



COMUNE DI GENOVA

AREA SERVIZI – DIREZIONE SCUOLA E POLITICHE GIOVANILI

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2014 – 2015**  
**RISTORAZIONE**  
**PIANO DI MIGLIORAMENTO**

Nel corso dell'anno scolastico 2014-2015 è stata realizzata, come negli anni precedenti, un'indagine di Customer Satisfaction rivolta a genitori e insegnanti membri delle Commissioni mensa di ogni Municipio.

Sono stati compilati 226 questionari, distribuiti nel corso di incontri svolti con le Commissioni nel periodo gennaio/aprile 2015.

La Customer ha avuto come obiettivo l'individuazione di criticità per apportare azioni di miglioramento, necessarie e possibili, sul servizio di ristorazione scolastica e per potenziare il rapporto con le Commissioni mensa.

I questionari sono stati compilati prevalentemente da genitori (70%) ,di cui circa il 63% membro da 1 anno in una commissione mensa.

Tra le persone che hanno risposto il 51% ha visitato le mense o i centri cottura da 1 a 5 volte, il 14% da 6 a 15 e ben 27 persone (12%) hanno dichiarato di aver fatto più di 15 visite nel corso dell'anno scolastico.

Relativamente ai pasti la temperatura è ritenuta adeguata circa per il 83% e quasi tutti, eccetto 1%, hanno valutato soddisfacente il cibo servito.



COMUNE DI GENOVA

I motivi per cui i bambini lasciano spesso il cibo nel piatto, a detta degli intervistati, è principalmente la proposta di ricette inusuali e diverse da quelle di casa. Altre cause rilevanti sono la distrazione per i giochi con i compagni e la somministrazione di troppa verdura nei pasti.

Tra le principali azioni di miglioramento del servizio vengono richiesti un maggiore impegno nel ridurre l'impatto ambientale, attraverso l'utilizzo di utensileria riutilizzabile, e la realizzazione di progetti rivolti all'educazione alimentare, sia per gli adulti che per i bambini.

In relazione ai locali della mensa risulta che siano adeguatamente puliti (per circa il 90%) e confortevoli (per circa l'80%) e che il personale addetto alla somministrazione dei pasti sia gentile e disponibile (per circa il 92%) e professionale nel momento della distribuzione dei menu e delle diete speciali (90%).

Sono state, infine, poste domande sul sito internet del Comune di Genova che risulta utilizzato frequentemente soltanto dall'8% degli intervistati, mentre circa il 52% dichiara di averlo utilizzato "qualche volta". Chi accede al sito trova le informazioni chiare e complete.

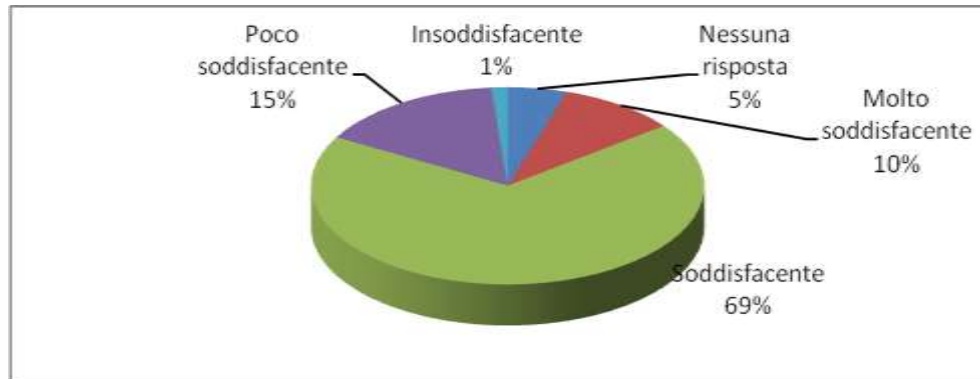
Le persone che non usano i canali informatici si rivolgono prevalentemente alla scuola e al personale comunale addetto al servizio.

**Di seguito sono illustrate graficamente le risposte ad alcuni quesiti dell'indagine.**

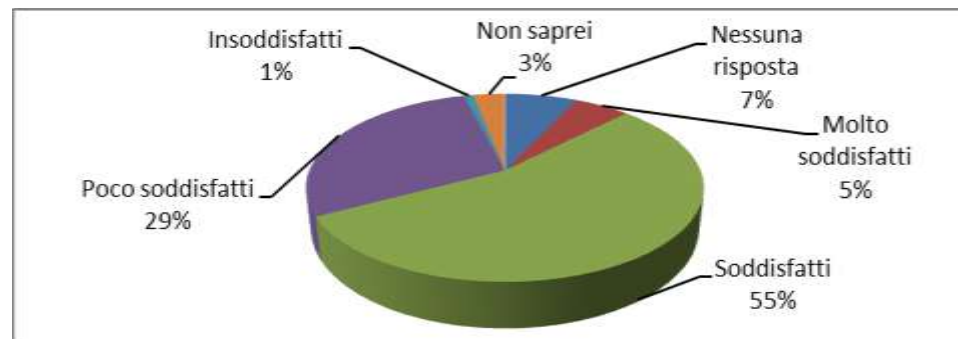


COMUNE DI GENOVA

**Dall'esperienza che Lei ha avuto nelle sue visite nelle mense, il cibo proposto ai bambini-e/ragazzi-e Le sembra:**



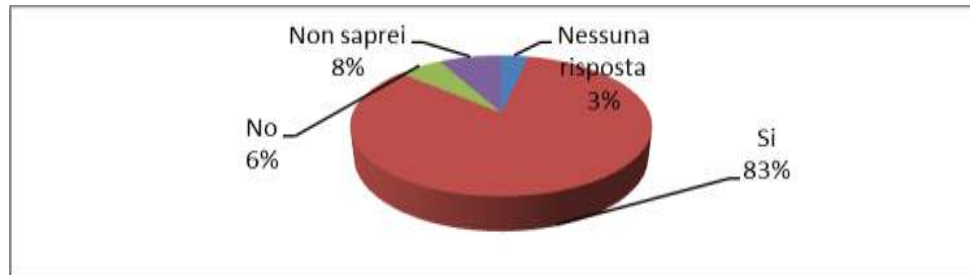
**Dall'esperienza che Lei ha avuto nelle sue visite nelle mense, le sembra che i bambini-e/ragazzi-e rispetto al cibo proposto, Le sembrano:**



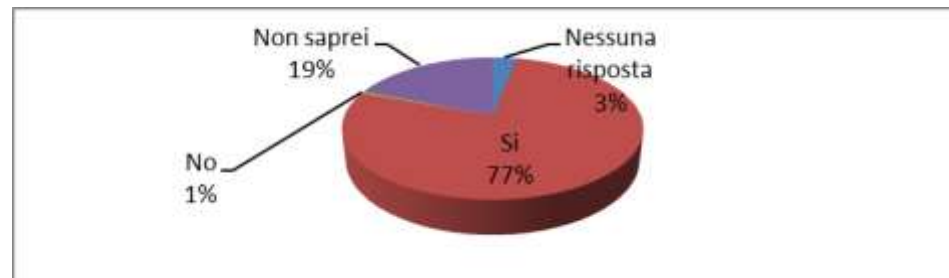


COMUNE DI GENOVA

**Ritiene che la temperatura dei pasti sia adeguata?**



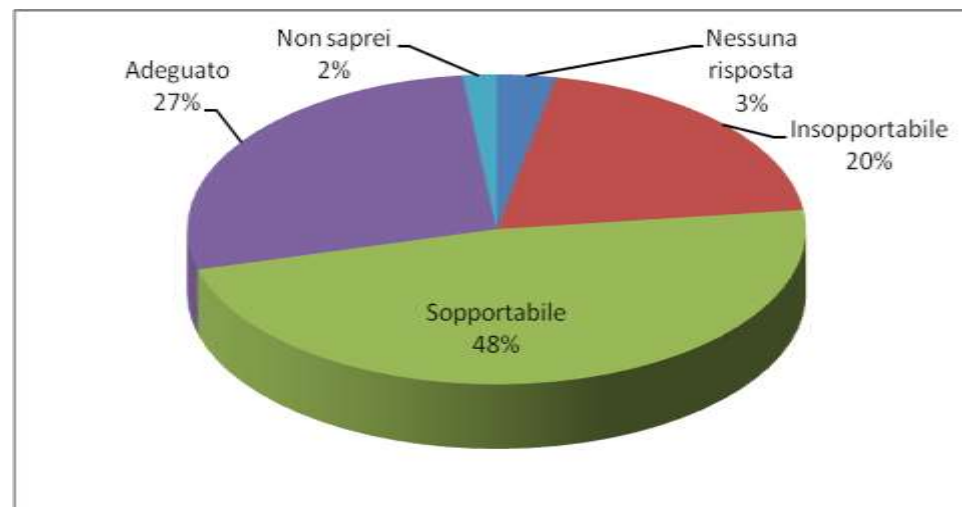
**Ritiene che le date di scadenza degli alimenti siano rispettate?**





COMUNE DI GENOVA

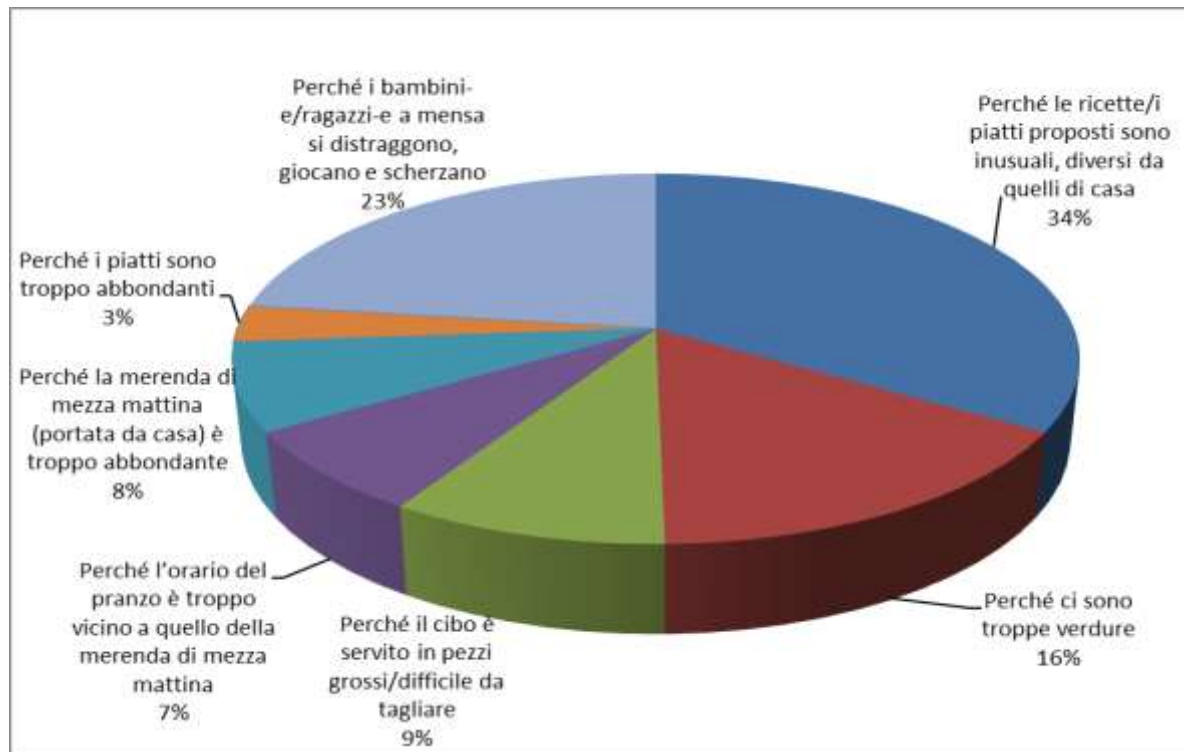
**Come valuta il livello del rumore presente nei locali della mensa?**





COMUNE DI GENOVA

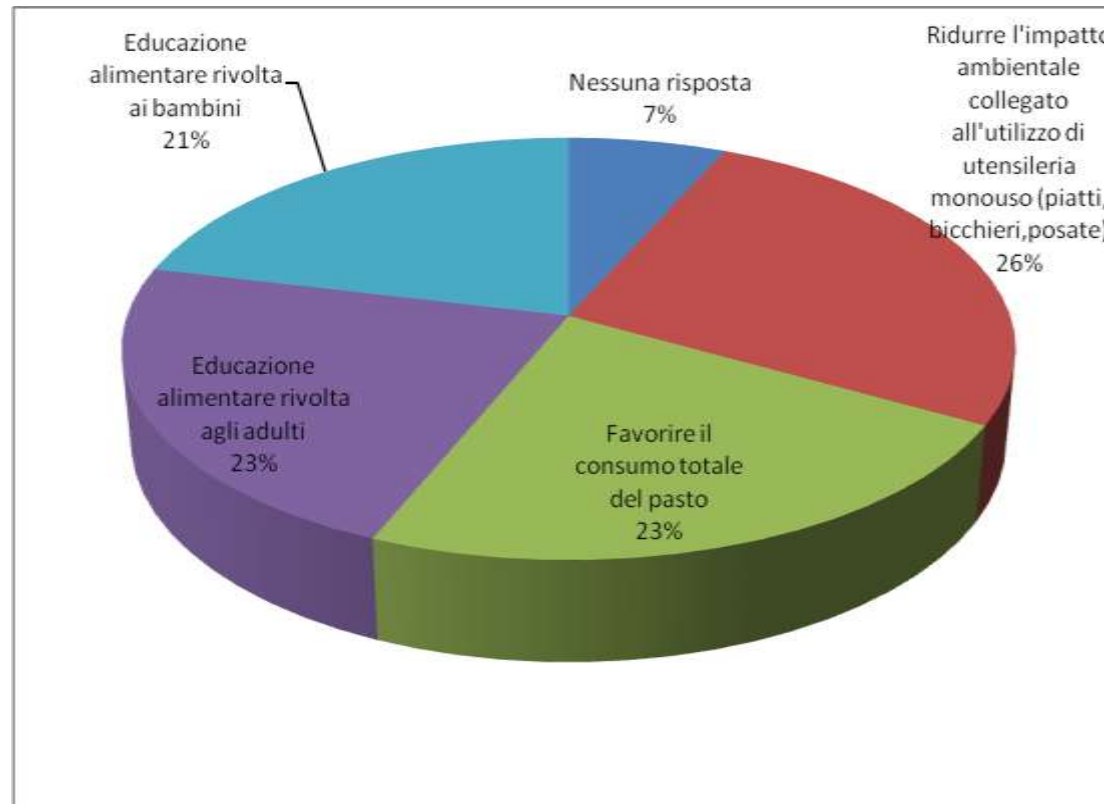
**Dall'esperienza che ha avuto nelle sue visite nelle mense, secondo Lei perché i bambini-e/ragazzi-e spesso lasciano il cibo nei piatti?**





COMUNE DI GENOVA

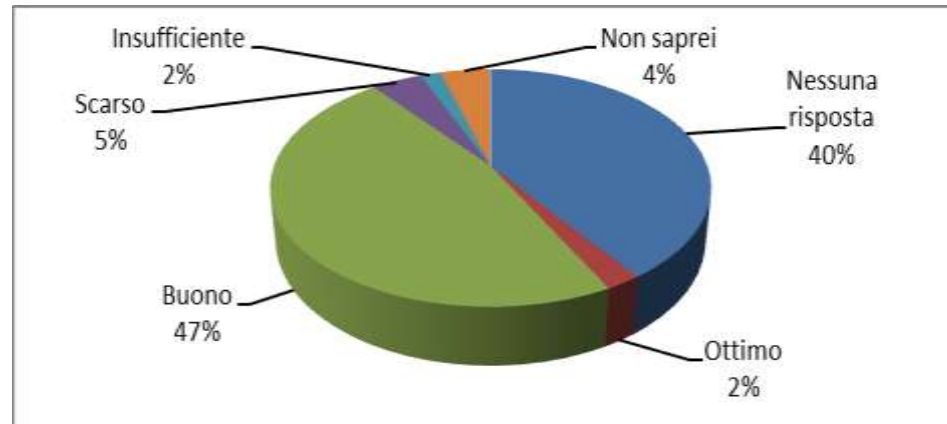
**Secondo Lei su quale di questi progetti il Comune si dovrebbe impegnare nel prossimo anno?**





COMUNE DI GENOVA

**Come valuta il sito della Ristorazione Scolastica rispetto a  
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI?**







COMUNE DI GENOVA

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

A seguito dei suggerimenti e dei commenti da parte delle Commissioni Mensa si sono evidenziate le seguenti azioni di miglioramento:

**Educazione alimentare:** Il servizio continuerà a promuovere e realizzare progetti di educazione alimentare volti a sensibilizzare e sostenere gli insegnanti e le famiglie nella pratica di una “alimentazione sana” e una “educazione al gusto” e sensibilizzare i bambini nel favorire il consumo di frutta, verdura e pesce.

Prosegue il progetto “**Fruttometro**” con incremento del consumo della frutta ed un maggior consumo del pasto.

**Riduzione Impatto ambientale:** Si è attivato un percorso che gradualmente porterà, presso tutte le sedi scolastiche, all'utilizzo di utensileria riutilizzabile (piatti, bicchieri e posate).

A seguito della realizzazione del progetto **Oltrebampè** (Progetto Europeo - Progetto Semplice per risorse aggiuntive destinate ai progetti finanziati dal Programma Transfrontaliero PO Italia-Francia Marittimo) sono stati effettuati lavori di ammodernamento (insonorizzazione, tinteggiatura e adempimenti alle normative di sicurezza) di due refettori presso la Sc. Primaria Cantore (dove è stata installata anche una nuova lavastoviglie) con relativo recupero e valorizzazione degli immobili (refettorio e locale adiacente) di proprietà comunale e di quelli ubicati presso la Scuola Secondaria di primo grado di Sampierdarena – Piazza del Monastero 6 che sono stati adibiti a aula e cucina didattica. All'interno del chiostro superiore è stata allestita una serra con piantine aromatiche da utilizzarsi durante il confezionamento dei piatti all'interno della cucina didattica. Sono stati realizzati anche 36 laboratori di cucina rivolti ai ragazzi del Circolo di Sampierdarena (primaria e secondaria) che hanno veduto impegnati i ragazzi della Scuole Bergese e Marco Polo in veste di insegnanti coadiuvati, a loro volta, dai loro stessi insegnanti. L'agronomo Walter Orsi ha tenuto, all'interno del Matitone, un ciclo di otto incontri, rivolti alle commissioni mensa (genitori e insegnanti) e di due incontri rivolti al personale comunale operante presso le cucine.