

Risultati questionario Ristorazione 2024

Direzione d'Area Scuola



COMUNE DI GENOVA



Contesto e scopo dell'indagine



Il questionario è stato somministrato nei mesi di novembre e dicembre 2024



Le risposte sono state 1549



Obiettivi dell'indagine

Il Servizio di ristorazione nel Comune di Genova ha realizzato un'indagine di valutazione mirata a rilevare il grado di soddisfazione delle/degli utenti (qualità percepita) ed altri aspetti per conoscere i fruitori, in modo da ottimizzare il servizio.

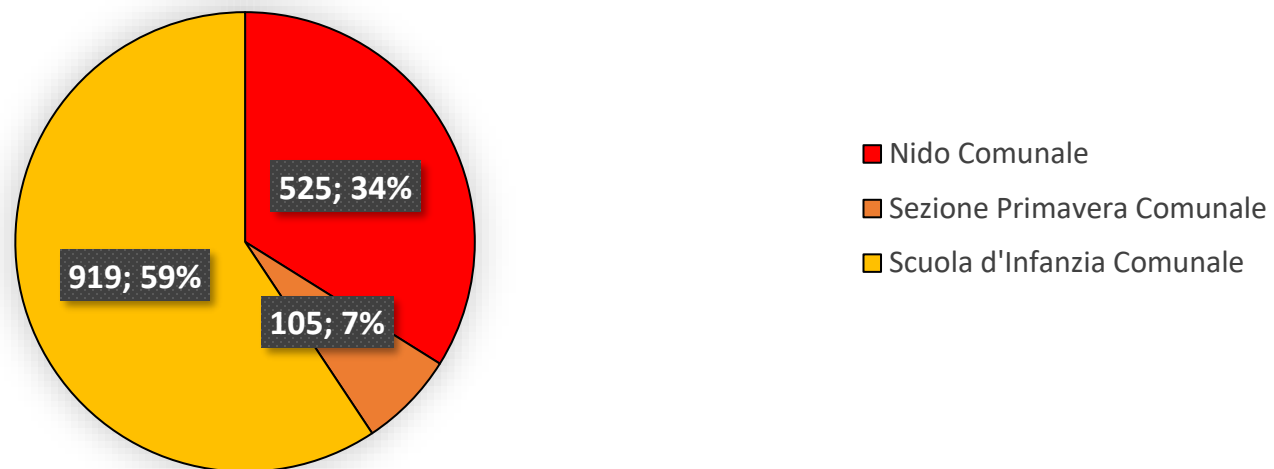
Obiettivi:

- Valutare la qualità percepita del servizio di ristorazione scolastica basata sia sulla percezione che le/i bambini rasmettono alle famiglie (indagando i singoli aspetti del servizio oltre la valutazione complessiva), che su altri giudizi diretti o indiretti e motivi in base ai quali vengono formulati.
- Valutare la conoscenza del servizio di ristorazione scolastica



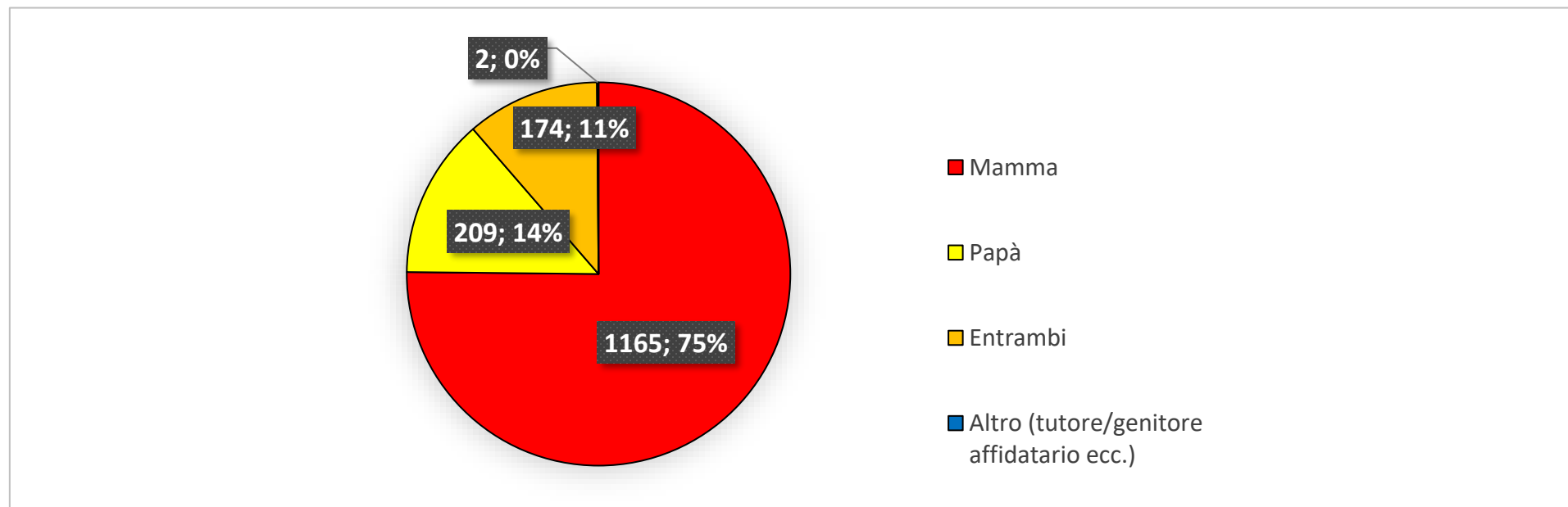
Campione

Che tipologia di scuola frequenta suo/a figlio/a?



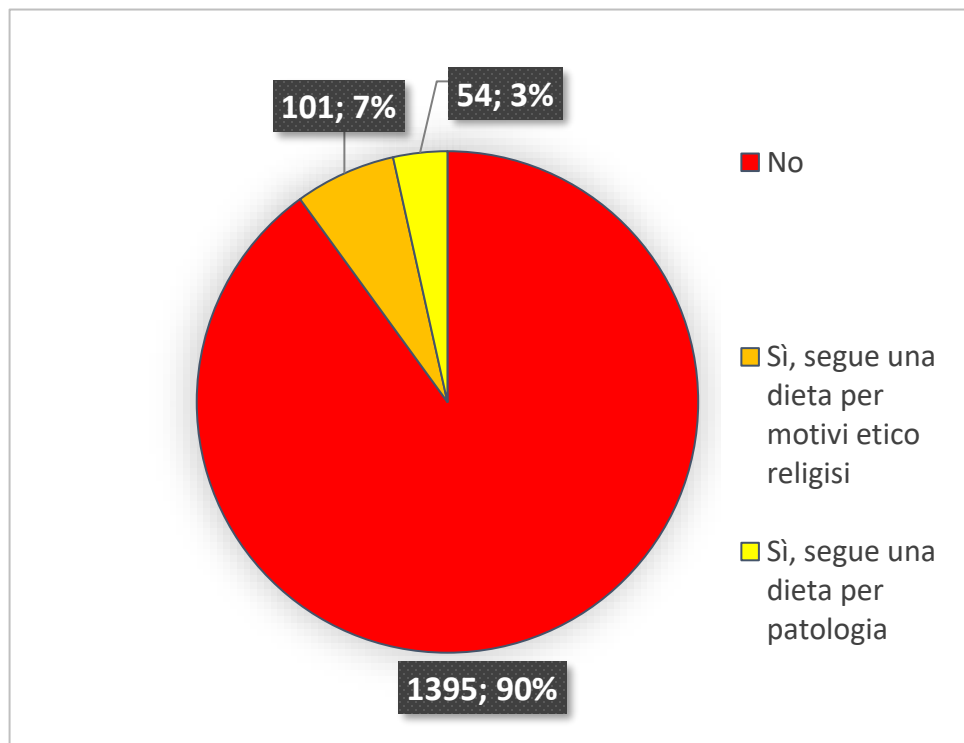
Campione

Il questionario è stato compilato da:



Diete speciali

Suo figlio usufruisce di diete speciali?



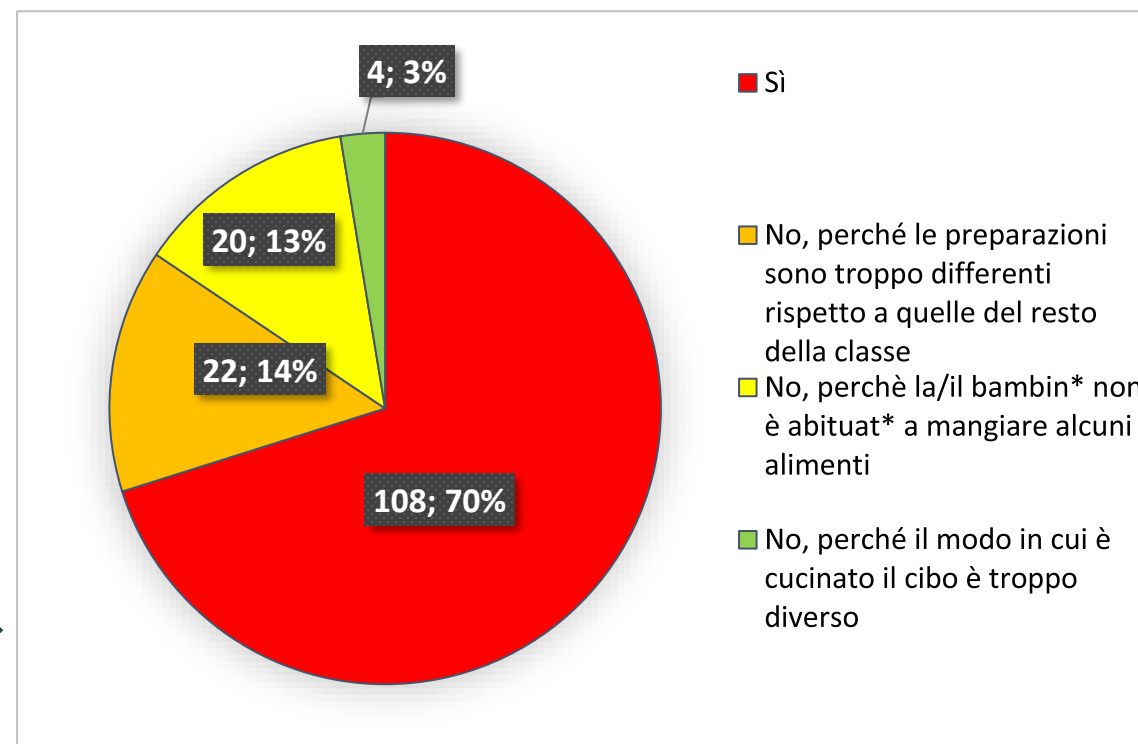
No: 1395; 90%

Sì, segue una dieta per motivi etico religiosi: 101; 7%

Sì, segue una dieta per patologia: 54; 3%

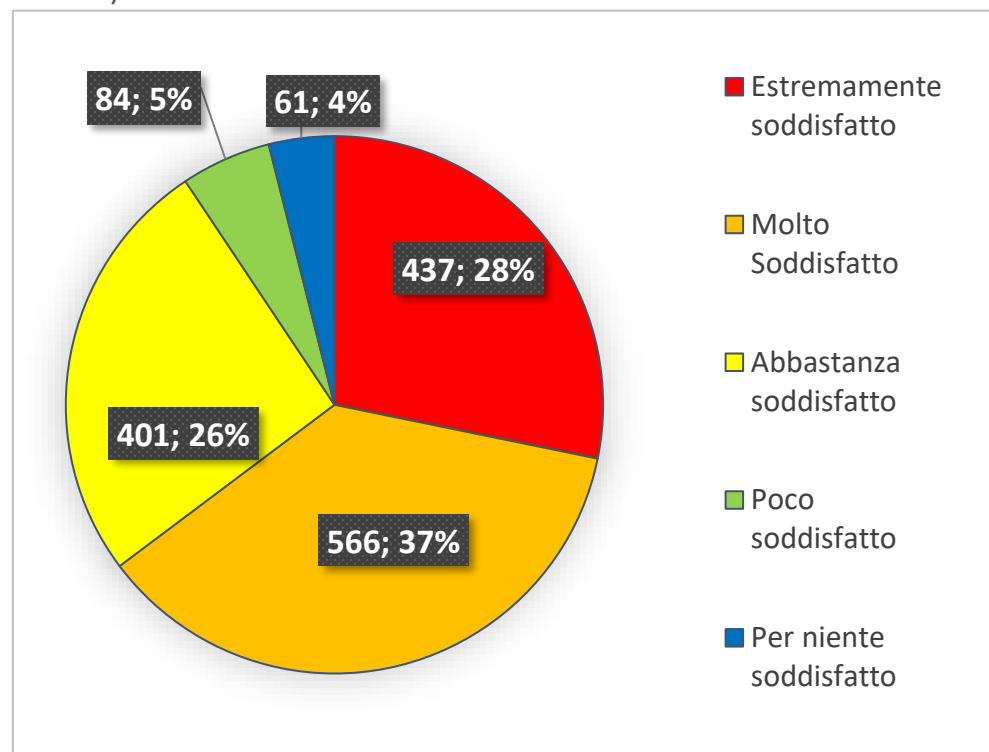


Se segue una dieta speciale, è soddisfatt* delle modalità utilizzate per predisporre le diete speciali e dell'impegno ad erogare un menu corretto e più simile possibile agli altri?



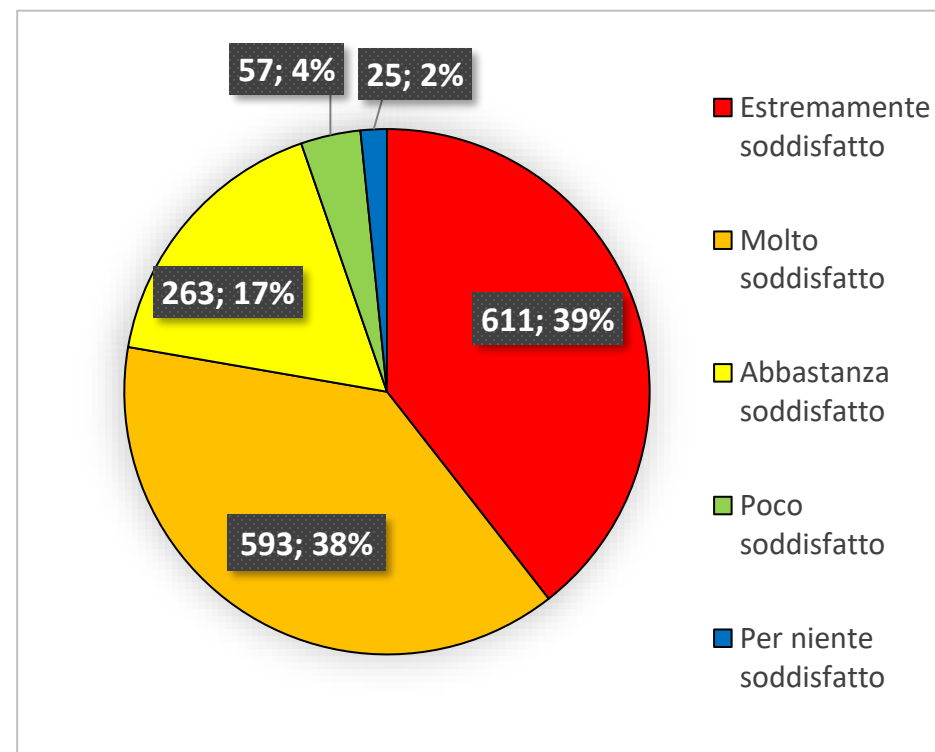
Valutazione del servizio mensa

Piacevolezza degli spazi (colore, acustica ecc.):



Estremamente soddisfatto 437; 28%
Molto soddisfatto 566; 37%
Abbastanza soddisfatto 401; 26%
Poco soddisfatto 84; 5%
Per niente soddisfatto 61; 4%

Igiene e pulizia (refettorio, personale ecc.)

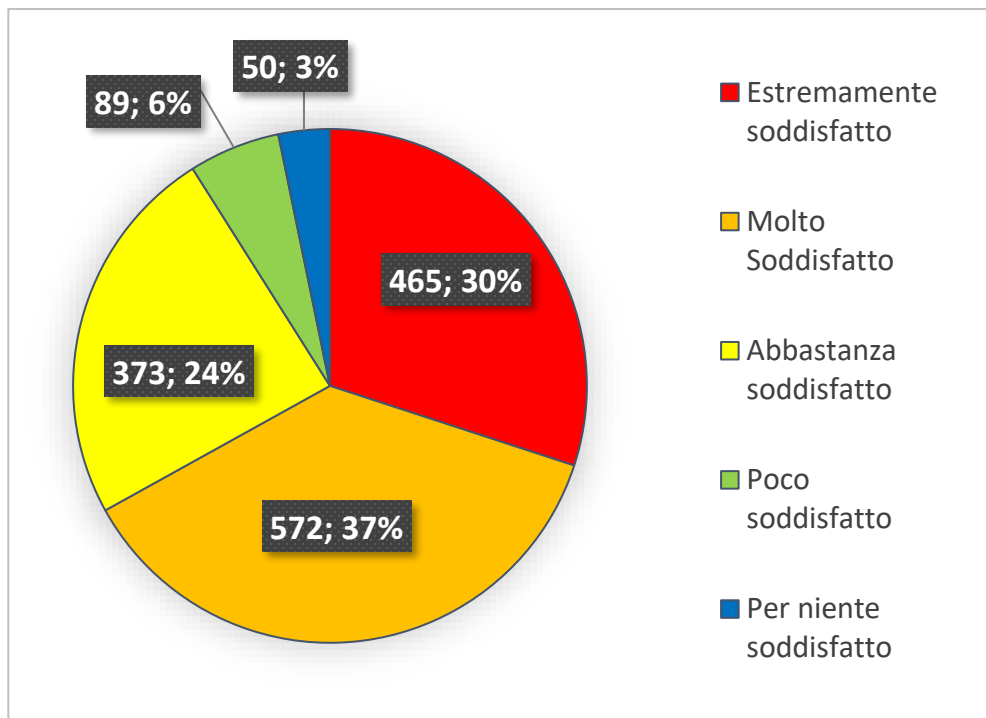


Estremamente soddisfatto 611; 39%
Molto soddisfatto 593; 38%
Abbastanza soddisfatto 263; 17%
Poco soddisfatto 57; 4%
Per niente soddisfatto 25; 2%



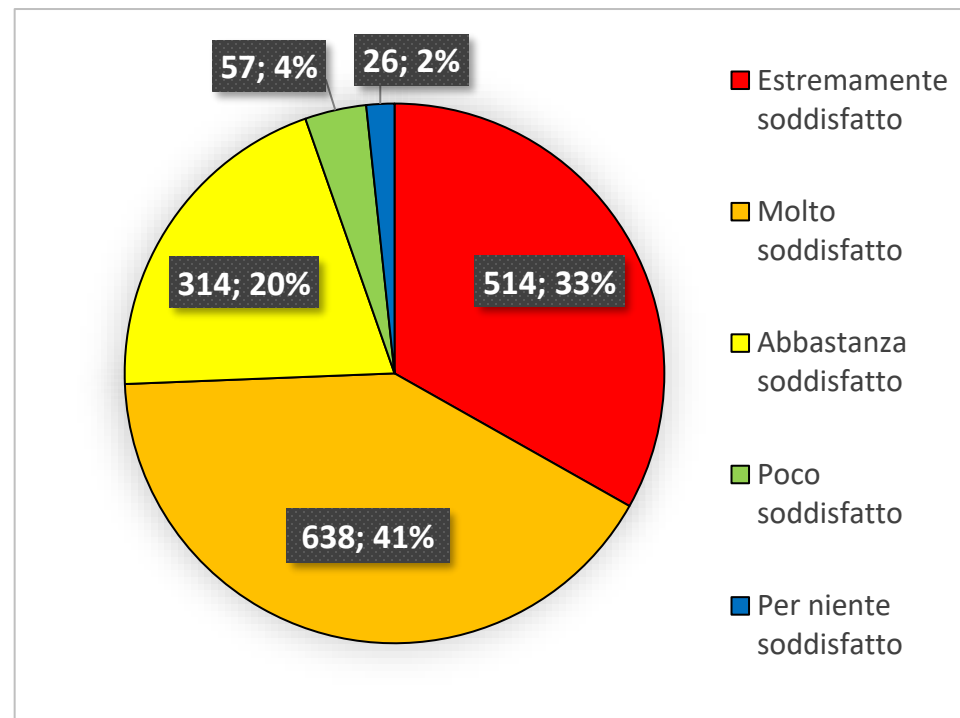
Valutazione del servizio mensa

Educazione alimentare e abitudine a nuovi sapori:



Estremamente soddisfatto 465; 30%
Molto soddisfatto 572; 37%
Abbastanza soddisfatto 373; 24%
Poco soddisfatto 89; 6%
Per niente soddisfatto 50; 3%

Tempo a disposizione per il pasto (orari e turni definiti dalla scuola):

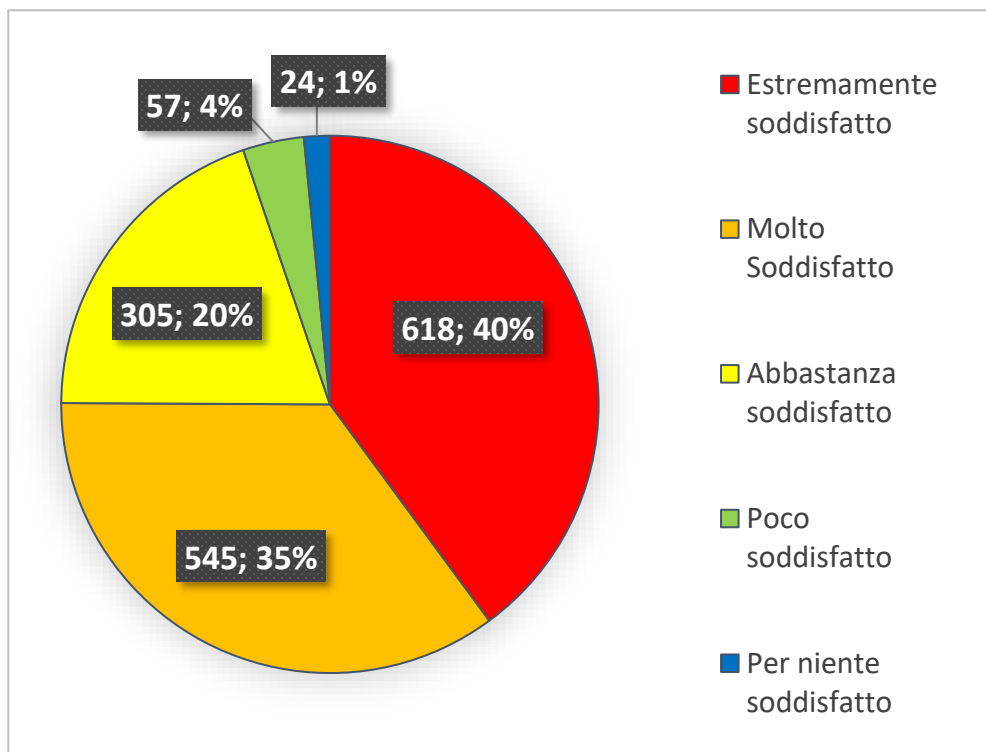


Estremamente soddisfatto 514; 33%
Molto soddisfatto 638; 41%
Abbastanza soddisfatto 314; 20%
Poco soddisfatto 57; 4%
Per niente soddisfatto 26; 2%



Valutazione del servizio mensa

Rispetto dell'ambiente (utilizzo di stoviglie riutilizzabili e posate inox):

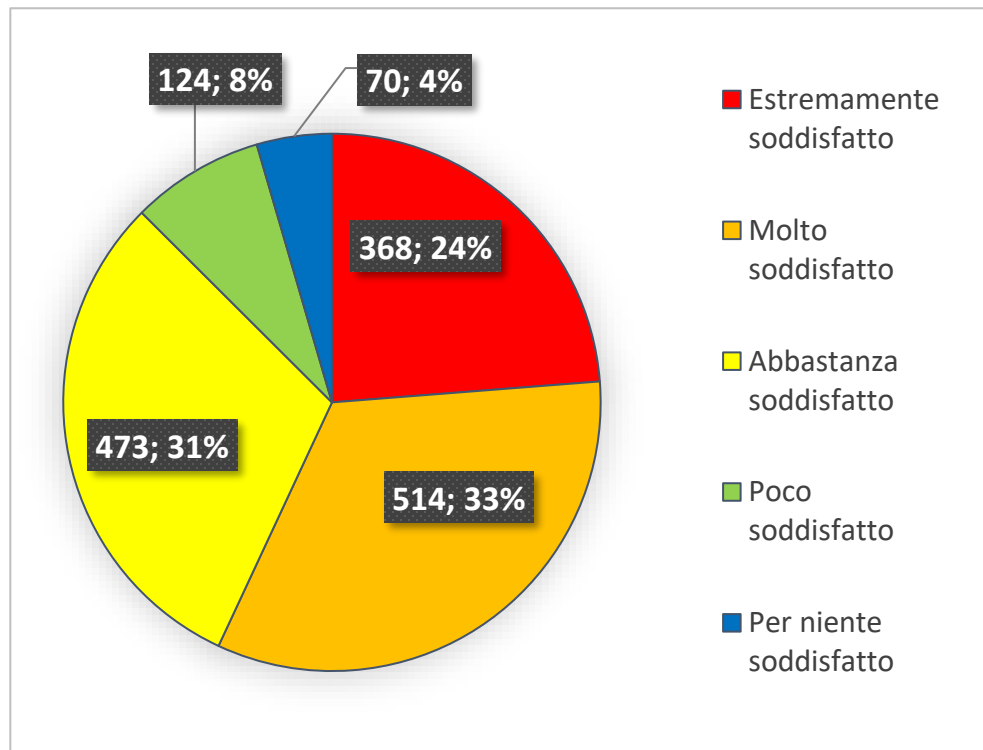


Estremamente soddisfatto 618; 40%
Molto soddisfatto 545; 35%
Abbastanza soddisfatto 305; 20%
Poco soddisfatto 57; 4%
Per niente soddisfatto 24; 1%



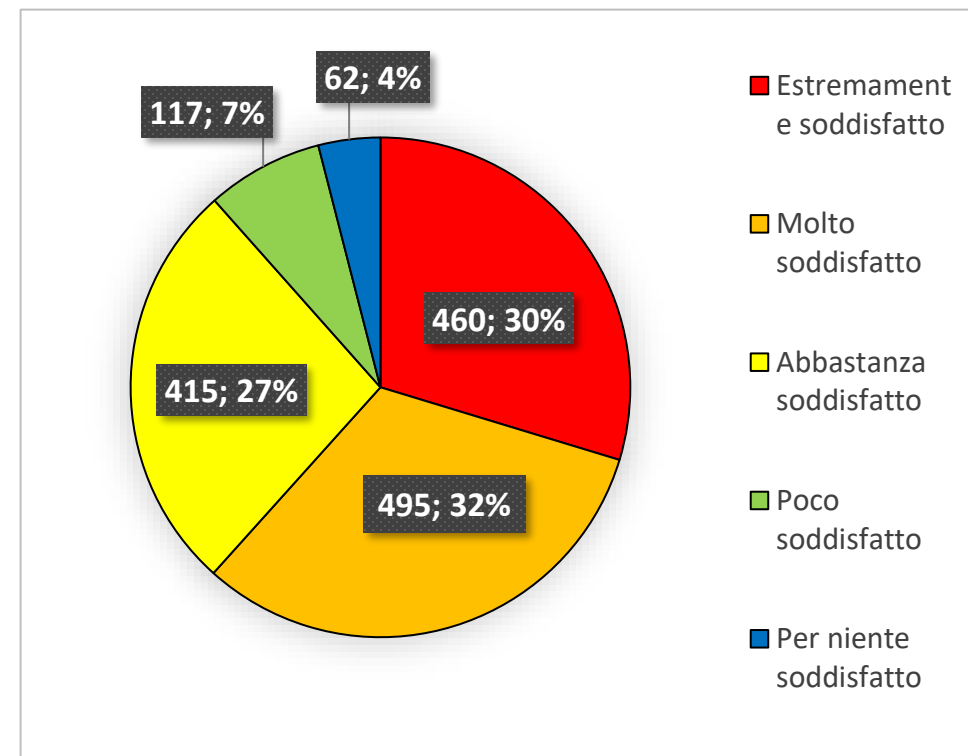
Valutazione della qualità del servizio mensa

Qualità degli ingredienti (Bio, Km 0, ecc.):



Estremamente soddisfatto 368; 24%
Molto soddisfatto 514; 33%
Abbastanza soddisfatto 473; 31%
Poco soddisfatto 124; 8%
Per nulla soddisfatto 70; 4%

Utilità e impegno della commissione mensa:

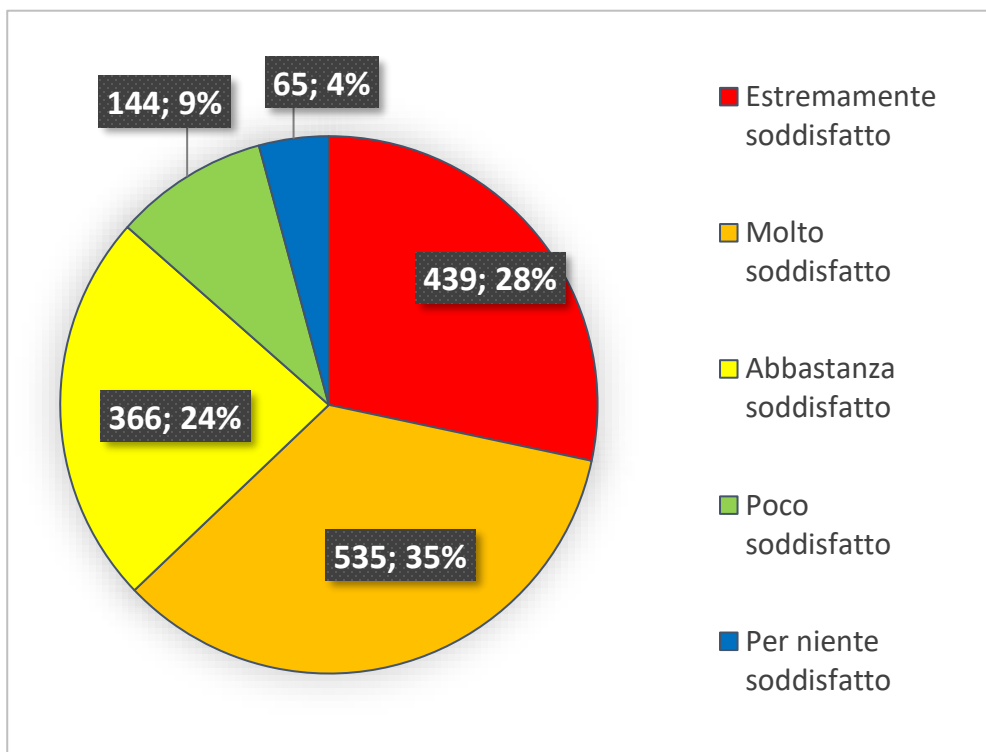


Estremamente soddisfatto 460; 30%
Molto soddisfatto 495; 32%
Abbastanza soddisfatto 415; 27%
Poco soddisfatto 117; 7%
Per nulla soddisfatto 62; 4%



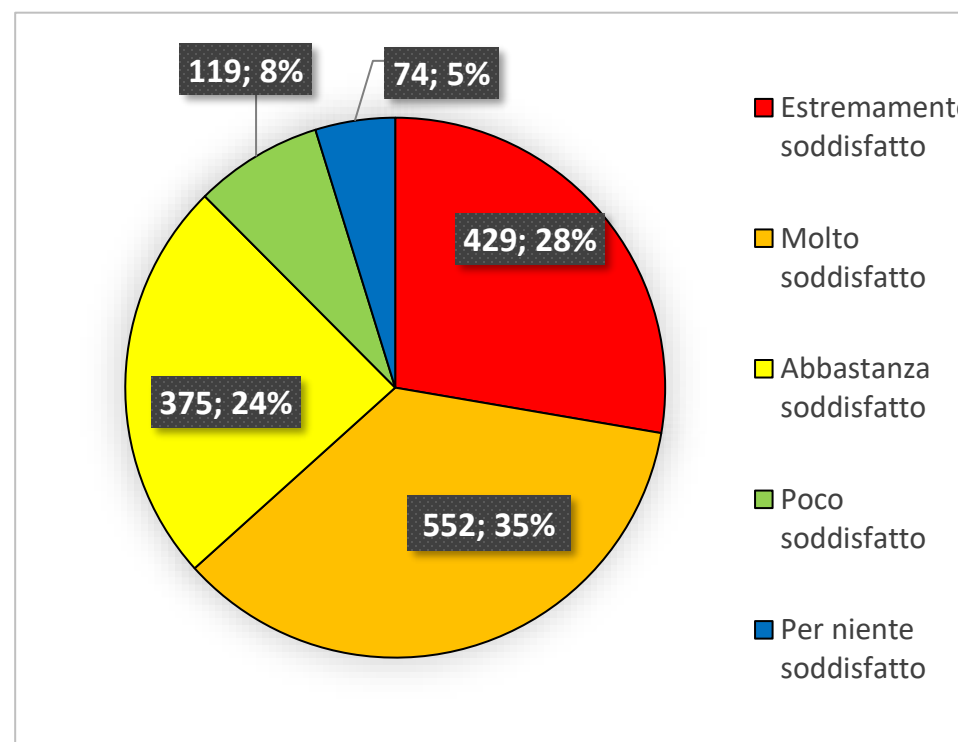
Valutazione della qualità del servizio mensa

Menu equilibrati e vari (secondo le linee guida):



Estremamente soddisfatto 439; 28%
Molto soddisfatto 535; 35%
Abbastanza soddisfatto 366; 24%
Poco soddisfatto 144; 9%
Per nulla soddisfatto 65; 4%

Gradimento del cibo per la/il bambin*
(presentazione, condimenti, temperature, ecc.):

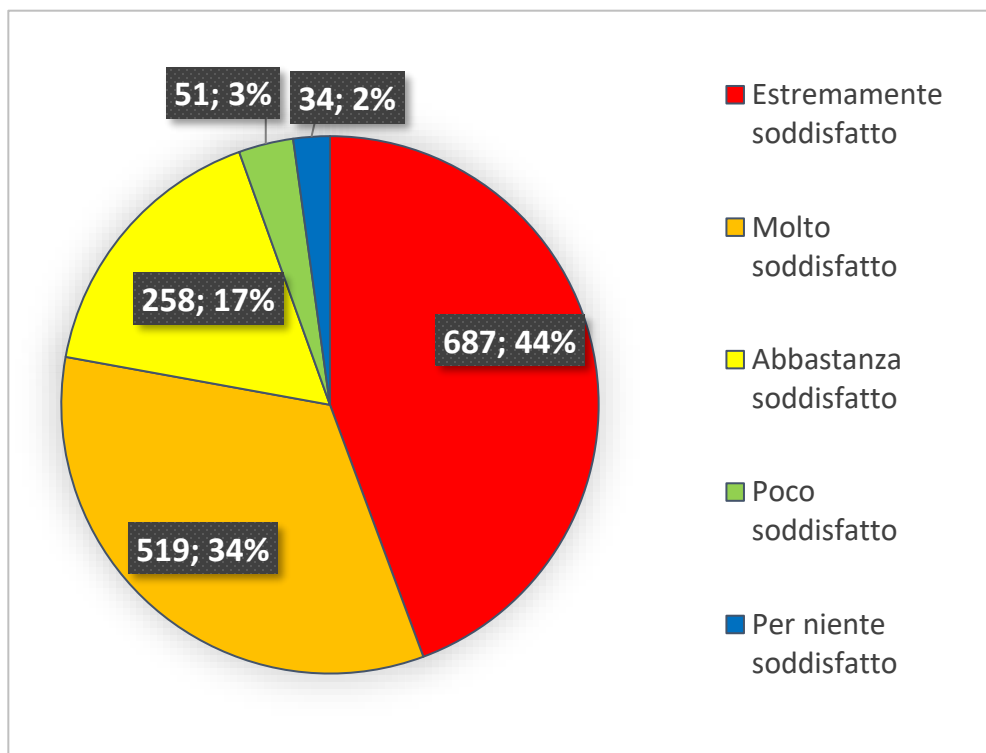


Estremamente soddisfatto 429; 28%
Molto soddisfatto 552; 35%
Abbastanza soddisfatto 375; 24%
Poco soddisfatto 119; 8%
Per nulla soddisfatto 74; 5%



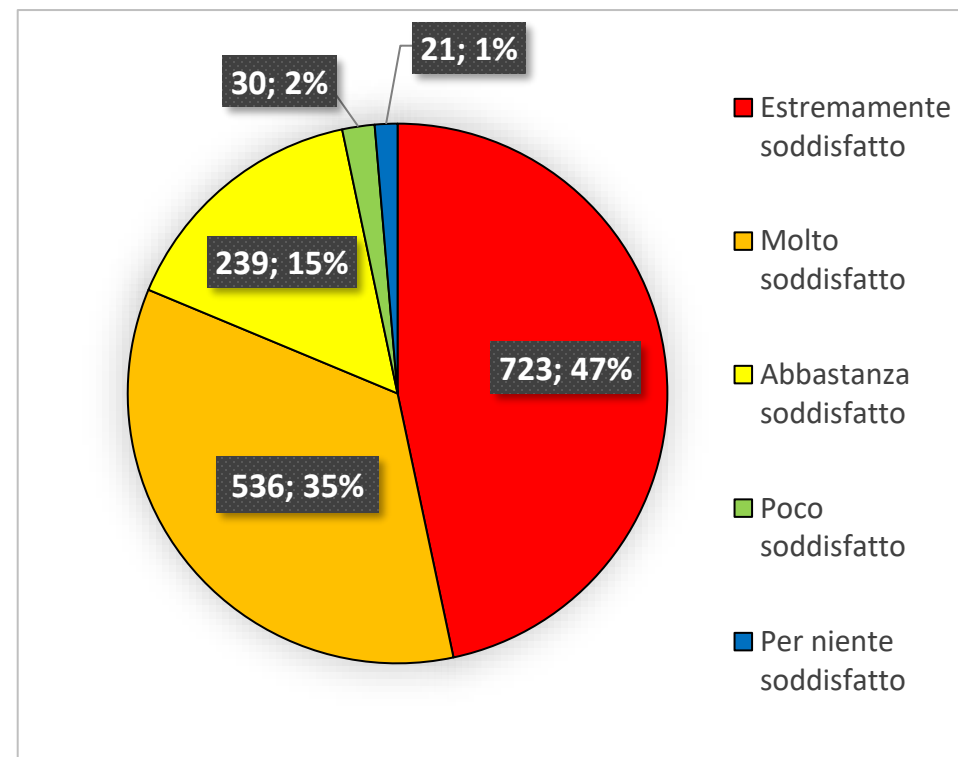
Valutazione del personale dedicato al servizio mensa

Personale di cucina e/o sala gentile che stimola la/il bambin* all'assaggio:



Estremamente soddisfatto 687; 44%
Molto soddisfatto 519; 34%
Abbastanza soddisfatto 258; 17%
Poco soddisfatto 51; 3%
Per nulla soddisfatto 34; 2%

Professionalità degli addetti di cucina e sala:

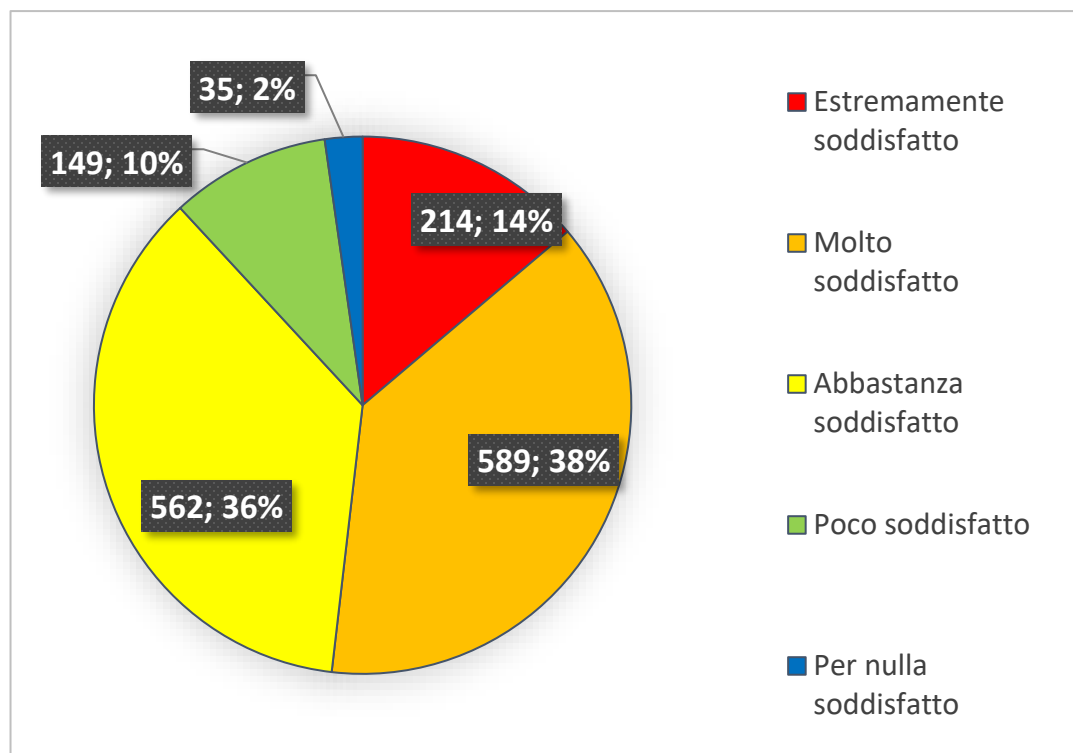


Estremamente soddisfatto 723; 47%
Molto soddisfatto 536; 35%
Abbastanza soddisfatto 239; 15%
Poco soddisfatto 30; 2%
Per nulla soddisfatto 21; 1%



Valutazione complessiva del servizio mensa

Per l'idea che lei si è fatta*, quale valutazione complessiva darebbe al servizio di ristorazione scolastica?



Estremamente positiva 214; 14%
Molto soddisfatto 589; 38%
Abbastanza soddisfatto 562; 36%
Poco soddisfatto 149; 10%
Per nulla soddisfatto 35; 2%

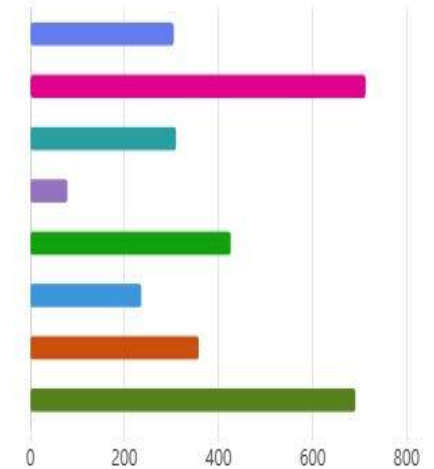




Valutazione complessiva

Per quali motivi ha espresso un giudizio positivo?
(possibili più risposte)

● Ha ampliato la gamma di alimenti mangiati/assaggiati dalla/dal bambin*	304
● Il cibo servito è cucinato in modo gradito alla/al bambin*	712
● Le porzioni sono adeguate	309
● La qualità dei cibi è elevata (Km 0, bio ecc)	78
● Il personale di sala è professionale, il cibo è sano e l'ambiente è piacevole	425
● L'igiene e la pulizia sono molto curate	235
● C'è varietà nei piatti e dei menu	357
● La/il bambin* mangia volentieri a scuola	690

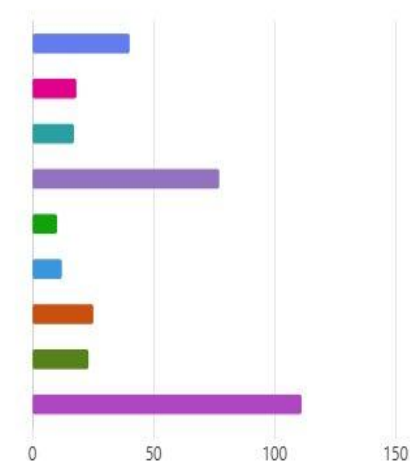




Valutazione complessiva

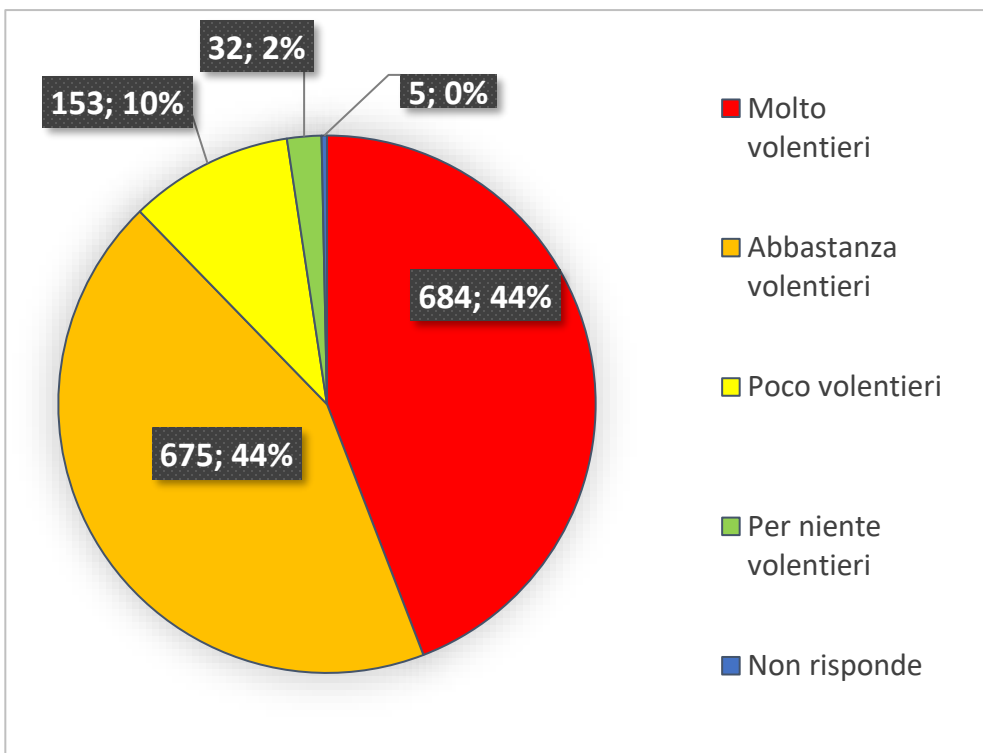
Per quali motivi ha espresso un giudizio NON positivo?
(possibili più risposte)

● La/il bambin* non è abituato a mangiare alcuni alimenti	40
● L'ambiente mensa è poco accogliente	18
● Vorrei che la/il bambin* sipotesse condire in autonomia i piatti (olio, sale, parmigiano ecc)	17
● Ritengo non ci sia abbastanza varietà nei piatti a menu	77
● Le preparazioni non sono impiattate in modo esteticamente accattivante	10
● Vorrei i piatti con più condimenti (olio, sale, spezie ecc)	12
● Vorrei sempre la pasta in bianco in sostituzione di un primo piatto non gradito	25
● Le porzioni non sono adeguate rispetto a quelle cui è abituato a casa	23
● Ritengo la qualità dei cibi non sufficientemente elevata	111



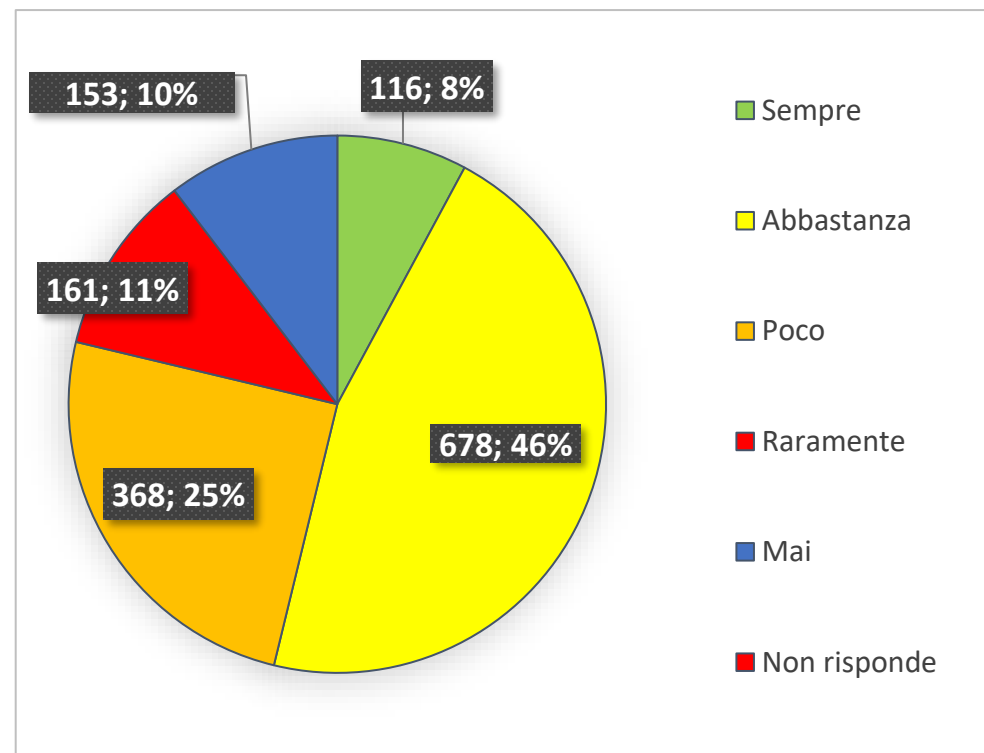
Domande di contesto

Quanto volentieri suo figlio mangia a scuola?



Molto volentieri 684; 44%
Abbastanza volentieri 675; 44%
Poco volentieri 153; 10%
Per niente volentieri 32; 2%
Non risponde 5; 0%

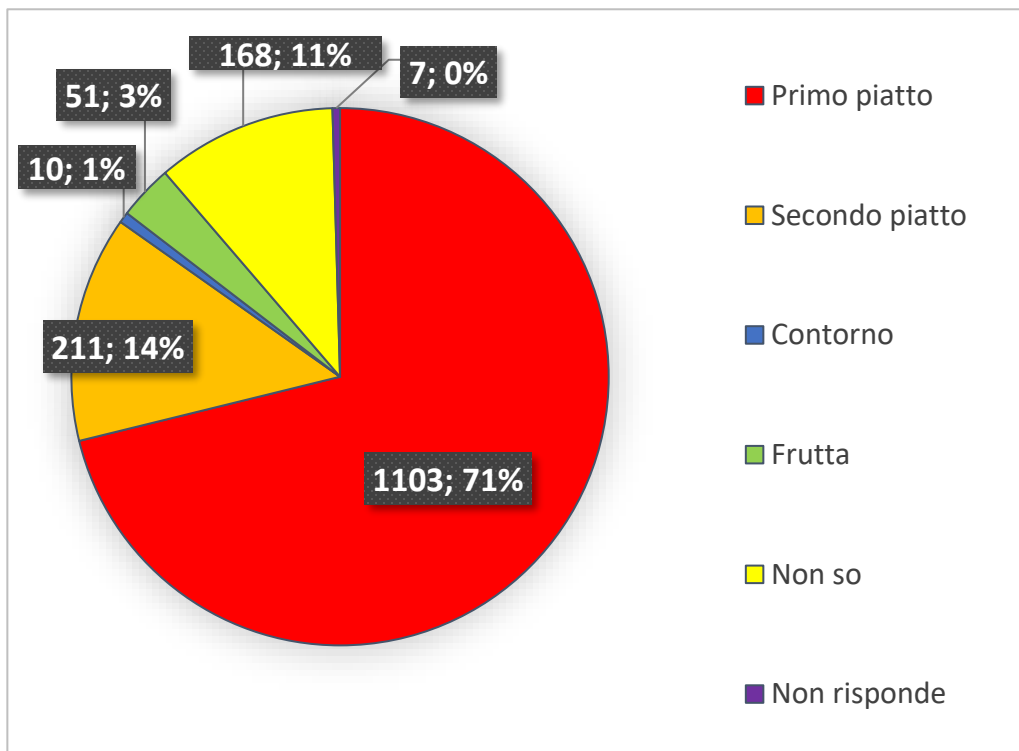
Che lei sappia, il pasto nella mensa di suo figlio è affiancato da percorsi di educazione al cibo e alla sostenibilità? (es.. conoscenza dei prodotti locali, sensibilizzazione al tema dello spreco...



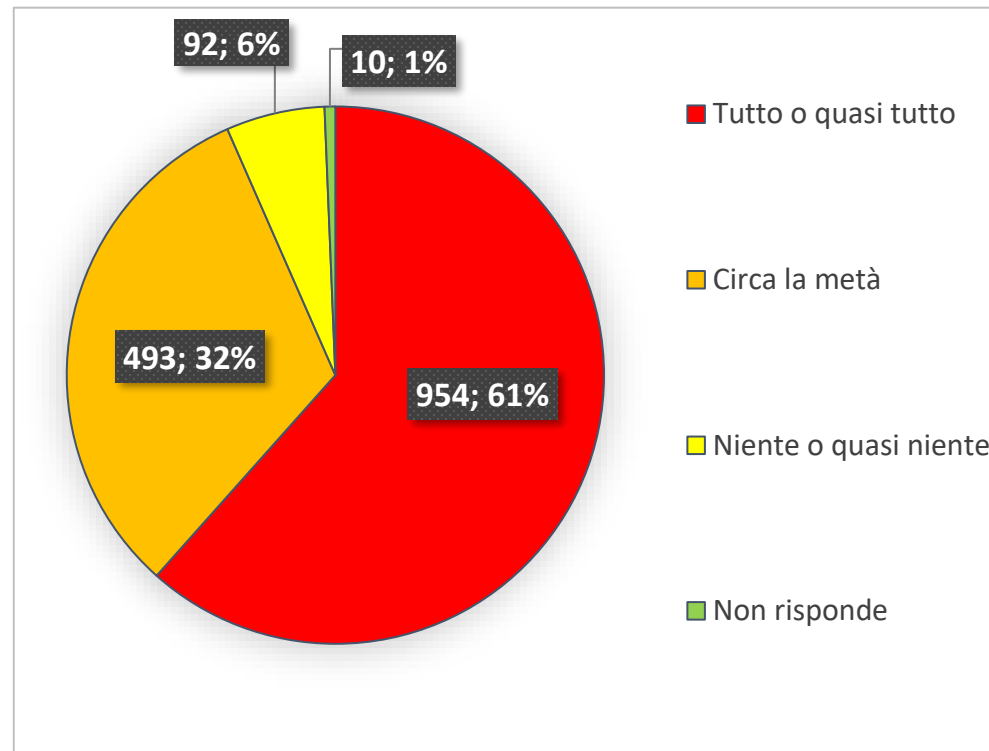
Sempre 116; 8%
Abbastanza 678; 46%
Poco 368; 25%
Raramente 161; 11%
Mai 153; 10%
Non risponde 5; 0%

Domande di contesto

Che lei sappia, dei pasti serviti di solito suo figlio preferisce:



Che lei sappia, delle diverse portate di solito suo figlio mangia:



Giudizio sulla qualità

L'indagine di soddisfazione dell'utenza evidenzia, complessivamente, una buona valutazione del servizio di ristorazione scolastica. Sulla base di quanto riferito dalle famiglie, l'88% degli utenti esprime la propria soddisfazione. Un particolare apprezzamento è stato rivolto alla professionalità del personale di sala e cucina. Si rileva quindi un servizio altamente qualitativo che soddisfa la quasi totalità dell'utenza intervistata in tutti i settori oggetto di indagine.



AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Partendo dalle segnalazioni raccolte dall'analisi dei risultati, il servizio di ristorazione scolastica ritiene indispensabile organizzare sessioni di educazione alimentare formative dedicate agli adulti (insegnanti e genitori) e ai bambini. Le proposte del menu soddisfano nella maggior parte dei casi i desiderata, ma è indispensabile sostenere tali scelte alimentari ed accompagnarle adeguatamente.

Verranno pertanto valutate proposte di educazione alimentare finalizzate alla consapevolezza e all'acquisizione di adeguate abitudini alimentari.

