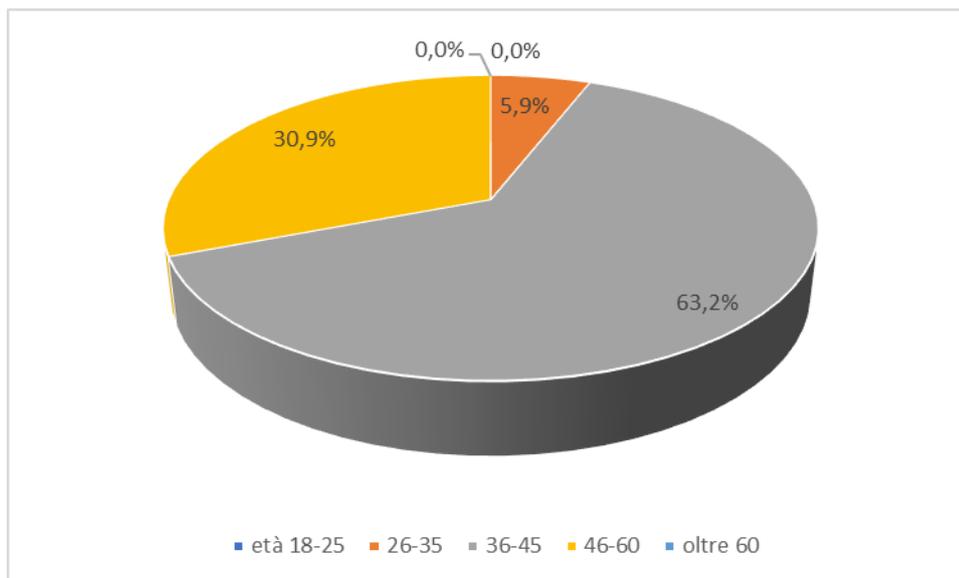
<b>Questionario studenti classi quarte: Domanda</b>	<b>Media</b>
Come valuti complessivamente il servizio di refezione scolastica	6,9
Come valuti la varietà dei menu proposti	6,2
Come valuti i menu delle "giornate speciali"	8,0
Come valuti le quantità dei piatti	6,7
Come valuti il gusto/appetibilità dei piatti	6,3
Come valuti il grado di cottura dei piatti	7,7
Come valuti la consistenza dei piatti	6,9
Come valuti la temperatura dei piatti	7,5
Come valuti l'odore dei piatti	6,2
Come valuti l'aspetto visivo dei piatti	6,0
Come valuti i tempi di somministrazione dei pasti	7,0
Come valuti il tempo dedicato alla consumazione dei pasti	7,2
Come valuti la pulizia di attrezzature, tavoli, stoviglie	7,5
Come valuti la cortesia del personale addetto al Servizio di refezione	7,9
Come valuti la luminosità dei locali adibiti al Servizio di refezione	8,7
Come valuti la rumorosità dei locali adibiti al Servizio di refezione	5,6
Come valuti la qualità delle stoviglie (piatti, bicchieri, postate)	7,3
Dopo aver risposto alle precedenti domande, come valuti il Servizio di refezione scolastica	7,3

### Risultati questionario genitori

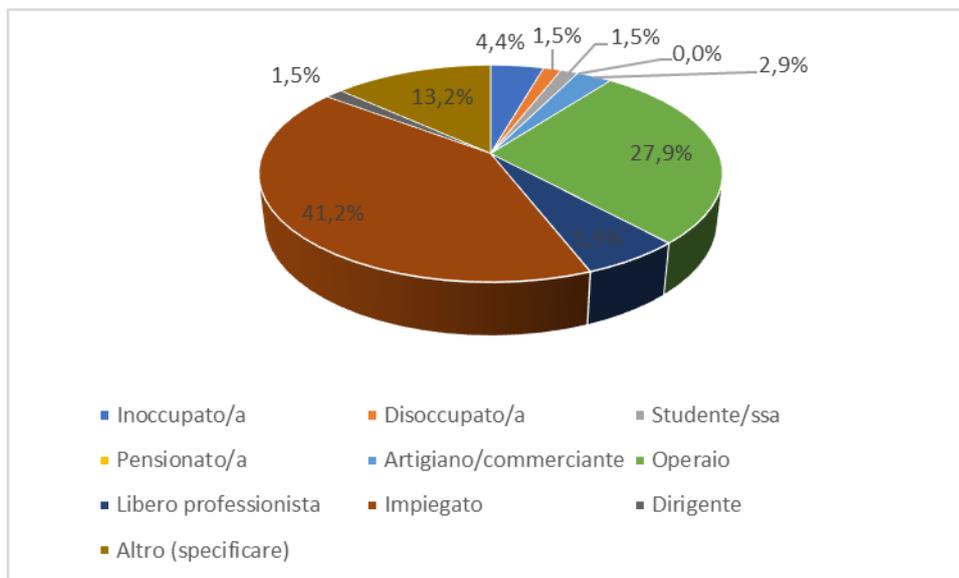
Genere	
Maschi	14
Femmine	54



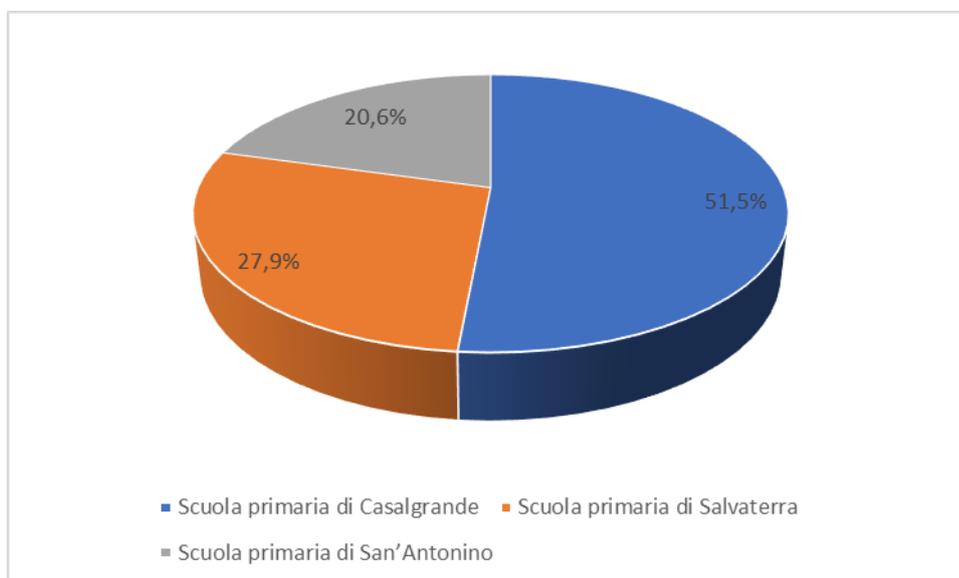
Classi di età	
età 18-25	0
26-35	4
36-45	43
46-60	21
oltre 60	0



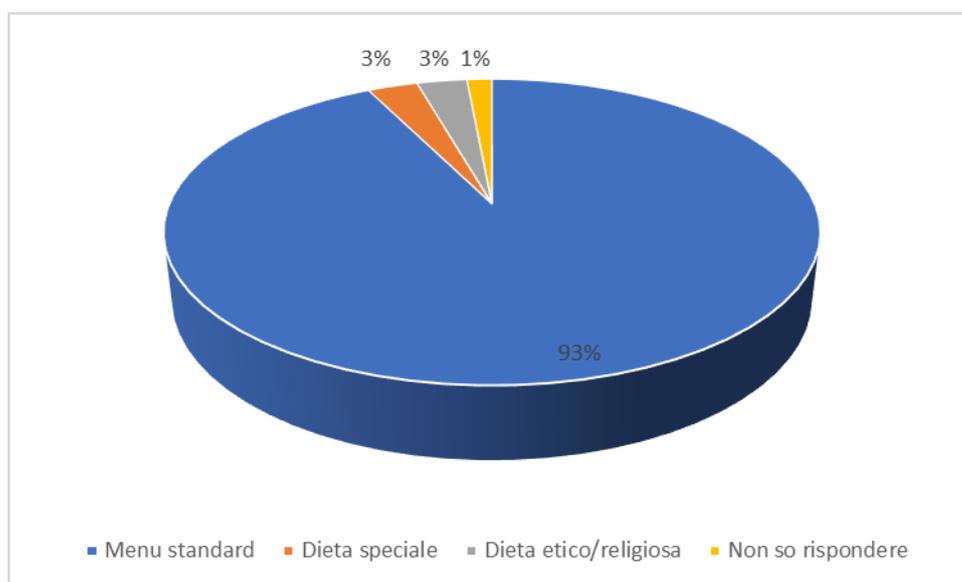
<b>Condizioni di lavoro</b>	
Inoccupato/a	3
Disoccupato/a	1
Studente/ssa	1
Pensionato/a	0
Artigiano/commerciante	2
Operaio	19
Libero professionista	4
Impiegato	28
Dirigente	1
Altro (specificare)	9



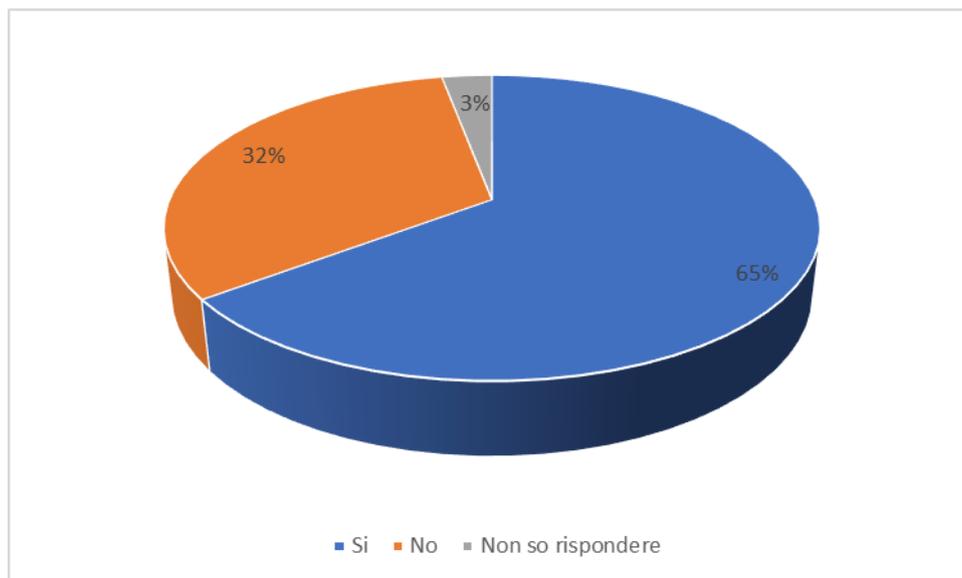
Scuola frequentata da suo figlio	
Scuola primaria di Casalgrande	35
Scuola primaria di Salvaterra	19
Scuola primaria di Sant'Antonino	14



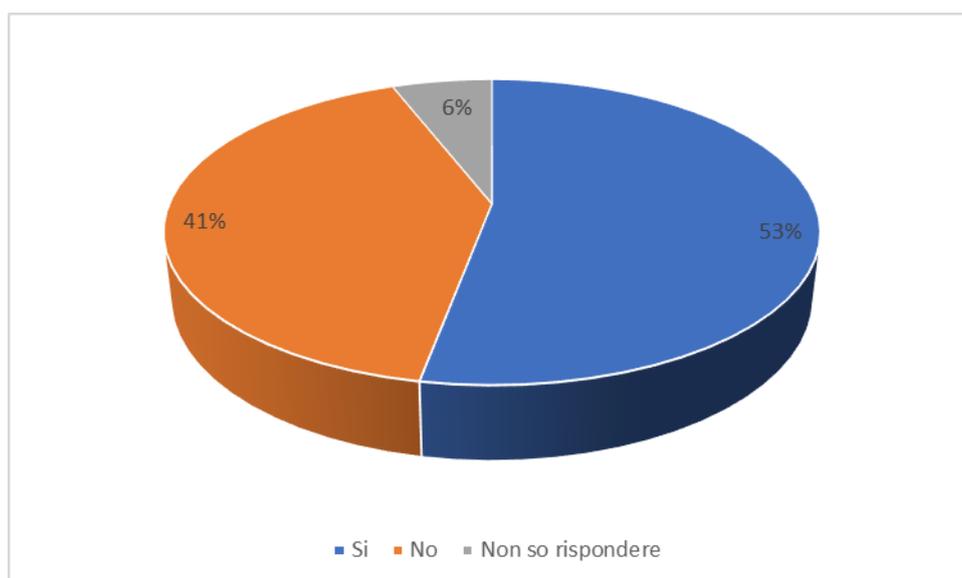
<b>Tipologia menu consumato da suo figlio</b>	
Menu standard	63
Dieta speciale	2
Dieta etico/religiosa	2
Non so rispondere	1



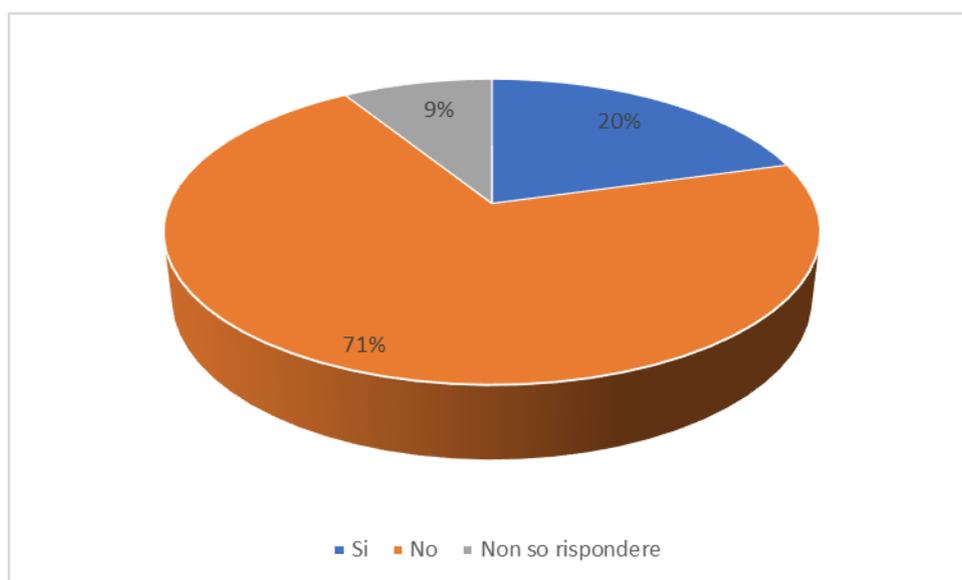
<b>Conosce i menu stagionali previsti dal Servizio di refezione scolastica</b>	
Si	44
No	22
Non so rispondere	2



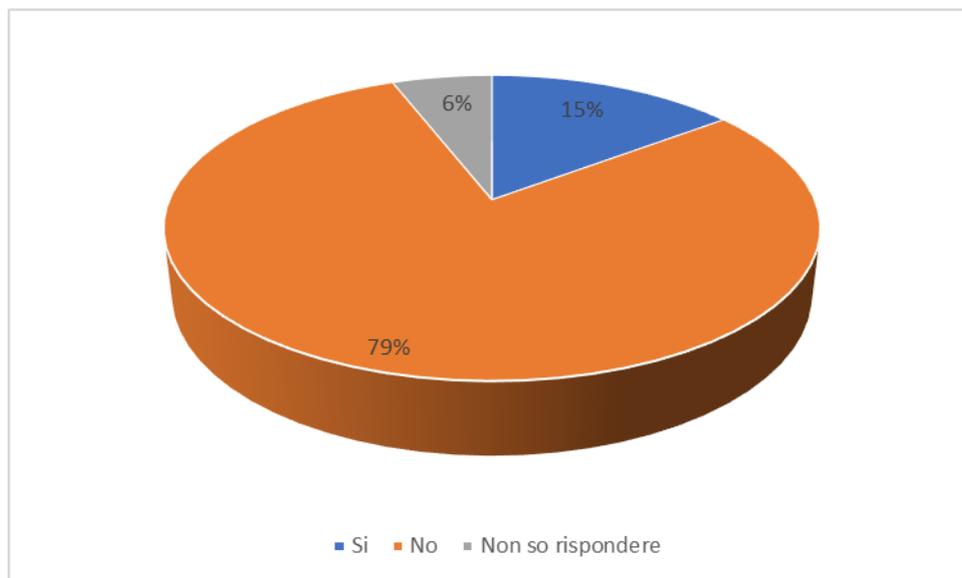
<b>Conosce i menu delle “giornate speciali”</b>	
Si	36
No	28
Non so rispondere	4



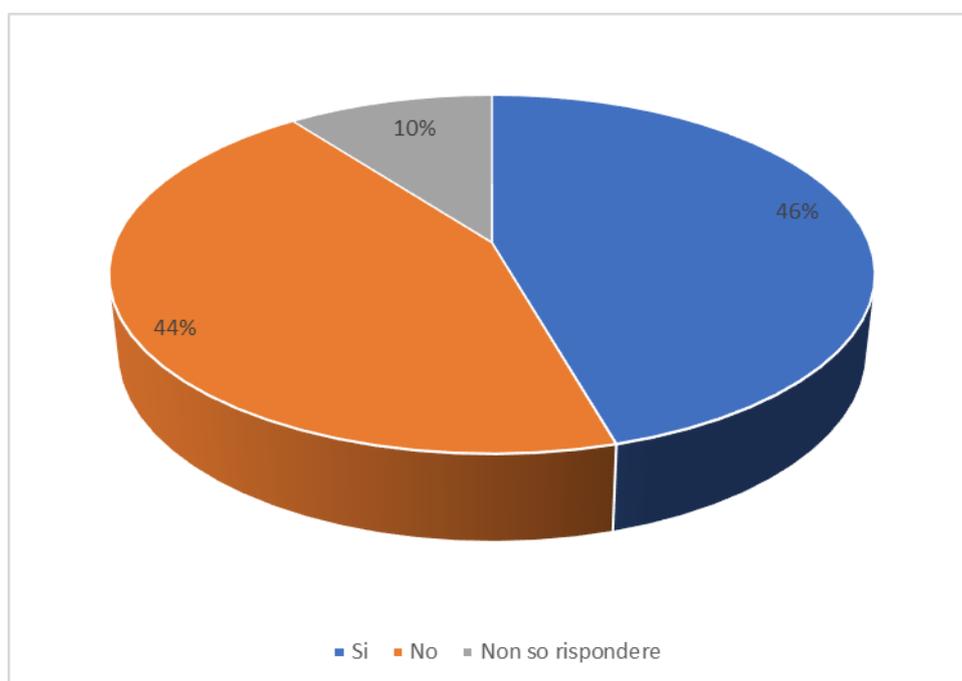
<b>Conosce i contenuti delle tabelle dietetiche dei menu</b>	
Si	14
No	48
Non so rispondere	6



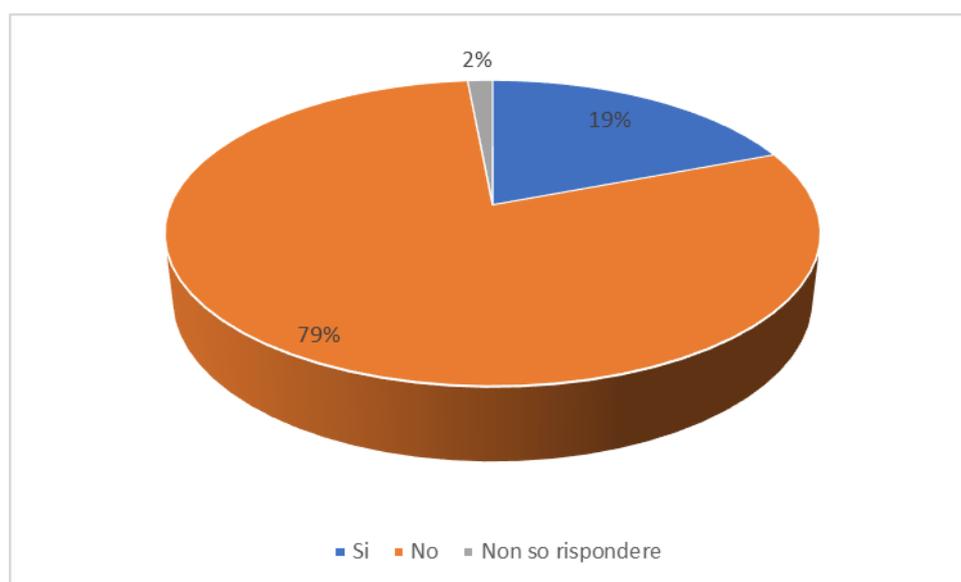
<b>Conosce la quota di pasti costituiti da alimenti biologici</b>	
Si	10
No	54
Non so rispondere	4



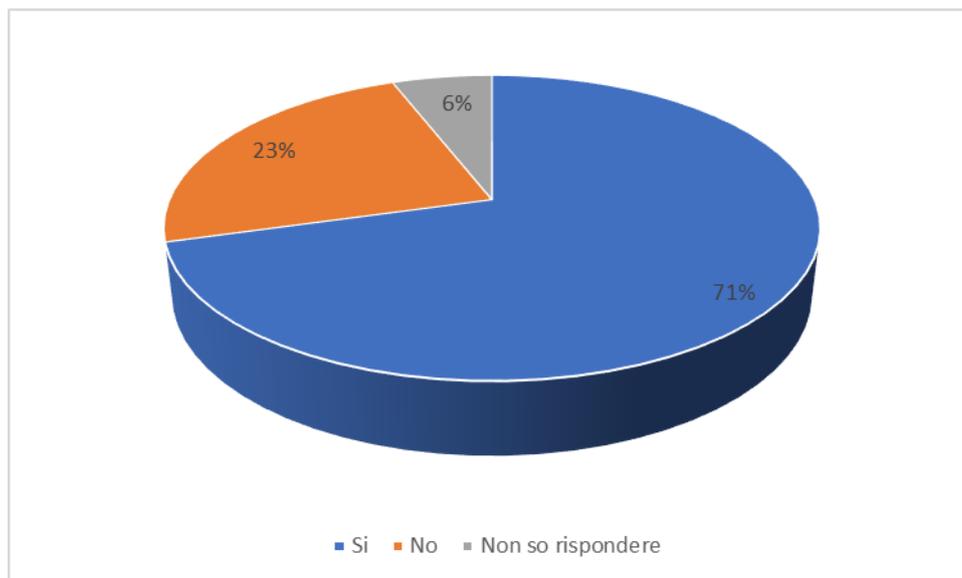
<b>Sa dove reperire le informazioni relative ai menu</b>	
Si	31
No	30
Non so rispondere	7



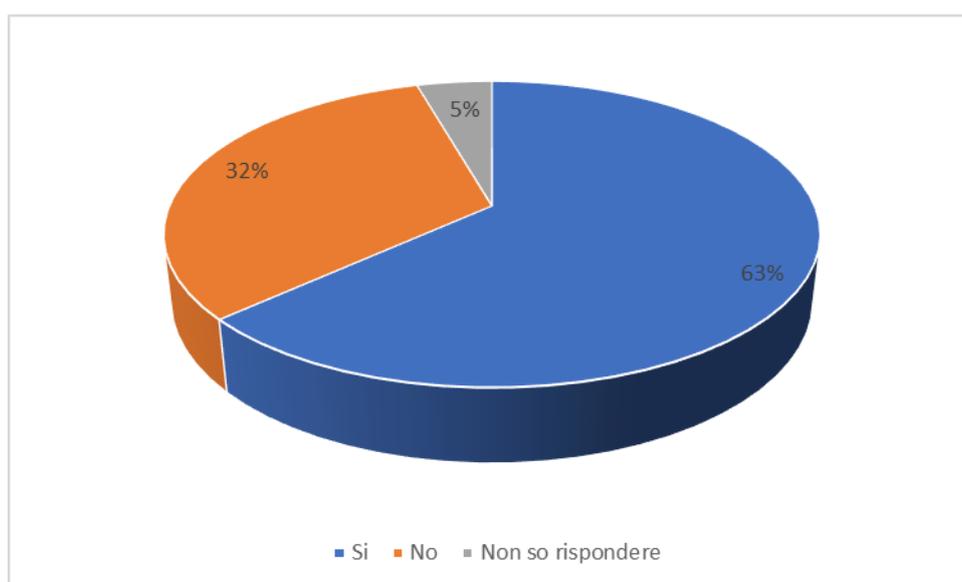
<b>Ha mai effettuato un assaggio presso la refezione scolastica di suo figlio</b>	
Si	13
No	54
Non so rispondere	1



<b>Sa che è presente una Commissione per il Servizio di refezione scolastica, composta da rappresentanti dell'Amministrazione comunale, da genitori, insegnanti e referenti SIAN e operatore che ha la gestione del servizio in appalto, e che la Commissione si riunisce annualmente per effettuare una verifica dell'andamento del Servizio?</b>	
Si	48
No	16
Non so rispondere	4



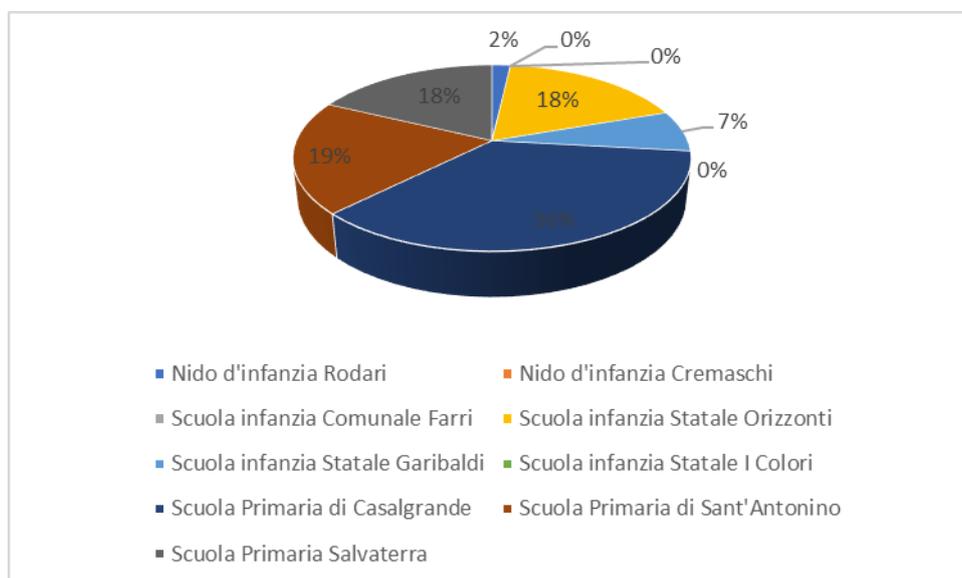
<b>Sa a chi rivolgersi per eventuali problematiche/segnalazioni relative al Servizio di refezione scolastica</b>	
Si	43
No	22
Non so rispondere	3



<b>Questionario genitori: Domanda</b>	<b>Media</b>
Come valuti complessivamente il servizio di refezione scolastica	6,2
Come valuta la adeguatezza delle comunicazioni relative al Servizio di refezione scolastica da parte dell'Uff. Scuola	6,6
Come valuta l'adeguatezza della tariffa rispetto al servizio offerto	5,1
Come valuta le modalità di pagamento	7,5
Quanto è soddisfatto degli aspetti amministrativi (comunicazioni Uff. Scuola, tariffe, modalità di pagamento)	6,7
Quanto sono importanti gli aspetti amministrativi (comunicazioni Uff. Scuola, tariffe, modalità di pagamento)	7,3
Dopo aver risposto alle precedenti domande, come valuta il Servizio di refezione scolastica	5,9

Risultati questionario insegnanti

Plesso di riferimento	
Nido d'infanzia Rodari	1
Nido d'infanzia Cremaschi	0
Scuola infanzia Comunale Farri	0
Scuola infanzia Statale Orizzonti	10
Scuola infanzia Statale Garibaldi	4
Scuola infanzia Statale I Colori	0
Scuola Primaria di Casalgrande	20
Scuola Primaria di Sant'Antonino	11
Scuola Primaria Salvaterra	10



<b>Questionario insegnanti</b>	<b>Media</b>
Come valuti complessivamente il servizio di refezione scolastica	6,5
Come valuti la varietà dei menu proposti	5,7
Come valuti i menu delle "giornate speciali"	6,2
Come valuti le quantità dei piatti	6,5
Come valuti il gusto/appetibilità dei piatti	5,9
Come valuti il grado di cottura dei piatti	6,4
Come valuti la consistenza dei piatti	6,1
Come valuti la temperatura dei piatti	6,7
Come valuti l'odore dei piatti	6,3
Come valuti l'aspetto visivo dei piatti	6,1
Come valuti i tempi di somministrazione dei pasti	7,3
Come valuti il tempo dedicato alla consumazione dei pasti	6,9
Come valuti la pulizia di attrezzature, tavoli, stoviglie	7,8
Come valuti la cortesia del personale addetto al Servizio di refezione	8,5
Come valuti la luminosità dei locali adibiti al Servizio di refezione	8,3
Come valuti la rumorosità dei locali adibiti al Servizio di refezione	6,6
Come valuti la qualità delle stoviglie (piatti, bicchieri, postate)	6,9
Dopo aver risposto alle precedenti domande, come valuti il Servizio di refezione scolastica	6,4

## CONCLUSIONI

Dalle valutazioni espresse da parte degli utenti che fruiscono del Servizio di refezione scolastica è emerso un buon livello di soddisfazione.

Molto apprezzato dai bambini delle classi quarte è il menu proposto nelle “giornate speciali” (media punteggio di 8), così come la cortesia del personale addetto alla distribuzione dei pasti (media punteggio di 7,9). Da migliorare l’aspetto visivo dei piatti (media punteggio di 6).

I genitori dimostrano di conoscere i menu stagionali previsti dal Servizio di refezione scolastica, così come quelli delle “giornate speciali” (pari a 53%), valutano in modo positivo gli aspetti amministrativi dell’Ufficio scuola (media 7,3). Sanno dove reperire le informazioni relative ai menu e a chi rivolgersi per eventuali problematiche o segnalazioni nel 46% dei casi. Ritengono, invece, poco adeguata la tariffa rispetto al servizio offerto (media di 5,1).

Le insegnanti hanno promosso a pieni voti la cortesia del personale addetto al Servizio di refezione (media punteggio di 8,5,) e luminosità dei locali (media punteggio di 8,3) così come la pulizia di attrezzature, tavoli e stoviglie (media punteggio di 7,8). Da migliorare la varietà dei menu proposti (media punteggio di 5,7) e il gusto/appetibilità dei piatti (media punteggio di 5,9).

I punteggi più alti sono stati assegnati ai seguenti item:

- Menu delle giornate speciali;
- Luminosità dei locali adibiti al Servizio di refezione;
- Cortesia del personale addetto al Servizio di refezione.

I punteggi più critici fanno riferimento a:

- Aspetto visivo dei piatti;
- Varietà dei menu proposti;
- Rumorosità dei locali adibiti al Servizio di refezione.

Lo spazio riservato a “Eventuali note e/o suggerimenti” è stato compilato da n. 63 utenti, fornendo indicazioni per un ulteriore miglioramento del servizio, con particolare riferimento a:

- sostituire il pesce impanato con polpette di pesce;
- inserire nel menu meno brodini, ma cibi appetitosi (pizza, hamburger ma non quello vegetale);
- offrire più verdure fresche;
- dare la possibilità a tutti di fare il bis;

Il presente *report* è pubblicato sul sito di Casalgrande [www.comune.casalgrande.re.it](http://www.comune.casalgrande.re.it) sezione Servizi scolastici ed educativi - Refezione scolastica.



# ALLEGATO: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Questionario rivolto ai genitori

## Genere

Maschio	
Femmina	

## Età

18-25	
26-35	
36-45	
46-60	
oltre 60	

## Titolo di studio

Nessun titolo	
Licenza elementare	
Licenza media	
Diploma di scuola superiore	
Laurea	

## Condizioni di lavoro

Inoccupato/a	
Disoccupato/a	
Studente/ssa	
Pensionato/a	
Artigiano/commerciante	
Operaio	
Libero professionista	
Impiegato	
Dirigente	
Altro (specificare)	

## Scuola primaria frequentata da Suo figlio

	Scuola Primaria di Casalgrande	
	Scuola Primaria di Sant'Antonino	
	Scuola Primaria Salvaterra	

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:** per ogni domanda elencata, Le chiediamo di esprimere il Suo parere con un giudizio da 1 a 10 (1=pessimo e 10=ottimo).

1	Come valuta complessivamente il servizio di refezione scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Come valuta la adeguatezza delle comunicazioni da parte dell'Uff. Scuola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Come valuta l'adeguatezza della tariffa rispetto al servizio offerto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Come valuta le modalità di pagamento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Quanto è soddisfatto degli aspetti amministrativi (comunicazioni Uff. Scuola, tariffe, modalità di pagamento)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Quanto sono importanti gli aspetti amministrativi (comunicazioni Uff. Scuola, tariffe, modalità di pagamento)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. Che tipologia di menu utilizza Suo figlio

7.1	Menu standard	
7.2	Dieta speciale	
7.3	Dieta etico/religiosa	
7.4	Non so rispondere	

		Si	No	Non so rispondere
8	Conosce i menu stagionali previsti dal servizio di refezione scolastica			
9	Conosce i menu delle "giornate speciali"			
10	Conosce i contenuti delle tabelle dietetiche dei menu			
11	Conosce la quota di pasti costituiti da alimenti biologici			
12	Sa dove reperire le informazioni relative ai menu			
13	Ha mai effettuato un assaggio presso la refezione scolastica			
14	Sa che è presente una Commissione per il Servizio di refezione scolastica, composta da rappresentanti dell'Amministrazione comunale, da genitori, insegnanti e referenti SIAN e operatore che ha la gestione del servizio in appalto, e che la Commissione si riunisce annualmente per effettuare una verifica dell'andamento del Servizio?			
15	Sa a chi rivolgersi per eventuali problematiche/segnalazioni relative al servizio di refezione scolastica			

15	Dopo aver risposto alle precedenti domande, come valuta il servizio di refezione scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Eventuali note e/o suggerimenti

.....  
.....  
.....

*I risultati verranno in seguito riportati sul sito web del Comune di Casalgrande.*

*Grazie della collaborazione.*

**Plesso di riferimento**

1	Nido d'infanzia Rodari	
2	Nido d'infanzia Cremaschi	
3	Scuola infanzia Comunale Farri	
4	Scuola infanzia Statale Orizzonti	
5	Scuola infanzia Statale Garibaldi	
6	Scuola infanzia Statale I Colori	
7	Scuola Primaria di Casalgrande	
8	Scuola Primaria di Sant'Antonino	
9	Scuola Primaria Salvaterra	

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:** per ogni domanda elencata, Le chiediamo di esprimere il Suo parere con un giudizio da 1 a 10 (1=pessimo e 10=ottimo).

1	Come valuta complessivamente il servizio di refezione scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Si chiede di rispondere alle seguenti domande avendo a riferimento l'andamento medio del servizio fino ad oggi.

2. Che tipologia di menu consuma

2.1	Menu standard	
2.2	Dieta speciale	
2.3	Dieta etico/religiosa	
2.4	Non so rispondere	

3	Come valuta la varietà dei menu proposti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Come valuta i menu delle "giornate speciali"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Come valuta le quantità dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Come valuta il gusto/appetibilità dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Come valuta il grado di cottura dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Come valuta la consistenza dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Come valuta la temperatura dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Come valuta l'odore dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Come valuta l'aspetto visivo dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12	Come valuta i tempi di somministrazione dei pasti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Come valuta il tempo dedicato alla consumazione dei pasti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Come valuta la pulizia di attrezzature, tavoli, stoviglie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Come valuta la cortesia del personale addetto al Servizio di refezione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Come valuta la luminosità dei locali adibiti alla refezione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Come valuta la rumorosità dei locali adibiti alla refezione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Come valuta la qualità delle stoviglie (piatti, bicchieri, postate)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Dopo aver risposto alle precedenti domande, come valuta il servizio di refezione scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

*Eventuali note e/o suggerimenti*

.....

.....

.....

*I risultati verranno in seguito riportati sul sito web del Comune di Casalgrande.*

*Grazie della collaborazione.*

Questionario rivolto ai docenti

**Plesso di riferimento**

1	Nido d'infanzia Rodari	
2	Nido d'infanzia Cremaschi	
3	Scuola infanzia Comunale Farri	
4	Scuola infanzia Statale Orizzonti	
5	Scuola infanzia Statale Garibaldi	
6	Scuola infanzia Statale I Colori	
7	Scuola Primaria di Casalgrande	
8	Scuola Primaria di Sant'Antonino	
9	Scuola Primaria Salvaterra	

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:** per ogni domanda elencata, Le chiediamo di esprimere il Suo parere con un giudizio da 1 a 10 (1=pessimo e 10=ottimo).

1	Come valuta complessivamente il servizio di refezione scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Si chiede di rispondere alle seguenti domande avendo a riferimento l'andamento medio del servizio fino ad oggi.

2. Che tipologia di menu consuma

2.1	Menu standard	
2.2	Dieta speciale	
2.3	Dieta etico/religiosa	
2.4	Non so rispondere	

3	Come valuta la varietà dei menu proposti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Come valuta i menu delle "giornate speciali"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Come valuta le quantità dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Come valuta il gusto/appetibilità dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Come valuta il grado di cottura dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Come valuta la consistenza dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Come valuta la temperatura dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Come valuta l'odore dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Come valuta l'aspetto visivo dei piatti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12	Come valuta i tempi di somministrazione dei pasti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Come valuta il tempo dedicato alla consumazione dei pasti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Come valuta la pulizia di attrezzature, tavoli, stoviglie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Come valuta la cortesia del personale addetto al Servizio di refezione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

16	Come valuta la luminosità dei locali adibiti alla refezione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Come valuta la rumorosità dei locali adibiti alla refezione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Come valuta la qualità delle stoviglie (piatti, bicchieri, postate)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

19	Dopo aver risposto alle precedenti domande, come valuta il servizio di refezione scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Eventuali note e/o suggerimenti*

.....

.....

.....

*I risultati verranno in seguito riportati sul sito web del Comune di Casalgrande.*

*Grazie della collaborazione.*