



CITTA' DI TORINO

**INDAGINE  
CUSTOMER SATISFACTION**

# **SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA**

**Commissione Mensa**

**MARZO 2019**

**Sintesi dei risultati**

**A cura dell'Ufficio Qualità  
Servizio Formazione Ente, Qualità e Controllo di Gestione  
Divisione Personale e Amministrazione**



- ❑ L'**indagine** è rivolta a tutti coloro che compongono la Commissione Mensa del Servizio della Ristorazione scolastica nella Scuola Primaria della Città di Torino, nell'anno scolastico 2018-2019.
- ❑ È stato chiesto di esprimere la propria opinione sull'**importanza** di alcuni item emersi dalle precedenti indagini.
- ❑ L'Amm.ne si propone di svolgere, tenuto conto dei risultati della presente, dei **Focus Group** che coinvolgeranno alcuni membri della Comm.ne Mensa.
- ❑ I **questionari raccolti** sono stati 236 di cui **235** sono stati considerati validi.



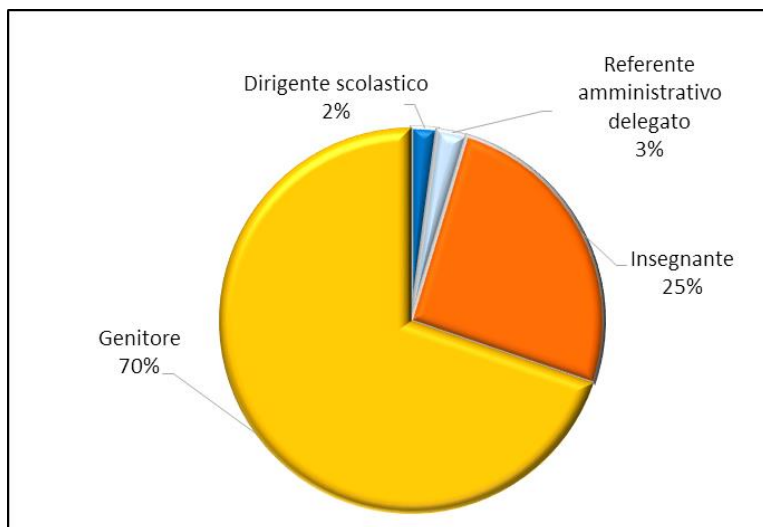
# Composizione del campione



CITTA' DI TORINO

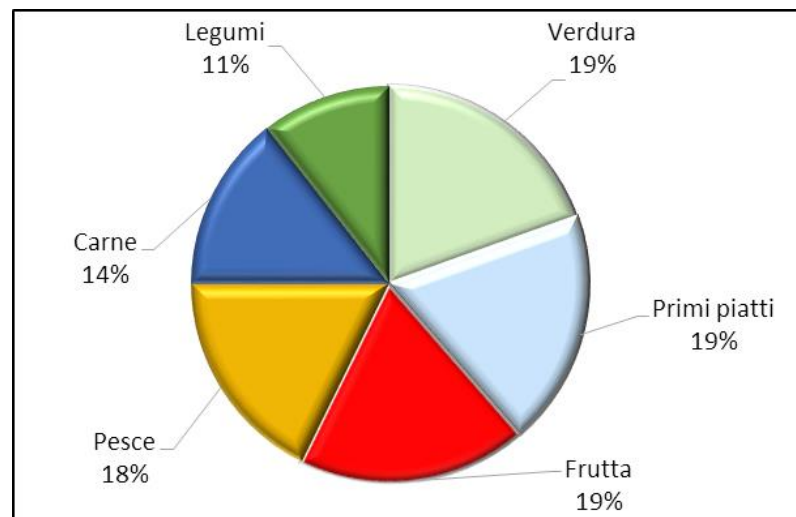
## Ruolo all'interno della COMMISSIONE MENSA

Il campione d'indagine è formato dal **70%** da genitori e dal **25%** da insegnanti.



## Di quali dei seguenti alimenti ritiene utile aumentare la VARIETÀ?

Il maggior numero di intervistati (**19%**) aumenterebbe la varietà dei primi piatti, della verdura e della frutta.



## Gli emoticons...



**Giudizio positivo**

(soddisfazione uguale o maggiore di 7)



**Giudizio sufficiente**

(soddisfazione uguale o maggiore di 6, ma minore di 7)



**Giudizio negativo**

(soddisfazione minore di 6)

# Importanza media degli utenti



CITTA' DI TORINO

IMPORTANZA DEI SEGUENTI ASPETTI		
ITEM	VOTO MEDIO	
1.01 Importanza della varietà del menù nella settimana	8.71	
1.02 Importanza della gradibilità del cibo	8.88	
1.03 Importanza della composizione del menù	8.52	
1.04 Importanza della quantità di cibo adeguate	8.65	
1.05 Importanza della qualità del cibo	9.19	
2.01 Influenza della presenza della verdura non surgelata	7.98	
2.02 Influenza della maggiore presenza di cibo biologico	7.53	



# Importanza media degli utenti





CITTA' DI TORINO

IMPORTANZA DEI SEGUENTI ASPETTI		
ITEM	VOTO MEDIO	
2.03 Influenza dell'attenzione alla stagionalità del cibo	8.98	
2.04 Influenza della presenza del cibo a Km zero	8,28	
4.01 Utilità della cottura	8.09	
4.02 Utilità della presentazione	7,93	
4.03 Utilità della temperatura	8,17	
4.04 Utilità del condimento	8,45	



# Soddisfazione media degli utenti

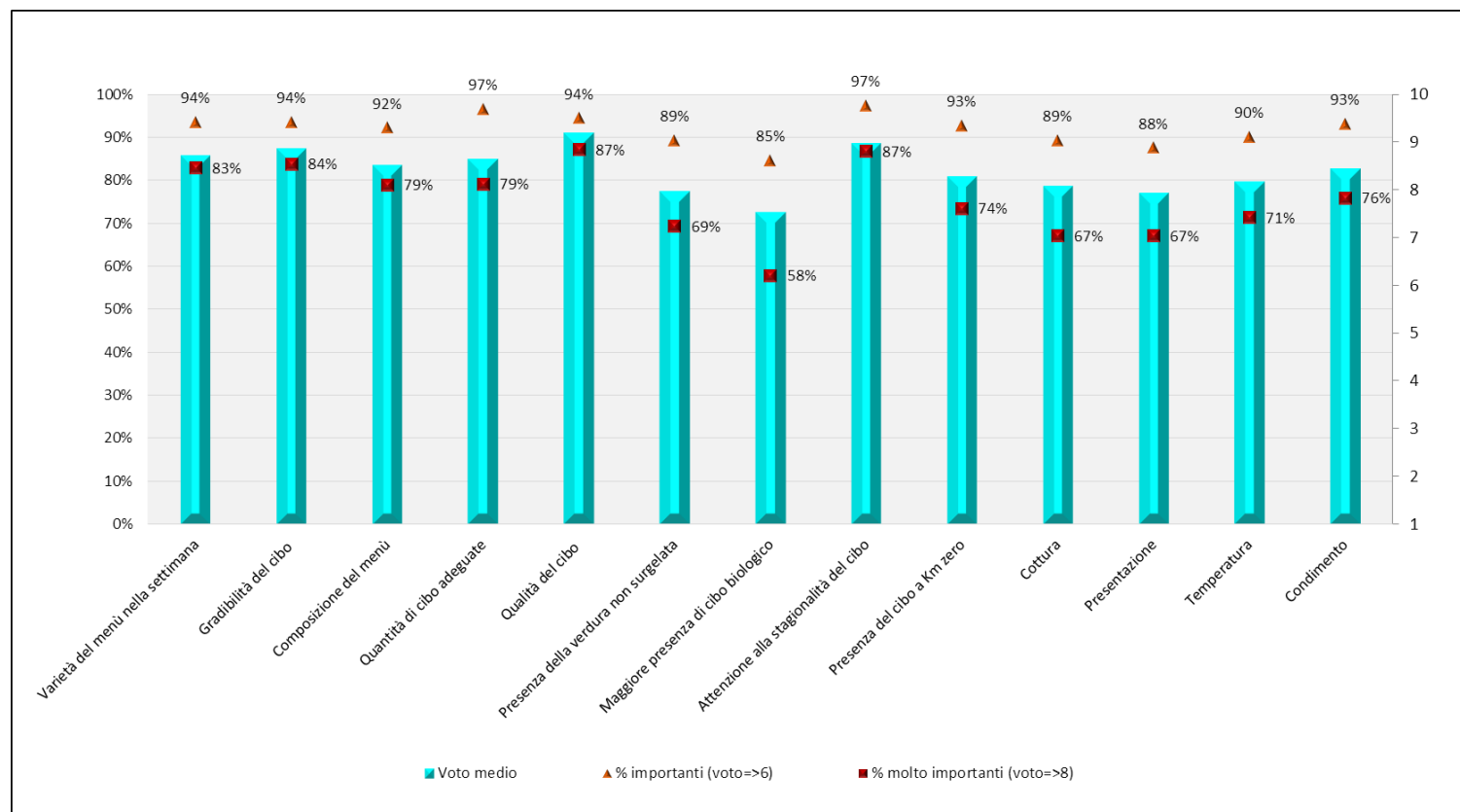
IMPORTANZA DEI SEGUENTI ASPETTI		
ITEM	VOTO MEDIO	
5.01 soddisfazione della presenza del peperoncino	4.25	
5.02 soddisfazione della presenza della maionese	4.83	
5.03 soddisfazione della presenza della frutta sciroppata	5.66	
5.04 soddisfazione della presenza del Succo di frutta	5.93	



# Importanza media della Comm.ne Mensa



CITTA' DI TORINO





# Soddisfazione media della Comm.ne Mensa



CITTA' DI TORINO

