



COMUNE DI GENOVA

Area Servizi
Direzione Scuole e Politiche Giovanili

**Indagine di Customer Satisfaction
Anno scolastico 2016-2017**

Nel corso dell'anno scolastico 2016-2017 è stata realizzata, come negli anni precedenti, un'indagine di Customer Satisfaction.

I questionari compilati sono in totale 672, sono stati somministrati agli alunni delle classi terze (32%) e quarte (68%) della scuola Primaria.

La consegna degli stessi è stata equamente suddivisa su tutti i Poli cittadini.

Polo	Scuole	Istituto Comprensivo	classe
Centro est	Duca degli Abruzzi Mario Mazza	Lagaccio	3° e 4°
Centro ovest	Cicala Garibaldi	San Teodoro	4°
Bassa Valbisagno	Fanciulli	Quezzi	3° e 4°
	Solari	Terralba	3° e 4°
Media Valbisagno	Mazzini	Staglieno	4°
	San Gottardo	San Gottardo	4°
Valpolcevera	De Amicis	Rivarolo	4°
	Dante Alighieri	Bolzaneto	4°
Medio Ponente	Rodari	San Giovanni Battista	4°
	Carducci	Sestri	4°
Ponente	Thouar	Pra'	3° e 4°
	Emanuelli	Pegli	3° e 4°
Medio Levante	Brignole Sale	Albaro	3° e 4°
	Govi	Sturla	3° e 4°
Levante	Da Verrazzano	Quinto Nervi	3° e 4°
	Palli	Quarto	4°

Premesso che il giudizio globale complessivo sulla mensa è positivo, i piatti sono graditi o abbastanza graditi al 78% dei ragazzi, mentre la maggioranza della restante percentuale dichiara che qualche volta i piatti proposti non incontrano i propri gusti.

Positive le risposte sulle quantità presenti nel piatto e sulla disponibilità e cortesia delle operatrici che distribuiscono il pasto.

I piatti a base di verdura preferiti sono decisamente i pomodori, le insalate e le carote in insalata a cui segue a ruota il polpettone preparato con i fagiolini.

Il principe dei piatti a base di pesce è sicuramente il tonno seguito dai bastoncini.

Nella zona "legumi" le lenticchie si classificano al primo posto.

I piccoli menzionano anche, fra i contorni graditi, "le patatine fritte" (preparazione non ammessa nella nostra Ristorazione) e le acciughe (alcuni di loro anche fritte) che non sono ricomprese nei nostri menu.

Dall'indagine si evince che vi sono alcuni piatti che i bambini gradirebbero, ma che sono poco conciliabili con i menu per una ristorazione scolastica, sia per le difficoltà operative che si andrebbero ad incontrare, sia per le linee guida della sana alimentazione (ad es. per le frittiture).

I ragazzi si sono invece sbizzarriti nella richiesta di particolari piatti a base di pesce per cui venivano menzionati i gamberetti o le acciughe in diverse preparazioni, vongole e cozze in particolare nei primi piatti, totani, polpo, pesce spada, salmone, branzino, sogliola e crostacei vari anche questi cucinati in vari modi e infine, a completare, non poteva di sicuro mancare il sushi!

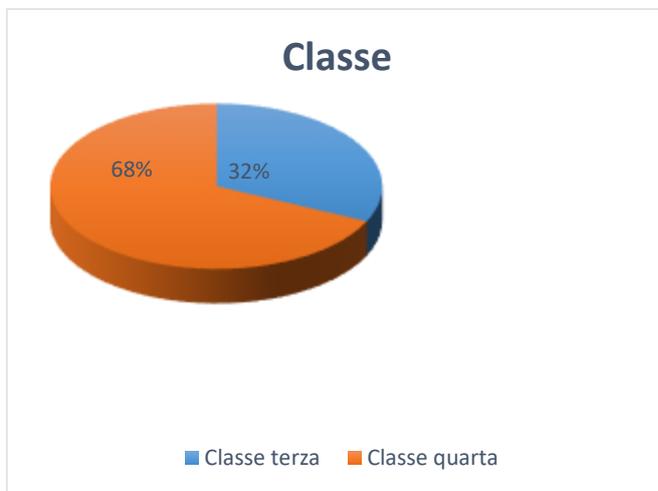
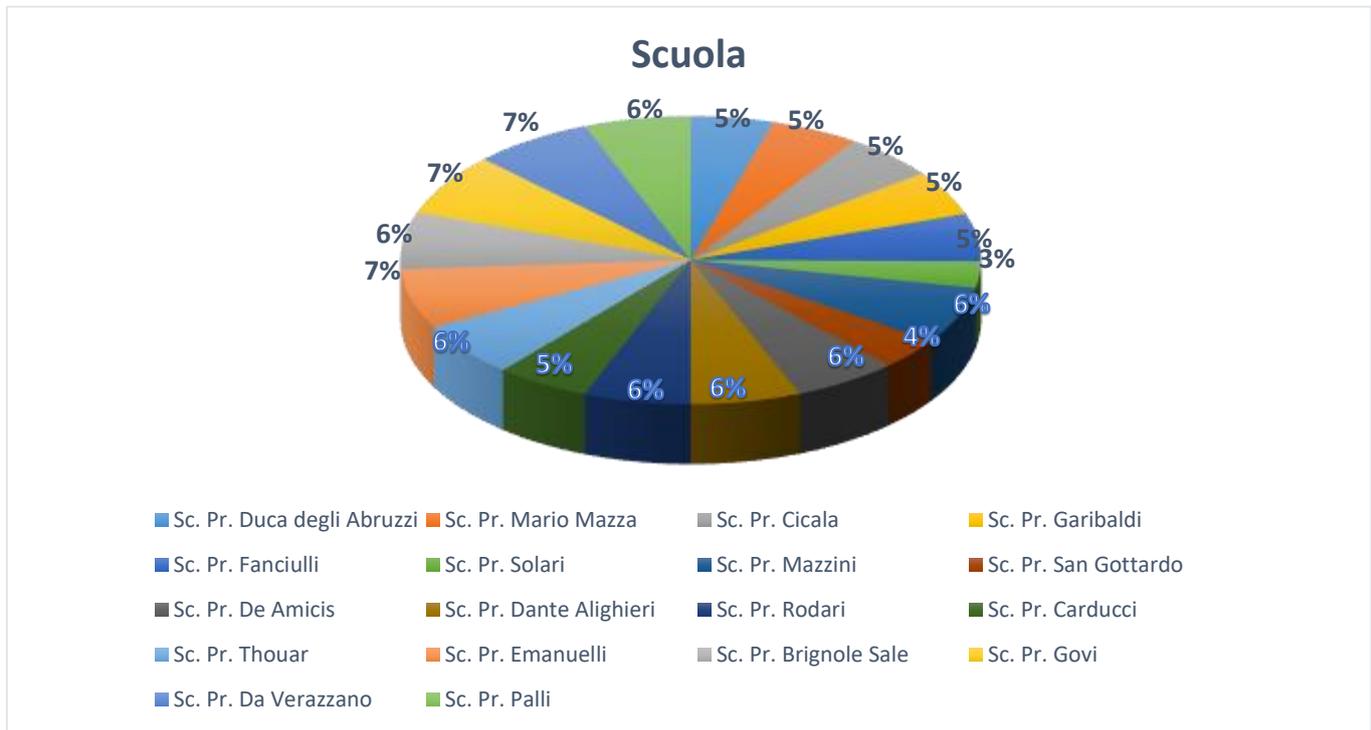
La cottura principale richiesta per i pesci era in prevalenza la frittura!

I bambini (82%) ritengono che in mensa vi sia sufficiente pulizia; il 77% di loro collabora alla raccolta differenziata dei rifiuti.

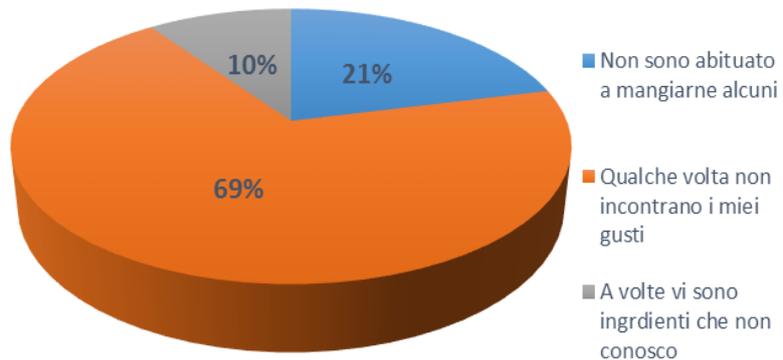
*Gli **obiettivi di miglioramento** che il servizio di ristorazione ha preso in considerazione si riconducono alla redazione di un nuovo menu dove risulta evidente l'inserimento di piatti che aumentano il livello qualitativo da un punto di vista nutrizionale e sensoriale e che contribuiscono a ridurre i consumi di carni rosse e bianche, alla diminuzione del sale in cottura e ai contorni a base di patate. I nuovi piatti sono stati proposti attraverso sondaggi di gradibilità (panel test) e nella composizione degli stessi sono stati utilizzati cereali alternativi al frumento, vegetali e legumi. Alcuni sono stati graditi, e inseriti nel prossimo menu, in particolare la pasta alla crema di broccoli, la pasta al ragù di lenticchie, la vellutata di zucca e riso, la vellutata di porro e patate e i medaglioni di trota gratinati. Nel valutare gli esiti della customer risulta sempre più evidente l'importanza di costanti percorsi di educazione alimentare destinati oltretutto ai bambini anche agli insegnanti ed educatori che sul campo dovrebbero sostenere adeguate scelte alimentari.*

Verranno pertanto proposti, fra gli altri, progetti teorico pratici da svolgere all'interno della Cucina Didattica di Piazza Monastero.

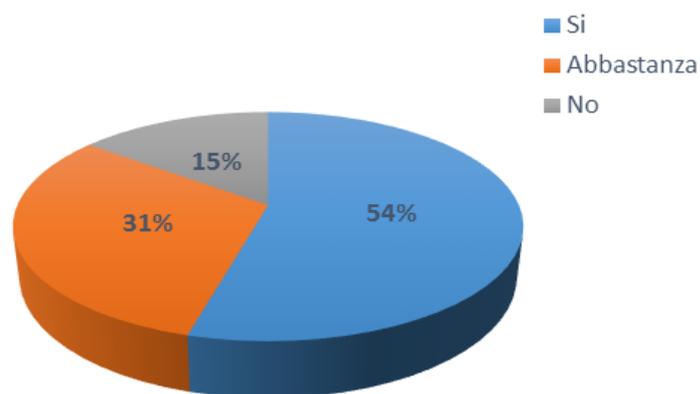
Di seguito sono illustrate graficamente le risposte ai quesiti dell'indagine.



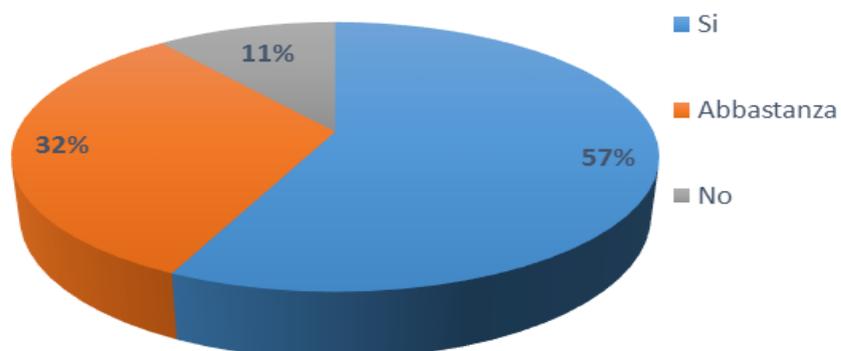
Se hai risposto no, per quale motivo?



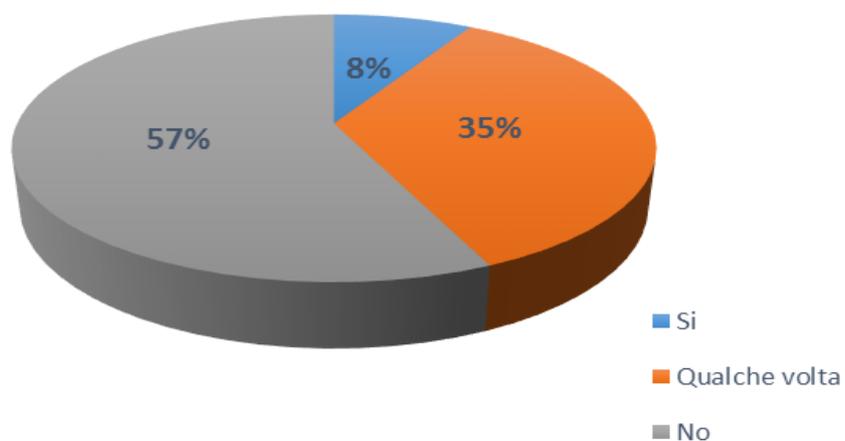
Ritieni sia sufficiente la quantità di cibo presente nel piatto?



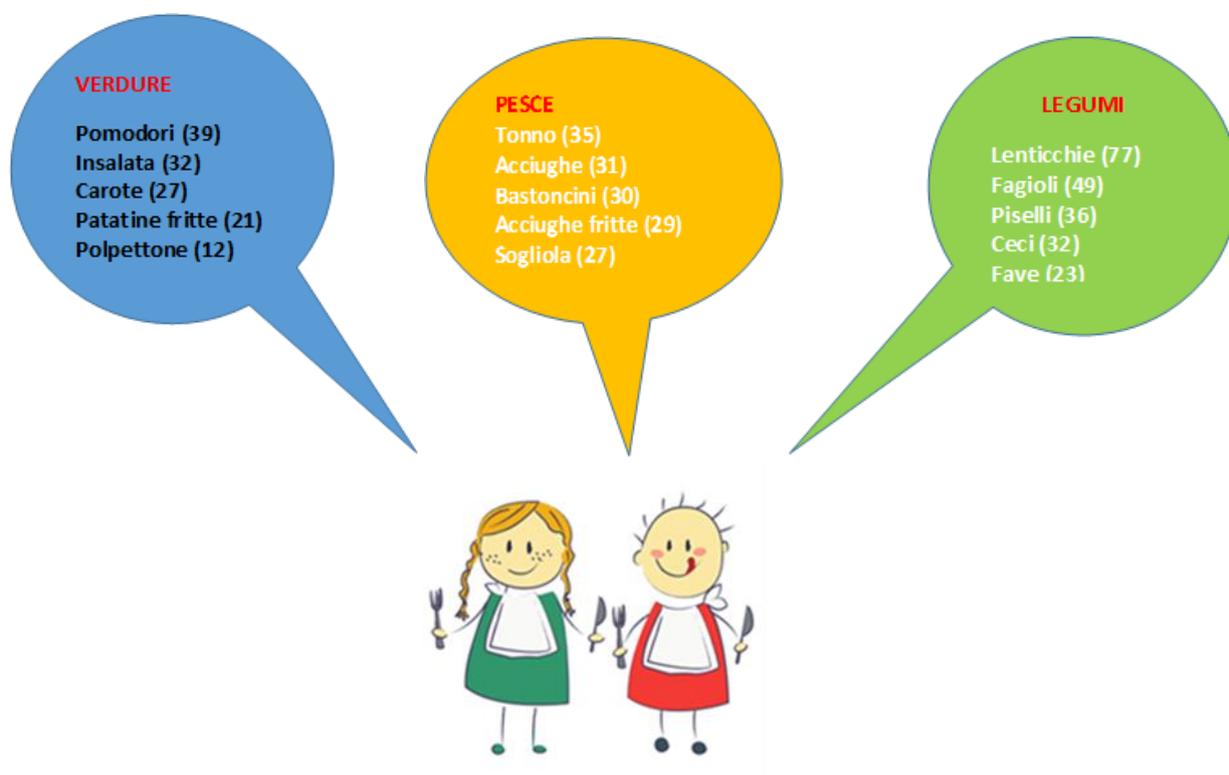
Le addette al servizio sono cortesi durante la distribuzione del pasto?



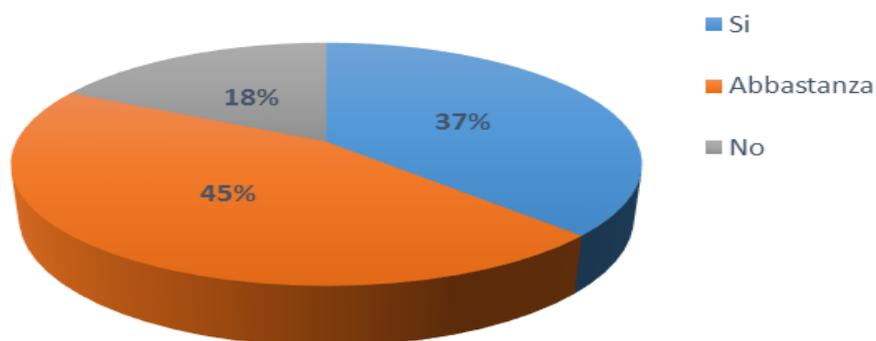
Chiedi in casa di cucinare i piatti che mangi a scuola?



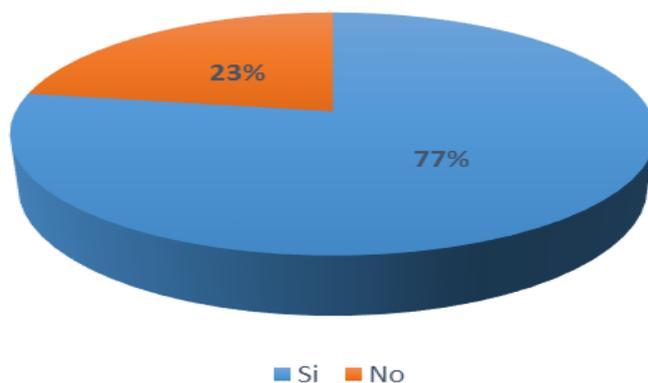
Alla domanda n. 5, nella quale è stato chiesto ai bambini di indicare i loro piatti preferiti a base di verdure, pesce o legumi, **le preferenze** sono andate a:



Trovi che nella mensa ci sia sufficiente pulizia?



In mensa aiuti a salvaguardare l'ambiente con la raccolta differenziata?



Il tuo giudizio complessivo sulla ristorazione scolastica è?

