

Bolzano, 27 settembre 2017

## REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO SCOLASTICO 2016-2017

### RISTORAZIONE SCOLASTICA COMUNE DI BOLZANO

La **rilevazione della soddisfazione del pasto** consumato a scuola si svolge mediante un questionario anonimo distribuito ad alunni, studenti ed insegnanti che fruiscono del servizio mensa, e precisamente gli agli alunni a partire dalla terza classe della scuola primaria di primo grado fino alla terza classe della scuola secondaria di primo grado con i relativi insegnanti, escludendo quindi gli alunni delle prime e seconde della scuola primaria di primo grado (ancora in difficoltà con lettura e scrittura). Rispetto ai precedenti anni scolastici è stato vagliato anche un campione rappresentativo di studenti delle scuole superiori, i quali fruiscono del servizio presso la struttura Kunter.

L'**indagine è di tipo quanti/qualitativo** ed 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 2016-2017” il **campione** è costituito da soggetti statisticamente rappresentativi dell'utenza della mensa: sono stati coinvolti nell'indagine **n. 2730 studenti** (anno 2016 n. 2636, anno 2015 n. 2573, anno 2014 n. 2569, anno 2013 n. 2341, anno 2012 n.2386) e **n. 183 insegnanti** (anno 2016 n. 209, anno 2015 n.190, anno 2014 n. 251, anno 2013 n. 201, anno 2012 n.121), per un totale di **n. 2913 utenti** (anno 2016 n. 2845, anno 2015 n. 2763, anno 2014 n. 2820, anno 2013 n. 2542, anno 2012 n.2507), corrispondenti al 51% degli utilizzatori totali del servizio. Gli studenti delle scuole secondarie superiori intervistati sono stati n.108.

**Le mense oggetto dell'indagine sono 19:** Alfieri, Chini, Manzoni, Gries, Goethe, Pestalozzi, San Filippo Neri, Don Milani, Don Bosco, Roen, Rodari, Tambosi, Stolz, Ada Negri, Dante, Foscolo, Langer, Wolff e per la prima volta Kunter.

I report sono articolati per singola mensa e si concludono con un report riassuntivo.

Il questionario è strutturato con domande in merito a

- **Cibo** (domande generiche e cibi suddivisi in primi piatti/secondi piatti/contorni)
- **Ambiente**
- **Servizio**

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/sempr

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

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

All'eventuale non risposta si applica lo zero.

## OSSERVAZIONI SUI REPORT

Dal report riassuntivo emerge che i risultati delle medie generali per mensa sono positivi, attestandosi su valori superiori al giudizio medio (bambini 2,17; insegnanti 2,30; media generale ponderata 2,18).

Considerando le medie generali per categorie (cibo, ambiente, servizio) i risultati riferiti a cibo (2.12) e servizio (2,36), all'ambiente (2.14). Questo ultimo valore è in netto miglioramento rispetto agli anni precedenti, segno che gli utenti apprezzano maggiormente anche l'ambiente in cui si svolge il servizio di ristorazione.

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							
	2014		2015		2016		2017	
	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media
Cibo	251	2,43	190	2,34	209	2,32	183	2,37
Servizio	251	2,61	190	2,57	209	2,56	183	2,59
Ambiente	251	1,69	190	1,77	209	1,78	183	2,12

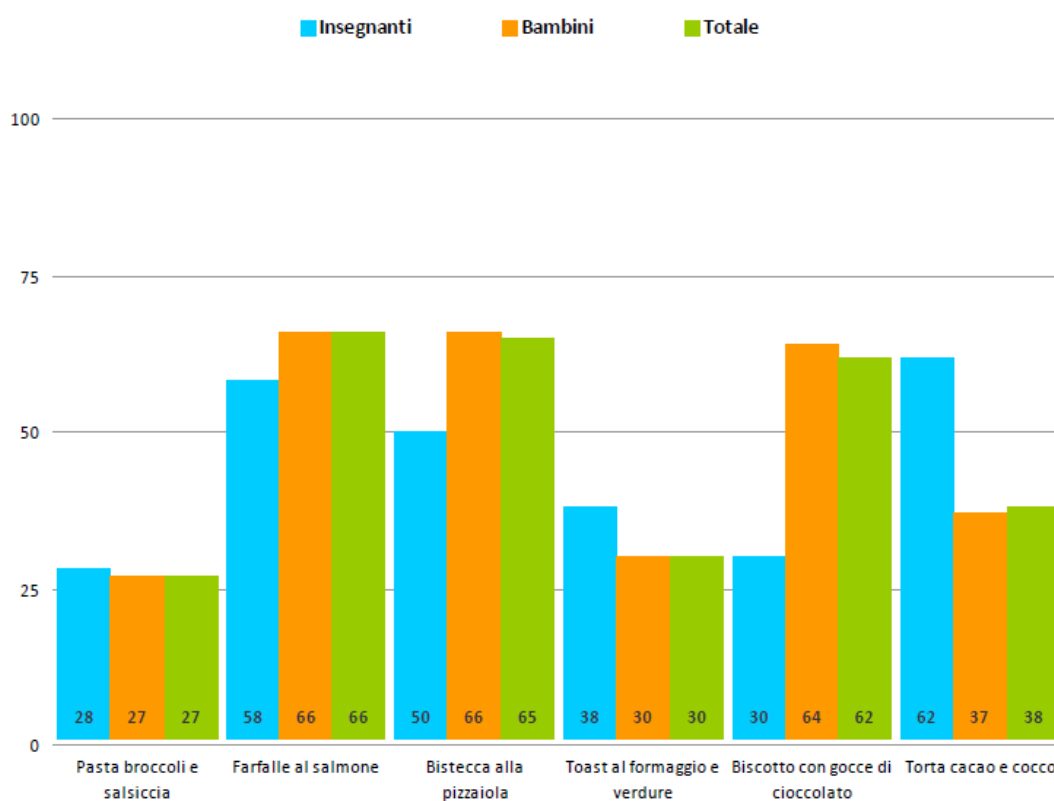
Categoria	Bambini							
	2014		2015		2016		2017	
	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media
Cibo	2569	2,11	2573	2,11	2636	2,04	2730	2,11
Servizio	2569	2,35	2573	2,35	2636	2,31	2730	2,35
Ambiente	2569	1,68	2573	1,73	2636	1,71	2730	2,14

Categoria	Ponderate							
	2014		2015		2016		2017	
	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media
Cibo	2820	2,14	2696	2,11	2845	2,06	3021	2,05
Servizio	2820	2,37	2696	2,36	2845	2,33	3021	2,28
Ambiente	2820	1,68	2696	1,73	2845	1,72	3021	2,06

Naturalmente ogni scuola ha le proprie caratteristiche/differenze, ma nella totalità 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 2016-17"

Per quanto riguarda la scelta di piatti nuovi desiderati anche in questo caso i valori sono diversi tra insegnanti e alunni, come si evince dal grafico sotto riportato.



## CONCLUSIONI

Il servizio di ristorazione scolastica è rilevante per **l'importanza dietetica, nutrizionale e di sicurezza alimentare** che riveste e non ultimo per gli aspetti di **educazione alimentare per le famiglie**, sia attraverso gli studenti che attraverso gli insegnanti.

L'erogazione di questo servizio non deve essere inteso come il coinvolgimento di un solo organismo, ma di diversi soggetti che se ne incaricano, con diversi punti di vista e competenze, con l'impegno di elevarne il livello qualitativo e di creare un ambiente idoneo alla sana crescita del bambino.

Alla luce di quanto sopraesposto, in considerazione al fatto che le derrate utilizzate sono di qualità, e continuando inoltre ad agire con formazione ed addestramento in favore della professionalità del personale, ad ogni proposta di menù, i piatti nuovi vengono valutati sia da un gruppo di esperti in nutrizione, sicurezza alimentare, gestione ed esponenti del Comune di Bolzano che si occupano del Servizio, ma anche da utenti di varie scuole, italiane e tedesche, elementari e medie, **al fine di valutare se quanto proposto oltre che sano, idoneamente prodotto ed appartenente al territorio possa riscuotere una anche reale gradibilità.**