



PUBBLICAZIONE RISULTATI QUESTIONARI DI GRADIMENTO

SERVIZI SCOLASTICI OFFERTI DAL COMUNE ANNO 2017/2018

Attraverso la compilazione di questionari predisposti dall'ufficio e diffusi ai genitori dei vari ordini e gradi di scuola, gli utenti sono stati coinvolti nella partecipazione al programma di valutazione della qualità del Servizio di Refezione e Trasporto Scolastico offerti.

I risultati elaborati vengono ora pubblicati, rilevando le aspettative e la percezione dei fruitori nei confronti dei servizi ed evidenziando la misurazione oggettiva dell'importanza attribuita dagli utenti ai diversi aspetti dei servizi.

RELAZIONE PRESENTATA ALLA GIUNTA COMUNALE

L'ufficio scuola del Comune di Bovolone, nel mese di aprile 2018, ha consegnato presso le scuole, agli utenti dei servizi interessati, un **questionario di valutazione** della qualità del Servizio di Refezione per i pasti forniti dalla ditta Markas srl di Bolzano, giusto contratto rep.3574/2012 e s.mm.ii. e del Servizio di Trasporto Scolastico svolto dalla ditta Consorzio Eurobus Verona, giusto contratto rep.3647/2016, rispetto al servizio usufruito durante l'anno scolastico in corso 2017/2018.

Una volta compilati e restituiti all'ufficio, si è proceduto ad elaborare i dati emersi.

La sintesi viene riportata nelle due schede riassuntive:

- **MENSA SCOLASTICA - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO - Anno scolastico 2017/2018**
- **TRASPORTO SCOLASTICO - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO - Anno scolastico 2017/2018**

Rispetto ai servizi offerti è emersa una misurazione oggettiva dell'importanza attribuita dagli utenti ai diversi aspetti dei servizi e non sono risultate particolari aree critiche di intervento.

E' scaturito un buon livello di soddisfazione dell'utente e, come evidenziato nelle schede riassuntive allegata e nelle sintesi di seguito riportate, i servizi in generale sono risultati di buonissimo livello.

Per il servizio mensa

è emerso che 239 alunni su 496, sono soddisfatti del servizio ritenendolo buono o ottimo (paria a circa il 48%) e il servizio in generale risulta per 438 alunni (compresi i 239 sopra) su 496, sufficiente (pari al 88,3%).

Per il servizio trasporto

è emerso che 130 alunni su 146, sono soddisfatti del servizio ritenendolo buono o ottimo (paria a circa il 89%) e il servizio in generale risulta per 145 alunni (compresi i 130 sopra) su 146 sufficiente (pari al 99,3%).

I questionari raccolti e la sintesi completa dei dati elaborati sono disponibili presso l'Ufficio Scuola.



COMUNE DI BOVOLONE
UFFICIO SCUOLA

Questionario di gradimento servizi scolastici mensa trasporto 2018

MENSA SCOLASTICA



RELAZIONE QUESTIONARI

UFFICIO SCUOLA

COMUNE DI BOVOLONE



MENSA SCOLASTICA
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO
Anno scolastico 2017/2018

L'indagine si è svolta nel mese di aprile 2018

Dall'analisi dei questionari emerge che, dei 750 utenti della SCUOLA PRIMARIA DI BOVOLONE che usufruiscono del SERVIZIO MENSA, 513 hanno risposto al questionario, di cui:

- 96 frequentano la classe prima;
- 111 frequentano la classe seconda;
- 107 frequentano la classe terza;
- 104 frequentano la classe quarta;
- 95 frequentano la classe quinta.

I rientri in una settimana sono:

- un solo rientro per 417 studenti;
- due rientri per 2 studenti (che frequentano il servizio Eureka);
- tre rientri per 4 studenti (che frequentano il servizio Eureka);
- cinque rientri per 81 studenti.

COLORO CHE HANNO RISPOSTO A TUTTE O ALCUNE DOMANDE DEL QUESTIONARIO:

In relazione ai pasti consumati:

Primi PIATTI:

- 134 sono insoddisfatti;
- 280 sono soddisfatti;
- 101 sono molto soddisfatti.

Ne emerge che 381 alunni su 515 sono soddisfatti dei primi piatti (paria quasi il 74%)

Secondi PIATTI:

- 119 sono insoddisfatti;
- 273 sono soddisfatti;
- 117 sono molto soddisfatti.

Ne emerge che 390 alunni su 509 sono soddisfatti dei secondi piatti (paria al 76,6%)

Contorni:

- 176 sono insoddisfatti;
- 262 sono soddisfatti;
- 73 sono molto soddisfatti.

Ne emerge che 335 alunni su 511 sono soddisfatti dei contorni (paria al 65,5%)



COMUNE DI BOVOLONE
UFFICIO SCUOLA

Questionario di gradimento servizi scolastici mensa trasporto 2018

Frutta/dessert:

- 64 sono insoddisfatti;
- 270 sono soddisfatti;
- 181 sono molto soddisfatti.

Ne emerge che 451 alunni su 515 sono soddisfatti di frutta/dessert (paria al 87,5%)

In caso di **diete speciali**, per la personalizzazione dei menù rispetto alle esigenze del bambino:

- 17 utenti sono insoddisfatti;
- 91 utenti sono soddisfatti;
- 16 sono molto soddisfatti.

Ne emerge che 107 alunni su 124 sono soddisfatti della personalizzazione dei menù rispetto alle diete speciali richieste (paria quasi il 74%)

Riguardo all'esistenza di una commissione mensa:

- 103 non ne sono a conoscenza;
- 392 ne sono a conoscenza;
- 7 vorrebbero esserne partecipi.

Riguardo a ciò che dovrebbe offrire una ristorazione scolastica:

- 285 danno più importanza alla funzione nutrizionale;
- 190 danno più importanza alla funzione educativa;
- 167 danno più importanza al saper stare a tavola;
- 418 danno più importanza al pasto genuino/ di qualità;
- 175 danno più importanza all'opportunità di socializzazione;
- 12 danno più importanza ad altro.

In generale il servizio è ritenuto:

- insufficiente da 58 utenti;
- sufficiente da 199 utenti;
- buono da 205 utenti;
- ottimo da 34 utenti.

Ne emerge che 438 alunni su 496 ritengono il servizio in generale sufficiente (par al 88,3%) di cui 239 sono soddisfatti del servizio ritenendolo buono o ottimo (paria a circa il 48%)

Secondo l'indagine **gli aspetti che vengono ritenuti più importanti in un servizio mensa di qualità** sono, nell'ordine:

1. qualità dei pasti, dei menù;
2. sicurezza nella preparazione e somministrazione dei cibi;
3. pulizia e comfort;
4. informazioni ricevute;
5. costo.



COMUNE DI BOVOLONE
UFFICIO SCUOLA

Questionario di gradimento servizi scolastici mensa trasporto 2018

TRASPORTO SCOLASTICO



RELAZIONE QUESTIONARI

UFFICIO SCUOLA

COMUNE DI BOVOLONE



TRASPORTO SCOLASTICO
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO
Anno scolastico 2017/2018

L'indagine si è svolta nel mese di aprile 2018

Dall'analisi dei questionari emerge che dei 263 utenti che usufruiscono del servizio di trasporto, 146 hanno risposto al questionario, di cui:

- 6 che frequentano la scuola dell'infanzia;
- 127 che frequentano la scuola primaria;
- 13 che frequentano la scuola secondaria.

COLORO CHE HANNO RISPOSTO A TUTTE O AD ALCUNE DOMANDE DEL QUESTIONARIO:

Rispetto alla puntualità:

- 2 utenti si ritengono insoddisfatti;
- 95 utenti si ritengono soddisfatti
- 47 utenti si ritengono molto soddisfatti.

Ne emerge che 142 alunni su 144 sono soddisfatti rispetto alla puntualità (paria al 98,6%)

Rispetto all'adeguatezza degli scuolabus, l'igiene e la pulizia:

- 9 utenti si ritengono insoddisfatti;
- 105 utenti si ritengono soddisfatti;
- 32 utenti si ritengono molto soddisfatti.

Ne emerge che 140 alunni su 146 sono soddisfatti rispetto all'adeguatezza degli scuolabus, l'igiene e la pulizia (paria al 95,9%)

Per quanto riguarda la cortesia degli autisti:

- 6 utenti sono insoddisfatti;
- 72 utenti sono soddisfatti;
- 65 utenti sono molto soddisfatti.

Ne emerge che 140 alunni su 146 sono soddisfatti rispetto alla cortesia degli autisti (paria al 95,9%)

Rispetto al percorso e alla sua durata:

- 7 utenti sono insoddisfatti;
- 107 utenti sono soddisfatti;
- 31 utenti sono molto soddisfatti.

Ne emerge che 138 alunni su 145 sono soddisfatti rispetto al percorso e alla sua durata (paria al 95,1%)



Riguardo alla vicinanza della fermata e al rispetto della stessa:

- 10 utenti si ritengono insoddisfatti;
- 67 utenti si ritengono soddisfatti;
- 63 utenti si ritengono molto soddisfatti.

Ne emerge che 130 alunni su 140 sono soddisfatti rispetto alla vicinanza della fermata e al rispetto della stessa (paria al 92,5%)

Le informazioni ricevute al momento dell'iscrizione sono state:

- per 0 utenti: oscure;
- per 9 utenti: vaghe;
- per 21 utenti: semplici (superficiali);
- per 115 utenti: chiare.

Ne emerge che 115 alunni su 145 sono soddisfatti rispetto alla informazioni ricevute al momento dell'iscrizione (paria al 79,3%)

Il giudizio complessivo è:

- insufficiente per 1 utente;
- sufficiente per 15 utenti;
- buono per 85 utenti;
- ottimo per 45 utenti.

Ne emerge che 145 alunni su 146 ritengono il servizio in generale sufficiente (par al 99,3%) di cui 130 sono soddisfatti del servizio ritenendolo buono o ottimo (paria a circa il 89%)

Secondo l'indagine **gli aspetti che vengono ritenuti più importanti in un servizio di trasporto di qualità** sono, nell'ordine:

1. controllo e sicurezza sull'autobus
2. puntualità
3. costo
4. durata percorso
5. informazioni ricevute