



**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO
DI REFEZIONE SCOLASTICA PER ALUNNI DELLA
SCUOLA PRIMARIA**



La qualità percepita del servizio di refezione scolastica

ANNO 2025

Valutare la qualità del servizio di refezione scolastica è un processo complesso che coinvolge molti attori su differenti livelli e specifiche responsabilità.

La rilevazione della qualità percepita dai diretti interessati è infatti da considerare sia un'occasione di partecipazione democratica alla valutazione del servizio, sia uno strumento di analisi e riflessione in grado di orientare specifiche azioni di presidio e di miglioramento.

Si è deciso di coinvolgere nella rilevazione i bambini e di confrontare i risultati con le opinioni espresse dai genitori che durante l'anno scolastico si sono offerti di controllare il servizio in prima persona, assaggiando le pietanze durante lo svolgimento del servizio.

Per rilevare la percezione dei bambini è stato definito un questionario cartaceo da compilare in classe dopo l'intervallo successivo al pranzo.

Per raccogliere l'opinione dei genitori è stato predisposto un questionario cartaceo da compilare a fine pasto.

La refezione scolastica rappresenta un momento integrante del percorso educativo delle scuole e delle politiche alimentari perché permette di trasmettere ai bambini abitudini alimentari corrette e di responsabilizzarli al rispetto del cibo. Nelle pagine seguenti sono illustrate le risposte espresse dal campione complessivo dei bambini e dei genitori che restituiscono la qualità percepita del servizio di refezione scolastica in linea generale.

I risultati verranno utilizzati per eliminare eventuali criticità emerse e migliorare, dove possibile, il servizio.

Obiettivi:

- valutare il livello di soddisfazione dei bambini sul servizio di refezione scolastica della scuola primaria rapportandolo alle proprie abitudini alimentari per contestualizzare i risultati nella realtà sociale.
- individuare i punti di forza e le aree di miglioramento per rendere il servizio di ristorazione sempre più rispondente alle esigenze dei bambini

Bambini coinvolti: n. 81 (3 hanno consegnato in bianco)

Periodo di rilevazione: dal 5.5.2025 al 14.5.2025

Il questionario è anonimo.

Gli insegnanti hanno illustrato ai bambini le modalità di compilazione del questionario ma in alcun modo sono intervenuti nella compilazione stessa.

I bambini hanno espresso la propria opinione attraverso una scala da 1 a 4 così articolata:

1 = per nulla

2 = poco

3 = di solito sì

4 = molto

Genitori coinvolti su base volontaria: n. 2

Periodo di rilevazione: mese di Dicembre 2024

Per completezza di documentazione si tiene conto anche delle segnalazioni che fossero pervenute, dall'inizio dell'anno scolastico, direttamente all'Ufficio Pubblica Istruzione, da genitori che hanno riportato problematiche riferite dai figli.

- Risultati Questionario bambini -

La tua opinione sul pranzo a scuola

	RISPOSTE	%
1) Le pietanze sono abbastanza varie?		
1 - per nulla	3	3,70
2 – poco	26	32,10
3 - di solito sì	37	45,68
4 – molto	15	18,52
2) La quantità di cibo è adeguata?		
1 - per nulla	0	0
2 – poco	16	19,75
3 - di solito sì	43	53,09
4 – molto	21	25,93
Non compilato	1	1,23
3) Il cibo è buono?		
1 - per nulla	10	12,25
2 – poco	26	32,10
3 - di solito sì	36	44,44
4 – molto	8	9,89
Non compilato	1	1,23
4) Il locale/tavoli/sedie dove mangi è pulito?		
1 - per nulla	2	2,47
2 – poco	6	7,41
3 - di solito sì	17	21,00
4 – molto	53	65,42
Non compilato	1	1,23
Risposta non chiara	2	2,47

5) Le posate sono pulite?

1 - per nulla	2	2,47
2 – poco	8	9,89
3 - di solito sì	17	21,00
4 – molto	53	65,41
Non compilato	1	1,23

6) Le persone che distribuiscono il cibo indossano sempre la divisa e la cuffia?

1 - per nulla	0	0
2 – poco	1	1,23
3 - di solito sì	4	4,95
4 – molto	73	90,12
Non compilato	3	3,70

7) Le persone che distribuiscono il cibo sono gentili e disponibili?

1 - per nulla	0	0
2 – poco	8	9,89
3 - di solito sì	14	17,28
4 – molto	56	69,13
Non compilato	2	2,47
Risposta non chiara	1	1,23

Valutazione complessiva

1) In generale ti piace il cibo che mangi a scuola?

1 - per nulla*	12	14,81
2 – poco	25	30,86
3 - di solito sì	29	35,82
4 – molto	13	16,04
Non compilato	2	2,47

*Se hai risposto “per nulla” o “poco” spiega il motivo:

le risposte sono state inserite in base alla frequenza con cui sono state indicate nei questionari

- certi cibi non mi piacciono (almeno in 19 questionari, che indicano tra le pietanze meno gradite frittata, piselli, verdura cotta in generale)
- nella 2^a portata le pietanze sono mischiate (almeno in 3 questionari)
- c'è poco sale (almeno in 3 questionari)
- il cibo è freddo (almeno in 2 questionari)
- il cibo è troppo cotto o troppo poco cotto (almeno in 2 questionari)
- a me non piace mangiare (almeno in 2 questionari)
- ci sono sempre le stesse cose

Questo spazio è a tua disposizione per raccontarci, con una frase o con un disegno, il cibo che vorresti

le risposte sono state inserite in base alla frequenza con cui sono state indicate nei questionari

- frutta (almeno in 49 questionari, che indicano tra la frutta maggiormente gradita le ciliegie, l'anguria, le fragole)
- panino tipo hamburger da fast food (almeno in 16 questionari)
- lasagne o al sugo o al ragù (almeno in 15 questionari)
- pizza (almeno in 15 questionari)
- carbonara (almeno in 11 questionari)
- patate fritte (almeno in 10 questionari)
- gelato (almeno in 9 questionari)
- nuggetts (almeno in 9 questionari)
- coscia di pollo (almeno in 8 questionari)
- pasta/spaghetti (almeno in 8 questionari)
- torta/dolce/ciambella (almeno in 6 questionari)
- cioccolato (almeno in 6 questionari)
- tonno – presumibilmente in scatola – (almeno in 6 questionari)
- sushi (almeno in 5 questionari)
- polenta (almeno in 4 questionari)
- insalata (almeno in 4 questionari)
- prosciutto (almeno in 3 questionari)
- carne (almeno in 3 questionari)
- brodo/minestra (almeno in 3 questionari)

- spaghetti al tonno (almeno in 3 questionari)
- ravioli (almeno in 3 questionari)
- mozzarella (almeno in 3 questionari)
- pasta bianca (almeno in 3 questionari)
- panzerotto fritto (almeno in 2 questionari)
- cotoletta (almeno in 2 questionari)
- piadina (almeno in 2 questionari)
- gnocchi (almeno in 2 questionari)
- crepes (almeno in 2 questionari)
- carote (almeno in 2 questionari)
- coca cola (almeno in 2 questionari)
- acqua (almeno in 2 questionari)
- spaghetti di soia/noodles (almeno in 2 questionari)
- succo di frutta, pane, olive, pasta col sale, pomodori, finocchi, alette di pollo fritte, formaggio, maiale, tortino di verdure, fritto misto, uova, riso alla cantonese, ventresca.

Un paio di bambini hanno scritto che il cibo è troppo abbondante e viene sprecato.

- Risultati rilevazioni genitori -

Criticità emerse e analisi delle stesse:

- quantità di porzione servita: sufficiente (in 1 questionario su 2)
- sapore del 2° piatto (nello specifico caso tortino di ceci): accettabile – motivazione: perché asciutto (in 1 questionario su 2)

Come giudizio complessivo ottenuto dalle rilevazioni dei genitori si riporta il risultato della domanda relativamente al Giudizio globale del servizio:

Buono: 2

Sufficiente: 0

Non sufficiente: 0

E' stata segnalata una criticità in merito al bordo di uno degli scaldavivande poco pulito.

Segnalazioni pervenute tramite e-mail:

nel primo quadrimestre un genitore ha lamentato il fatto che le pietanze fossero fredde.

Considerazioni finali

Relativamente ai gusti espressi dai bambini è evidente l'impossibilità di assecondare le richieste di cibi fritti così come è impossibile servire salumi e dolci, in base alle direttive di ATS.

Porremo maggiore attenzione nel servizio in modo da evitare che le pietanze della seconda portata si mischino.

In merito alla poca sapidità dei cibi, sempre al fine di attenersi alle linee guida di ATS, non è possibile aggiungere sale alle pietanze.

Relativamente alla segnalazione pervenuta tramite e.mail, sono stati eseguiti tempestivamente monitoraggi straordinari da parte della ditta appaltatrice del servizio ed è stato sentito il personale docente che pranza in refettorio con i bambini. Non sono emersi problemi nel servizio del pasto né nella temperatura dei cibi. La velocità del servizio e la temperatura adeguata sono stati confermati anche nei due questionari presentati dai genitori in dicembre. Pertanto non si ritiene di attivare nessuna azione in merito.

Le risultanze finali, sia da parte degli alunni che da parte dei genitori, indicano un buon livello di ristorazione.

Confidiamo nella continua futura partecipazione attiva dei genitori al monitoraggio e nella segnalazione di eventuali criticità alla mail dell'Ufficio Pubblica Istruzione: segreteria@comune.santostefanolodigiano.lo.it.

Si ringraziano tutti gli attori coinvolti, a partire dai bambini e il personale scolastico per la disponibilità. Grazie ai genitori componenti della commissione mensa, che hanno creduto nel proprio ruolo, e grazie ai genitori che hanno accettato di effettuare i controlli sul posto, spendendo un po' del proprio tempo per aiutarci a comprendere la qualità del servizio. Grazie alla ditta appaltatrice che si è resa disponibile con trasparenza e senza riserve alle iniziative finora proposte.

La Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione

Dott.ssa Patrizia Ronzi