



## COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA CUSTOMER SATISFACTION

**OGGETTO:** 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 78, il 27% sul totale dei 285 commensali che usufruiscono della mensa di Brembate; per questa ragione i risultati non sono del tutto attendibili.

L'analisi verrà suddivisa in quattro macro aree:

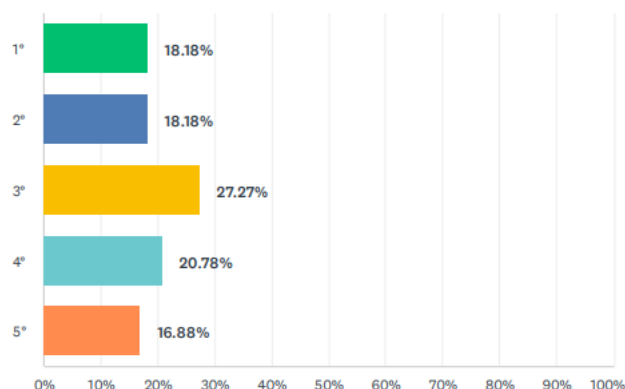
- 1) Informazioni generali
- 2) Scelta delle pietanze
- 3) Comportamenti adottati da bambini e genitori
- 4) Suggerimenti e considerazioni finali

### 1) Informazioni generali

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

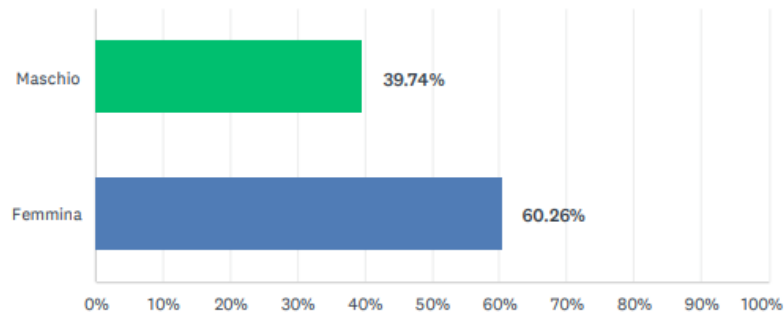
#### D1 Che classe frequenta suo figlio/a?

Risposte: 77 Saltate: 1



## D2 Maschio o femmina?

Risposte: 78 Saltate: 0

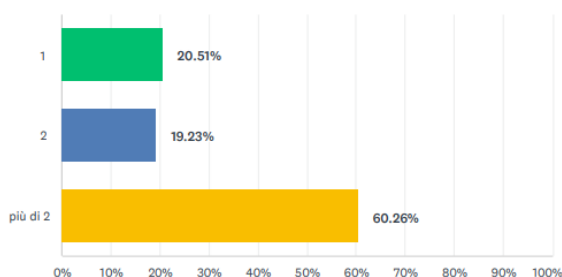


Nelle domande **D3 e D4** chiedevamo, da quanti anni ogni bambino usufruisce del servizio mensa e se questa gli è gradita, i risultati sono riportati qui sotto:

- **D3:** la maggior parte degli utenti, usufruisce del servizio mensa da più di 2 anni, complessivamente il 60%.
- **D4:** alla domanda, ti piace mangiare in mensa?  
la maggior parte degli utenti hanno dato feedback positivo, ottenendo una percentuale pari al 67,95%.

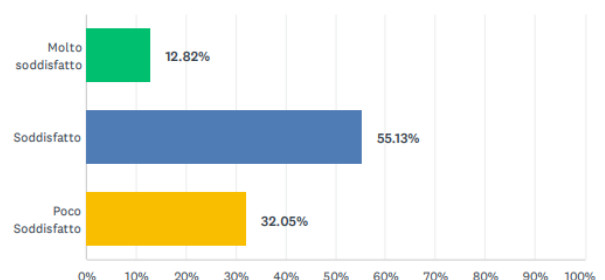
### D3 Da quanti anni Vostro figlio/a usufruisce del servizio mensa?

Risposte: 78 Saltate: 0



### D4 Ti piace mangiare in mensa?

Risposte: 78 Saltate: 0



## 2) Scelta delle pietanze

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**.

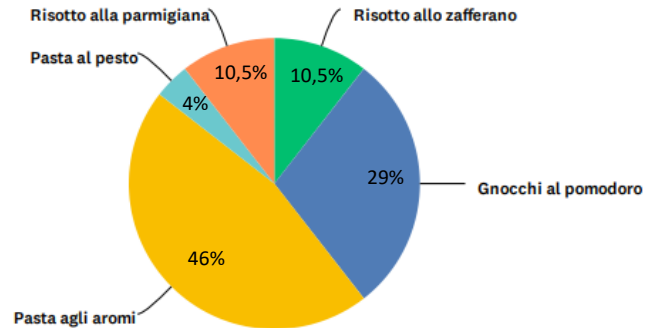
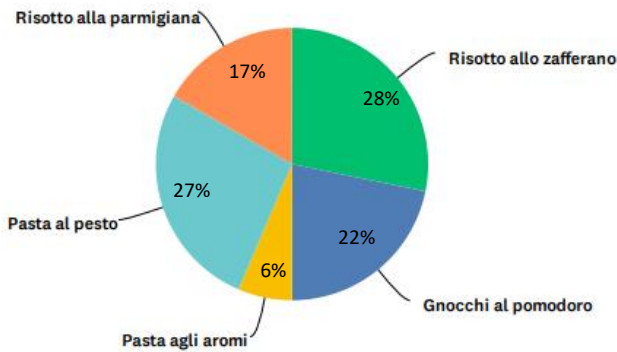
SIR, applica e modula tali menù sulla base degli accordi tra Amministrazione Comunale, Direttore Operativo SIR ed ufficio Dietista SIR, di conseguenza, la frequenza di alcune pietanze varia proprio in funzione di quanto disquisito e concordato tra le parti.

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:

**D5** Quale tra i seguenti primi piatti ti piace di più? **D6** Quale tra i seguenti primi piatti ti piace di meno?

Risposte: 78 Saltate: 0

Risposte: 76 Saltate: 2



Analizzando i grafici si può notare che i primi piatti maggiormente graditi dai bambini sono il risotto allo zafferano e la pasta al pesto; mentre il piatto meno gradito è rappresentato dalla pasta agli aromi.

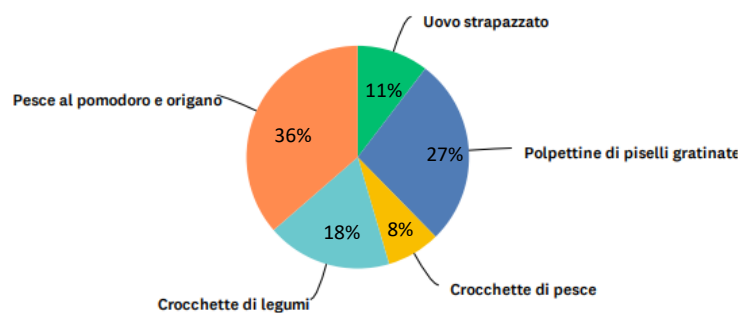
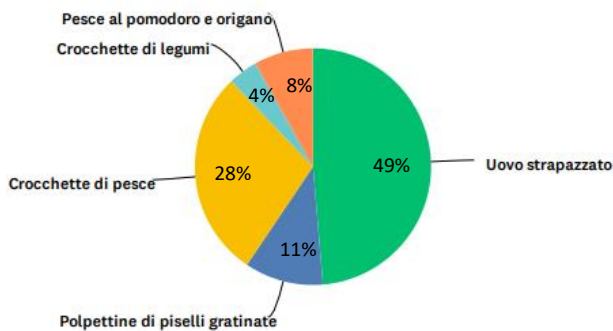
Nelle domande **D7** e **D8** come nella coppia precedente, è stato chiesto di scegliere quali tra le pietanze dei **secondi piatti**, fossero maggiormente o minormente graditi, di seguito riportiamo i grafici:

**D7** Quale tra i seguenti secondi piatti ti piace di più?

**D8** Quale tra i seguenti secondi piatti ti piace di meno?

Risposte: 74 Saltate: 4

Risposte: 77 Saltate: 1

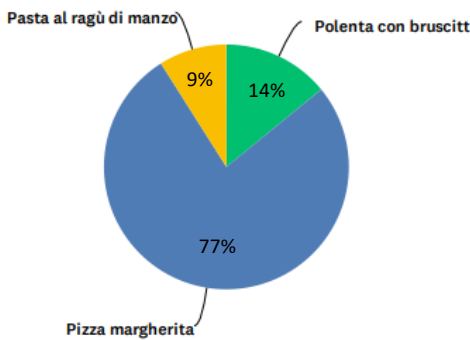


Analizzando i grafici si può notare che i secondi piatti maggiormente graditi sono l'uovo strapazzato e crocchette di pesce, mentre quelli meno graditi sono soprattutto piatti con presenza di legumi o pesce, come polpettine di piselli gratinate e pesce al pomodoro e origano.

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:

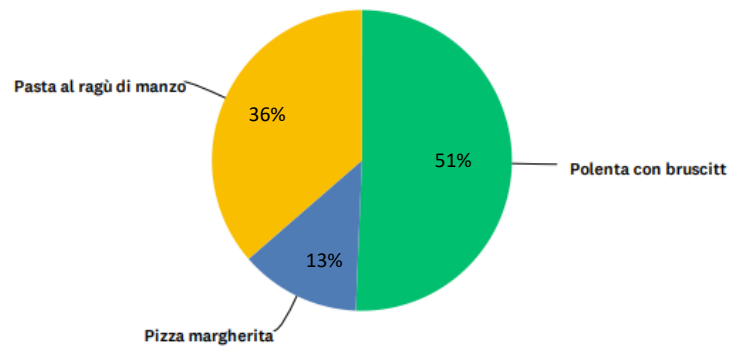
### D9 Quale tra i seguenti piatti unici ti piace di più?

Risposte: 78 Saltate: 0



### D10 Quale tra i seguenti piatti unici ti piace di meno?

Risposte: 77 Saltate: 1



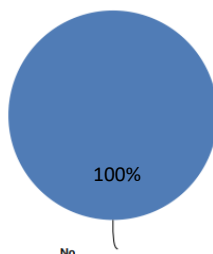
Nella domanda **D11** è stato chiesto di comunicare quali piatti piacerebbero mangiare all'interno della mensa, i risultati che sono stati ottenuti mostrano la presenza di 3 pietanze in particolare:

- 1- Hamburger
- 2- Bistecca
- 3- Lasagne

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

### D12 Vostro figlio/a ha esigenze di diete speciali per allergie/intolleranze alimentari o motivi etico religiosi?

Risposte: 77 Saltate: 1



Come si evince nessun utente votante 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.

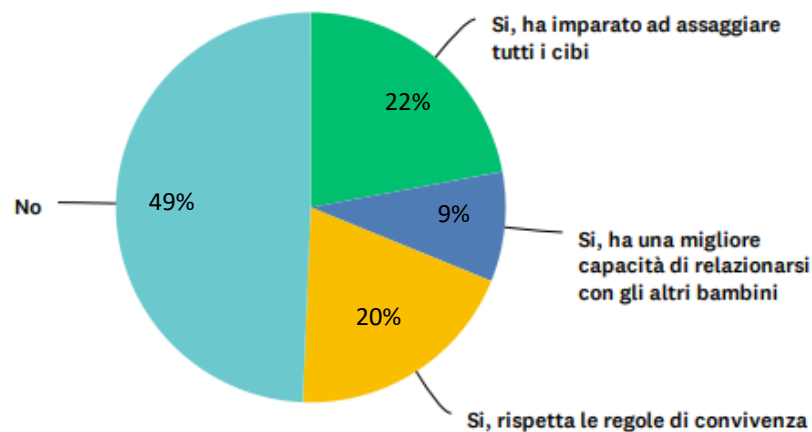
### 3) Comportamenti adottati da bambini e genitori

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:

## D13 Da quando Vostro figlio/a frequenta il servizio mensa, avete notato in lui/lei dei miglioramenti?

Risposte: 77 Saltate: 1



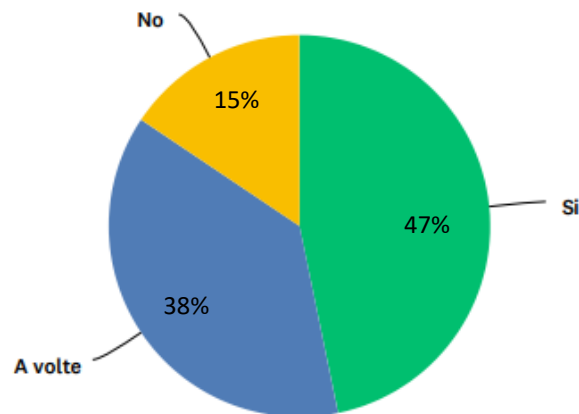
Analizzando il grafico notiamo che nel complesso, i bambini hanno acquisito alcuni miglioramenti positivi per una percentuale complessiva del 51%, questo evidenzia ancora una volta quanto il servizio mensa non ricopra soltanto una funzione nutrizionale ma soprattutto una funzione sociale ed educativa.

Principalmente è importante notare come il 22% dei bambini siano diventati più propensi ad assaggiare tutti i cibi e il 20% rispetta le regole.

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?

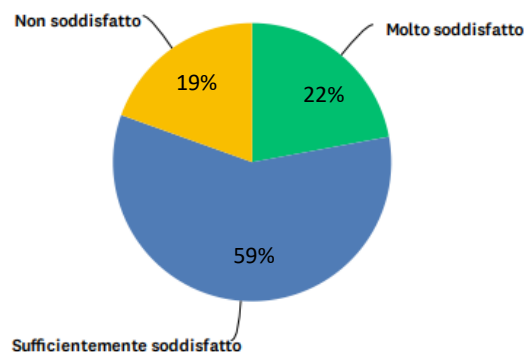
Risposte: 77 Saltate: 1



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:

### D15 Tenuto conto delle indicazioni dell'ATS che vietano l'inserimento nei menu dei cibi fritti, dei cibi contenenti olio di palma e grassi idrogenati, limitano l'utilizzo del sale e riducono le carni rosse a favore dei legumi, si ritenete soddisfatto della varietà della tabella dietetica adottata nel corrente anno?

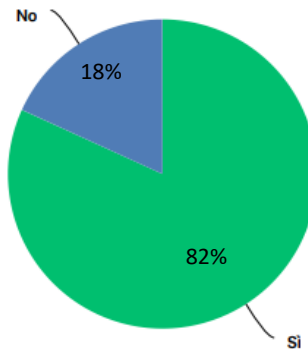
Risposte: 77 Saltate: 1



Nella domanda **D16** viene se il bambino ha partecipato al progetto “pane e frutta” ottenendo un risultato positivo dell’82%.

### D16 Hai aderito al progetto "Pane e Frutta"?

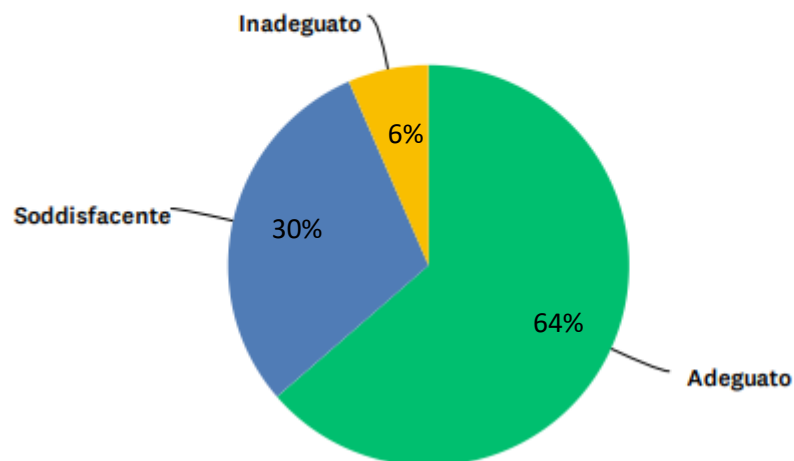
Risposte: 77 Saltate: 1



Nella domanda **D17** viene chiesto di dare un giudizio complessivo sul sistema di segnalazione delle assenze, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:

### D17 Sistema di segnalazione assenze

Risposte: 77 Saltate: 1

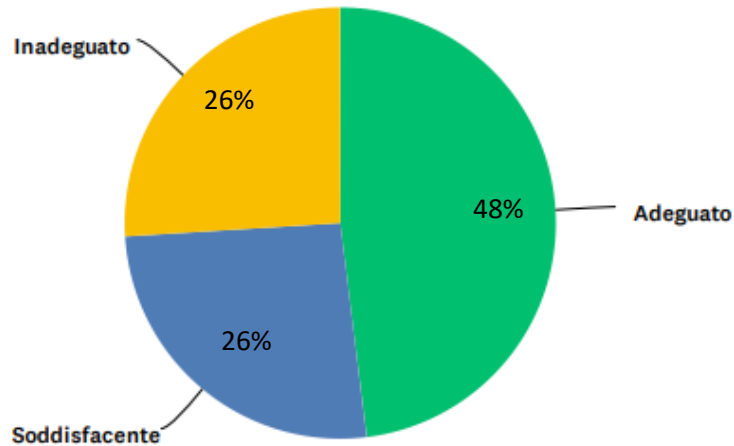


Il 94% dei genitori ritiene il sistema adeguato o soddisfacente, sottolineando la facilità di fruizione del sistema.

Nella domanda **D18** 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

## D18 Rapporto qualità/prezzo del pasto

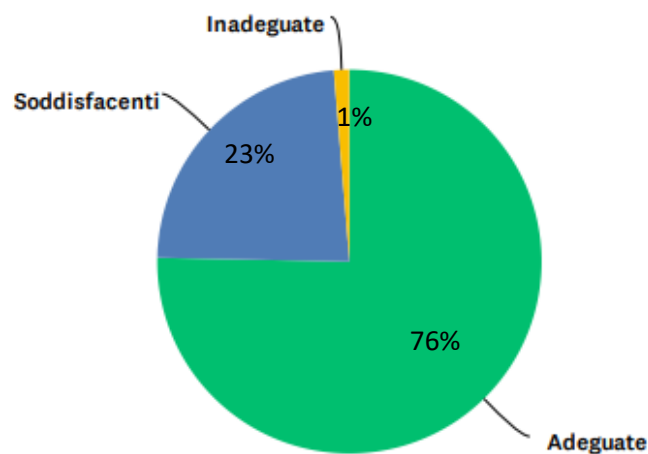
Risposte: 77 Saltate: 1



Nella domanda **D19** viene chiesto di dare un giudizio complessivo sulle modalità di pagamento, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:

## D19 Modalità di pagamento

Risposte: 77 Saltate: 1



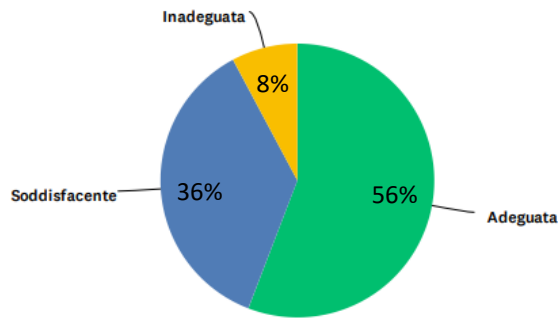
La quasi totalità dei genitori ritiene il sistema adeguato o soddisfacente, sottolineando la facilità di fruizione del sistema.



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

### D20 Servizio di assistenza degli uffici amministrativi SIR

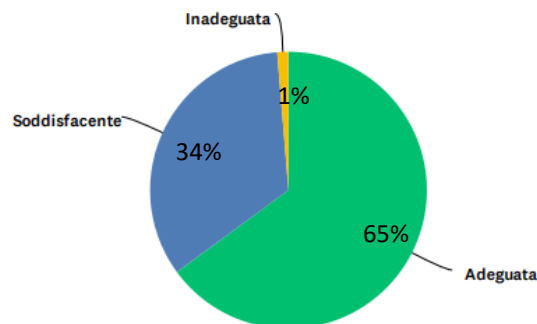
Risposte: 77 Saltate: 1



Nella domanda **D21** viene chiesto di dare un giudizio complessivo sul servizio di assistenza degli uffici amministrativi Comunali, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:

### D21 Servizio di assistenza degli uffici amministrativi del Comune

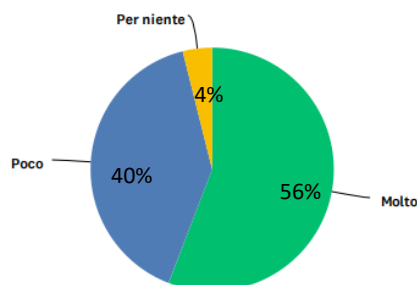
Risposte: 77 Saltate: 1



Nella domanda **D22** viene chiesto di dare un giudizio complessivo sugli aspetti amministrativi e di costo, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:

### D22 Nell'insieme, quanto è soddisfatto degli aspetti amministrativi e di costo?

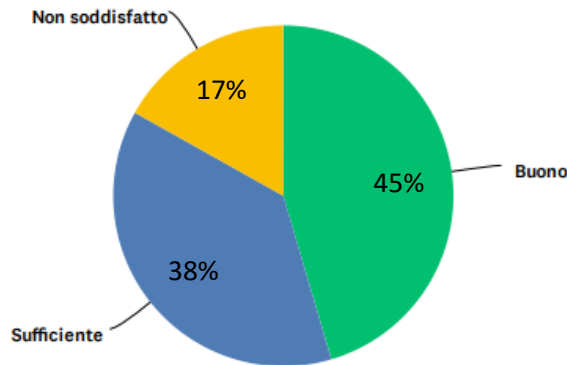
Risposte: 77 Saltate: 1



Nella domanda **D23** viene chiesto di dare un giudizio complessivo sul servizio mensa, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:

### D23 Giudizio complessivo sul servizio mensa?

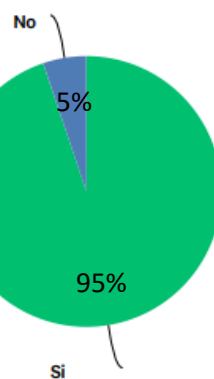
Risposte: 77 Saltate: 1



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 dell'83% mentre il 95% degli utenti rifarebbe la scelta di iscrivere il figlio in mensa, come riportato nel grafico sottostante:

### D24 Rifareste la scelta di iscrivere Vostro figlio/a alla mensa?

Risposte: 77 Saltate: 1



Nella parte finale del questionario è stato chiesto ai genitori di esprimere commenti e suggerimenti per migliorare il servizio di SIR presso la scuola di Brembate di Sopra. Il maggior numero di commenti chiedeva l'aggiunta dell'hamburger di carne, aumentare le porzioni, variare di più il menù dei bimbi che mangiano solo il lunedì e il mercoledì e di proporre la pizza non solo il martedì ma alternare anche altri giorni della settimana.

## 1) 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. In merito ai commenti finali, il Direttore Operativo proporrà l'inserimento dell'hamburger come secondo piatto nel menù. Relativamente alle porzioni dei pasti possiamo affermare che sono calibrate su quanto previsto dalle linee guida ATS. Si cercherà, invece, una soluzione per rendere più appetibili la pasta agli aromi e il pesce al pomodoro e origano.

Cordiali Saluti  
Uff. Marketing  
Azzano San Paolo  
18/05/2023