



***Indagine di Customer Satisfaction  
fatta nell'ultima decade  
di MAGGIO 2019  
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:

4 - insufficiente

5 - scarso

6 - sufficientemente

7 - più che sufficiente

8 - buono

9 - distinto

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 8,6.

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

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.



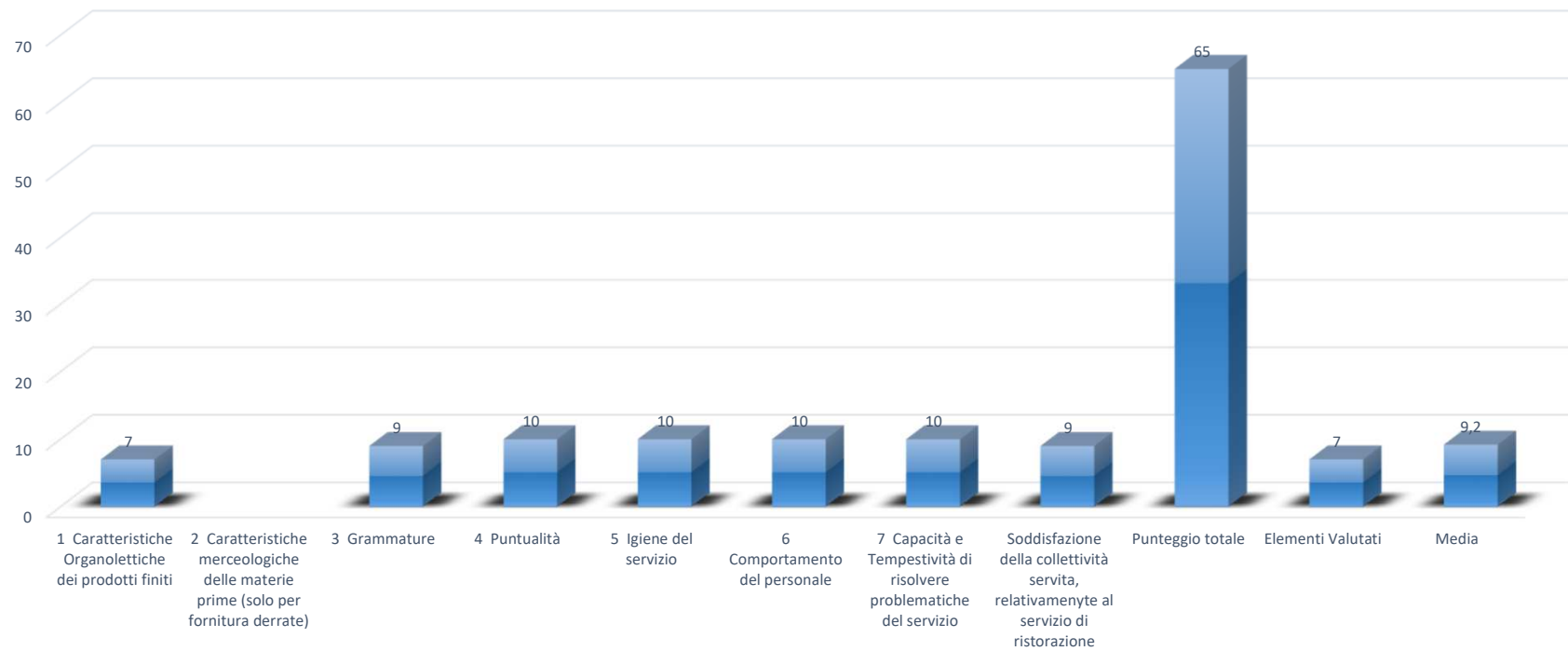
## **MODULISTICA UTILIZZATA**

Di seguito viene riportata la scheda di monitoraggio della soddisfazione del cliente ed i risultati in grafico, delle schede compilate con i rappresentanti del corpo insegnante dei plessi scolastici del comune di Mira .

## SCHEDA RIASSUNTIVA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

DOMANDE	Voto Totale Terminali	Media Voti Terminali
Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti	126	7,9
Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)	0	0,0
Grammature	135	8,4
Puntualità	148	9,3
Igiene del servizio	144	9,0
Comportamento del personale	151	9,4
Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio	140	8,8
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione	125	7,8
Punteggio totale	969	60,6
Elementi Valutati	112	7,0
<b>Media</b>	<b>137,8</b>	<b>8,6</b>

## Infanzia Arcobaleno (Malcontenta)



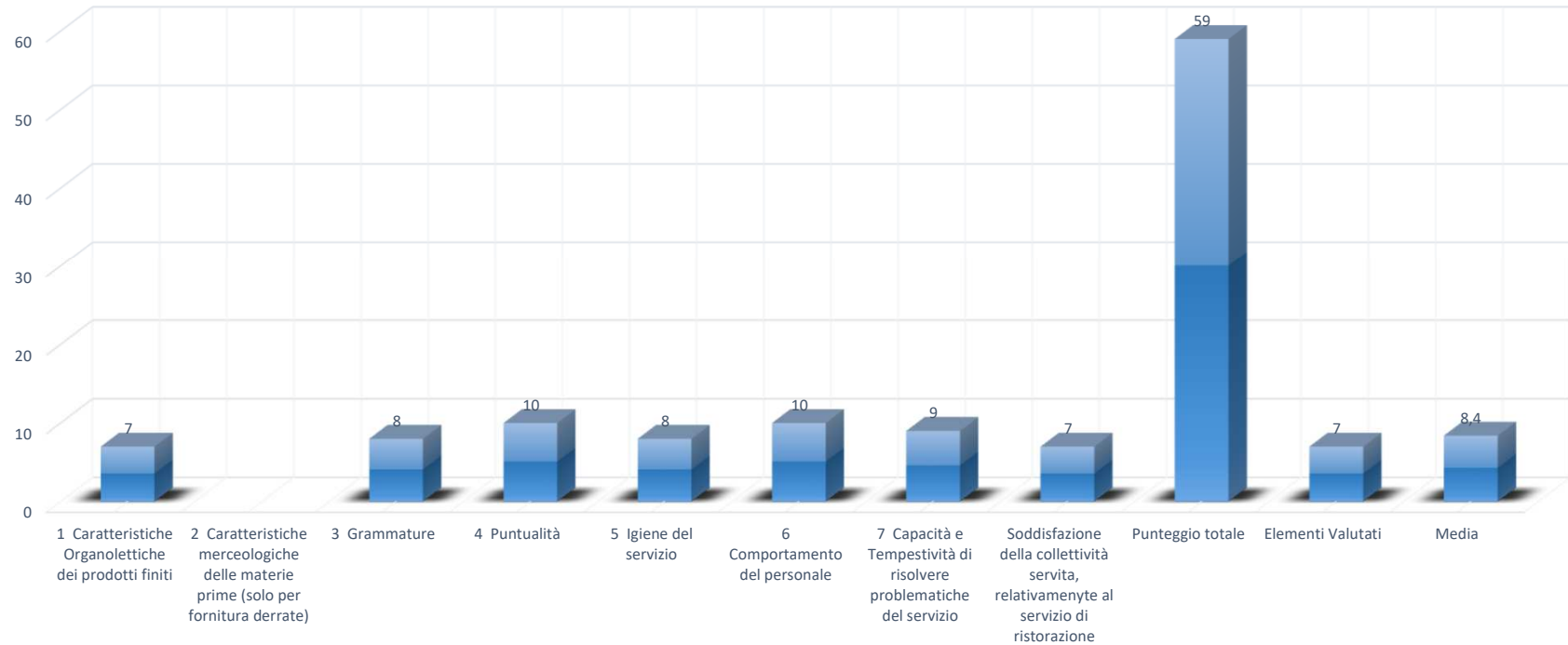
### Note:

fettina al limone troppo asciutta, l'insalata di pasta risulta troppo fredda, il formaggio di pasta "conchiglie" è poco gradito meglio le mezze penne

Infanzia Arcobaleno  
(Malcontenta)



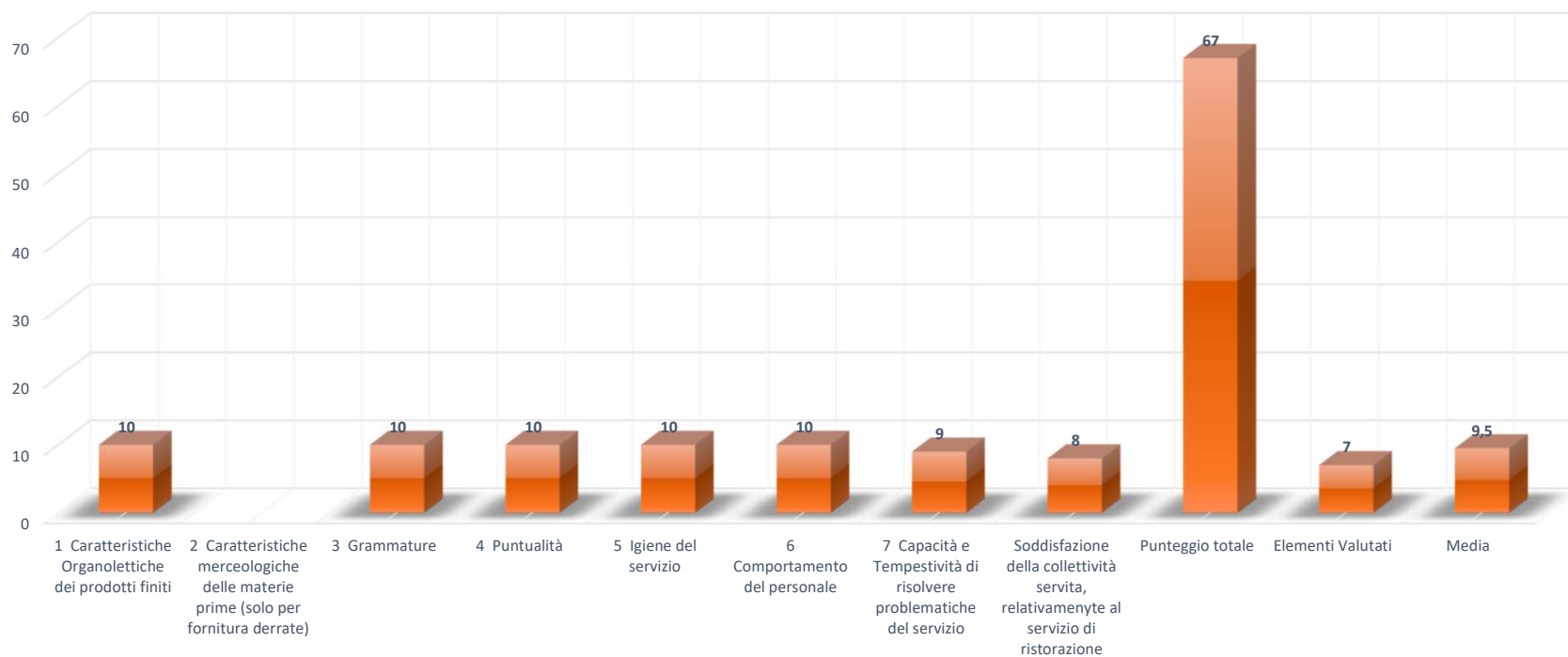
### Primaria Goldoni Piano Terra (Oriago)



Note:

0

Primaria Goldoni (Oriago)

**Primaria Goldoni 1° Piano (Oriago)**

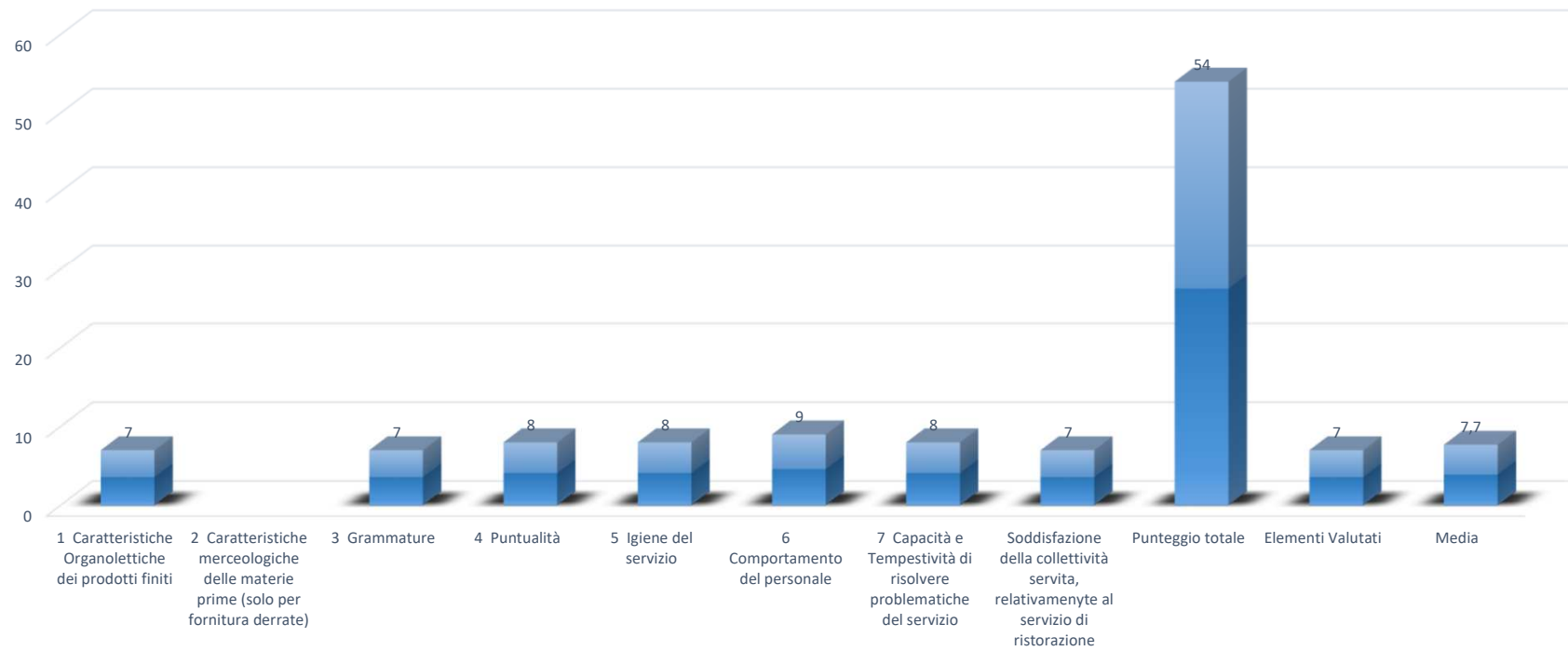
Note:

0

1° piano

Primaria Goldoni (Oriago)

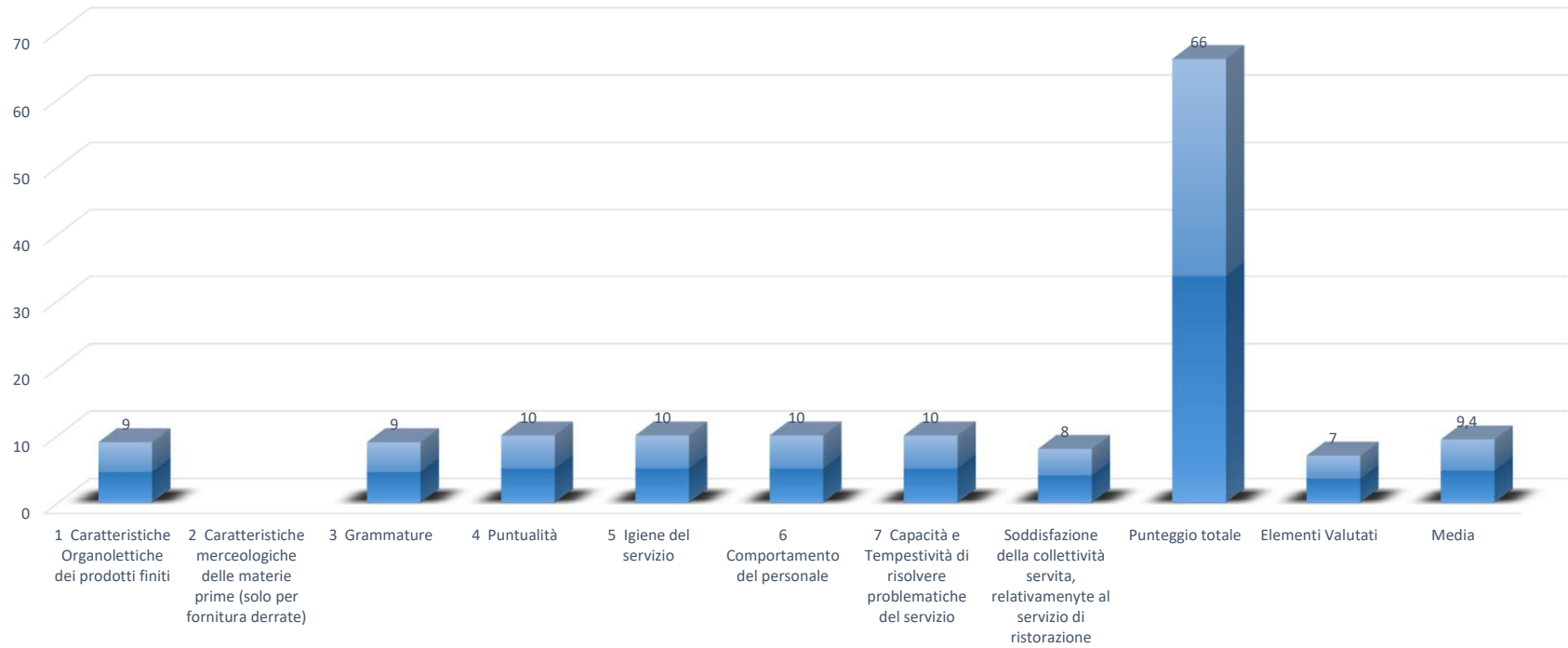
## Infanzia Calvino (Oriago)



Note:  
grammature a volte troppo  
abbondanti

Infanzia Calvino (Oriago)

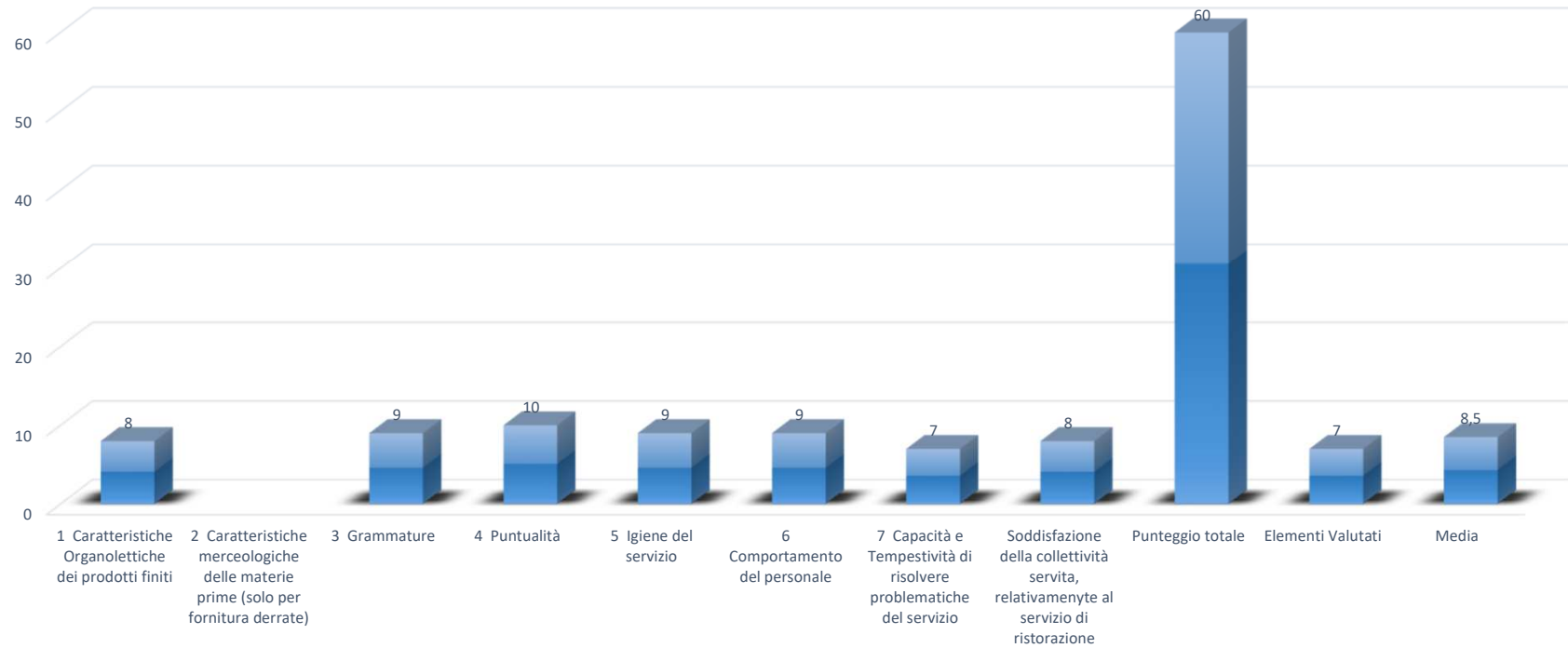
## Primaria De Amicis (Marano)

**Note:**

graditi i pomodori e il mais, meno l'insalata, no insalata e fagioli da provare mais e carote jullienne

Primaria De Amicis  
(Marano)

## Primaria Ugo Foscolo (Mira) PIANO TERRA

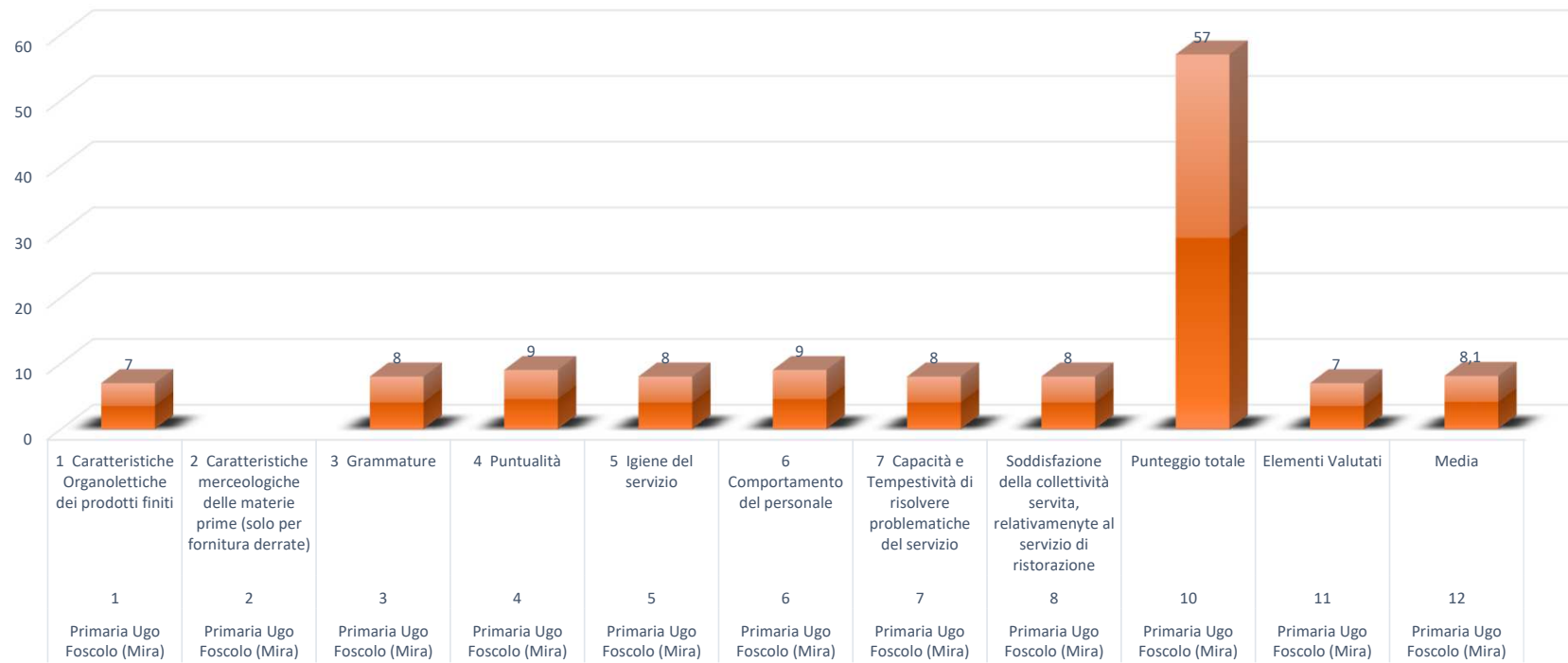
**Note:**

in riferimento al punto 8, la soddisfazione dipende dal menu' del giorno, a volte mangiano poco perché non gradito

**PIANO TERRA**

Primaria Ugo Foscolo (Mira)

## Primaria Ugo Foscolo (Mira) 1° PIANO

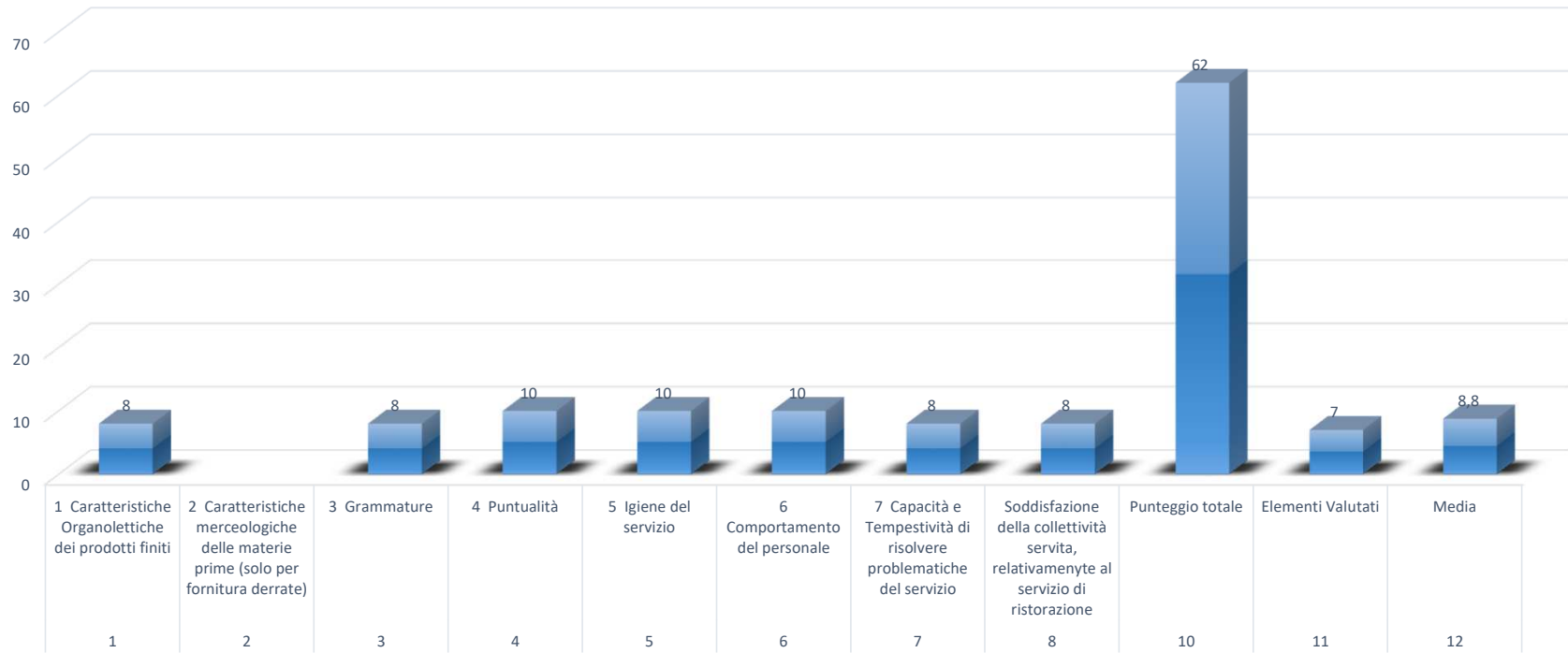
**Note:**

le grammature a volte per i ragazzi di quarta e quinta risultano un po' scarse

1° Piano

Primaria Ugo Foscolo (Mira)

### Infanzia Villa Lenzi (Mira)

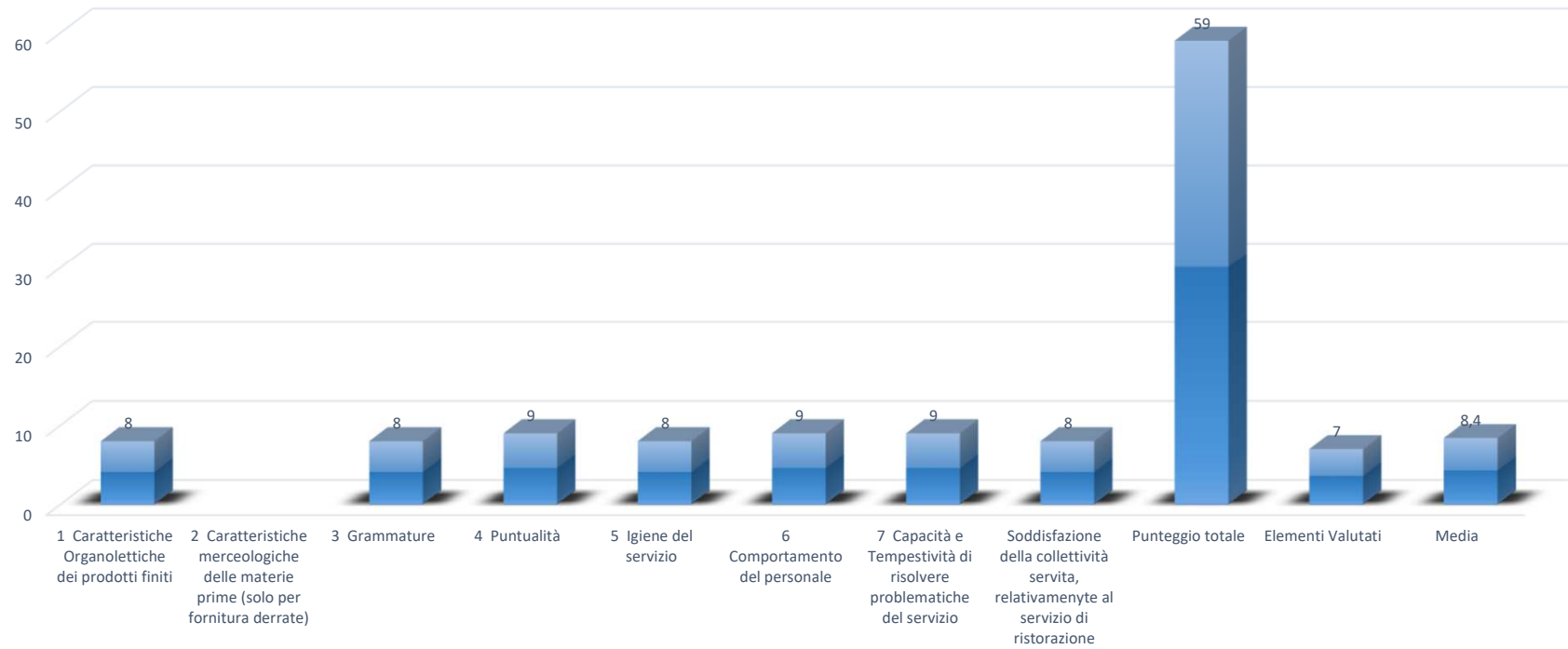


Note:

0

Infanzia Villa Lenzi (Mira)

## Primaria Ippolito Nievo



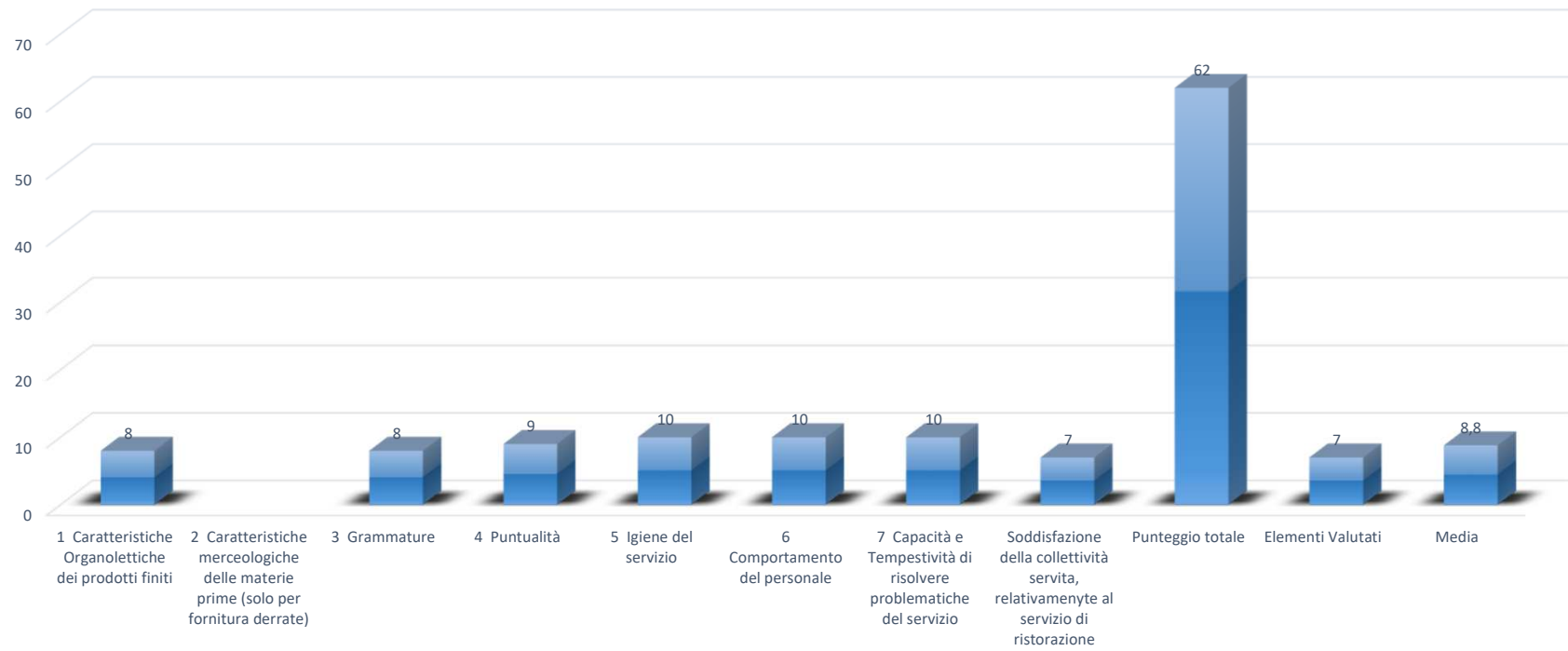
Note:

0

Primaria Ippolito Nievo



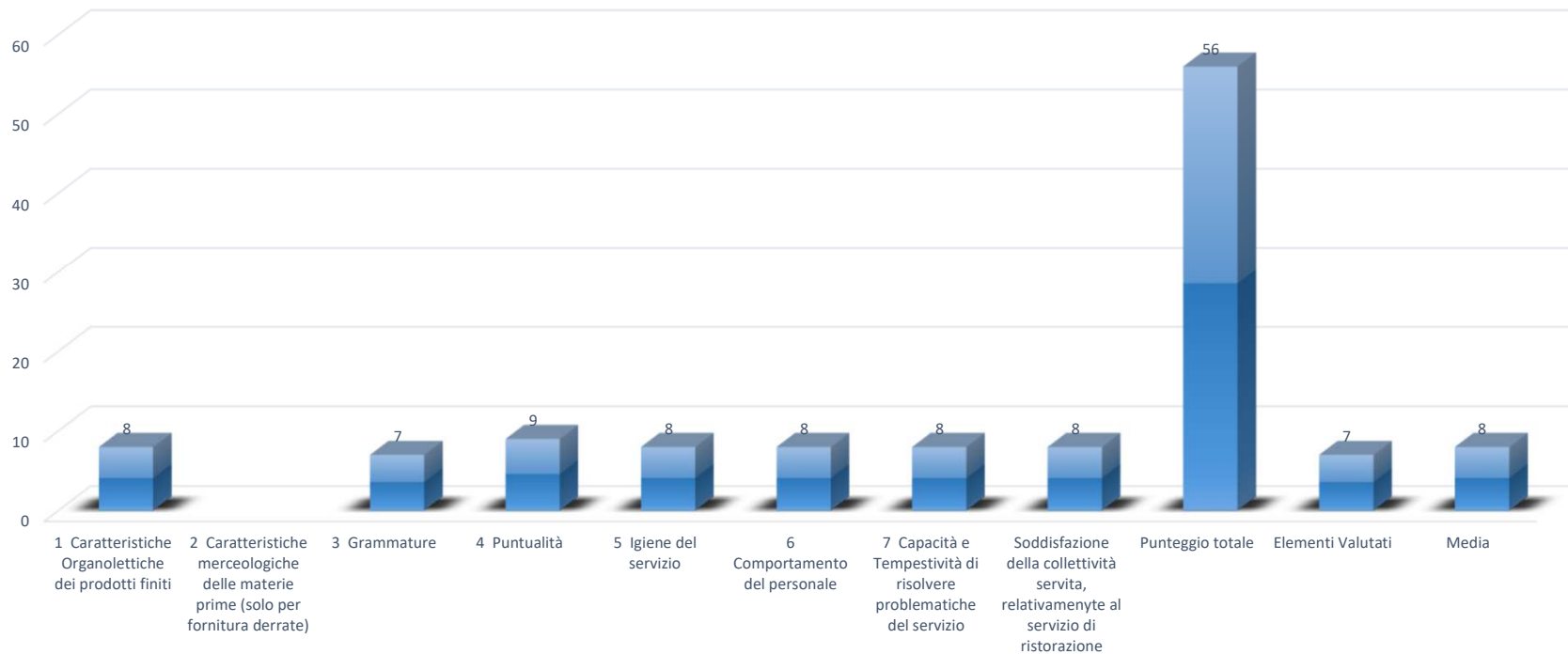
### Infanzia (Piazza Vecchia)



Note:  
0

Infanzia (Piazza Vecchia)

## Infanzia Girasole (Olmo)

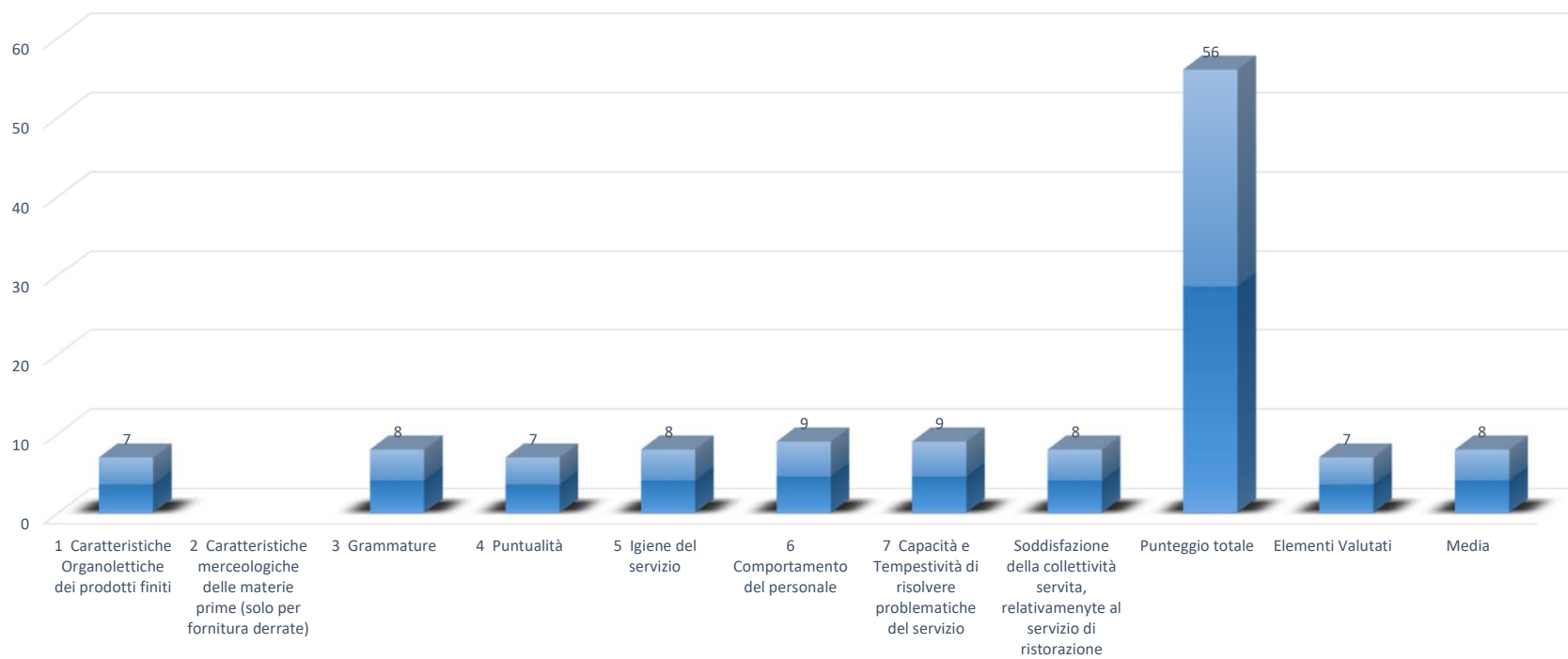


### Note:

i ravioli e a volte il riso e' poco.in riferimento al punto 8,la soddifazione a volte e' poca per cattive abitudini alimentari a casa

Infanzia Girasole (Olmo)

### Primaria Leopardi (Mira Porte)

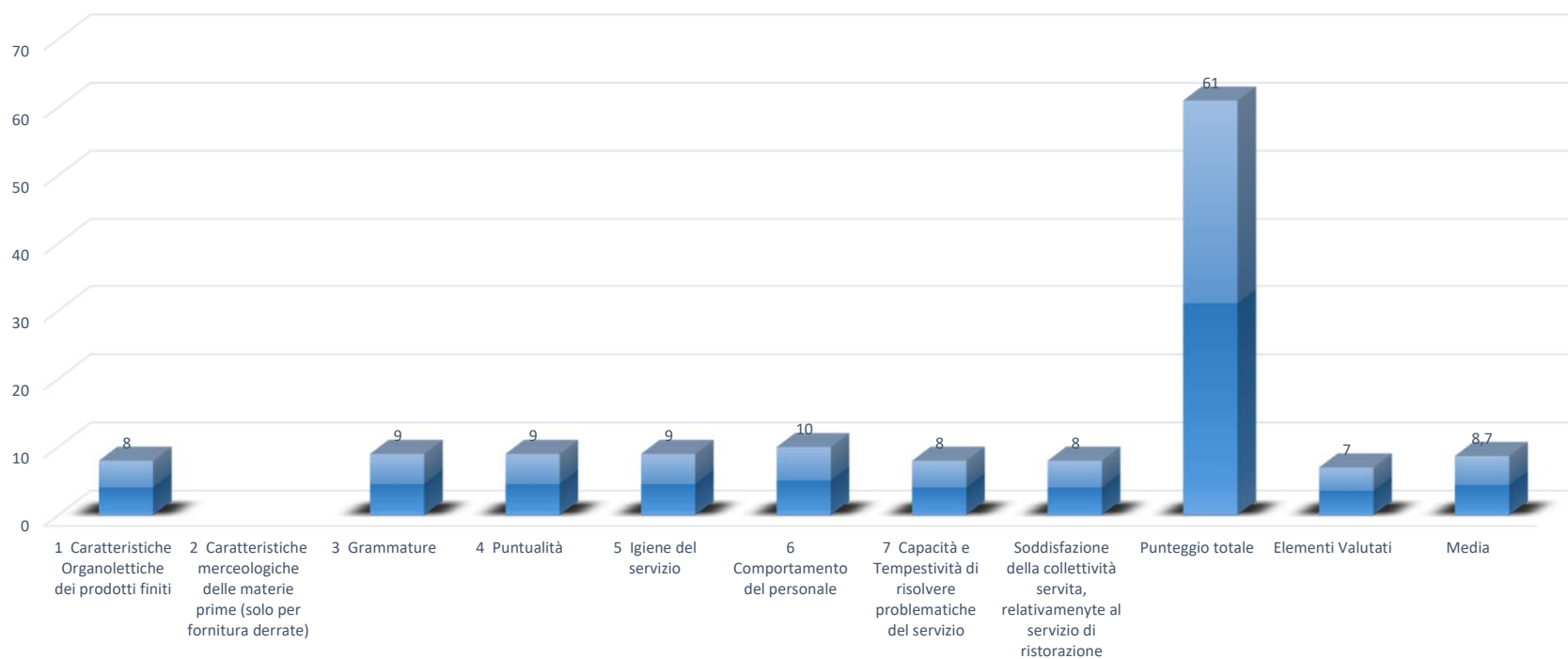


**Note:**

in riferimento del voto del punto 4 ,il problema e' il doppio turno che a volte crea dei problemi per ritardi in uscita ed entrata delle classi.Insalata di pasta o riso sono troppo freddi. Gradite le polpette di pesce

Primaria Leopardi (Mira Porte)

### Infanzia Peter Pan (Mira Porte)

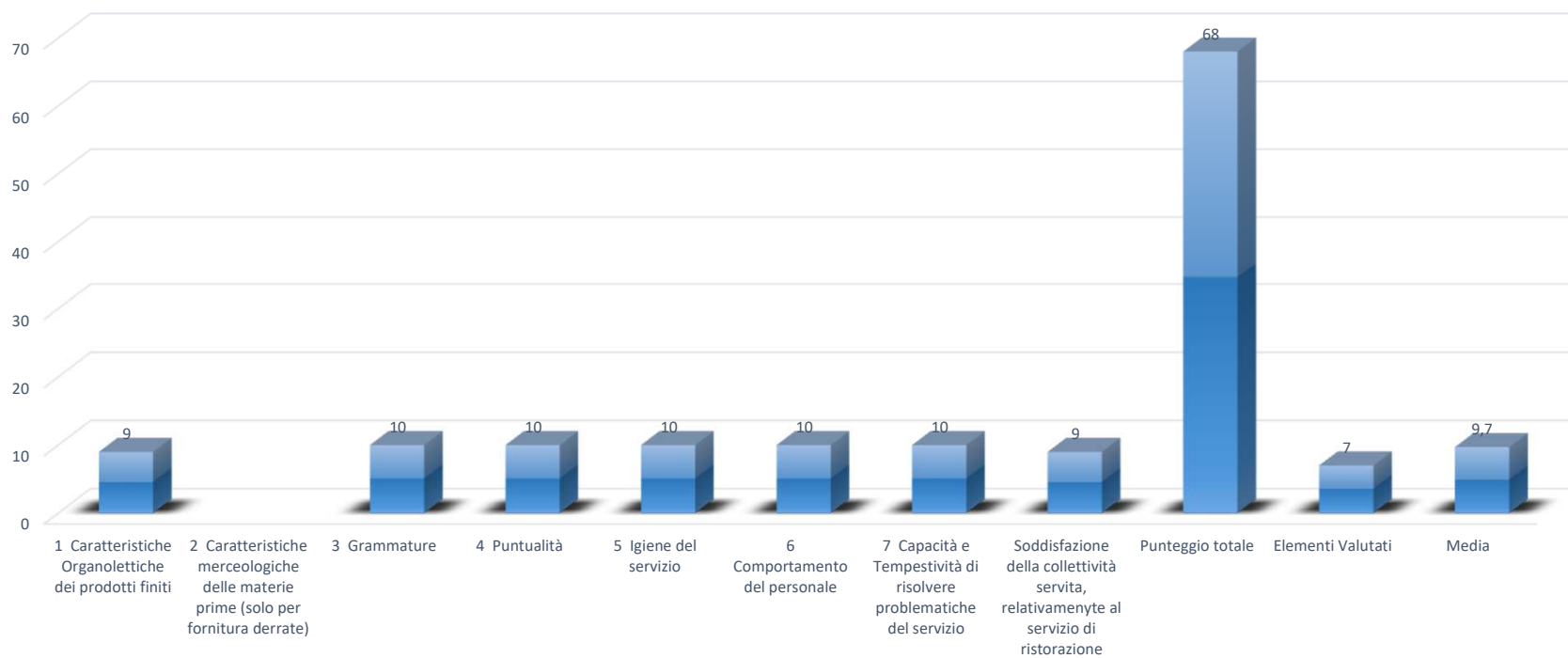


**Note:**

la pasta a volte risulta un po' dura. Minestre gradite e anche la pasta al pesto

Infanzia Peter Pan (Mira Porte)

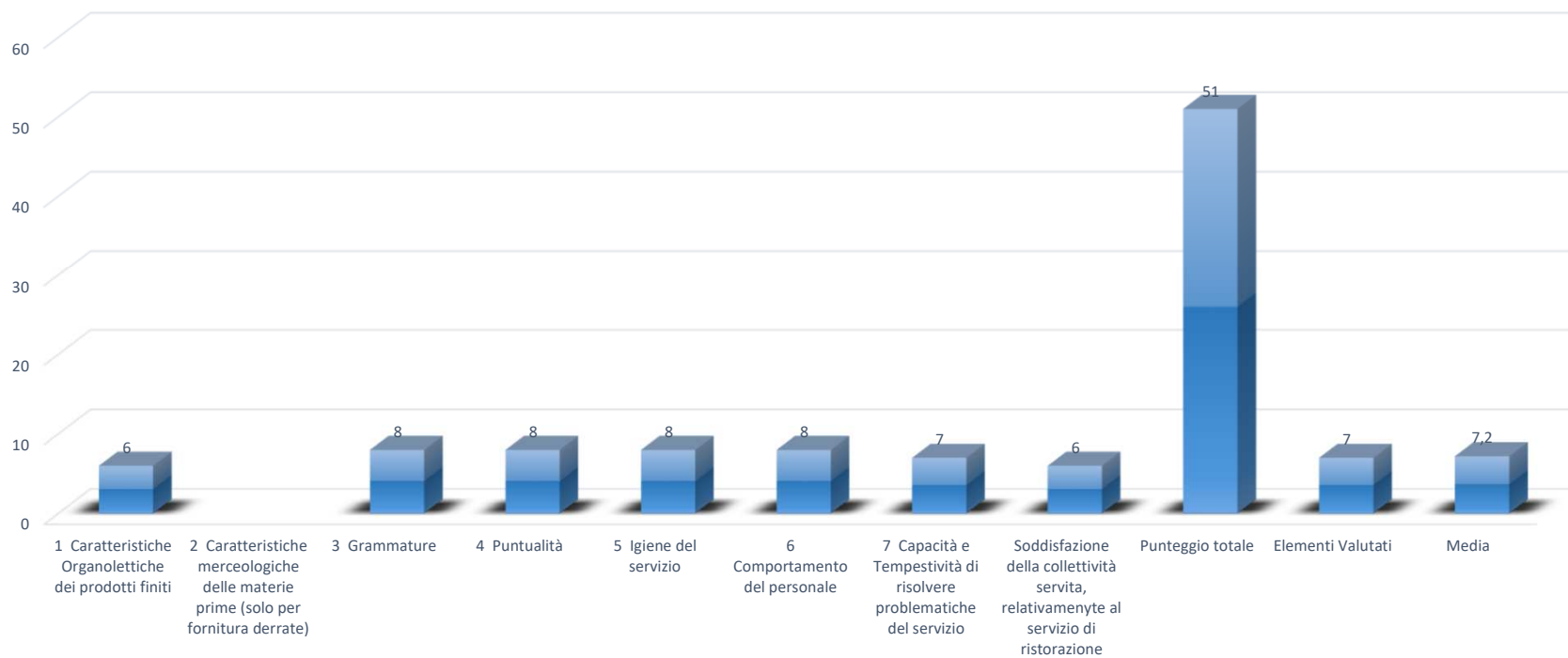
### Primaria Morante (Varano)



Note:

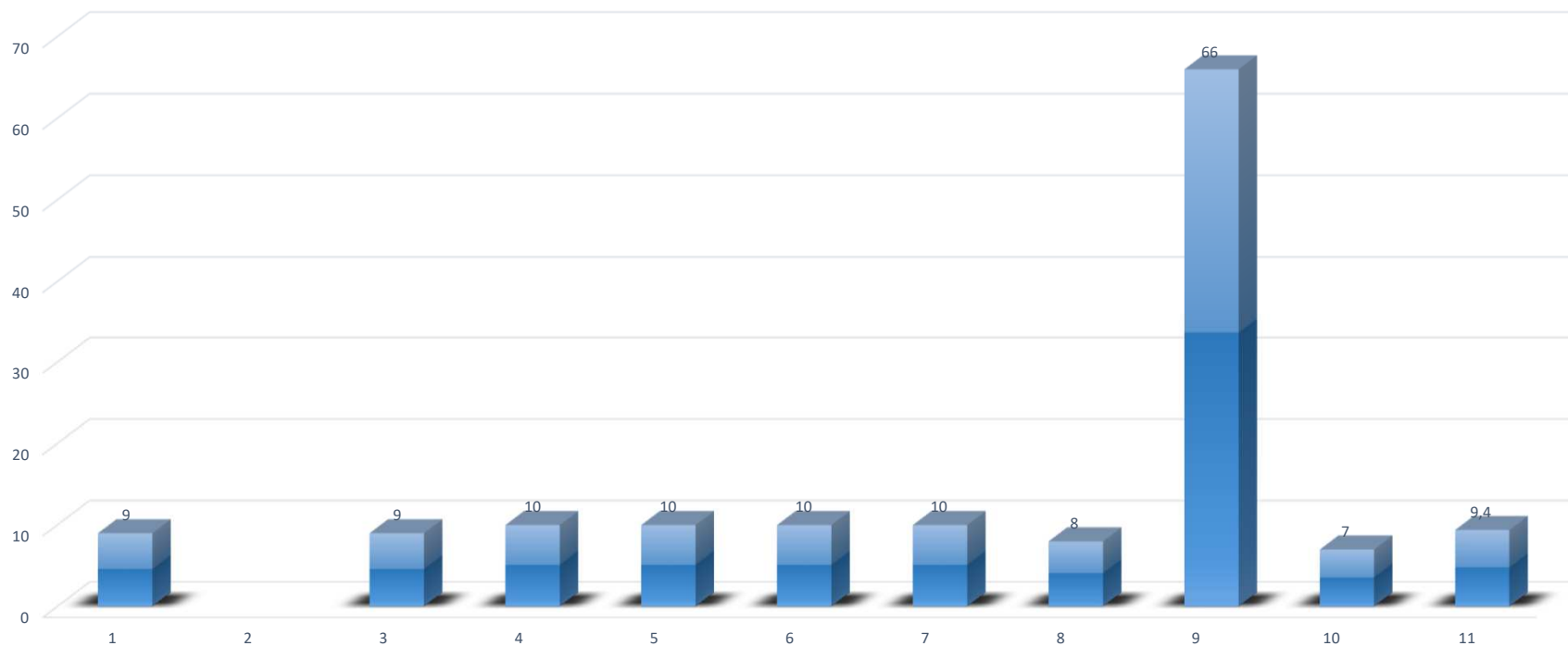
0

Primaria Morante (Marano)

**Infanzia Rodari (Oriago)**

Note:  
Infanzia Rodari (Oriago)

## Primaria Parini (Borbiago)



a volte i bambini rifiutano anche solo l'assaggio del cibo

Primaria Parini (Borbiago)

## MEDIA FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI

