



COMUNE DI GENOVA

AREA SERVIZI – DIREZIONE SCUOLA, SPORT E POLITICHE GIOVANILI

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2013 – 2014

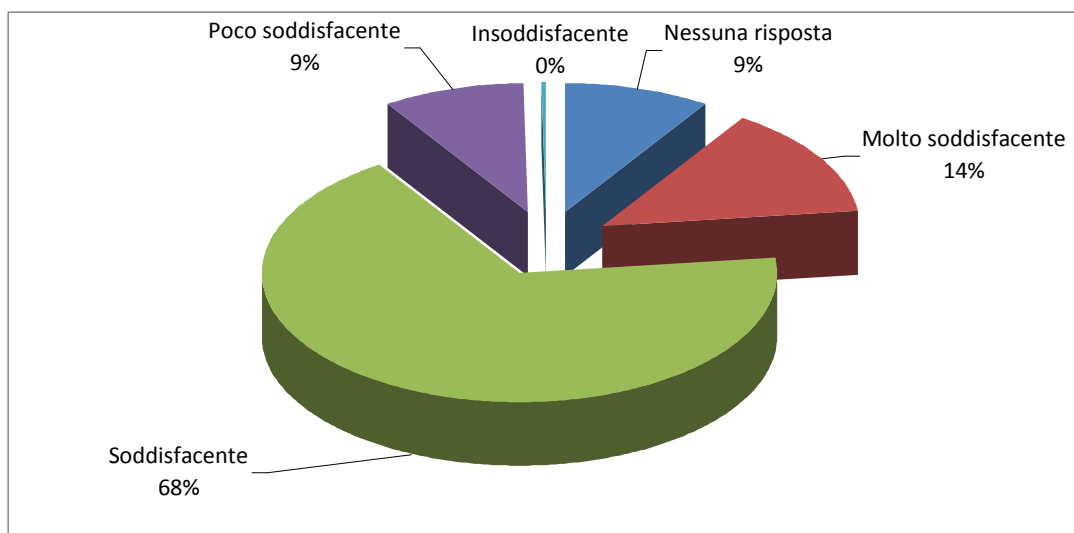
### RISTORAZIONE

#### PIANO DI MIGLIORAMENTO

L'indagine di Customer Satisfaction che il Servizio ha realizzato nel corso dell'anno scolastico 2013 – 2014 attraverso la valutazione dei membri delle **Commissioni Mensa**, ha avuto come obiettivi quello di individuare eventuali criticità al fine di apportare le necessarie e possibili azioni di miglioramento sul servizio di ristorazione scolastica e consolidare il rapporto con le Commissioni Mensa.

Sono stati distribuiti i questionari da Gennaio a Marzo 2014 (incontri Commissioni Mensa di ogni Municipio); ne sono stati consegnati n° **242**.

**Dall'esperienza che Lei ha avuto nelle sue visite nelle mense, il cibo proposto ai bambini-e/ragazzi-e Le sembra:**

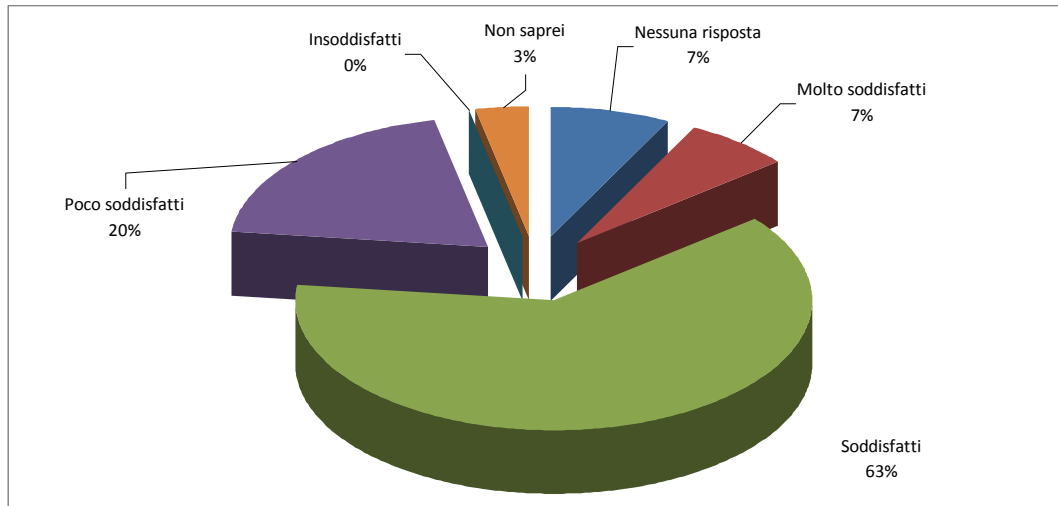


L'esito della valutazione risulta **soddisfacente**, indicando così un giudizio complessivo nell'accettazione ed erogazione del servizio.

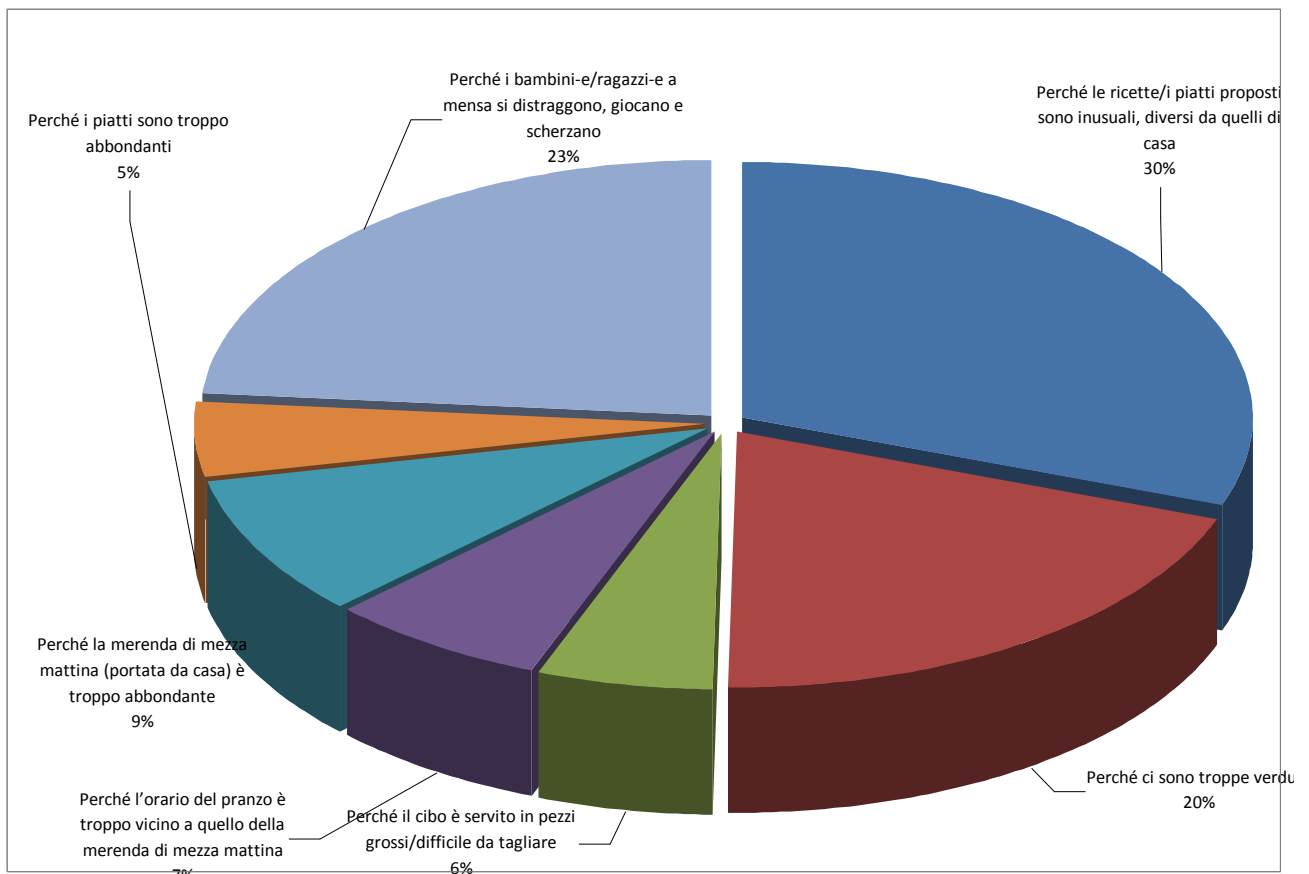


COMUNE DI GENOVA

**Dall'esperienza che Lei ha avuto nelle sue visite nelle mense, le sembra che i bambini-e/ragazzi-e rispetto al cibo proposto, Le sembrano:**



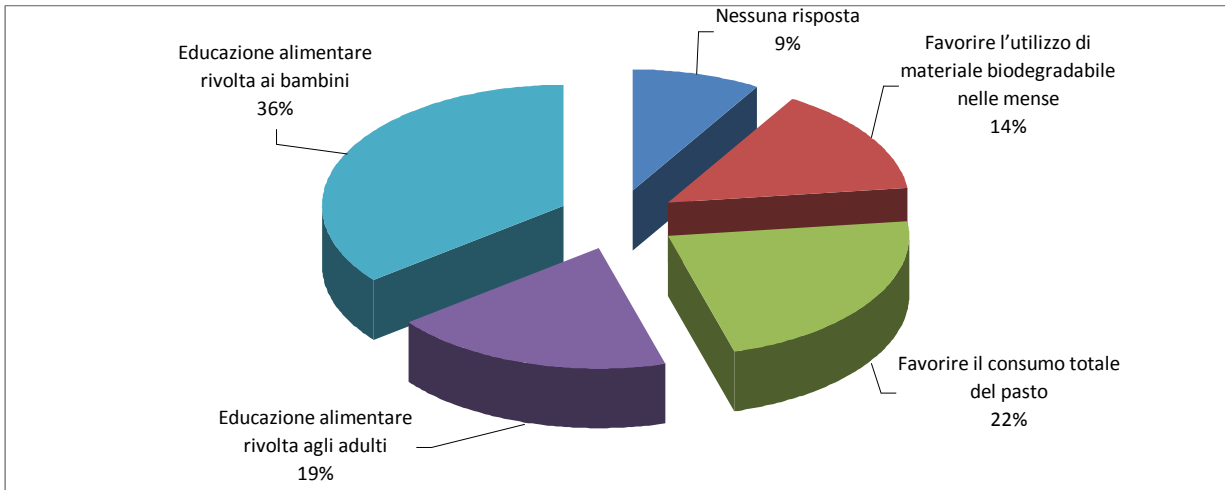
**Dall'esperienza che ha avuto nelle sue visite nelle mense, secondo Lei perché i bambini-e/ragazzi-e spesso lasciano il cibo nei piatti?**





COMUNE DI GENOVA

## Secondo Lei su quale di questi progetti il Comune si dovrebbe impegnare nel prossimo anno?



## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

A seguito dei suggerimenti e dei commenti da parte delle Commissioni Mensa si sono evidenziate le seguenti azioni di miglioramento:

- **Menù**: inserimento di ricette e piatti nel nuovo menù (Anno 2015/2017) che incontrino maggiormente le aspettative ed i gusti degli utenti riuscendo nel contempo ad assicurare un pasto sano ed equilibrato.
- **Educazione alimentare**: continueremo a promuovere e realizzare progetti di educazione alimentare volti a sensibilizzare e sostenere le famiglie nella pratica di una “alimentazione sana” e una “educazione al gusto”. I nuovi capitolati d'appalto prevedono percorsi di educazione alimentare, a cura delle aziende aggiudicatrici del servizio di ristorazione con finalità di favorire il consumo di frutta, verdura e pesce.

Prosegue il progetto “**Fruttometro**” con incremento del consumo della frutta ed un maggior consumo del pasto.

Progetto **Oltrebampè**: Progetto Europeo - Progetto Semplice per risorse aggiuntive destinate ai progetti finanziati dal Programma Transfrontaliero PO Italia-Francia Marittimo (2007-2013). Obiettivi: Promuovere il consumo locale dei prodotti agroalimentari di eccellenza rafforzando la sostenibilità dei progetti già approvati attraverso la realizzazione di investimenti di natura sia materiale che immateriale. Azioni: Miglioramento dei servizi mensa delle scuole cittadine, grazie a proposte alimentari basate sui prodotti locali d'eccellenza; Modelli di consumo “sostenibile” basati su percorsi di educazione alimentare che coinvolgono i bambini delle scuole; Interventi di ammodernamento (insonorizzazione, tinteggiatura e adempimenti alle normative di sicurezza) di due refettori presso la Sc. Primaria Cantore (già partner del progetto



COMUNE DI GENOVA

primario “Bampè”); Recupero e valorizzazione degli immobili (refettorio e locale adiacente) di proprietà comunale ubicati presso Scuola Media di Sampierdarena – Piazza del Monastero 6, attualmente in disuso, per adibirli ad aula didattica e cucina didattica.

Valorizzazione del chiosco ubicato presso Scuola Media di Sampierdarena - Piazza del Monastero 6, attualmente in disuso, per adibirlo a orto/serra didattici.

Cartellonistica da apporre presso tutte le scuole sedi di ristorazione atta a “veicolare” la visibilità di iniziative di educazione alimentare, dei menù somministrati e delle loro eccellenze.

Chiusura del progetto Maggio 2015.