

AREA SERVIZI – DIREZIONE SCUOLA E POLITICHE GIOVANILI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2015 – 2016

RISTORAZIONE

PIANO DI MIGLIORAMENTO

Nel corso dell'anno scolastico 2015-2016 è stata realizzata, come negli anni precedenti, un'indagine di Customer Satisfaction rivolta agli alunni di ogni Municipio.

I questionari compilati sono stati distribuiti nel periodo gennaio/aprile 2016.

La Customer ha avuto come obiettivo l'individuazione di eventuali criticità per apportare azioni di miglioramento, necessarie e possibili, sul servizio di ristorazione scolastica e della conoscenza dei prodotti biologici tra i ragazzi.

I questionari sono stati compilati dagli alunni di terza 38,3% e di quarta 61,7% della scuola primaria.

Tra le persone che hanno risposto il 48% gradisce mangiare in mensa e trova che le persone che distribuiscono il pasto siano gentili

Il 75% consuma quasi sempre tutto il pasto mentre il 50% ritiene anche che le quantità siano sufficienti.

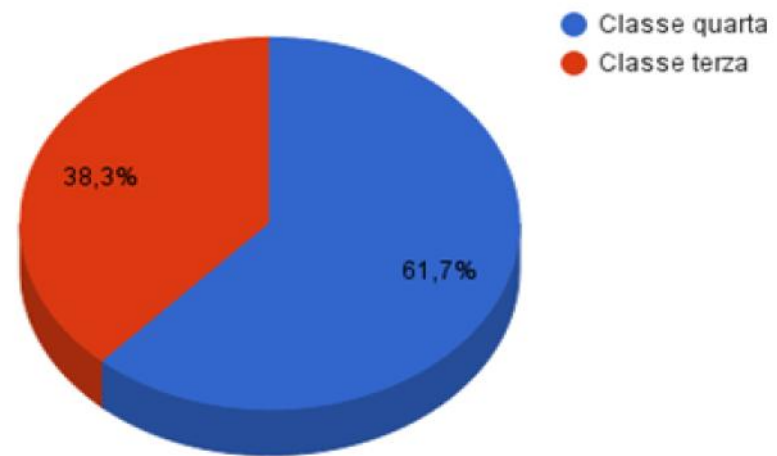
Le verdure e il pesce rimangono i cibi che i ragazzi avanzano più spesso.

Le domande sul cibo biologico, per capire il livello di conoscenza dei ragazzi, si rivelano in continuo crescendo: i ragazzi sanno sempre più cose ma qualcuno ha ancora le idee confuse in proposito.

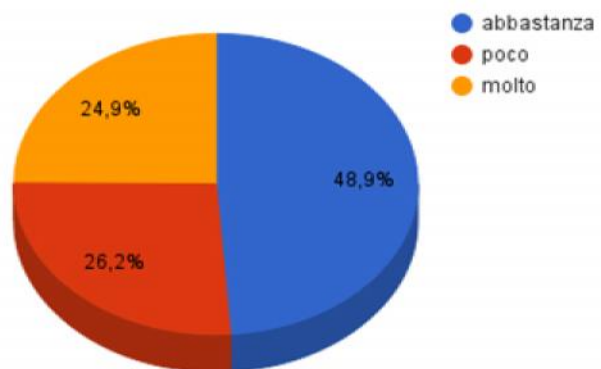
La domanda sui legumi ha evidenziato una maggiore conoscenza degli stessi e un aumento del consumo stesso da parte dei ragazzi.

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

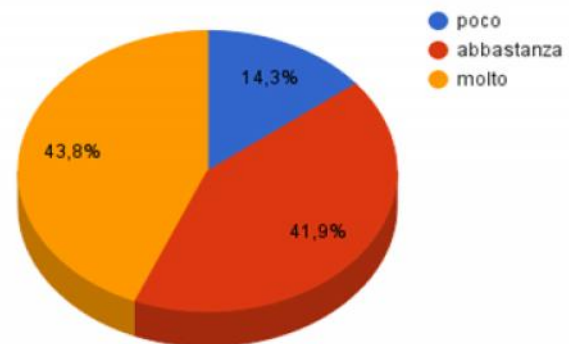
Che classe frequenti?



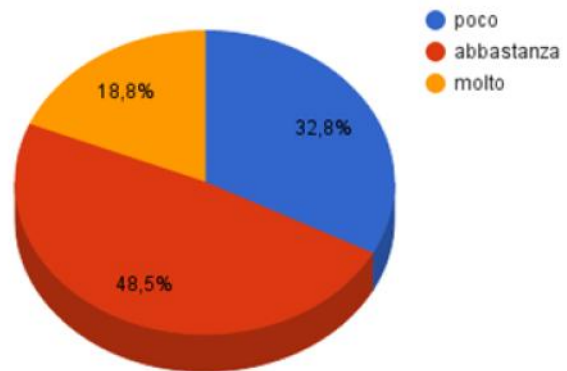
Ti piace mangiare in mensa?



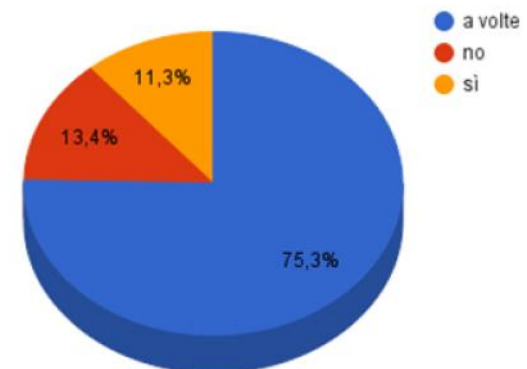
Sono gentili le persone che distribuiscono il pasto?



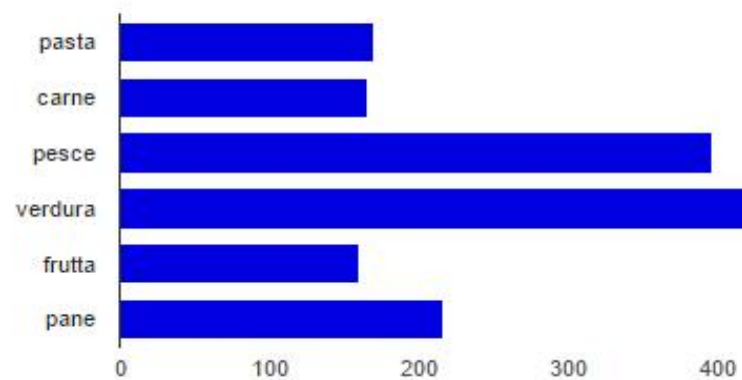
Ti piace il cibo della mensa?



Consumi completamente il pasto?

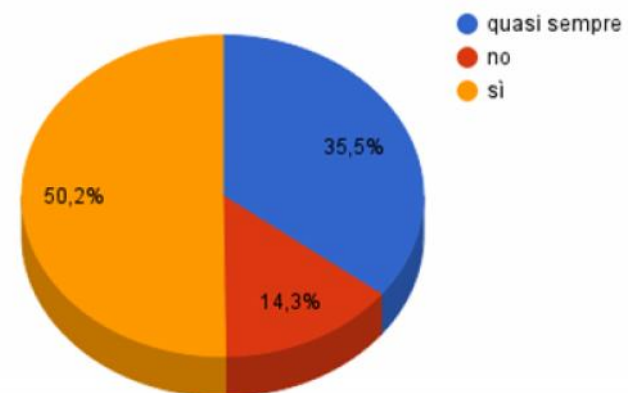


Se non lo consumi sempre tutto, che cosa avanzi più spesso?

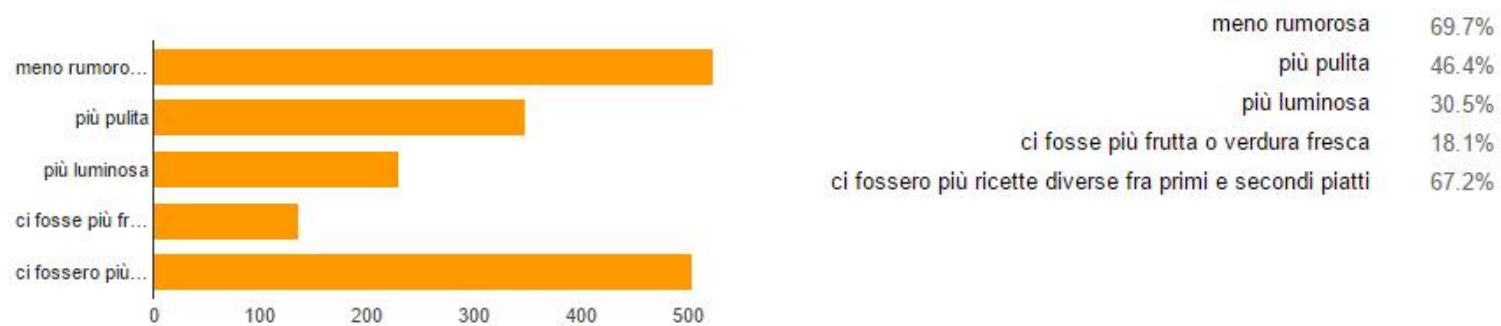


pasta	23%
carne	22.5%
pesce	53.8%
verdura	60.8%
frutta	21.7%
pane	29.4%

Ritieni che le quantità siano sufficienti?



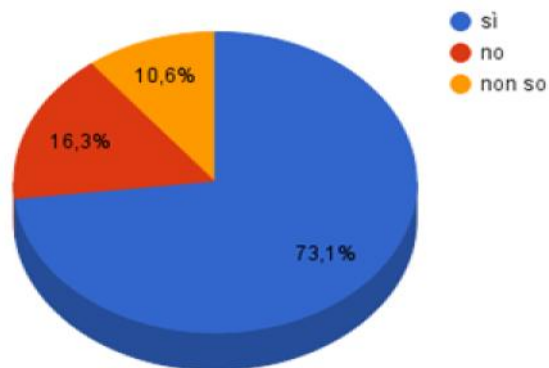
Come ti piacerebbe che fosse la mensa? (puoi scegliere tutte le risposte che vuoi)



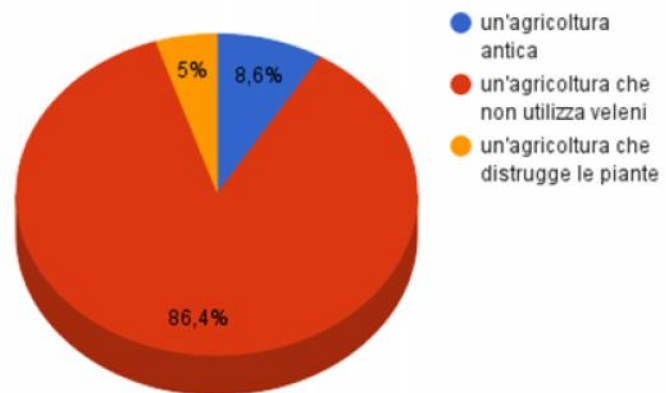
Il cibo biologico

Sono state introdotte cinque domande sul cibo biologico per capire qual è il livello di conoscenza dei bambini sull'argomento e se le informazioni che possiedono sono corrette.

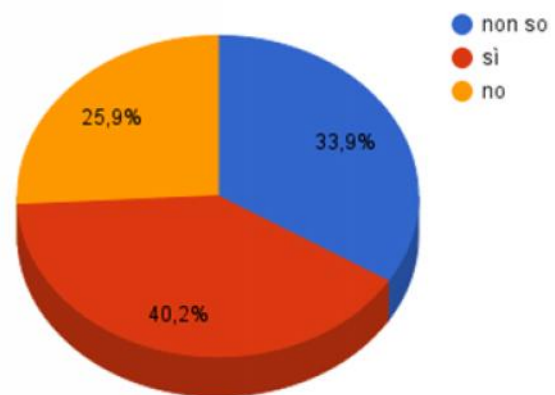
Sai che cos'è un cibo biologico?



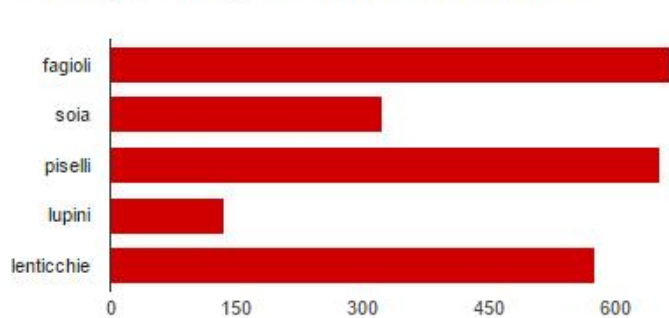
**Che cosa vuol dire AGRICOLTURA BIOLOGICA?
(puoi scegliere una sola risposta)**



Sai se a scuola mangi prodotti biologici?

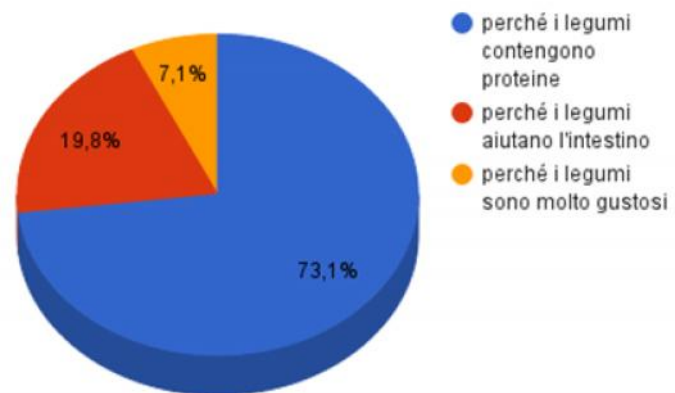


Quali legumi, tra quelli indicati sotto, conosci?



fagioli	88.8%
soia	43.3%
piselli	87.2%
lupini	18%
lenticchie	76.9%

Perché trovi i legumi nel nuovo menù scolastico?



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 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.

A fronte del livello di conoscenze rilevate fra i ragazzi si cercherà di implementare il consumo dei prodotti biologici fornendo a tutti i ragazzi ulteriori e più precise informazioni.