

**INDAGINE  
CUSTOMER SATISFACTION**

---



CITTA' DI TORINO

**SERVIZIO DI  
RISTORAZIONE SCOLASTICA**

**FEBBRAIO 2016**

**Sintesi dei Risultati**

**A Cura del Servizio Qualità  
Direzione Organizzazione**



# Campionamento

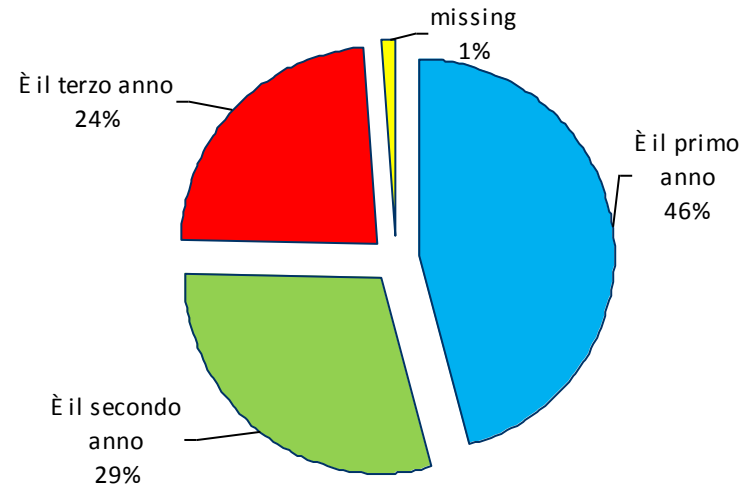


- L'indagine è rivolta alle famiglie dei bambini e agli che hanno frequentato e lavorato negli **asili nido** e nelle **scuole di infanzia comunali e statali del Comune di Torino** durante l'anno scolastico 2014/2015;
- Sono stati raccolti **1076** questionari validi tra i **genitori** e **189** questionari validi tra gli **insegnanti**;
- Data la ridotta dimensione numerica della popolazione di riferimento, non si è proceduto alla determinazione di un campione, optando invece per la somministrazione del questionario a tutte le persone interessate.
- I questionari restituiti sono stati **1265**



# Composizione del campione **genitori**

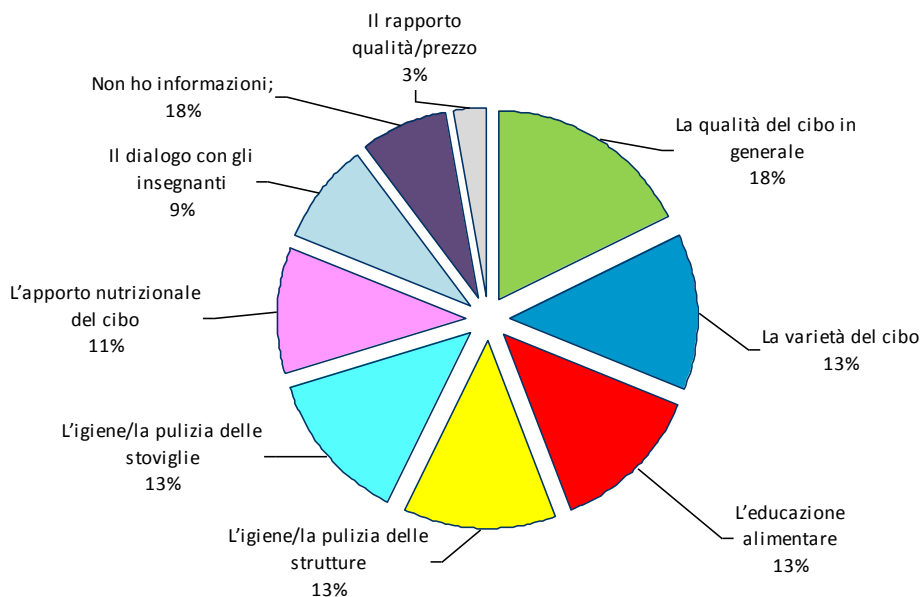
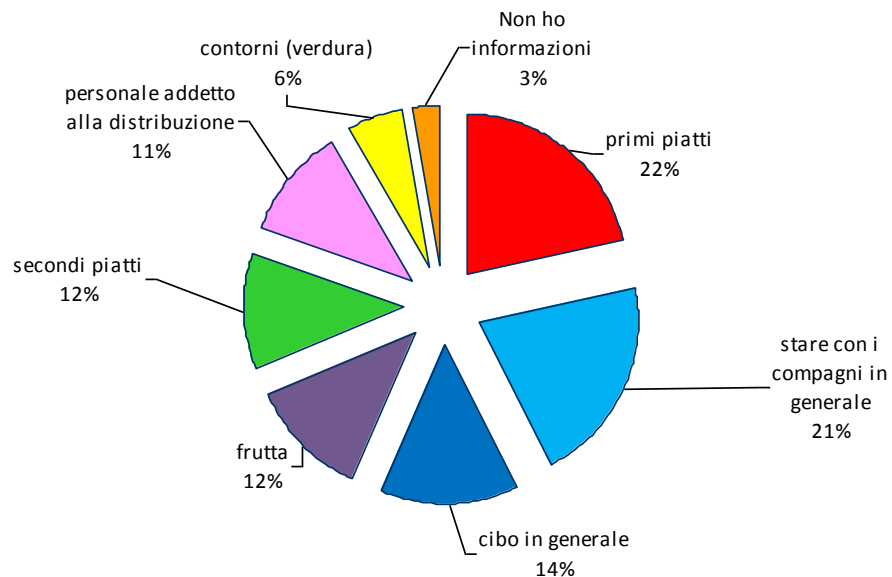
Il campione di indagine è formato per il **46%** di bambini che frequentano da solo un anno, per il **29%** da bambini che frequentano da due anni e per il **24%** da bambini che frequentano da tre anni.





# Composizione del campione genitori

Per il **22%** dei genitori i bambini preferiscono i primi piatti e per il **21%** preferiscono stare con i compagni in generale

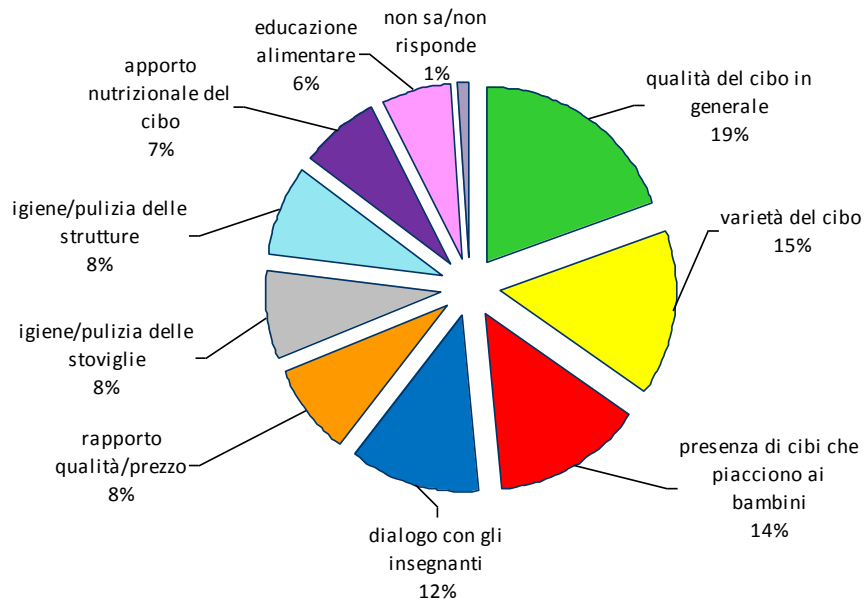
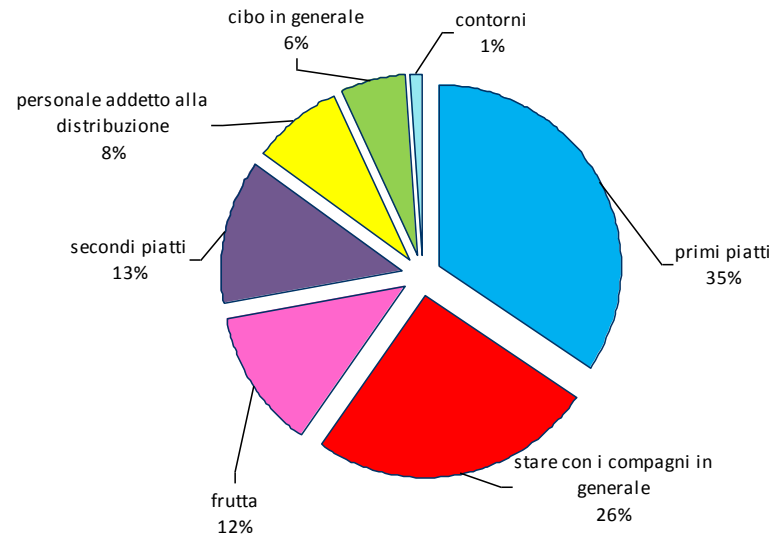


Il **18%** dei genitori presta maggiore attenzione alla qualità del cibo in generale, il **13%** alla varietà del cibo, all'educazione alimentare, all'igiene e pulizia delle strutture e delle stoviglie.



# Composizione del campione **insegnanti**

Per il **35%** degli insegnanti i bambini preferiscono i primi piatti, per il **26%** i bambini preferiscono stare con i compagni in generale



Per il **19%** degli insegnanti i genitori prestano attenzione alla qualità del cibo in generale, per il **16%** i genitori preferiscono la varietà del cibo

# SINTESI DEI RISULTATI

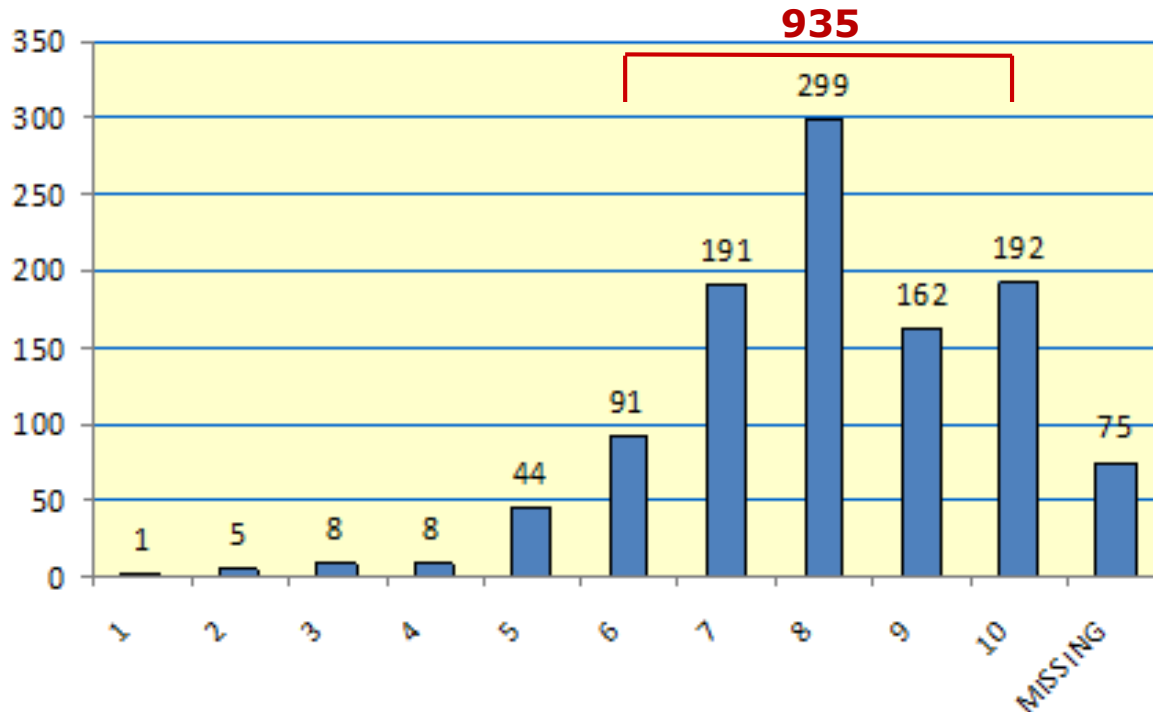


# La soddisfazione complessiva **genitori**

La domanda è formulata come segue:

*“Per quel che Lei ne sa, quanto è **SODDISFATTO** il **BAMBINO** del servizio mensa nel suo complesso?”*

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



L'**87%** dei genitori esprime soddisfazione complessiva del servizio.

# La soddisfazione complessiva **insegnanti**

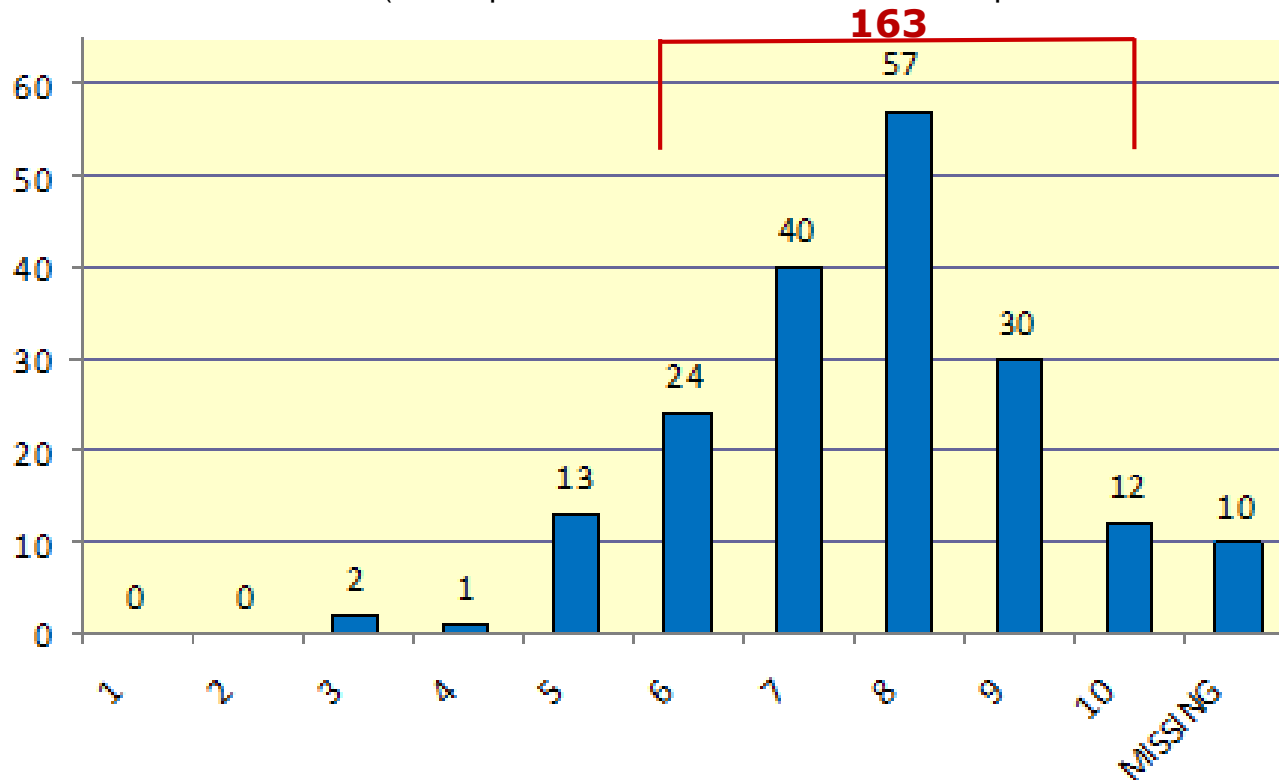


CITTA' DI TORINO

La domanda è formulata come segue:

*“Dal suo punto di vista quanto i **BAMBINI** gradiscono il servizio mensa??”*

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






L' **89%** degli insegnanti è complessivamente soddisfatto del servizio















# I fattori di qualità

Gli emoticons...	
	<b>Giudizio positivo</b>
	<b>Giudizio sufficiente</b>
	<b>Giudizio negativo</b>



# Soddisfazione media dei **genitori**

*“Pensi ora alla **COMPOSIZIONE DEI MENU’** dovrebbe dirmi, per quel che lei ne sa, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?”*

COMPOSIZIONE DEI MENU’		
ITEM	Voto medio	
La diversificazione del menù nella settimana	8,10	
La presenza di cibi che piacciono ai bambini	7,60	
La presenza di carne	7,60	
La presenza di frutta	9,30	
La presenza di pane	8,20	
La presenza di pesce	7,70	
La presenza di menù che garantiscono un adeguato apporto nutrizionale	8,30	
La presenza di verdure	8,20	
Porzioni adeguate	8,00	
Soddisfazione complessiva	8,10	





# Soddisfazione media degli **insegnanti**






*“Pensi ora alla **COMPOSIZIONE DEI MENU**’ dovrebbe dirmi, per quel che lei ne sa, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?”*

ITEM	Voto medio	
La diversificazione del menù nella settimana	6,50	😐
La presenza di cibi che piacciono ai bambini	6,50	😐
La presenza di carne	6,70	😐
La presenza di frutta	7,00	😊
La presenza di pane	7,60	😊
La presenza di pesce	6,00	😐
La presenza di menù che garantiscono un adeguato apporto nutrizionale	7,00	😊
La presenza di verdure	7,10	😊
Porzioni adeguate	6,30	😐
Soddisfazione complessiva	6,10	😐







# Soddisfazione media degli **insegnanti**

*“Pensi ora al **SERVIZIO DI SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI**, per ognuno dei seguenti aspetti dovrebbe dirmi il suo livello di soddisfazione?”*

SERVIZIO SOMMINISTRAZIONE PASTI		
ITEM	Voto medio	
La pulizia delle stoviglie	7,90	
La pulizia e igiene dei locali	8,30	
La puntualità nella consegna dei pasti	7,90	
La temperatura dei pasti caldi	8,50	
Soddisfazione complessiva	7,80	

# Soddisfazione media degli **insegnanti**

*“Pensi ora al **PERSONALE ADDETTO ALLA DISTRIBUZIONE DEI PASTI**, per ognuno dei seguenti aspetti dovrebbe dirmi il suo livello di soddisfazione?”*

SERVIZIO SOMMINISTRAZIONE PASTI		
ITEM	Voto medio	
La competenza del personale addetto alla distribuzione dei pasti	8,20	
La cortesia del personale addetto alla distribuzione dei pasti	8,40	
La disponibilità nel venire incontro alle esigenze del bambino	8,40	
Il rispetto dei giusti tempi nel servire i pasti	8,10	
Soddisfazione complessiva	8,20	