



## **REPORT INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 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' 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.

Il campione è costituito da soggetti statisticamente rappresentativi dell'utenza della mensa: sono stati coinvolti nell'indagine n. 2386 studenti e n. 121 insegnanti, per un totale di n. 2507 utenti, corrispondenti al 51% degli utilizzatori totali del servizio.

Le mense oggetto dell'indagine sono 16: Alfieri, Chini, Manzoni, Gries, Goethe, Pestalozzi, San Filippo Neri, Don Milani, Don Bosco, Roen, Tambosi, Stolz, Ada Negri, Dante, Foscolo e Wolff.

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

Il questionario corrente prevede delle domande circa il cibo, l'ambiente e il servizio; i cibi suddivisi in primi piatti/secondi piatti/contorni. Un ultimo spazio raccoglie le indicazioni circa un nuovo piatto desiderato 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 media generali per mensa sono positivi, attestandosi su valori superiori al giudizio medio (bambini 2,3; insegnanti 2,12; media generale ponderata 2,13).

Considerando le media generali per categorie (cibo, ambiente, servizio) i risultati migliori sono riferiti a cibo (2,12) e servizio (2,34), qualche criticità è riferita all'ambiente (1,65). 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.

In generale sono positivi anche i risultati per quanto riguarda le pietanze proposte.