



***Indagine di Customer Satisfaction***

***MAGGIO 2018***

***presso i plessi scolastici di Mira***



## **PRESENTAZIONE**

Migliorare le capacità di ascolto dei cittadini e di valutazione della qualità dei servizi erogati, è considerata oggi una priorità nell'ambito della Pubblica amministrazione.

Uno strumento importante per attuare il miglioramento è partire dalla rilevazione e misurazione della soddisfazione dell'utente (customer satisfaction).

SE.RI.MI. s . r . l . società partecipata dal Comune di Mira e dal Comune di Mirano , che gestisce il servizio di ristorazione scolastica dei due Comuni, periodicamente, tramite propri incaricati , compila delle schede di valutazione intervistando in particolare il corpo insegnante dei vari plessi scolastici, per raccogliere il livello di soddisfazione dell'utenza, misurando al contempo, punti di qualità e punti di criticità dei servizi resi.

Ciò allo scopo di attuare quelle iniziative che permettano un costante miglioramento dei servizi, per raggiungere elevati standard di qualità.

## **METODOLOGIA DI RILEVAZIONI DATI**

### SCHEDA MONITORAGGIO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La scheda di monitoraggio della soddisfazione del cliente è lo strumento di base che viene utilizzato per l'effettuazione dello studio.

Si tratta di un insieme di domande che mirano a raccogliere le informazioni oggetto di indagine e dà l'opportunità di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte.

La modalità di compilazione avviene tramite intervista ad alcuni rappresentanti del corpo insegnante di ciascun plesso scolastico, da parte della nostra dietista.

La scheda di monitoraggio è composta da 8 domande a risposta chiusa secondo la seguente scala di valutazione:

2 - insufficiente

4 - scarso

6 - sufficientemente

8 - buono

10 - ottimo

In dettaglio la scheda di monitoraggio proposta agli utenti del Servizio di Ristorazione scolastica è stata strutturata in tre sezioni:

- ***Per quanto riguarda la Prima Sezione si sono presi in esame i seguenti aspetti:***
  - Caratteristiche anagrafiche della Collettività consumatrice (plesso scolastico in esame)
  - Caratteristiche anagrafiche degli intervistati ( ruolo , elementi identificativi)
  
- ***Per quanto riguarda la Seconda sezione, le dimensioni della soddisfazione si riferiscono ai seguenti ambiti (REQUISISTI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE):***
  - Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti (sapore, odore, consistenza e presentazione dei piatti somministrati all'utenza)
  - Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)
  - Grammature ( se risultano sufficienti o insufficienti per l'età dell'utenza servita)
  - Puntualità ( Adeguatezza orari di arrivo dei pasti preparati e degli orari di somministrazione )
  - Igiene del servizio (pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e ambienti utilizzate per la somministrazione dei pasti , e del personale incaricato alla distribuzione )
  - Comportamento del personale ( disponibilità e cortesia delle addette alla distribuzione e rapporto con l'utenza)

- Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio ( quali incongruenze numero pasti ordinati e forniti, dubbi per utenza con diete speciali, costante contatto del personale addetto alla distribuzione con la cucina centralizzata di Mira )
- Soddisfazione della collettività servita , relativamente al servizio di ristorazione nel suo complesso.
- **Nella sezione note** vengono espressi dagli intervistati suggerimenti su abbinamenti delle pietanze graditi o poco graditi dalla collettività consumatrice .

- ***Per quanto riguarda la Terza sezione il Punteggio complessivo***

Viene calcolato , con una semplice operazione aritmetica, facendo una media in base alle valutazioni espresse in numeri dal corpo insegnante intervistato.

Il risultato del lavoro svolto da una media di punti 8,5.

Il giudizio espresso dal corpo insegnati secondo la scala di valutazione sopra riportata risulta :buono.

Nel lavoro che presentiamo, sono state compilate 16 schede.

Per alcuni plessi scolastici c'è stata una doppia compilazione, data la presenza di due refettori distinti o perché la somministrazione del pasto viene fatta in due turni.



## **MODULISTICA UTILIZZATA**

Di seguito viene riportata la scheda di monitoraggio della soddisfazione del cliente e le schede compilate con i rappresentanti del corpo insegnante dei plessi scolastici del comune di Mira .

	<p align="center">SCHEDA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</p>	<p>Rif.: PO 12.02</p>
---	---	-----------------------

**Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi):** \_\_\_\_\_

**Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi):** \_\_\_\_\_

SE.RI.MI. : **Locale** \_\_\_\_\_ **CDC** \_\_\_\_\_ **Divisione** \_\_\_\_\_

**Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni)** \_\_\_\_\_

### REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

**Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo**

**NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili**

1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti \_\_\_\_\_
2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate) \_\_\_\_\_
3. Grammature \_\_\_\_\_
4. Puntualità \_\_\_\_\_
5. Igiene del servizio \_\_\_\_\_
6. Comportamento del personale \_\_\_\_\_
7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio \_\_\_\_\_
8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione \_\_\_\_\_

Note: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punteggio totale (dei \_\_\_\_\_ elementi valutati) \_\_\_\_\_

**Punteggio complessivo medio** \_\_\_\_\_ **Data** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

## SCHEDA RIASSUNTIVA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

DOMANDE	Voto Totale Terminali	Media Voti Terminali
<b>1 Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti</b>	<b>126</b>	<b>7,9</b>
<b>2 Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>3 Grammature</b>	<b>129</b>	<b>8,1</b>
<b>4 Puntualità</b>	<b>145</b>	<b>9,1</b>
<b>5 Igiene del servizio</b>	<b>146</b>	<b>9,1</b>
<b>6 Comportamento del personale</b>	<b>153</b>	<b>9,6</b>
<b>7 Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio</b>	<b>141</b>	<b>8,8</b>
<b>Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione</b>	<b>119</b>	<b>7,4</b>
<b>Punteggio totale</b>	<b>959</b>	<b>59,9</b>
<b>Elementi Valutati</b>	<b>112</b>	<b>7,0</b>
<b>Media</b>	<b>136,5</b>	<b>8,5</b>

## MEDIA FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI

