

PRIMI PASSI ... a tavola!

Analisi questionario di customer satisfaction del 27/11/2013 – a.s. 2013/14

In data 27 novembre 2013 è stato sottoposto ai genitori dei bambini della scuola materna “Primi Passi” di San Giorgio di Nogaro un semplice questionario di customer satisfaction per il servizio di ristorazione della mensa.

Il questionario seguiva la presentazione del nuovo menù e delle caratteristiche del servizio. Veniva somministrato insieme ad un piccolo manuale circa il regime alimentare proposto. Filo rosso della comunicazione e del messaggio trasmesso era che la “dieta” della mensa è un parte della giornata quotidiana: ente appaltante/genitori/maestre/gestore devono comporre una sinergia per sviluppare comportamenti ed abitudini per un corretto vivere sano della comunità.

Alla presente relazione si allega il questionario.

Scopi del questionario

- La dimensione extra-mensa: come è vissuto il momento del pranzo dai bambini?
- Il grado di soddisfazione dei genitori dei bambini.
- Quali sono i piatti più o meno graditi.
- Acquisizione di commenti e suggerimenti da parte dei genitori.

Metodologia

Il questionario ha sei domande (quattro aperte, due chiuse) con variabili di tipo qualitativo. Tali variabili sono state operativizzate rendendo per quanto possibile, e senza dover subire significative perdite di informazioni, omogenee le classi di risposta.

Tali variabili sono state poi sequenziate tramite conteggio.

La procedura permette di avere un impianto oggettivo e confrontabile con il secondo questionario in programma ad aprile 2014, oltre che poter costruire la base di una serie storica negli anni scolastici.

Il campione del questionario risulta di 37 (ovvero il numero di bambini i cui genitori hanno compilato o consegnato il questionario).

I risultati rispettano l'anonimato di bambini e genitori.



Risultati e commenti

DOMANDA 1

La prima domanda vuole allargare il servizio di ristorazione a tutta la dimensione che il momento del pranzo può significare per un bambino della scuola materna. Chiedendo cosa racconta a mamma e papà tornato a casa, si apre il mondo di magia e semplicità dei bambini. Le tre possibili risposte vengono sussunte in RACC (racconto)_a, RACC_b, RACC_c.

Si veda la tabella serie 1:

Conteggio di RACC_a	Conteggio di RACC_b	Conteggio di RACC_c
33	20	4

g (Tutto) ▼

Etichette di riga ▼	Conteggio di n
alim. diversa	1
bello	1
cameriere	1
cibo	6
cibo ok	6
compagni	3
contento	5
dispetti	2
dom/risp	3
mangia tutto	1
nulla	2
piace	1
segreto!	1
(vuoto)	4
Totale complessivo	37

g (Tutto) ▼

Etichette di riga ▼	Conteggio di n
cameriere	1
capricci	1
cibo no	3
cibo ok	3
compagni	2
cucinare uguale	2
cuoco	2
dom/risp	1
mangia tutto	2
personale	1
presentazione	1
tranquillo	1
(vuoto)	17
Totale complessivo	37

g (Tutto) ▼

Etichette di riga ▼	Conteggio di n
cibo sazia	1
cuoco	2
dispetti	1
(vuoto)	33
Totale complessivo	37

Tranne 4 genitori, quasi tutti danno almeno un'indicazione; 20 due indicazioni, 4 tre indicazioni.

Dalle risposte emerge la particolarità dei bambini nel dare più una loro narrazione che una risposta (da qui anche la domanda cosa racconta Vs. figlio). Quindi si registra una certa difficoltà del genitore ad avere una pronta ed unica risposta di cosa il figlio ha mangiato o come si è trovato (vedi domanda/risposta, nulla, risposte vuote).

A margine, e come nota di colore, degna citazione merita la risposta trovata: "è un segreto tra me e le maestre!"

Nel complesso comunque i bambini raccontano di cosa hanno trovato da mangiare (cibo), di cosa gli è piaciuto (cibo ok) e di cosa no (cibo no); dei compagni e dei dispetti (fatti o subiti).

In generale si registra un clima di positività e felicità (contento, piace, tranquillo), dove i piatti serviti sono graditi e saziano.

Particolare che alcuni bambini chiedano che alcune pietanze vengano cucinate come in mensa (cucinare uguale): cifra della percezione che un bambino può avere della realtà oltre le mura di casa



e come la dieta alimentare scolastica ed il regime quotidiano normale occorre si compenetrino reciprocamente.

DOMANDA 2

Si entra nel dettaglio e si chiede cosa venga gradito maggiormente, potendo dare nr. 2 indicazioni (SI_1; SI_2).

Di seguito i risultati nella tabella serie 2:

Conteggio di SI_1	Conteggio di SI_2
37	36

g (Tutto) ▼

Etichette di riga ▼	Conteggio di n
carote	1
frittata	1
frutta	1
hamburger	1
minestra	5
pasta	18
pesce	1
pizza	4
pollo	1
polpette	1
uova	1
verdure	1
zuppe	1
Totale complessivo	37

g (Tutto) ▼

Etichette di riga ▼	Conteggio di n
carne	3
carote	1
formaggio	1
minestra	3
minestre	1
passato verdura	1
pasta	4
pesce	1
petto pollo	1
pizza	8
risotto	3
salmone	1
spezzatino	4
spinaci	1
torta	1
wurstel	1
zuppa	1
(vuoto)	1
Totale complessivo	37

Praticamente tutti hanno risposto dando due indicazioni (tabella di sx la prima, quella di dx la seconda).

La pasta risulta di gran lunga il piatto preferito, e questo in modo difforme tra pasta al ragù, pomodoro, in bianco, alle verdure. La pizza ovviamente piace, ma si segnala che a seguire c'è un'eterogeneità di pietanze affrontate gradevolmente: minestra, carne, spezzatino.

Di difficile incontro le verdure.



DOMANDA 3

Si chiede cosa venga meno gradito, potendo dare sempre nr. 2 indicazioni (NO_1; NO_2).

Di seguito i risultati nella tabella serie 3:

Conteggio di NO_1	Conteggio di NO_2
36	28

g (Tutto) ▼

Etichette di riga ▼	Conteggio di n
carne	1
finocchi leesi	1
formaggio	1
frutta	1
insalata	1
legumi	1
minestra verdura	1
pasticcio	1
pastina brodo	1
pesce	8
piselli	1
pollo	1
risotto	2
spinaci	2
uova	3
uova sode	1
verdura	4
verdura cotta	1
verdure crude	4
(vuoto)	1
Totale complessivo	37

g (Tutto) ▼

Etichette di riga ▼	Conteggio di n
banane	1
carciofi	1
carne	1
carote	3
creme legumi	1
formaggio	1
frittata	1
insalata	1
lenticchie ceci	1
minestra verdure	1
patate lesse	1
pera	1
pesce	3
polenta	1
spezzatino	1
spinaci	3
uova sode	2
verdura	1
verdure crude	3
(vuoto)	9
Totale complessivo	37

Quasi tutti danno la prima indicazione, in minor numero la seconda. Segnale che risulta più difficile raccontare (e venire a sapere) cosa il bambino non mangia volentieri.

Si ravvede una certa diffusa ostilità verso le verdure in genere, cotte o crude: comprensibile ma occorre insistere e nel tempo invertire il fenomeno.

Approfondimento della natura del risultato merita il pesce e, in seconda battuta, le uova. Il modo di proporlo verrà analizzato dal gestore. Probabile anche che presenti una certa “novità” alimentare nella quotidianità.



DOMANDA 4 - 5

Viene chiesto, con risposta chiusa, di valutare la qualità della ristorazione offerta, nelle due accezioni di qualità delle pietanze servite (QP_ottimo, QP_buono, QP_sufficiente, QP_insufficiente) e di qualità del servizio (QS_ottimo, QS_buono, QS_sufficiente, QS_insufficiente).

Nelle tabelle di serie 4 e 5 i risultati, in valore assoluto e percentuale:

g (Tutto) ▼

Conteggio di QP_o	Conteggio di QP_b	Conteggio di QP_s	Conteggio di QP_i	Non risp.	TOT
13	19	4		1	37
35,1%	51,4%	10,8%	0,0%	2,7%	100,0%

g (Tutto) ▼

Conteggio di QS_o	Conteggio di QS_b	Conteggio di QS_s	Conteggio di QS_i	Non risp.	TOT
22	14			1	37
59,5%	37,8%	0,0%	0,0%	2,7%	100,0%

Praticamente tutti hanno dato una valutazione su entrambi i servizi.

La qualità delle pietanze viene compresa buona/ ottima dalla grande maggior parte dei genitori (86,5%). Chi risponde sufficiente o non corrisponde ulteriori approfondimenti nella domanda successiva (in due casi), oppure lamenta una dieta scarsa (vedi pto. successivo).

La qualità del servizio è praticamente all' unanimità percepito di livello, sia professionalmente che come capacità relazionale.

DOMANDA 6

Si chiedono due commenti o suggerimenti ai genitori (COMM_1, COMM_2). Questa è la sezione più aperta al dialogo e che consegna una traccia di lettura al questionario.

Si veda le tabelle di serie 6:



g	(Tutto)	
Etichette di riga	Conteggio di n	
1 volta + pasta	1	
aumentare % biologico	3	
capita che alle 13.00 ha fame	1	
invogliare visivamente	1	
lista mangiato tanto/poco x informare	1	
nulla in particolare	4	
ottimo così	1	
piatti semplici	1	
più pesce	1	
qualità già ok	1	
servizio è migliorato	1	
soddisfatta	1	
spiegare bambini cibi ok giocando	1	
torte verdure salate	1	
tutto ok	2	
variare frutta e presentazione	1	
(vuoto)	15	
Totale complessivo	37	

g	(Tutto)	
Etichette di riga	Conteggio di n	
dieta + a misura bambino, + varia	1	
essere informata se figlio mangia	1	
informare i genitori che non partecipano	1	
no minestre + sostanza	1	
più polenta	1	
variare presentazione del pesce	1	
(vuoto)	31	
Totale complessivo	37	

Una prima indicazione la forniscono 22 genitori. Tra questi ne forniscono una seconda in 6. La positività del confronto emerge dal nr. di persone che dichiara di non aver nulla da indicare, unita al nr. di genitori soddisfatti, contenti della qualità offerta.

Gli altri commenti sono tutti propositivi più che di critica. In particolare emerge la richiesta di aumentare la % di biologico, o puntuali suggerimenti per la somministrazione di alcune pietanze.

Chi avanza lamentele, indica una dieta troppo sofisticata e poco a misura di bambino, richiedendo grammature e piatti più di “sostanza”: meno minestra, più polenta, più pesce.

Conclusioni

Nel complesso la fotografia che emerge è un grado di soddisfazione alto da parte dei genitori per il nuovo corso inaugurato nell’ a.s. 2013/14.

Risultato che si è raggiunto con un ampliamento diffuso della varietà e qualità proposta, ma che ha innegabilmente origine con gli standard ottenuti dalla gestione dell’Amministrazione e del personale in servizio (in cucina ma anche del personale scolastico).

In particolare emerge una complicità ed attenzione dei genitori ad essere coinvolti ed informati – una velata critica viene espressa a coloro i quali non partecipano.

Al gestore vengono date importanti input circa il clima emotivo e relazionale che i bambini sperimentano in sala da pranzo, oltre che avvisi su quali alimenti/preparazioni osservare.

Quest’ analisi produrrà ulteriore ricchezza analitica con il secondo questionario di aprile 2014, dove si potrà fare delle proiezioni di intervento per il successivo a.s., eventualmente anche a livello di P.O.F.



PRIMI PASSI ... a tavola!

Servizio mensa scolastica scuola materna statale Primi Passi di San Giorgio di Nogaro

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Sig. /Sig. ra _____

Genitore di _____

1) A casa, cosa racconta Suo figlio del momento passato in mensa?

2) Quali sono i piatti che preferisce (indicare nr. due)?

a) _____

b) _____

3) Quali sono i piatti che non gradisce (indicare nr. due)?

a) _____

b) _____

4) Come giudica la qualità delle pietanze servite (barrare uno dei giudizi) ?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ scarso

5) Come giudica la qualità del servizio del personale?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ scarso

6) Brevemente, suggerisca nr. due indicazioni che ritiene utili per migliorare il servizio:

a) _____

b) _____

