

# **COMUNE DI BERTIOLO**

## **RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SULLA**

### **SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA**

**(rilevazione marzo 2014)**

L'indagine, svoltasi nel mese di marzo del 2014, è stata finalizzata alle rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla gestione di alcuni servizi a domanda individuale gestiti dal Comune di Bertiole, e tra questi il servizio di refezione scolastica.

La rilevazione, necessariamente in forma anonima, è stata resa possibile grazie alla disponibilità delle famiglie che hanno positivamente e in gran numero accolto la richiesta di collaborazione per la presente rilevazione. Sono infatti pervenuti 125 questionari su un totale di 165 iscritti.

Il valore espresso ai quesiti dal n. 3 al n. 16 costituisce media aritmetica delle valutazioni pervenute sulla base di una scala di punteggio da un minimo di 1 ad un massimo di 10 punti. Vengono, di seguito, riportati i quesiti formulati e le relative risposte pervenute.

1. Sono a conoscenza che sul sito del Comune di Bertiole, all'indirizzo [www.comune.bertiole.ud.it](http://www.comune.bertiole.ud.it); nella sezione modulistica on line – scuola – trovo tutte le informazioni per il servizio di refezione, comprese le informative sul servizio, i menù e i moduli di iscrizione, nonché quelli per richiedere le diete speciali

SI	NO	NON HA RISPOSTO
83,20%	14,40%	2,40%

2. Sono a conoscenza che l'iscrizione al servizio mensa ha carattere annuale e che il termine per l'iscrizione scade il 31 luglio di ogni anno.

SI	NO	NON HA RISPOSTO
82,40%	16%	1,6%

3. Le informazioni di cui ho bisogno per richiedere il servizio sono facilmente reperibili.

7,66
------

4. Vengono fornite le informazioni che richiedo al momento dell'adesione al servizio, comprese quelle per le diete speciali e le modalità di gestione del servizio

7,92

5. E' soddisfatto dell'attuale modalità di gestione telematica del servizio mensa che prevede, tra l'altro, su richiesta, la notifica sms e mail della situazione del conto mensa?

7,36

6. Gli operatori comunali si adoperano per dare tempestiva risposta sulle sue richieste e a comunicare, se ne fa richiesta la situazione del conto mensa di suo figlio

8,10

7. Ritiene che gli orari della mensa siano adeguati

8,32

8. Ritiene che i tempi di attesa per l'erogazione dei pasti siano adeguati

8,35

9. Ritiene che le sale di refezione siano pulite e confortevoli

8,43

10. Ritiene che gli operatori addetti al servizio di distribuzione dei pasti siano cortesi e disponibili

8,88

11. Ritiene che gli operatori addetti al servizio di distribuzione dei pasti siano competenti e professionali

8,60

12. Ritiene che gli alimenti somministrati siano sani

7,67

13. Ritiene che le porzioni somministrate siano sufficienti a saziare

7,84

14. Ritiene adeguata la temperatura degli alimenti somministrati

7,71

15. Come valuta la gradevolezza degli alimenti somministrati

7,09

16. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente

7,55

17. Come giudica l'evoluzione nel tempo della qualità del servizio?

MIGLIORATA	STABILE	PEGGIORATA	NON RISPOSTO
14,40%	72,00%	6,40%	7,20%