



COMUNE DI ROVIGO

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA REFEZIONE SCOLASTICA

Anno 2009

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Per la prima volta in assoluto, rispetto alla "storia" dell'Ente in tema di customer satisfaction, la rilevazione è avvenuta attraverso la compilazione effettuata dagli utenti direttamente *on line* in apposite sezioni del sito web istituzionale; questo metodo ha sicuramente accresciuto il grado di attendibilità e di veridicità del dato, proprio perché la metodologia di raccolta è cambiata. L'accesso al form da compilare on line ha garantito innanzitutto la completa segretezza del dato, essendo gli utenti provvisti di idonea password d'accesso, e soprattutto la possibilità di esprimere in completa tranquillità presso il proprio domicilio un parere consapevole e motivato sul servizio utilizzato.

Tutto ciò garantisce una valutazione attendibile delle informazioni oggetto del presente rapporto che contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del Servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

Si sottolinea come la scelta di rendere il tradizionale questionario (precedentemente somministrato in forma cartacea) su form on-line è stata un'azione riconducibile alle "Prime Proposte di Miglioramento" formulate nella Relazione e nel Rapporto di valutazione della Carta dei Servizi 2008, nelle quali si proponeva l'incentivazione dell'utilizzo del sito istituzionale anche mediante l'adozione di procedure semplificate per i genitori che ne fanno uso".

La valutazione delle informazioni oggetto della presente relazione contribuirà ulteriormente a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione del Servizio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

- a) il grado di conoscenza del Servizio (esistenza, funzioni, attività, accesso);
- b) il grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio, considerando la *dimensione relazionale* e la *dimensione tecnica*.

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Con riferimento alla *rappresentatività*, questa è sicuramente di grado elevato in quanto si è deciso di interessare ed informare tutti i genitori dei 1713 alunni iscritti per l'a.s. 2009/2010 al servizio di Refezione Scolastica per le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° statali del territorio comunale di Rovigo.

La distribuzione geografica è stato rispettata essendo comunque condizionata anche dalla tipologia di servizio prestato.

L'altra condizione, di *significatività*, poneva il problema della consistenza numerica del campione. Sicuramente la nuova metodologia utilizzata - assolutamente significativa dal punto di vista statistico - ha garantito un campione ben distribuito dal punto di vista della consistenza numerica e allo stesso tempo affidabile dal punto di vista della qualità delle risposte.

Una ponderata valutazione degli obiettivi e della tipologia di ricerca ha favorito la scelta di formare il campione.

Il campione per la Refezione Scolastica è costituito da n.107 Form.

La rilevazione del gradimento (sempre preceduto da una spiegazione sugli scopi e gli obiettivi dell'indagine), è avvenuta tra il 10 dicembre 2009 ed il 15 febbraio 2010.

2. ANALISI DEL DIRIGENTE SU:

In premessa all'analisi che segue, va rilevato che dal Luglio 2009 si è avviato un progetto di raccolta e gestione delle iscrizioni, variazioni e rinunce, diete mediche e pagamenti on-line (pur mantenendo in alternativa anche la presentazione al front-office della Sezione Istruzione) e di prenotazione/disdetta dei pasti tramite sms. Questa modalità, che sin da subito ha confortato la scelta con un'adesione on-line del 47,24% dei genitori, ha anche stabilito nuove e più dinamiche modalità di comunicazione e relazione con i genitori, che da subito si sono avvicinati (non senza qualche resistenza, poi superata) all'utilizzo delle tecnologie informatiche per l'interattività con la P.A.

A) risposte relative alle aree di indagine conoscitiva

Commenti e analisi in riferimento e osservazioni alle risposte alle domande :

Domanda 1: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di refezione scolastica, si rivolge di solito...

Domanda 2: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di refezione scolastica, Le è più facile e comodo utilizzare...

Domanda 3: Per la presentazione della domanda di iscrizione (o per cambiamenti durante l'anno scolastico) relativa al Servizio di refezione scolastica, si rivolge di solito...

Domanda 4: Per la presentazione della domanda di iscrizione e di eventuali cambiamenti, relativi al Servizio di refezione scolastica, Le è più facile e comodo utilizzare...

☐ La quasi totalità dell'utenza si rivolge, per le informazioni all'utenza e la presentazione della domanda di iscrizione e relativi cambiamenti, direttamente dalla Sezione Istruzione, **confermando il trend rilevato dal 2007, a scapito dell'approccio presso altri riferimenti istituzionali(ditta che fornisce il servizio, Urp del Comune).**

☐ Si afferma, da quest'anno, in senso assoluto l'**utilizzo della posta elettronica** e l'accesso mediante il **sito web** per la richiesta di informazioni rispetto all'utilizzo di mezzi di comunicazione tradizionali (ad es. fax e e-mail) ed anche all'**accesso diretto agli uffici.**

Per quanto riguarda, nello specifico degli intervistati, le **modalità di presentazione della domanda di iscrizione** e dei relativi cambiamenti, tra le modalità **attualmente proposte**, oltre la metà del campione degli intervistati (57,01%) utilizza **la presentazione al front-office** della Sezione Istruzione anche se elegge **per comodità e facilità d'uso la presentazione tramite posta elettronica e mediante il sito web** (70,10%) e, ripensando alla modalità attivata di presentazione mediante **il sito web istituzionale**, la scelta è stata approvata **positivamente dal 91,58%** del campione di intervistati. Ciò denota, in sintesi, che nonostante qualche difficoltà a sperimentare in concreto l'alternativa attivata di presentazione tramite sito web, si evidenzia la potenzialità di crescita nell'utilizzo consapevole degli strumenti di comunicazione informatica da parte delle famiglie, fino all'anno scorso poco interessate ad accedere al sito web istituzionale a causa di una gestione cartacea delle informazioni (prenotazioni, regolamento, iscrizioni, pagamenti) relative al servizio, nonostante la caratteristica di popolazione 'giovane' quale può essere quella dei genitori dei bambini delle scuole dell'obbligo.

Nessuna delle osservazioni proposte è riconducibili alla "Dimensione conoscitiva".

B) risposte relative alle aree di indagine qualitativa

DIMENSIONE RELAZIONALE

commenti e osservazioni sulle risposte alle domande:

Domanda 5: Le risposte alle Sue richieste di informazioni sul Servizio di refezione scolastica sono state date in modo...

Domanda 8: Come ben sapete, i genitori esprimono dei loro rappresentanti al "Comitato Mensa" che si occupa del monitoraggio dei servizi. Conoscete i nominativi dei vostri rappresentanti e avete l'abitudine di rivolgervi a loro?

☐ **la maggior parte degli utenti** si ritiene **soddisfatto** delle informazioni ottenute sul Servizio di Refezione Scolastica (81,31%). **A questo proposito, è doveroso rilevare che il cambiamento attuato nelle modalità di iscrizione, pagamento e gestione del servizio di prenotazione dei pasti può definirsi “generazionale” perché ha completamente superato i metodi tradizionali fino ad allora proposti, imponendo la conoscenza di un sistema completamente diverso, di tipo sinergico, dove il genitore ha un ruolo attivo e, quindi, il bisogno di informazioni (ed informazioni competenti) era altissimo. La Sezione Istruzione ha dedicato un’impegno esemplare nell’attuare tale cambiamento e nel fornire le informazioni richieste e necessarie, anche se non sempre i genitori erano (e comprensibilmente) consapevoli della reale dimensione della trasformazione in atto e, quindi, non è stata inizialmente percepita in misura sufficientemente adeguata la necessità di una conoscenza puntuale delle regole da seguire e della loro applicazione rigorosa.**

In riferimento alle osservazioni degli intervistati, il 24% sul totale delle osservazioni evidenzia la necessità di maggiore conoscenza dei meccanismi di iscrizione e disdetta/prenotazione dei pasti, in quanto le segnalazioni proposte sono dirette a **problematiche** temporaneamente verificatesi ma, all’epoca della rilevazione di Customer Satisfaction **già risolte**.

☐ Per quanto riguarda la maggior parte degli intervistati **non conosce** i rappresentanti dei Comitati Mensa della propria scuola (73,83%, in sensibile incremento rispetto al 2008), **confermato anche dal 6% sul totale delle osservazioni presentate, rilevando l’esigenza di un maggior coinvolgimento degli Istituti Comprensivi affinché stimolino una reale intervento dei genitori attraverso gli strumenti di partecipazione previsti dal Regolamento (Comitati Mensa) per l’informazione corretta e collaborativi verso le famiglie.**

DIMENSIONE TECNICA

commenti e osservazioni sulle risposte alle domande:

Domanda 6: L’iscrizione o i cambiamenti del Servizio di refezione scolastica presentati sono stati trattati in modo...

Domanda 7: Le informazioni sul menù proposto (comunicato attraverso tabelle settimanali) sono esposte in modo...

Domanda 9: Ritiene che la presentazione della domanda di iscrizione al Servizio di refezione scolastica attraverso il sito internet comunale potrebbe essere una soluzione...

☐ **la maggior parte degli utenti** si ritiene **soddisfatto** della trattazione delle richieste di iscrizione, variazione e rinuncia (78,51%). (vd. commento alla “soddisfazione – domanda 5”), anche in riferimento alle **osservazioni degli intervistati**.

☐ la comunicazione sul menù proposto (attraverso tabelle settimanali) invece, viene valutata positivamente dall’ 83,18% degli intervistati. Infatti, con riferimento alle **osservazioni degli intervistati, l’esigenza di avere un’informazione maggiormente approfondita è evidenziata dal 4% sul totale delle osservazioni.**

☐ La modalità attivata di presentazione mediante **il sito web istituzionale**, è stata approvata **positivamente dal 91,58%** del campione di intervistati.

3. CONCLUSIONI

Commenti e osservazioni del Dirigente sulla risposta alla domanda:

Domanda 11: Esprima infine una valutazione complessiva sul Servizio di refezione scolastica:

Pur essendo evidenziata una maggioranza molto positiva di giudizi ottimo/buono, si riscontra un aumento della percentuale dei giudizi sufficiente/insufficiente.

Si rimanda, per le motivazioni, all’analisi delle criticità presentata successivamente.

Commenti e osservazioni del Dirigente sui dati incrociati in relazione a: sesso/età/residenza

La tipologia degli intervistati è per lo più femminile e risiede per la maggior parte in Rovigo città ed usufruisce del Servizio per figli (di entrambi i sessi, in misura bilanciata) iscritti alla scuola primaria. Le risultanze confermano l'attitudine delle madri al coinvolgimento attivo nella vita sociale dei figli e indicano un target di utenza definita 'critica': bambini iscritti alla scuola primaria, dove i rientri e, quindi le presenze in mensa - non sono frequenti quanto alla scuola dell'infanzia, ma per i quali le problematiche del gradimento e sul rapporto con il cibo si presentano più difficili.

Raffronto tra il dato di gradimento complessivo dal 2007 al 2009 osservazioni: vd. "Commenti e osservazioni del Dirigente sulla risposta alla domanda 11"

Voto-Anno Servizio	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POSITIVO (%)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Mensa scolastica	10,3	8,97	5,83	58,6	66,67	35,92	26,7	21,79	40,78	4,3	2,56	17,48	95,7	97,44	82,53

RELAZIONE DEL DIRIGENTE SULLE CRITICITÀ RISCONTRATE

(in riferimento a tutte le domande e alle **osservazioni degli intervistati**)

Con riferimento all'importanza di azioni di miglioramento della comunicazione ed alla chiarezza delle informazioni offerte, è emblematico che il 24,49% delle osservazioni raccolte riguardi il sistema di verifica dei pagamenti, attualmente superato.

La percentuale di osservazioni più consistente (e, quindi, per contenuto e per quantità) che più ha influenzato la percentuale di giudizio non completamente positivo sul Servizio è diretta alla qualità dei menù e dei cibi.

Nonostante non fosse oggetto del questionario, il fatto che emerga così preponderante l'esigenza dei genitori di utilizzare questo strumento per presentare le proprie rimostranze, è comunque un segnale di disagio avvertito dalle famiglie che, anche se non sono presenti in mensa, avvertono una qualità scadente del servizio di produzione dei pasti.

EVENTUALI MISURE CHE IL DIRIGENTE INTENDE ADOTTARE NELL'AMBITO DELLE SUE COMPETENZE GESTIONALI

(in riferimento a tutte le domande e alle **osservazioni degli intervistati**)

Per il mese di Aprile 2010 è prevista l'inaugurazione della nuova sala d'attesa per il pubblico. Il trasferimento nella nuova sede di Via Verdi ha infatti permesso di dedicare uno spazio specifico per il pubblico, con ambientazione comoda e adatta ai genitori astanti (con una postazione pubblica di accesso ai siti istituzionali del Comune di Rovigo e della Regione Veneto per l'iscrizione ai servizi scolastici e la richiesta di contributi, e con un servizio di bookcrossing a disposizione di adulti e bambini) ed anche ai nostri piccoli utenti (è dotata di giochi e spazi adeguati).

Accogliendo i suggerimenti relativi all'introduzione di modalità di pagamento on-line o con bonifico bancario e nell'intento di semplificare e agevolare ulteriormente le modalità di accesso al Servizio, si stanno verificando le possibilità concrete di attivare questa servizio per il prossimo a.s.

Riconoscendo l'importanza del monitoraggio e del coordinamento di un servizio di qualità, si è attuato dallo scorso mese di febbraio un progetto, al quale poi ha aderito attivamente il SIAN dell'ASL 19, presso la mensa della scuola Primaria a tempo pieno "Papa Giovanni XIII", con il quale si intende raccogliere percezioni e informazioni da bambini e genitori, dal prossimo anno e per tutte le scuole, un menù più aderente alle esigenze non solo nutrizionali ma anche di gradimento organolettico dei bambini, dando nel contempo degli strumenti di conoscenza alimentare specifiche ai genitori degli alunni.

Sarà, inoltre, riproposto il questionario di gradimento del menù diretto ai bambini, già somministrato nel 2005.

Nel giugno del 2010, inoltre, si intende riproporre la consueta assemblea dei Comitati Mensa, al fine di una loro consultazione propositiva, che nell'ultimo biennio era stata sospesa per mancanza di partecipazione.

EVENTUALI PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO PER QUANTO RIGUARDA AZIONI CHE NON RIENTRANO NELLE COMPETENZE GESTIONALI DEL DIRIGENTE.

(in riferimento a tutte le domande e alle **osservazioni degli intervistati**)

Il sistema dei pagamenti è un aspetto molto delicato, al quale la Sezione Istruzione sta dedicando molta attenzione.

I ritardi lamentati sono relativi ad una non immediata disponibilità dei saldi aggiornati sui borsellini consumi di ciascun utente, dovuti principalmente a tempi di invio delle informazioni di versamento da parte degli uffici competenti. Le modalità attivate, pur consentendo la disponibilità giornaliera dei saldi, incontrano in tali tempi (che tecnicamente potrebbero essere quotidiani) un limite che esula dalla disponibilità organizzativa di questa Sezione.

Attualmente, comunque, le collaborazioni attivate con il Settore Finanziario, consentono un aggiornamento nell'arco di 3 giorni lavorativi, in linea con i tempi di disponibilità dei bonifici bancari.

26 ottobre 2010- Corniani Elisa

INDAGINI 2009
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Servizio Refezione Scolastica

Risultati

Numero di questionari in questa indagine: 107
Percentuale del totale: 100.00%

Domanda 1: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di refezione scolastica, si rivolge di solito:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Alla Sezione Istruzione del Comune (A)	96	89.72%
Altro	5	4.67%
Alla Ditta che effettua il Servizio (B)	2	1.87%
Non so	2	1.87%
Non completato	2	1.87%
All'URP del Comune (C)	0	0.00%

Domanda 2: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di refezione scolastica, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Conteggio	Percentuale
La posta elettronica (C)	45	42.06%
Sito internet del Comune di Rovigo (E)	26	24.30%
Il telefono (A)	23	21.50%
Recarsi di persona presso l'Ufficio competente (D)	6	5.61%
Altro	5	4.67%
Non so	2	1.87%
Il fax (B)	0	0.00%

Domanda 3: Per la presentazione della domanda di iscrizione (o per cambiamenti durante l'anno scolastico) relativa al Servizio di refezione scolastica, si rivolge di solito:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Alla Sezione Istruzione del Comune (A)	61	57.01%
Sito web (D)	42	39.25%
Non so	3	2.80%
All'URP del Comune (C)	1	0.93%
Alla Ditta che effettua il Servizio (B)	0	0.00%

**Domanda 4: Per la presentazione della domanda di iscrizione e di eventuali cambiamenti, relativi al Servizio di refezione scolastica, Le è più facile e comodo utilizzare:**

Risposta	Conteggio	Percentuale
La posta elettronica (C)	41	38.32%
Sito web (E)	34	31.78%
Il telefono (A)	16	14.95%
Recarsi di persona presso l'Ufficio competente (D)	13	12.15%
Non so	3	2.80%
Il fax (B)	0	0.00%

Domanda 5: Le risposte alle Sue richieste di informazioni sul Servizio di refezione scolastica sono state date in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Buono (B)	42	39.25%
Sufficiente (C)	34	31.78%
Insufficiente (D)	16	14.95%
Ottimo (A)	11	10.28%
Non completato	4	3.74%
Non so	0	0.00%

Domanda 6: L'iscrizione o i cambiamenti del Servizio di refezione scolastica presentati sono stati trattati in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Buono (B)	47	43.93%
Sufficiente (C)	26	24.30%
Insufficiente (D)	19	17.76%
Ottimo (A)	11	10.28%
Non completato	4	3.74%
Non so	0	0.00%

Domanda 7: Le informazioni sul menù proposto (comunicato attraverso tabelle settimanali) sono esposte in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Buono (B)	39	36.45%
Sufficiente (C)	34	31.78%
Ottimo (A)	16	14.95%
Insufficiente (D)	14	13.08%
Non completato	4	3.74%
Non so	0	0.00%



Domanda 8: Come ben sapete, i genitori esprimono dei loro rappresentanti al “Comitato Mensa” che si occupa del monitoraggio dei servizi. Conoscete i nominativi dei vostri rappresentanti e avete l’abitudine di rivolgervi a loro?

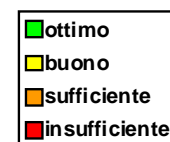
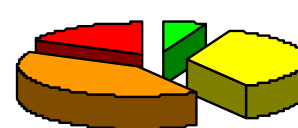
Risposta	Conteggio	Percentuale
NO (N)	79	73.83%
Sì (Y)	24	22.43%
Non completato	4	3.74%
Non so	0	0.00%

Domanda 9: Ritiene che la presentazione della domanda di iscrizione al Servizio di refezione scolastica attraverso il sito internet comunale potrebbe essere una soluzione:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottima (A)	49	45.79%
Buona (B)	40	37.38%
Sufficiente (C)	9	8.41%
Insufficiente (D)	5	4.67%
Non completato	4	3.74%
Non so	0	0.00%

Domanda 10 (Esclusi i questionari non completati): Esprima infine una valutazione complessiva sul Servizio di refezione scolastica:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sufficiente (C)	42	40.78%
Buono (B)	37	35.92%
Insufficiente (D)	18	17.48%
Ottimo (A)	6	5.83%



Domanda 11: Sesso di chi compila

Risposta	Conteggio	Percentuale
Femmina (2)	65	60.75%
Maschio (1)	36	33.64%
Non completato	6	5.61%
Non so	0	0.00%

Domanda 12: Sesso del figlio/a

Risposta	Conteggio	Percentuale
Femmina (2)	51	47.66%
Maschio (1)	50	46.73%

**Domanda 12: Sesso del figlio/a**

Risposta	Conteggio	Percentuale
Non completato	6	5.61%
Non so	0	0.00%

Domanda 13: Scuola frequentata dal figlio/a:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Primaria (Elementare) (2)	77	71.96%
dell'Infanzia (Materna) (1)	23	21.50%
Non completato	6	5.61%
Secondaria (Media) (3)	1	0.93%
Non so	0	0.00%

Domanda 14: Residenza

Risposta	Conteggio	Percentuale
Rovigo città (1)	63	58.88%
Una frazione (2)	32	29.91%
Fuori comune (3)	6	5.61%
Non so	0	0.00%

Domanda 15: Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Risposta *	55	51.40%
Non so	52	48.60%

* = Vedi seguente dettaglio dei suggerimenti dati:

Nr Risposta

- 1 a parere di diversi genitori e anche dei rappresentanti del comitato mensa riteniamo che il menu' proposto non sia bilanciato correttamente (questo è anche il parere di dietologi che abbiamo consultato). A questo riguardo ci stiamo muovendo per fare un documento da presentare a chi di competenza
- 2 Mia figlia fa la prima elementare ed usufruisce del servizio mensa una volta alla settimana. Non so cosa mangia, se non chiedendolo direttamente a mia figlia,(che comunque è grande e può farcela!) ma mi piacerebbe comunque che fosse esposto il menù fuori dalla scuola.
- 3 Da quanto riferitomi anche dalle insegnanti, la qualità e la bontà degli alimenti proposti è scadente e quest'anno particolarmente peggiorata!
- 4 Privilegiare piatti semplici e con poco condimento. Risultano più graditi ai bambini oltre che essere più leggeri. Pubblicizzare il criterio di scelta degli alimenti e distribuire alle famiglie alcuni esempi di menù tipico.
- 5 Quello che trovo sconcertante è che il saldo del conto sia, a Vostro dire aggiornato ogni 2 settimane, a mio parere aggiornato dopo 1 mese e 5 giorni . Pur versando regolarmente ho il saldo apparentemente sempre in negativo.

**Nr Risposta**

- 6 Pubblicazione dei menù sul web.
nulla da recriminare sulla varietà e composizione dei pasti. Le lamentele riguardano le modalità di Conteggiotto e il sistema degli annullamenti via sms. Per il primo punto abbiamo spedito più di una mail al servizio istruzione per problemi sull'addebito dei pasti
- 7 senza mai avere risposta. Per il punto due la modalità internet e sms è complessa e poco immediata, per favore ripristinare un servizio telefonico di disdetta. Grazie
- 8 aggiornamenti settimanali e non quindicinali del borsellino pasti
E' indispensabile migliorare l'aggiornamento del credito, il quale non può essere effettuato ogni 15 gg ma deve essere immediato al consumo di ogni pasto. Tutto ciò per garantire una visione obbiettiva ed immediata della disponibilità del proprio figlio. E' vergognosa la pessima gestione della registrazione dei versamenti.
- 9 il cibo che danno ai bambini della scuola elementare Papa Giovanni lascia molto a desiderare, propongo che vengano effettuate visite A SORPRESA! Grazie
- 10 Migliorare la qualità del cibo.
Disporre di alternativa al pasto stabilito tramite primi e secondi piatti mangiati con frequenza dai bambini tipo pasta bianca e prosciutto cotto o formaggio
- 11 Perplexità sulla richiesta di comunicare eventuali assenze dell'utente, non sarebbe più logico che le scuole segnalassero, in un ottica collaborativa, gli assenti. Se proprio le scuole non volessero collaborare passare alla minaccia d'interrompere il servizio. dovrebbe essere possibile caricare il conto del pan del figlio/a attraverso semplice bonifico. Non è ammissibile che vengano addebitati pasti regolarmente disdetti e che il saldo del conto del pan si veda dopo 3 settimane. La qualità del cibo è appena accettabile. I pasti sono quasi sempre freddi. I bambini sono spesso obbligati a mangiare qualunque cosa solo con il cucchiaino.
- 12 saper valutare le esigenze dei bambini con menu' facili
aggiornare con maggiore frequenza i saldi onde evitare "salti del pasto" per un conto che risulta negativo e invece non lo è! è successo ad entrambi i versamenti che ho fatto!
- 16 La possibilità di visualizzare l'estratto conto della refezione scolastica e trasporto con più facilità, magari attraverso un resoconto trimestrale del saldo pervenuto a casa. Grazie.
- 17 Conosco che per via di bambini in soprappeso e per cause religiose, dovete attenervi ad un tipo di dieta. Io ho il problema opposta, cioè, mia figlia non mangia (o mangia pochissimo), di conseguenza è un pò sottopeso. Potete pensare a fare un menù alternativo? Propore ai bambini due scelte invece di uno solo? Come fanno negli Stati Uniti per esempio, e invece di obbligare ai ns. figli di bere acqua (che nn si sa da dove viene, se viene dal rubinetto ecc.) di lasciarli portarsi da casa o di proporre dei succhi di frutta?
- 18 Possibilità di pagare attraverso computer (home banking) senza doversi recare in banca..... Possibilità, senza preavviso, di far valutare la qualità del servizio mensa ai genitori (max 1-2 possibilità all'anno)
suggerisco che, come scritto nella lettera che accompagnava la presentazione di tale servizio all'apertura dell'animazione estiva il saldo sia veramente in tempo reale e non come adesso che e' praticamente inattendibile, visto che le ricariche dei pasti vengono conteggiate dopo almeno 20 giorni. Non sarebbe male se il servizio di ricarica si potesse effettuare anche presso altre banche. Per ultimo vorrei segnalare ,che l'iscrizione al servizio mensa per il nuovo anno scolastico, ha presentato alcune falle per gli iscritti all'animazione estiva, creando qualche problema nei primi giorni dell'anno scolastico. Grazie
- 20 Proporrei una migliore organizzazione dell'ufficio istruzione data anche la carenza di personale e di servizio soprattutto nei periodi d'iscrizione. Proporrei inoltre una variazione del menù nella refezione scolastica in quanto diversi bimbi non gradiscono troppo soprattutto i primi piatti con presenza costante di passati di verdure, orzo e simili.
- 21 Il servizio in sé è buono ma l'organizzazione dello stesso (iscrizione, SMS, conoscenze informatiche dei preposti, disponibilità del dirigente) assolutamente insufficiente.
- 22 Non si può conoscere il menu' della mensa perchè la direttrice non lascia entrare i genitori nel plesso.
- 24 Più attenzione al confezionamento dei pasti che spesso sono causa di lamentele da parte dei figli in quanto non di gradimento (pasta scotta, troppo olio, carni dure...)
- 25 Maggiore sveltezza nelle occasioni in cui ci si rivolge all'Ufficio Istruzione, servono ore o ore di permesso dal lavoro quando ci si deve recare presso l'Ufficio. Aperture pomeridiane e/o sabato Difficoltà nell'averne risposte al telefono
L'informazione per la nuova modalità di iscrizione al servizio di refezione scolastica è stata veicolata con un sistema errato in quanto non si può obbligare l'utente a comprare un quotidiano. Semplicemente due righe agli studenti sarebbero state efficaci e forse meno costose per l'amministrazione e senz'altro per gli utenti.
- 26 aggiornamento immediato dei versamenti effettuati
- 28 SI CHIEDE DI CAMBIARE FORNITORE , IL CIBO FA SCHIFO .
- 29 proporre pasti più in linea con i gusti dei bambini, anche se non perfettamente attinenti alle prescrizioni dei nutrizionisti
- 30 migliorare la qualità dei pasti: è una priorità!
- 31 fate la pasta alla carbonara e non fate ricette strane. grazie
- 32 non comunicare cn sms le assenze, x' si fa confusione. alternativa vecchio metodo: dall'assenza a scuola segnalata dalla mancanza stessa.



Nr Risposta

- 33 - che la quota residua dei pasti venga aggiornata almeno dopo 2 o 3 giorni - che si possa fare il versamento per i pasti attraverso internet.
il servizio tramite sms non è stato dei migliori.... ci sono stati problemi e le ricariche non sono state aggiornate tempestivamente
- 34 sugli estratti conti. Come si può sapere in tempo reale il saldo del codice pan se ci vogliono più di 2 mesi per l'aggiornamento dei saldi? Nel caso in cui un genitore non sia tempestivo nei pagamenti vengono addebitati i pasti con la maggiorazione? Il costo di tutti gli sms vengono rimborsati...??
In caso di assenza del bambino, è estremamente scomodo e NEGATIVO l'uso degli sms. Spesso, nonostante l'invio di più sms
- 35 (anche 5) nell'arco di tempo indicato, i bambini risultano presenti sulle liste che arrivano nelle scuole. Meno moderno, ma più pratico, il vecchio "appello" fatto dal personale ATA.
migliorare l'organizzazione poichè bambini iscritti non risultavano tali ed hanno mangiato gli avanzi di quelli presumibilmente
- 36 iscritti (come barboni)
- 37 Togliere sistema di disdetta con sms e ripristinare operatore nelle scuole. Tornare al saldo giornaliero anzichè quindicinale.
- 38 1. dare copia del menu' settimanale ai genitori, non solo appeso alla porta esterna; 2. comunicare cosa il bambino ha mangiato e cosa no rispetto al menu' previsto 3. ridurre quanto piu' possibile le caramelle!
- 39 Si suggerisce una migliore presentazione e appetibilità dei pasti proposti.
- 40 Niente da dire sul cibo ma la Sezione Istruzione del Comune non risponde nemmeno al telefono.
- 41 situazione aggiornata dei saldi
molti alunni si lamentano sulla pessima e scarsa qualità del cibo, tant'è che spesso rinunciano a consumarlo. Rispetto allo scorso
- 42 anno la qualità è veramente scaduta, consiglio a rivolgermi a società di catering più qualificate, e di testare personalmente a campione ogni tanto la qualità di quanto proposto anche se incide sull'aumento del costo del pasto procapite. Almeno non si buttano inutilmente soldi
- 43 passare più volte con il piatto bis, dato che a volte i bimbi non per causa loro sono in ritardo. Un pò più sale sulle pietanze e migliorare la preparazione dei piatti a base di pesce.
I cambiamenti delle modalità di iscrizione al servizio mensa devono essere comunicate ai genitori in tempo utile e non affidate al
- 44 caso. I genitori che desiderano effettuare iscrizioni e cambiamenti a mezzo WEB devono trovare un sistema semplice e funzionale, in grado di seguire passo passo anche coloro che sono alle "prime armi" con l'uso della rete o del PC stesso. I pasti devono essere serviti ai bambini caldi o tiepidi, non freddi (fonte dell'informazione il bambino).
Valutate bene che cosa viene messo nel piatto dei nostri ragazzi. Il cibo, oltre ad assumere il gusto di plastica dei contenitori per il trasporto, non credo sia di prima qualità. I miei figli digiunano ed escono di scuola affamati. Dal 01/01/10 non mangeranno più in mensa, creandoci così notevole disagio, ma non posso andare a prendere le mie creature e sentirmi dire: NON NE POSSO PIU'
- 45 DALLA FAME!!! Non si tratta di capricci ma di un rifiuto del cibo giustificato dal fatto che il pranzo non è buono (nel senso della qualità). Quando la mensa offrirà cibo adeguato, sarò ben lieta di farli nuovamente pranzare con i loro compagni. NEL FRATTEMPO IO E MIO MARITO FAREMO GLI SLALOM E MOLTI KM IN AUTOMOBILE, PER RISPETTO DEI NOSTRI FIGLI.
Cordiali Saluti.
- 46 avere a disposizione un'alternativa al secondo che non sia di gradimento del bambino (anche solo una fetta di prosciutto o di carne per chi non mangia formaggio o tonno) e non lasciare il bimbo solo con il pane, che fra l'altro è duro per bambini che stanno perdendo i denti da latte.
All'inizio di questo anno scolastico si è verificato che alcuni bambini, nonostate siano stati iscritti e versate alla banca preposta i
- 47 fondi, non hanno usufruito del pasto creando notevoli disagi alla scuola e alle famiglie. Per evitare il ripetersi del fatto si suggerisce di fornire alcuni giorni prima dell'inizio del servizio, anche alle scuole un elenco aggiornato degli aventi diritto. Dando così modo, qualora vi siano dei problemi, di poterli risolvere in tempi brevi.-
questo questionario non è completo dal momento che non si richiede un giudizio sulla qualità e sulla varietà del cibo proposto ai
- 48 bambini che dovrebbe essere invece di prioritaria importanza... ritengo quindi doveroso riferirvi che il mio giudizio, unito a quello di molti altri genitori, E' ASSOLUTAMENTE NEGATIVO e mi auguro che provvediate a migliorare la situazione quanto prima.
- 49 menu' poco adatto a bambini
1) Osservazione riguardo la qualità del pasto: mi sembra che il menu sia poco vario e invitante per il bambino. Raramente le verdure sono proposte in modo appetibile e perciò non vengono mangiate. Troppo spesso inoltre nei secondi si ricorre alla razione di formaggio, prosciutto, tonno etc. invece di fornire piatti più invitanti quali lo spezzatino, il pollo arrosto, le scaloppine, il rotolo di carne etc. Nel questionario si parlava di "Comitato Mensa" ma io, che pur sono un genitore attento, non ne ho mai saputo nulla: perché i nomi e i recapiti dei rappresentanti dei genitori non sono affissi sulla bacheca della scuola? 2) Osservazione
- 50 riguardo la modalità di fruizione giornaliera della mensa: sono a conoscenza che in altre città viene fornito al genitore una tessera elettronica che, fatta passare su un apposito cursore della scuola al momento dell'arrivo del bambino, registra l'adesione al servizio mensa per quel giorno. Ritengo questa una soluzione sicuramente più pratica di quella offerta dal Comune di Rovigo che, al contrario, prevede automaticamente l'erogazione del servizio tranne in caso di disdetta via web o sms: essendo appunto la mensa un servizio a richiesta, mi sembra più opportuno e corretto che venga data l'adesione per la fruizione piuttosto che la disdetta per l'astensione. Grazie



Comune di Rovigo



Servizi URP, Controlli
Interni e Qualità

Nr Risposta

- 51 più varietà nei menù proposti seguendo comunque la stagionalità dei prodotti
- 52 cambiate la ditta che fornisce i pasti!
- 53 nel sito relativo alla mensa dove viene visualizzato il saldo è opportuno indicare anche i giorni in cui vengono conteggiati i pasti, per una nostra verifica più accurata in quanto addebitati ugualmente anche se disdetti in tempo utile
- 54 alternative al menù fisso per bambini difficili che altrimenti restano senza mangiare.
- 55 - eliminata in quanto incomprensibile -