



# **INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION**

## Servizio di Ristorazione Scolastica Scuole Primarie 2011

***Francesco D'Alessandro***  
***Settore Certificazioni di Qualità***  
***Servizio Centrale Risorse Umane***

Conferenza stampa del 14/12/2011





# Obiettivi

Verificare il livello di soddisfazione in merito al servizio erogato attraverso la valutazione della qualità percepita e dell'importanza data dagli utenti.

Tenendo in considerazione la ricerca realizzata dall'Istituto Piepoli S.p.A nel 2009 e, per quanto possibile, riprendendo gli stessi criteri di valutazione della qualità.





# Destinatari

Popolazione di riferimento:

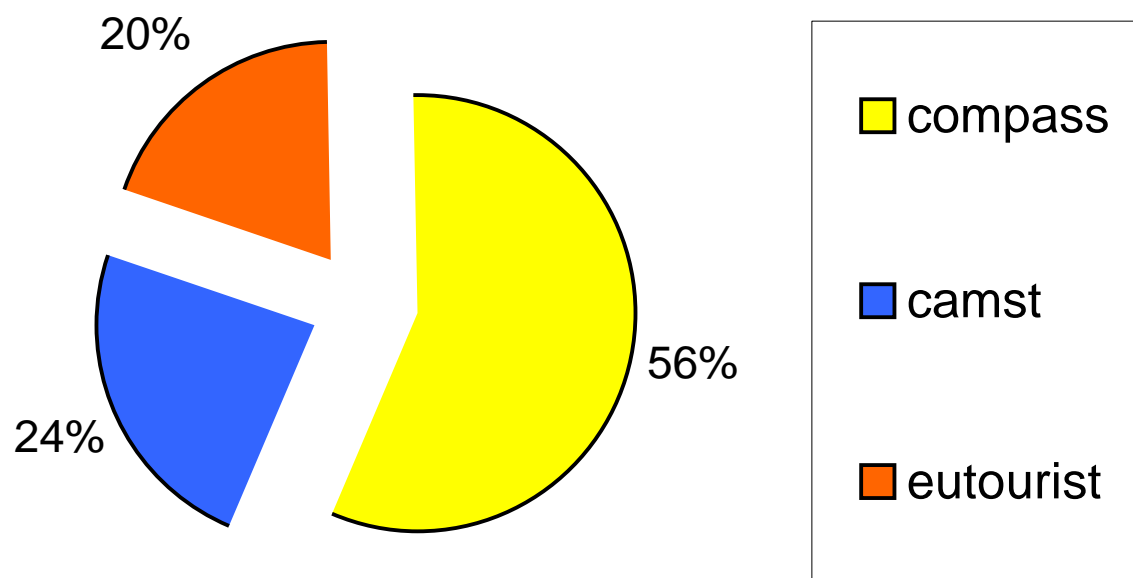
- bambini iscritti alle scuole primarie del Comune di Torino
- nell'anno scolastico 2010-2011
- pari a 30.500 bambini





# Destinatari

- Le tre ditte di ristorazione (Compass, Camst e Eutourist) si distribuiscono nel seguente modo:





# Destinatari

il campione di BAMBINI è così composto:

- Compass 420 questionari
- Camst 180 questionari
- Etourist 150 questionari

Per un totale di 750 questionari validi.

il campione di GENITORI è così composto:

- Compass 410 questionari
- Camst 186 questionari
- Etourist 150 questionari

Per un totale di 746 questionari validi.

Il campione di INSEGNANTI è così composto:

- tutti gli insegnanti delle scuole incluse nell'indagine.

Per un totale di 398 questionari validi.





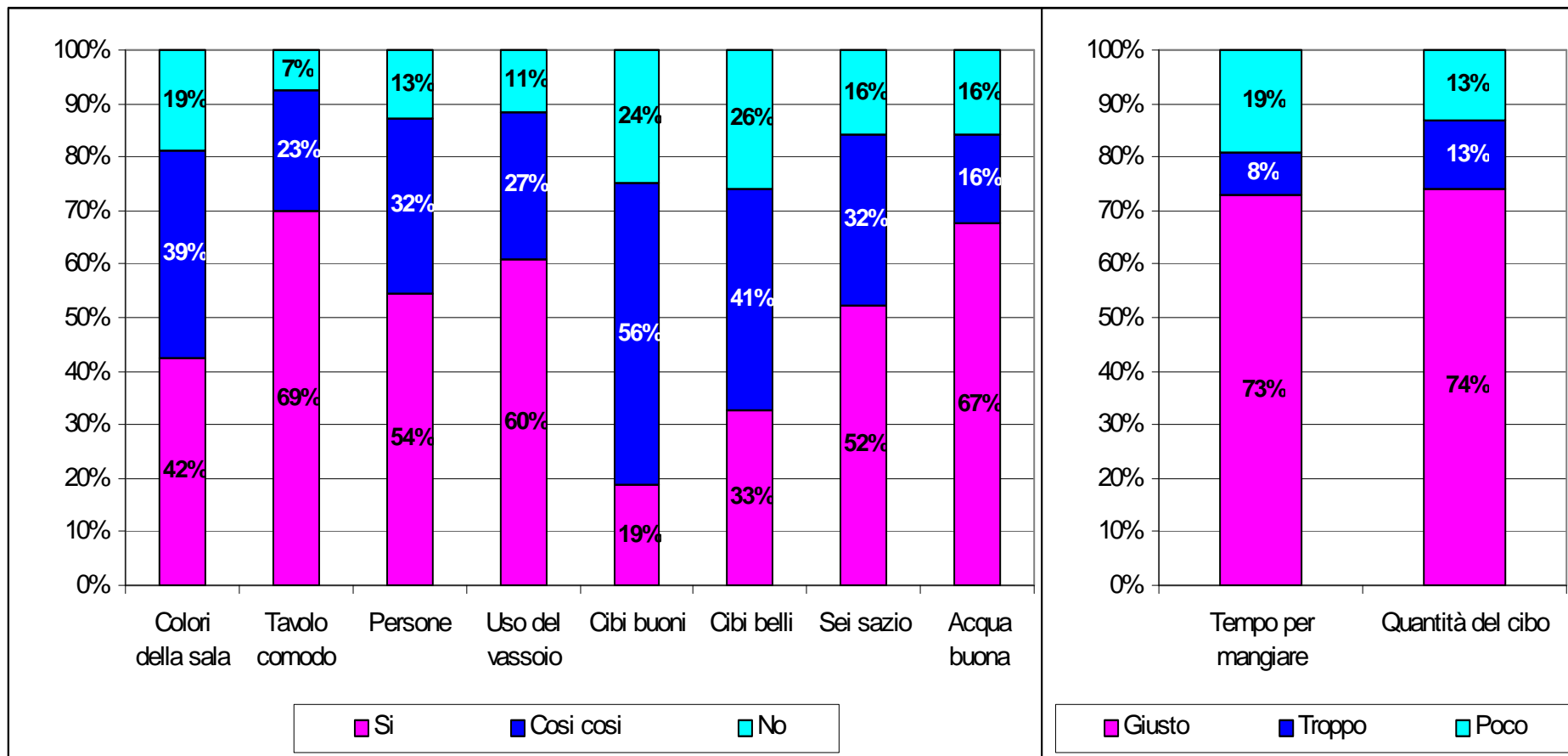
# Somministrazione del questionario

- Sono state scelte 16 scuole (tra le 109 scuole primarie comunali) in base a:
  - Ditta di ristorazione e relativa quota
  - Dimensione delle scuole con mix bilanciato di grandi e piccole.
- E' stato scelto un numero di classi equamente suddiviso tra le scuole
- Sono stati somministrati **tre questionari**:
  - **Questionario bambini** – solo bambini di terza, quarta e quinta (75 classi)
  - **Questionario genitori di tutti i bambini** - incluse prime e seconde – per un totale di 125 classi.
  - **Questionario insegnanti** delle 125 classi coinvolte.
- La somministrazione si è svolta dal 10 al 25 febbraio 2011 (al momento della distribuzione delle pagelle).





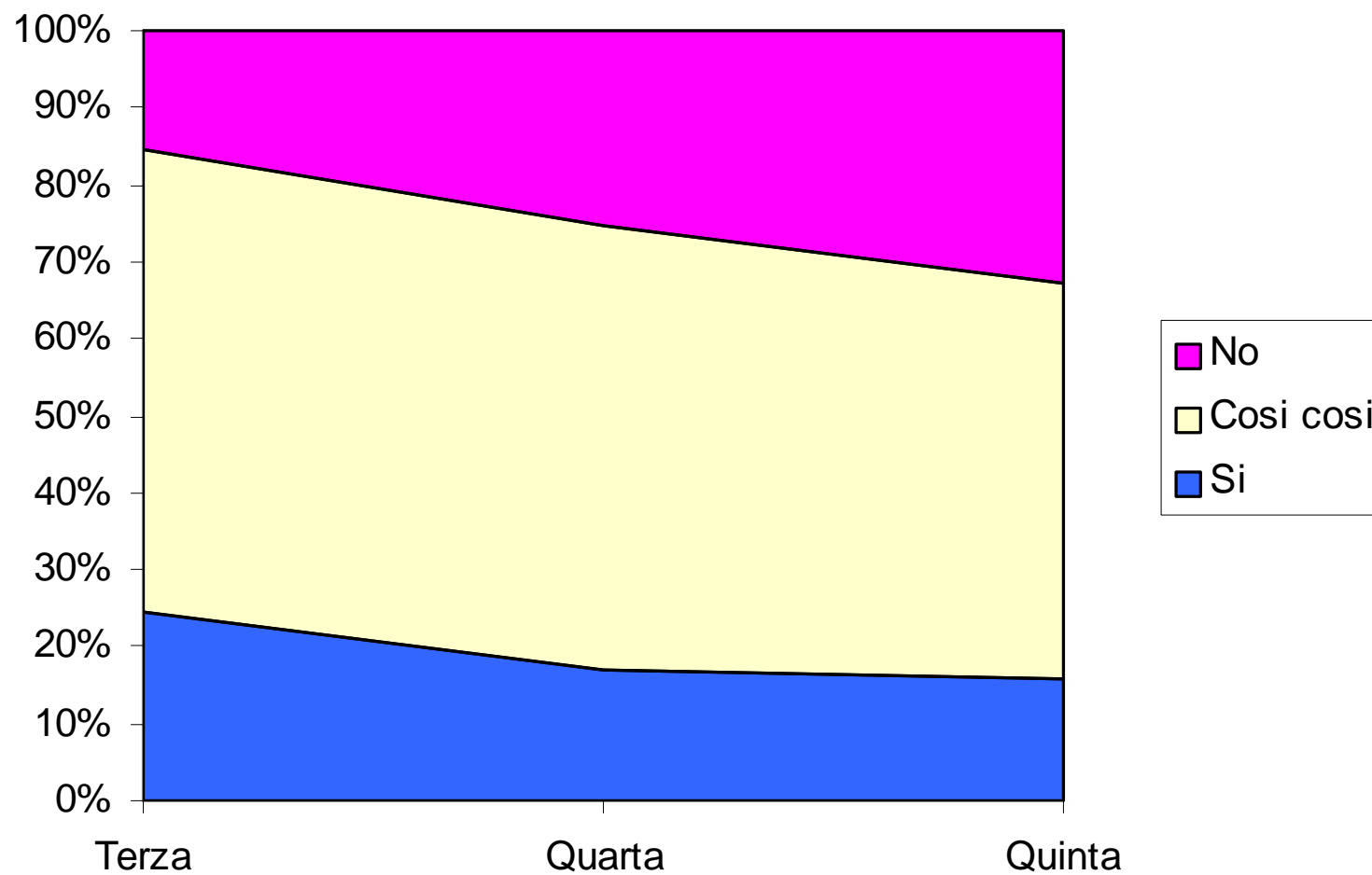
# RISULTATI - Bambini





# Bambini

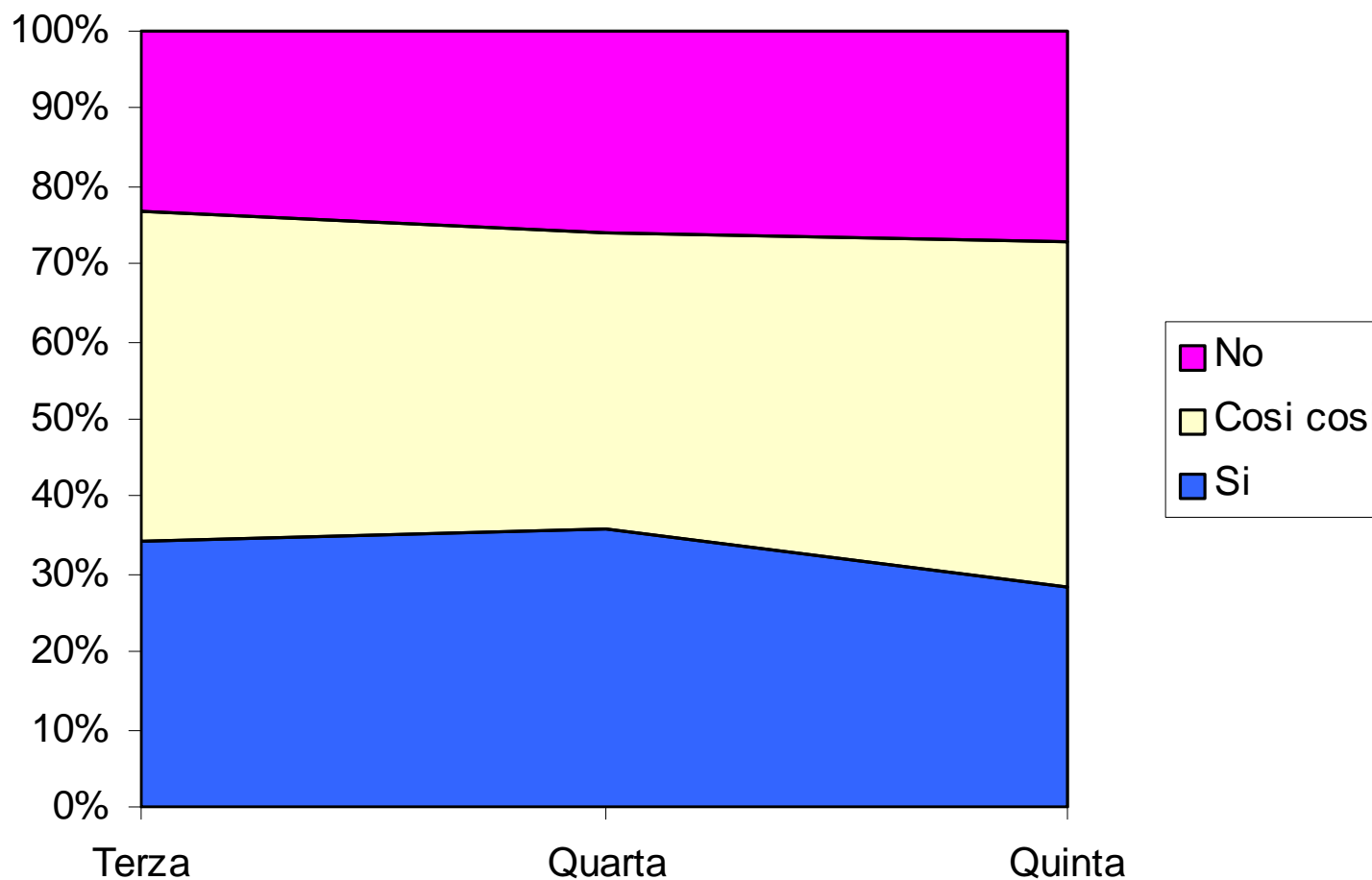
## *CIBI BUONI ....per età*





# Bambini

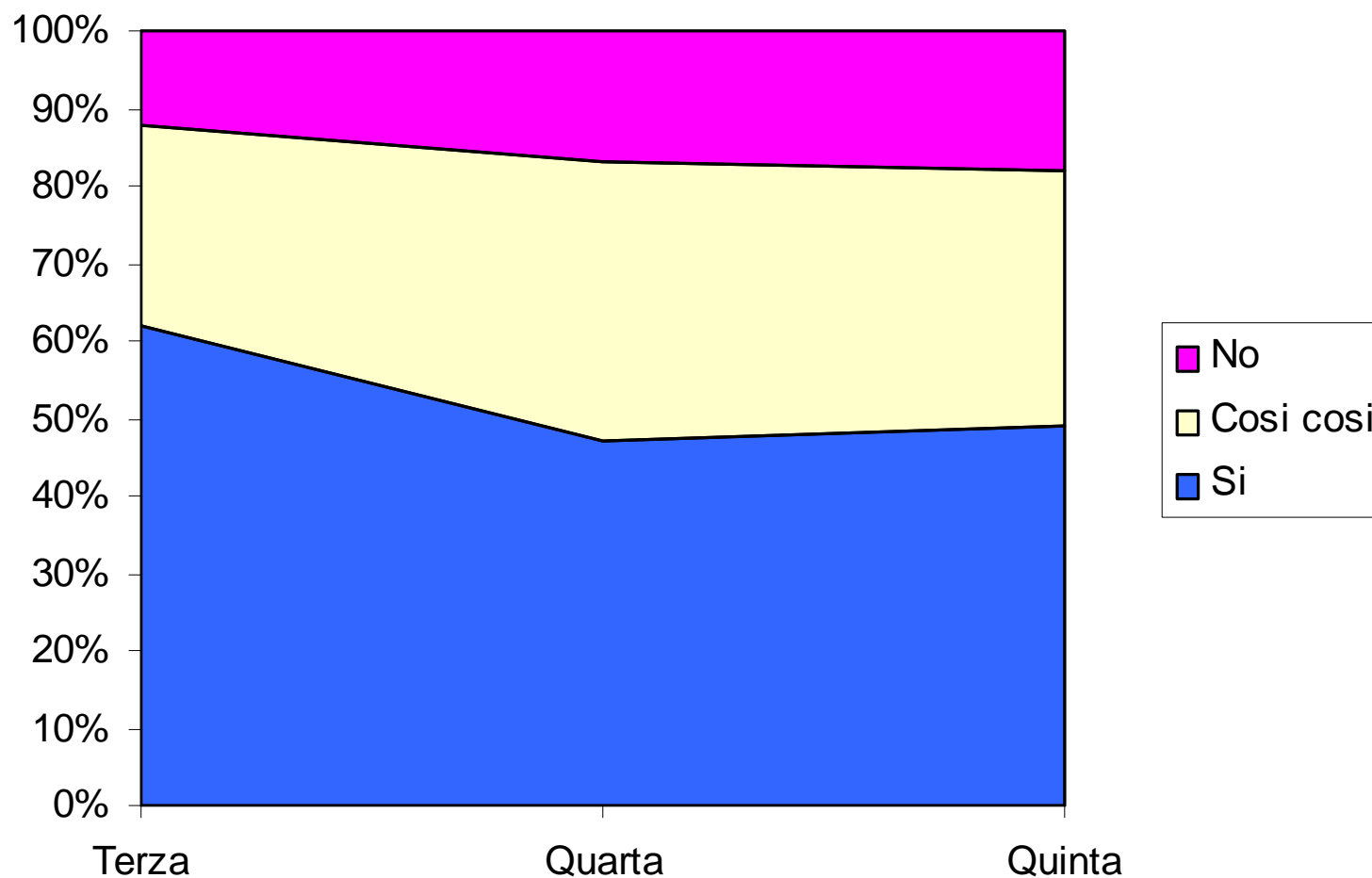
## *CIBI BELLI ....per età*





# Bambini

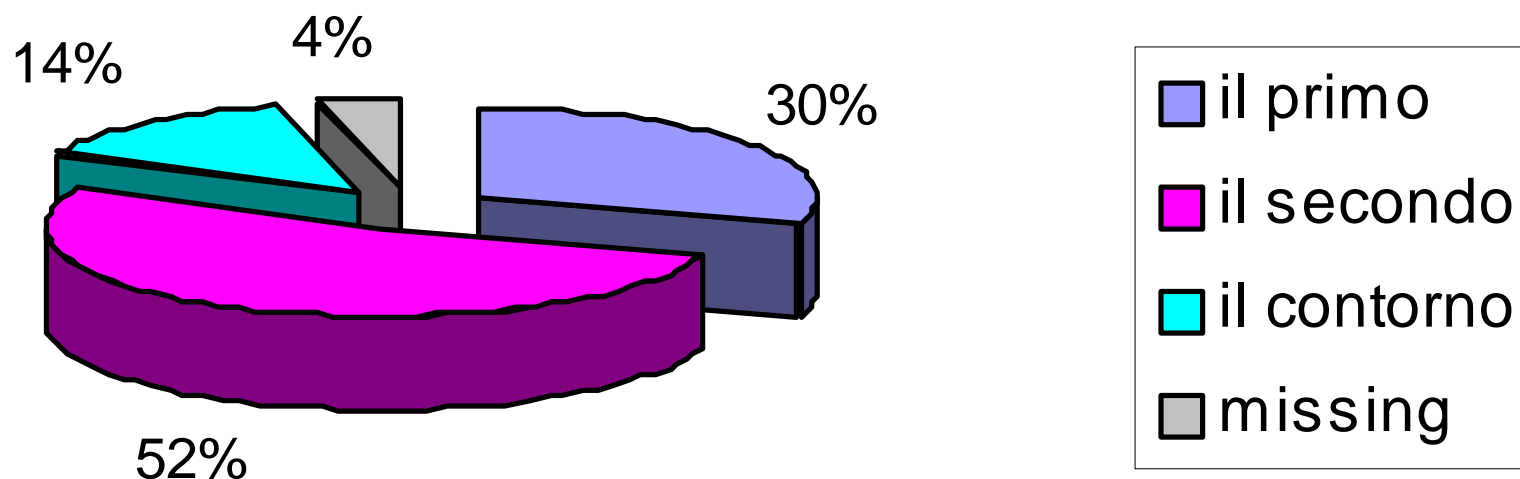
## *SEI SAZIO ....per età*





# Bambini

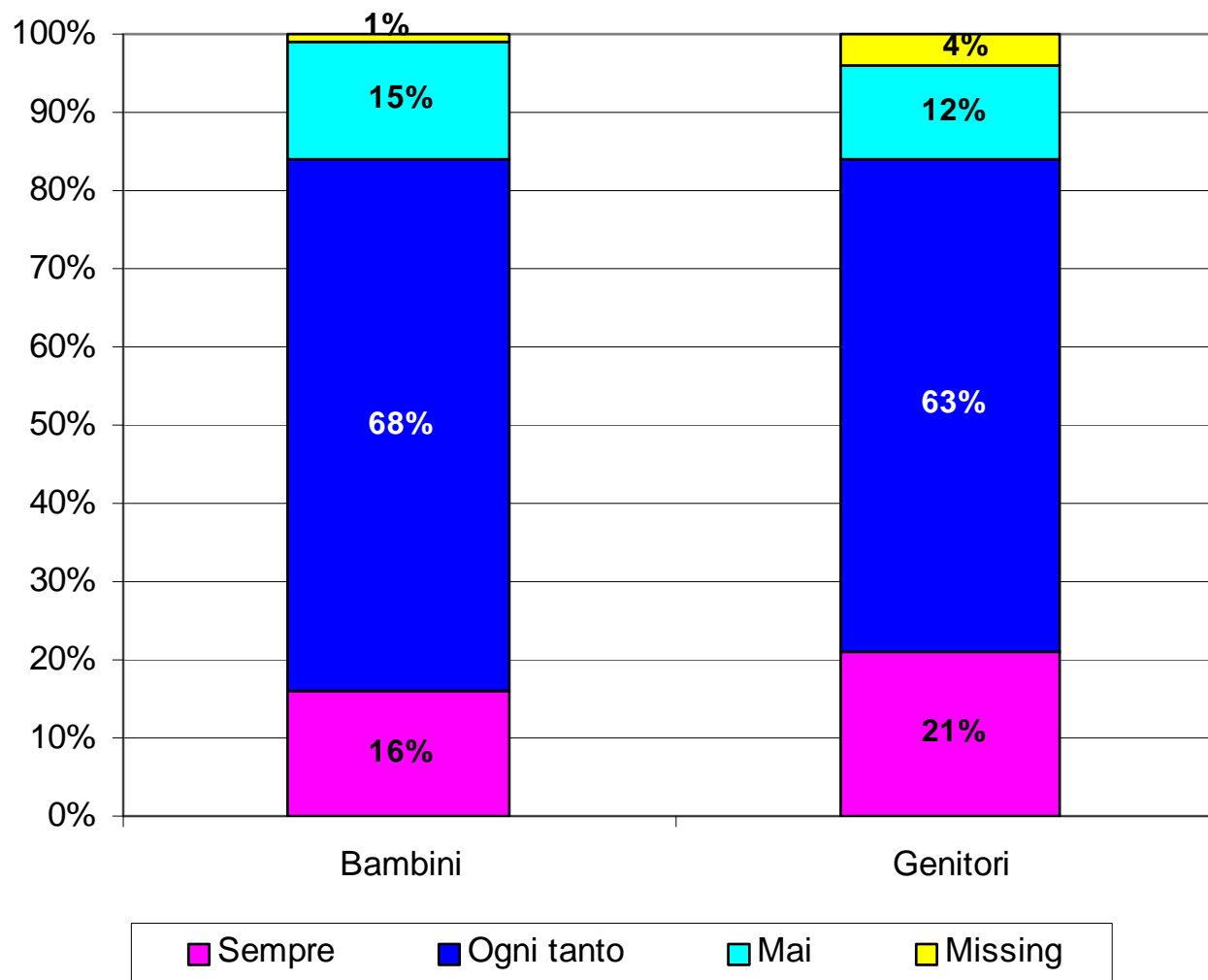
- ***Distribuzione del campione sulla domanda: DEL PASTO CHE MANGI A SCUOLA DI SOLITO CHE COSA PREFERISCI?***





# Bambini - Genitori

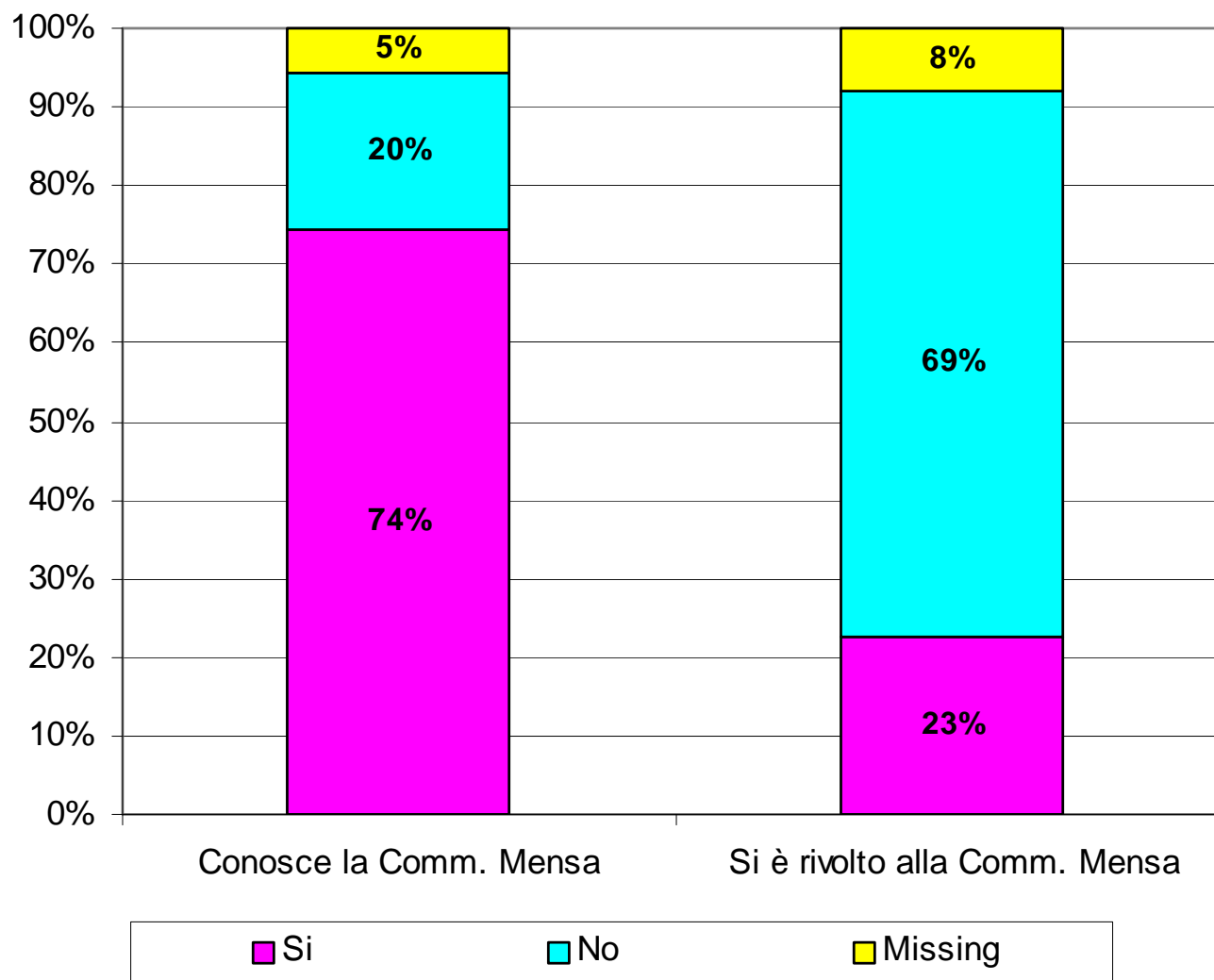
***A CASA MANGI LE STESSÉ COSE CHE TI DANNO A SCUOLA?***





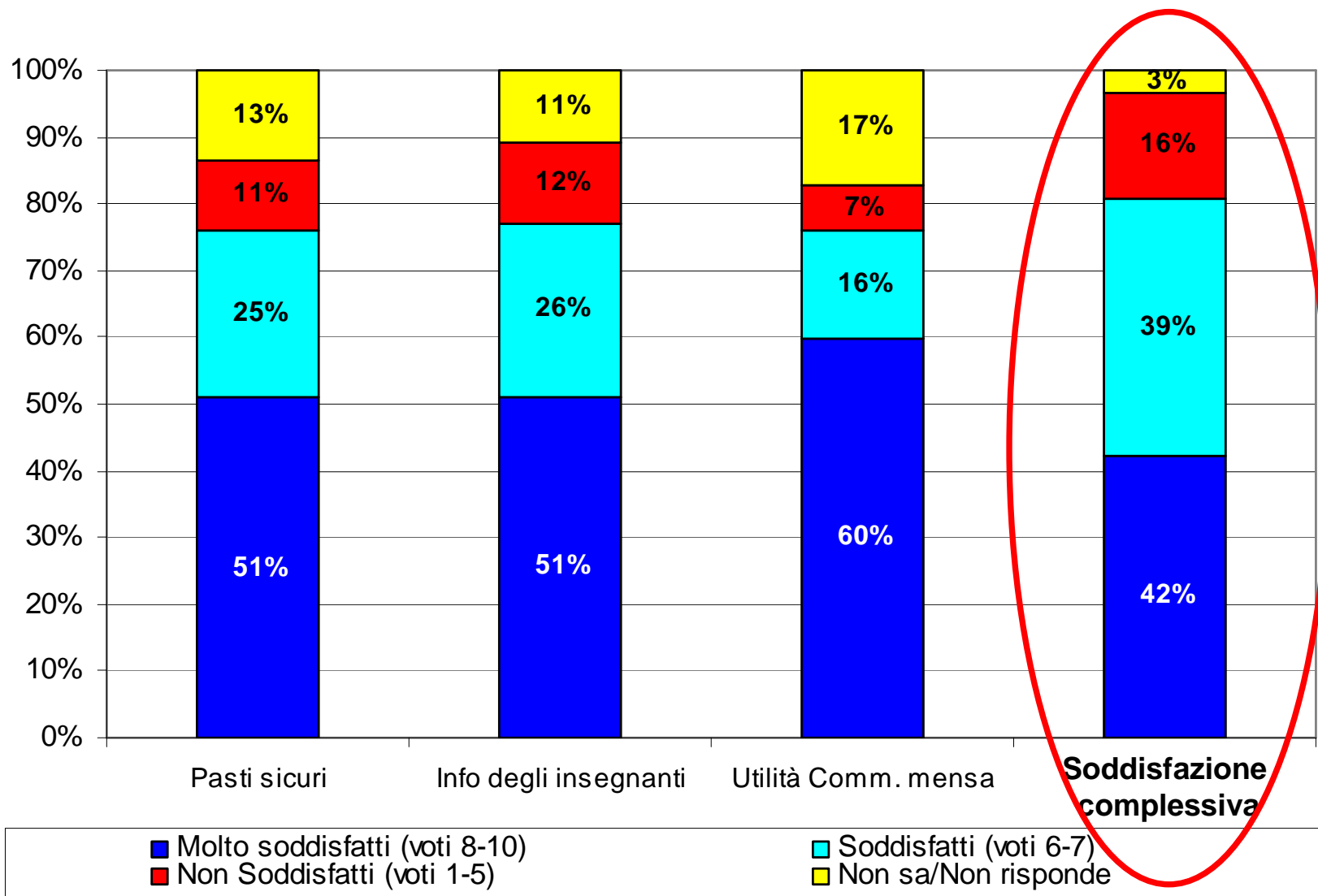
# Genitori

## COMMISSIONE MENSA



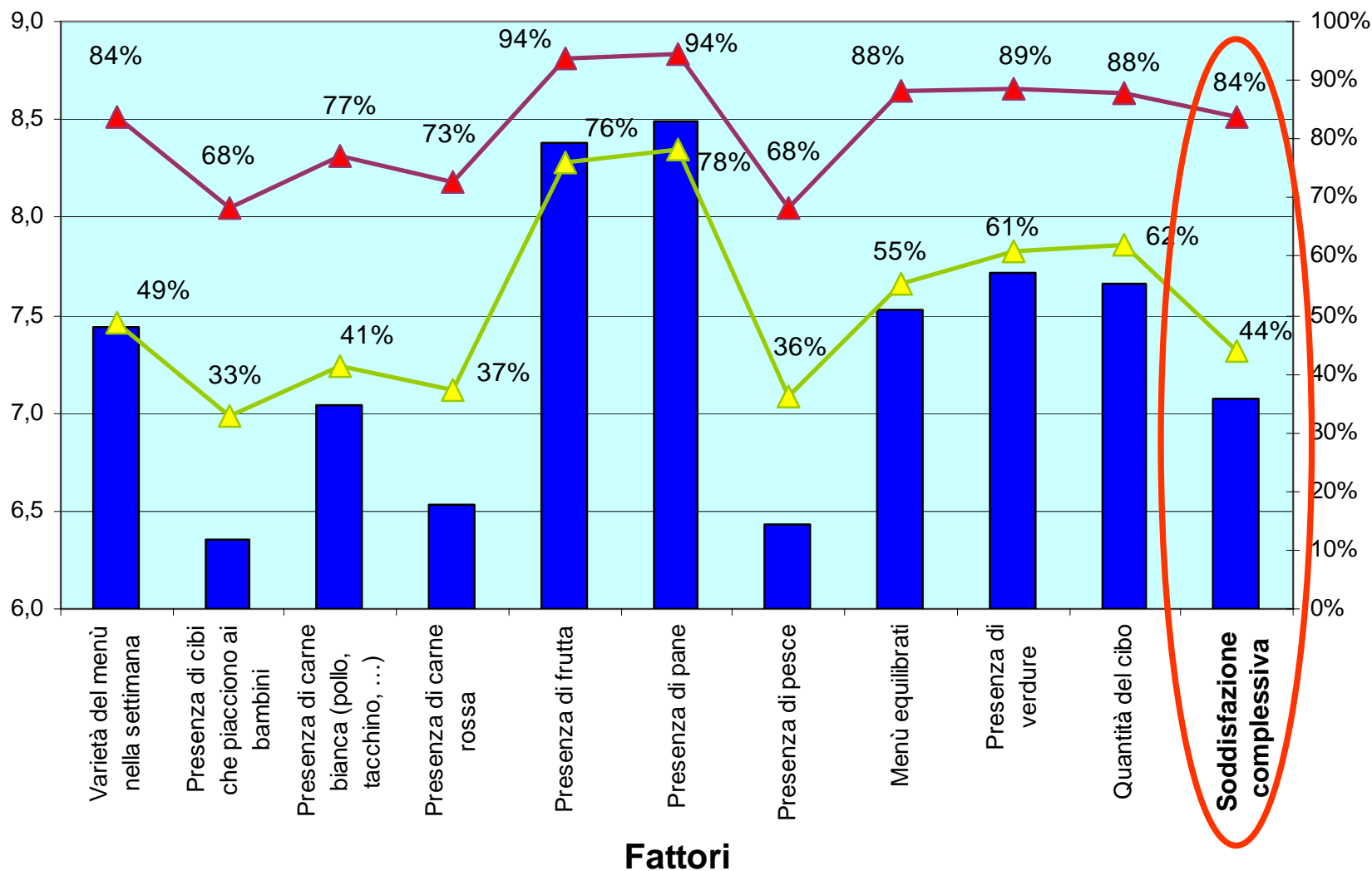


# Genitori





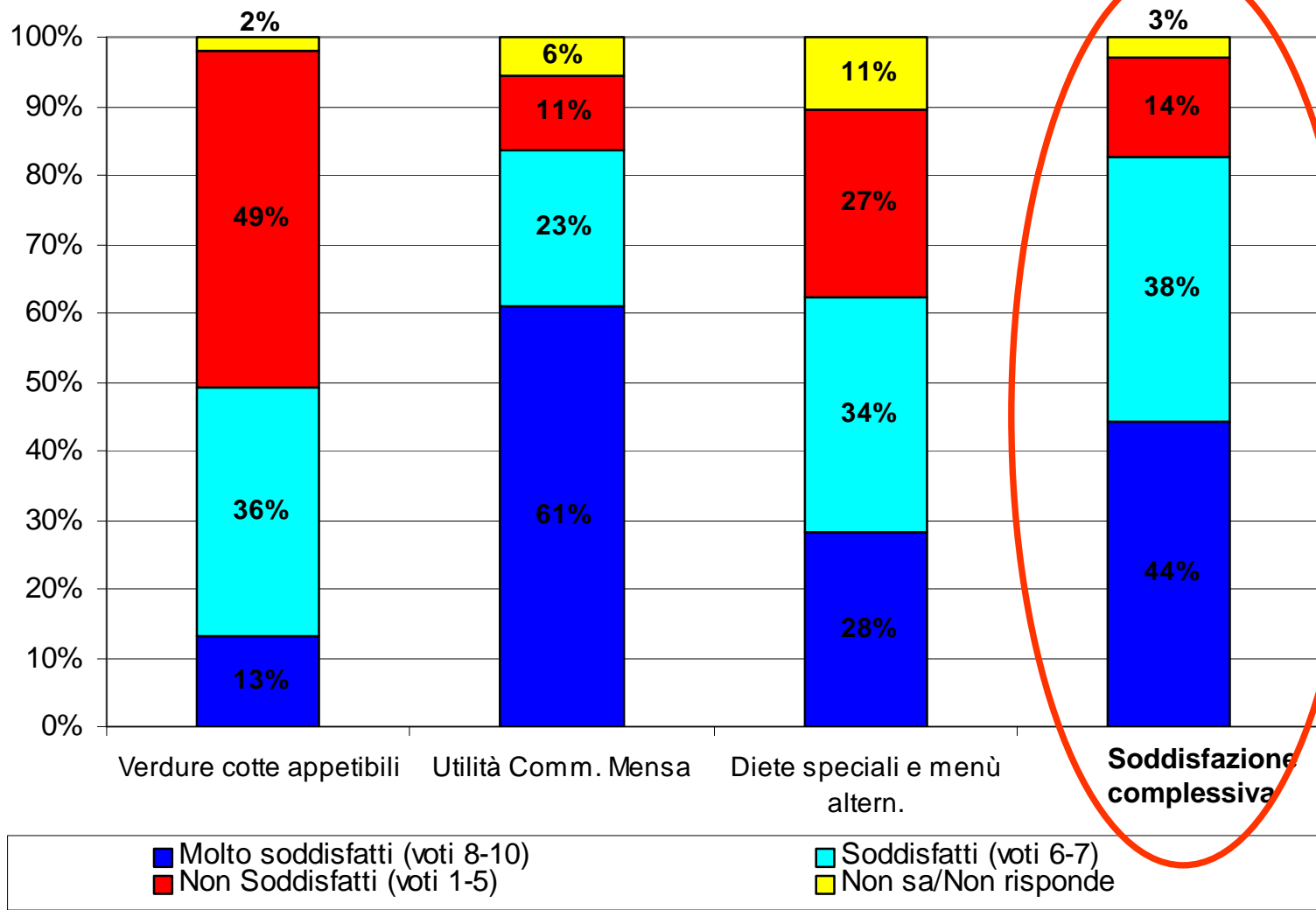
# La soddisfazione per i genitori



■ Voto medio    ▲ % soddisfatti (voto =>6)    ▲ % molto soddisfatti (voto =>8)

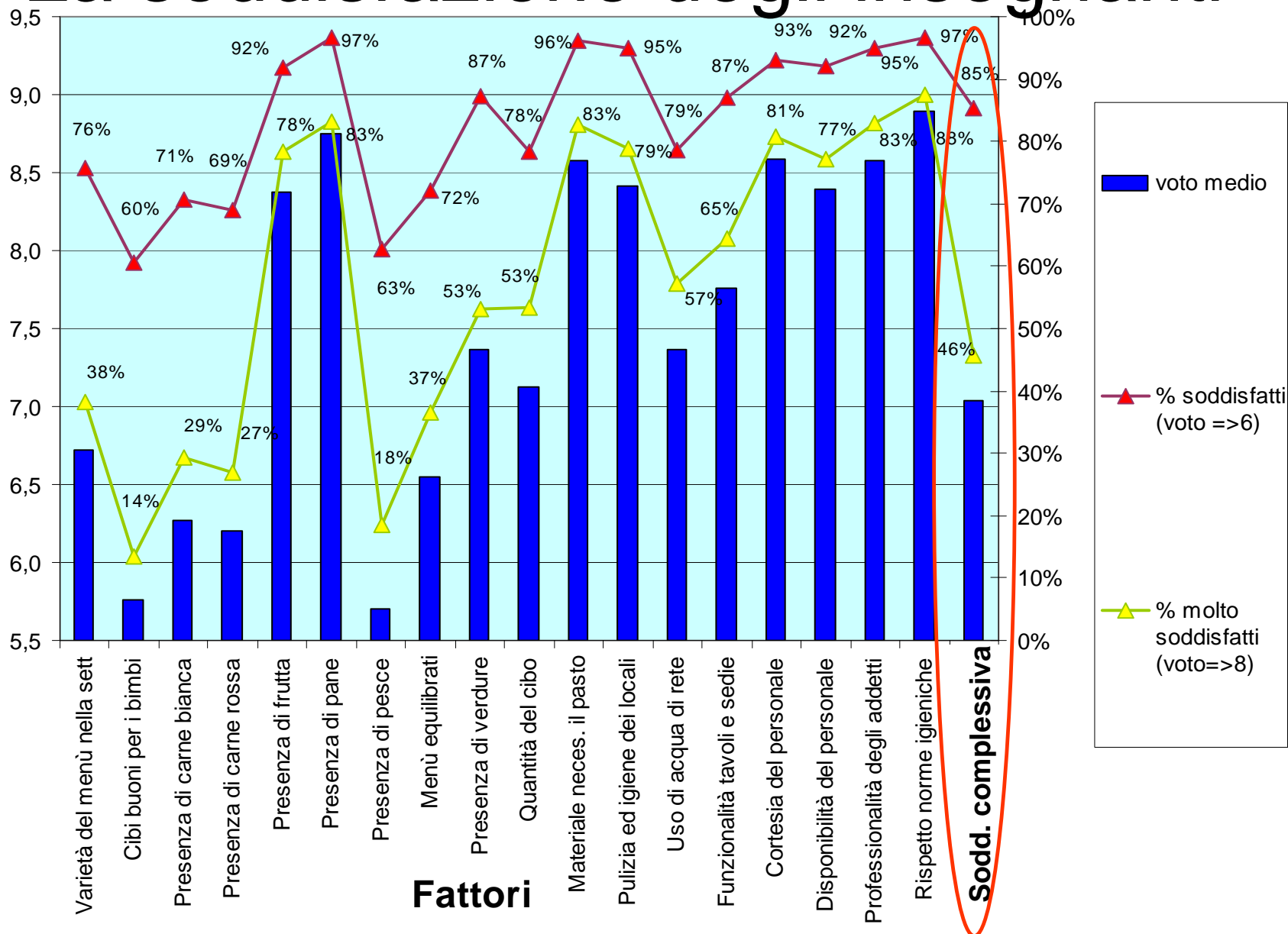


# Insegnanti





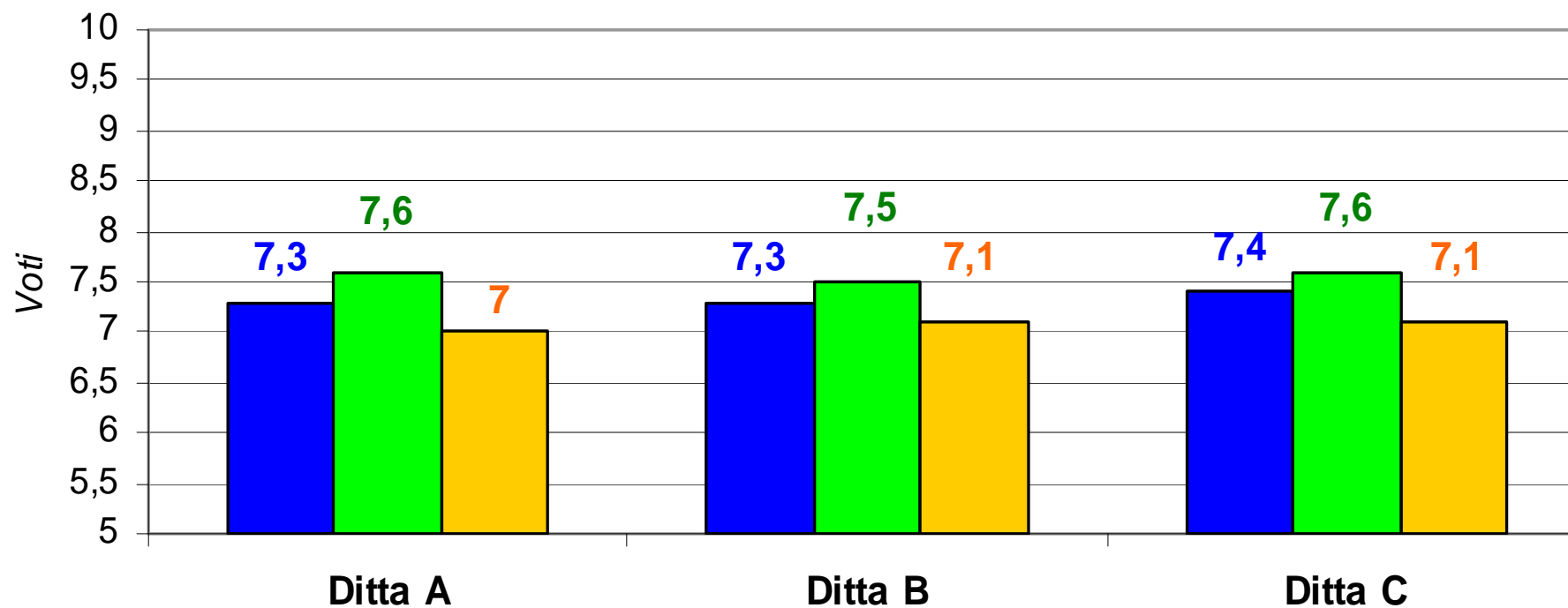
# La soddisfazione degli insegnanti





# Genitori

## *Soddisfazione – confronti per ditta di ristorazione*



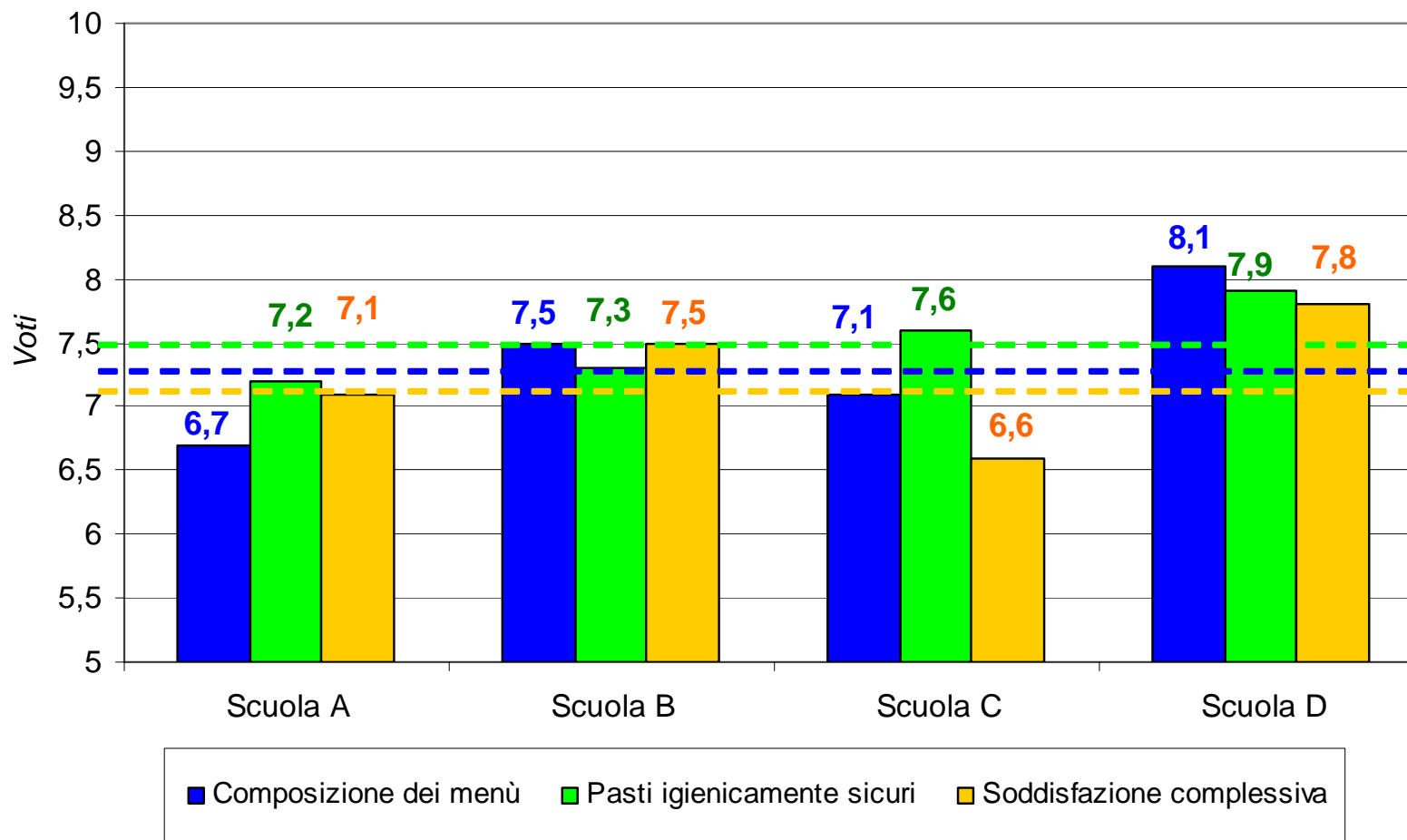
■ Composizione dei menù   ■ Pasti igienicamente sicuri   ■ Soddisfazione complessiva



**esempio**

# Genitori

**soddisfazione utenti ditta B – confronti per scuola**



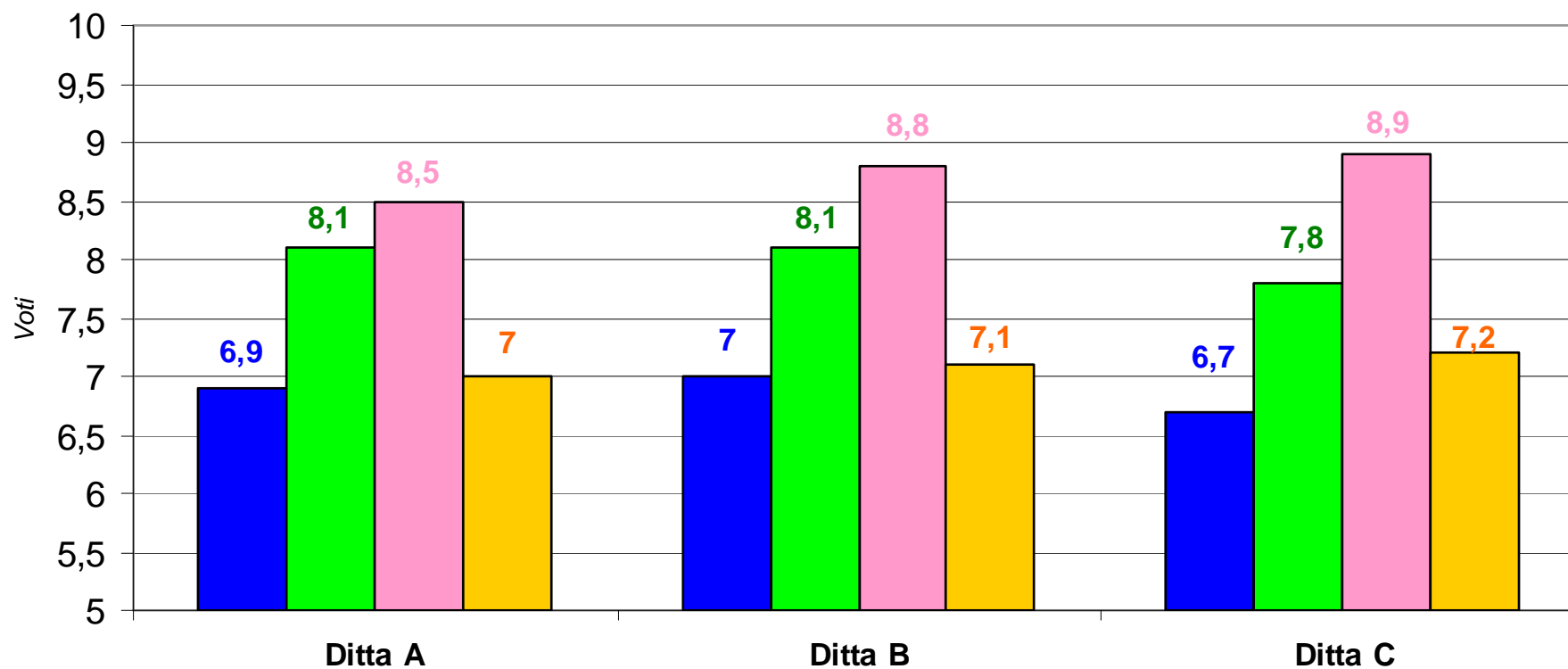
I voti medi per ciascun aspetto di qualità sono rappresentati dalle linee tratteggiate





# Insegnanti

## Soddisfazione – confronti per ditta di ristorazione

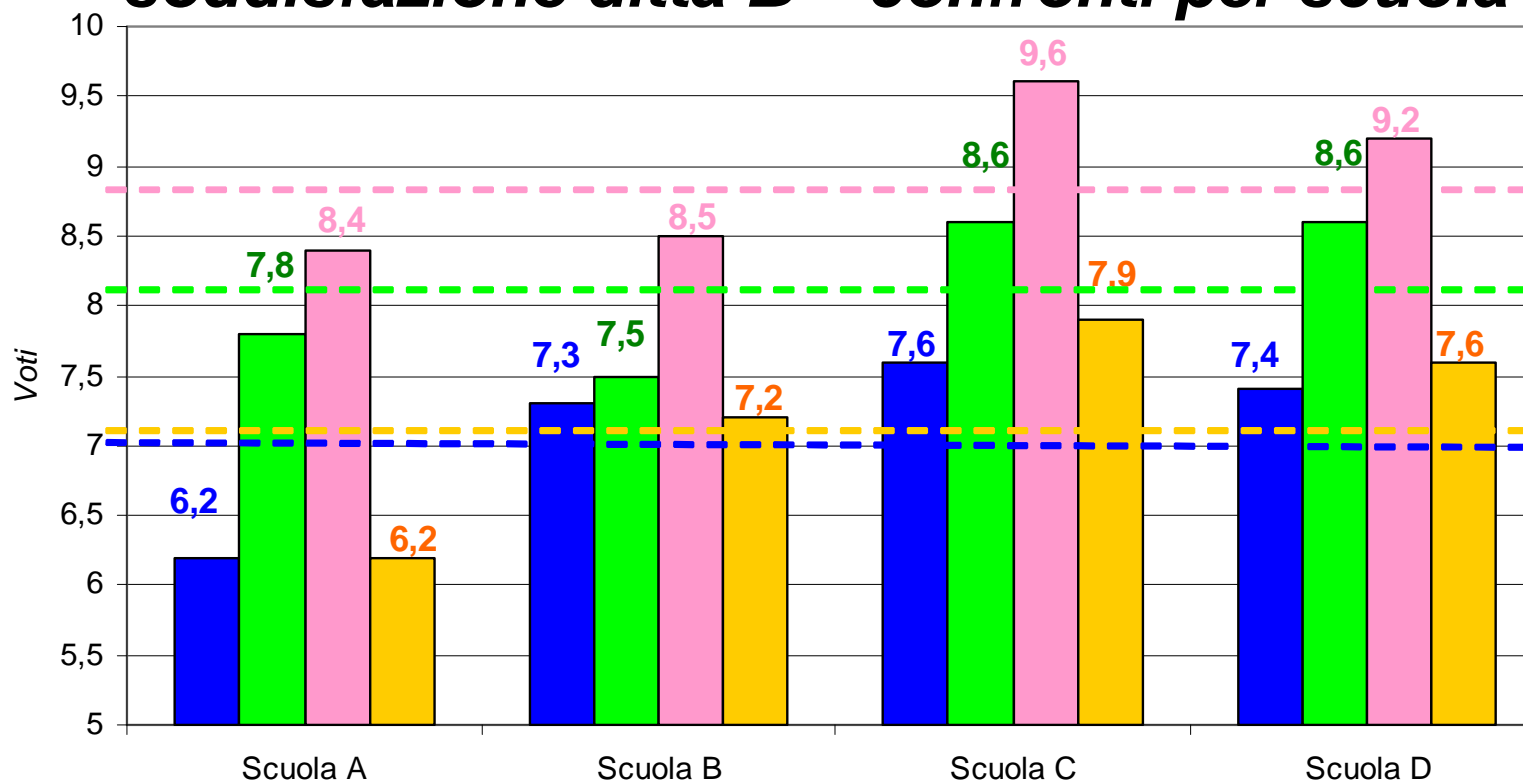




**esempio**

# Insegnanti

**soddisfazione ditta B – confronti per scuola**



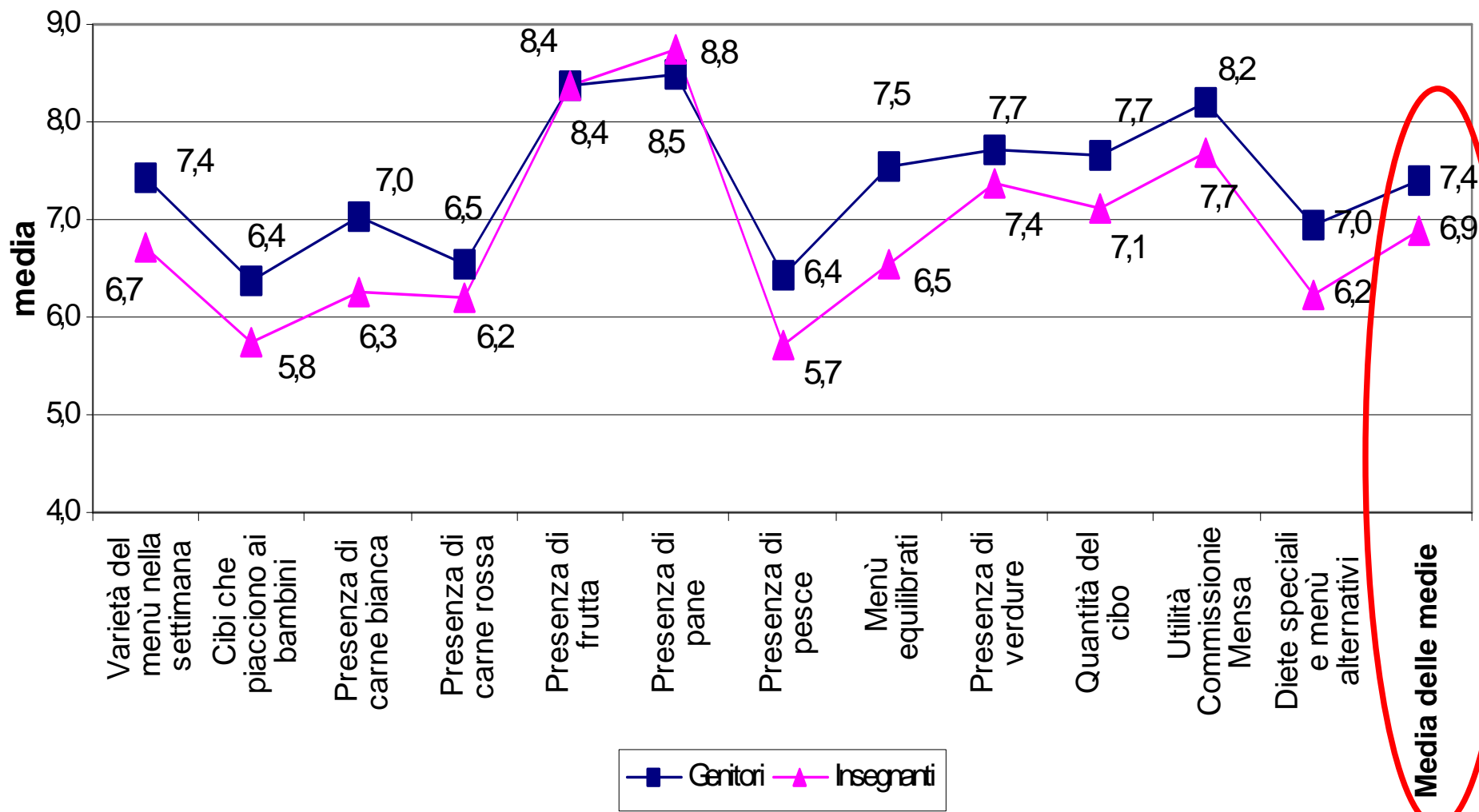
- Composizione dei menù
- Gestione del momento di somministrazione dei pasti
- Personale addetto alla distribuzione dei pasti
- Soddisfazione complessiva

I voti medi per ciascun aspetto di qualità sono rappresentati dalle linee tratteggiate





# Confronto tra genitori ed insegnanti





**Bambini**

## Valutazioni finali

I **bambini** intervistati (3°, 4°, 5° elementare) si dichiarano:

- più soddisfatti per la comodità del tavolo a mensa (69%), per l'acqua in caraffa (67%) e per l'uso dei vassoi (61%);
- meno soddisfatti per il gusto dei cibi (19%) ed in particolare per il contorno (14%); è netta la preferenza per il secondo (52%).





**Genitori  
ed insegnanti**

## Valutazioni finali

- La soddisfazione complessiva raggiunge livelli apprezzabili con valutazioni allineate (gli insegnanti sono di regola più severi).

Sia **Genitori** che **Insegnanti** dichiarano in generale:

- scarsa soddisfazione sulla composizione del menù sulla “Presenza di cibi che piacciono ai bambini”; in particolare risultano meno apprezzati il pesce e la carne bianca e rossa (giudizi degli insegnanti da 5,7 a 6,3);
- buona soddisfazione del servizio nel momento della somministrazione (giudizi degli insegnanti da 7,4 a 8,9) su aspetti quali sicurezza, personale di servizio, attrezzature e sulla presenza di pane e frutta.





# Valutazioni finali

Gli insegnanti si dichiarano anche:

- poco soddisfatti dei menù delle diete speciali e alternative;
- abbastanza soddisfatti dell'utilità della commissione mensa.

Analizzando le risposte date dagli insegnanti di ciascun istituto si identificano significative differenze (fino al 20%) tra scuole. Tali differenze non sono a prima vista riconducibili alle ditte fornitrici in quanto per ogni ditta si replica analoga forbice nelle valutazioni.





# Valutazioni finali

## Possibili azioni da attuare:

- informare e coinvolgere gli insegnanti nella formulazione dei menù, anche attraverso la commissione mensa;
- migliorare gli abbinamenti tra primi, secondi e contorni;
- ricercare metodi di cottura e preparazione che rendano più graditi carne, pesce ma specialmente la verdura cotta.





Per rispondere devi per ogni domanda fare una crocetta sulla faccina che scegli **(una sola!!)**

# QUESTIONARIO BAMBINI

1. **QUALE CLASSE FREQUENTI?**  
la terza  
la quarta  
la quinta
2. **TI PIACCONO I COLORI DELLA SALA DOVE MANGI A SCUOLA?**  
SI 😊    così così 😐    NO! ☹️
3. **SEI SEDUTO COMODO AL TAVOLO DOVE MANGI?**  
SI 😊    così così 😐    NO! ☹️
4. **TI PIACCONO LE PERSONE CHE TI SERVONO IL CIBO sono gentili, servono bene i piatti, sorridono, ...)?**  
SI 😊    così così 😐    NO! ☹️
5. **TI PIACE RITIRARE IL PASTO CON IL VASSOIO?**  
SI 😊    così così 😐    NO! ☹️
6. **TI PIACCONO I CIBI CHE TI DANNO?**  
SI 😊    così così 😐    NO! ☹️
7. **I CIBI SONO BELLIE COLORATI?**  
SI 😊    così così 😐    NO! ☹️

8. **DOPO IL PRANZO SEI ABBASTANZA SAZIO?**  
SI 😊    così così 😐    NO! ☹️
9. **TI PIACE L'ACQUA CHE TI DANNO?**  
SI 😊    così così 😐    NO! ☹️

Nelle ultime 4 domande invece devi mettere una **crocetta sul quadrato** che è vicino alla risposta che vuoi dare:

10. **A SCUOLA IL TEMPO PER MANGIARE È ...**  
Troppo poco!!      Quello giusto      Troppo!!
11. **SECONDO TE IL CIBO CHE TI DANNO A SCUOLA:**  
è tanto (troppo!)      è giusto      è poco (troppo poco!)
12. **DEL PASTO CHE MANGIA SCUOLA DI SOLITO CHE COSA PREFERISCI:**  
il primo      il secondo      il contorno
13. **A CASA MANGI LE STESS E COSE CHE TI DANNO A SCUOLA? (la minestr a, le verdure, il pesce, ...)**  
Sempre o quasi sempre  
Ogni tanto  
Mai o quasi mai





## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI GENITORI

Gentile genitore, uno degli obiettivi fondamentali perseguiti dal Comune di Torino è il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Per questo motivo l'Amministrazione desidera coinvolgerLa in una ricerca mirata a conoscere la sua opinione al fine di identificare le opportunità di miglioramento rispetto al **Servizio di Ristorazione Scolastica** rivolto ai bambini

Le chiediamo di rispondere a questo breve questionario anonimo. Le informazioni saranno elaborate a fini statistici.

1. Per quel che lei ne sa, quanto è **soddisfatto** dei seguenti aspetti riguardanti la **composizione dei menù**?

Utilizzi una scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto – 10=completamente soddisfatto)

1.1	Varietà del menù nella settimana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.2	Presenza di cibi che piacciono ai bambini	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.3	Presenza di carne bianca (pollo, tacchino, ...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.4	Presenza di carne rossa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.5	Presenza di frutta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.6	Presenza di pane	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.7	Presenza di pesce	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.8	Menù equilibrati	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.9	Presenza di verdure	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.10	Quantità del cibo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so

2. Considerando **tutti gli aspetti** del servizio affrontati fin ora, quanto può dirsi **complessivamente soddisfatto** del Servizio di Ristorazione Scolastica?

1= completamente insoddisfatto / 10 = completamente soddisfatto											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa	

3. In base alle informazioni in suo possesso, pensa che i pasti siano **igienicamente sicuri**?

1= completamente insoddisfatto / 10 = completamente soddisfatto											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa	

4. Oltre a quello che le racconta il bambino, attraverso quali **canali informativi** generalmente ha informazioni (sono possibili più risposte)?

1. Pensi ora agli **insegnanti**. In che misura è **soddisfatto** delle informazioni che gli insegnanti le forniscono sulla mensa e su ciò che mangia il bambino?

1= completamente insoddisfatto / 10 = completamente soddisfatto											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa	

2. Ha mai sentito parlare della **Commissione Mensa**, che coinvolge tutte le componenti della scuola (genitori, insegnanti, personale scolastico) nel controllo del servizio? 1  Sì 2  No

**Se sì:** 7.1 In che misura ritiene utile la **Commissione Mensa**?

1= completamente inutile / 10 = completamente utile											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa	

7.2 Lei personalmente si è mai rivolto alla **Commissione Mensa** per avere informazioni su quel che riguarda il servizio di ristorazione scolastica? 1  Sì 2  No

3. Il bambino generalmente mangia **a casa** gli stessi cibi che sono proposti dalla mensa?

1  generalmente sì 2  dipende, a volte sì a volte no 3  generalmente no

4. Il bambino segue **diete speciali** o **menù alternativi**? 1  Sì 2  No

9.1 **Se sì:** Per quale motivo? 1  sanitari (allergie, intolleranze, ...) 2  etici o religiosi

9.2 Quanto può dirsi **soddisfatto** della composizione dei menù delle **diete speciali** o dei **menù alternativi**?

1= completamente insoddisfatto / 10 = completamente soddisfatto											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa	

5. E' a **conoscenza** della possibilità offerta dal Servizio di Ristorazione di somministrazione della **frutta a metà mattinata**?

1  Sì 2  No

5. Quali suggerimenti propone nella gestione del Servizio di Ristorazione Scolastica?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Dati informativi

A. Rapporto di parentela/di relazione col bambino

1  Genitore 2  Altro (specificare.....)

B. Che classe frequenta il bambino?

- 1  il primo anno
- 2  il secondo anno
- 3  il terzo anno
- 4  il quarto anno
- 5  il quinto anno



La ringraziamo per la collaborazione  
Può consegnare il questionario agli insegnanti della classe di  
Suo/a figlia/o



## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI INSEGNANTI

Gentile insegnante,  
uno degli obiettivi fondamentali perseguiti dal Comune di Torino è il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Per questo motivo l'Amministrazione desidera coinvolgerLa in una ricerca mirata a conoscere la Sua opinione rispetto al **Servizio di Ristorazione Scolastica**, tenendo presenti le esigenze dei bambini, al fine di identificare le opportunità di miglioramento.

Le chiediamo di rispondere a questo breve questionario anonimo. Le informazioni saranno elaborate a fini statistici.

1. Pensando alle esigenze dei bambini, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti sulla **composizione dei menù**?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
1.1 Varietà del menù nella settimana											
1.2 Presenza di cibi che piacciono ai bambini											
1.3 Presenza di carne bianca											
1.4 Presenza di carne rossa											
1.5 Presenza di frutta											
1.6 Presenza di pane											
1.7 Presenza di pesce											
1.8 Menù equilibrati											
1.9 Presenza di verdure											
1.10 Quantità di cibo adeguate											

2. Tenendo conto delle esigenze dei bambini, quanto è soddisfatto della gestione del **momento di somministrazione pasti**?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
2.1 Materiale necessario per consumare il pasto (vassoio, posate, piatti, ...)											
2.2 Pulizia ed igiene dei locali											
2.3 Uso della caraffa con acqua di rete											
2.4 Funzionalità tavoli e sedie											

3. Tenendo conto delle esigenze dei bambini, quanto è soddisfatto del **personale addetto alla distribuzione dei pasti**?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non so
3.1 Cortesia del personale addetto											
3.2 Disponibilità del personale nel comprendere le esigenze del bambino											
3.3 Professionalità degli addetti											
3.4 Rispetto delle norme igieniche da parte del personale											

4. Considerando **tutti gli aspetti** del servizio affrontati fin ora, quanto giudica **complessivamente soddisfacente** il servizio ristorazione?

1 = completamente insoddisfatto / 10 = completamente soddisfatto										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa

5. Le **verdure cotte** proposte dal menù sono **appetibili** per i bambini?

1 = completamente insoddisfatto / 10 = completamente soddisfatto										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa

6. È o è stata/o personalmente coinvolta/o nelle attività della **Commissione Mensa**?

1  Sì                      2  No

7. Quanto ritiene utile la **Commissione Mensa**?

1 = completamente insoddisfatto / 10 = completamente soddisfatto										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa

8. Rispetto alle **diete speciali** o ai **menù alternativi** quanto giudica **soddisfacente** la composizione dei menù?

1 = completamente insoddisfatto / 10 = completamente soddisfatto										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa

9. Quali suggerimenti propone nella gestione del Servizio di Ristorazione Scolastica?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Con quale frequenza Lei personalmente utilizza la mensa scolastica?

- 1  tutti i giorni o quasi  
 2  2/3 giorni alla settimana  
 3  più raramente  
 4  mai

11. E' a **conoscenza** della possibilità offerta dal Servizio di Ristorazione di somministrazione della **frutta a metà mattinata**?

1  Sì                      2  No

### Dati informativi

Classe dell'insegnante: (Indicare solo la classe prevalente)

- 1  il primo anno  
 2  il secondo anno  
 3  il terzo anno  
 4  il quarto anno  
 5  il quinto anno



La ringraziamo per la collaborazione  
Le chiediamo di consegnare il questionario al referente della scuola



Settore Certificazioni di Qualità  
Ing. Francesco D'Alessandro  
via Corte d'Appello 16 – Torino

[francesco.dalessandro@comune.torino.it](mailto:francesco.dalessandro@comune.torino.it)

<http://www.comune.torino.it/progettoqualita/>

con la collaborazione di:  
dott.ssa Chiara Margaria

