

**REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION
ANNO SCOLASTICO 2018-2019
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 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)

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 2018-2019” il **campione** è costituito da soggetti statisticamente rappresentativi dell'utenza della mensa: sono stati coinvolti nell'indagine **n.2479 studenti** (anno 2018 n.2763, anno 2017 n. 2730, anno 2016 n. 2636, anno 2015 n. 2573, anno 2014 n. 2569, anno 2013 n. 2341, anno 2012 n.2386) e **n.208 insegnanti** (anno 2018 n. 211, anno 2017 n. 183, 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. 2687 utenti** (anno 2018 n. 2974, anno 2017 n. 2913, 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.

Le mense oggetto dell'indagine sono: 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 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**

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 sì, qualche volta no/sempre

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

- 1: poco/mai
- 2: abbastanza/qualche volta sì, 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 2,25; insegnanti 2,49; media generale ponderata 2,27). Considerando le medie generali per categorie (cibo, ambiente, servizio) i risultati riferiti a cibo (2,08) e servizio (2,37), all'ambiente (2,17). Dall'analisi dei dati divisi per categorie, bambini e insegnanti, ed in un range di valori che va da 1 (poco/mai) a 3(sempre/molto) risultano i seguenti valori ponderati:

Categoria	Insegnanti							
	2016		2017		2018		2019	
	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media
Cibo	209	2,32	183	2,37	211	2,35	208	2,35
Servizio	209	2,56	183	2,59	211	2,58	208	2,66
Ambiente	209	1,78	183	2,12	211	2,07	208	2,04

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

Categoria	Bambini							
	2016		2017		2018		2019	
	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media
Cibo	2636	2,04	2730	2,11	2763	2,06	2479	2,08
Servizio	2636	2,31	2730	2,35	2763	2,35	2479	2,37
Ambiente	2636	1,71	2730	2,14	2763	2,1	2479	2,17

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

Categoria	Ponderate							
	2016		2017		2018		2019	
	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media
Cibo	2845	2,06	2913	2,05	2974	2,08	2687	2,08
Servizio	2845	2,33	2913	2,28	2974	2,36	2687	2,37
Ambiente	2845	1,72	2913	2,06	2974	2,1	2687	2,14

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

Naturalmente ogni scuola ha le proprie caratteristiche/differenze, ma dalle totalità dei dati si evince che gli insegnanti hanno nei confronti di cibo e servizio un giudizio superiore ai bambini di circa 0,28 punti, mentre sull'ambiente il distacco di opinione è minore.

Per la lettura dettagliata si rimanda al report "Analisi soddisfazione 2018-19".

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 ed in considerazione del fatto che le derrate utilizzate sono di qualità, 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 e gestione, che da esponenti del Comune di Bolzano come 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 anche un reale gradimento.**

Lo stesso viene valutato non solo in sede di customer, ma anche con l'analisi degli scarti effettuata in tutte le cucine, durante il primo mese di somministrazione effettuata in tutte le cucine. Rispetto di report dell'anno scolastico precedente il trend evidenziato dai dati è positivo (**miglioramento**) a convalida dell'organizzazione sopra descritta.