



COMUNE DI SAN PELLEGRINO TERME CUSTOMER SATISFACTION

OGGETTO: Customer Satisfaction relativa al gradimento servizio mensa scolastica del Comune di San Pellegrino Terme.

A seguito della richiesta di effettuare un sondaggio relativo al servizio mensa SIR, ed in accordo con l'Ufficio Istruzione del Comune di San Pellegrino Terme, si è evidenziato quanto sotto riportato. Il numero complessivo degli utenti che hanno compilato il questionario è in totale 68.

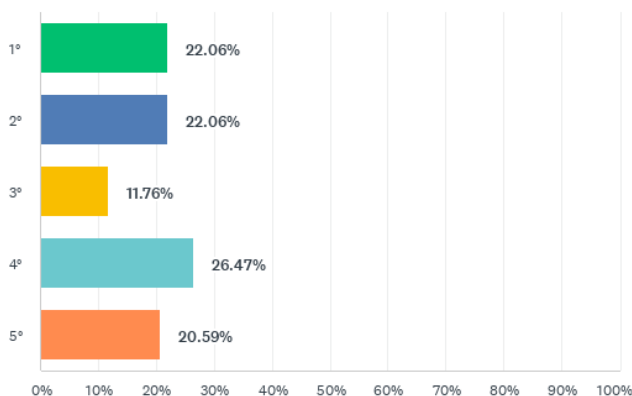
L'analisi verrà suddivisa in quattro macro aree:

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

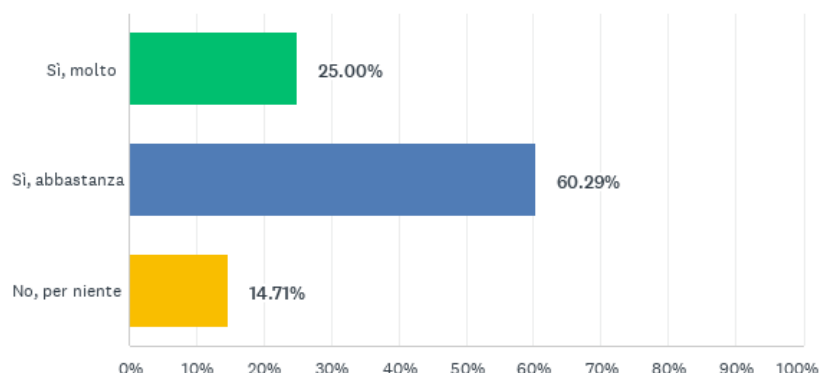
1) Informazioni generali

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?



D2 Ti piace mangiare in mensa?



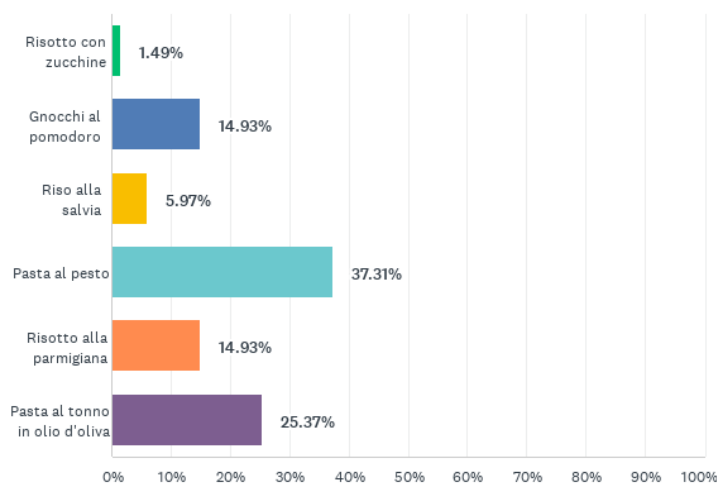
2) Scelta delle pietanze

Nella seconda parte del sondaggio abbiamo voluto dare importanza al giudizio del menù applicato per il servizio di refezione scolastica, del **Comune di San Pellegrino Terme**.

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.

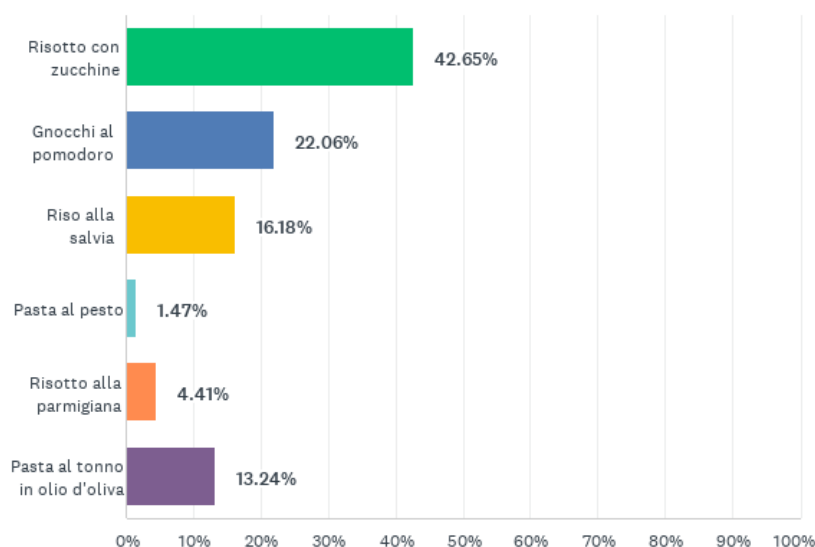
Nelle domande successive è stato chiesto di votare il primo piatto più buono tra quelli proposti. Vediamo di seguito, per ciascuna categoria i grafici più nel dettaglio.

D3 Quale tra i seguenti primi piatti ti piace di più?



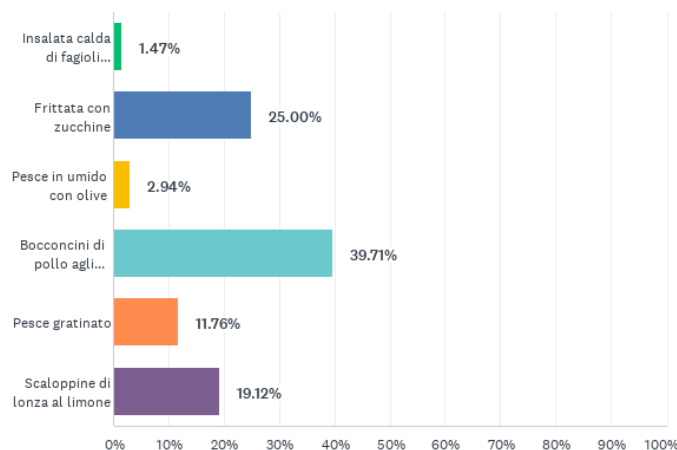
I primi piatti più graditi sono la pasta al pesto e la pasta al tonno in olio d'oliva, mentre nella domanda seguente è stato chiesto il piatto meno appetibile che è risultato essere il risotto con zucchine; è evidente che il rapporto tra bambino e verdura è complicato. Un buon rapporto con il cibo si basa sulle abitudini alimentari che i bambini iniziano a costruire sin da piccolissimi.

D4 Quale tra i seguenti primi piatti ti piace di meno?

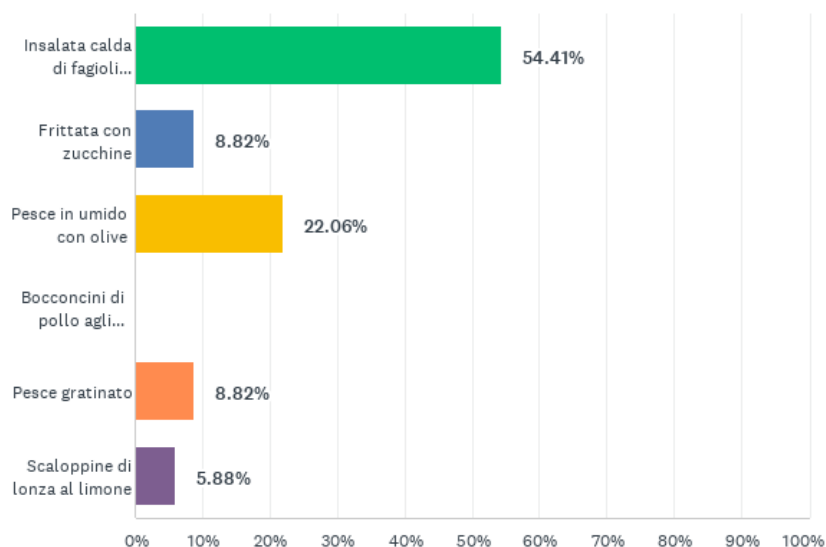


In merito ai secondi piatti la frittata con zucchine e i bocconcini di pollo agli aromi sono i più amati. L'insalata calda di fagioli cannellini al pomodoro, invece, risultata essere il piatto meno gradito.

D5 Quale tra i seguenti secondi piatti ti piace di più?

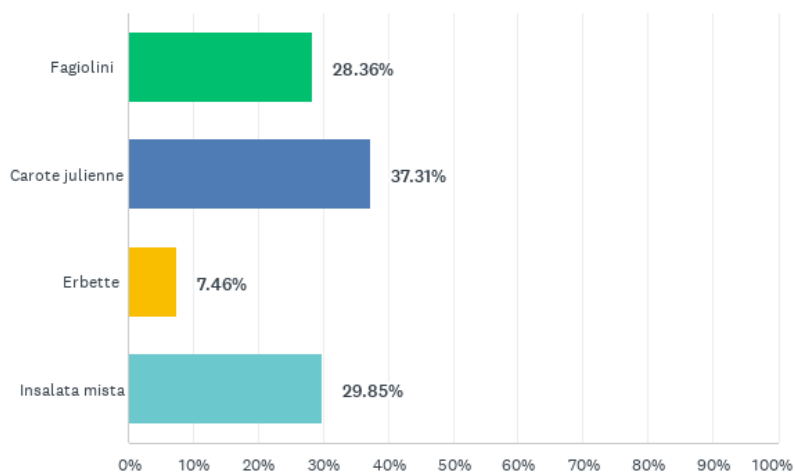


D6 Quale tra i seguenti secondi piatti ti piace di meno?

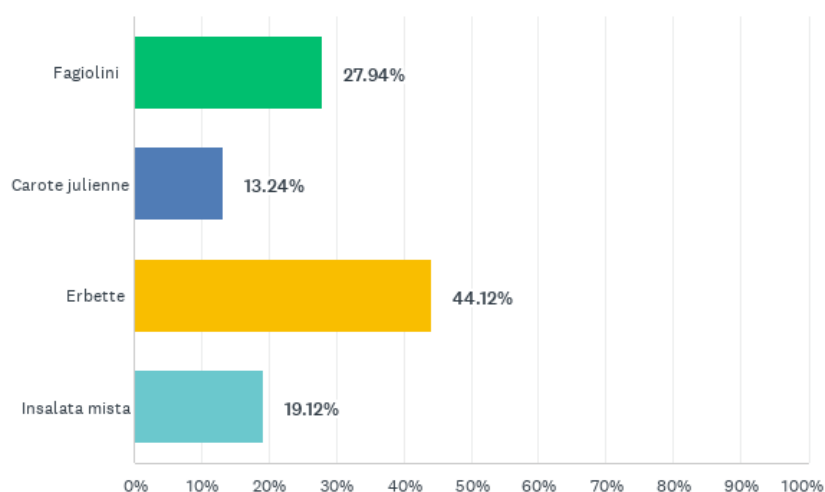


In merito ai contorni si può dedurre, dai grafici seguenti, che il contorno più apprezzato sono le carote alla julienne mentre quello meno gradito sono le erbette.

D7 Quale contorno ti piace di più?

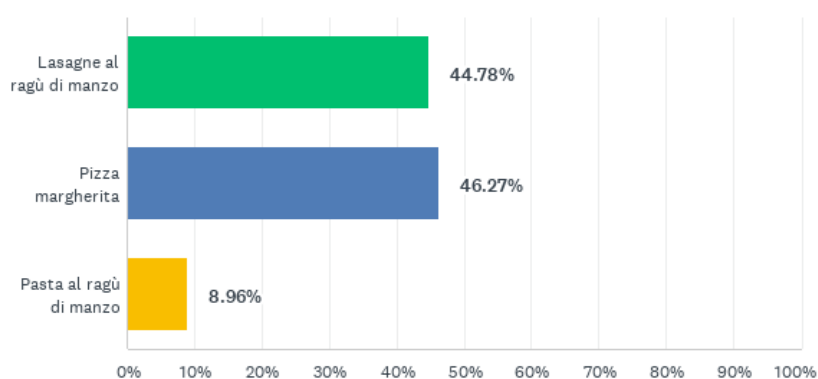


D8 Quale contorno ti piace di meno?

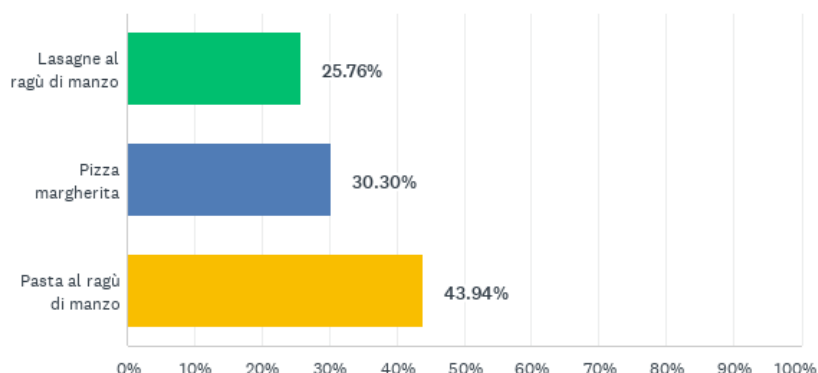


Relativamente alla gradibilità dei piatti unici i voti delle lasagne e della pizza margherita sono analoghi, il primo è risultato il preferito per il 48% degli utenti, mentre la pizza è stata votata come il piatto più gradito per il 46% degli utenti.

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



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

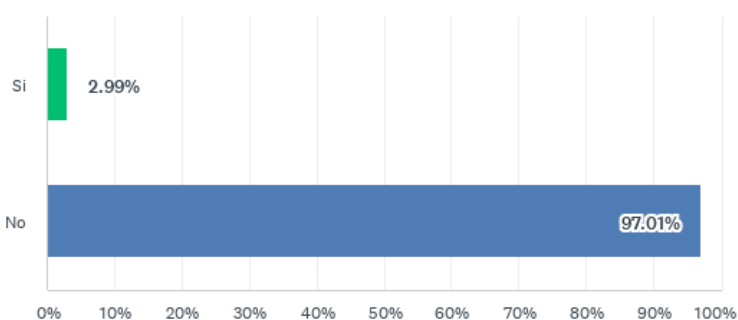


Nella domanda D11 è stato chiesto quale cibo si vorrebbe mangiare in mensa, escludendo i fritti e i salumi.

Sono emerse varie risposte come: casoncelli, pasta al salmone, polenta taragna, piadina ma la risposta più frequente è stata l'hamburger.

Inoltre, è stato domandato 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?



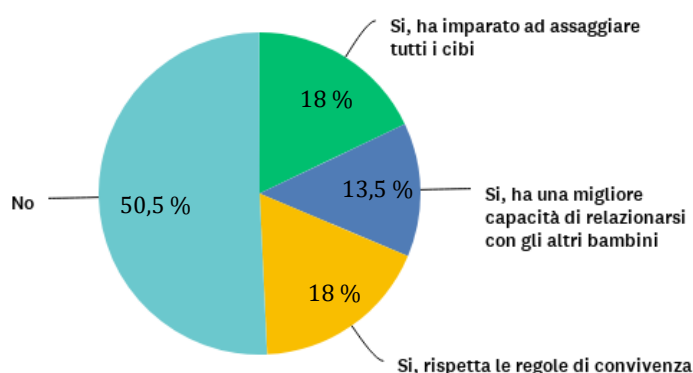
Come si evince la maggior parte degli utenti non possiede esigenze alimentari particolari. Nonostante ciò SIR si impegna ogni giorno a fornire ad ogni singolo utente una dieta, e nel complesso un pasto che possa essere confacente a tutte le esigenze alimentari o etico/religiose.

3) Comportamenti adottati da bambini e genitori

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

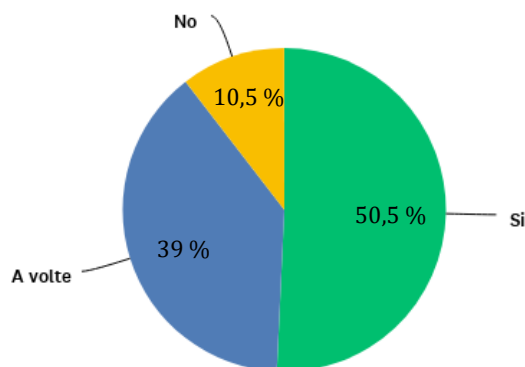
Nello specifico è stato chiesto se il bambino, aveva acquisito miglioramenti non solo nell'iniziativa di assaggiare il cibo, ma di relazionarsi correttamente con altri bambini, il risultato è mostrato nel grafico sottostante:

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



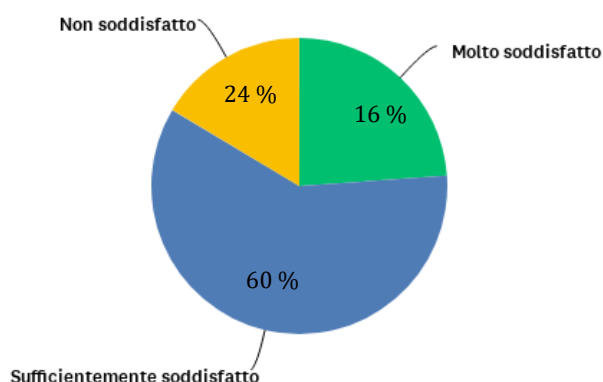
Nella domanda seguente è stato chiesto ai genitori se, nella preparazione della cena in famiglia viene tenuto conto o meno di quanto consumato dal bambino in mensa, i risultati sono esplicitati nel grafico qui sotto:

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



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

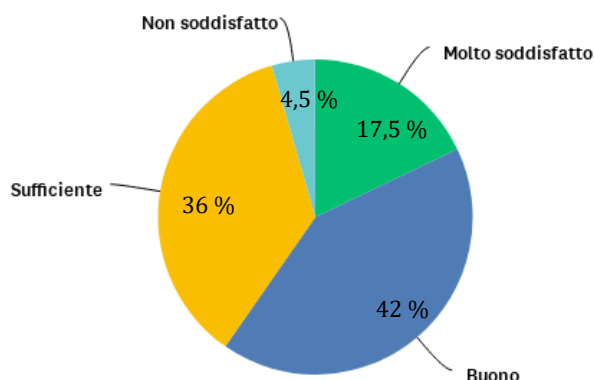
D15 Tenuto conto delle indicazioni dell'ATS che vietano l'inserimento nei menu dei cibi fritti, dei cibi contenenti olio di palma e grassi idrogenati, limitano l'utilizzo del sale e riducono le carni rosse a favore dei legumi, si ritiene soddisfatto della varietà della tabella dietetica adottata nel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



Il grafico mostra come il 76% si ritiene sufficientemente soddisfatto o molto soddisfatto riguardo alla varietà del menù.

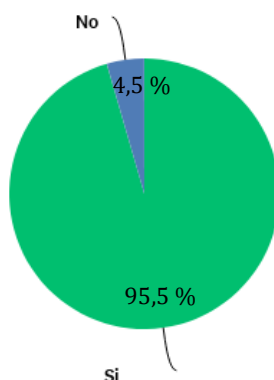
Viene anche chiesto di dare un giudizio complessivo sul servizio mensa, i risultati sono mostrati nel grafico qui sotto:

D16 Giudizio complessivo sul servizio mensa?



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. Anche in merito al giudizio complessivo sulla mensa il 95,5% degli utenti ha espresso una valutazione positiva.

D17 Rifareste la scelta di iscrivere Vostro figlio/a alla mensa?



Nella domanda D17 è stato chiesto se il genitore rifarebbe la scelta di iscrivere il figlio in mensa, il risultato finale evidenzia che il 95,5% degli utenti rifarebbe la scelta.

Nella domanda finale sono stati chiesti dei suggerimenti per migliorare il servizio mensa:

- rendere più caldi i piatti
- variare menù
- condire l'insalata con limone
- aumentare la cottura di carne e pasta

4) Suggerimenti e considerazioni finali

Analizzando il questionario nel suo complesso 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.

Dal questionario è emerso che il risotto con le zucchine e l'insalata calda di fagioli cannellini al pomodoro sono i piatti meno graditi dai bambini. La presenza di verdura e legumi nei piatti meno graditi rende evidente il fatto che sia difficile rendere appetibile un piatto contenente questi ingredienti a un bambino.

In conclusione, nel sondaggio è stato anche evidenziato da diversi utenti che uno dei piatti preferiti dei bambini e che vorrebbero mangiare in mensa è l'hamburger. Il Direttore Operativo proporrà quindi l'Hamburger Day, un menù speciale che comprenderà l'hamburger come piatto principale. In merito alla temperatura dei piatti verrà fatta una ulteriore verifica, rispetto a quella quotidiana che viene fatta prima di servirli.

Cordiali Saluti

Uff. Marketing
Azzano San Paolo
23/05/2023