COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA
CUSTOMER SATISFACTION

<u>OGGETTO:</u> Customer Satisfaction relativa al gradimento servizio mensa scolastica del Comune di Brembate di Sopra.

A seguito della richiesta di effettuare un sondaggio relativo al servizio mensa SIR, ed in accordo con l'Ufficio Istruzione del Comune di Brembate di Sopra, si è evidenziato quanto sotto riportato.
Il numero complessivo degli utenti che hanno compilato il questionario è in totale 50.

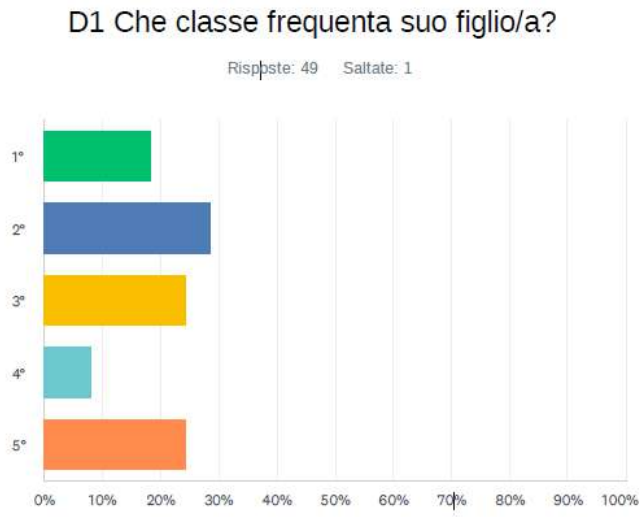
L'analisi verrà suddivisa in quattro macro aree:

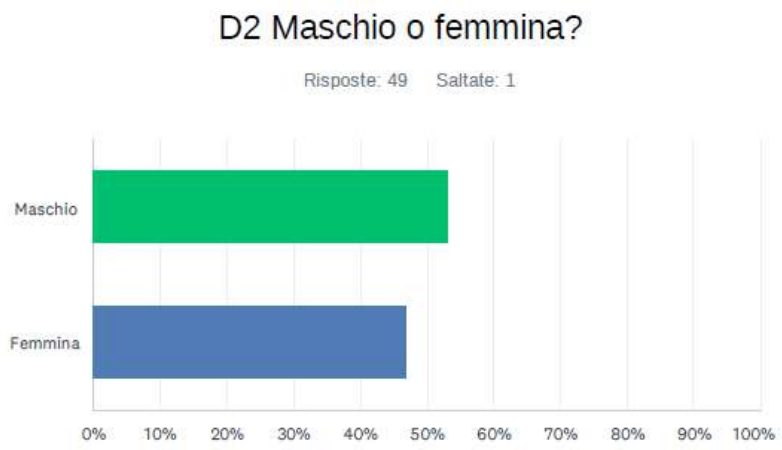
1) Informazioni generali
2) Scelta delle pietanze
3) Comportamenti adottati da bambini e genitori
4) Suggerimenti e considerazioni finali

SIR Ristorazione

1) Informazioni generali

Nella prima parte del sondaggio è stato chiesto ai genitori di rispondere a domande di carattere generale come evidenziato di seguito:





Nelle domande **D3 e D4** chiedevamo, da quanti anni ogni bambino usufruisce del servizio mensa e se questa gli è gradita, i risultati sono riportati qui sotto:

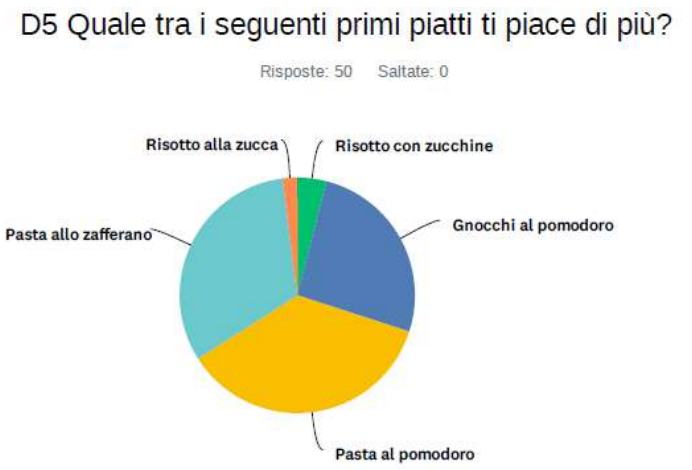
- **D3:** la maggior parte degli utenti, usufruisce del servizio mensa da più di 2 anni, complessivamente l'51,02% (25 su 49).
- **D4:** alla domanda, ti piace mangiare in mensa?
  la maggior parte degli utenti hanno dato feedback positivo, ottenendo una percentuale pari al 61,22% (30 su 49).

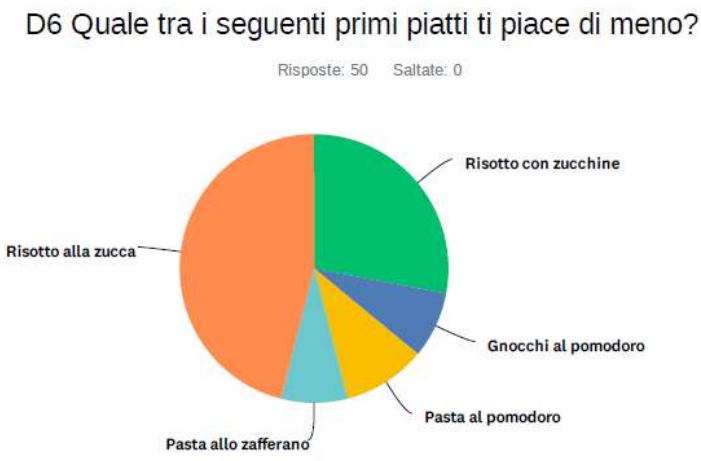
2) Scelta delle pietanze

SIR Ristorazione

Nella seconda parte del sondaggio abbiamo voluto dare importanza al giudizio del menù applicato per il servizio di refezione scolastica, del **Comune di Brembate di Sopra**.
SIR, applica e modula tali menù sulla base degli accordi tra Amministrazione Comunale, Direttore Operativo SIR ed ufficio Dietista SIR, di conseguenza, la frequenza di alcune pietanze varia proprio in funzione di quanto disquisito e concordato tra le parti.

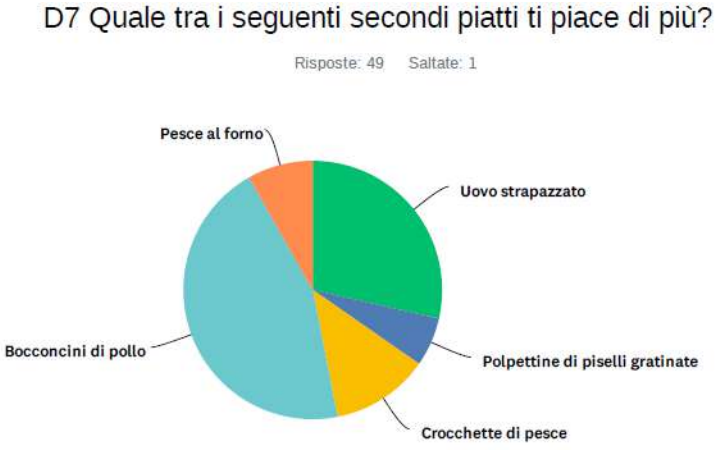
-Nelle domande **D5 e D6** è stato chiesto di scegliere quali tra le pietanze dei **primi piatti**, fossero maggiormente o minormente graditi, di seguito riportiamo i grafici:





Analizzando i grafici si può notare che i primi piatti maggiormente graditi dai bambini sono la pasta allo zafferano e gli gnocchi al pomodoro; mentre il piatto meno gradito è rappresentato dal risotto alla zucca.

-Nelle domande **D7** e **D8** come nella coppia precedente, è stato chiesto di scegliere quali tra le pietanze dei **secondi piatti**, fossero maggiormente o minormente graditi, di seguito riportiamo i grafici:



Analizzando i grafici si può notare che i secondi piatti maggiormente graditi sono a base di carne, insieme all'uovo strapazzato, mentre quelli meno graditi sono soprattutto piatti con presenza di legumi o pesce, trend che conferma le aspettative vista l'età degli utenti considerati.

SIR Ristorazione

-Nelle domande **D9 e D10** è stato chiesto di scegliere quali tra le pietanze dei **piatti unici**, fossero maggiormente o minormente graditi, di seguito riportiamo i grafici, in trend con quanto visto nel sondaggio dello scorso anno:

-Nella domanda **D11** è stato chiesto di comunicare quali piatti piacerebbe mangiare all'interno della mensa, i risultati che sono stati ottenuti mostrano la presenza di 3 pietanze in particolare:

1- Hamburger

2- Gnocchi alla romana
3- Lasagne

In generale i piatti maggiormente richiesti ricadono tra i primi piatti e i piatti di carne.

-Alla domanda **D12** è stato chiesto se il proprio figlio/a ha intolleranze o allergie alimentari, il risultato è mostrato nel grafico sottostante:

Come si evince la maggior parte degli utenti non possiede esigenze alimentari particolari. Nonostante ciò SIR si impegna ogni giorno a fornire ad ogni singolo utente una dieta, e nel complesso un pasto che possa essere confacente a tutte le esigenze alimentari o etico/religiose.

3) Comportamenti adottati da bambini e genitori

Nella terza parte dell'indagine sono presenti domande legate all'area comportamentale sia del bambino che dei suoi genitori.

-Nello specifico è stato chiesto nella domanda **D13** se il bambino, aveva acquisito miglioramenti non solo nell'iniziativa di assaggiare il cibo, ma di relazionarsi correttamente con altri bambini, il risultato è mostrato nel grafico sottostante:

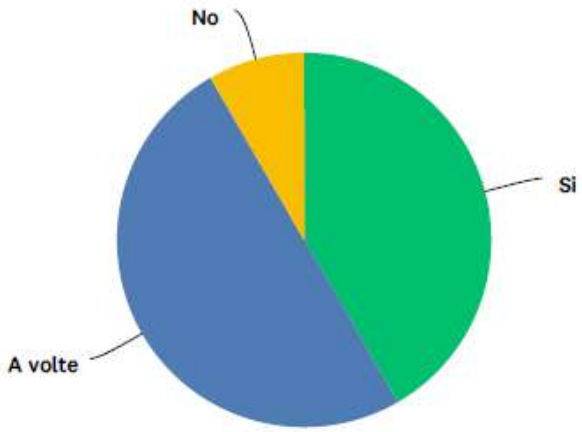
Analizzando il grafico notiamo che nel complesso, i bambini hanno acquisito miglioramenti positivi per una percentuale complessiva del 51,02% (25 su 49), questo evidenzia ancora una volta quanto il servizio mensa non ricopra soltanto una funzione nutrizionale ma soprattutto una funzione sociale ed educativa.

Principalmente è importante notare come il 15% dei bambini siano diventati più propensi ad assaggiare tutti i cibi

-Nella domanda **D14** è stato chiesto ai genitori se, nella preparazione della cena in famiglia venga tenuto conto o meno di quanto consumato dal bambino in mensa, i risultati sono esplicitati nel grafico qui sotto:

D14 Nelle preparazioni del pranzo serale tenete conto del pasto consumato in mensa dal bambino?

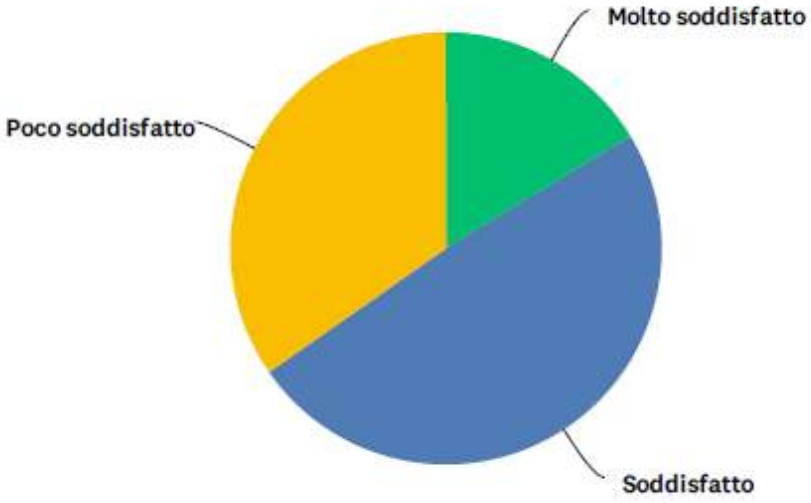
Risposte: 48 Saltate: 2



Rispetto all'ultimo sondaggio è aumentata l'attenzione dei genitori verso ciò che viene consumato durante il pasto scolastico, riducendo la quota dei no a solo 8,33%.

SIR Ristorazione

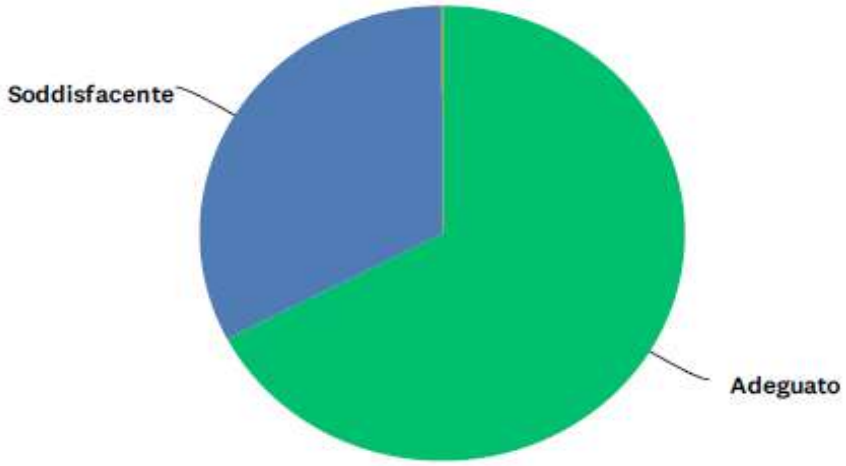
-Nella domanda **D15** è stato chiesto, se il genitore si ritiene soddisfatto della varietà della tabella dietetica adottata nel corrente anno, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:



-Nella domanda **D16** viene chiesto di dare un giudizio complessivo sul sistema di segnalazione delle assenze, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:

D16 Sistema di segnalazione assenze

Risposte: 49 Saltate: 1



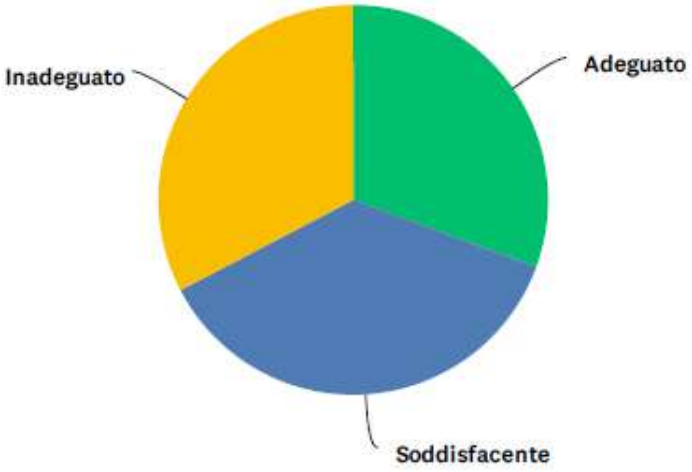
Il 100% dei genitori ritiene il sistema adeguato o soddisfacente, sottolineando la facilità di fruizione del sistema.

-Nella domanda D17 viene chiesto di dare un giudizio complessivo al rapporto qualità prezzo, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto: il 70% dei genitori ritiene il prezzo adeguato o soddisfacente

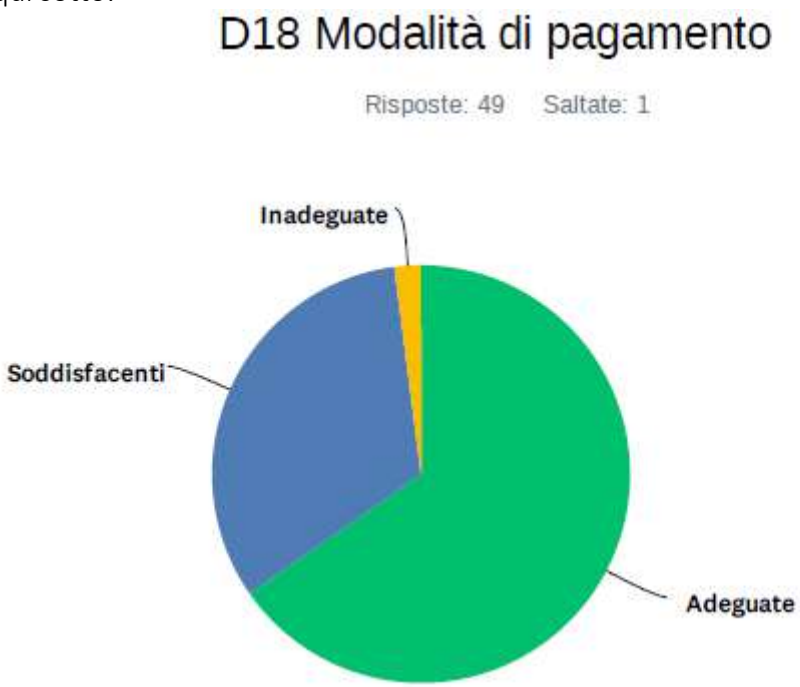
SIR Ristorazione

D17 Rapporto qualità/prezzo del pasto

Risposte: 49 Saltate: 1



-Nella domanda **D18** viene chiesto di dare un giudizio complessivo sulle modalità di pagamento, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:

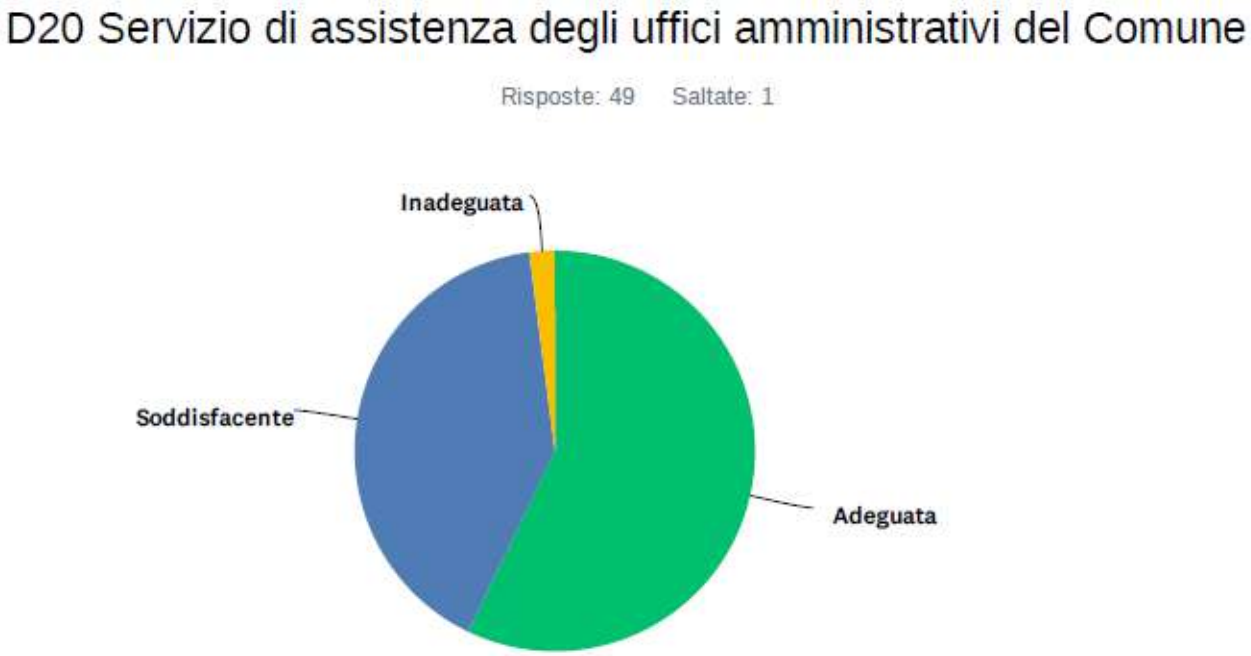


La quasi totalità dei genitori ritiene il sistema adeguato o soddisfacente, sottolineando la facilità di fruizione del sistema.

SIR Ristorazione

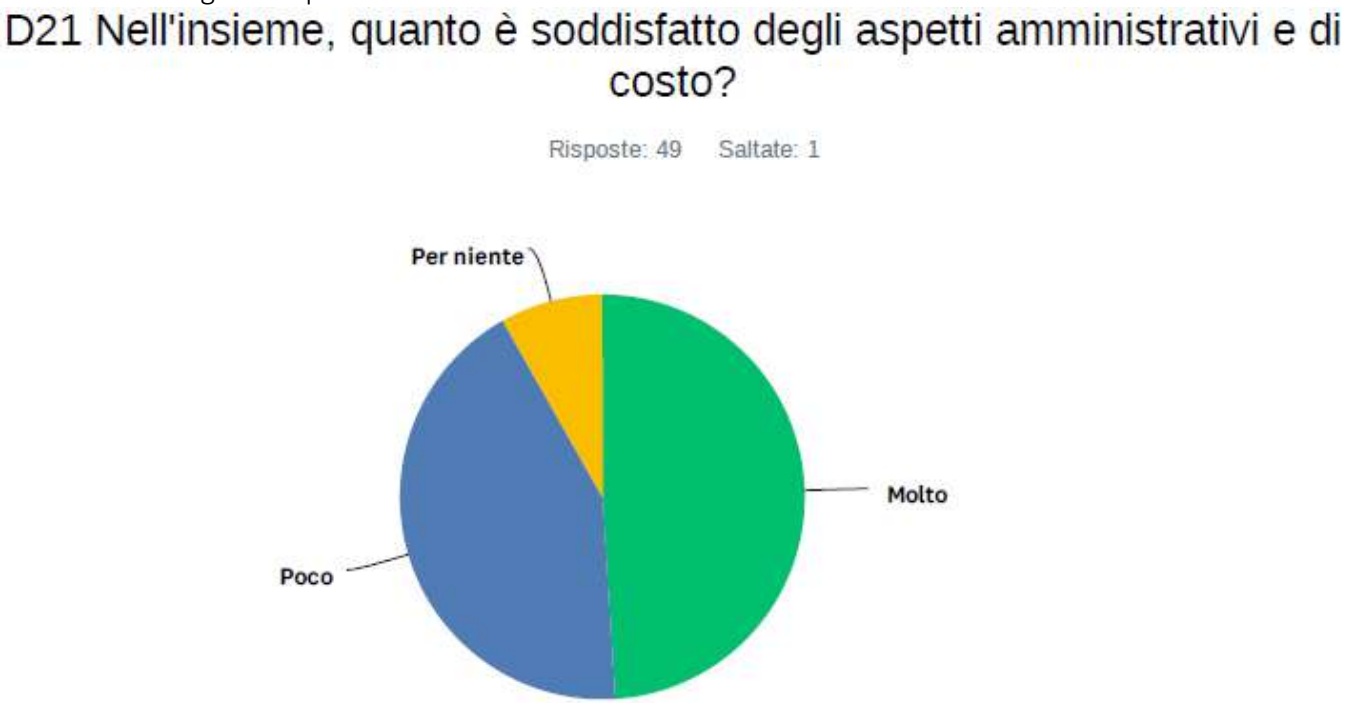
-Nella domanda **D19** viene chiesto di dare un giudizio complessivo sul servizio di assistenza degli uffici amministrativi SIR, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:

-Nella domanda **D20** viene chiesto di dare un giudizio complessivo sul servizio di assistenza degli uffici amministrativi Comunali, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:

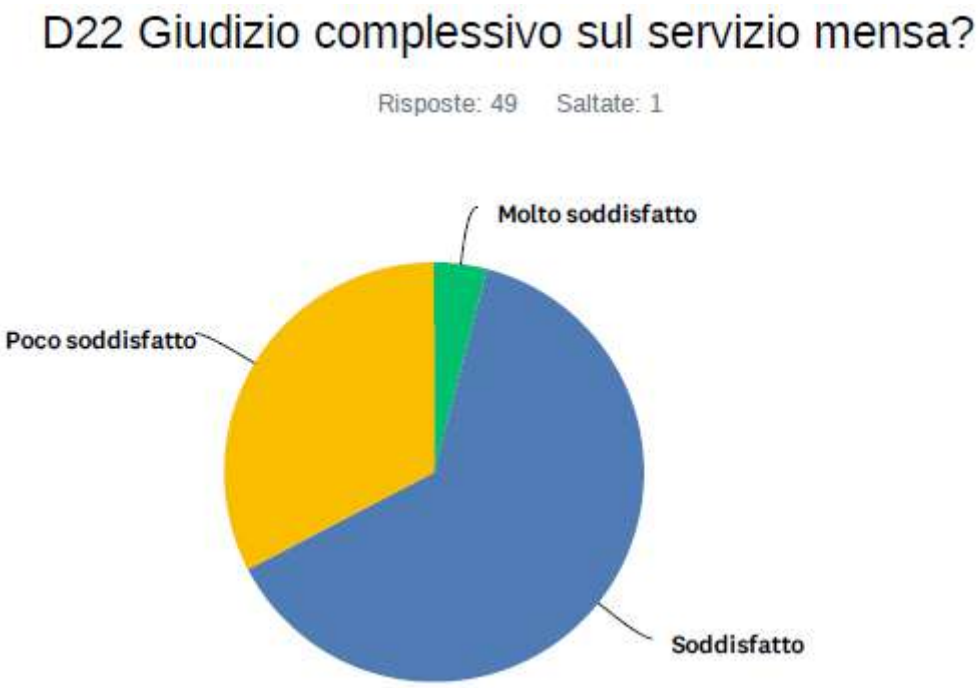


SIR Ristorazione

-Nella domanda **D21** viene chiesto di dare un giudizio complessivo sugli aspetti amministrativi e di costo, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:



-Nella domanda D22 viene chiesto di dare un giudizio complessivo sul servizio mensa, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:



SIR Ristorazione

Si conferma dunque che il servizio mensa SIR nel suo complesso (menù, varietà pietanze, servizio ecc..), risulta gradito dall'utente genitore e dai bambini, nello specifico, la percentuale di utenti che hanno dato feedback positivo è stato del 67,35% (33 su 49).

4) Suggerimenti e considerazioni finali

Analizzando il questionario nel suo complesso e i suggerimenti pervenuti dai genitori, si evince come il servizio mensa ed il menù SIR proposto sia di gradimento e non siano stati riscontrati eccessivi giudizi negativi o che mostrino carenze nella gestione generale. L'unica nota riscontrata è stata la cottura della pasta che a volte risulta scotta, aspetto che il Direttore del Servizio prenderà in esame per migliorare ulteriormente la qualità del servizio stesso.

Cordiali Saluti
Uff.Marketing
Azzano San Paolo
07/04/2022