

Scuole Genova, la customer satisfaction promuove il servizio mensa Ladisa

di **Redazione**

21 Giugno 2019 - 15:48



Genova. Promosso il servizio di ristorazione scolastica nei tre lotti di Ladisa srl che serve circa 13mila e 500 pasti al giorno in oltre 130 scuole di Genova. L'indagine di customer satisfaction è stata eseguita da un soggetto terzo, l'Istituto di ricerche e statistiche Troisi, che ha elaborato il report dei questionari strutturati somministrati a un campione di 1.351 utenti - tra studenti (alunni dell'infanzia, della primaria e della secondaria) e docenti - in diverse scuole genovesi.

Le interviste - eseguite in un intervallo di tempo tra il 7 aprile e il 18 maggio - sono state realizzate in tre diverse modalità: Face to Face, condotte da intervistatori professionali muniti di tablet per la registrazione in tempo reale dei dati rilevati; in modalità CAPI (Computer Assisted Personal Interview) con l'accesso attraverso un link alla piattaforma online per docenti e genitori e infine attraverso un Totem multimediale, negli Istituti scolastici oggetto di rilevazione dove è servito il maggior numero di pasti.

Dalle rilevazioni condotte - i questionari sono stati differenziati secondo la tipologia di utente - emerge un elevato livello di soddisfazione relativa al servizio di ristorazione scolastica presso tutte le tipologie di soggetti coinvolte nella rilevazione (Bimbi, Studenti, Docenti), con un dato complessivo medio che si attesta al 78,1%.

Per tutti gli item di rilevazione sono gli Studenti ad esprimere le valutazioni più severe, auspicando interventi soprattutto relativamente alla composizione del menu: a tal riguardo, forte è l'auspicio che minestra, lenticchie e polpettone vengano forniti con minor frequenza. Un'osservazione, questa, che relativamente al polpettone viene condivisa anche dai Docenti.

Il modello adottato per la concettualizzazione del servizio in esame ha inteso adottare, come già rilevato, una definizione più estensiva della “ristorazione scolastica”, che non si limiti solo a valutazioni sul “sapore” delle portate (un elemento, questo, fortemente soggettivo), ma che consideri l’esperienza del consumo dei pasti a scuola come un momento educativo, volto a stimolare la socializzazione e aumentare la consapevolezza sull’importanza di un’alimentazione sana, bilanciata e di qualità.

A tal fine Ladisa Srl ha realizzato un progetto di coinvolgimento dei ragazzi attraverso giochi e laboratori (“Progetto Gaia”) che si sono svolti già in diversi istituti dei lotti serviti da Ladisa, per renderli consapevoli di come e cosa mangiano: l’obiettivo è ridurre l’ambiguità (ora non del tutto escludibile) di alcune valutazioni espresse (permettendo ad esempio di individuare il reale motivo dello scarso consumo del pesce, ovvero comprendendo se sia attribuibile alla selezione di materie prime, alle tecniche di cottura o alla scarsa preferenza per l’alimento in sé, indipendentemente da come venga cucinato).

Il report è consultabile nella sezione dedicata alle Scuole del Comune di Genova, accessibile con le apposite credenziali, disponibili ai fruitori del servizio di refezione scolastica.