



Comune di Modena

Settore Istruzione

QMO
qualità Comuni di Modena



Comune di Modena



Ufficio Ricerche

**RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL
SERVIZIO “MENZA SCOLASTICA NELLE SCUOLE
DELL’INFANZIA”**

SINTESI DEI RISULTATI

Modena, novembre 2014

INDICE

	Pagina
INFORMAZIONI METODOLOGICHE	3
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE	4
AREE DI INDAGINE	6
SINTESI DELLE RISULTANZE	
* Informazioni preliminari	7
* Aspetti amministrativi e di costo	11
* Aspetti della struttura	12
* Aspetti organizzativi	13
* Aspetti del menu	14
* Aspetti relativi al personale durante il momento dei pasti	15
* Aspetti informativi	16
* Valutazioni complessive	17
* Domande conclusive	19
CONSIDERAZIONI FINALI	22
CONFRONTO DEI RISULTATI ASSEGNATI DAI GENITORI E DALLE INSEGNANTI	23

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Genitori dei bambini frequentanti le Scuole d'Infanzia comunali, statali e della Fondazione <i>cresci@mo</i> nel Comune di Modena nell'anno scolastico 2014/2015.
Numerosità campionaria	Non è stato estratto nessun campione. I genitori che hanno rilasciato il proprio indirizzo e-mail sono stati contattati tramite la posta elettronica per la compilazione del questionario da effettuarsi on-line*.
Metodologia di rilevazione	CAWI: auto compilazione di un questionario on-line
Ponderazione	In sede di analisi il campione è stato riproporzionato al numero reale di iscritti per Scuola, sezione e cittadinanza, in modo da rispettare la proporzione nell'universo.
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata dal 20 novembre al 4 dicembre 2014.

* *I genitori che hanno rilasciato il proprio indirizzo e-mail rappresentano oltre l'80% dei genitori che hanno un bambino iscritto in una scuola d'infanzia comunale, statale o della fondazione *cresci@mo* del comune di Modena e potevano quindi essere considerati rappresentativi dell'universo di riferimento. Inoltre, la possibilità di effettuare questa ricerca tramite internet ha permesso di ridurre sensibilmente i costi e i tempi per la raccolta dei dati.*

Riepilogo contatti	
Iscritti alle scuole d'infanzia comunali, statali o della fondazione <i>cresci@mo</i>	2465
Iscritti alle scuole d'infanzia comunali, statali o della fondazione <i>cresci@mo</i> che avevano lasciato il proprio indirizzo di posta elettronica personale	2019
Indirizzi e-mail doppi (genitori di più bambini – fratelli o gemelli - frequentanti la stessa scuola d'infanzia) *	54
Indirizzi e-mail errati	71
Totale rifiuti – non risposte	1135
Interviste realizzate	759
% rientri su indirizzi e-mail validi	40,1
Margine d'errore massimo	+/- 2,96

* *Quando lo stesso indirizzo e-mail era associato a più bambini frequentanti la stessa scuola d'infanzia, è stato inviato un solo questionario.*

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Scuola		
	n	%
Comunale	357	47
Fondazione cresci@mo	171	22,5
Statale	231	30,5
Totale	759	100

Classe frequentata		
	n	%
prima	252	33,3
seconda	257	33,9
terza	249	32,8
Totale	759	100

Genere del genitore intervistato		
	n	%
Maschio	279	36,8
Femmina	480	63,2
Totale	759	100

Età del genitore intervistato		
	n	%
18-35	219	28,9
36-40	298	39,3
41 e oltre	242	31,9
Totale	759	100

Cittadinanza del genitore intervistato		
	n	%
Italiana	582	76,7
Straniera	177	23,3
Totale	759	100

Occupazione attuale del genitore intervistato		
	n	%
Lavoratore Autonomo	110	14,5
Lavoratore Dipendente	573	75,5
Non occupato	76	10,1
Totale	759	100

Scolarità del genitore intervistato		
	n	%
Obbligo	54	7,1
Diploma	323	42,6
Laurea	382	50,3
Totale	759	100

Tra gli intervistati, lo 0,5% (4 casi) ha dichiarato che il proprio bambino non pranza alla mensa della scuola d'infanzia e quindi non ha proseguito con la compilazione del questionario. Le successive analisi sono state quindi compiute sui 755 genitori che hanno dichiarato che il proprio bambino pranza normalmente alla scuola d'infanzia.

AREE DI INDAGINE

Le principali aree d'indagine sono state:

1. Informazioni socioanagrafiche,
2. Conoscenza e utilizzo del servizio
3. Aspetti amministrativi e di costo
4. Aspetti della struttura
5. Aspetti organizzativi
6. Aspetti del menu
7. Aspetti relativi al personale durante il momento dei pasti
8. Aspetti informativi
9. Domande conclusive

Per ogni aspetto approfondito (punti da 3 a 8) sono stati raccolti (su una scala di voto da 1 a 10)

- la soddisfazione per ogni singolo elemento che lo componeva
- il grado di soddisfazione complessiva
- l'importanza attribuita a quell'aspetto

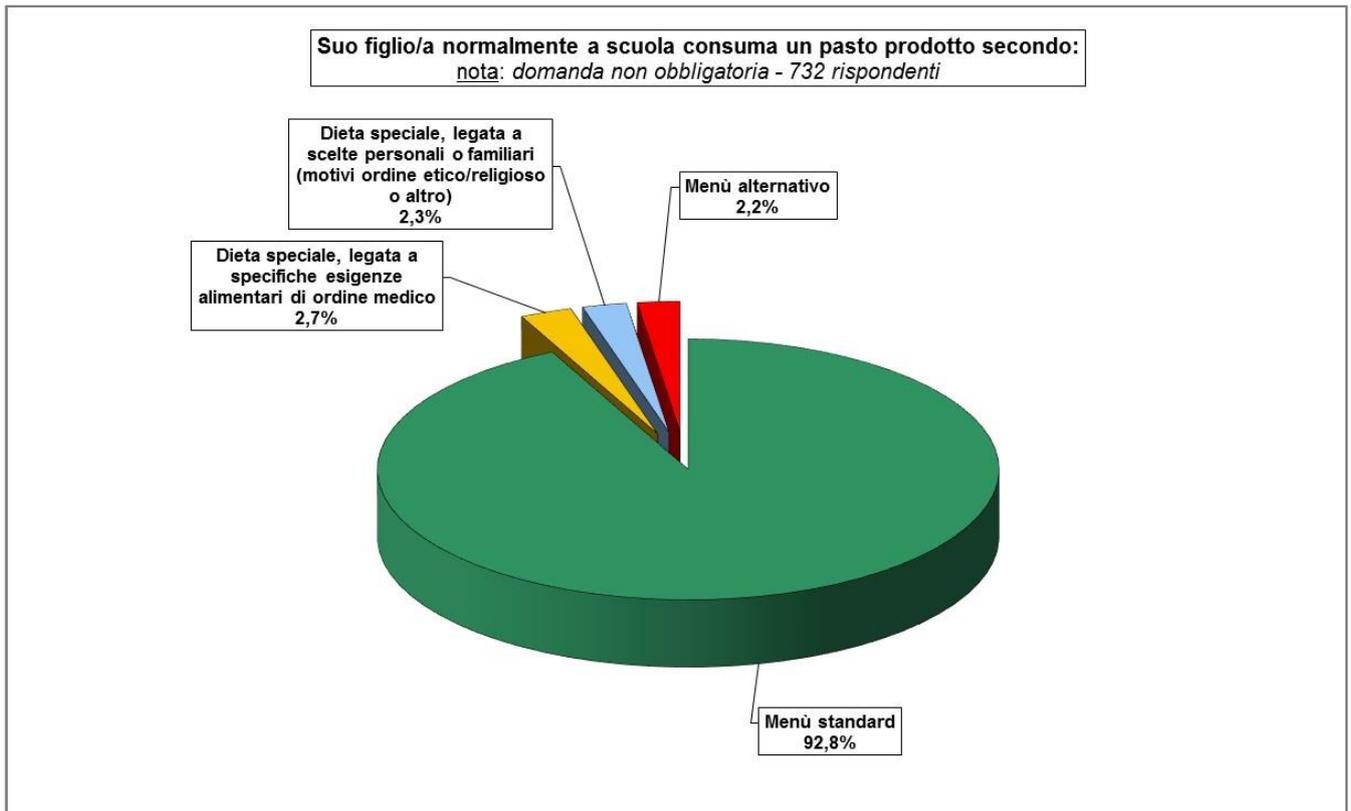
Infine è stata raccolta una valutazione complessiva sul servizio di mensa scolastica.

CONOSCENZA E UTILIZZO DEL SERVIZIO

La prima parte del questionario sul servizio di mensa della scuola d'infanzia, voleva indagare il livello di conoscenza del genitore circa il pasto consumato dal proprio bambino.

Fra gli intervistati il 96% ha dichiarato il tipo di dieta seguita dal proprio figlio mentre il 4% ha preferito non rispondere a questa domanda.

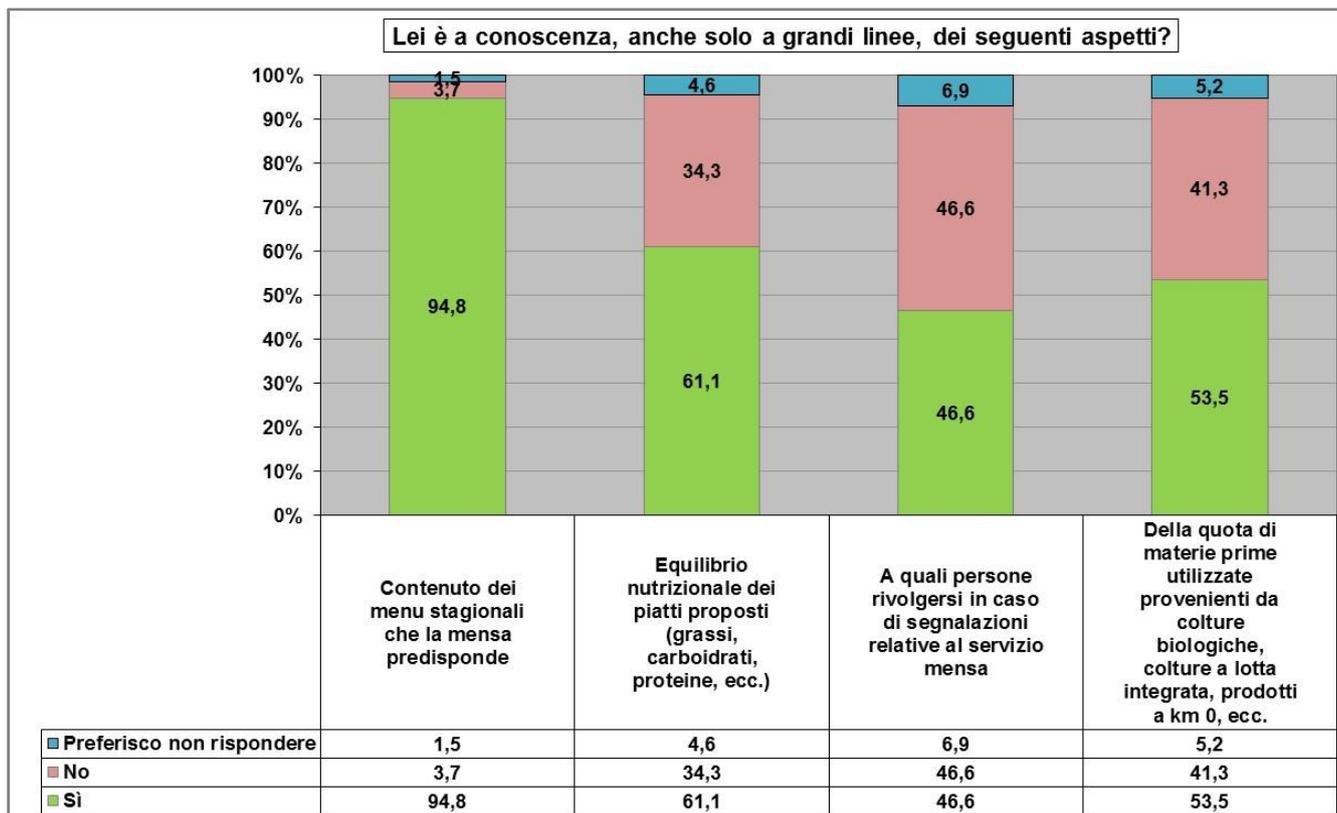
Fra i rispondenti il 92,8% dichiara che il proprio bambino/a consuma un menù standard mentre il 2,2% un menù alternativo. Infine, il 5% dichiara che il proprio figlio segue una dieta speciale: il 2,7% dei casi a causa di specifiche esigenze alimentari di ordine medico mentre il 2,3% dei casi per scelte personali o familiari.



Fra i genitori intervistati quasi tutti sono a conoscenza del contenuto dei menu stagionali che la mensa predisponde (il 94,8% dei genitori lo conosce contro il 3,7% dei genitori che non lo conosce) mentre poco più della metà (61,1% dei rispondenti) conosce l'equilibrio nutrizionale dei piatti proposti (grassi, carboidrati, proteine, ecc.).

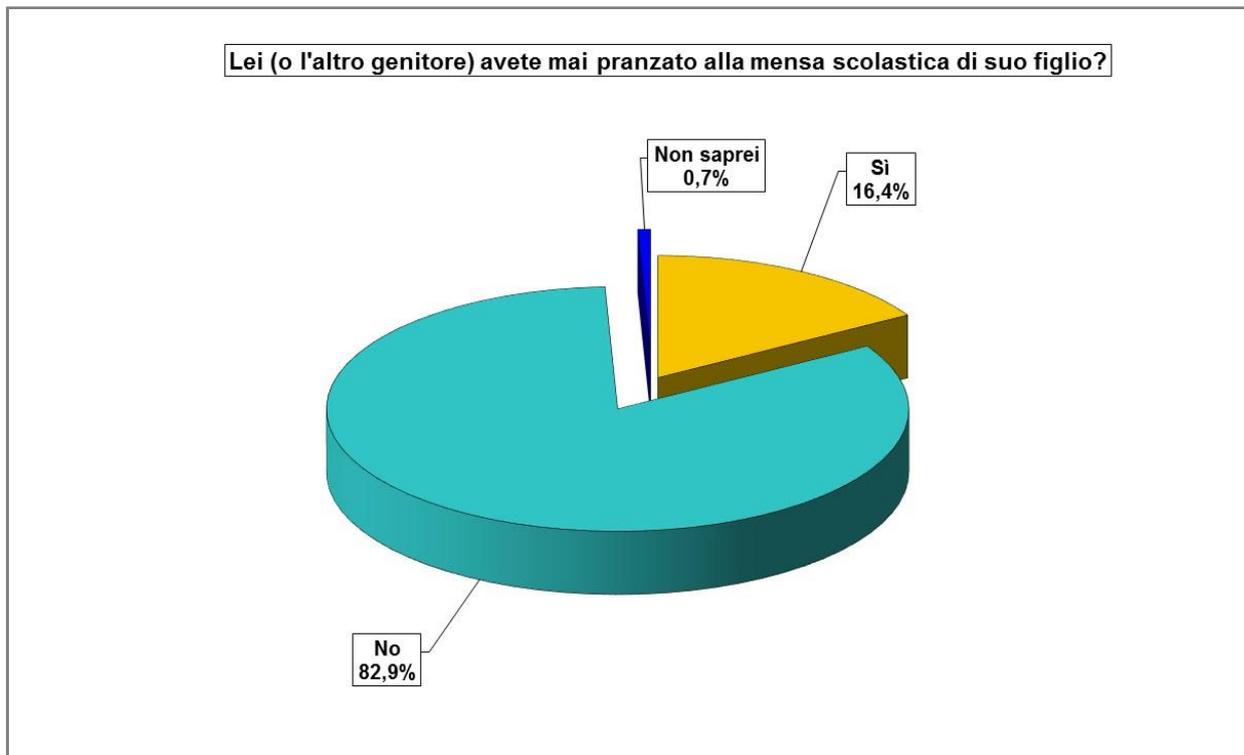
Percentuale ancora inferiore, e pari al 53,5% dei genitori, si registra per la conoscenza della quota di materie prime utilizzate proveniente da colture biologiche, colture a lotta integrata, prodotti a km 0.

Infine, il 46,6% degli intervistati dichiara di sapere a quali persone rivolgersi in caso di segnalazioni relativa al servizio mensa.



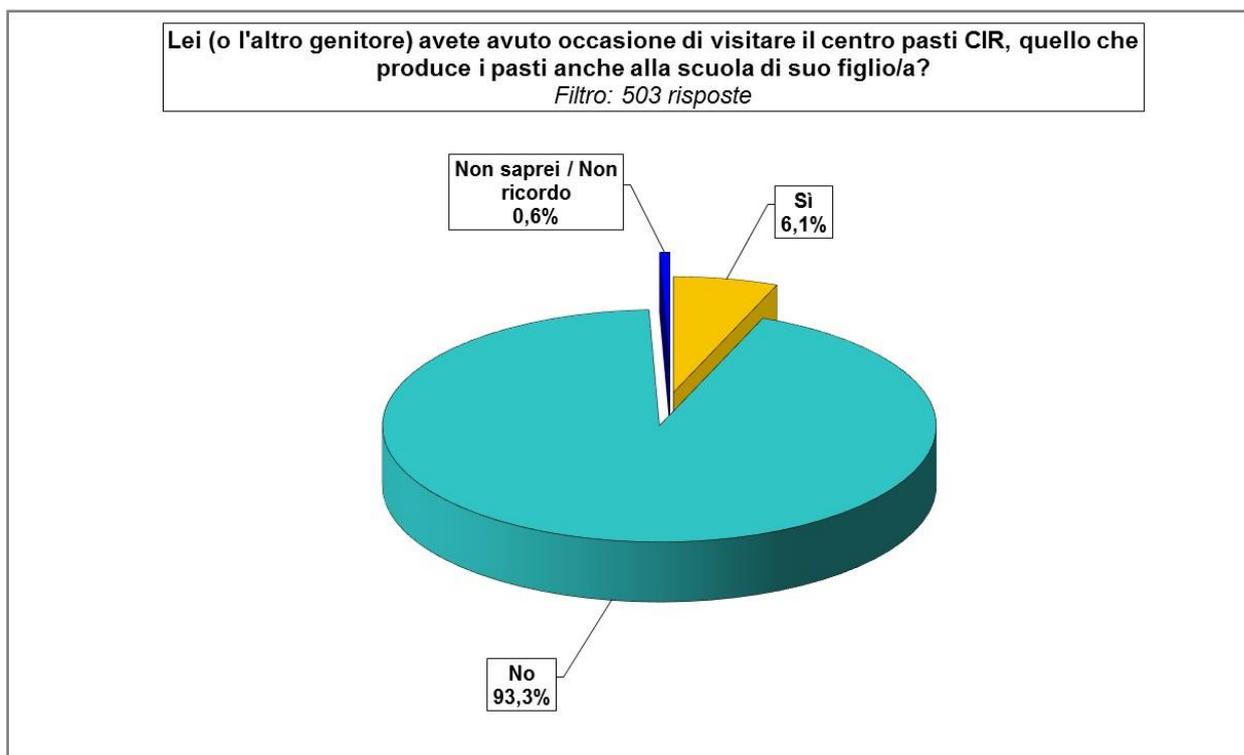
Solo il 16,4% dei genitori che hanno risposto al questionario ha pranzato alla mensa scolastica del proprio figlio mentre l'82,9% non ha mai pranzato alla scuola dell'infanzia del proprio bambino/a.

La percentuale di non risposte è molto bassa e pari allo 0,7%.

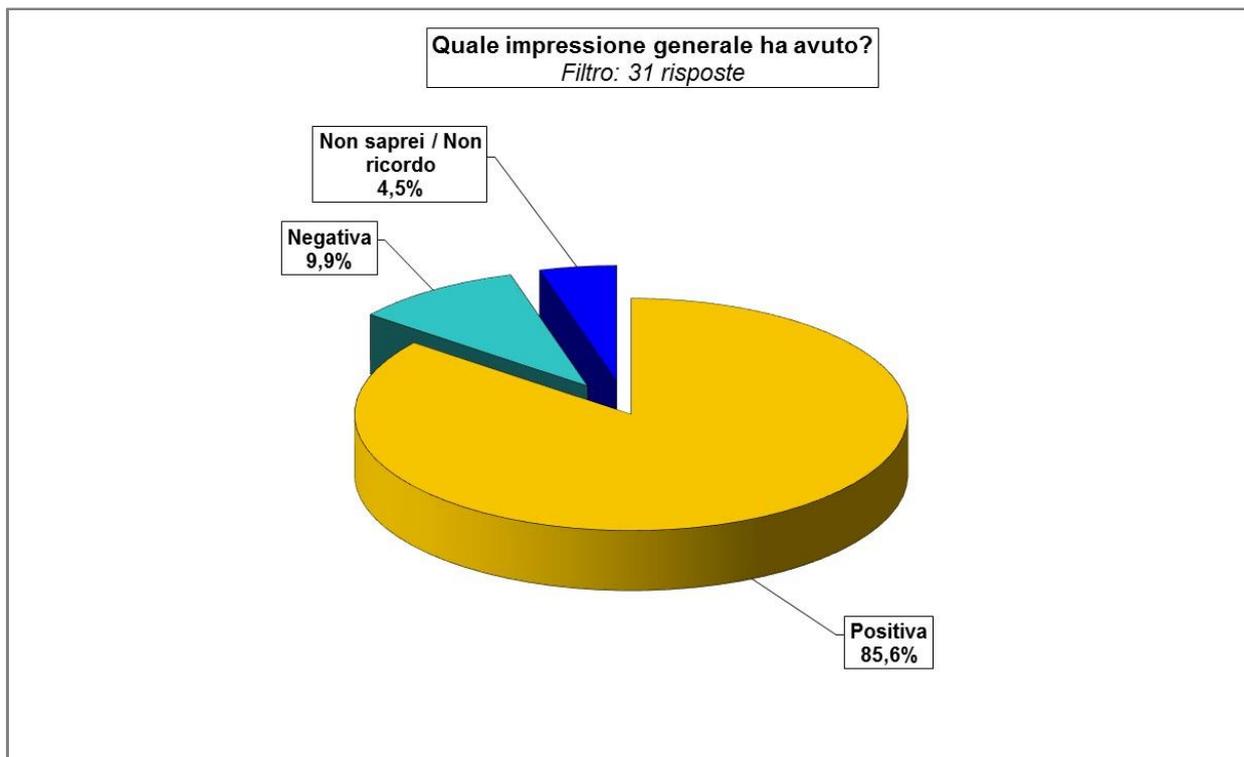


Fra i genitori dei bambini frequentanti il secondo o il terzo anno della scuola dell'infanzia, solo il 6,1% dichiara di aver visitato il centro pasti della CIR dove vengono prodotti i pasti delle scuole dell'infanzia di Modena, mentre il 93,3% non l'ha visitato.

La percentuale di non risposte per questa domanda è pari allo 0,6%.



Fra questi 31 genitori che hanno frequentato il centro pasti CIR, l'85,6% ha dichiarato di aver avuto un'impressione positiva mentre il 9,9% dichiara di aver avuto un'impressione negativa. Il 4,5% non sa o preferisce non rispondere.



ASPETTI AMMINISTRATIVI E DI COSTO

Tra i genitori intervistati, gli aspetti amministrativi e di costo registrano, per tutti le voci in elenco, la piena sufficienza con una valutazione complessiva pari a 7 di voto medio.

L'aspetto migliore risulta essere il *sistema di prenotazione dei pasti* seguito dalla *modalità di pagamento*, con voti medi rispettivamente di 7,7 e 7,6.

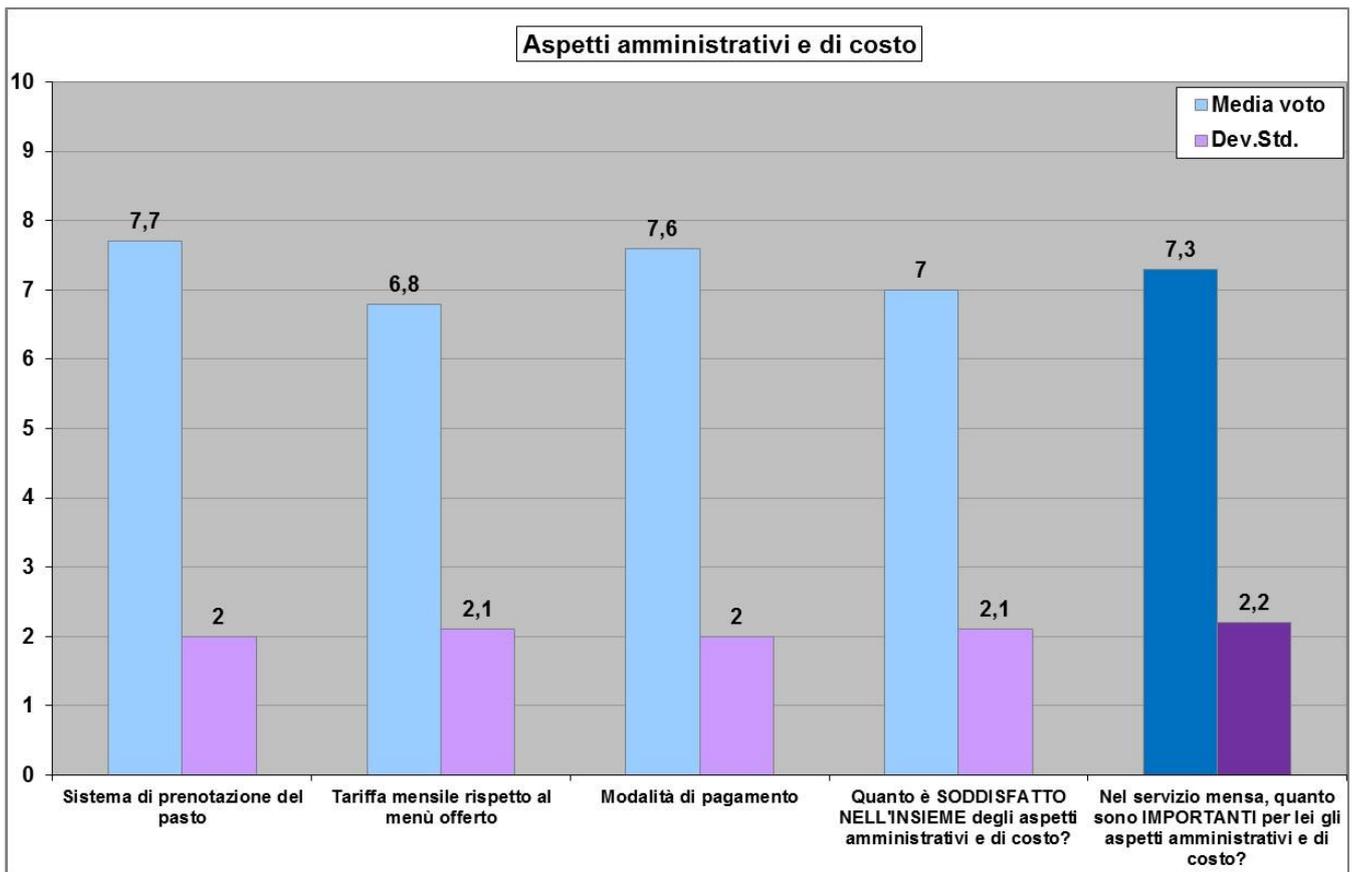
Chiude, con voto medio di soddisfazione pari a 6,8 la voce dedicata alla *tariffa mensile rispetto al menù offerto*.

Tutti i voti medi assegnati ai singoli aspetti, ad eccezione di uno, mostrano valori di deviazione standard compresi fra il 2 e il 2,1 ad indicare una discreta omogeneità delle risposte.

Il voto medio di soddisfazione complessivo, come già indicato, è di 7 e risulta essere inferiore alla media dei singoli voti assegnati ad indicare un maggior peso della voce relativa alla *tariffa mensile rispetto al menù offerto* sul giudizio complessivo, rispetto alle altre due voci.

Il voto medio complessivo registra poi una discreta omogeneità delle risposte, evidenziata da una deviazione standard di 2,1.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza degli aspetti amministrativi e di costo è di 0,3 punti rispetto alle due medie.



ASPETTI DELLA STRUTTURA

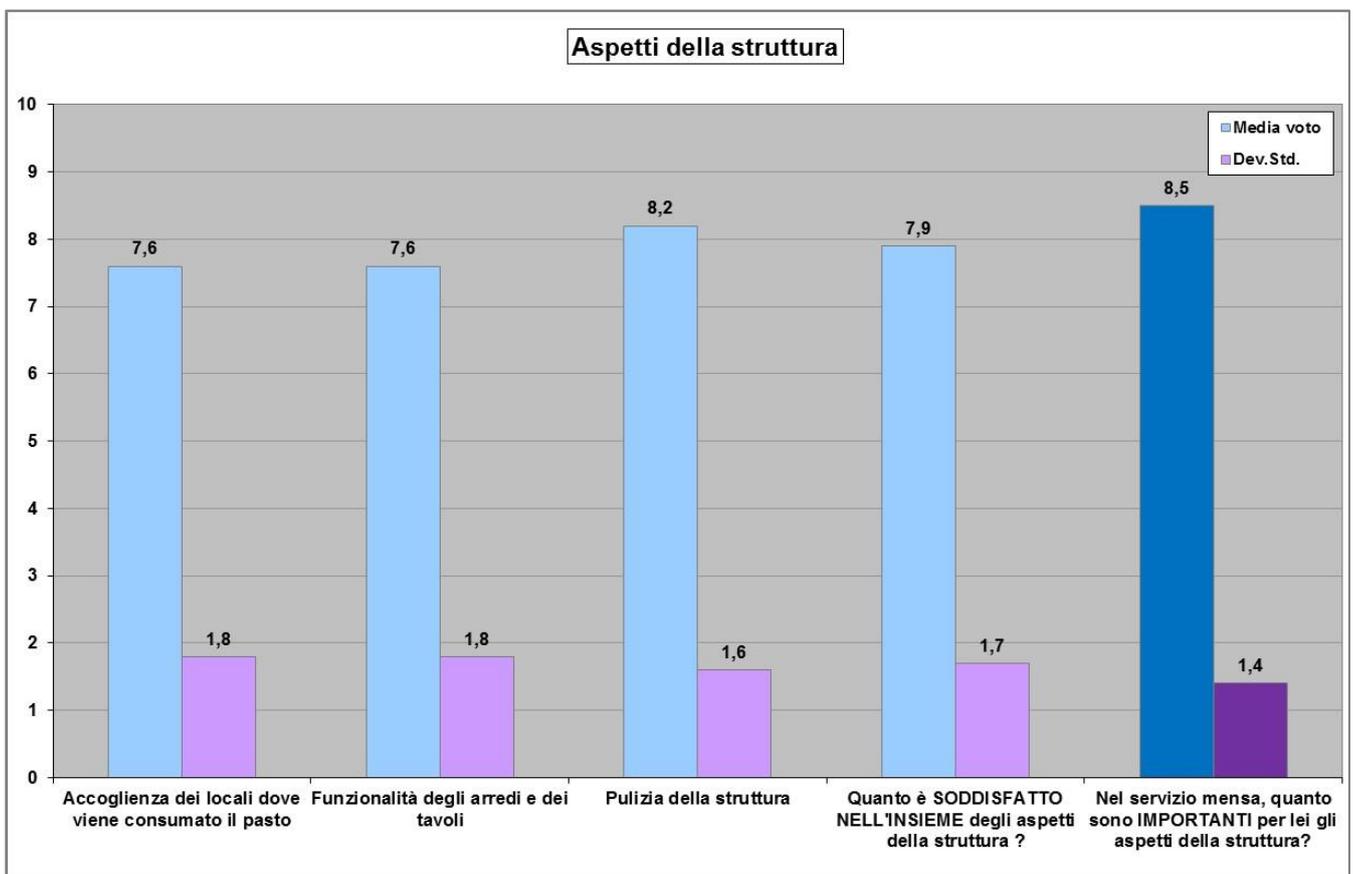
Gli aspetti relativi alla struttura mostrano per tutte le voci che li caratterizzano, voti medi compresi fra il 7,6 e l'8,2.

L'aspetto che risulta maggiormente gradito è *la pulizia della struttura* (voto medio 8,2), seguito dall'*accoglienza dei locali dove viene consumato il pasto e dalla funzionalità degli arredi e dei tavoli* (per entrambe le voci voto medio 7,6).

Tutti i voti sono abbastanza omogenei, con deviazioni standard comprese fra 1,6 e 1,8.

Il voto medio di soddisfazione complessiva risulta di poco superiore alla media dei singoli voti di soddisfazione, assestandosi su un voto di 7,9 con una deviazione standard di 1,7 a sottolineare una buona omogeneità dei voti dati.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo aspetto è di 0,6 punti fra i due voti medi.



ASPETTI ORGANIZZATIVI

Gli aspetti organizzativi registrano un voto medio complessivo di 7,9 con una deviazione standard pari a 1,6.

Questa attività si compone di cinque aspetti specifici, tutti con voti medi di soddisfazione superiori o uguali all'8.

Quelli che evidenziano la soddisfazione maggiore, con voti medi rispettivamente di 8,3 e 8,2, sono la *puntualità nella distribuzione dei pasti* e la *pulizia e igiene dei tavoli e degli accessori*.

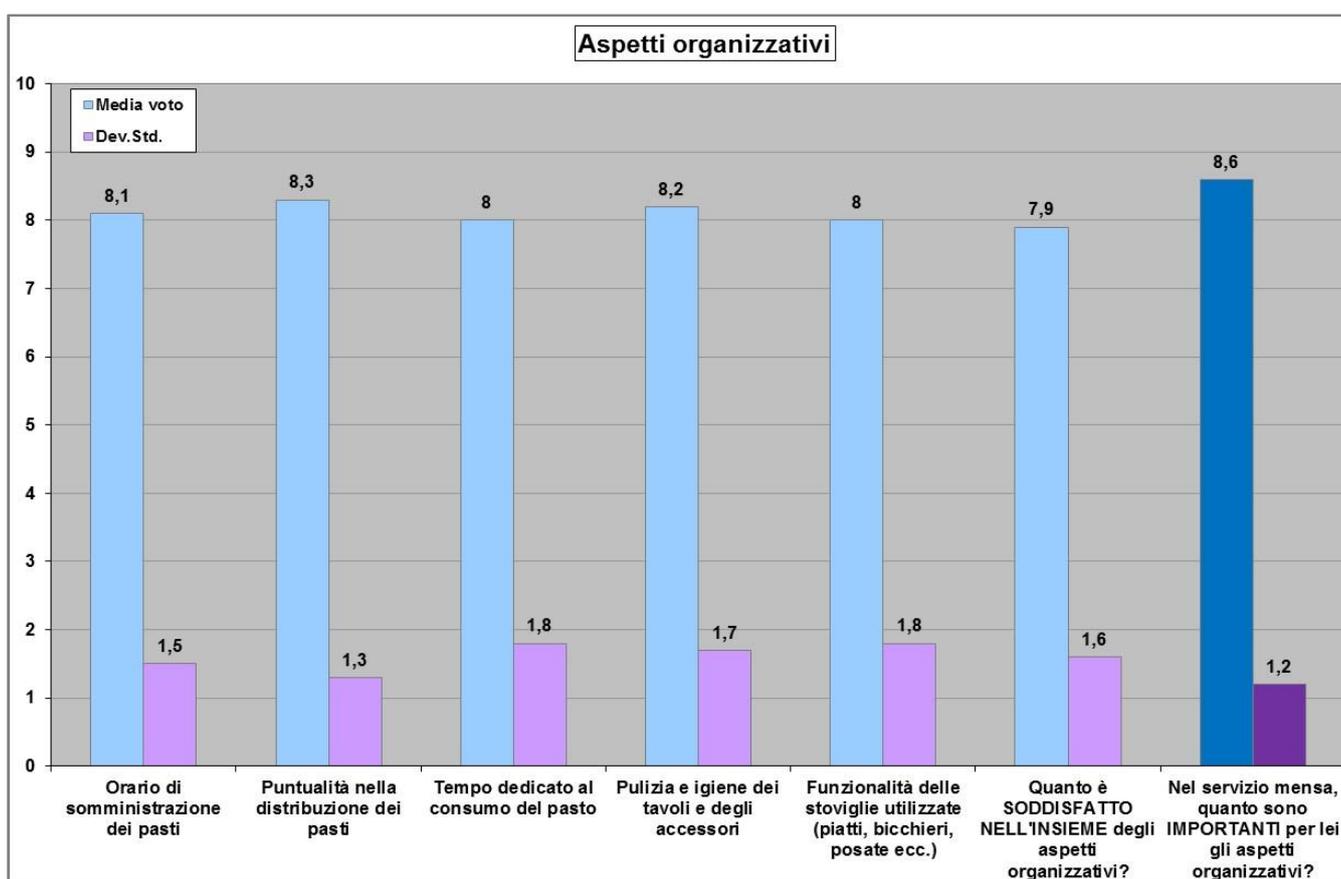
Segue con media voto di 8,1 l'*orario di somministrazione dei pasti*.

Infine, con voto medio 8 per entrambi gli aspetti, si trovano il *tempo dedicato al consumo del pasto* e la *funzionalità delle stoviglie utilizzate (piatti, bicchieri, posate, ecc.)*.

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,3 e 1,8 ad indicare una buona omogeneità fra le risposte.

Da evidenziare che il voto medio complessivo risulta inferiore alla media dei singoli aspetti esaminati, tanto che il giudizio complessivo sugli aspetti organizzativi può risultare influenzato da altre caratteristiche specifiche qui non analizzate.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 0,7.



ASPETTI DEL MENU

L'area relativa al menu offerto si compone di sette aspetti, tutti con voti medi di soddisfazione compresi fra il 7 e l'8.

L'aspetto che risulta maggiormente gradito è *il rispetto delle diete richieste*, che registra un voto medio di soddisfazione pari a 8.

Seguono, con voto medio 7,8, la *varietà dei cibi* e *l'equilibrio nutrizionale dei piatti proposti*.

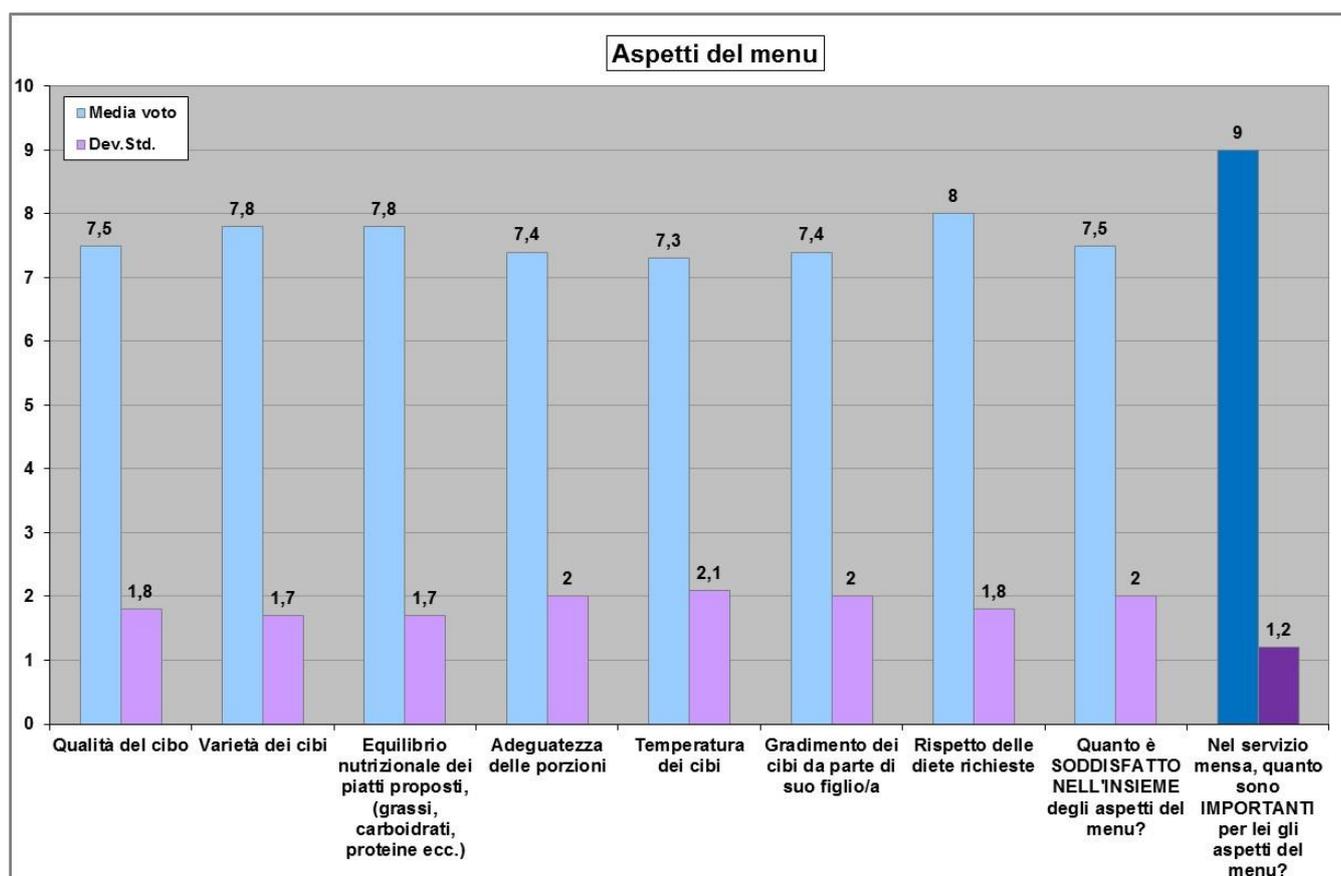
La qualità del cibo registra un voto medio di 7,5 seguito con voto medio di 7,4 dalla *adeguatezza delle porzioni* e *dal gradimento dei cibi da parte di suo/a figlio/a*.

Chiude l'analisi degli aspetti del menu, la *temperatura dei cibi* con voto medio di 7,3.

I voti assegnati presentano deviazioni standard comprese fra 1,7 e 2,1 ad indicare una discreta omogeneità delle risposte.

Il voto medio di soddisfazione complessiva risulta di poco inferiore alla media dei singoli voti di soddisfazione, con una media voto di 7,5 e una deviazione standard di 2 dunque, anche in questo caso, una discreta omogeneità dei voti dati.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo aspetto è di 1,5 punti fra i due voti medi.



ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE DURANTE IL MOMENTO DEI PASTI

Tra gli intervistati, la soddisfazione relativa al personale durante il momento del pasto è positiva, con una valutazione complessiva pari a 8.

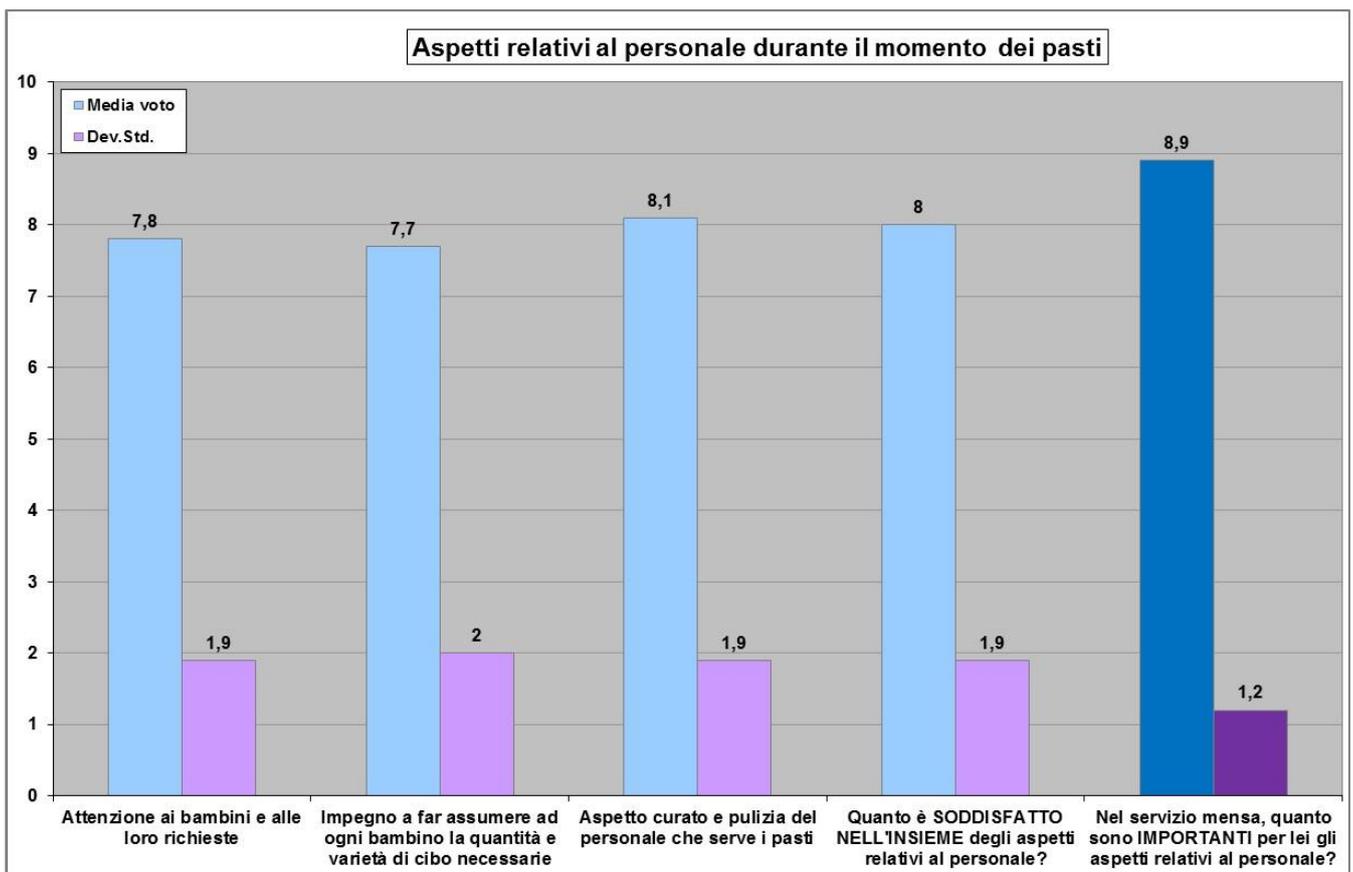
Fra gli aspetti esaminati, quello che riceve il voto di soddisfazione maggiore è *l'aspetto curato e pulizia del personale che serve i pasti*, con una media voto di 8,1. Segue con un voto di soddisfazione medio di 7,8, *l'attenzione ai bambini e alle loro richieste*.

Chiude questa area dedicata al personale presente durante il momento dei pasti, con un voto medio di 7,7, *l'impegno a far assumere ad ogni bambino la quantità e varietà di cibo necessarie*.

Da notare infine, che il voto medio complessivo risulta superiore alla media dei singoli aspetti esaminati.

Tutti questi voti medi registrano un grado di omogeneità discreto con deviazioni standard comprese fra 1,9 e 2.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza di questa area di indagine è di 0,9 punti rispetto alle due medie.



ASPETTI INFORMATIVI

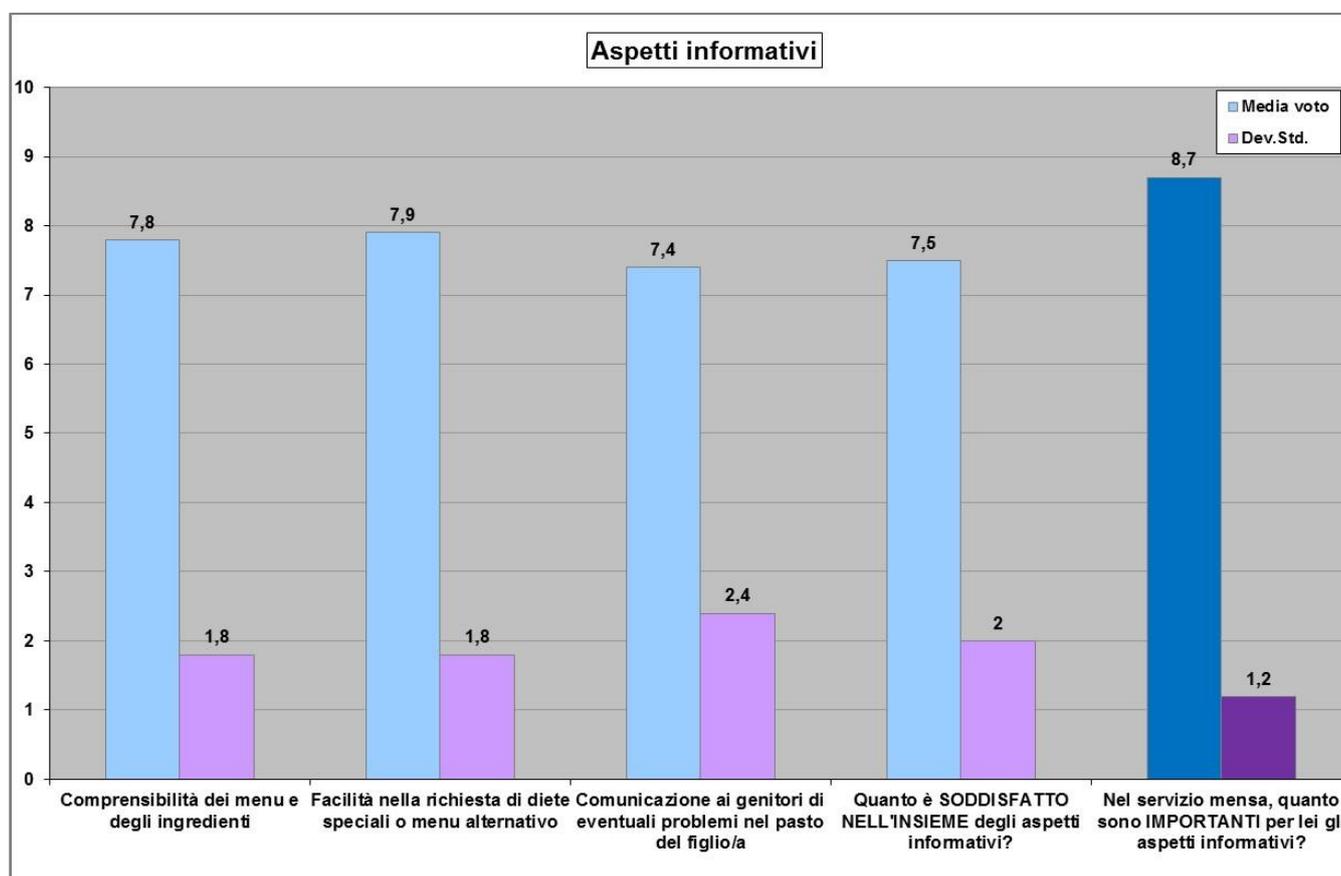
Gli aspetti informativi registrano per tutte le voci esaminate voti di soddisfazione tra 7,4 e 7,9.

Fra gli aspetti specifici che compongono questa area di indagine, il voto di soddisfazione maggiore è registrato dalla *facilità nella richiesta di diete speciali o menù alternativo*, con una media voto di 7,9. Segue con un voto di soddisfazione medio di 7,8, *la comprensibilità del menù e degli ingredienti*.

Chiude questa area dedicata agli aspetti informativi, con un voto medio di 7,4, *la comunicazione ai genitori di eventuali problemi nel pasto del figlio/a*.

Tutti i voti medi registrano un grado di omogeneità buono con deviazioni standard comprese fra 1,8 e 2 ad eccezione della *comunicazione ai genitori di eventuali problemi nel pasto del figlio/a*, aspetto che ottiene valutazioni tra loro distanti (dev. std. 2,4).

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza degli aspetti informativi è di 1,2 punti rispetto alle due medie.



VALUTAZIONI COMPLESSIVE

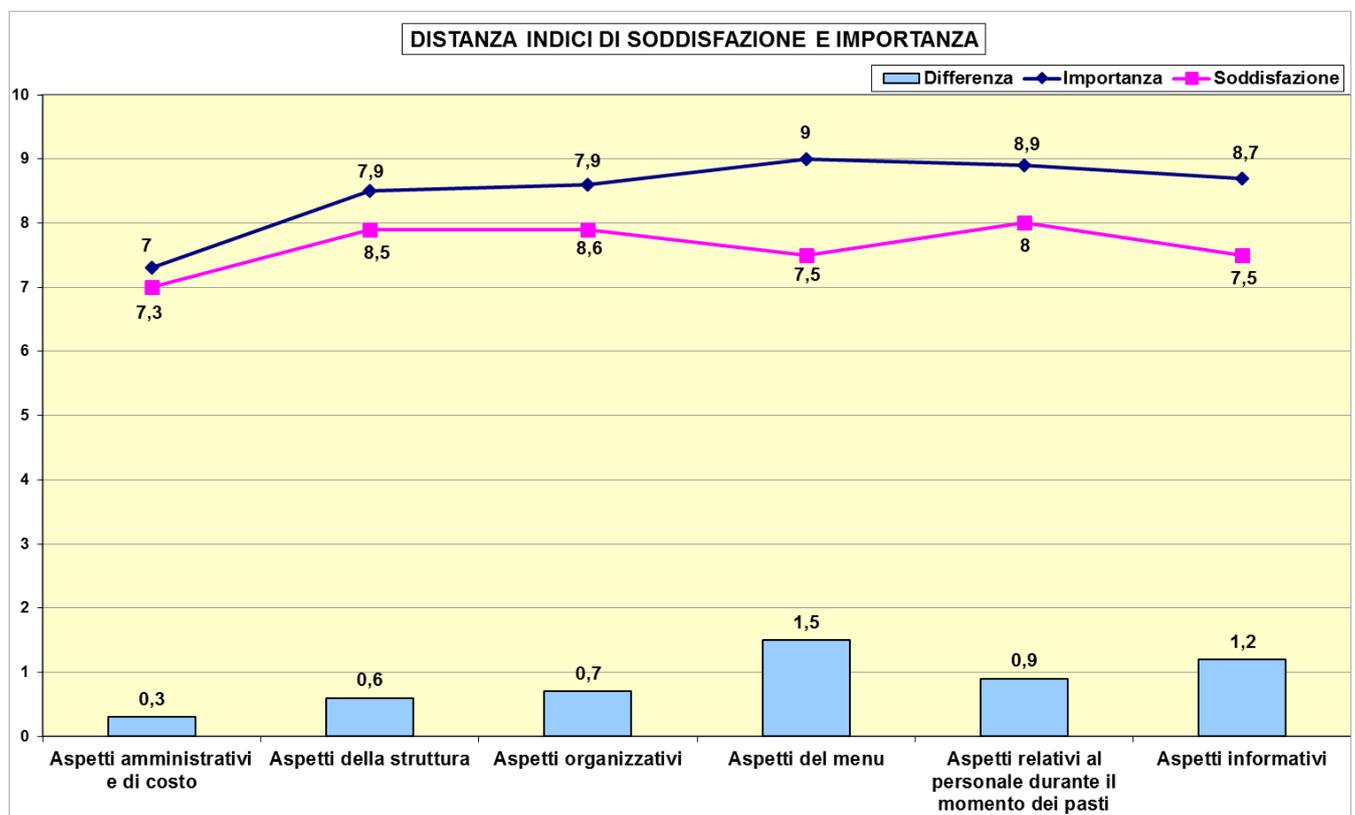
Per macrofattori (l'insieme di alcuni aspetti esaminati, parte di una stessa tematica) è stato anche rilevato il grado di importanza attribuito dai genitori dei bambini che usufruiscono del servizio di mensa scolastica presso la scuola d'infanzia, così come riportato in precedenza.

Lo scarto tra importanza e soddisfazione indica le possibili aree di miglioramento che nel grafico che segue vengono meglio evidenziate.

Lo scarto più rilevante riguarda gli *aspetti del menu* con una differenza di 1,5 punti. Importante sottolineare che questo aspetto mostra uno scarto maggiore rispetto agli altri causato da una soddisfazione media rispetto ad un'alta importanza attribuita a questa area.

Seguono, con differenze rispettivamente di 1,2 e 0,9 punti, gli *aspetti informativi* e gli *aspetti relativi al personale durante il momento dei pasti*.

Infine, gli aspetti che registrano uno scarto fra i due voti medi inferiore e che quindi si possono considerare come non prioritari nella gerarchia di interventi, sono gli *aspetti organizzativi*, gli *aspetti della struttura* e quelli *amministrativi e di costo*.



Cercando di racchiudere in un unico voto la soddisfazione dei genitori dei bambini che usufruiscono del servizio di mensa della scuola d'infanzia sono stati chiesti due giudizi complessivi al servizio, sempre con voto nella scala da 1 a 10.

Il primo voto, all'inizio dell'intervista, aveva l'obiettivo di raccogliere una valutazione immediata, più "istintiva" mentre lo stesso giudizio chiesto al termine dell'intervista, si prefiggeva di raccogliere una valutazione più meditata, in quanto i soggetti avevano avuto il tempo necessario per esaminare e riflettere sui vari aspetti che compongono il servizio stesso.

I due voti assegnati risultano equivalenti perché la differenza fra il primo e il secondo voto risulta non particolarmente significativa; il voto medio ad inizio questionario è di 7,6, quello finale si attesta su 7,3.

Inoltre la percentuale di voti insufficienti è del 7,6% per il voto iniziale e 10,8% per quello finale; i voti tra 8 e 10 sono rispettivamente il 52,3% e il 45,1%.

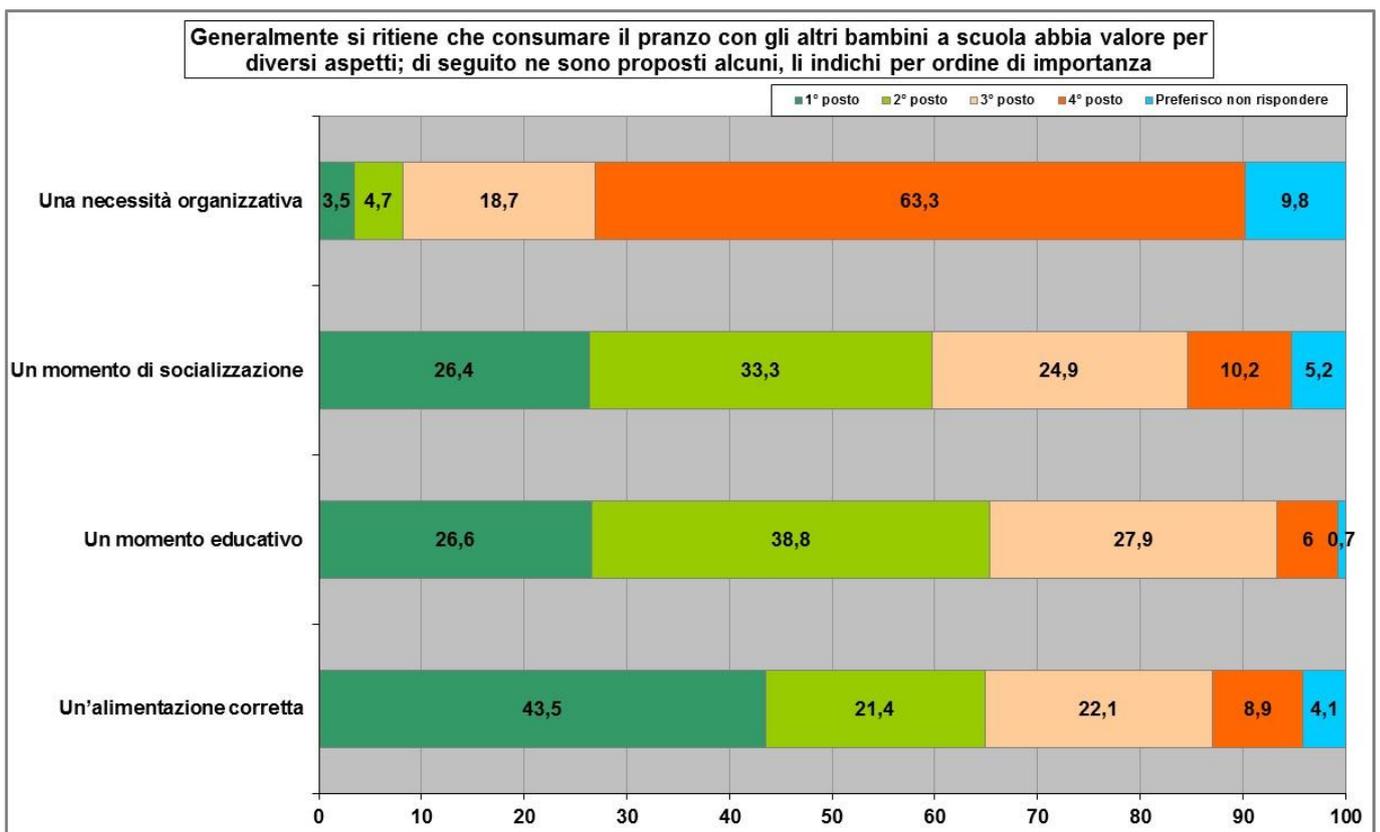
		Voto Iniziale	Voto Finale
voto 1-4	%	3	4,5
voto 5	%	4,6	6,3
voto 6	%	16,2	15,7
voto 7	%	23,9	28,4
voto 8-10	%	52,3	45,1
Totale	n	755	755
	%	100	100
Media voto		7,5	7,3
Dev.Std.		1,5	1,7

DOMANDE CONCLUSIVE

Sono state infine effettuate alcune domande di carattere generale relative alle caratteristiche del pasto nel suo complesso.

Ai genitori intervistati sono state proposte quattro affermazioni riguardanti alcuni degli aspetti che assegnano un valore aggiunto al pranzo a scuola con gli altri bambini; veniva quindi chiesto al genitore di posizionare queste quattro affermazioni in ordine di importanza.

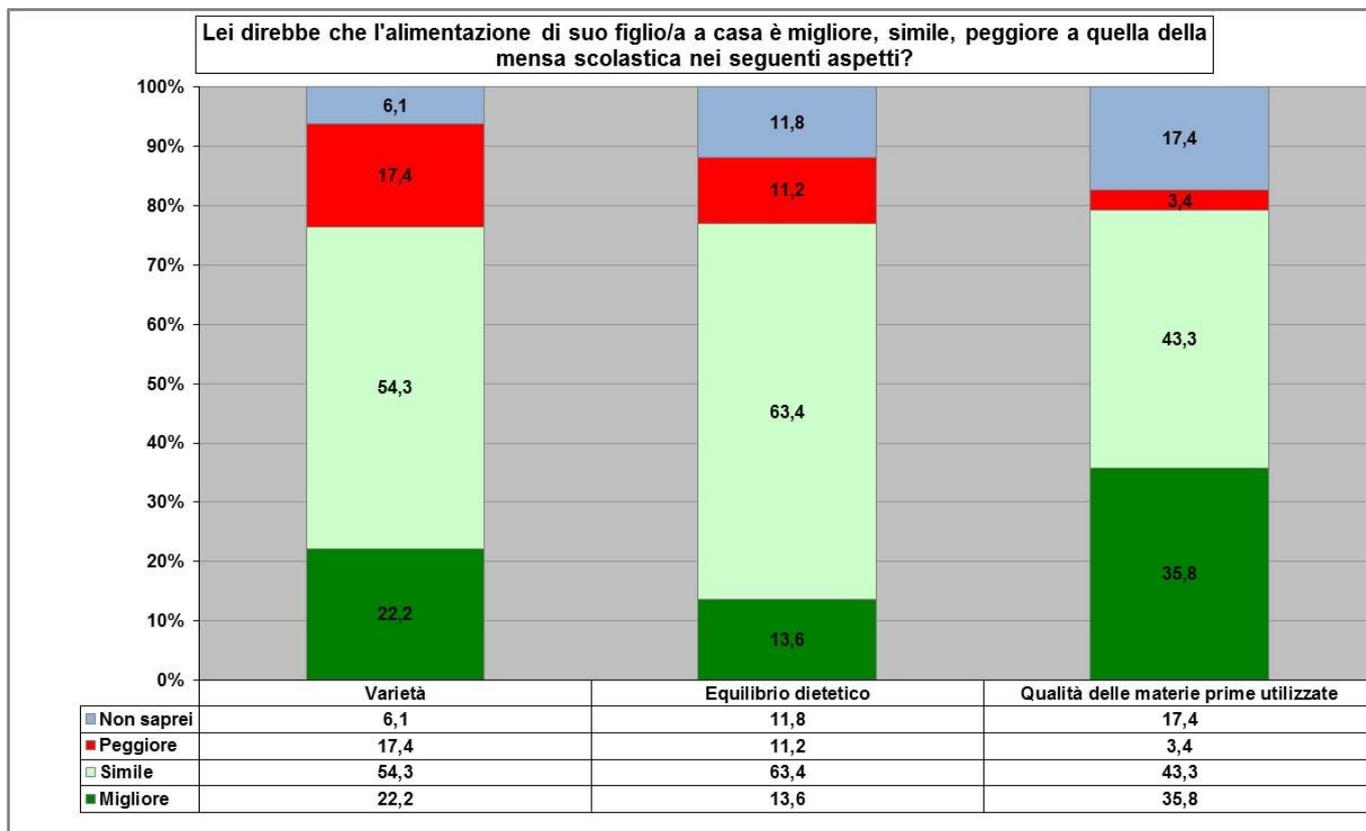
Ne risulta che il pranzo a scuola con gli altri bambini sia soprattutto una garanzia di alimentazione corretta e successivamente rappresenta un momento educativo e di socializzazione. Solo all'ultimo posto il pranzo a scuola risulta una necessità organizzativa.



Volendo poi effettuare un confronto fra l'alimentazione del proprio bambino/a a casa con quella della mensa scolastica per diversi aspetti, emerge che:

- la varietà dell'alimentazione a casa è ritenuta simile a quella a scuola per il 54,3% dei rispondenti, mentre il 22,2% degli intervistati la ritiene migliore a casa rispetto a quella della mensa scolastica; il 17,4% dei genitori al contrario, ritiene che la varietà dell'alimentazione a casa sia peggiore di quella della mensa scolastica. Solo il 6,1% degli intervistati non sa rispondere a questa domanda.
- Il 63,4% dei genitori intervistati ritiene che l'equilibrio dietetico dell'alimentazione del proprio bambino/a a casa sia simile a quella a scuola mentre il 13,6% dei rispondenti ritiene che a casa l'equilibrio dietetico sia migliore di quello della mensa scolastica. L'11,2% ritiene, al contrario, l'equilibrio dietetico peggiore a casa rispetto alla mensa scolastica. La percentuale di non sa è pari all'11,8%.

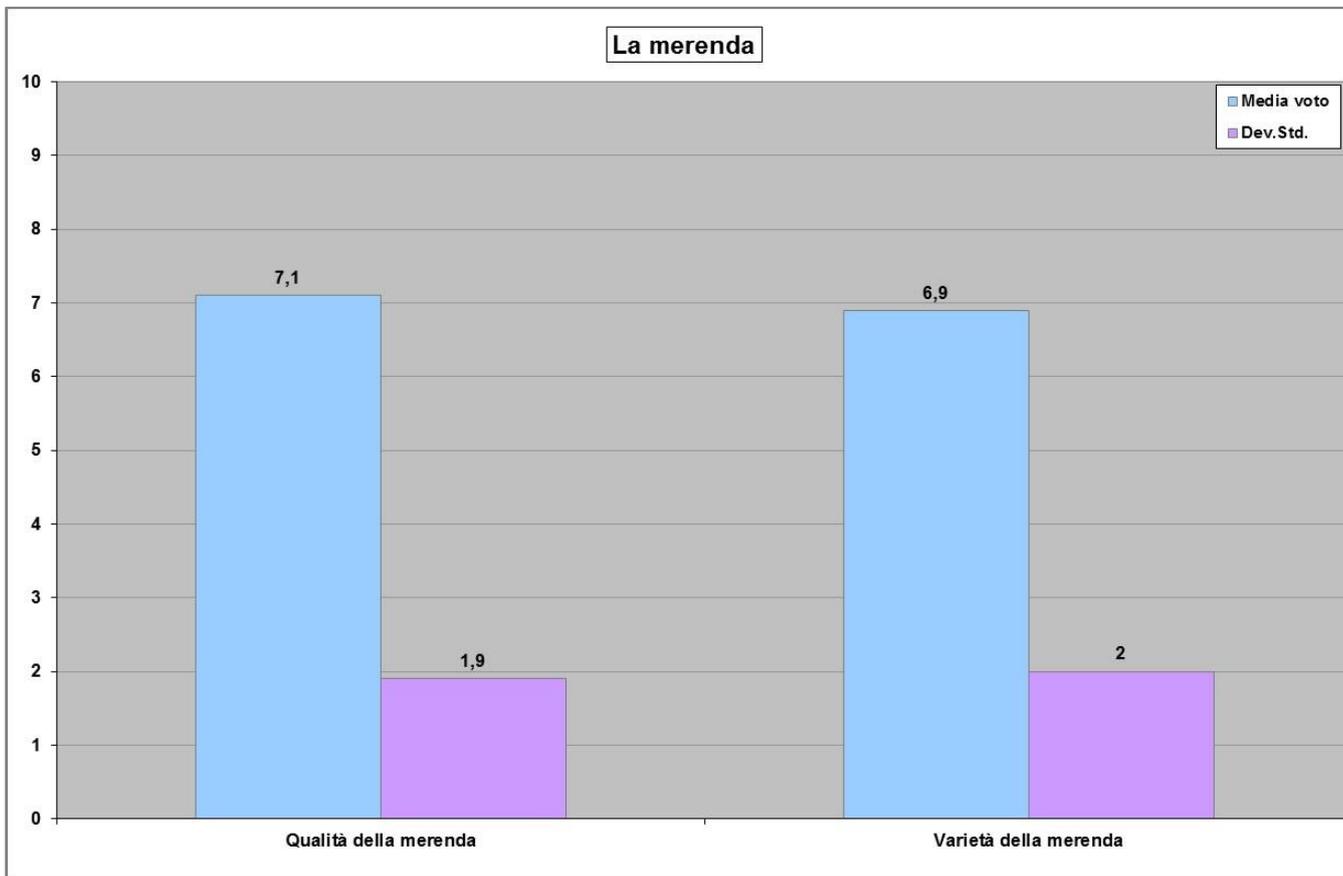
- La qualità delle materie prime utilizzate è ritenuta migliore a casa rispetto alla mensa scolastica per il 35,8% degli intervistati mentre il 43,3% la ritiene simile nei due ambienti. Solo il 3,4% dei genitori ha indicato che la qualità delle materie prime utilizzate è peggiore a casa rispetto alla mensa scolastica. La percentuale di genitori che non hanno saputo rispondere a questa domanda è la più alta fra le tre voci esaminate e pari al 17,4% dei casi.



L'ultimo aspetto analizzato ha riguardato la qualità e la varietà della merenda.

Entrambi questi aspetti registrano voti di soddisfazione superiori alla sufficienza ed in particolare, la qualità della merenda registra un voto di soddisfazione pari a 7,1 mentre la varietà mostra una media voti pari a 6,9.

Le deviazioni standard risultano rispettivamente di 1,9 e 2 ad indicare una discreta omogeneità delle risposte fornite.



CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi per sottocampioni distinti per genere, età, professione e titolo di studio del genitore intervistato emergono alcune caratteristiche:

- Le donne sono più critiche rispetto agli uomini e riportano voti medi di soddisfazione più bassi; questa differenza nei giudizi fra i due generi potrebbe essere motivata non da una minore conoscenza del servizio ma da una differenza nell'abitudine a considerare gli aspetti nutrizionali; c'è una diversa consuetudine tra i due sessi all'attenzione agli aspetti nutrizionali.
- La fascia d'età più adulta (41 anni ed oltre) tende a dare voti di soddisfazione più alti, ed in particolare si osserva la tendenza ad incrementare il voto di soddisfazione all'aumentare dell'età così che i più giovani (18-35 anni) mostrano voti di soddisfazione più bassi per quasi tutte le voci esaminate.
- I genitori stranieri esprimono voti medi generalmente più alti rispetto ai genitori italiani.
- L'occupazione non sembra discriminare in un'unica direzione.

Ulteriore analisi è stata effettuata incrociando i voti medi di soddisfazione con la variabile relativa al tipo di pasto consumato (menù standard o dieta speciale/menù alternativo) e grado di conoscenza della mensa.

Da tali incroci emerge che chi segue una dieta speciale e in particolare chi utilizza un menù alternativo assegna voti medi di soddisfazione inferiori a chi consuma un menù tradizionale, con differenze significative rispetto al totale per quasi tutti gli aspetti analizzati.

Differenze marcate si evidenziano inoltre fra chi ha una conoscenza completa, parziale o nulla della mensa scolastica: i primi mostrano una soddisfazione maggiore per tutte le voci esaminate, inoltre si rileva una tendenza al calo del voto medio al calare del grado di conoscenza. I genitori che hanno una conoscenza nulla della mensa - in termini di contenuto dei menu stagionali che la mensa predispone, equilibrio nutrizionale dei piatti proposti, quota di materie prime utilizzate provenienti da colture biologiche, colture a lotta integrata, prodotti a km 0, ecc. – dichiara una soddisfazione quasi sempre inferiore al totale dei genitori.