



Comune di Parma

VALUTAZIONE SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il parere delle famiglie

Comune di Parma
Ufficio Ristorazione Scolastica
Settore Servizi Educativi

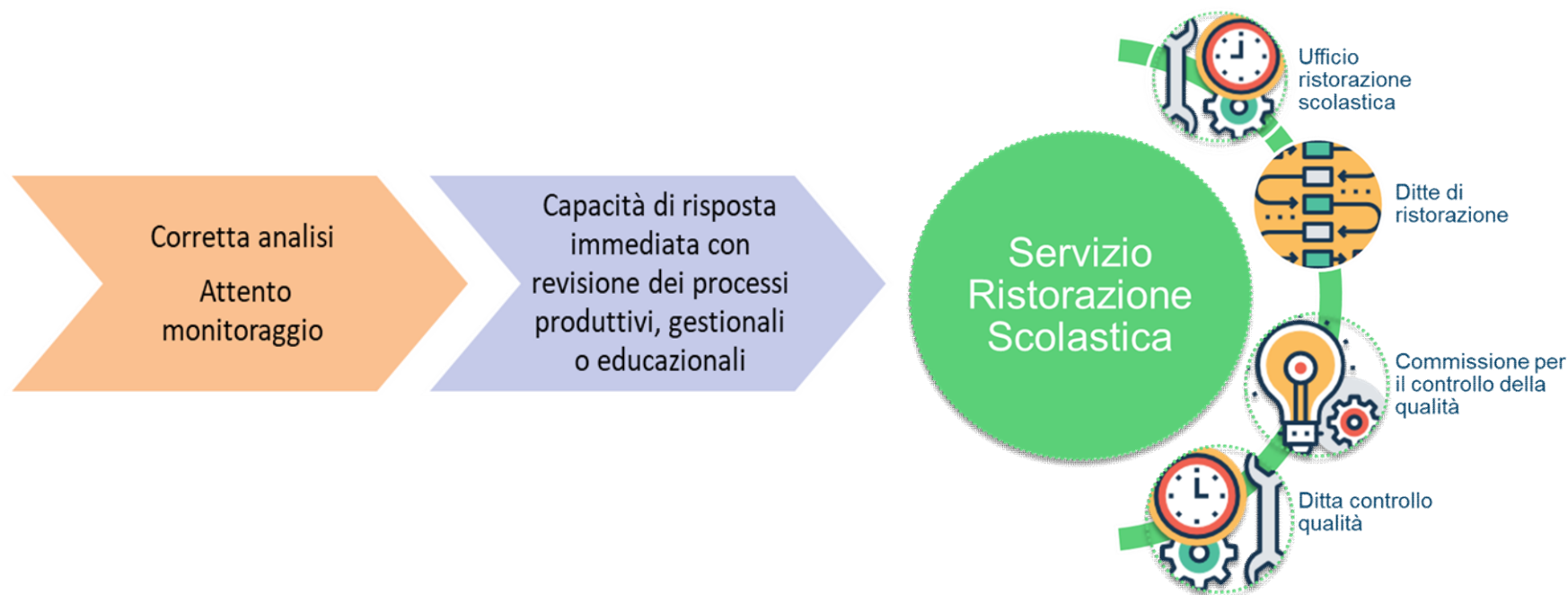
Anno scolastico 2021/2022

Valutare il servizio

Analisi e monitoraggio

Perché si valuta il Servizio?

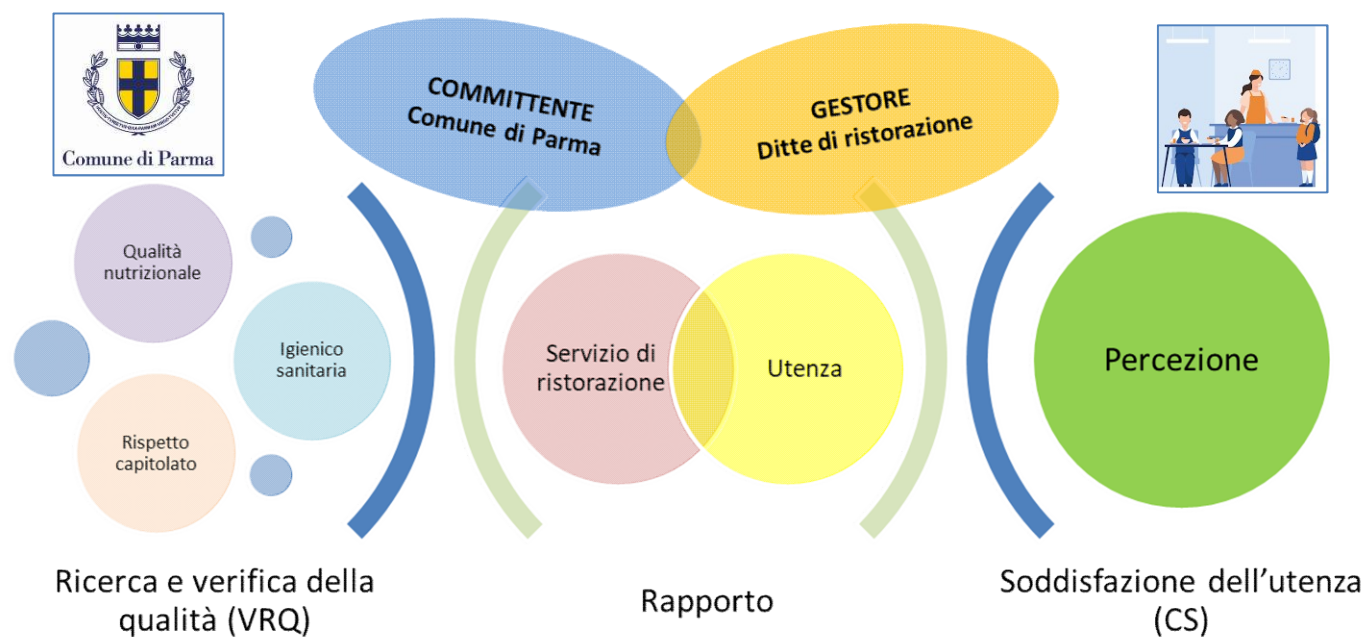
Il Servizio si valuta sia per rilevare il **grado di soddisfazione dell'utenza**, sia per **misurare oggettivamente efficienza e qualità** dello stesso (qualità oggettiva), evidenziando in tal modo anche l'eventuale scostamento tra **qualità percepita** e **qualità effettiva**, il tutto nell'ottica del **miglioramento del servizio offerto**.



Obiettivo qualità

Misurare la qualità di un servizio

Misurare la qualità del servizio vuol dire attivare un sistema informativo diffuso ed efficiente che eroghi un **flusso continuo di dati** riguardanti caratteristiche oggettive e percezione del servizio erogato

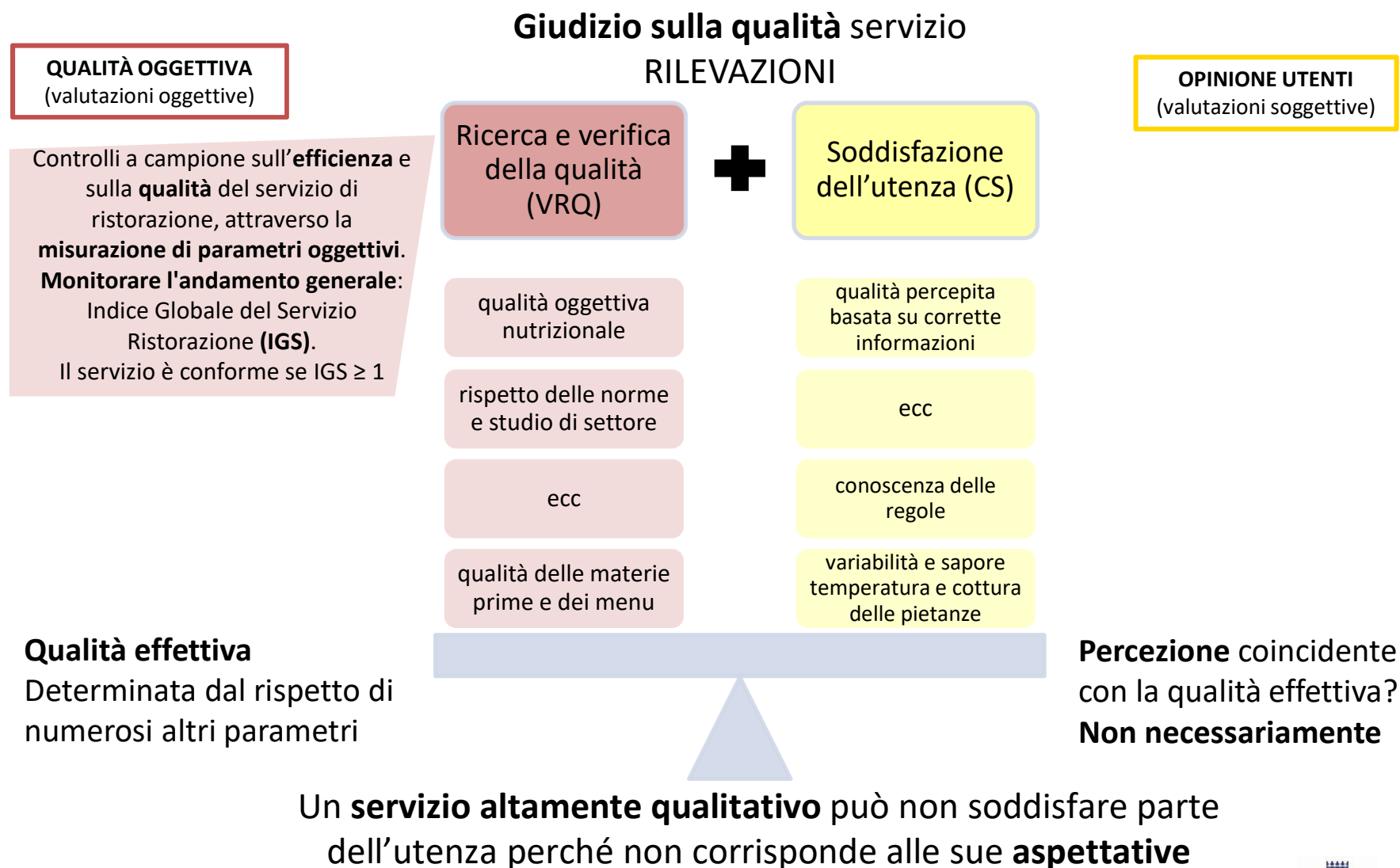


INTRECCIO RELAZIONALE COMPLESSO IN CUI SI INDIVIDUA UNA
SERIE DI PROCESSI E CONTESTI DI STUDIO

Strumenti indispensabili sia a **scopo conoscitivo**, che per l'**individuazione di eventuali carenze** rispetto al servizio

Strumenti di giudizio

Indicatori di performance



Obiettivi

Qualità percepita e conoscenza dell'utenza

Il Servizio di ristorazione nel Comune di Parma ha realizzato un'indagine di valutazione mirata a rilevare il grado di soddisfazione delle/degli utenti (qualità percepita) ed altri aspetti indispensabili 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 bambin* trasmettono 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.

Metodologia

Caratteristiche dell'indagine

Per il raggiungimento di questi obiettivi è stata condotta un'**indagine quantitativa**, tramite interviste online alle famiglie.

Forniti **8492 link univoci**, inviati alle famiglie tramite e-mail e corrispondenti al numero delle/degli utenti presenti per l'anno scolastico 2021-2022 nelle strutture aventi servizio di ristorazione in capo al Comune di Parma.

Hanno **risposto al questionario 1132 destinatari** (tasso di risposta **13,33%**): si tratta di un buon tasso di risposta, grazie al quale si è ottenuto un campione solido in termini numerici.

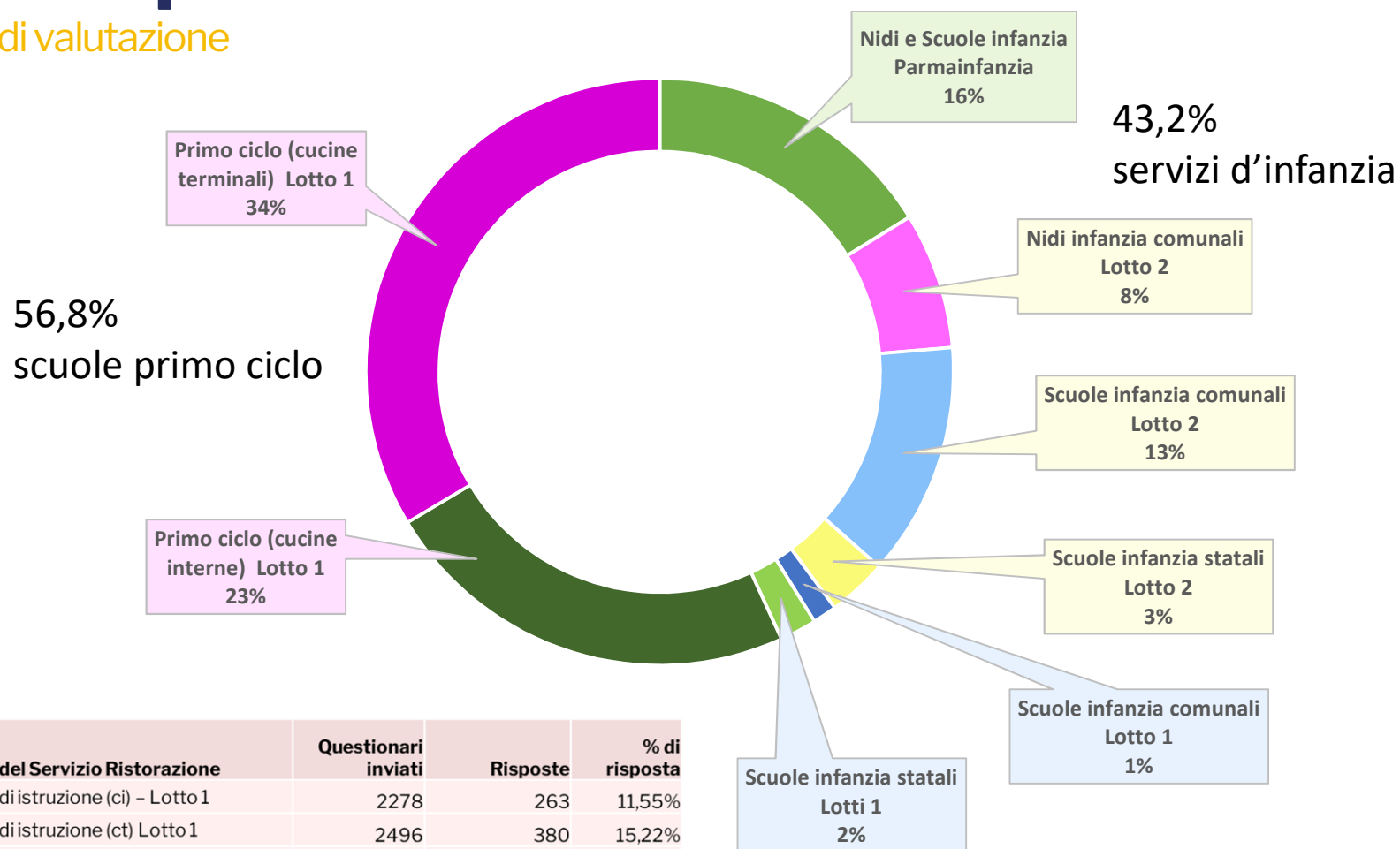
I rispondenti, auto selezionandosi, tendono a rappresentare le fasce più attente e critiche della popolazione interpellata.

Il **questionario è stato totalmente anonimo** e nessuna delle risposte poteva in alcun modo essere ricondotta al suo nome.

Periodo di raccolta: **31 Maggio 2022 - 31 Luglio 2022.**

Chi ha risposto

Gruppi di valutazione



Gruppi di valutazione del Servizio Ristorazione	Questionari inviati	Risposte	% di risposta
Scuole del primo ciclo di istruzione (ci) – Lotto 1	2278	263	11,55%
Scuole del primo ciclo di istruzione (ct) Lotto 1	2496	380	15,22%
Nidi d'infanzia comunali (ncs) – Lotto 2	589	85	14,43%
Scuole d'infanzia comunali (scc) – Lotto 1	152	15	9,87%
Scuole d'infanzia comunali (scs) – Lotto 2	1242	146	11,76%
Scuole d'infanzia statali (sic) – Lotto 1	189	23	12,17%
Scuole d'infanzia statali (sis) – Lotto 2	336	37	11,01%
Servizi per l'infanzia gestione partecipata Parmainfanzia	1210	183	15,12%
Totale	8492	1132	13,33%

Giudizio sulla qualità

Un servizio altamente qualitativo



L'indagine di soddisfazione dell'utenza evidenzia, complessivamente, una **buona valutazione del servizio di refezione scolastica** erogato da Comune di Parma.

Sulla base di quanto riferito dalle famiglie, gli/le alunni/e **sono soddisfatti/e dei pasti consumati (il 68% pranza volentieri a scuola)** ed esprimono un buon livello di **soddisfazione generale del servizio (70% di pareri favorevoli)**. Gli intervistati hanno potuto esprimere il loro grado di soddisfazione anche su singoli aspetti: **menu equilibrati e vari per il 71,3%, gradibilità del menu per il 64,8%, educazione al consumo di nuovi alimenti per il 78,9%** ecc.

Si può quindi affermare che si è rilevato un **servizio altamente qualitativo** che **soddisfa l'utenza**, e solo per una parte degli intervistati non corrisponde alle **aspettative**.

Inoltre dall'**indagine pubblica nazionale** sviluppata da ATS Milano e **FOODINSIDER.IT** secondo parametri del questionario che si basano sul rispetto delle **Linee guida sulla ristorazione scolastica**, raccomandazioni dell'**OMS**, Linee guida Fondazione **AIRC** (Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro) e criteri ambientali minimi (**CAM**), il menu ha ottenuto il **1° posto** del 7° rating (2022).

TUTTI I RISULTATI DELL'INDAGINE

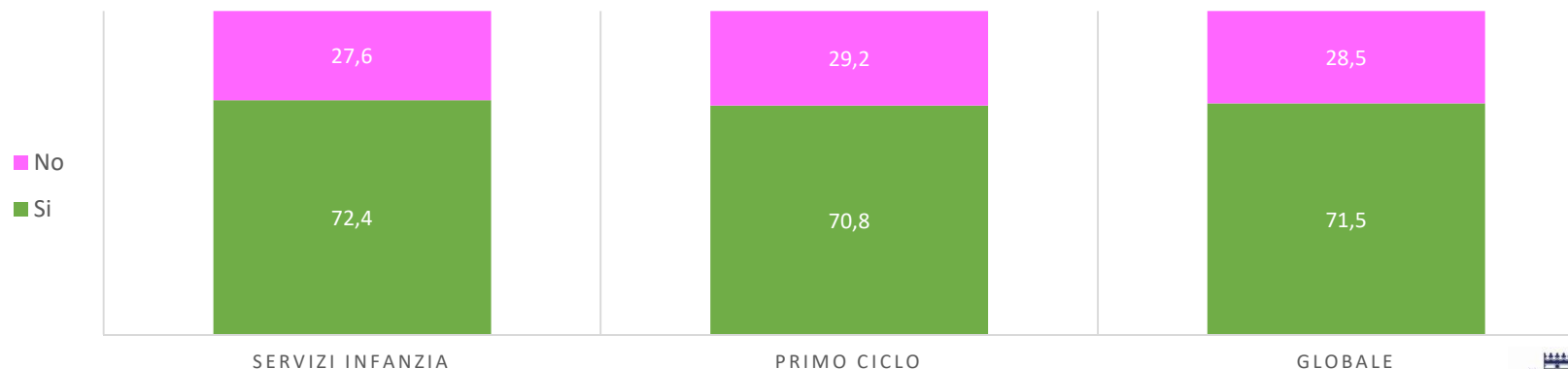
Conoscenza e fruizione del servizio di ristorazione scolastica

Conoscenza e fruizione

Conosce i contenuti delle disposizioni nazionali e regionali che regolano gli aspetti nutrizionali del menu e di approvvigionamento delle materie prime nel servizio di ristorazione scolastica (Linee guida nazionali e regionali della ristorazione scolastica e dei Criteri Ambientali Minimi 2020)? (Valori %)

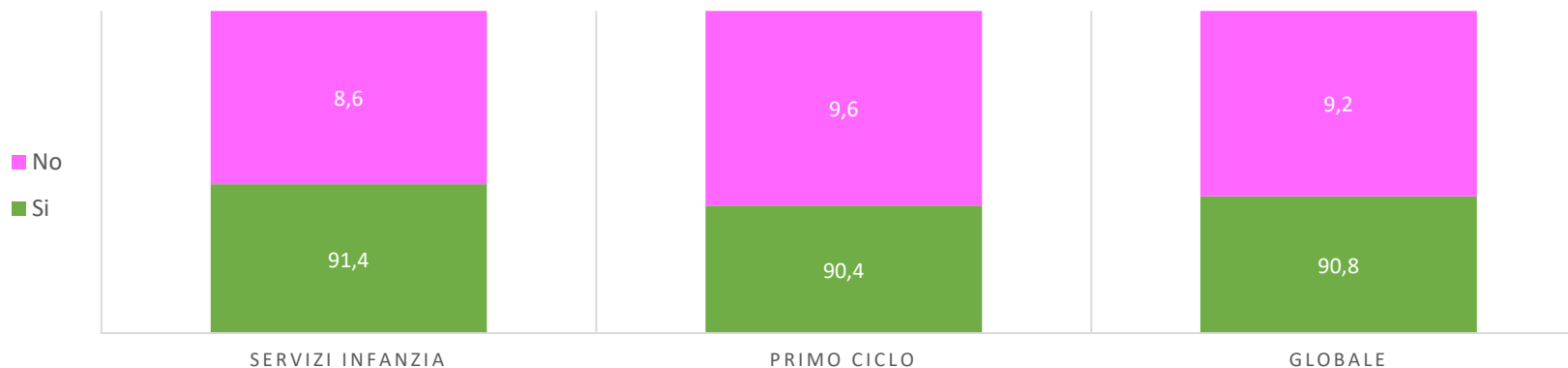


È a conoscenza che nella ristorazione scolastica del Comune di Parma si utilizzano quasi esclusivamente prodotti biologici, locali e provenienti da filiera corta? (Valori %)

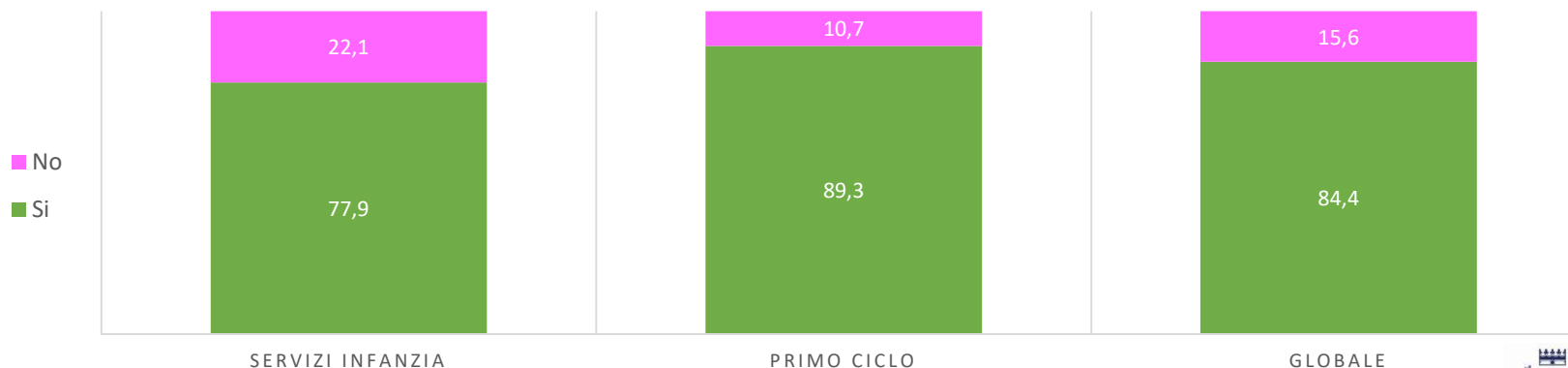


Conoscenza e fruizione

È a conoscenza che il menù del Comune di Parma è redatto da esperti del settore, in linea con le disposizioni nazionali e regionali, e valutato e validato dal Servizio Igiene e Nutrizione (SIAN) Ausl di Parma? (Valori %)

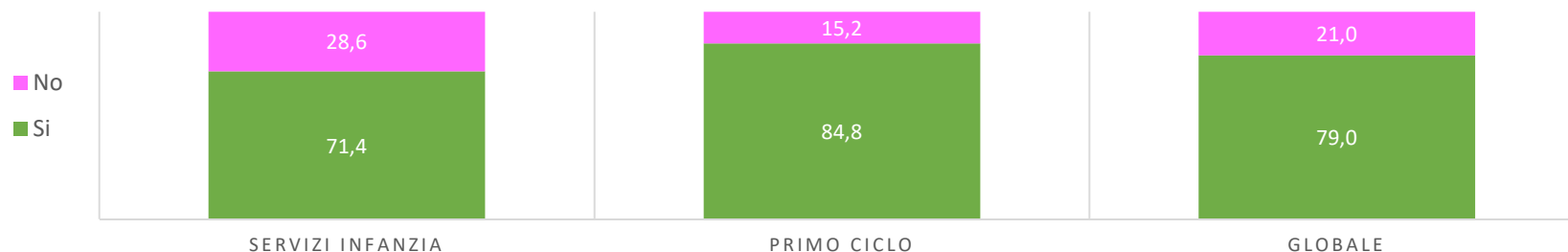


È a conoscenza dell'esistenza della Commissione Controllo Qualità Ristorazione Scolastica (CCQRS) e della Commissione Mensa dei genitori (CM) che opera in ogni singola struttura? (Valori %)

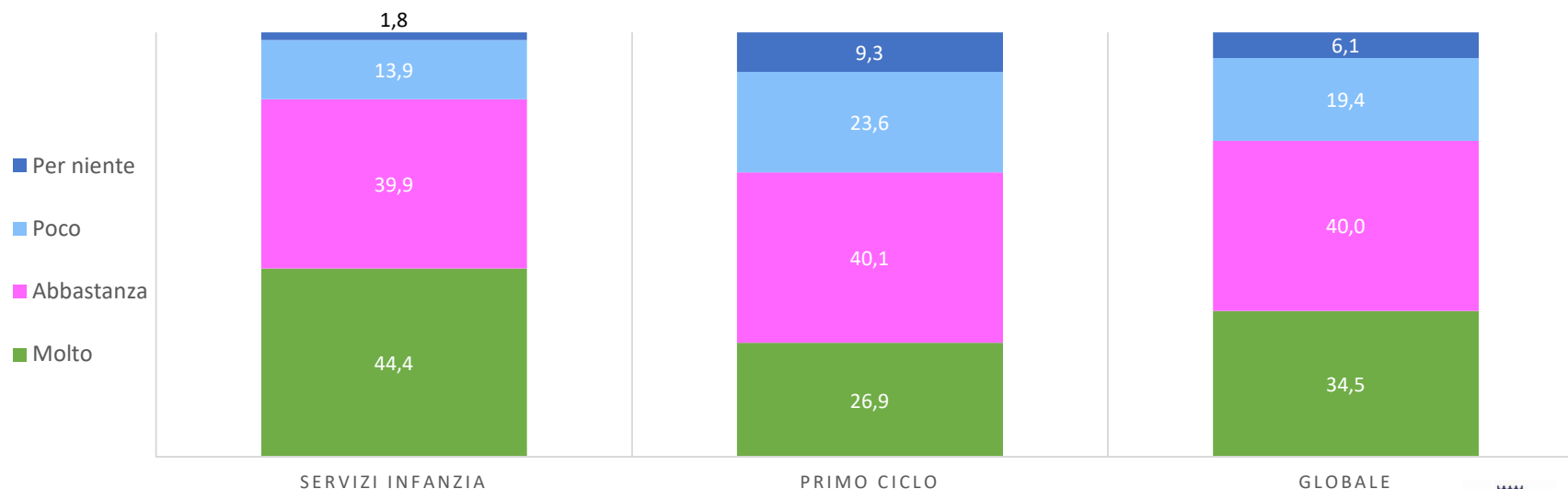


Conoscenza e fruizione

È a conoscenza che la Commissione mensa (CM) è un organo di rappresentanza e svolge un ruolo di collegamento tra utenza e Comune, collaborando nel monitoraggio del servizio attraverso sopralluoghi non annunciati e la successiva compilazione di schede di valutazione? (Valori %)

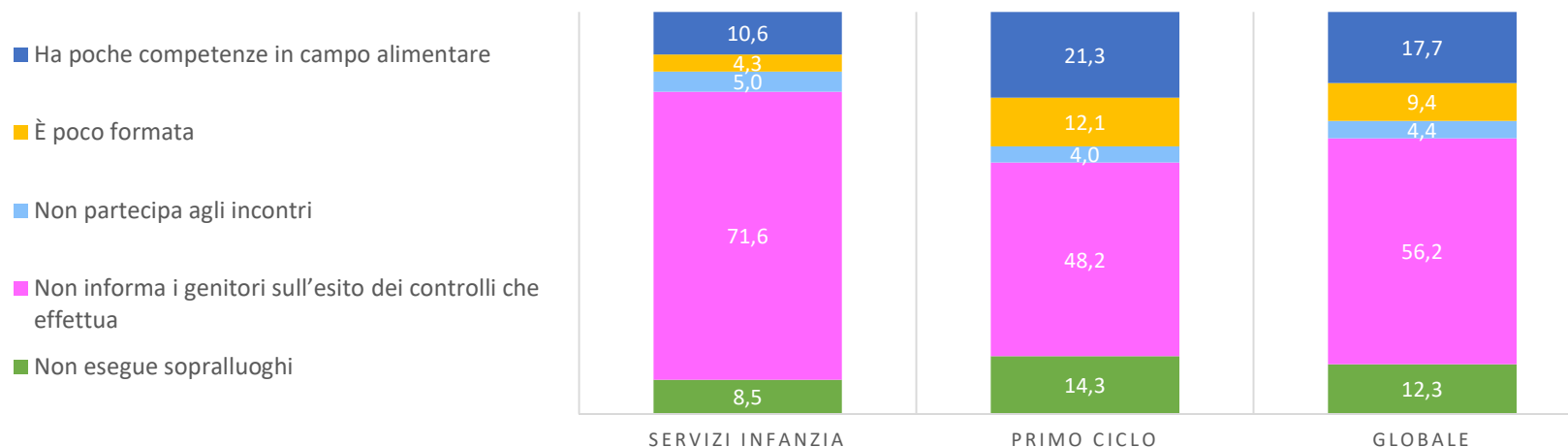


In che misura ritiene utile la Commissione Mensa (CM)? (Valori %)

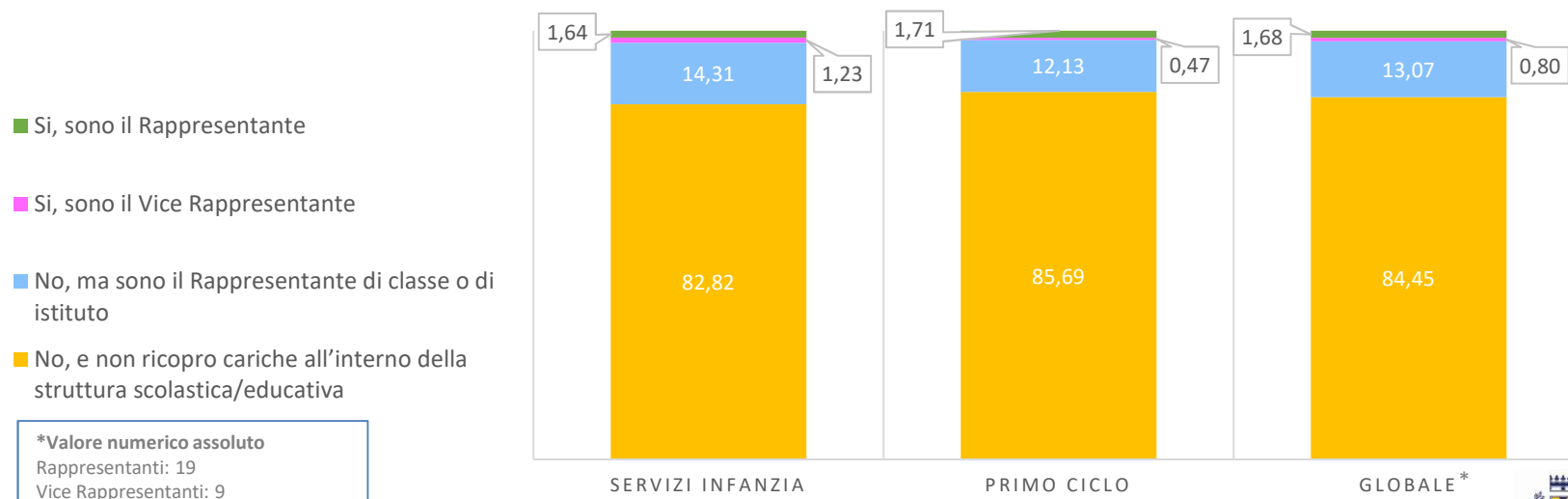


Conoscenza e fruizione

Se POCO/PER NIENTE, perché? (possibili più risposte) (Valori %)

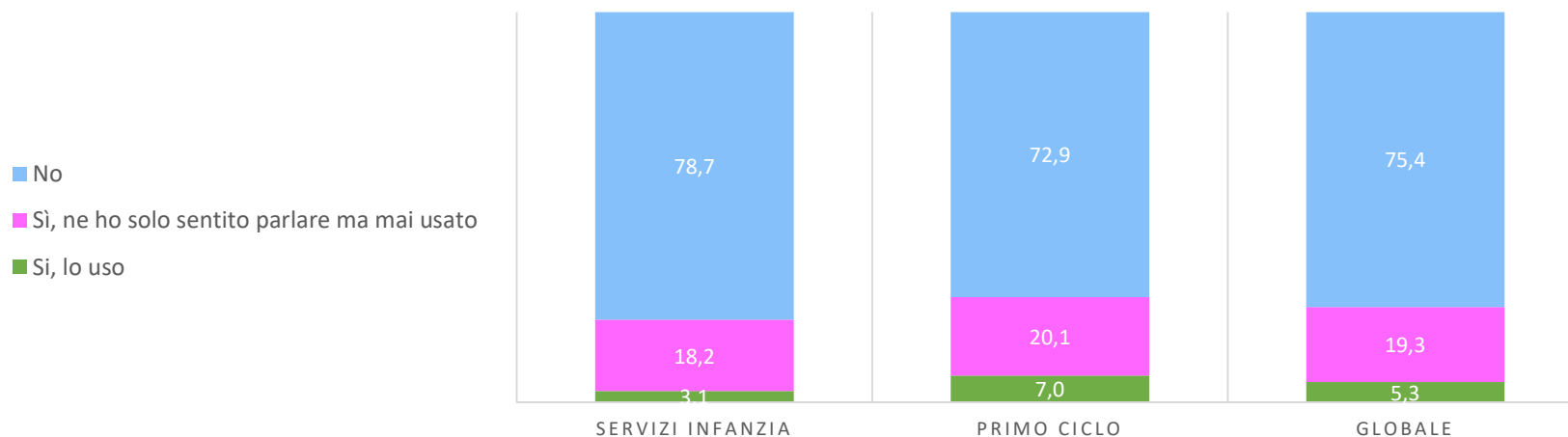


È membro della Commissione Mensa (CM)? (Valori %)

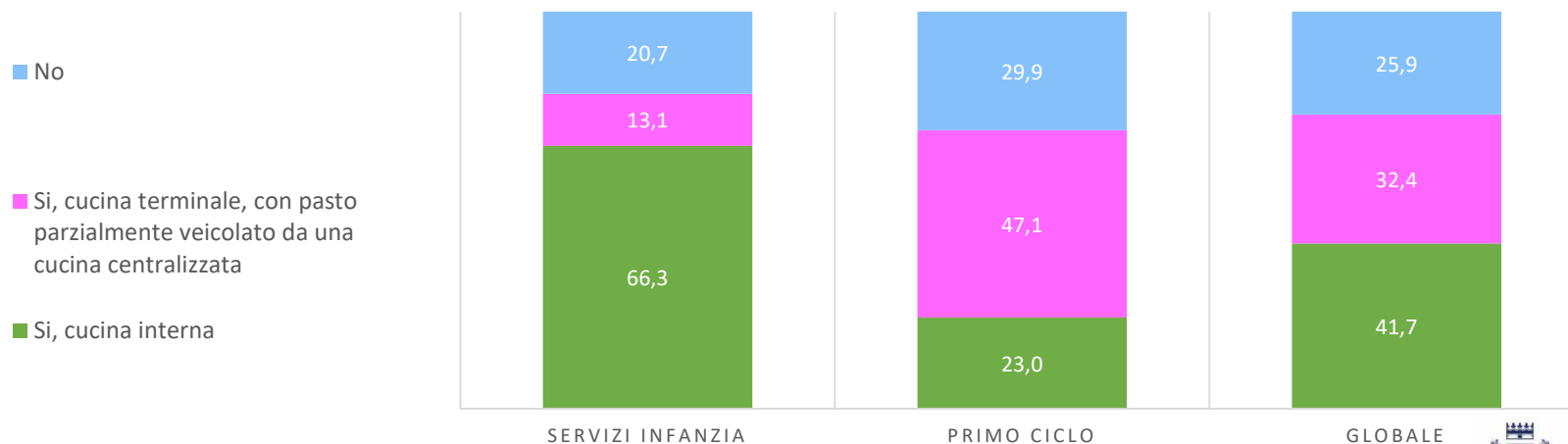


Conoscenza e fruizione

È a conoscenza di Prisma Parma, il portale accessibile a tutti, dedicato all'andamento dei sopralluoghi effettuati nella sua scuola? (Valori %)

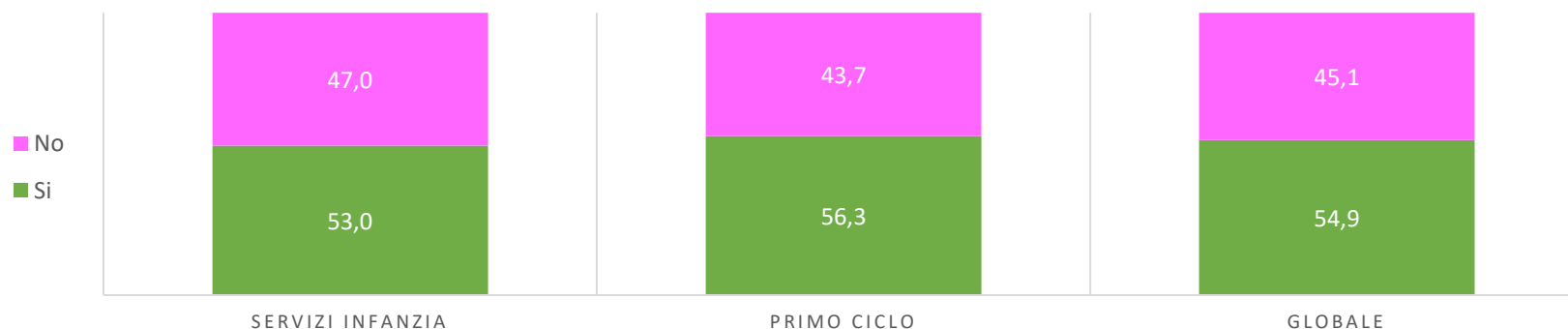


È a conoscenza del tipo di cucina in cui sono preparati i pasti destinati alla struttura frequentata dalla/dal bambin*? (Valori %)

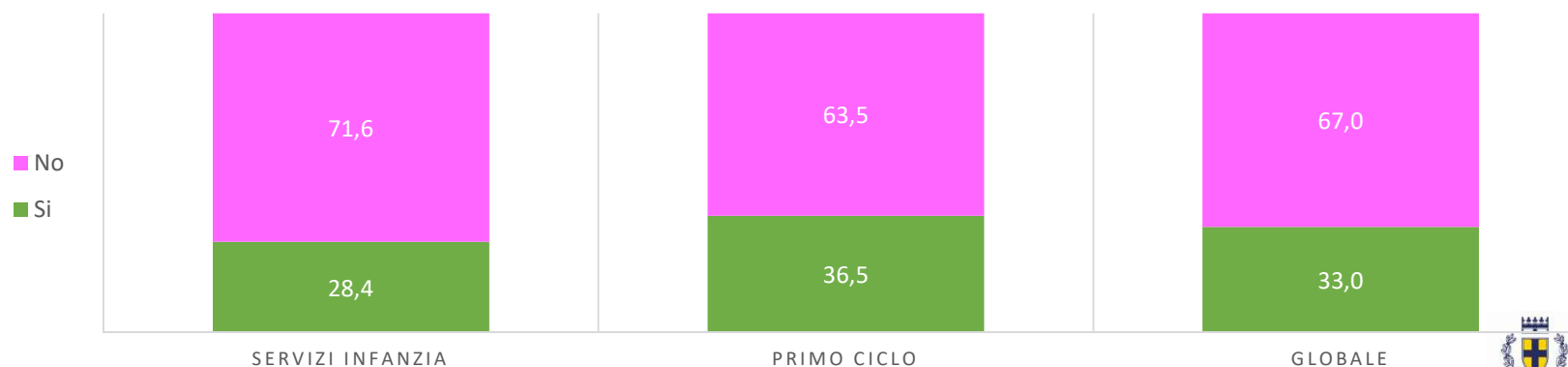


Conoscenza e fruizione

È a conoscenza che il Comune di Parma insieme ad altri enti pubblici e privati (Università, Ausl ecc.) collabora per il miglioramento costante del servizio, verificando e monitorando quotidianamente anche l'andamento dei consumi del pasto (con impegno sociale e attenzione all'impatto ambientale)? (Valori %)



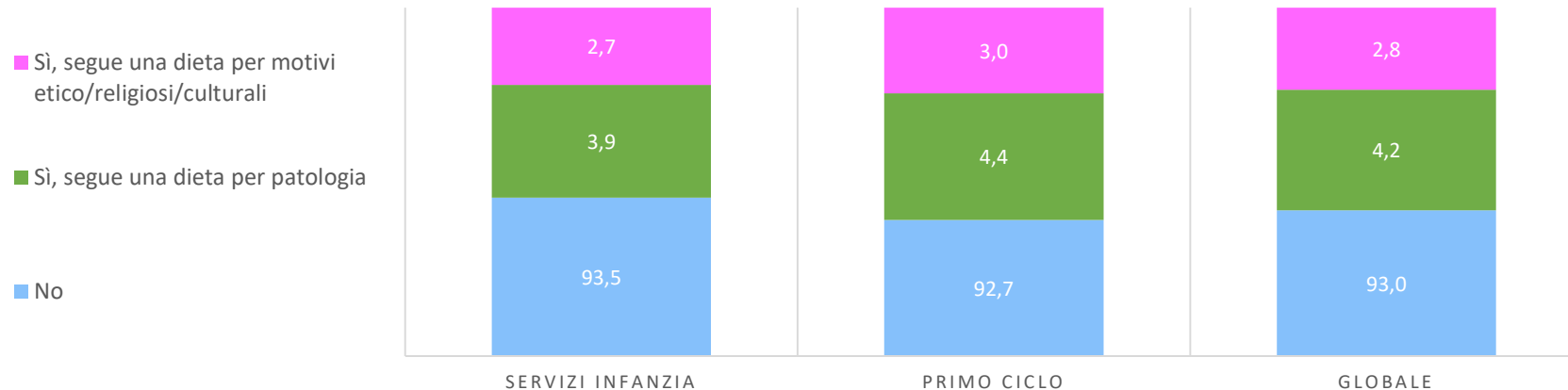
È a conoscenza che il Comune di Parma tramite una ditta affidataria svolge attività di controllo qualità con più di 1000 sopralluoghi/anno con un monitoraggio costante del servizio? (Valori %)



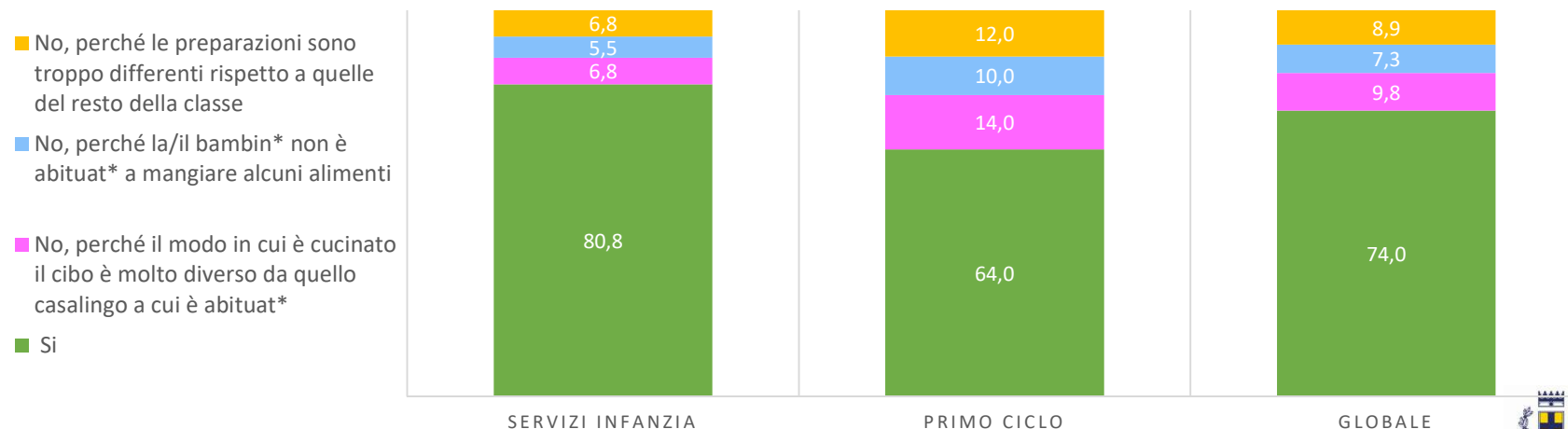
Valutazione della qualità percepita del servizio di ristorazione scolastica

Valutazione del servizio

La/il bambin* iscritt* al servizio di ristorazione scolastica segue una dieta speciale a scuola? (Valori %)

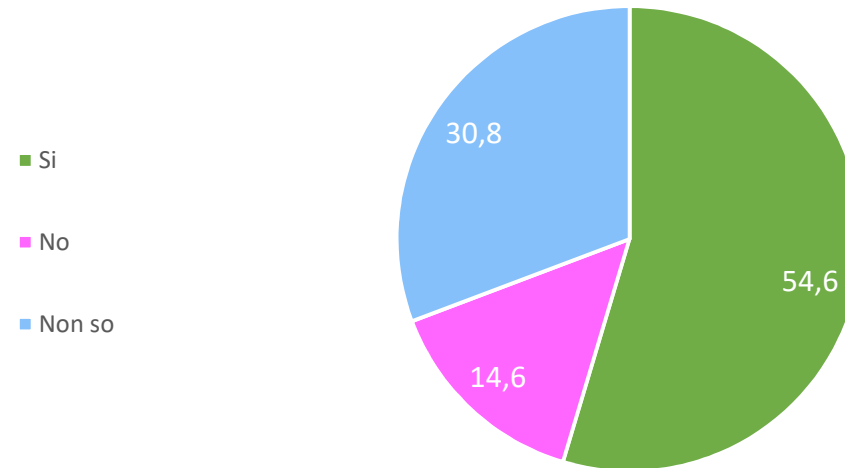


Se segue una dieta speciale, è soddisfatt* delle modalità utilizzate per predisporre le diete speciali e dell'impegno ad erogare un menù corretto e il più simile possibile agli altri? (Valori %)

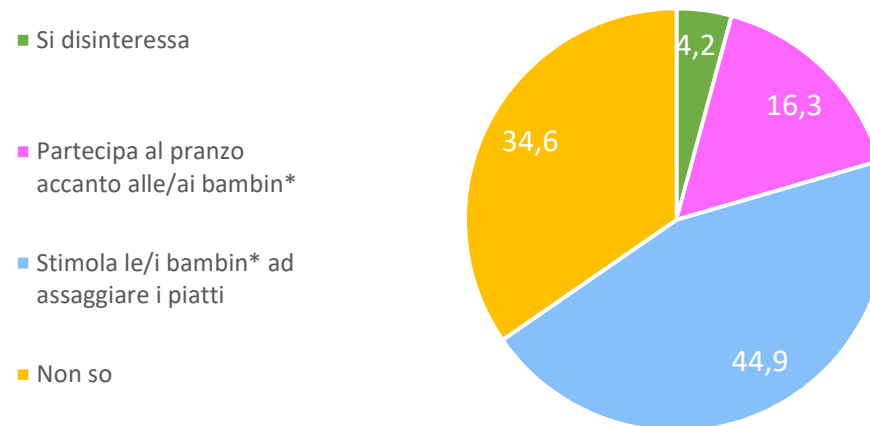


Valutazione del servizio

Durante il pasto in mensa l'insegnante, pranza al tavolo con le/i bambin*?° (Valori %)



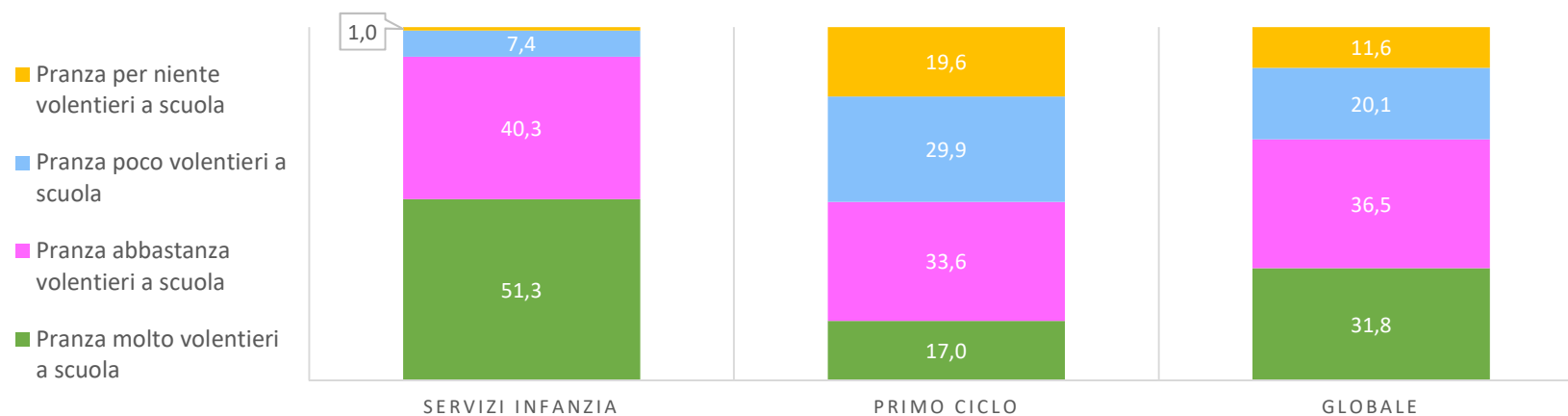
Qual è l'atteggiamento dell'insegnante durante il pranzo in mensa?° (Valori %)



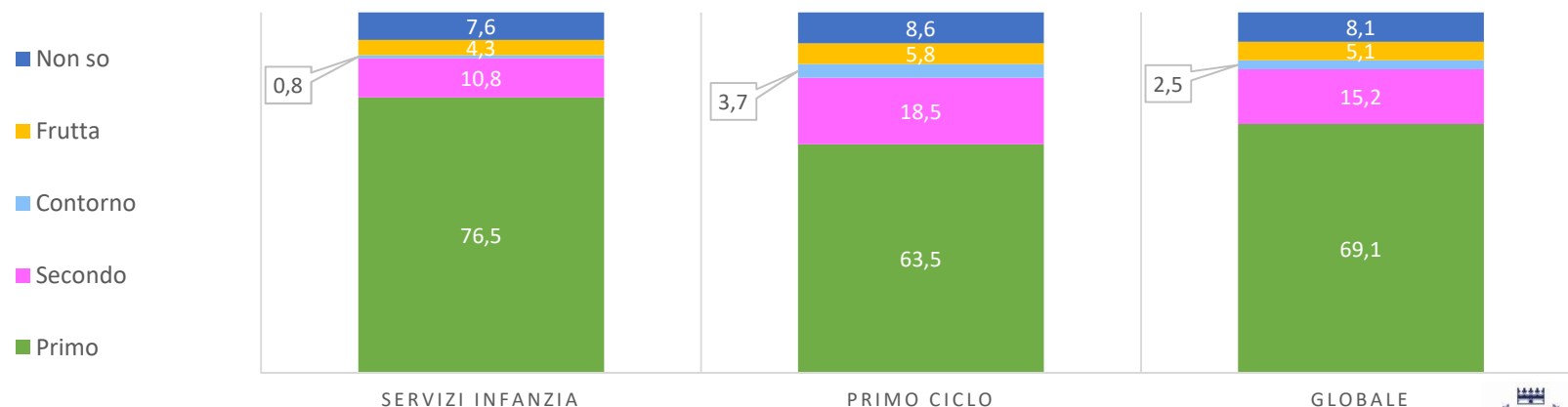
°domande assenti nel questionario indirizzato ai servizi d'infanzia

Valutazione del servizio

Pensando all'esperienza della/del bambin* rispetto al servizio di ristorazione scolastica per l'anno scolastico 2021-2022 lei direbbe che la/il bambin* (Valori %)

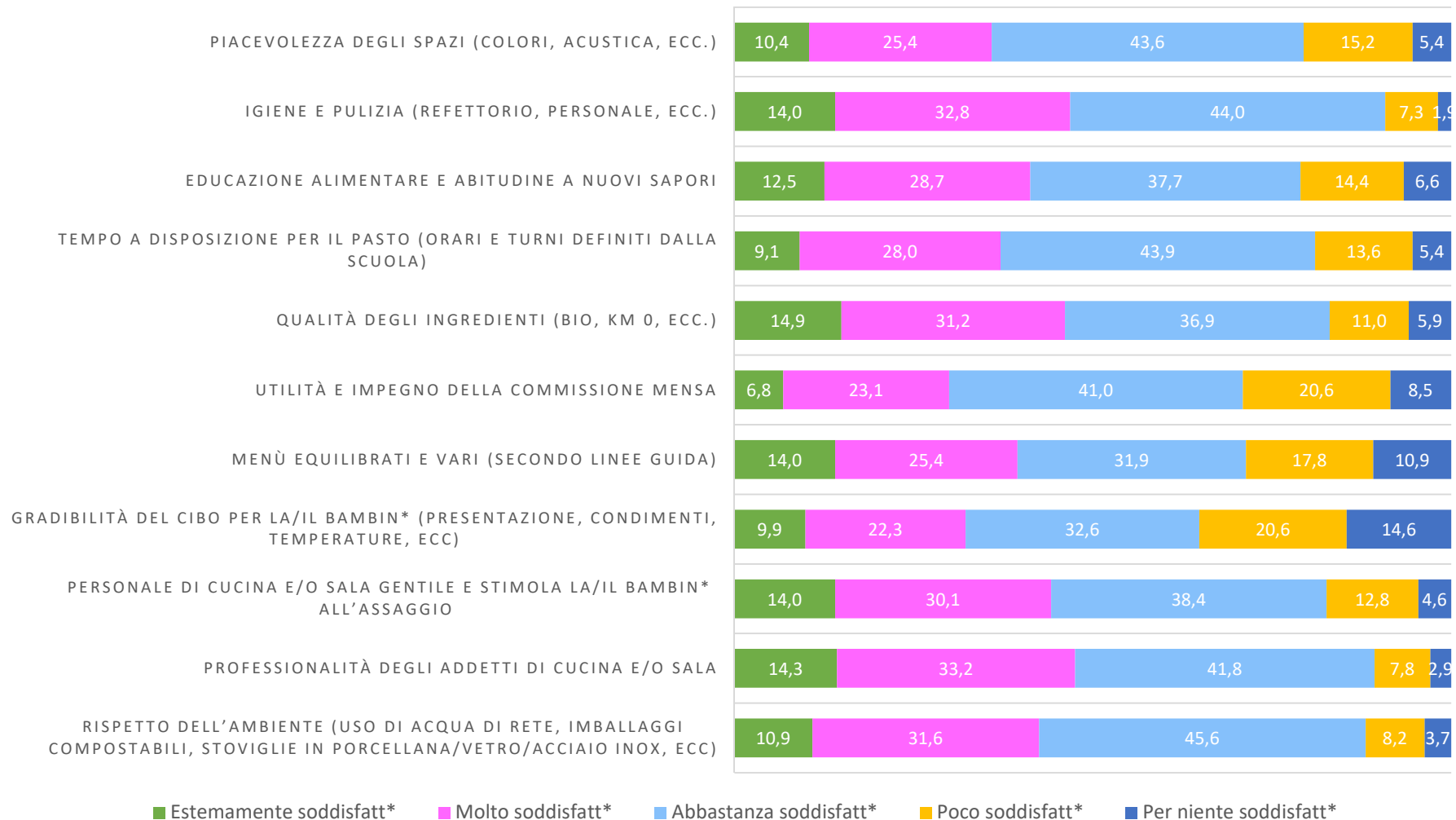


Del pasto che la/il bambin* mangia a scuola di solito che cosa preferisce? (Valori %)



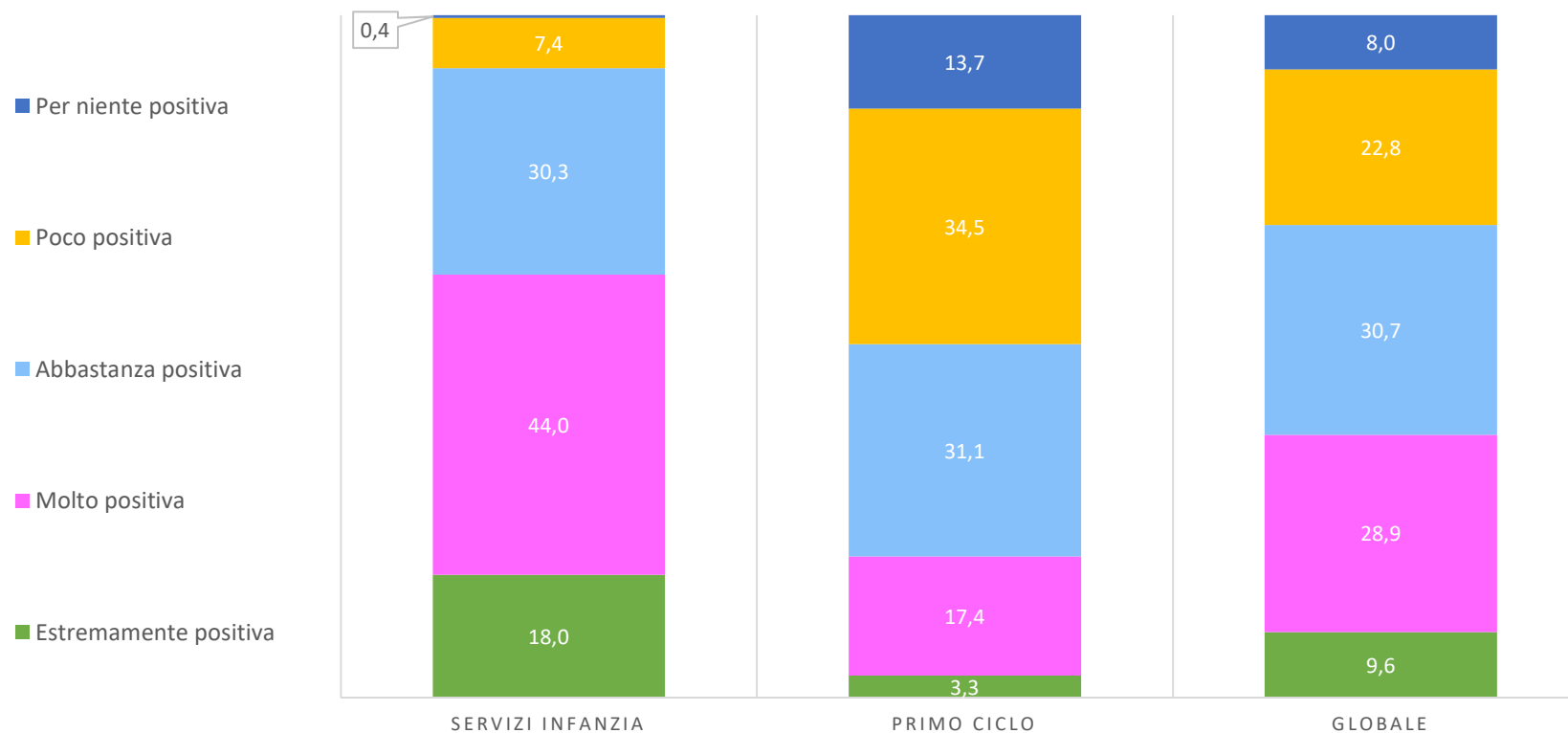
Valutazione del servizio

Per ciascuno dei seguenti aspetti del servizio mensa esprima il suo grado di soddisfazione (Valori %)



Valutazione del servizio

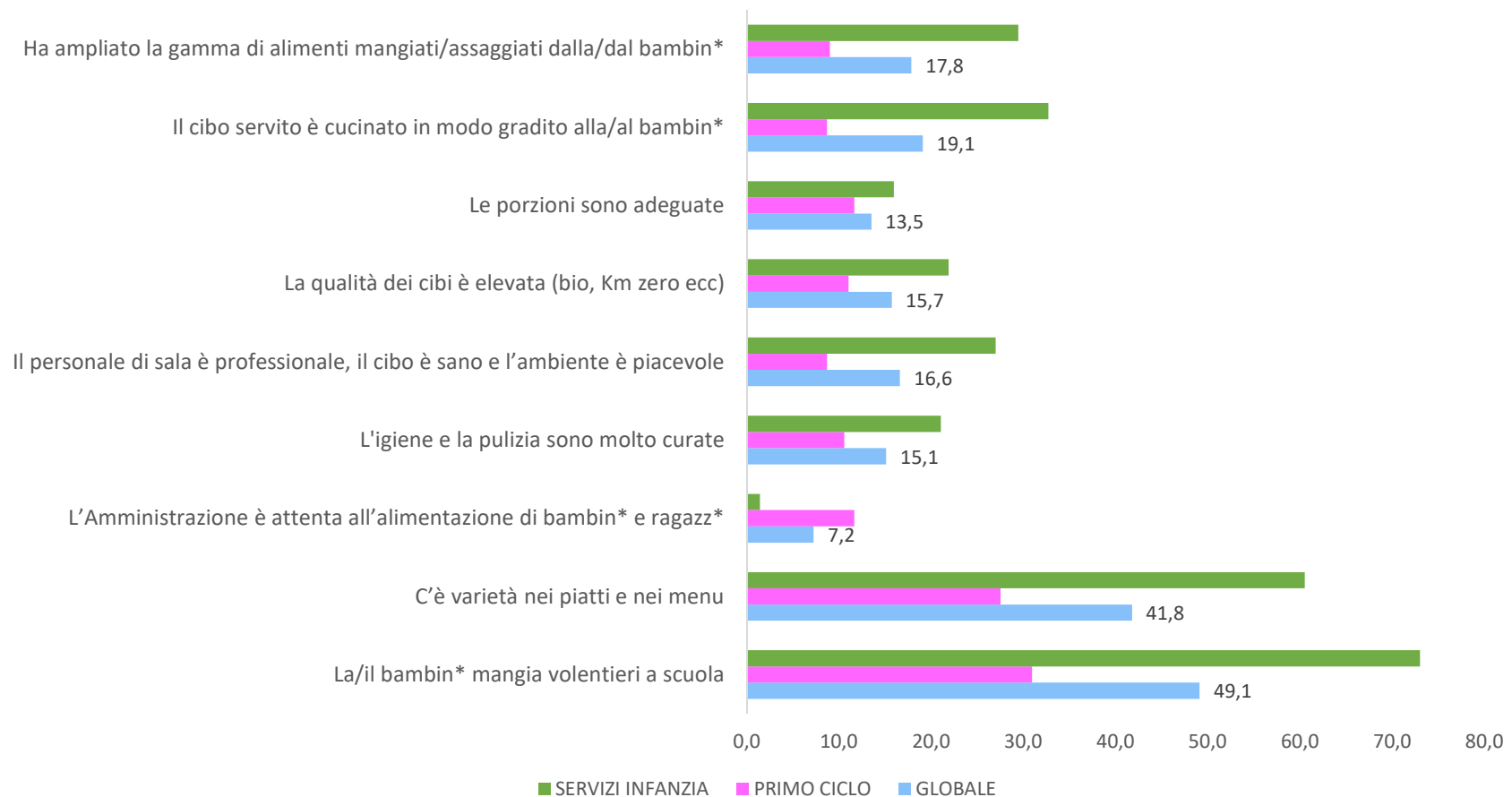
Per l'idea che lei si è fatta*, quale valutazione complessiva darebbe al servizio di ristorazione scolastica? (Valori %)



Valutazione del servizio

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

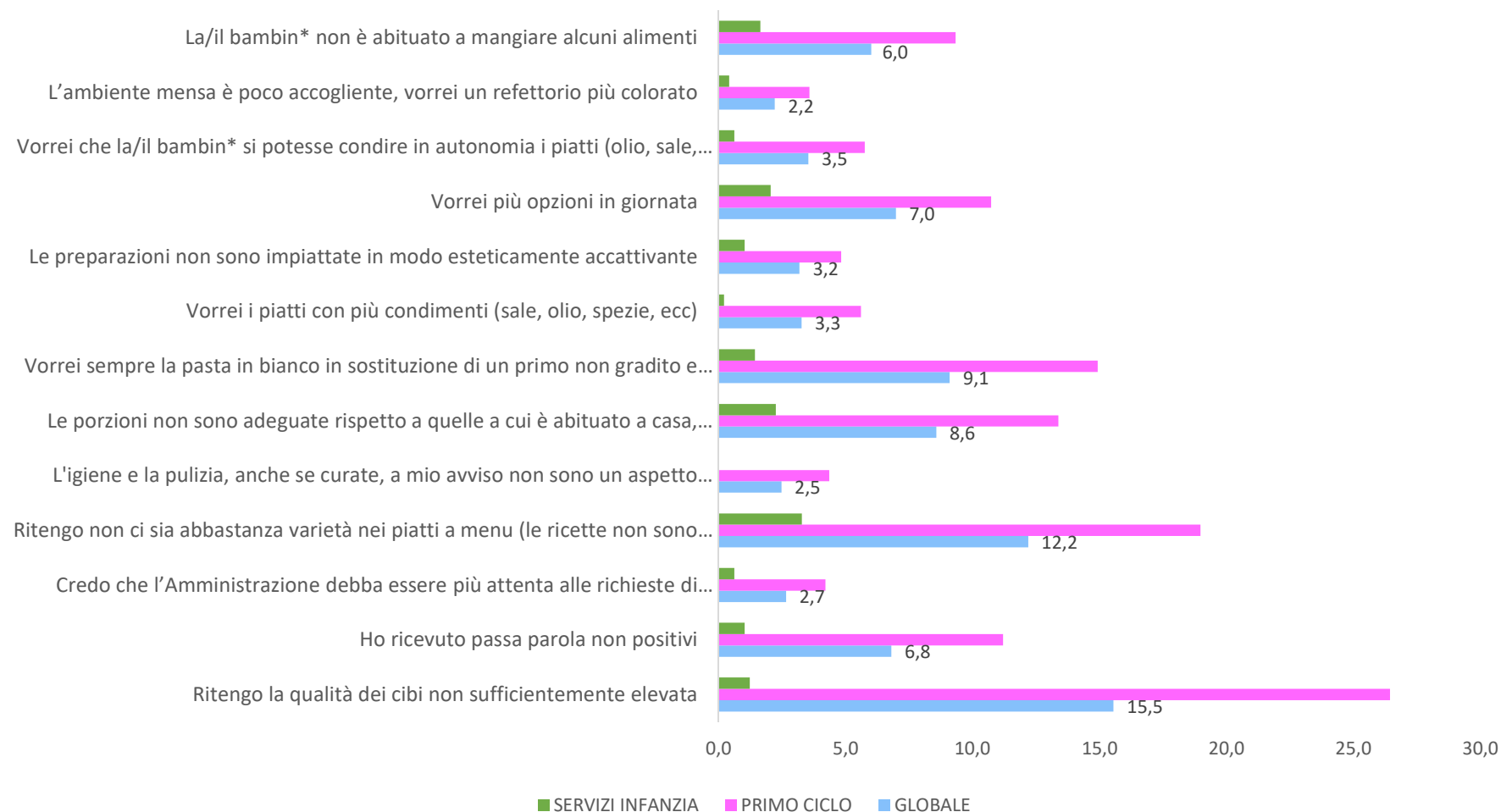
(Valori % _ dati espressi come % di soggetti su 1132 che hanno indicato la specifica risposta tra le opzioni)



Valutazione del servizio

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

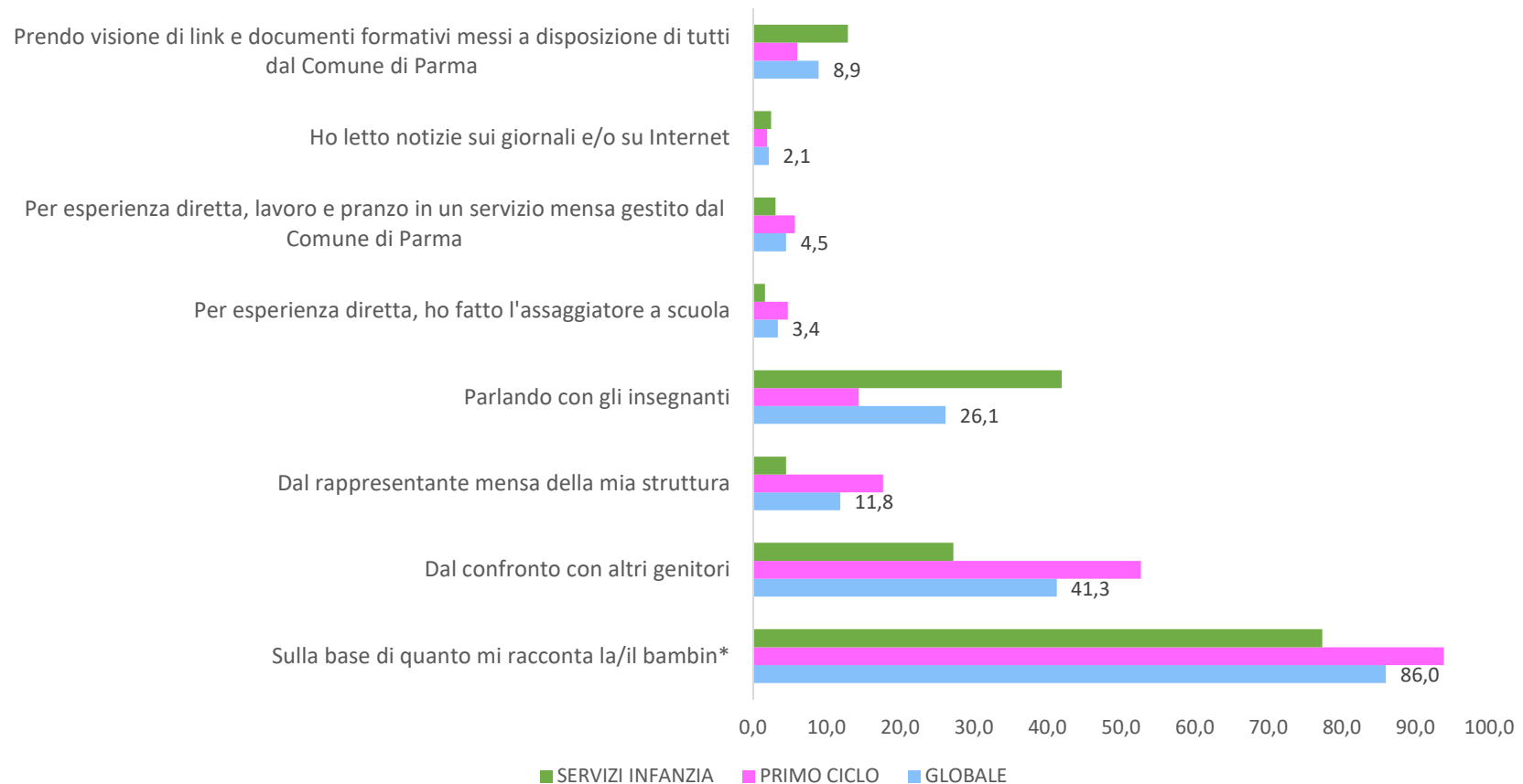
(Valori % _ dati espressi come % di soggetti su 1132 che hanno indicato la specifica risposta tra le opzioni)



Valutazione del servizio

In base a cosa, e come, si è formata la sua opinione in merito al servizio ristorazione scolastica? (possibili più risposte)

(Valori % _ dati espressi come % di soggetti su 1132 che hanno indicato la specifica risposta tra le opzioni)



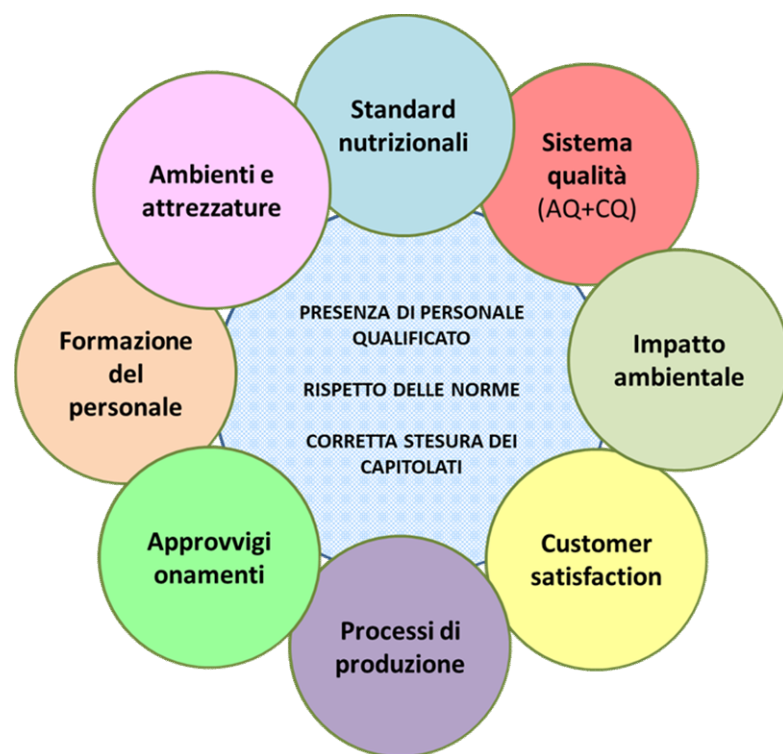
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Sistema complesso

Approccio sistemico

Il **servizio di ristorazione scolastica** rappresenta un **sistema complesso**, vale a dire che è un insieme di parti che costituiscono tra loro relazioni tali che il comportamento di esse risulta influenzato dal legame stesso in cui sono coinvolte.

Necessità di un approccio complesso e sistemico.



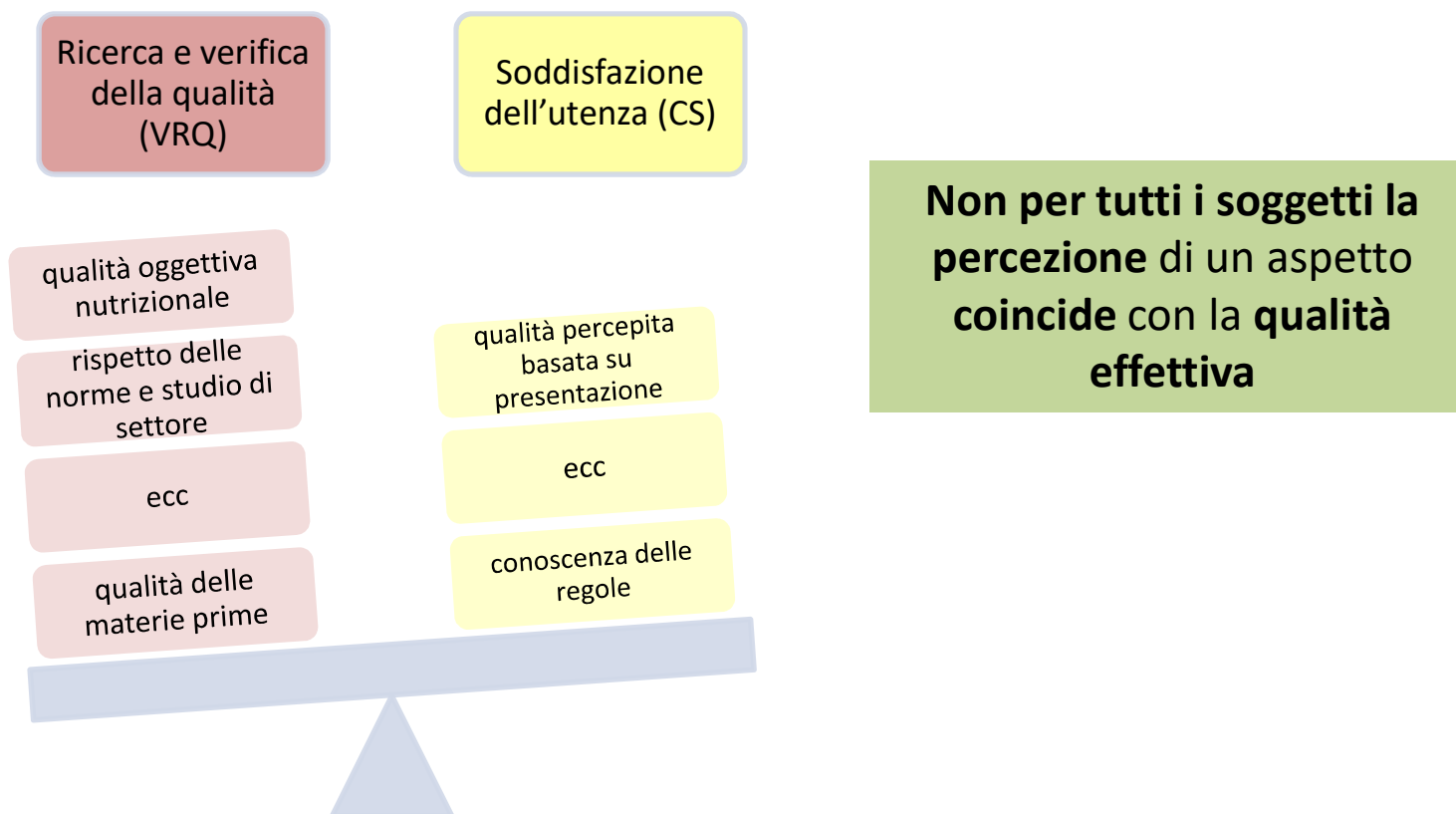
Solo una **corretta e continuativa analisi**, oltre che un **attento monitoraggio**, associati ad una **visione d'insieme tecnico specialistica** ci permettono di dare quotidianamente **risposte immediate** con **revisione dei processi**.

Giudizio sulla qualità

Un servizio altamente qualitativo

Un Servizio di qualità e che soddisfa l'utenza.

Solo per una piccola parte degli intervistati la qualità effettiva non corrisponde alle aspettative.

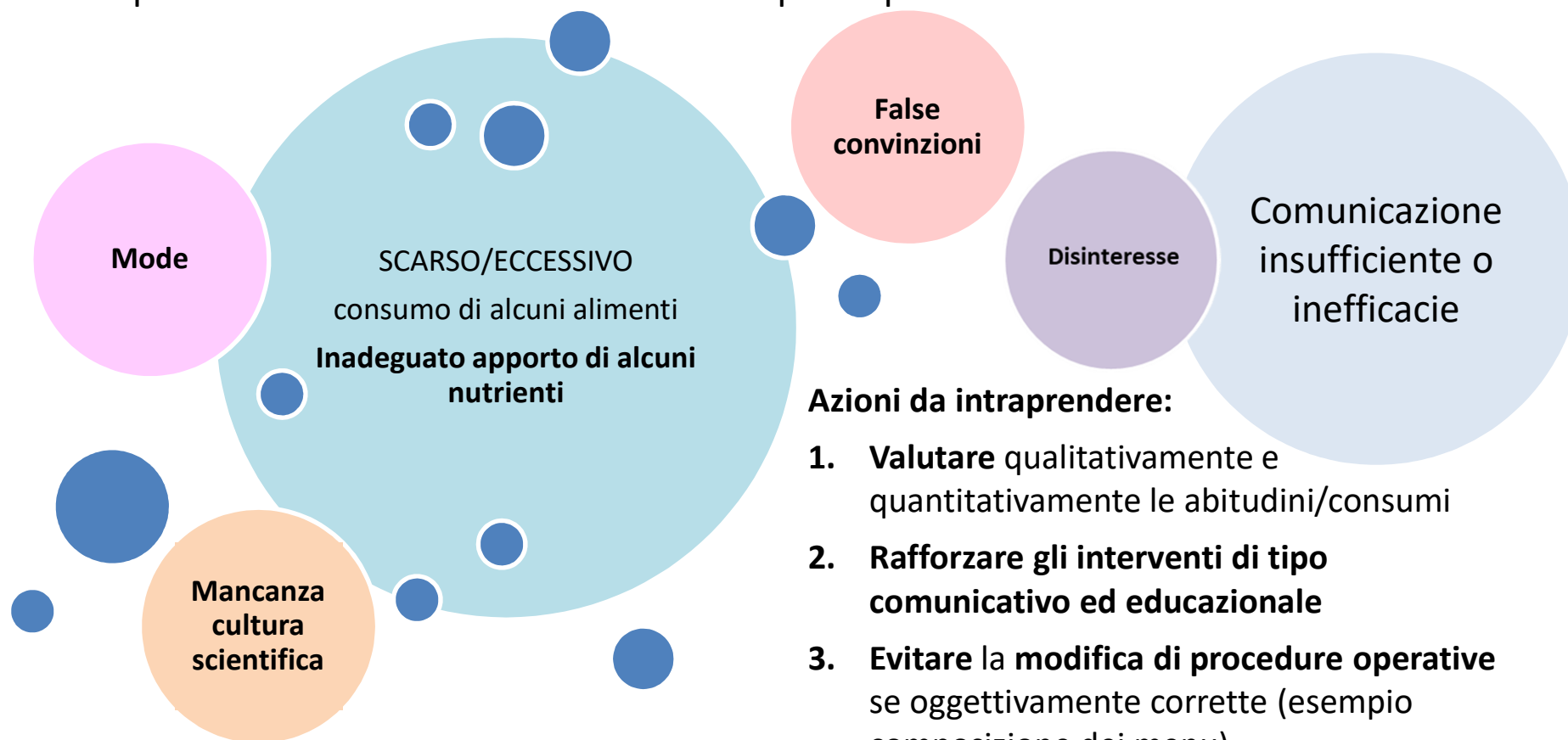


Percezione della qualità

Motivazioni principali

Percezione non coincidente con la qualità effettiva...**Chi riguarda?**

In particolare soggetti con abitudini alimentari non corrette e soggetti non interessati a all'aspetto nutrizionale e alla valutazione in prima persona del funzionamento del servizio



Prospettive future

Collaborare per educazione e sensibilizzare



Promuovere lo scambio di buone pratiche intraprese anche dai singoli enti a livello nazionale/regionale, al fine di favorire il dialogo e la convergenza verso un obiettivo comune, **sensibilizzando** al contempo, oltre i fruitori del servizio, le associazioni di produttori e tutti gli attori del settore.

Incentivare la progettualità scolastica inserendo le specifiche tematiche legate all'educazione alimentare nei **programmi curriculari scolastici** (responsabilità educativa nella promozione di sane abitudini alimentari, incremento della consapevolezza del rapporto cibo-salute).

Rafforzare gli interventi di tipo comunicativo da parte dell'Amministrazione e di tutti gli altri enti o realtà coinvolte.

Monitorare costantemente il servizio così da individuare eventuali esigenze specifiche con l'obiettivo di disporre di attrezzature all'avanguardia, personale e procedure adeguatamente formati.



Comune di Parma