



# COMUNE DI FANO

Settore 9° Servizi Educativi  
Via Vitruvio, 7 - ☎ 0721887607 - ✉ 0721807300

## QUESTIONARI QUALITA' SERVIZIO DI REFEZIONE NELLE MENSE SCOLASTICHE A.S. 2010/11

Nell'anno scolastico 2010/11 sono stati consegnati i questionari sull'indagine della qualità dei servizi a tutte le famiglie degli utenti che usufruiscono del servizio di mensa scolastica. Il questionario predisposto dai Servizi Educativi è orientato a produrre una riflessione costruttiva sulle realtà del servizio mensa, consentendo alle famiglie utenti di esprimere una valutazione sulla qualità del servizio fruito per effettuare un sondaggio annuale mirato ed oggettivo.

Le scuole che nel territorio del Comune di Fano sono interessate dal servizio di refezione sono complessivamente 36 di cui in particolare: 3 nidi, 6 sezioni di raccordo, 8 scuole dell'infanzia comunali, 14 scuole dell'infanzia statali, 5 scuole primarie.

Il questionario si articola esclusivamente sugli aspetti salienti relativi alla refezione, è anonimo, pertanto non è richiesto alcun dato che possa identificare la famiglia.

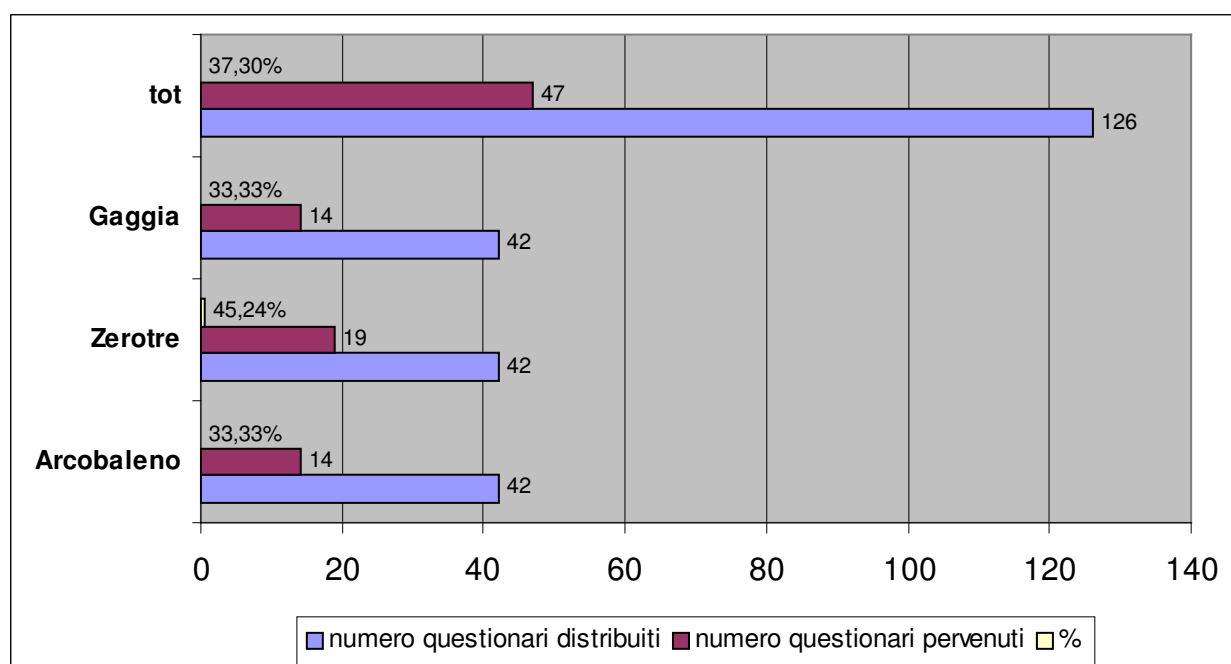
Il monitoraggio della qualità percepita dall'utente permette inoltre:

- di rilevare attentamente sia i bisogni delle famiglie che l'andamento dei servizi;
- di raccogliere indicazioni per il costante miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- di favorire la relazione tra Amministrazione e cittadini/utenti;
- di orientare al meglio le attività di formazione e progettazione.

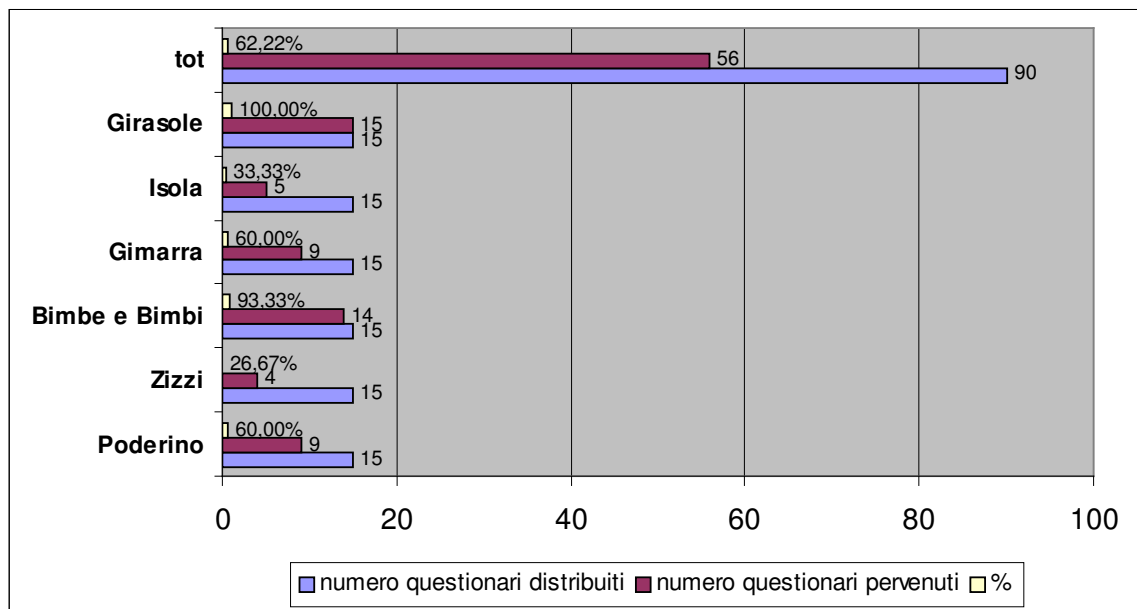
Dalla lettura dei dati pervenuti seguono alcune riflessioni unitamente ai grafici relativi ai dati e ai risultati.

Al questionario distribuito a tutti i **2175** utenti hanno risposto **844** famiglie con una percentuale pari al **38,80%**. Seguono i dati relativi alle singole scuole:

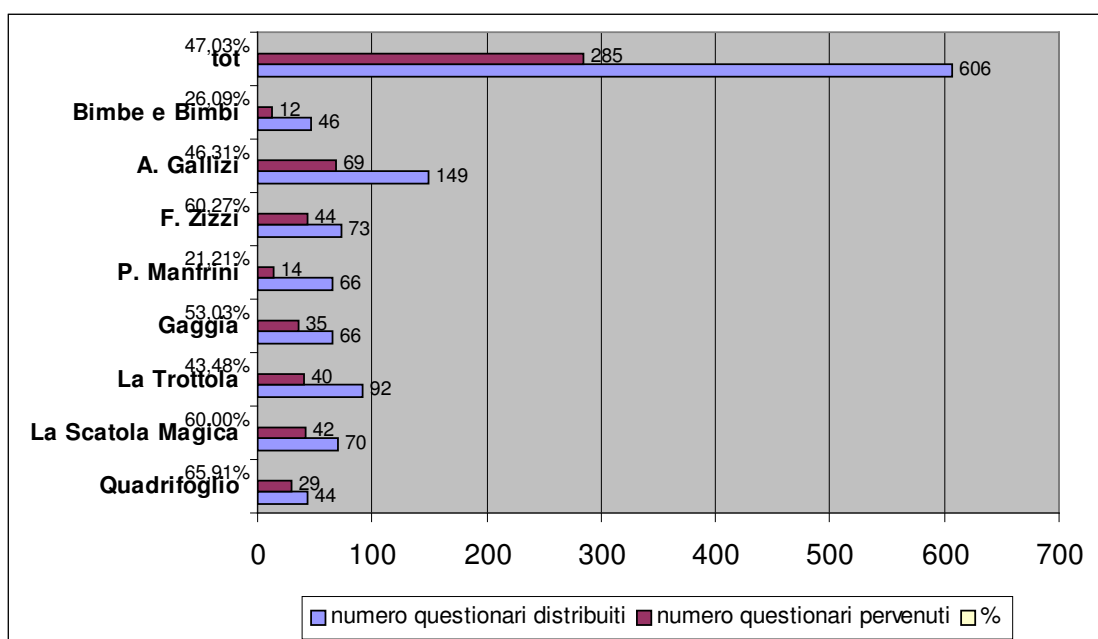
Nidi	Questionari distribuiti	Questionari pervenuti	Percentuale
Arcobaleno	42	14	33,33%
Zerotre	42	19	45,24%
Gaggia	42	14	33,33%
<b>Totale</b>	<b>126</b>	<b>47</b>	<b>37,30%</b>



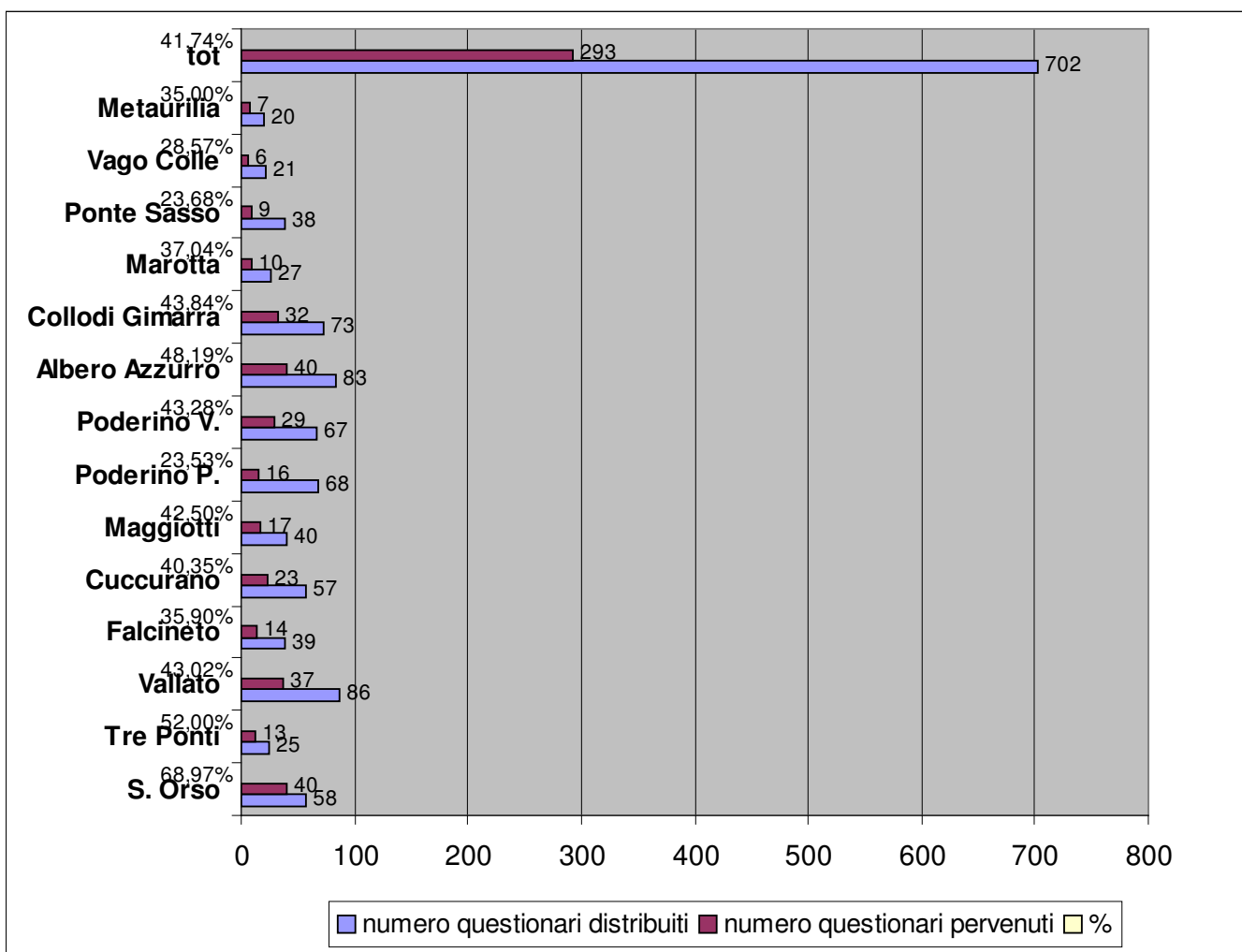
Raccordi	Questionari distribuiti	Questionari pervenuti	Percentuale
Poderino	15	9	60,00%
Bimbe e Bimbi	15	14	93,33%
Zizzi	15	4	26,67%
Isola	15	5	33,33%
Girasole	15	15	100,00%
Gimarra	15	9	60,00%
<b>Totale</b>	<b>90</b>	<b>56</b>	<b>62,22%</b>



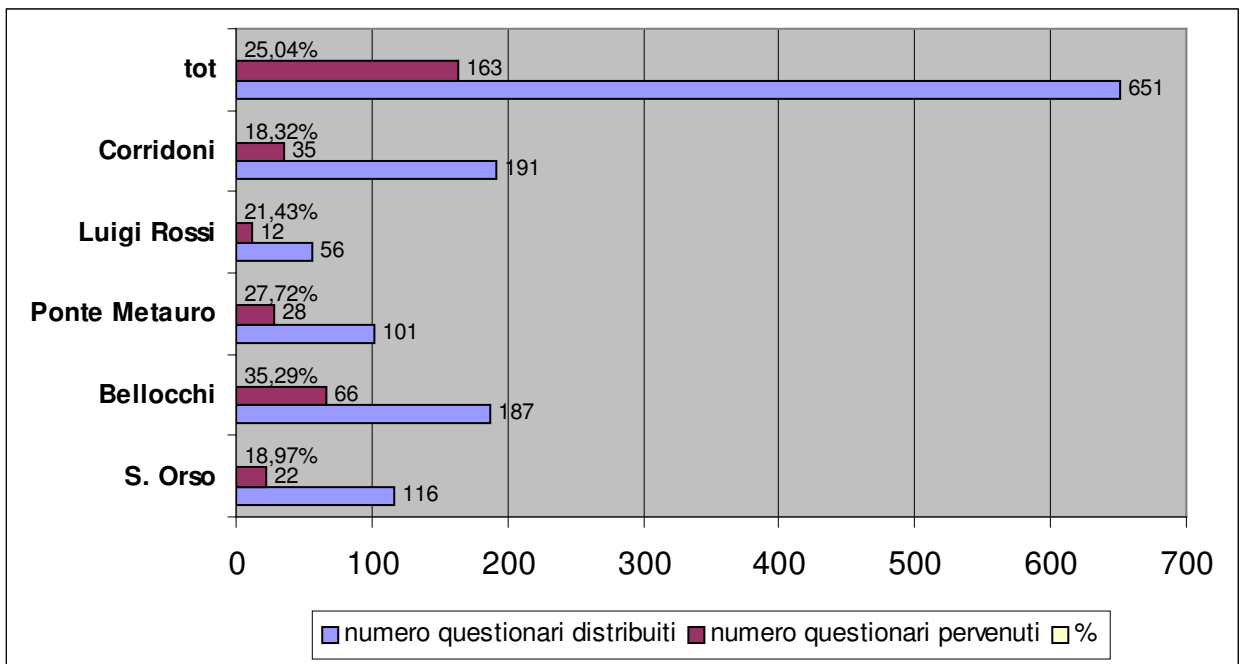
Scuole Infanzia Comunali	Questionari distribuiti	Questionari pervenuti	Percentuale
Quadrifoglio	44	29	65,91%
La Scatola Magica	70	42	60,00%
La Trottola	92	40	43,48%
Gaggia	66	35	53,03%
P. Manfrini	66	14	21,21%
F. Zizzi	73	44	60,27%
A. Gallizi	149	69	46,31%
Bimbe e Bimbi	46	12	26,09%
<b>TOTALE</b>	<b>606</b>	<b>285</b>	<b>47,03%</b>



Scuole Infanzia Statali	Questionari distribuiti	Questionari pervenuti	Percentuale
S. Orso	58	40	68,97%
Tre Ponti	25	13	52,00%
Vallato Girotondo	86	37	43,02%
Falcinetto	39	14	35,90%
Cuccurano	57	23	40,35%
Maggiotti	40	17	42,50%
Poderino P.	68	16	23,53%
Poderino V.	67	29	43,28%
Albero Azzurro	83	40	48,19%
Collodi Gimarra	73	32	43,84%
Marotta	27	10	37,04%
Ponte Sasso	38	9	23,68%
Vago Colle	21	6	28,57%
Metaurilia	20	7	35,00%
<b>Totale</b>	<b>702</b>	<b>293</b>	<b>41,74%</b>

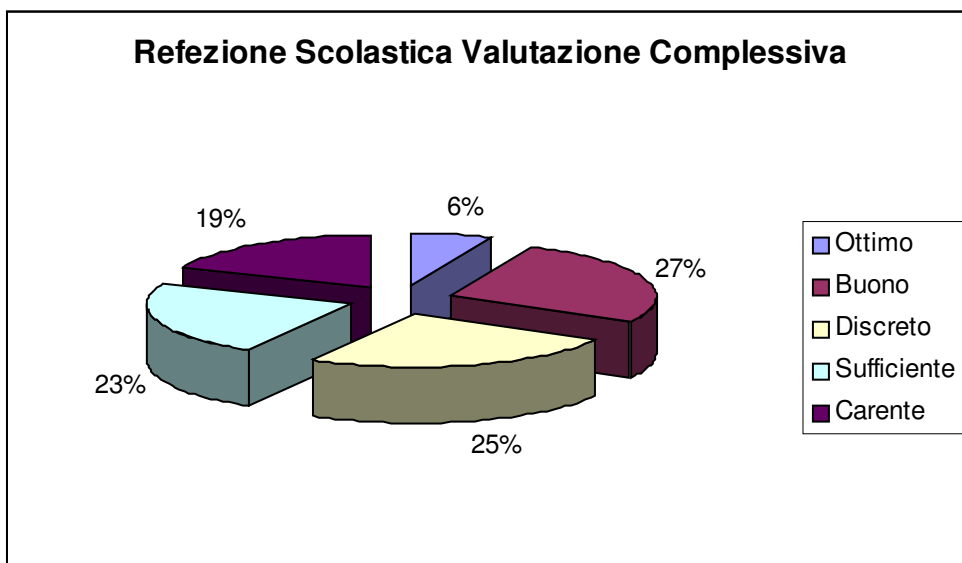


Scuole Primarie	Questionari distribuiti	Questionari pervenuti	Percentuale
Elementare S. Orso	116	22	18,97%
Elementare Bellocchi	187	66	35,29%
Elementare Metauro	101	28	27,72%
Elementare Luigi Rossi	56	12	21,43%
Elementare Corridoni	191	35	18,32%
<b>Totale</b>	<b>651</b>	<b>163</b>	<b>25,04%</b>

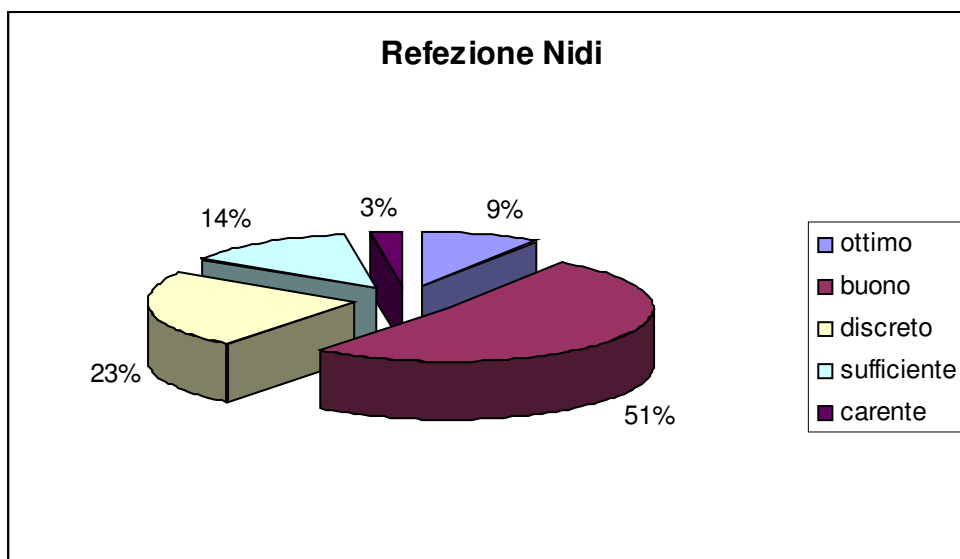


Servizi	Questionari distribuiti	Questionari pervenuti	Percentuale
Nidi	126	47	37,30%
Raccordi	90	56	62,22%
Scuole Infanzia Comunali	606	285	47,03%
Scuole Infanzia Statali	702	293	41,74%
Scuole Primarie	651	163	25,04%
<b>Totali</b>	<b>2175</b>	<b>844</b>	<b>38,80%</b>

La valutazione complessiva dei risultati evidenzia che la qualità dei servizi è percepita positivamente dal 58% degli utenti aggregando i dati relativi ai giudizi ottimo, buono e discreto. Un altro 23% delle risposte afferma una valutazione sufficiente, mentre il 19% degli utenti esprime insoddisfazione.

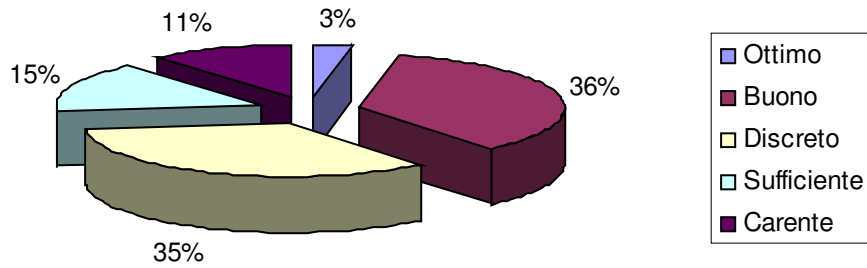


Per un'analisi più approfondita seguono i dati disaggregati relativi ai vari aspetti presi in oggetto di verifica dal questionario:



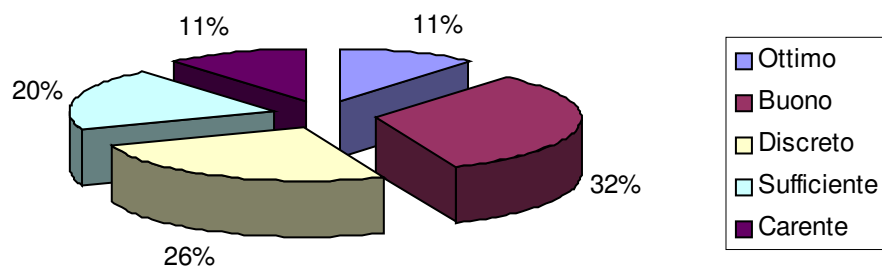
<b>Refezione Nidi</b>	<b>Valore</b>	<b>%</b>
Ottimo	22	9%
Buono	120	51%
Discreto	55	23%
Sufficiente	32	14%
Carente	6	3%
<b>Totale</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

### Refezione Raccordi



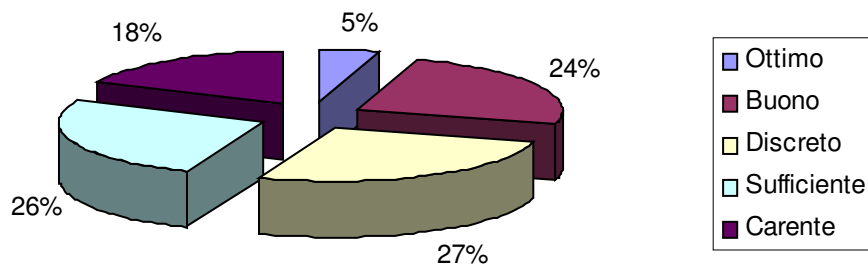
Refezione Raccordi	Valore	%
Ottimo	9	3%
Buono	101	36%
Discreto	98	35%
Sufficiente	43	15%
Carente	32	11%
<b>Totale</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

### Refezione Scuole Infanzia Comunali



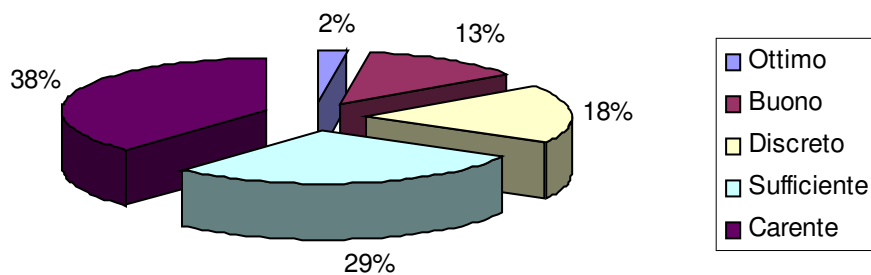
Refezione Scuole Inf. Com.	Valore	%
Ottimo	143	11%
Buono	434	32%
Discreto	341	26%
Sufficiente	260	20%
Carente	146	11%
<b>Totale</b>	<b>1324</b>	<b>100%</b>

### Refezione Scuole Infanzia Statale



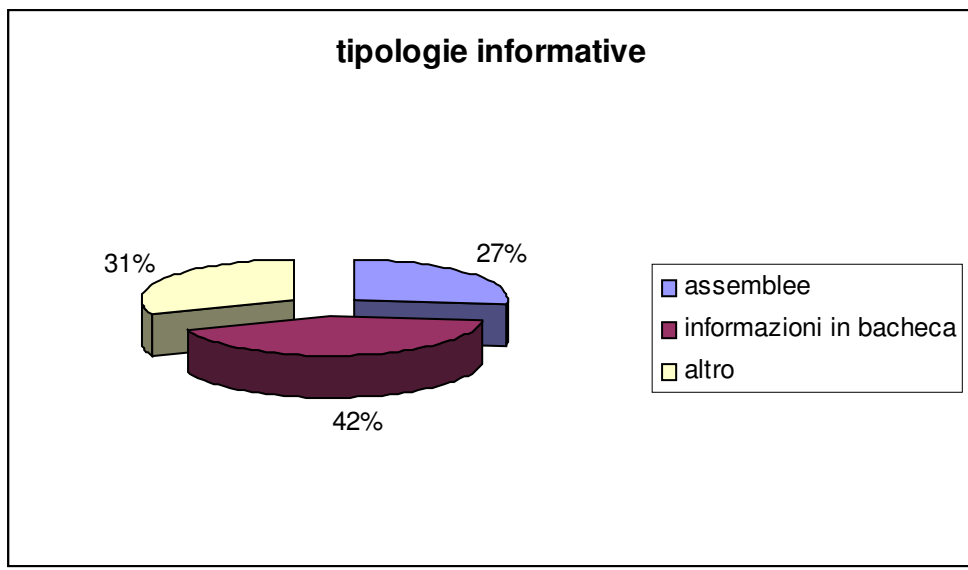
Refezione Scuole Inf. Statale	Valore	%
Ottimo	73	5%
Buono	367	24%
Discreto	406	27%
Sufficiente	389	26%
Carente	271	18%
<b>Totale</b>	<b>1506</b>	<b>100%</b>

### Refezione Scuola Primaria



Refezione Scuole Primarie	Valore	%
Ottimo	18	2%
Buono	111	13%
Discreto	157	18%
Sufficiente	250	29%
Carente	328	38%
<b>Totale</b>	<b>864</b>	<b>100%</b>

Si rileva la necessità di utilizzare con efficacia gli strumenti di informazione (bacheche, avvisi, cartelloni) e di incentivare i momenti informativi per favorire la condivisione con le famiglie (assemblee con cuochi ed altre iniziative).



Un'ulteriore riflessione va effettuata, a nostro avviso, circa il numero dei questionari che sono stati riconsegnati nelle varie scuole (soltanto il 38,80%). Riteniamo infatti che in alcune realtà, sia stata sottovalutata l'importanza del questionario come possibilità di valutare e controllare la qualità dei servizi sul territorio e come momento di riflessione costruttiva ed oggettiva.



Seguono i dati relativi alle risposte per ogni singola domanda.				
	Domande	risposte	val.	%
1.	Il servizio di refezione le sembra:	Carente	101	13,08%
		Sufficiente	167	21,63%
		Adeguato	225	29,15%
		Buono	203	26,30%
		Ottimo	76	9,84%
2.	La varietà del menù le sembra:	Carente	129	15,60%
		Sufficiente	202	24,43%
		Adeguata	202	24,43%
		Buona	204	24,67%
		Ottima	90	10,88%
3.	Il gradimento del menù per il vostro bambino complessivamente è:	Scarso	244	27,20%
		Sufficiente	189	21,07%
		Abbastanza Buono	185	20,62%
		Buono	232	25,86%
		Ottimo	47	5,24%
4.	Come valuta la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati?	Carente	94	14,78%
		Sufficiente	138	21,70%
		Discreta	156	24,53%
		Buona	195	30,66%
		Ottima	53	8,33%
5.	Ritiene che i cibi vengano prodotti e distribuiti in modo controllato e sicuro?	Carente	170	24,53%
		Sufficiente	146	21,07%
		Abbastanza Buono	158	22,80%
		Buono	168	24,24%
		Ottimo	51	7,36%
6.	Le informazioni che riceve sul servizio mensa sono:	Carente	252	34,85%
		Sufficiente	132	18,26%
		Abbastanza adeguate	131	18,12%
		Adeguate	131	18,12%
		Complete	77	10,65%