



Bolzano, 22 settembre 2016

## **REPORT INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION**

### **ANNO SCOLASTICO 2015-2016**

### **RISTORAZIONE SCOLASTICA COMUNE DI BOLZANO**

La rilevazione della soddisfazione del pasto consumato a scuola si svolge mediante un questionario anonimo distribuito ad alunni e insegnanti che utilizzano le mense oggetto dell'indagine, e precisamente gli alunni a partire dalla terza classe della scuola primaria di primo grado fino alla terza classe della scuola secondaria di primo grado, escludendo quindi gli alunni delle prime e seconde della scuola primaria di primo grado e gli alunni della scuola secondaria di secondo grado.

E' un'indagine di tipo quanti/qualitativo nella quale il soggetto rispondente è individuato mediante un campionamento fra la popolazione di utilizzatori del servizio, in una data area territoriale e per enti scolastici, principalmente scuole primarie e secondarie che usufruiscono della mensa.

Per l' "Analisi soddisfazione 2016" il campione è costituito da soggetti statisticamente rappresentativi dell'utenza della mensa: sono stati coinvolti nell'indagine n. 2636 studenti (anno 2015 n. 2573, anno 2014 n. 2569, anno 2013 n. 2341, anno 2012 n.2386) e n. 209 insegnanti (anno 2015 n.190, anno 2014 n. 251, anno 2013 n. 201, anno 2012 n.121), per un totale di n. 2845 utenti (anno 2015 n. 2763, anno 2014 n. 2820, anno 2013 n. 2542, anno 2012 n.2507) , corrispondenti al 51% degli utilizzatori totali del servizio.

Le mense oggetto dell'indagine sono 18: Alfieri, Chini, Manzoni, Gries, Goethe, Pestalozzi, San Filippo Neri, Don Milani, Don Bosco, Roen, Rodari, Tambosi, Stolz, Ada Negri, Dante, Foscolo, Langer e Wolff.

I report sono articolati per singola mensa, concludendo con un report riassuntivo.

Il questionario corrente prevede delle domande in merito al cibo, l'ambiente ed il servizio; i cibi suddivisi in primi piatti/secondi piatti/contorni. Un ultimo spazio raccoglie le indicazioni in merito ai nuovi piatti desiderati in mensa.

Per ciascuna domanda è richiesto di esprimere il livello di soddisfazione in una soggettiva scala di valori. La scala di risposte è stata articolata attraverso tre possibili giudizi diversificati nelle sezioni del questionario, infatti si può rispondere selezionando:

- piace poco/abbastanza/molto
- mai /qualche volta si, qualche volta no/sempre

I giudizi sono stati trasposti utilizzando una oggettiva scala crescente che attribuisce il valore ai giudizi:

- 1: poco/mai
- 2: abbastanza/qualche volta si, qualche volta no
- 3: sempre/molto

All'eventuale non risposta si applica lo zero.

Osservando il report riassuntivo emerge che i risultati delle medie generali per mensa sono positivi, attestandosi su valori superiori al giudizio medio (bambini 2,00; insegnanti 2,07; media generale ponderata 2,00).

Considerando le medie generali per categorie (cibo, ambiente, servizio) i risultati migliori sono riferiti a cibo (2,06) e servizio (2,33), qualche criticità è riferita all'ambiente (1,72). Su quest'ultimo valore incide in modo particolare la rumorosità che si crea nei locali adibiti a mensa, ma è un dato atteso e prevedibile considerando il numero e la tipologia di utenti che usufruiscono del servizio contemporaneamente.

Dall'analisi dei dati divisi per categorie, bambini e insegnanti in un range di valori che va da 1 (poco/mai) a 3 (sempre/molto) risultano i seguenti valori ponderati:

Categoria	Insegnanti							
	2013		2014		2015		2016	
	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media
<b>Cibo</b>	201	2,4	251	2,43	190	2,34	209	2,32
<b>Servizio</b>	201	2,64	251	2,61	190	2,57	209	2,56
<b>Ambiente</b>	201	1,71	251	1,69	190	1,77	209	1,78

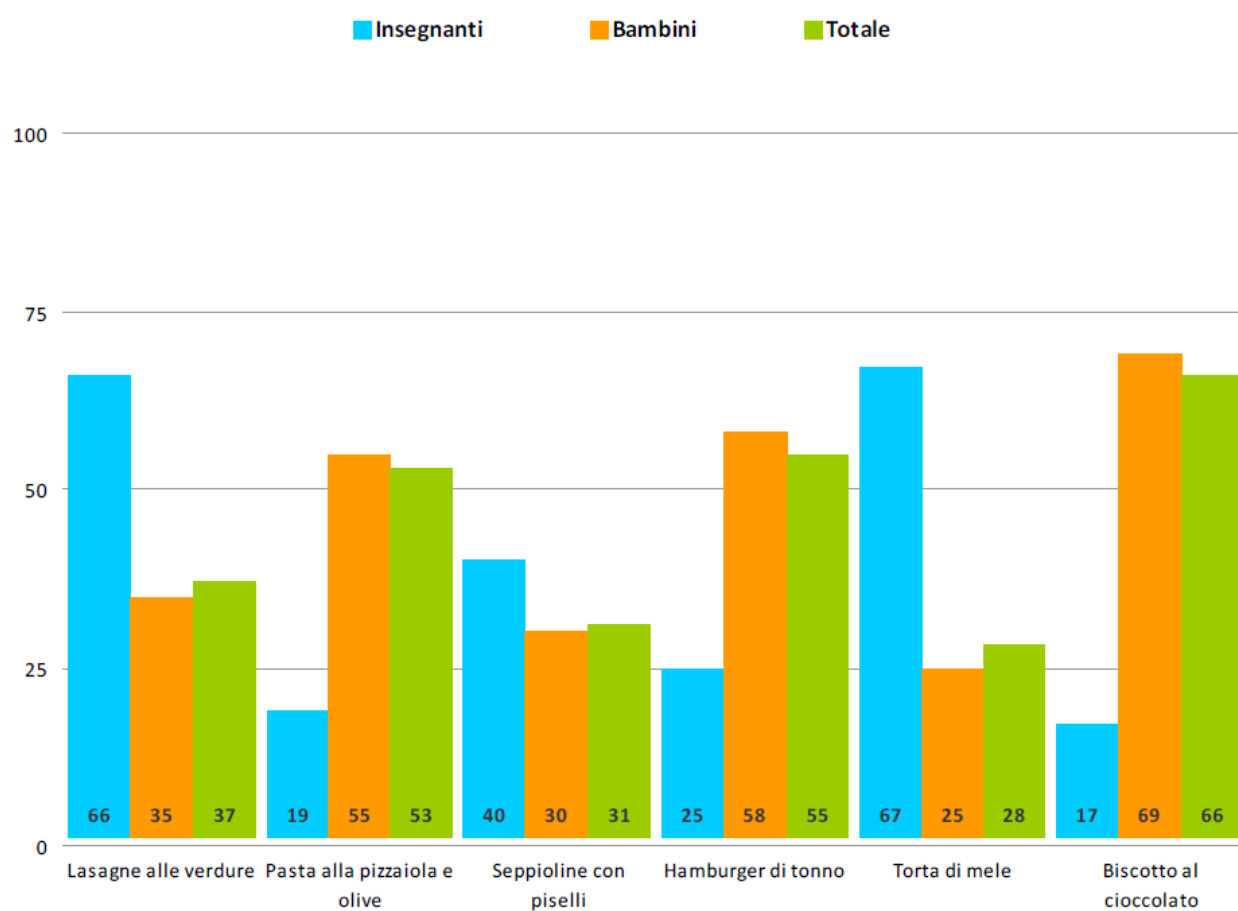
Categoria	Bambini							
	2013		2014		2015		2016	
	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media
<b>Cibo</b>	2341	2,13	2569	2,11	2573	2,11	2636	2,04
<b>Servizio</b>	2341	2,35	2569	2,35	2573	2,35	2636	2,31
<b>Ambiente</b>	2341	1,65	2569	1,68	2573	1,73	2636	1,71

Categoria	Ponderate							
	2013		2014		2015		2016	
	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media
<b>Cibo</b>	2542	2,15	2820	2,14	2696	2,11	2845	2,06
<b>Servizio</b>	2542	2,38	2820	2,37	2696	2,36	2845	2,33
<b>Ambiente</b>	2542	1,66	2820	1,68	2696	1,73	2845	1,72

Naturalmente ogni scuola ha le proprie caratteristiche/differenze, ma nella totalità della visione dei dati si evince che gli insegnanti hanno un giudizio nei confronti di cibo e servizio superiore ai bambini di circa 0.25 punti, mentre sull'ambiente il distacco di opinione è minore.

Per la lettura dettagliata si rimanda al report "Analisi soddisfazione 2016"

Per quanto riguarda la scelta di piatti nuovi desiderati anche in questo caso i valori sono diversi tra insegnanti e alunni.





## Conclusioni

Il servizio di ristorazione scolastica è assai rilevante per l'importanza dietetica, nutrizionale e di sicurezza che riveste e non ultimo anche per gli aspetti di educazione alimentare per le famiglie, attraverso gli studenti e gli insegnanti. **L'erogazione di questo servizio non deve essere inteso come unico coinvolgimento di un solo organismo**, ma di diversi soggetti che se ne occupano, da diversi punti di vista, con l'impegno di creare un ambiente idoneo alla sana crescita del bambino oltre ad elevarne il livello qualitativo del servizio stesso.

Più precisamente alla luce di quanto sopraesposto, come azione di miglioramento nella proposta alimentare dei menù, sia di piatti già in uso sia nel proporre piatti nuovi, **si rende necessaria la condivisione nel far assaggiare ai bambini, con l'ausilio dei cuochi e di tutto il corpo insegnante, quanto proposto per avere una reale gradibilità.**

Questo anche in considerazione al fatto che le derrate utilizzate sono di qualità e vengono effettuati corsi di formazione sul campo, con aggiornamento sulle tecniche di preparazione delle pietanze, per un continuo miglioramento della professionalità del personale.