



COMUNE DI CASTROCARO TERME E TERRA DEL SOLE
PROVINCIA DI FORLÌ - CESENA

Ufficio Segreteria – Servizi Scolastici

RELAZIONE CONSUNTIVA DELL'ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E DI AVVIO DEL
NUOVO SISTEMA DI RISCOSSIONE DEL SERVIZIO DI MENSA SCOLASTICA PER
L'ANNO SCOLASTICO 2011-2012.

Con la presente attività, in coerenza con gli obiettivi del Progetto, ci si proponeva principalmente di promuovere il nuovo sistema di pagamento costituito dalla domiciliazione bancaria mediante l'utilizzo del modulo RID.

Questa nuova modalità gratuita si basa principalmente su 3 caratteristiche che l'utenza ha valutato come 3 importanti vantaggi:

- Comodità:** si evita di perdere tempo in lunghe code agli sportelli bancari o postali;
Garanzia: il pagamento del servizio viene effettuato direttamente dalla propria banca entro i termini previsti;
Trasparenza: la rendicontazione dei pasti consumati viene recapitata comunque a casa oppure al domicilio per consentire tutte le verifiche ed i controlli del caso.

Lo strumento utilizzato per la rilevazione è stato rappresentato dalla somministrazione di un questionario agli utenti richiedenti il servizio di mensa scolastica, composto da n. 7 domande ed una fascia di valutazione compresa fra 1 punto e 5 punti.

Nella pagina seguente è disponibile una copia del questionario utilizzato per la rilevazione del gradimento presso la scuola dell'Infanzia e presso la scuola Primaria.

Dall'analisi dei dati emerge un quadro complessivo della soddisfazione degli utenti rispetto all'attivazione del nuovo metodo.

Sono stati riconsegnati compilati un totale di n. 19 questionari per la scuola dell'Infanzia e n. 78 questionari per la Scuola Primaria, con le seguenti risultanze:

		SCUOLA INFANZIA						SCUOLA PRIMARIA					
		Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non risponde	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non risponde
1	Tempi di avvio delle nuove modalità di riscossione delle tariffe relative al servizio mensa	4	10	3	2	0	0	15	30	11	11	4	7
2	Garanzia di continuità nell'erogazione del servizio	5	7	4	2	0	1	19	30	12	13	2	2

3	Chiarezza e semplicità della modulistica predisposta per l'accesso al servizio e per le modalità di pagamento del medesimo	3	7	5	3	0	1	15	33	11	11	6	2
4	Celerità di risposta alle Vs. segnalazioni e reclami	2	8	1	2	1	5	11	19	18	14	8	8
5	Rispetto dell'orario apertura al pubblico dell'ufficio	2	6	6	3	0	2	16	25	11	12	6	8
6	Cordialità e gentilezza del personale nel fornire informazioni	3	10	3	2	0	1	23	22	10	5	3	15
7	Soddisfazione complessiva del nuovo sistema di riscossione delle tariffe relative al servizio mensa scolastica	5	5	3	6	0	0	25	23	12	12	2	4

I risultati soprariportati rappresentano un'utile fonte di informazione per il personale e gli utenti interessati anche in relazione all'adesione dell'utenza pari al 50% circa al nuovo metodo di pagamento RID.

A tal fine si evidenzia che:

- la fascia di apprezzamento "ottimo-buono" per la Scuola dell'Infanzia è pari al 57,89% e per la Scuola Primaria è pari al 56,04%;
- la fascia di apprezzamento "discreto-sufficiente" per la Scuola dell'Infanzia è pari al 33,83% e per la Scuola Primaria è pari al 29,85%;
- la fascia di apprezzamento "insufficiente" per la Scuola dell'Infanzia è pari al 0,75% e per la Scuola Primaria è pari al 5,68%;

I quesiti non risposti ammontano a numero 10 su un totale di 133, corrispondenti al 7,52% per quanto riguarda la Scuola dell'Infanzia ed a numero 46 su un totale di 546, corrispondenti all'8,42% .

L'indagine, pertanto, rileva un alto grado di soddisfazione e apprezzamento pari complessivamente ad una percentuale del 91,72% alla Scuola dell'Infanzia ed una percentuale del 85,89% alla Scuola Primaria.