



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 2015

SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI DEL COMUNE DI TERNI

a cura dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** – Direzione Affari Generali – Comune di Terni

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Nei mesi scorsi, in particolare tra metà novembre e metà dicembre 2015, l'ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Terni URP, ha condotto un'indagine qualitativa per analizzare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio mensa per le scuole.

L'indagine (che era stata concordata con la Direzione Servizi Educativi già tra la fine dell'estate e l'inizio dell'autunno) si è svolta nell'ambito delle attività di controllo strategico del Comune di Terni che prevedono, a rotazione, la misurazione della qualità di tutti i servizi dell'Ente.

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di MiglioraPA – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica:

<http://qualitapa.gov.it/iniziativa-in-corso/migliorapa/>. **Il metodo seguito non può dunque definirsi statistico, ma serve per verificare le linee di tendenza del pubblico.**

LE SCUOLE ANALIZZATE, LE SCHEDE DISTRIBUITE E RITIRATE

Nel caso delle mense scolastiche, sono stati somministrati circa 900 questionari. Di questi **401 sono stati correttamente compilati e restituiti e sono dunque stati oggetto dell'indagine.**

Le scuole analizzate sono state 13, di cui 3 con il servizio mensa trasportato.

Le scuole sottoposte al questionario sono: primaria, secondaria primo grado e infanzia con una prevalenza di quelle dell'infanzia: 8 su 13 (primaria e infanzia Mazzini; infanzia Donatelli, infanzia Cospea, infanzia Valleverde, infanzia Trebisonda, infanzia Brecciaiole, infanzia Campitello, infanzia Cesi, secondaria di primo grado Marconi e De Amicis, secondaria primo grado De Filis, primaria Oberdan).

Tra tutte quelle analizzate, le scuole con il servizio di mensa esterno sono secondaria primo grado De Filis, primaria Oberdan e infanzia Cesi.

Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato:

- A1. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente
- A2. Vengono fornite informazioni al momento della richiesta di adesione
- A3. Al momento della domanda di adesione trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno per richiedere menù personalizzati (diete speciali per motivi etico/religiosi o di salute)
- A4. La sequenza delle operazioni da compiere per richiedere il servizio è chiara
- A5. Gli orari della mensa sono adeguati
- A6. I tempi di attesa per l'erogazione dei pasti sono adeguati
- A7. Gli ambienti sono puliti/ confortevoli
- A8. I posti a sedere sono sufficienti
- A9. Gli operatori sono competenti, professionali, cortesi
- A10. Gli alimenti sono sani
- A11. Ci sono cibi biologici



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 2015

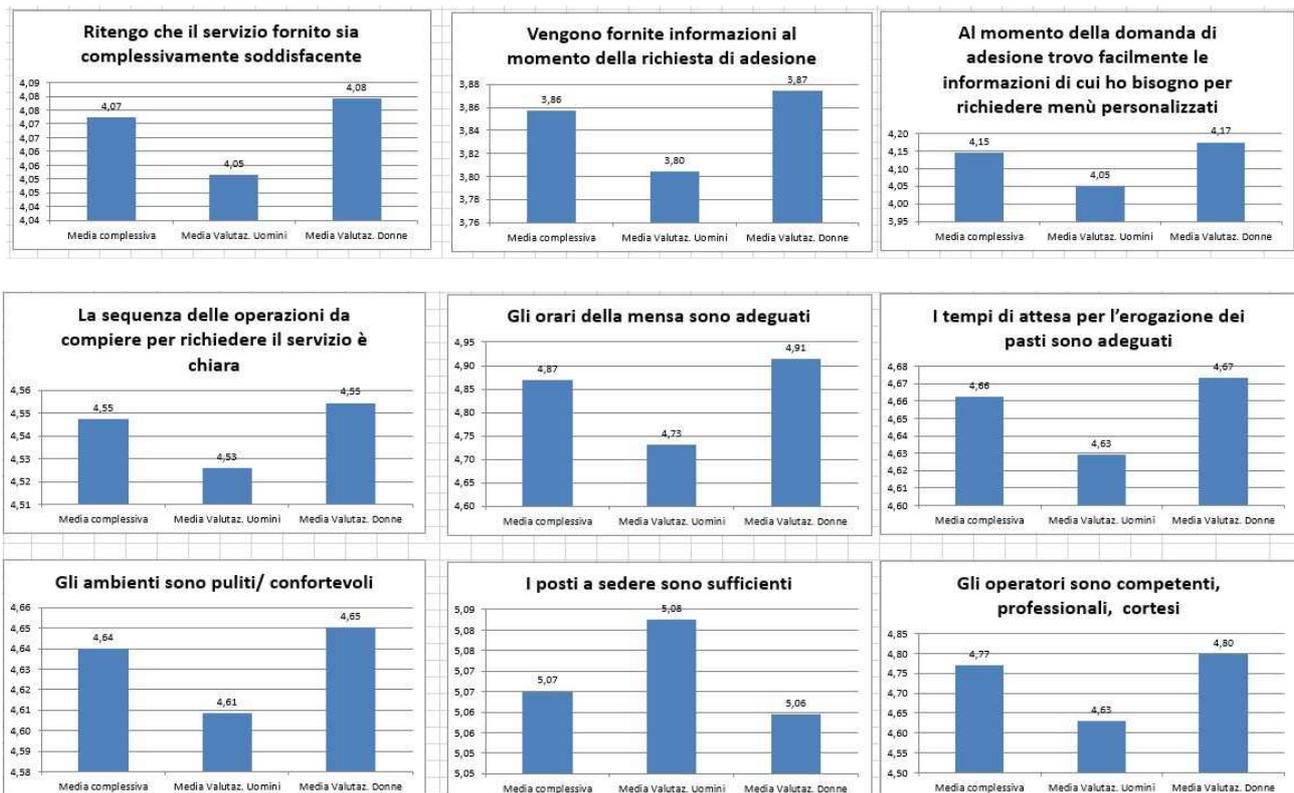
SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI DEL COMUNE DI TERNI

a cura dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** – Direzione Affari Generali – Comune di Terni

- A12. C'è costante assistenza agli alunni da parte del personale scolastico durante il consumo dei pasti
A13. Le porzioni sono sufficienti a saziare il bambino
A.14 La temperatura degli alimenti è adeguata
A.15 Le diete speciali vengono preparate e somministrate come da richiesta del genitore
A16. L'ambiente della mensa è rumoroso
A17. Durante il pranzo i bambini hanno possibilità di socializzare
A18. Il pasto somministrato si presenta sul piatto in modo invitante
A19. L'aspetto e accoglienza della mensa sono adeguati
A20. La tabella dietetica è esposta in modo visibile ai genitori
A21. Tenendo conto degli aspetti sopraindicati, ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente

I RISULTATI: LA MEDIA GENERALE DI CIASCUNA DELLE 21 DOMANDE

Qui sotto pubblichiamo i grafici con la media generale delle risposte alle domande fornite all'utenza, ricordando che la valutazione era da attribuire da 1 a 6 (con 1 che indica il minimo di soddisfazione e 6 il massimo).

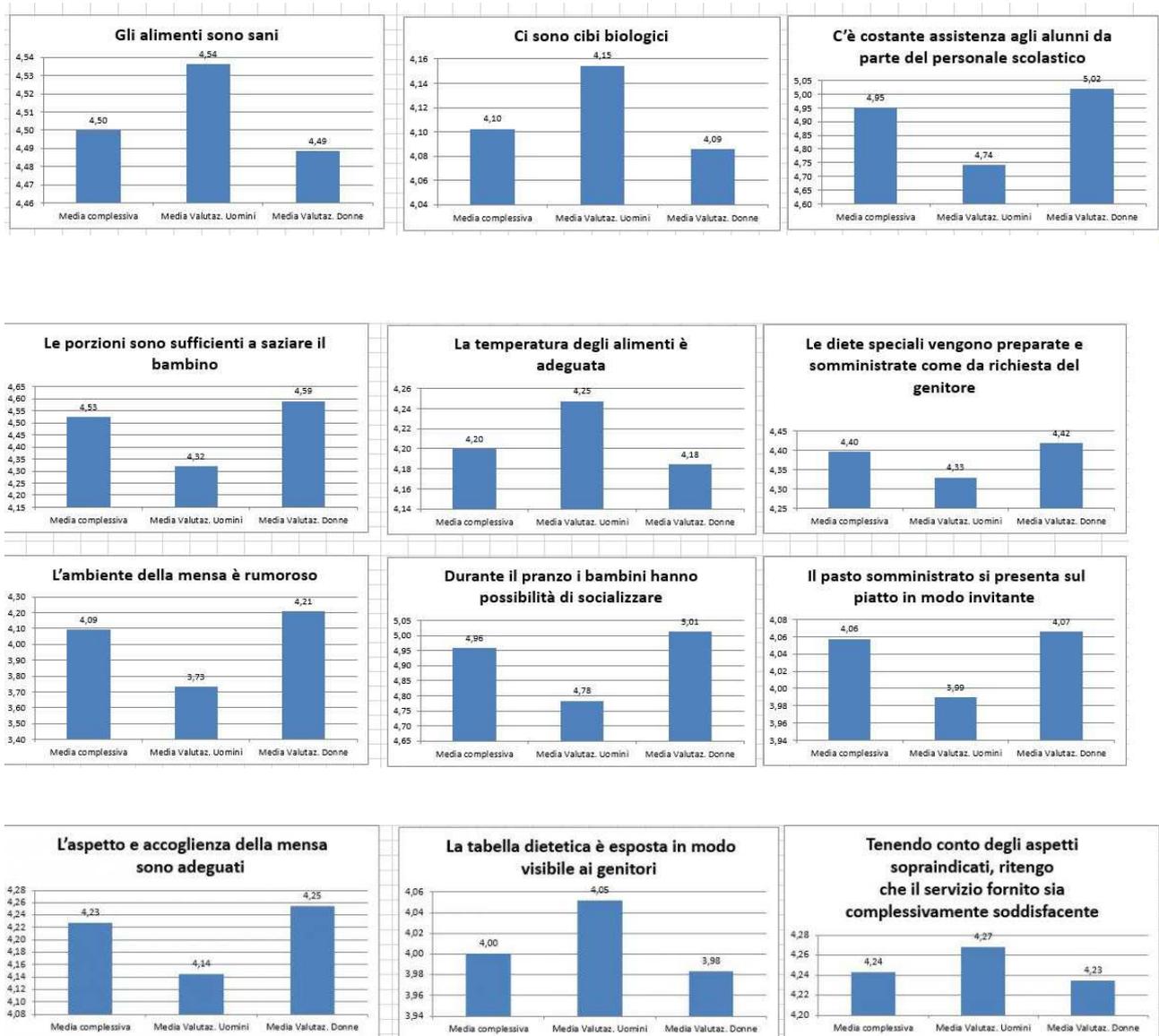




INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 2015

SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI DEL COMUNE DI TERNI

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Direzione Affari Generali – Comune di Terni





INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 2015

SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI DEL COMUNE DI TERNI

a cura dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** (URP) – Direzione Affari Generali – Comune di Terni

Il 76% degli interpellati sono donne mentre il 24% sono uomini, con una valutazione di giudizio pressoché omogenea. Da uno scorporo generale dei dati emerge che su una scala da 1 a 6 (dove 1 è per niente d'accordo e 6 completamente d'accordo) il **grado di soddisfazione finale pari a 4,24/6**.

I DATI DELLE SCUOLE CON IL TRASPORTATO

Le schede raccolte tra i genitori delle tre scuole dove il cibo delle mense è trasportato sono state 102 (51 alla De Filis, 13 alla Cesi e 38 alla Oberdan) **su un totale di 401 schede totali**.

L'incidenza delle opinioni sul trasportato nell'indagine eseguita è dunque maggiore rispetto al rapporto reale (circa 55mila pasti trasportati su un totale di 498mila): l'incidenza della rilevazione sul trasportato nella nostra indagine è infatti pari al 25,43% del totale delle schede esaminate, contro un rapporto reale (trasportato/non trasportato) che è invece pari all'11,15%.

Abbiamo anche preso in considerazione **il raffronto tra alcune delle domande** poste per analizzare se esista **una diversa percezione del servizio mensa trasportato**.

Per quel che riguarda **la soddisfazione complessiva nelle tre scuole dove il cibo è trasportato (domanda A21) essa si attesta al 3,9/6** (rispetto ad una media complessiva di 4,24/6).

Il giudizio sulla percezione dei **cibi biologici** (domanda A11) è di 3,72/6 (rispetto alla media generale di 4,10/6)

La **temperatura** (domanda A14) alla quale viene servito il cibo è giudicata con un grado di soddisfazione di 3,81/6 (rispetto alla media generale di 4,20/6)

La soddisfazione sui **tempi di attesa** (domanda A6) è di 4,34/6 (rispetto alla media generale di 4,66/6)

La soddisfazione per **l'adeguatezza delle porzioni** (domanda A13) è di 4,76/6 (rispetto alla media generale di 4,53/6)

La soddisfazione rispetto alle **diete speciali** (domanda A15) è di 4,23/6 (rispetto alla media generale di 4,40).