



Analisi di soddisfazione dell'utenza del servizio di mensa scolastica del Comune di Olbia

Anno scolastico 2024/2025

Studio realizzato da



Sommario

1. Introduzione	3
1.1 Aspetti generali della soddisfazione in campo alimentare	3
1.2 Presentazione del presente rapporto	4
2. Le percezioni rilevate della somministrazione.....	6
2.1 Analisi generale e comparata fra stakeholder.....	6
2.2 Analisi dettagliata delle scuole dell'infanzia.....	9
2.3 Analisi dettagliata delle scuole primarie	11
3. Le percezioni dei genitori	13
3.1 Gli aspetti amministrativi	13
3.2 Le caratteristiche del servizio	14
4. I commenti liberi.....	15
4.1 I commenti dei docenti	15
4.2 I commenti dei genitori	15
5. Nota metodologica	16
5.1 Modalità di conduzione dell'indagine.....	16
5.2 Significatività statistica dei risultati ottenuti	16
6. Considerazioni di sintesi	20

1. Introduzione

1.1 Aspetti generali della soddisfazione in campo alimentare

Le indagini di percezione delle qualità si caratterizzano per la rilevazione di elementi soggettivi che sono condizionati dalle aspettative, dalla condizione psicologica e dalle abitudini della persona.

Queste peculiarità incidono in misura ancora maggiore nelle indagini di percezione in campo alimentare, nelle quali le aspettative e le abitudini alimentari delle persone rivestono un ruolo maggiormente prioritario e centrale nelle scelte di consumo della persona, considerando che si tratta di scelte di consumo che attengono alla sfera dei bisogni primari e sono direttamente connesse con la sopravvivenza stessa dell'individuo.

Da questo punto di vista, le criticità nella città di Olbia sono ancora più marcate. In una città dove il 9,6% della popolazione residente ha cittadinanza straniera (percentuale che sale ad oltre il 14% nella fascia d'età dei beneficiari del servizio mensa)¹ e dove si registrano oltre 200 naturalizzazioni italiane annue (che in una prospettiva a 10 anni fan salire la popolazione residente di origine straniera a oltre il 13%) e dove, una cospicua percentuale della restante popolazione è comunque originaria di altri territori dell'Italia, il ventaglio di abitudini alimentari e aspettative non fa che ampliarsi ulteriormente, aumentando quindi la difficoltà per un servizio universale di soddisfare le aspettative dei singoli portatori di interesse.

Ad aggiungere ulteriori elementi di criticità è essenziale anche analizzare le caratteristiche anagrafiche dell'utenza del servizio. I gusti alimentari di un bambino sono il risultato di un naturale gradimento al sapore "dolce". Con il termine dolce non ci si riferisce al dessert servito a fine pasto, ma sono inclusi tutti quegli alimenti ad alto contenuto di carboidrati, semplici o complessi che siano. Questo

avviene poiché tutti i prodotti alimentari ricchi in zuccheri sono fonte di energia per il nostro organismo; per tale motivo vengono graditi più facilmente rispetto ad altri cibi poveri in carboidrati come carne, pesce e ortaggi.

Se da un lato i fattori genetici giocano il ruolo principale per quanto riguarda la creazione delle preferenze alimentari nei bambini, dall'altro lato rivestono un ruolo altrettanto incisivo le abitudini alimentari dei familiari, l'educazione scolastica, la presentazione dei cibi, le influenze esterne che i bambini assorbono dalle pubblicità (non solo in TV ma anche nei supermercati stessi).

Si deve tenere in considerazione che i bambini, dall'età dei due anni fino ai 6 anni, subiscono un drastico cambiamento dell'alimentazione e ciò causa uno stato di neofobia legata al cibo e la scoperta di nuovi sapori. La neofobia, il rifiuto nell'assaggiare cibi mai provati prima, è un comportamento innato dovuto all'adattamento evolutivo ad un ambiente ostile che ha permesso ai nostri antenati di sopravvivere nell'esplorazione di nuovi alimenti non adatti all'alimentazione umana.

Il rifiuto di alimenti che ancora non erano stati assimilati nei primi mesi di vita, sotto tutela della madre, è stato una garanzia per la sopravvivenza, e ad oggi, se non si ha una corretta educazione alimentare in famiglia, tale atteggiamento di repulsione nell'accettare nuove pietanze permane nei nostri bambini.

A detta di ciò si conferma il fatto che sono le abitudini, in cui i piccoli si trovano a stretto contatto, a giocare un ruolo fondamentale nel corretto sviluppo del comportamento alimentare dei bambini. È attraverso l'osservazione, e di conseguenza l'imitazione, dei modelli alimentari di genitori, familiari, insegnanti, amici, personaggi di fantasia e

*La neofobia, il rifiuto
nell'assaggiare cibi mai
provati prima.*

¹ Fonte: nostre elaborazioni su dati ISTAT popolazione residente 2023

pubblicità che i bambini sviluppano le proprie preferenze alimentari.

Non ci si deve soffermare solo ed esclusivamente su quali tipologie di alimenti i più piccoli sono particolarmente attratti, ma d'altro canto è bene capire perché alcuni cibi non rispecchiano le loro preferenze.

La carne, il pesce e la verdura difficilmente vengono apprezzati fin da subito dai piccoli, non solo perché non rispecchiano i loro gusti, ma devono essere presi

in considerazione altre cause come ad esempio un diverso aspetto (che può far apparire il piatto meno invitante), una diversa consistenza (che può rendere l'alimento meno appetibile), la possibilità che i genitori seguano un regime alimentare vegetariano o vegano (generando un condizionamento nei gusti del bambino), oppure abitudini dietetiche differenti per via di credi religiosi o tradizioni culturali che potrebbero essere particolarmente marcati in una città multietnica come Olbia.

1.2 Presentazione del presente rapporto

La presente ricerca si basa su interviste dirette rilevate fra i portatori di interesse principali del servizio: studenti, docenti e genitori. Sono state somministrate delle interviste strutturate con scala metrica di valutazione da 1 a 4, nella quale i primi due giudizi (voti 1 e 2) appartengono all'area negativa di valutazione e gli ultimi due giudizi (voti 3 e 4) appartengono all'area positiva di valutazione.

In coerenza con gli indirizzi generali di valutazione dei servizi pubblici, per l'elaborazione dei risultati sono state applicate delle metodologie scientifiche consolidate, le quali portano a valutare in primo luogo la percentuale di utenti soddisfatti del servizio, intesa come prodotto fra la somma dei rispondenti di area positiva (voti 3 e 4) ed il totale di rispondenti alla domanda. Questo tipo di elaborazione consente di ottenere dei risultati sintetici più facilmente interpretabili e comparabili sia nel tempo che fra categorie diverse di portatori di interesse.

Il rapporto, quindi, si apre con una descrizione sintetica dei principali risultati di soddisfazione rilevati (paragrafo 2.1), per poi approfondire maggiormente le tematiche per singola categoria di utenza nei capitoli successivi (paragrafi 2.2, 2.3 e capitolo 3). Negli approfondimenti vengono elaborate sia le frequenze registrate per ogni voto che, soprattutto, i valori medi registrati. Il valore medio, infatti, consente nuovamente di disporre di un indicatore sintetico (e più facilmente comparabile) che permette di posizionare il livello di gradimento

all'interno della scala metrica, facendo meglio distinguere gli indicatori che si collocano in area pienamente positiva rispetto a quelli che sono più prossimi a zone di criticità.

Il rapporto ha l'obiettivo di fornire delle chiavi di lettura complete ma al tempo stesso di facile interpretazione. Complete in quanto l'analisi statistica non può essere banalizzata ad un unico indicatore, poiché ogni indicatore affianca ai propri pregi anche dei limiti di rappresentatività delle effettive tendenze della popolazione oggetto di analisi. Al tempo stesso il rapporto ha però l'ambizione di offrire un portfolio di indicatori che consentano di descrivere in modo sufficientemente rappresentativo la situazione attuale senza creare eccessive frammentazioni dell'analisi perdendo quindi l'efficacia informativa. L'obiettivo generale del rapporto è proprio quello di trasformare i dati in informazioni utili per l'assunzione di decisioni future.

Molto utile anche l'analisi dei commenti liberi (capitolo 4) che offre una panoramica delle sensibilità principali di docenti e genitori che non hanno trovato espressione nelle domande strutturate. L'opportunità di disporre di commenti liberi consente sia di monitorare aspetti del servizio non inclusi nell'intervista che ponderare l'opportunità di integrazione delle interviste negli anni venturi.

La nota metodologica (capitolo 5) analizza in modo dettagliato le modalità di conduzione dell'indagine e la rappresentatività dei risultati ottenuti.

A conclusione della presentazione del rapporto è utile considerare, nell'analisi dei risultati descritti nei capitoli successivi, che per quanto riguarda gli stakeholder docenti e genitori, l'intervista è stata compilata su base volontaria e in modalità autonoma. Le interviste autocompilate, a differenza di quelle assistite, si caratterizzano per una maggiore prevalenza di risposte negative rispetto all'effettiva realtà della popolazione target. Questo fenomeno, misurato in più di un'occasione dalla Società che ha realizzato lo studio nell'arco degli ultimi venti anni, è connesso con due dinamiche principali:

- L'utente insoddisfatto vede nella richiesta di intervista l'opportunità di manifestare il proprio disagio, mentre l'utente soddisfatto è meno propenso ad investire del proprio tempo libero per compiere uno sforzo intellettuale per leggere un questionario e rispondere a delle domande;
- Inoltre, anche la stessa intensità di negatività nelle risposte cambia fra un'autocompilazione anonima, nella quale l'utente riporta tutte le proprie frustrazioni

(cosiddetti "leoni da tastiera") rispetto ad una compilazione assistita da intervistatore dove la relazione interpersonale fra due individui che si confrontano fisicamente è naturalmente in grado di smussare alcune opinioni eccessivamente discostanti dalla realtà.

Le considerazioni di sintesi (capitolo 6) offrono l'opinione che il gruppo di lavoro degli analisti ha maturato nella conduzione della campagna di rilevazione. Un'opinione da parte di soggetti esterni all'organizzazione del servizio che non ha minimamente l'ambizione di fornire risposte puntuali, bensì chiavi di lettura da parte di chi, esterno alla gestione quotidiana delle attività, può magari offrire schemi di analisi differenti delle situazioni senza alcuna presunzione né valutazione di effettiva fattibilità operativa. Tali opinioni si collocano in chiusura del rapporto nel rispetto del lettore dello stesso, al fine di non condizionarne l'opinione durante la lettura dei dati.

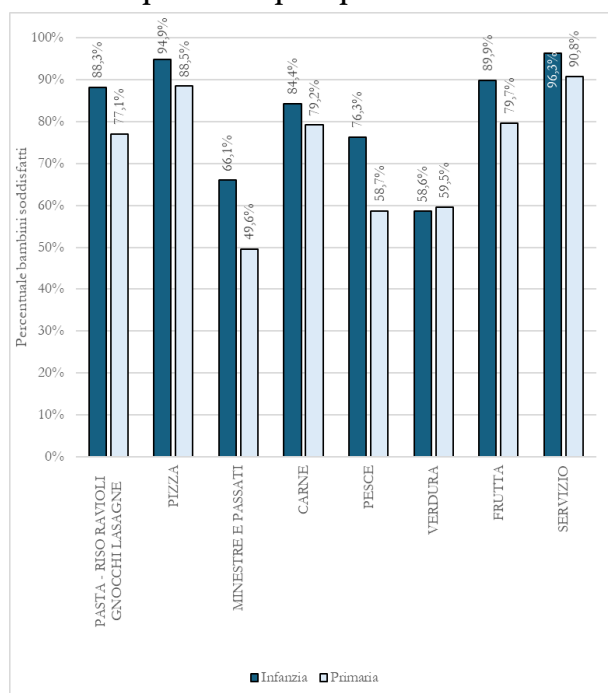
2. Le percezioni rilevate della somministrazione

2.1 Analisi generale e comparata fra stakeholder

In linea generale il servizio riscontra un elevato livello di soddisfazione, sia in termini di percentuale di utenti soddisfatti, che in termini di voto medio conseguito.

Le rilevazioni maggiormente comparabili fra di loro sono ovviamente quelle degli allievi delle scuole.

**Grafico 2.1: soddisfazione degli studenti
ripartizione per tipo di scuola**



In questo primo grafico si possono già osservare alcune tendenze generali:

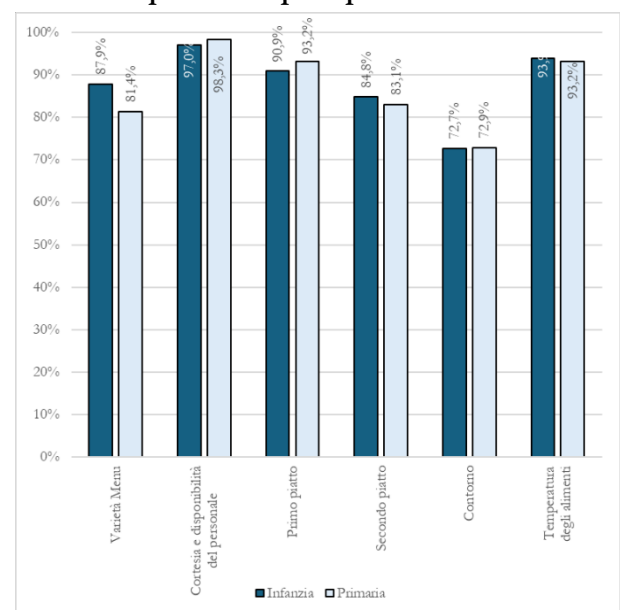
- Su tutti i parametri di valutazione, i livelli di soddisfazione hanno un valore più elevato nelle scuole dell'infanzia rispetto alla primaria;
- Gli alimenti a più elevato contenuto di zuccheri e carboidrati (pasta, pizza e frutta) sono, come previsto, quelli che riscontrano le preferenze più elevate;
- La qualità del servizio è il driver che registra, per entrambe le popolazioni statistiche, il voto più elevato.

Il servizio è il driver che registra i risultati migliori

Queste dinamiche corrispondono a quanto registrato nell'anno precedente.

Al fine di rendere l'analisi maggiormente significativa, limitando l'influenzamento delle percezioni dei bambini legate agli aspetti descritti nel primo capitolo della presente relazione, è stato chiesto anche ai docenti di esprimere un parere in merito alla percezione che essi hanno dei livelli di gradimento degli studenti per i vari aspetti del servizio.

**Grafico 2.2: soddisfazione degli studenti
sulla base delle percezioni dei docenti
ripartizione per tipo di scuola**

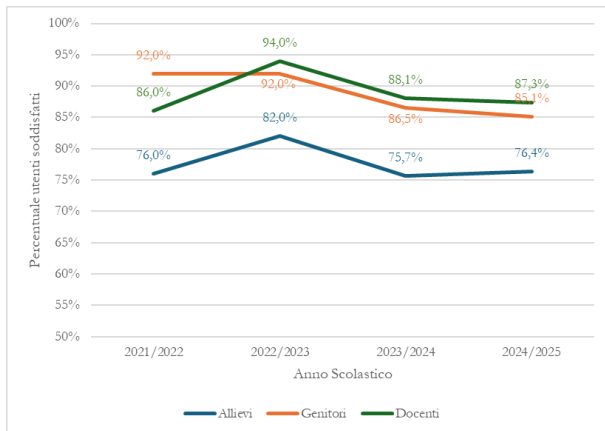


Le analisi sembrano confermare le tendenze generali rilevate nel grafico precedente:

- Elevata soddisfazione per gli aspetti più strettamente legati al servizio (si veda sia il driver della cortesia e disponibilità del personale che il driver relativo alla temperatura di servizio degli alimenti);
- Livelli di soddisfazione leggermente maggiori nelle scuole dell'infanzia rispetto alle scuole primarie;
- I contorni registrano un livello di soddisfazione inferiore rispetto alle altre preparazioni.

Nell'analisi in serie storica, l'indice di soddisfazione è stabile.

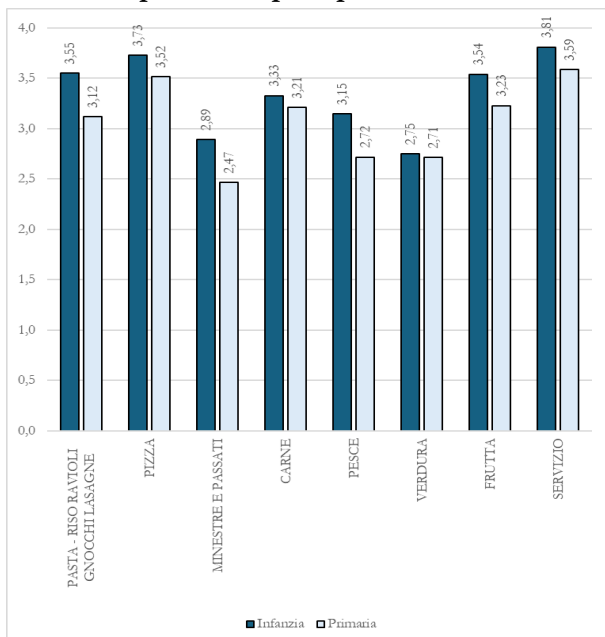
Grafico 2.3: serie storica dell'indice di soddisfazione



Come descritto nel capitolo introduttivo, l'indice di soddisfazione rileva la percentuale di risposte che si collocano nella parte positiva della scala metrica rispetto al totale delle risposte conseguite dal driver. Tale indice non è però in grado di rilevare l'intensità della soddisfazione: un driver che ha conseguito solo voti 3 ha una percentuale di soddisfazione identica di un driver che ha conseguito solo voti 4. Il secondo driver, però, ha conseguito il voto massimo.

Al fine di completare questa prima sintetica analisi preliminare delle principali dinamiche registrate, è quindi utile riportare il valore medio conseguito da ciascun driver.

Grafico 2.4: voto medio degli studenti ripartizione per tipo di scuola



L'elaborazione esposta conferma le tendenze individuate in precedenza: voto medio più elevato nelle scuole dell'infanzia rispetto alla primaria, la qualità del servizio è il driver con i migliori risultati, gli alimenti a più alto contenuto di zuccheri sono quelli che hanno un apprezzamento superiore.

Dal punto di vista delle frequenze di valutazione, si può osservare nei grafici successivi l'andamento in serie storica dei vari livelli di gradimento del servizio da parte delle diverse categorie di utenza.

Grafico 2.5: frequenze di valutazione in serie storica da parte degli allievi

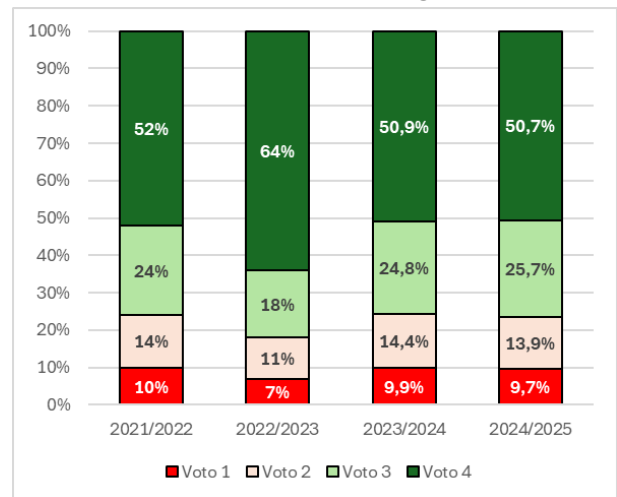
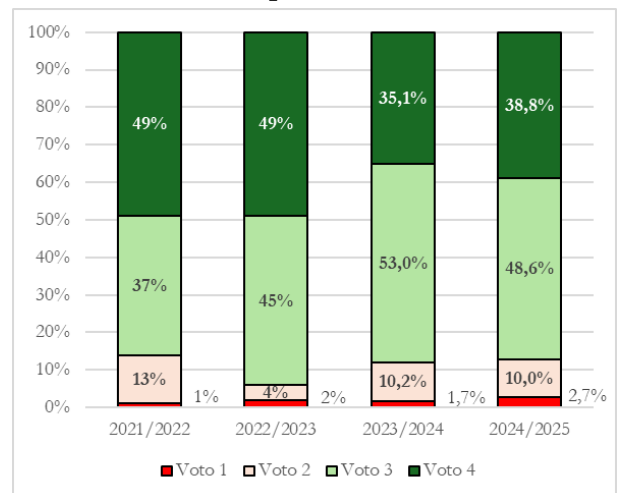


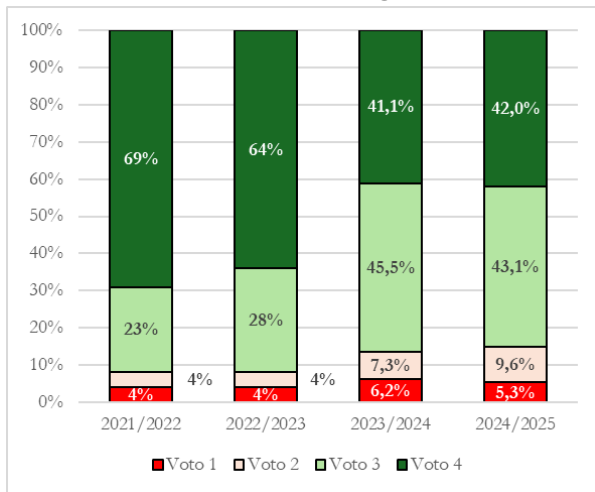
Grafico 2.6: frequenze di valutazione in serie storica da parte dei docenti



Nel grafico precedente si può osservare che la distribuzione della soddisfazione rimane

tendenzialmente stabile rispetto all'anno precedente (87,3% rispetto all'88,1% del 2024).

Grafico 2.7: frequenze di valutazione in serie storica da parte dei genitori



Nel grafico precedente si può osservare che la distribuzione della soddisfazione rimane

tendenzialmente stabile rispetto all'anno precedente (85,1% rispetto all'86,5% del 2024).

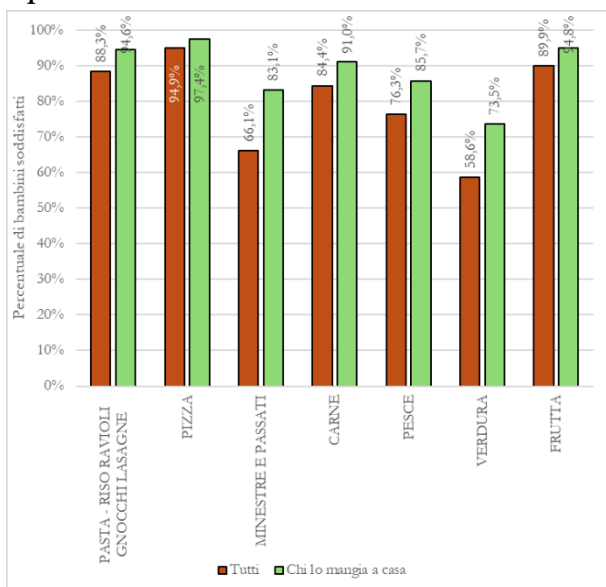
Il questionario rivolto ai genitori, che verrà dettagliatamente analizzato nei capitoli successivi, è maggiormente rivolto agli aspetti “gestionali/amministrativi” del servizio mensa, per quanto molti genitori hanno rilasciato commenti liberi relativi alla qualità della somministrazione in senso stretto. Commenti che, come si approfondirà, non trovano riscontri né nelle interviste rilasciate dagli studenti né in quelle rilasciate dagli insegnanti.

2.2 Analisi dettagliata delle scuole dell'infanzia

Nelle analisi sintetiche del paragrafo precedente sono emersi livelli di soddisfazione maggiori per i primi piatti asciutti, la pizza e la frutta. Come brevemente descritto nel capitolo introduttivo, le preferenze alimentari dei bambini sono fortemente condizionate dal contenuto energetico degli alimenti e dalle abitudini alimentari.

Rielaborando i risultati sulla base della familiarità che il bambino ha con l'alimento, si può osservare che le percentuali di soddisfazione per gli alimenti a basso contenuto calorico (carne, pesce e verdure) crescono in misura marcata, attestandosi su livelli solo leggermente inferiori a quelli degli alimenti a più alto contenuto calorico.

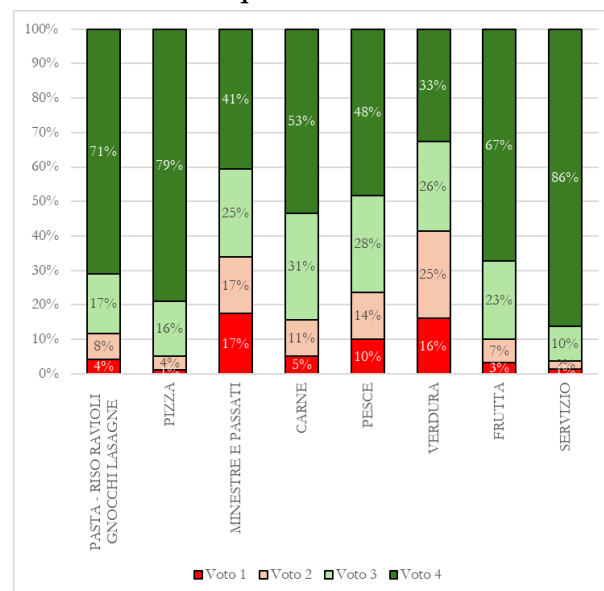
Grafico 2.8: soddisfazione dei bambini ripartizione sulla base dell'abitudine alimentare



Nel grafico è possibile osservare che per tutte le tipologie di alimenti l'abitudine alimentare familiare

fa incrementare i livelli di preferenza del bambino, in misura particolarmente marcata per gli alimenti a più basso apporto calorico.

Grafico 2.9: frequenze di voto dei bambini



Nel grafico esposto si può osservare che la qualità del servizio è il driver che consegue la più alta percentuale di voti massimi, seguita dalla pizza e dai primi asciutti con la frutta.

I contorni di verdure sono il driver che consegue la più alta percentuale di voti minimi.

La tabella successiva permette di osservare il posizionamento delle risposte di ciascuna scuola relativamente ad ogni singolo driver. Le scuole che si collocano sopra il valore medio generale si colorano con intensità crescenti in area verde, mentre quelle che si collocano al di sotto del valore medio generale si collocano con intensità crescenti in area rossa².

² ATTENZIONE: la colorazione è una variabile "relativa" sulla base del valore medio conseguito a livello generale dal singolo driver. Ad esempio, la soddisfazione del servizio della scuola di Isticeddu, con una percentuale di bambini soddisfatti del 91,7%, si colloca in area rossa perché è inferiore alla media generale dell'indicatore (pari a 97,7%)

ma non perché in termini assoluti si tratti di un risultato negativo. La finalità del grafico è quella di fornire al lettore un'immagine rapida che consente di individuare le situazioni che si attestano sui valori più bassi della rilevazione.

Grafico 2.10: soddisfazione dei bambini
ripartizione per singolo istituto

Scuola	Pasta Riso Ravioli Gnocchi Lasagne	Pizza	Minestre e passati	Carne	Pesce	Verdura	Frutta	Servizio
Berchideddu (INF)	89,5%	100,0%	89,5%	89,5%	89,5%	73,7%	94,7%	94,7%
da vinci (INF)	83,6%	95,5%	65,2%	68,7%	62,1%	57,6%	86,6%	89,4%
Isticadeddu (INF)	87,1%	93,5%	66,7%	79,6%	71,0%	61,3%	92,5%	98,9%
Maria Rocca (INF)	100,0%	100,0%	76,0%	100,0%	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%
P. Rotondo (INF)	91,7%	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%
Poltu Quadu (INF)	88,2%	96,1%	74,5%	90,0%	90,0%	50,0%	80,0%	100,0%
Putzolu (INF)	88,9%	83,3%	66,7%	94,4%	66,7%	55,6%	66,7%	100,0%
Sacra Famiglia (INF)	82,1%	96,4%	50,0%	89,3%	69,6%	50,9%	94,6%	98,2%
San Simplicio (INF)	87,8%	100,0%	56,1%	92,7%	82,5%	56,1%	92,9%	97,4%
Santa Maria inf ABDE	93,5%	96,8%	76,6%	84,8%	69,1%	54,3%	85,9%	97,9%
Santa Maria inf CL	100,0%	94,7%	97,4%	86,8%	89,5%	50,0%	86,8%	100,0%
Via Civitavecchia	91,1%	95,6%	66,7%	93,3%	73,3%	60,0%	88,9%	95,5%
Via Roma (INF)	81,9%	91,7%	48,6%	73,2%	75,0%	55,6%	90,1%	98,6%
Via Veronese	90,0%	91,7%	67,8%	81,7%	76,7%	69,5%	94,9%	93,3%
Via Vignola (INF)	83,8%	92,6%	50,0%	86,8%	80,9%	60,3%	94,1%	88,2%

Le cromature del grafico consentono di evidenziare che non vi sono scuole che si attestano sotto il valore medio su tutti i parametri di valutazione.

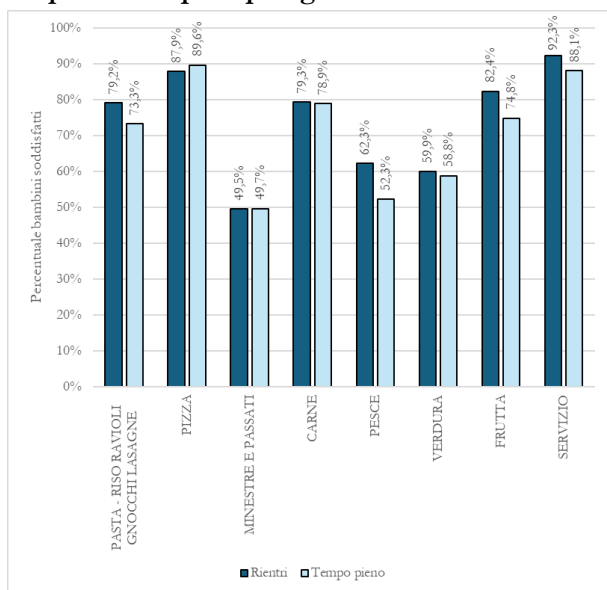
Il grafico permette di osservare che la qualità percepita del personale impiegato nel servizio raggiunge un valore di soddisfazione molto elevato in quasi tutti i punti di distribuzione.

2.3 Analisi dettagliata delle scuole primarie

Le scuole primarie presenti nel territorio hanno una diversa organizzazione oraria delle attività educative, dividendosi fra scuole a tempo pieno e scuole con rientri. In quest'ultime il servizio mensa è presente solo in alcuni giorni della settimana. Come verrà successivamente analizzato, numerosi genitori di alunni frequentanti quest'ultima tipologia di scuole lamenta il fatto della ripetitività dei menu sulle singole giornate di rientro.

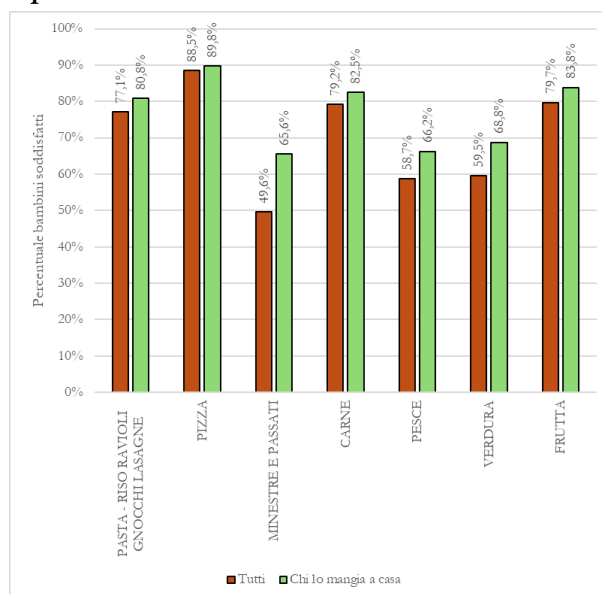
Questo livello di insoddisfazione manifestato da alcuni genitori non trova però riscontri nelle preferenze espresse dagli alunni, che non evidenziano una marcata differenza fra le due tipologie di organizzazione delle attività didattiche.

**Grafico 2.11: soddisfazione dei bambini
ripartizione per tipologia di orario scolastico**



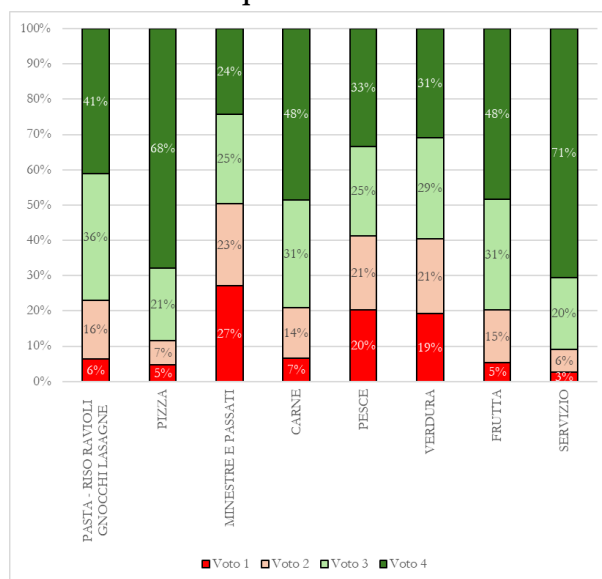
L'analisi dettagliata delle risposte relativamente alle scuole primarie consente, anche in questo caso, di osservare come le percentuali di soddisfazione aumentino talvolta in misura marcata sulla base dell'abitudine alimentare e della familiarità che il bambino ha con i diversi tipi di alimento.

**Grafico 2.12: soddisfazione dei bambini
ripartizione sulla base dell'abitudine alimentare**



Nel grafico è possibile osservare che per tutte le tipologie di alimenti l'abitudine alimentare familiare fa incrementare i livelli di preferenza del bambino, in misura particolarmente marcata per gli alimenti a più basso apporto calorico.

Grafico 2.13: frequenze di voto dei bambini



Nel grafico esposto si può osservare che la qualità del servizio è il driver che consegue la più alta

percentuale di voti massimi, seguita dalla pizza e dalla frutta.

I contorni di verdure ed il pesce sono il driver che consegue la più alta percentuale di voti minimi.

La tabella successiva permette di osservare il posizionamento delle risposte di ciascuna scuola

relativamente ad ogni singolo driver. Le scuole che si collocano sopra il valore medio generale si colorano con intensità crescenti in area verde, mentre quelle che si collocano al di sotto del valore medio generale si collocano con intensità crescenti in area rossa³.

**Grafico 2.14: soddisfazione dei bambini
ripartizione per singolo istituto**

Scuola	Pasta Riso Ravioli Gnocchi Lasagne	Pizza	Minestre e passati	Carne	Pesce	Verdura	Frutta	Servizio
Berchideddu (PRI)	73,1%	92,3%	61,1%	78,6%	78,6%	40,7%	85,7%	92,6%
Isticadeddu (PRI)	70,9%	86,8%	60,9%	80,5%	54,4%	57,9%	81,0%	92,7%
Maria Rocca (Prim)	70,0%	91,7%	46,6%	79,1%	49,0%	61,2%	70,6%	81,9%
Murta Maria (PRI)	66,7%	81,6%	44,4%	66,7%	53,8%	46,3%	58,3%	100,0%
Poltu Quadu (PRI)	82,2%	95,9%	45,0%	87,5%	73,2%	74,3%	92,0%	87,2%
Putzolu (PRI)	82,4%	97,1%	51,4%	81,3%	49,3%	64,7%	80,9%	88,4%
Rudalza (PRI)	94,7%	100,0%	75,0%	88,9%	83,3%	44,4%	84,2%	100,0%
San Pantaleo (PRI)	90,0%	94,7%	68,4%	80,0%	72,2%	72,2%	94,7%	100,0%
San Semplicio (PRI)	90,3%	80,8%	30,0%	73,6%	55,1%	52,9%	76,8%	94,6%
Santa Maria (PRI)	74,8%	85,4%	51,9%	77,8%	59,4%	59,6%	76,6%	91,0%
Via Nanni (PRI)	87,8%	90,0%	44,3%	86,5%	62,8%	72,3%	88,1%	98,1%
Via Roma (PRI)	84,4%	97,5%	51,0%	76,7%	70,4%	53,9%	86,3%	97,5%
Via Veronese (PRI)	84,2%	91,9%	48,6%	69,4%	69,4%	47,2%	86,8%	97,4%
Via Vicenza (PRI)	75,2%	85,4%	53,9%	80,3%	66,1%	58,9%	85,4%	89,0%
Via Vignola (PRI)	76,7%	86,4%	31,0%	77,7%	55,7%	57,3%	78,1%	88,8%

³ ATTENZIONE: la colorazione è una variabile “relativa” sulla base del valore medio conseguito a livello generale dal singolo driver. Ad esempio, la soddisfazione del servizio della scuola di Maria Rocca, con una percentuale di bambini soddisfatti del 81,9%, si colloca in area rossa perché è inferiore alla media generale dell’indicatore (pari

a 90,8%) ma non perché in termini assoluti si tratti di un risultato negativo. La finalità del grafico è quella di fornire al lettore un’immagine rapida che consente di individuare le situazioni che si attestano sui valori più bassi della rilevazione.

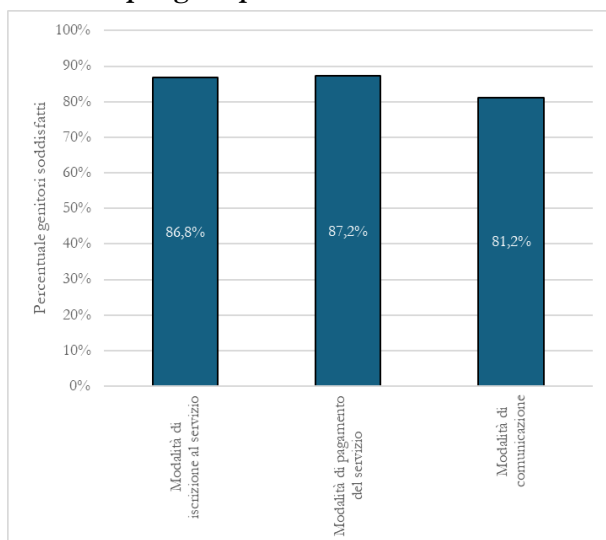
3. Le percezioni dei genitori

3.1 Gli aspetti amministrativi

La prima parte dell'intervista ai genitori focalizza l'attenzione soprattutto sugli aspetti amministrativi di gestione del servizio mensa.

Su questi aspetti si registra un generalizzato livello di ampia soddisfazione da parte dei rispondenti.

Grafico 3.1: soddisfazione dei genitori per gli aspetti amministrativi



È sicuramente un aspetto di interesse dell'Amministrazione osservare come i livelli di soddisfazione siano più elevati fra i genitori dei bambini iscritti alla scuola dell'infanzia che non fra quelli iscritti alla scuola primaria. Probabilmente, i cambiamenti intervenuti nel corso degli anni, con la più completa implementazione del sistema PagoPA ha creato un *disorientamento* con la diffusa tendenza dei cittadini ad essere restii all'innovazione tecnologica.

Il driver che registra le percentuali minori di soddisfazione è quello relativo alla comunicazione, che, come è possibile osservare anche nei grafici successivi.

Grafico 3.2: soddisfazione dei genitori per gli aspetti amministrativi ripartizione per tipo di scuola

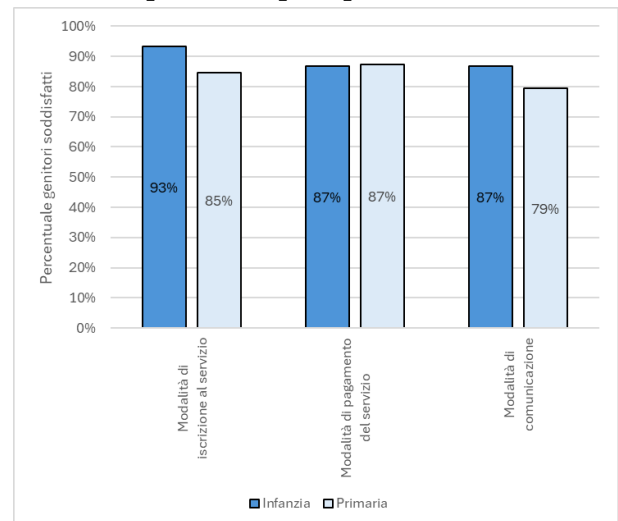
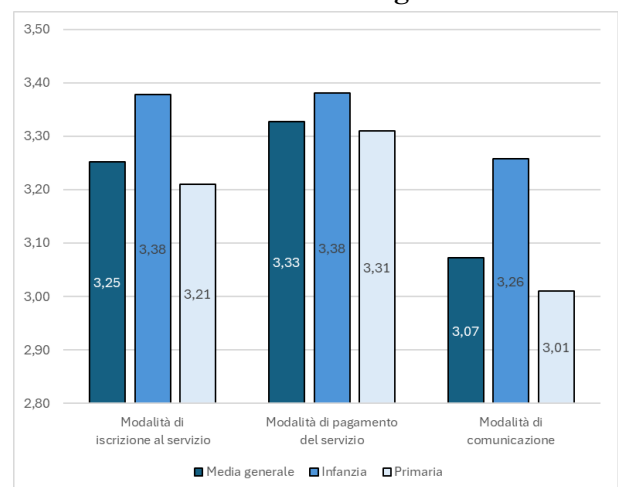


Grafico 3.3: voto medio degli indicatori



Il basso gradimento del sistema di comunicazione è probabilmente sintomo di un sistema comunicativo che non è efficace nel raggiungere l'utenza e che, probabilmente, influenza negativamente sia gli indicatori esposti nel paragrafo successivo che è concausa di numerosi commenti negativi dei genitori su alcune aree di valutazione del servizio.

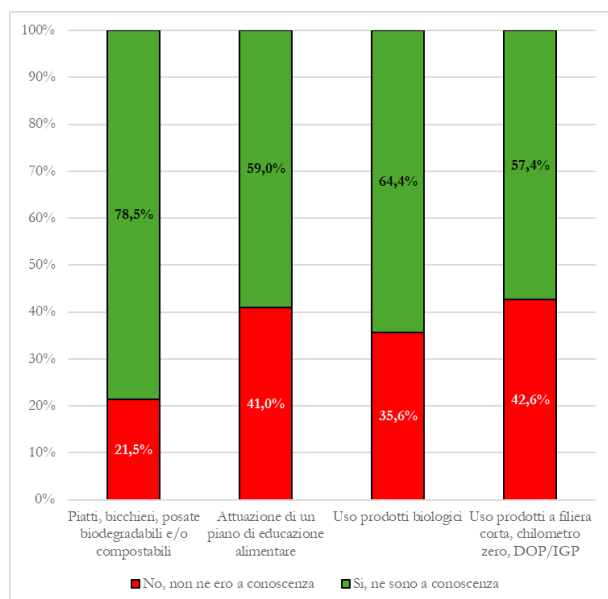
3.2 Le caratteristiche del servizio

Il servizio della mensa scolastica si caratterizza per l'elevata qualità delle materie prime e la profonda attenzione agli aspetti della sostenibilità, declinati in sostenibilità ambientale e sociale lungo tutta la filiera produttiva in un'ottica di intero ciclo di vita del prodotto.

Il servizio, in applicazione delle normative in vigore, si caratterizza quindi per la biodegradabilità dei materiali consumabili, per il ricorso a produttori locali (chilometro zero), per l'attenzione al ciclo produttivo e l'impatto ambientale delle materie prime impiegate (prodotti certificati biologico, DOP, ecc.), per l'attenzione all'equilibrio e all'educazione alimentare dei bambini.

I risultati delle interviste ai genitori fanno emergere, purtroppo, un basso livello di conoscenza da parte dell'utenza di questi aspetti fortemente premianti del servizio.

Grafico 3.4: percentuali di consapevolezza sulle caratteristiche del servizio

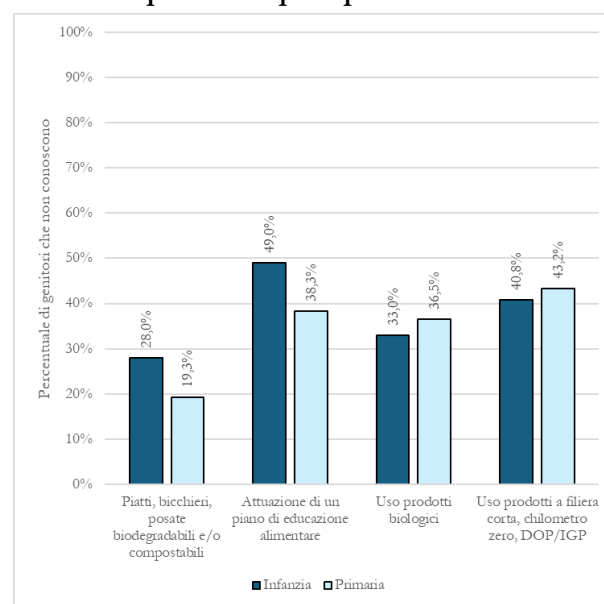


Paradossalmente, uno degli elementi meglio conosciuti è relativo all'uso dei materiali consumabili compostabili, ma è un aspetto conosciuto nel senso

di generare lamentele perché ritenuto materiale non sufficientemente “performante”, mentre sono maggiormente ignorate le prestazioni ambientali di tali materiali.

L'aspetto particolarmente “sorprendente” è che tali percentuali non si discostano in modo significativo fra i genitori della scuola dell'infanzia rispetto a quelli della primaria. Questo fenomeno “sorprende” perché teoricamente i genitori della scuola primaria sono beneficiari del servizio da più tempo e, teoricamente, dovrebbero aver avuto maggiori opportunità di conoscere in modo più approfondito le caratteristiche del servizio offerto.

**Grafico 3.5: percentuali di genitori che non sono a conoscenza delle caratteristiche del servizio
ripartizione per tipo di scuola**



Nell'ultimo grafico si evidenzia come sulle caratteristiche delle materie prime oltre la metà dei genitori non sa dell'uso di prodotti biologici e a filiera corta.

4. I commenti liberi

4.1 I commenti dei docenti

Sono stati rilevati 20 commenti da parte del personale docente. I commenti non evidenziano particolari aree di criticità e sono talvolta in contrasto tra loro:

in generale evidenziano l'opportunità di variare maggiormente il menu oppure di aumentare l'entità delle porzioni soprattutto per le classi più avanzate.

4.2 I commenti dei genitori

Sono stati raccolti 118 commenti liberi dei genitori.

Alcuni commenti esaltano la qualità del servizio.

I commenti critici si concentrano su alcune aree quali:

- Varietà del menu;
- Proposte del menu (eccesso di alimenti che non sono di gradimento dei bambini);
- Dimensione delle porzioni;
- Costo del servizio.

Molti commenti sono difficilmente classificabili e soprattutto non trovano riscontro né nei monitoraggi interni aziendali né nelle interviste dei docenti,

facendo quindi presumere che non si tratti di fatti effettivamente avvenuti nel periodo oggetto di analisi, bensì esperienze pregresse vissute dall'intervistato. Tali segnalazioni, inoltre, non sono generalizzate bensì si concentrano su specifici istituti.

Altre segnalazioni sono relative a:

- Percezione dell'elevato costo del servizio (soprattutto in rapporto all'ISEE);
- Introduzione delle commissioni di pagamento nella ricarica del servizio;

A differenza dell'anno precedente non sono stati rilevati commenti relativi alla difficoltà di uso del sistema PagoPA.

5. Nota metodologica

5.1 Modalità di conduzione dell'indagine

L'indagine è stata realizzata da SPS S.r.l., società specializzata nel monitoraggio della qualità nei servizi pubblici, in particolar modo aeroporti, compagnie aeree, porti e trasporto pubblico.

L'indagine è stata condotta tramite interviste in autocompilazione, utilizzando dei questionari strutturati con scala metrica di valutazione da 1 a 4.

L'indagine agli allievi delle scuole, considerata la giovane età, è stata effettuata ricorrendo ad immagini sia per quanto riguarda l'oggetto di valutazione di ciascun driver (pasta, pizza, ecc.) che per quanto riguarda la scala metrica di valutazione.

**Immagine 5.1: scala metrica
questionario allievi**

Icona				
Traduzione	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente

Per ciascun elemento di valutazione è stato anche chiesto agli studenti di indicare se l'alimento viene consumato anche nella loro alimentazione quotidiana.

Le indagini per genitori e docenti, invece, sono state effettuate tramite modalità CAPI (Computer Assisted Personal Interview) anonima. È stata realizzata una piattaforma web dinamica sui server di SPS S.r.l.. Gli stakeholder sono stati invitati tramite un'email a partecipare in modo totalmente anonimo all'intervista. La piattaforma, infatti, non ha necessità di acquisire l'indirizzo email per potervi accedere (a differenza di altri strumenti basati su piattaforme di proprietà, quali per esempio Google).

5.2 Significatività statistica dei risultati ottenuti

Nelle analisi a campione non è corretto parlare di attendibilità del campione semplicemente come un elemento che esiste/non esiste, bensì è più corretto valutare il livello di rappresentatività del campione stesso, calcolando i margini di variabilità all'interno dei quali dovrebbe effettivamente collocarsi il valore rappresentativo della popolazione oggetto di analisi.

Per quanto riguarda le scuole dell'infanzia, a fronte di una popolazione di circa 800 alunni sono state raccolte 761 interviste fra gli alunni. I risultati hanno quindi un livello di confidenza al 99%⁴ ed un margine di errore associato del solo $\pm 1,6\%$ ⁵. In altre parole, prendendo ad esempio l'indicatore "Pasta – riso" che ha un livello di soddisfazione dell'88,3%, vi è un 99%

di probabilità che il risultato effettivo di soddisfazione del totale della popolazione sia all'interno della "forchetta" compresa fra 86,7% e 89,9% di utenti soddisfatti.

Nelle scuole dell'infanzia, infatti, sono stati rilevati numerose interviste fra gli studenti.

**Tabella 5.1: interviste alunni
rilevate nelle scuole dell'infanzia**

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
Berchiddeddu (INF)	9A	19	19
da Vinci (INF)	9A	19	67
da Vinci (INF)	9B	18	
da Vinci (INF)	9C	13	

⁴ Vi è una probabilità del 99% che il risultato reale si collochi all'interno della forchetta indicata

⁵ Significa che il risultato reale è contenuto all'interno di una forchetta che può variare al massimo dell'1,6%

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
da Vinci (INF)	9D	17	93
Isticadeddu (INF)	9F	19	
Isticadeddu (INF)	9G	18	
Isticadeddu (INF)	9H	22	
Isticadeddu (INF)	9I	18	
Isticadeddu (INF)	9M	16	
Maria Rocca (INF)	9A	12	25
Maria Rocca (INF)	9B	13	
P. Rotondo (INF)	9A	12	12
Poltu Quadu (INF)	9A	18	51
Poltu Quadu (INF)	9B	15	
Poltu Quadu (INF)	9C	18	
Putzolu (INF)	9A	18	18
Sacra Famiglia (INF)	9A	16	56
Sacra Famiglia (INF)	9B	19	
Sacra Famiglia (INF)	9C	21	
San Simplicio (INF)	9A	23	42
San Simplicio (INF)	9B	19	
Santa Maria inf ABDE	9A	27	95
Santa Maria inf ABDE	9B	25	
Santa Maria inf ABDE	9C	2	
Santa Maria inf ABDE	9D	17	
Santa Maria inf ABDE	9E	24	
Santa Maria inf CL	9C	20	38
Santa Maria inf CL	9L	18	
Via Civitavecchia	9D	13	45
Via Civitavecchia	9E	18	
Via Civitavecchia	9F	14	
Via Roma (INF)	9A	17	72
Via Roma (INF)	9B	20	
Via Roma (INF)	9C	35	
Via Veronese	9E	19	60
Via Veronese	9F	22	
Via Veronese	9G	19	
Via Vignola (INF)	9A	16	68
Via Vignola (INF)	9B	15	
Via Vignola (INF)	9C	19	
Via Vignola (INF)	9D	18	

Numerose sono state anche le interviste ai genitori della scuola dell'infanzia, con 100 risposte. In questo caso il campione ha un livello di confidenza al 95% ed un margine di errore al $\pm 7,4\%$, che è leggermente superiore al valore solitamente usato di riferimento nella valutazione dei servizi pubblici per popolazioni

statistiche poco numerose (per le quali viene solitamente fissato un livello di confidenza al 95% ed un margine di errore al $\pm 5\%$).

Molto rappresentativi sono anche i risultati degli studenti delle scuole primarie. Con 1.963 interviste su una popolazione di circa 2.500 alunni, il campione ha un'altissima rappresentatività, con un livello di confidenza al 99% ed un margine di errore di poco superiore al $\pm 1,4\%$.

**Tabella 5.2: interviste alunni
rilevate nelle scuole primarie**

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
Berchideddu (PRI)	1A	3	28
Berchideddu (PRI)	2A	10	
Berchideddu (PRI)	3A	6	
Berchideddu (PRI)	5A	9	
Isticadeddu (PRI)	1E	20	254
Isticadeddu (PRI)	1F	16	
Isticadeddu (PRI)	1G	20	
Isticadeddu (PRI)	2E	22	
Isticadeddu (PRI)	2F	21	
Isticadeddu (PRI)	2G	20	
Isticadeddu (PRI)	3F	22	
Isticadeddu (PRI)	3G	23	
Isticadeddu (PRI)	4E	17	
Isticadeddu (PRI)	4F	19	
Isticadeddu (PRI)	5E	22	
Isticadeddu (PRI)	5F	11	
Isticadeddu (PRI)	5G	21	
Maria Rocca (Prim)	1A	17	237
Maria Rocca (Prim)	1B	18	
Maria Rocca (Prim)	1C	16	
Maria Rocca (Prim)	2A	20	
Maria Rocca (Prim)	2B	21	
Maria Rocca (Prim)	2C	15	
Maria Rocca (Prim)	3A	12	
Maria Rocca (Prim)	3B	19	
Maria Rocca (Prim)	3C	17	
Maria Rocca (Prim)	4A	18	
Maria Rocca (Prim)	4B	18	
Maria Rocca (Prim)	5A	24	
Maria Rocca (Prim)	5B	22	42
Murta Maria (PRI)	1A	9	
Murta Maria (PRI)	2A	5	
Murta Maria (PRI)	3A	14	

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
Murta Maria (PRI)	4A	8	
Murta Maria (PRI)	5A	6	
Poltu Quadu (PRI)	1A	11	80
Poltu Quadu (PRI)	2A	15	
Poltu Quadu (PRI)	3A	12	
Poltu Quadu (PRI)	3B	14	
Poltu Quadu (PRI)	4A	18	
Poltu Quadu (PRI)	5A	10	
Putzolu (PRI)	1A	18	72
Putzolu (PRI)	2A	11	
Putzolu (PRI)	3A	17	
Putzolu (PRI)	4A	16	
Putzolu (PRI)	5A	10	
Rudalza (PRI)	1A	3	20
Rudalza (PRI)	2A	5	
Rudalza (PRI)	3A	4	
Rudalza (PRI)	4A	8	
San Pantaleo (PRI)	1A	10	99
San Pantaleo (PRI)	3A	2	
San Pantaleo (PRI)	4A	6	
San Pantaleo (PRI)	5A	2	
San Simplicio (PRI)	1A	10	
San Simplicio (PRI)	1B	9	
San Simplicio (PRI)	2A	12	
San Simplicio (PRI)	2B	7	
San Simplicio (PRI)	4B	14	
San Simplicio (PRI)	5A	15	
San Simplicio (PRI)	5B	12	
Santa Maria (PRI)	1A	19	360
Santa Maria (PRI)	1B	21	
Santa Maria (PRI)	2A	20	
Santa Maria (PRI)	2B	17	
Santa Maria (PRI)	2C	16	
Santa Maria (PRI)	2D	14	
Santa Maria (PRI)	3A	21	
Santa Maria (PRI)	3B	19	
Santa Maria (PRI)	3C	15	
Santa Maria (PRI)	3D	21	
Santa Maria (PRI)	3E	16	
Santa Maria (PRI)	4A	22	
Santa Maria (PRI)	4B	14	
Santa Maria (PRI)	4C	31	
Santa Maria (PRI)	4D	20	
Santa Maria (PRI)	5A	19	
Santa Maria (PRI)	5B	17	
Santa Maria (PRI)	5C	21	

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
Santa Maria (PRI)	5D	17	160
Via Nanni (PRI)	1B	15	
Via Nanni (PRI)	2B	16	
Via Nanni (PRI)	3A	20	
Via Nanni (PRI)	3B	21	
Via Nanni (PRI)	4A	17	
Via Nanni (PRI)	4B	21	
Via Nanni (PRI)	5A	15	
Via Nanni (PRI)	5B	18	
Via Nanni (PRI)	5C	17	
Via Roma (PRI)	1A	9	84
Via Roma (PRI)	2A	11	
Via Roma (PRI)	2B	11	
Via Roma (PRI)	3A	16	
Via Roma (PRI)	4A	20	
Via Roma (PRI)	5A	17	
Via Veronese (PRI)	1A	18	39
Via Veronese (PRI)	1B	21	
Via Vicenza (PRI)	1A	10	131
Via Vicenza (PRI)	1B	10	
Via Vicenza (PRI)	2A	11	
Via Vicenza (PRI)	2B	11	
Via Vicenza (PRI)	3A	15	
Via Vicenza (PRI)	3B	14	
Via Vicenza (PRI)	4A	13	
Via Vicenza (PRI)	4B	14	
Via Vicenza (PRI)	5A	14	
Via Vicenza (PRI)	5B	19	
Via Vignola (PRI)	1A	21	357
Via Vignola (PRI)	2A	19	
Via Vignola (PRI)	2B	17	
Via Vignola (PRI)	2C	15	
Via Vignola (PRI)	2D	19	
Via Vignola (PRI)	2F	21	
Via Vignola (PRI)	3A	18	
Via Vignola (PRI)	3D	17	
Via Vignola (PRI)	3E	16	
Via Vignola (PRI)	3F	22	
Via Vignola (PRI)	4D	12	
Via Vignola (PRI)	4E	16	
Via Vignola (PRI)	4F	20	
Via Vignola (PRI)	4G	19	
Via Vignola (PRI)	5A	21	
Via Vignola (PRI)	5C	23	
Via Vignola (PRI)	5D	20	
Via Vignola (PRI)	5E	22	

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
Via Vignola (PRI)	5F	19	

I genitori hanno avuto una partecipazione di 296 intervistati con una rappresentatività del campione coerente con gli indirizzi di valutazione utilizzati nell'ambito della valutazione dei servizi pubblici su popolazioni di utenti di dimensioni limitate (inferiori a 600.000 persone). La rappresentatività del campione è del 95% con margine di errore del $\pm 6\%$.

Per coinvolgere i genitori, oltre alle comunicazioni inviate direttamente dalle scuole, sono state condotte 2 diverse campagne di comunicazione a mezzo email. Per ciascuna campagna sono state inviate 2.705 email (le restanti erano: righe vuote, email non esistenti, per quanto riguarda quelle non valida es. errore di battitura). Circa 730 email sono risultate inesistenti o in alcuni casi sono state respinte dal server destinatario per errori di memoria piena. Il 65% delle

email è stato aperto dal destinatario. Le altre invece sono state direttamente cestinate. Solo 416 persone hanno effettuato l'indagine.

Meno rappresentativa invece l'indagine dei docenti, con solo 92 rispondenti totali (in miglioramento rispetto ai 67 dell'anno precedente) si ha un campione con bassa rappresentatività (margini di errore superiori al $\pm 15\%$), potendo utilizzare le risposte solo a fini "conoscitivi" delle dinamiche in essere. Questa scarsa partecipazione all'attività di indagine da parte del corpo docente è sicuramente meritevole di approfondimenti, sia per via del fatto che l'indagine è stata finanziata e realizzata dalla stessa Pubblica Amministrazione che li impiega e, ancor di più, perché è proprio il corpo docente che dovrebbe essere promotore della diffusione delle buone pratiche della partecipazione attiva alla vita democratica del Paese fra le giovani generazioni.

6. Considerazioni di sintesi

L'analisi delle interviste descrive un servizio che nella sua complessità raggiunge eccellenti livelli di soddisfazione, tenuto conto del contesto nel quale viene erogato (settore alimentare) e della necessaria standardizzazione del prodotto che per sua natura non può accontentare le aspettative e le preferenze di tutti gli utenti.

Dall'analisi dei dati, a parere del gruppo scientifico, emergono delle probabili criticità nel modello di comunicazione/informazione all'utenza, non solo perché è l'indicatore che registra i voti più bassi nelle interviste ai genitori, ma proprio dall'analisi complessiva dei commenti liberi (molti dei quali contrastanti proprio con le disposizioni normative che regolano il servizio) e dei risultati in generale. Sono in particolare due gli aspetti di rilievo sotto questo profilo:

- Il primo attiene al fatto che i genitori, e talvolta i docenti, sono scarsamente consapevoli della tipologia di servizio offerto e dell'attenzione non solo alla qualità delle materie prime utilizzate ma anche e soprattutto al significato che quella tipologia di materie prime ha per la sostenibilità a medio lungo periodo dell'intero territorio. Prodotti che valorizzano la filiera territoriale e la caratterizzazione tipica degli alimenti non solo preservano l'ambiente ma garantiscono occupazione, cura del territorio e variabilità genetica delle produzioni (soprattutto quelle di origine vegetale). Una più efficace comunicazione in quest'ambito non solo permetterebbe di aumentare i livelli di gradimento del servizio (grazie ad una migliore comprensione dell'attività svolta), ma consentirebbe anche di promuovere degli stili di consumo personali più sostenibili nella popolazione residente;
- Il secondo riguarda l'educazione alimentare che può essere promossa tramite una più efficace comunicazione. È emblematico, infatti, il confronto dei livelli di soddisfazione per le verdure fra il totale della popolazione statistica e i bambini che sono abituati a mangiare verdure anche nelle

proprie famiglie. La promozione di modelli di alimentazione sani sin da bambini permette nell'immediato di aumentare il livello di gradimento del servizio mensa, ma nel medio lungo periodo consente di avere una popolazione con minori problemi di salute legati a scompensi alimentari.

L'educazione alimentare nella città di Olbia deve anche confrontarsi con modelli culturali in rapida evoluzione. Già oggi la popolazione scolastica di riferimento registra circa il 15% di studenti stranieri, ai quali si devono aggiungere i cittadini naturalizzati e gli studenti che hanno almeno un genitore di origine straniera (non rilevabile attraverso l'analisi dei dati anagrafici pubblici). Si ritiene indispensabile in futuro aggiungere delle domande specifiche in merito all'origine etnica dei genitori per meglio comprendere e analizzare le aspettative, le propensioni e l'abitudine alimentare stessa di una città che per sua natura è storicamente multietnica.

Una più efficace comunicazione che permette di far conoscere la motivazione alla base delle scelte del menu (anche in termini di contenuto di sale) farebbe sicuramente diminuire il numero di commenti negativi e migliorare anche l'immagine complessiva del servizio che il Comune di Olbia offre alla cittadinanza.

Dal punto di vista dell'organizzazione del servizio si ritiene anche di suggerire di valutare l'opportunità di sperimentare di proporre ai bambini prima dei cibi a basso contenuto in carboidrati (verdure, pesce e carne) e successivamente quelli a più alto contenuto (pasta), stravolgendo in parte la ritualità della cucina italiana. Questa sperimentazione potrebbe permettere di raggiungere due diverse finalità:

- Da un lato aumentare il livello di gradimento dei piatti a base di carne, pesce e verdure;
- Dall'altro lato diminuire le lamentele per le scarse porzioni.

Infatti, nei vari commenti si rilevano varie lamentele per le scarse porzioni ma al contempo si dichiara che i bambini non mangiano carne, pesce e contorni di

verdure. In assenza di indagini specifiche in materia, si può ritenere che la dimensione delle porzioni potrebbe anche essere congrua nel suo complesso a patto che il bambino mangi tutto, ma il bambino, essendosi in parte saziato e soprattutto avendo in parte soddisfatto il suo naturale istinto verso cibi

altamente calorici, ha difficoltà poi a mangiare cibi “meno gustosi”. Tanto è vero che nella nostra stessa tradizione italiana, il pesce viene servito prima della carne in quanto il suo gusto più “delicato” verrebbe completamente ignorato se le portate venissero invertite.