



Comune di Fiumicello/Villa Vicentina

Il questionario di gradimento - Analisi dei dati 2023

In Camst, crediamo che la Qualità della Vita sia un fattore determinante e un denominatore comune di tutti i nostri servizi. La misurazione della soddisfazione dei nostri consumatori rappresenta una tappa importante di un percorso che coinvolge direttamente tutte le parti in gioco: Camst, cliente e consumatori.

Grazie all'indagine svolta sulla soddisfazione di bambini della scuola primaria e dell'infanzia di **Fiumicello e Villa Vicentina**, abbiamo raccolto delle informazioni utili, che ci consentiranno di valutare e monitorare la qualità del servizio di refezione, inteso nella sua globalità, nonché la qualità percepita, sia dai piccoli commensali che dagli adulti (docenti).

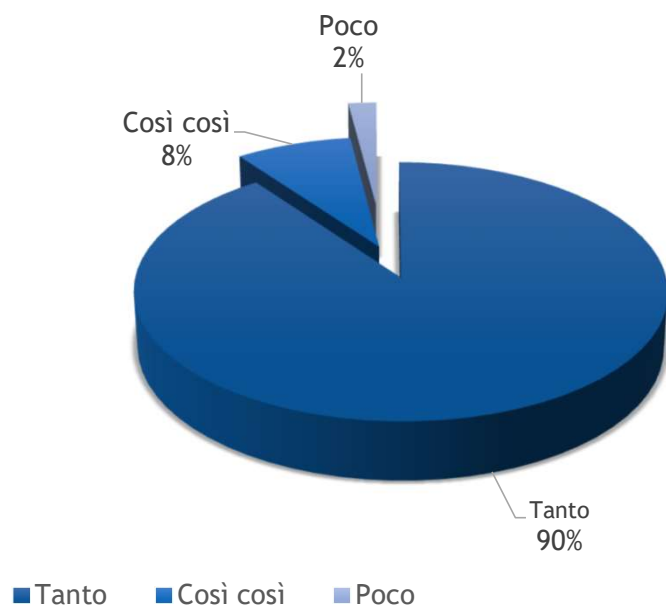
I questionari, compilati in forma anonima per consentire alle parti interessate di esprimere i propri giudizi in piena libertà, sono risultati uno strumento ideale in grado di evidenziare i punti di forza del servizio e le eventuali criticità da porre sotto controllo.

I dati raccolti dai **265 questionari** compilati, saranno il punto di partenza per la stesura dei menù futuri, e per il conseguimento degli obiettivi aziendali, quali il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente.

Analisi dei dati relativi al questionario degli alunni delle scuole dell'infanzia

Dati elaborati su 89 questionari analizzati

Nel questionario dedicato agli alunni della scuola dell'infanzia, vista l'età a cui è rivolto, abbiamo posto sotto analisi il gradimento dei piatti proposti e del servizio nella sua totalità. Alla domanda: «Quanto mi piace la mensa» i bambini hanno risposto come di seguito rappresentato:

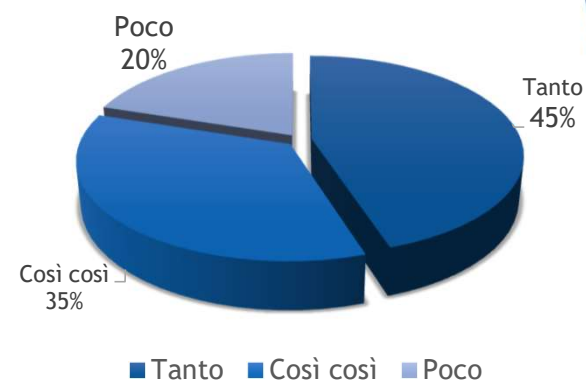


Quanto mi piacciono i cibi...

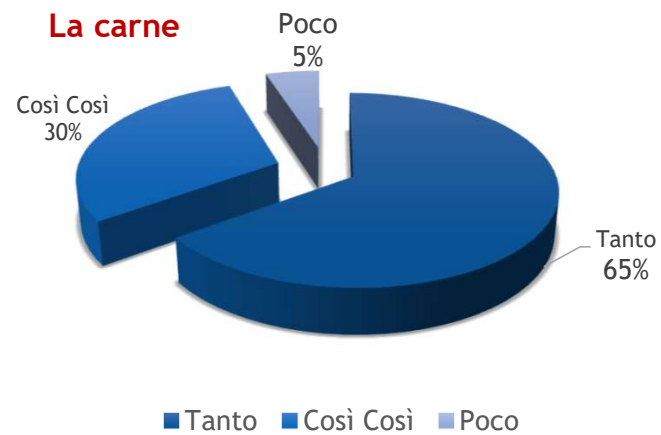
Primi piatti



Il pesce



La carne

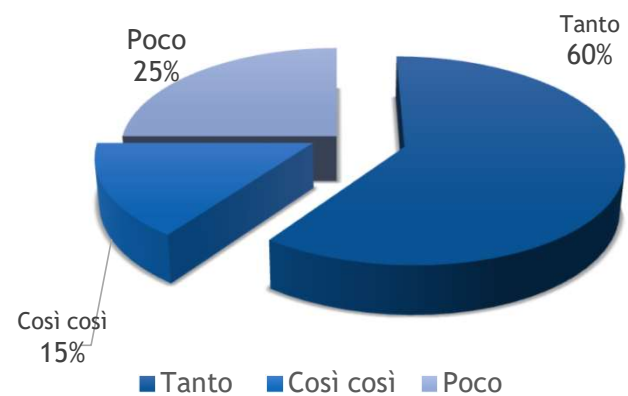


Quanto mi piacciono i cibi...

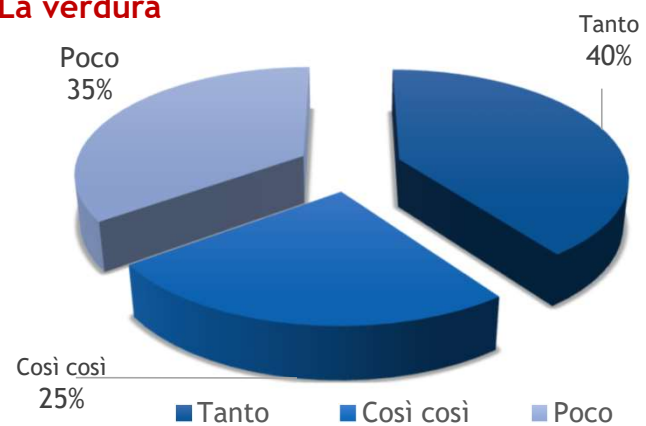
La minestra



Le uova



La verdura



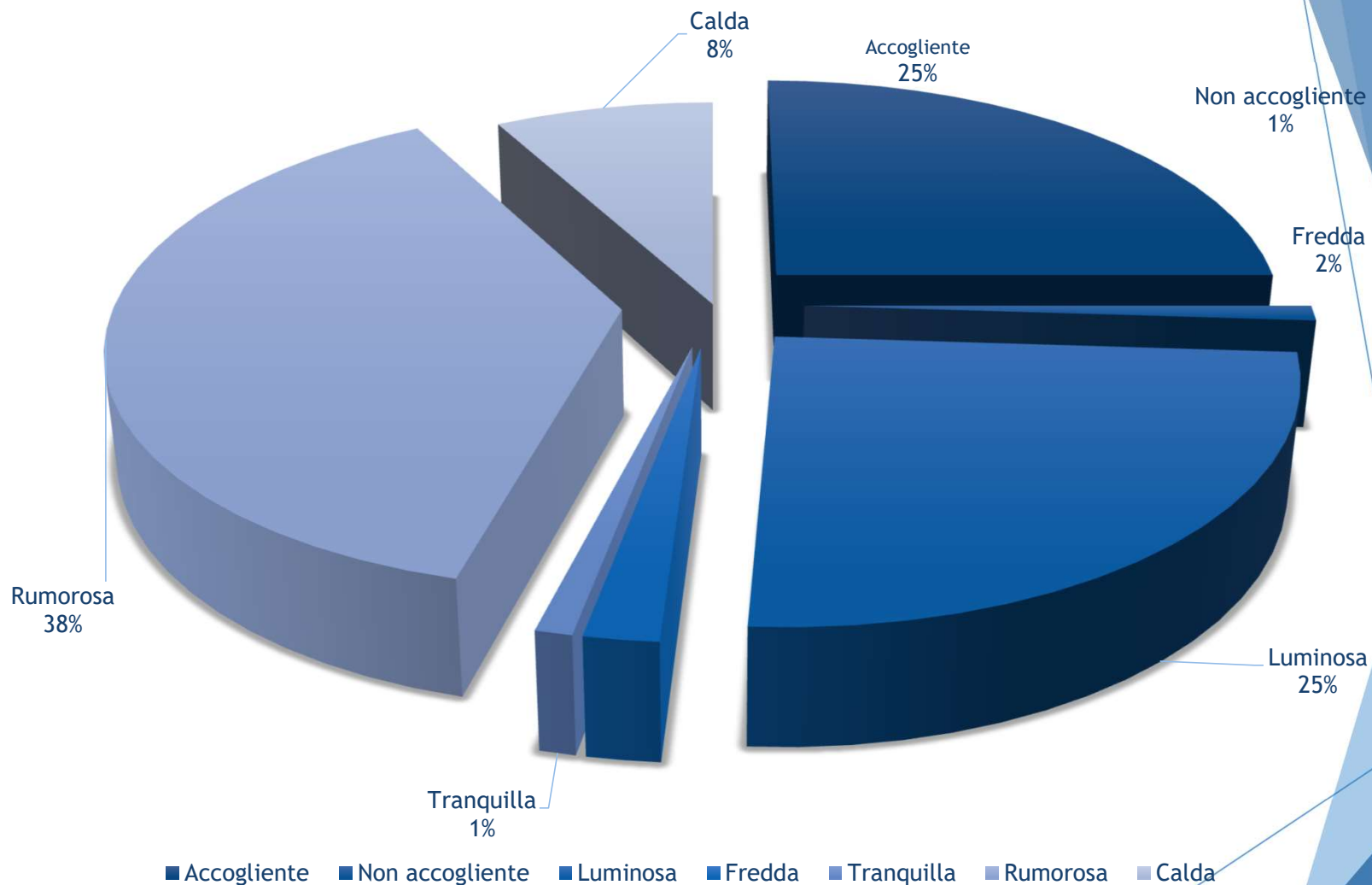
Analisi dei dati relativi al questionario destinato ai ragazzi - primaria

Dati elaborati sui 157 questionari analizzati

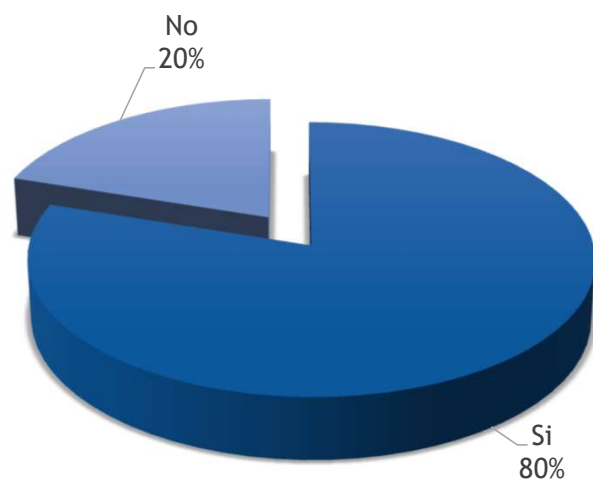
Nel questionario dedicato ai ragazzi abbiamo posto sotto analisi i seguenti indicatori:

- l'adeguatezza dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, in quanto siamo ben consapevoli di come, le caratteristiche strutturali del refettorio, possano influenzare l'approccio al cibo;
- l'allestimento della postazione (93% conforme) e le condizioni igieniche del refettorio (94%);
- il gradimento del menù, ed eventuali piatti da modificare;
- le caratteristiche organolettiche (odore, sapore, aspetto, temperatura) dei pasti forniti, in quanto elemento fondamentale per una corretta e globale valutazione del servizio;
- il comportamento del personale, risultato cortese (96%).

Come giudichi la sala da pranzo?

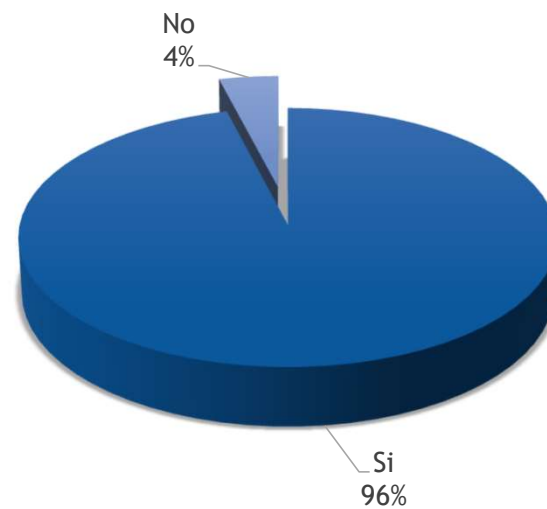


La sala da pranzo è pulita?



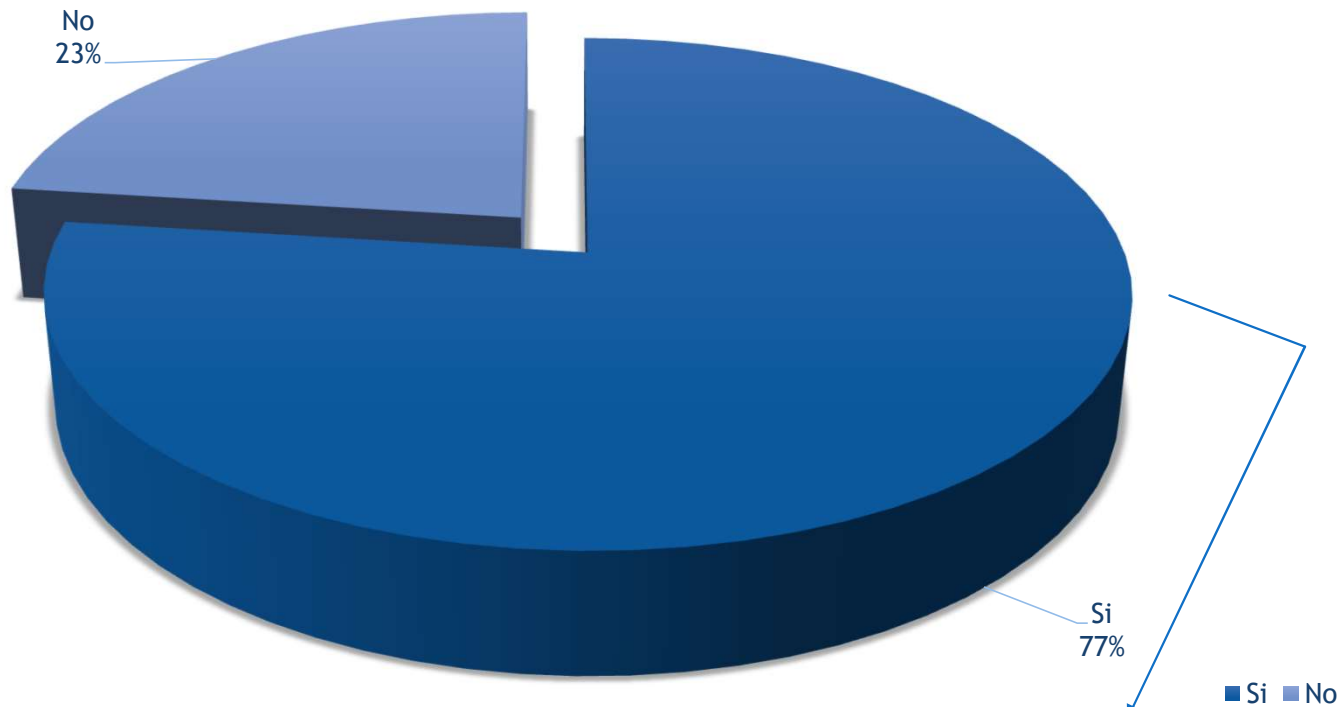
■ Si ■ No

Sul tavolo trovi tutto quello che serve?



■ Si ■ No

Cambieresti qualche piatto del menù?



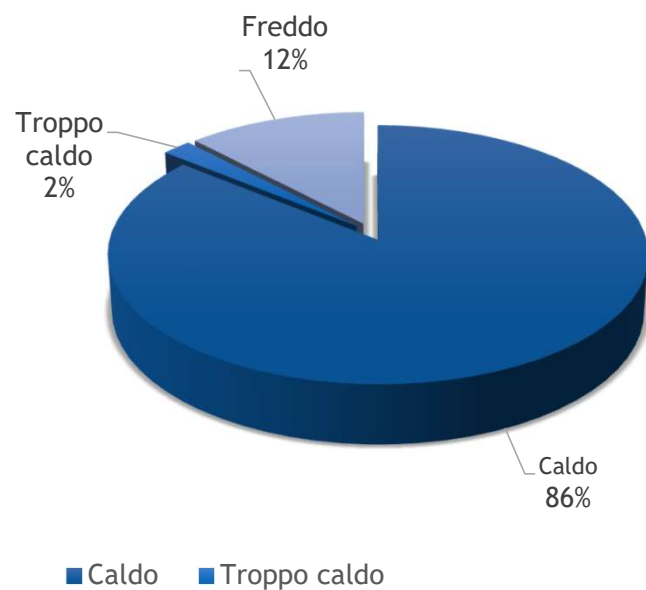
...di cui:

40% vorrebbe un aumento della frequenza di somministrazione di pasta, pizza (80%), lasagne (9%), pasta (61%).

20% vorrebbe un aumento delle frequenza di somministrazione di carne (in vari formati, tra cui hamburger, pollo, prosciutto), uova (7%)

I caratteri organolettici...

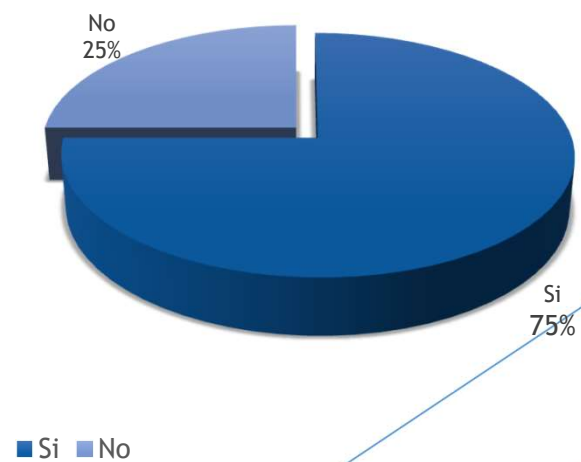
La temperatura dei cibi è?



I cibi sono saporiti?

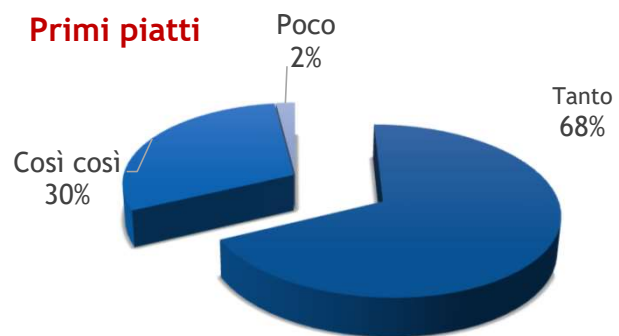


L'aspetto dei cibi è invitante?



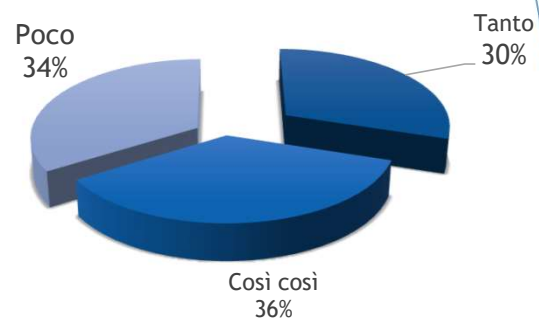
Quanto mi piacciono i cibi...

Primi piatti



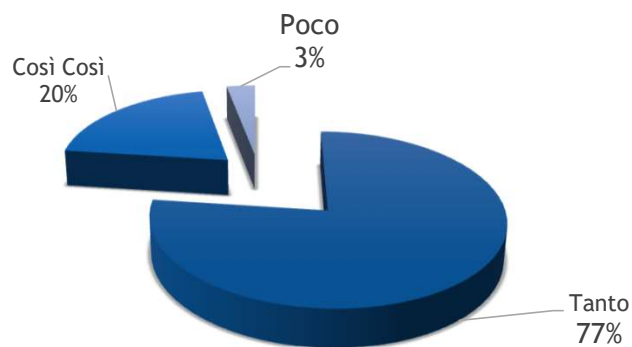
■ Tanto ■ Così così ■ Poco

Il pesce



■ Tanto ■ Così così ■ Poco

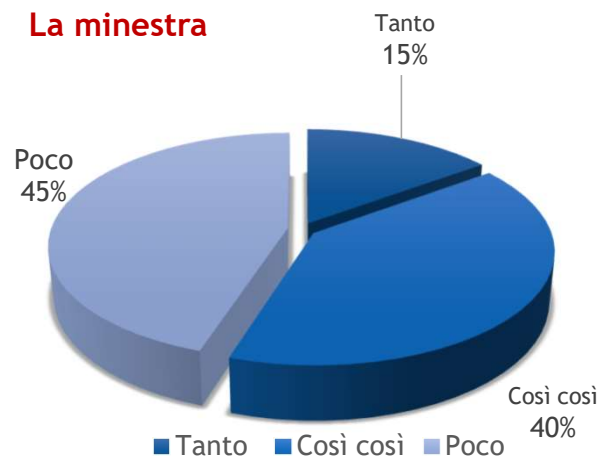
La carne



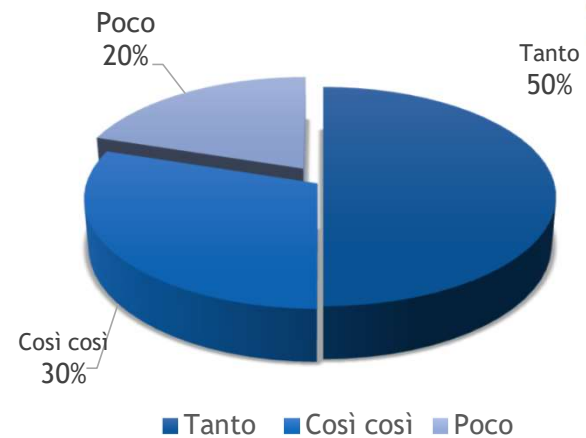
■ Tanto ■ Così Così ■ Poco

Quanto mi piacciono i cibi...

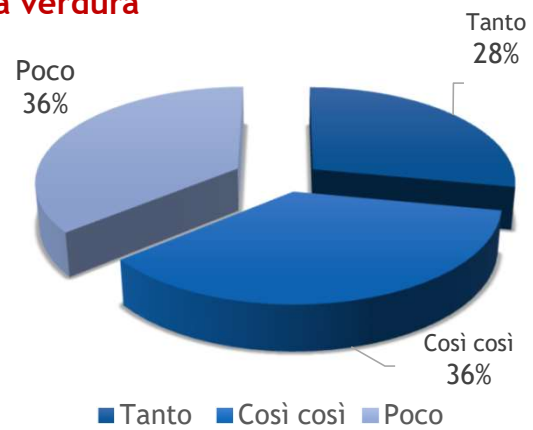
La minestra



Le uova



La verdura



Questionario rivolto ai docenti

19 questionari raccolti

- ▶
Emerge che :
- ▶ *il menù è conforme e le porzioni sono adeguate al 100%*
- ▶ *Il grado di cottura e la temperatura dei pasti è adeguata al 98%*
- ▶ *L'appetibilità dei cibi è buona per il 90% ; sufficiente per il 10%*
- ▶ *Il livello di igiene è buono per il 99%*
- ▶ *Il personale risulta cortese e disponibile 100%*
- ▶ *Risultano poco graditi i piatti di legumi come secondo (primaria) per il 2% .*

Conclusioni

Il benessere dei bambini e dei ragazzi parte dall'alimentazione. Ecco perché la qualità della mensa scolastica sta a cuore a tutti e ognuno è chiamato a dare il proprio contributo in termini di osservazioni e suggerimenti.

La misurazione della soddisfazione dei nostri consumatori rappresenta una tappa importante di un percorso che coinvolge direttamente tutte le parti in gioco: Camst, cliente e consumatori. La soddisfazione dei nostri clienti e dei nostri commensali è la misura della qualità del servizio che offriamo ogni giorno.

Questi saranno i punti sui quali agiremo per la predisposizione dei nuovi menù, dei menù speciali e a tema.

Con un occhio volto all'innovazione e alla ricerca continua, elaboreremo eventuali nuove ricette da proporre, per quegli alimenti di difficile accettazione.