

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.

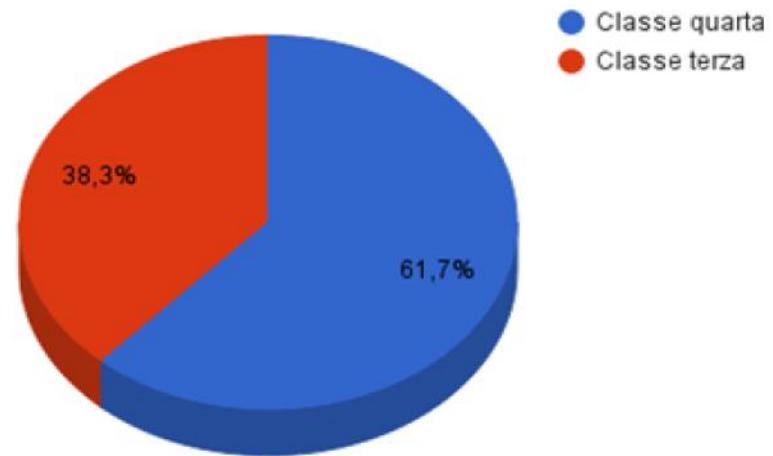
Le verdure e il pesce rimangono i cibi che i ragazzi avanzano più spesso.

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.

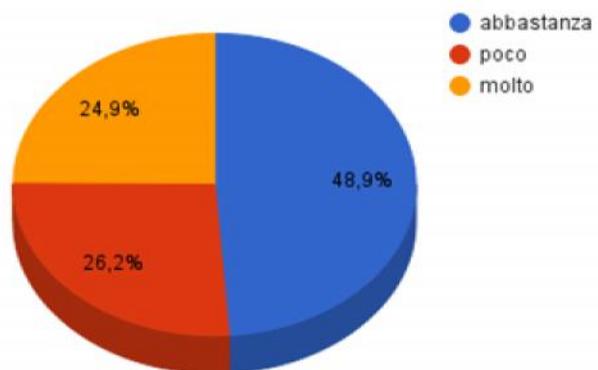
La domanda sui legumi ha evidenziato una maggiore conoscenza degli stessi e un aumento del consumo stesso da parte dei ragazzi.

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

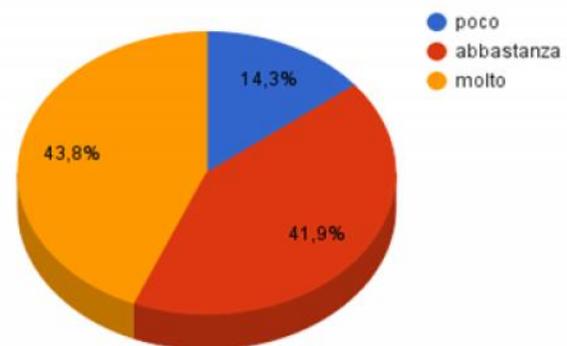
### Che classe frequenti?



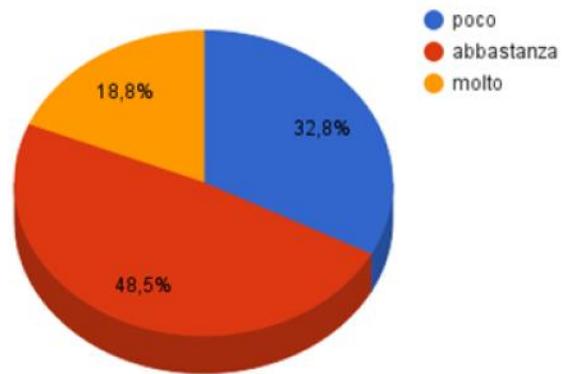
### Ti piace mangiare in mensa?



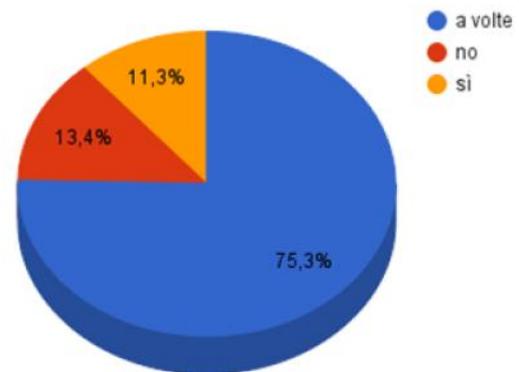
### Sono gentili le persone che distribuiscono il pasto?



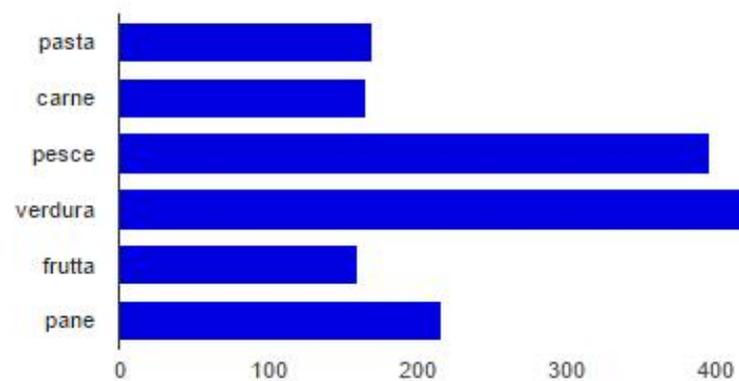
### Ti piace il cibo della mensa?



### Consumi completamente il pasto?

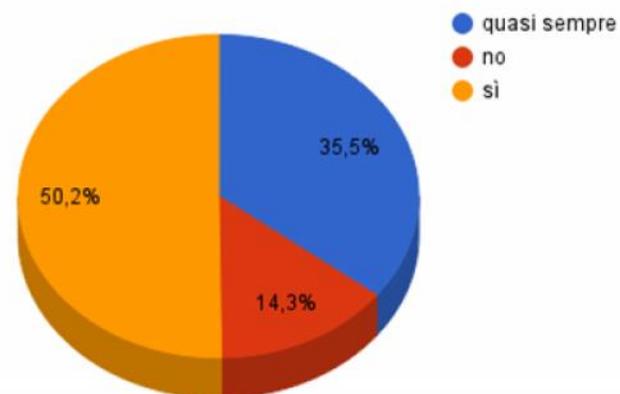


### Se non lo consumi sempre tutto, che cosa avanzi più spesso?



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

### Ritieni che le quantità siano sufficienti?



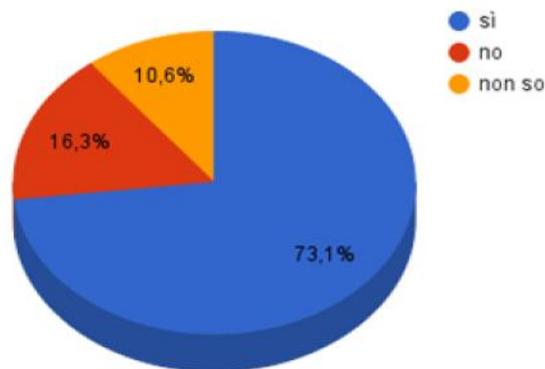
### Come ti piacerebbe che fosse la mensa? (puoi scegliere tutte le risposte che vuoi)



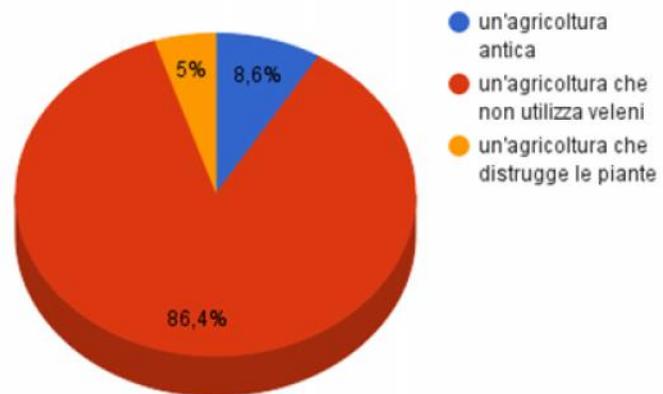
# Il cibo biologico

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.

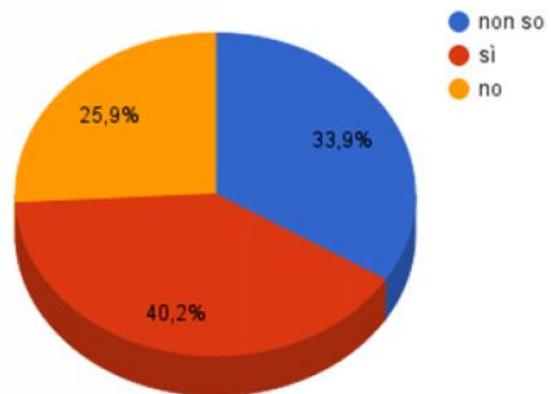
Sai che cos'è un cibo biologico?



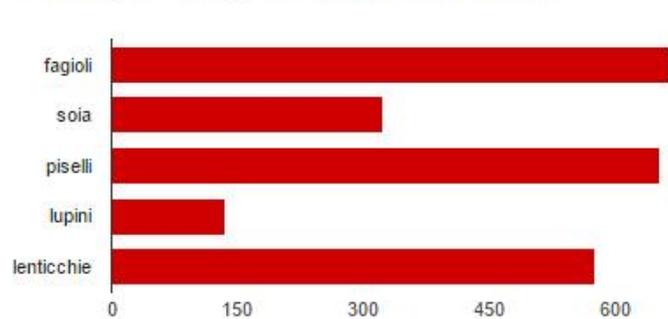
**Che cosa vuol dire AGRICOLTURA BIOLOGICA?  
(puoi scegliere una sola risposta)**



**Sai se a scuola mangi prodotti biologici?**

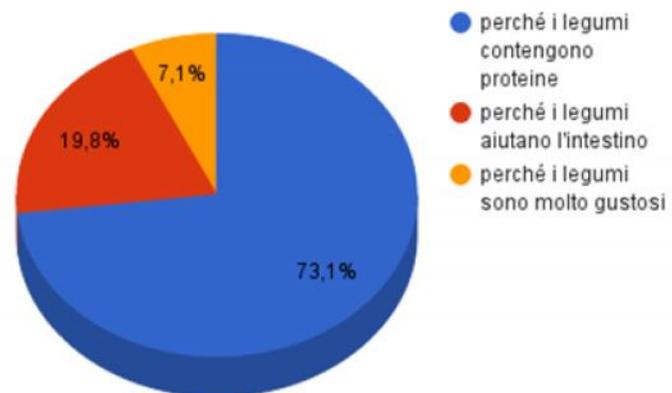


### Quali legumi, tra quelli indicati sotto, conosci?



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.