

***Indagine di Customer Satisfaction
fatta nell'ultima decade
di MAGGIO 2021
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 scolastica, 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 proposto 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 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 dà una media di punti 8,6.

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

Nel lavoro che presentiamo, sono state compilate 17 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 più turni.

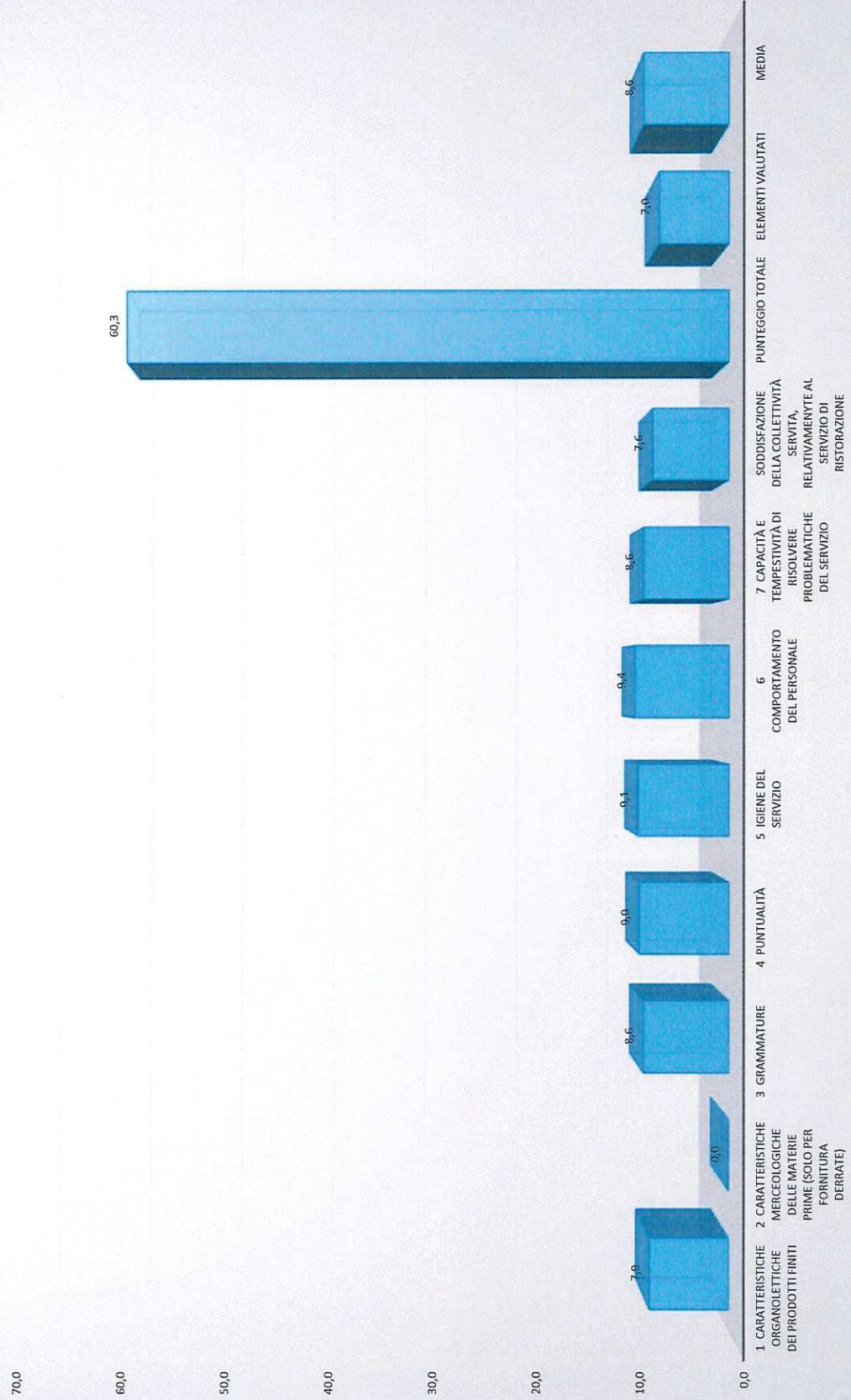
MODULISTICA UTILIZZATA

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.

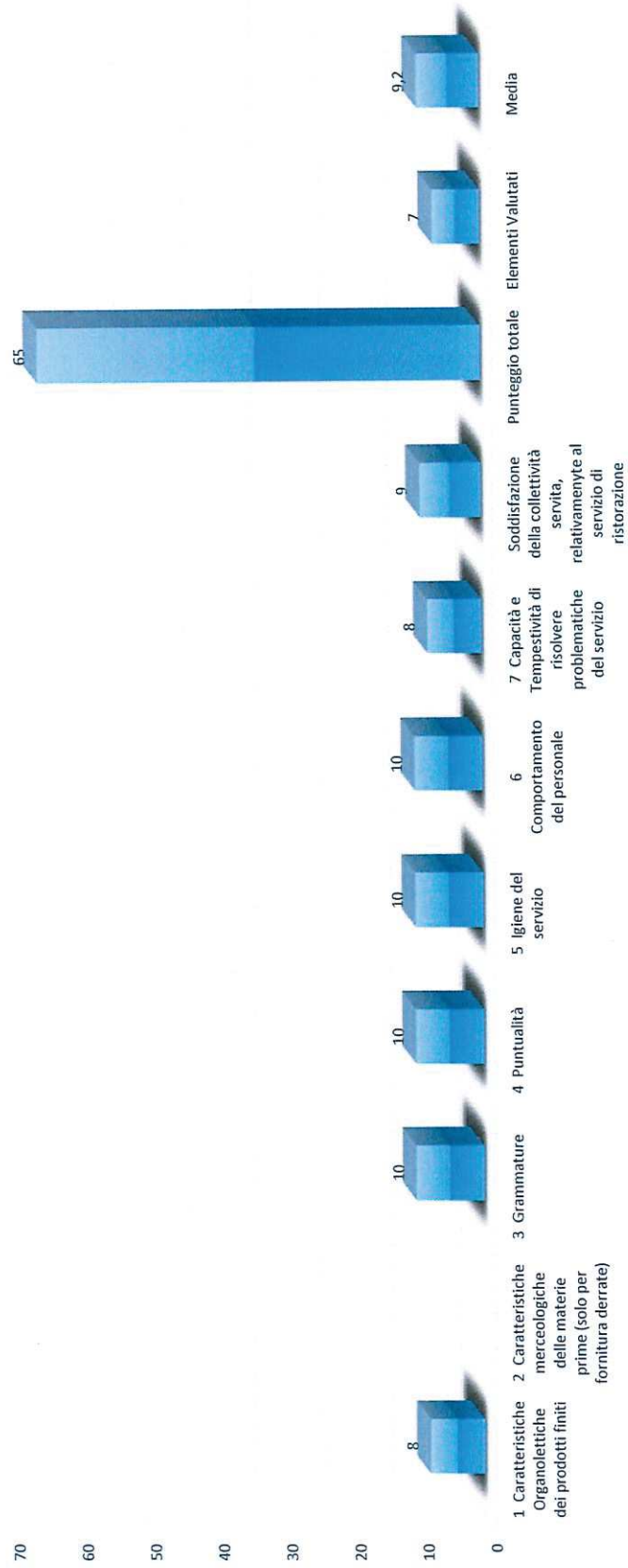
SCHEDA RIASSUNTIVA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

DOMANDE	Voto Totale Terminali	Media Voti Terminali
Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti	135	7,9
Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)	0	0,0
Grammature	146	8,6
Puntualità	153	9,0
Igiene del servizio	155	9,1
Comportamento del personale	160	9,4
Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio	146	8,6
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione	130	7,6
Punteggio totale	1025	60,3
Elementi Valutati	119	7,0
Media	145,9	8,6

MEDIA FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI



Infanzia Arcobaleno (Malcontenta)



Note:

0

Infanzia Arcobaleno
(Malcontenta)

Primaria Goldoni Piano Terra (Oriago)



Note:

0

Primaria Goldoni (Oriago)

Primaria Goldoni 1° Piano (Oriago)

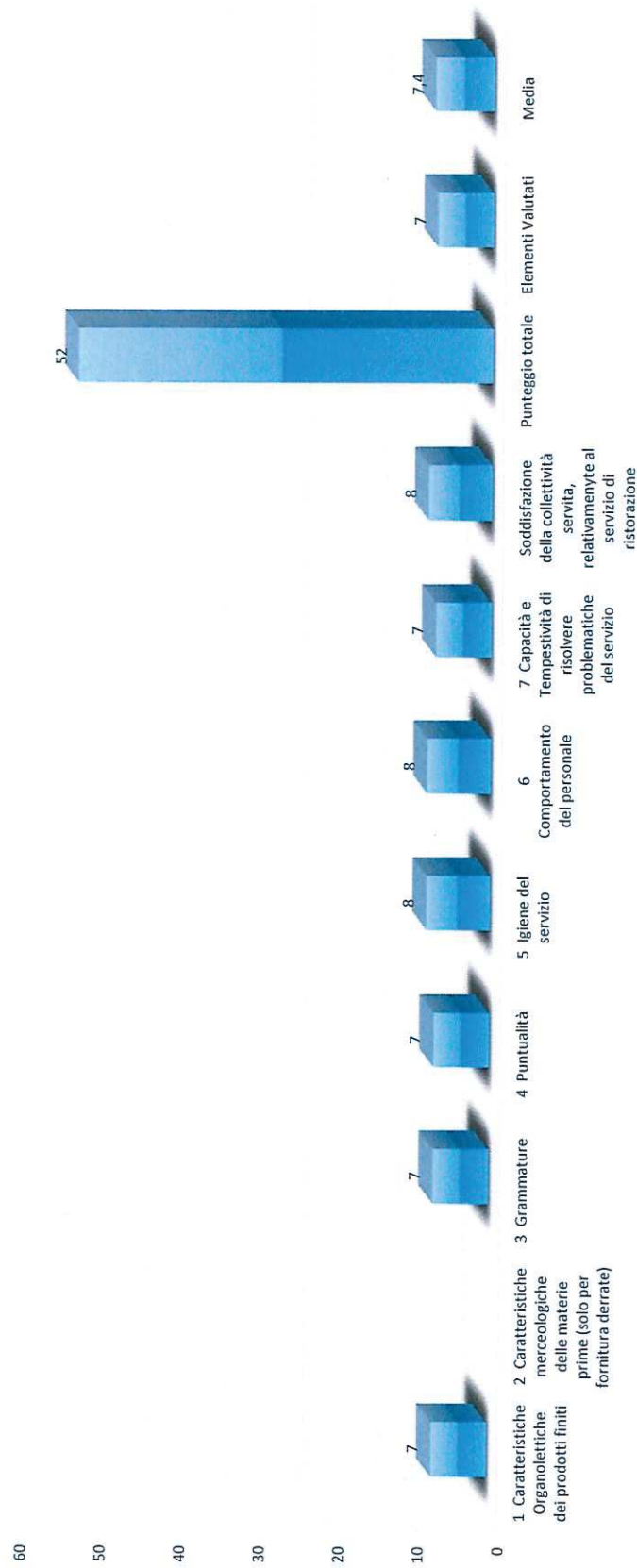


Note:
0

1° piano

Primaria Goldoni (Oriago)

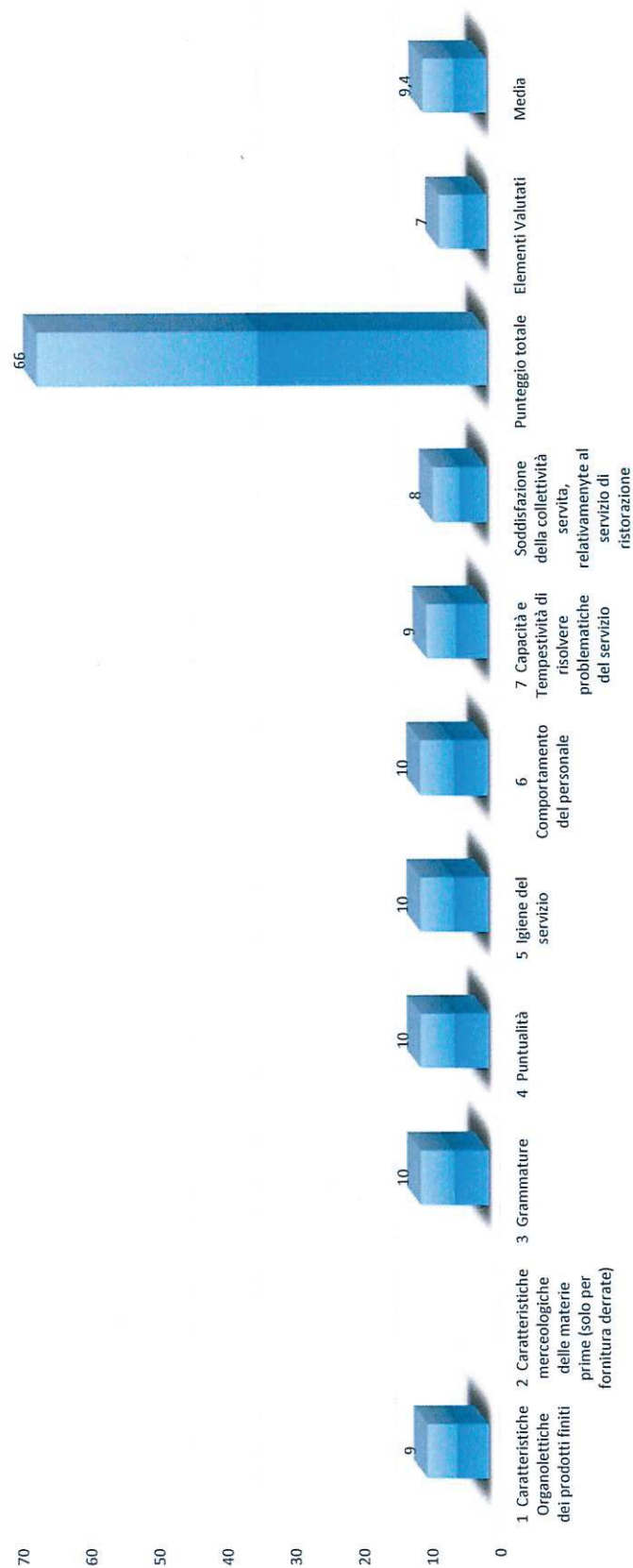
Infanzia Calvino (Oriago)



Note:
macedonia legumi non apprezzata

Infanzia Calvino (Oriago)

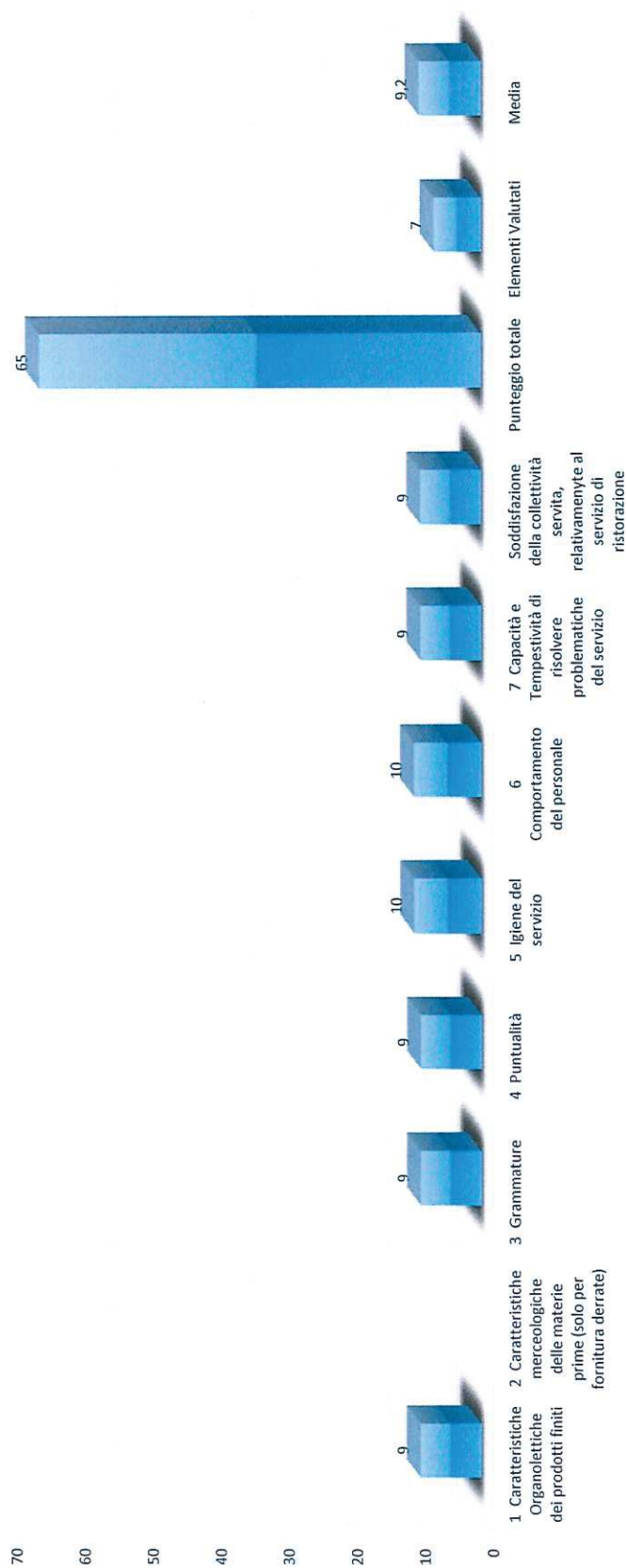
Primaria De Amicis (Marano Modulo)



Note:
minestra legumi non apprezzata, no
macedonia legumi

Primaria De Amicis
(Marano)

Primaria Ugo Foscolo (Mira) PIANO TERRA



Note:

pasta e fagioli non gradita, è stata gradita la macedonia di legumi perché la verdura era cruda

PIANO TERRA

Primaria Ugo Foscolo (Mira)

Primaria Ugo Foscolo (Mira) 1° PIANO



Note:
no macedonia legumi

1° Piano
Primaria Ugo Foscolo (Mira)

Infanzia Villa Lenzi (Mira)

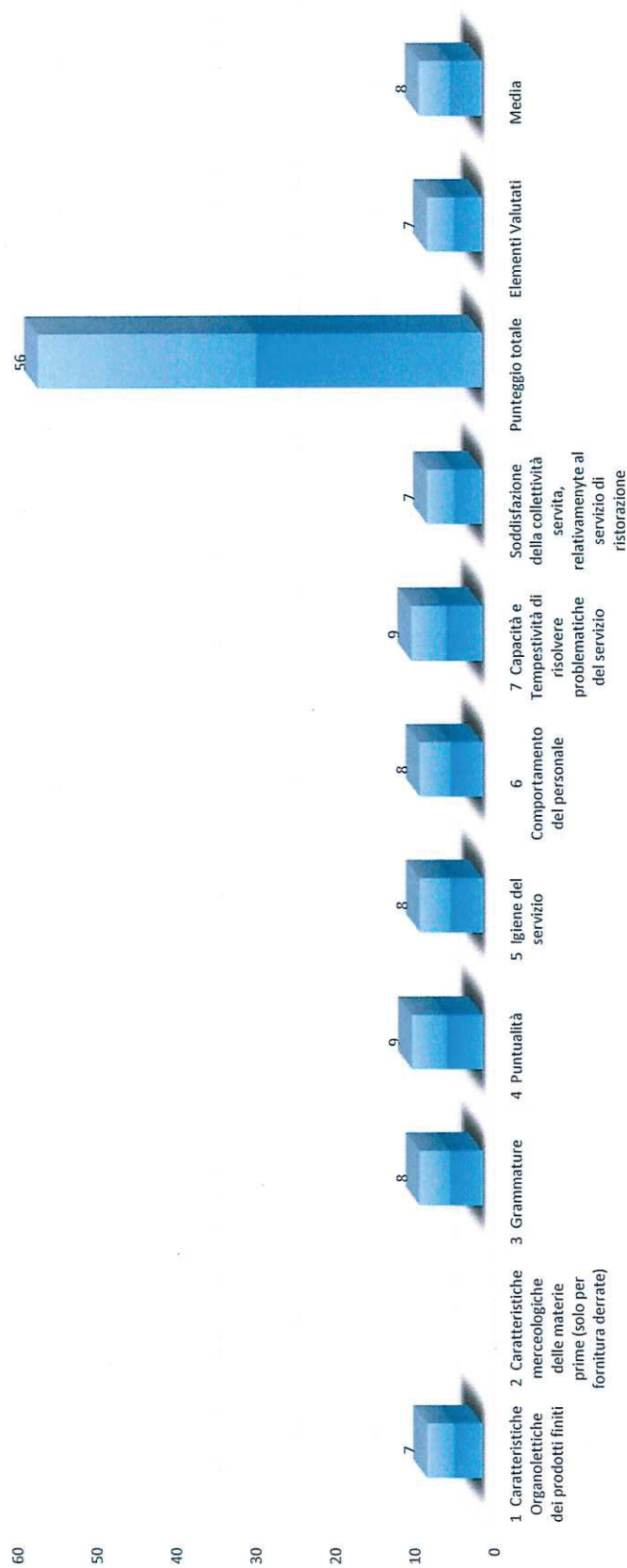


Note:

no gradita macedonia di legumi, la frutta a volte è troppo matura

Infanzia Villa Lenzi (Mira)

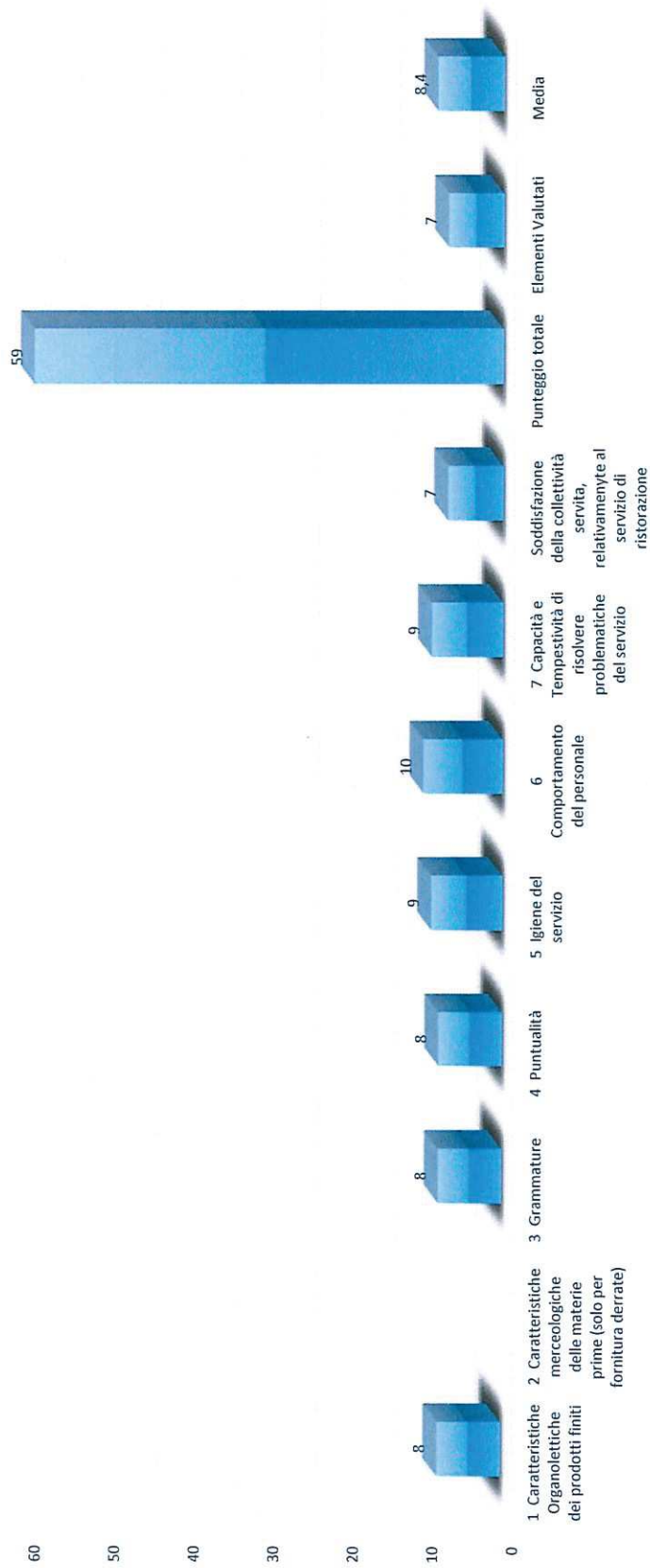
Primaria Ippolito Nievo



Note:
pizza con passato no pinimonio, poco saporito,
pasta al pomodoro non gradita

Primaria Ippolito Nievo

Infanzia Malaguzzi (Piazza Vecchia)

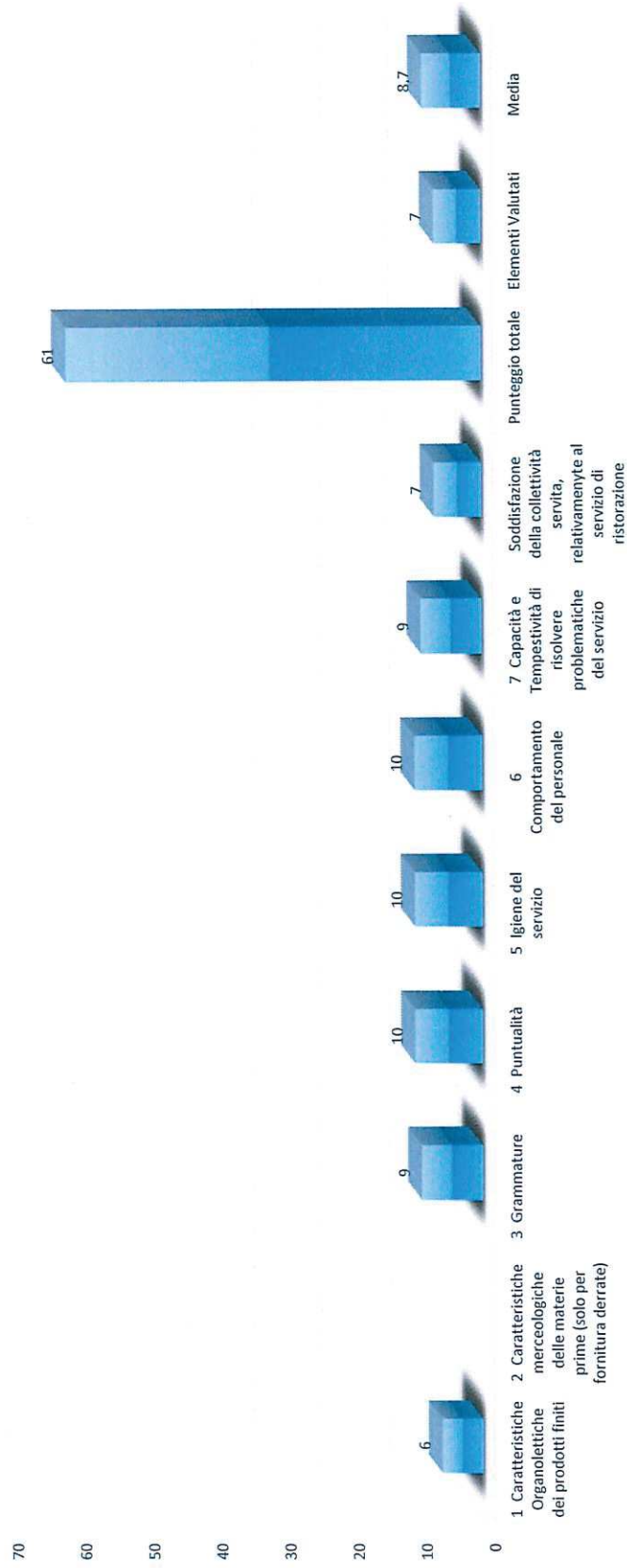


Note:

0

Infanzia (Piazza Vecchia)

Infanzia Girasole (Olmo)

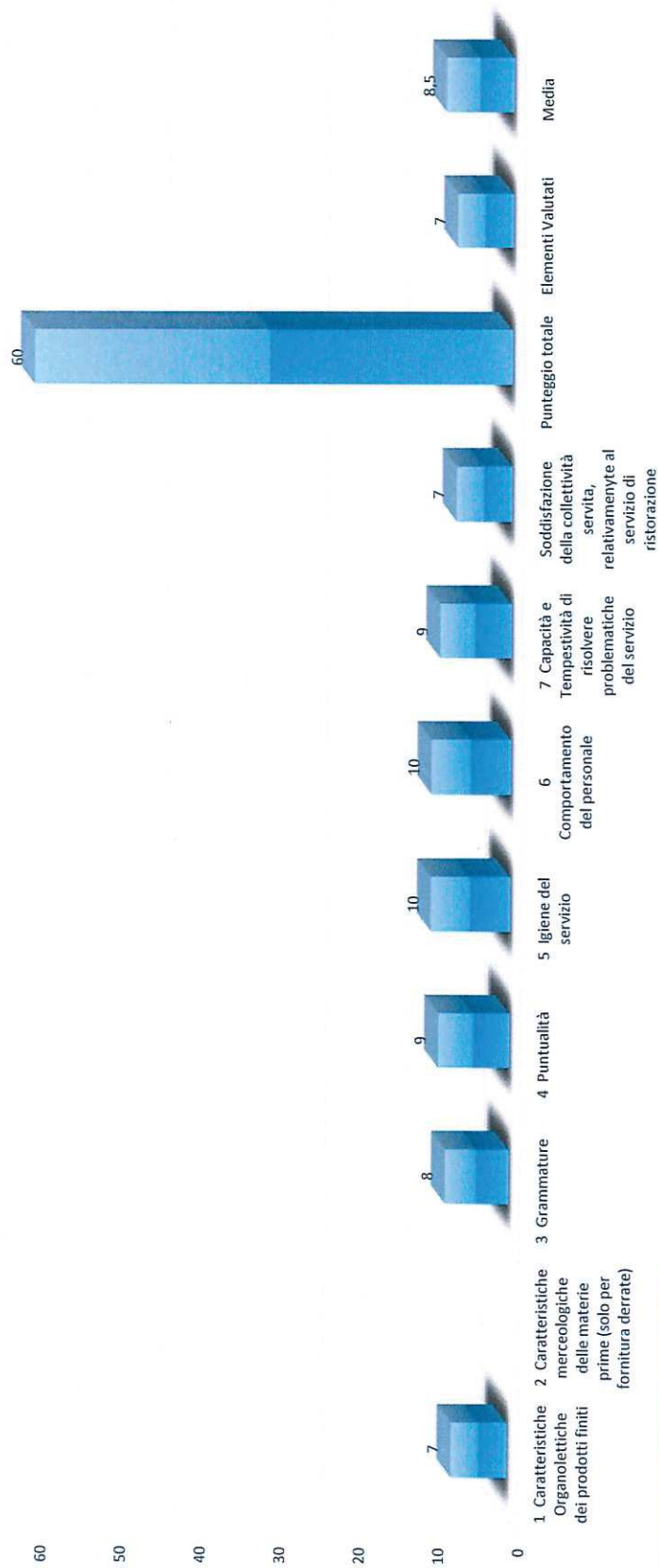


Note:

quando ci sono verdure nelle minestre
devono essere ben frullate, no
crostini ma pastina

Infanzia Girasole (Olmo)

Primaria Leopardi (Mira Porte)



Note:
no macedonia di legumi

Primaria Leopardi (Mira
Porte)

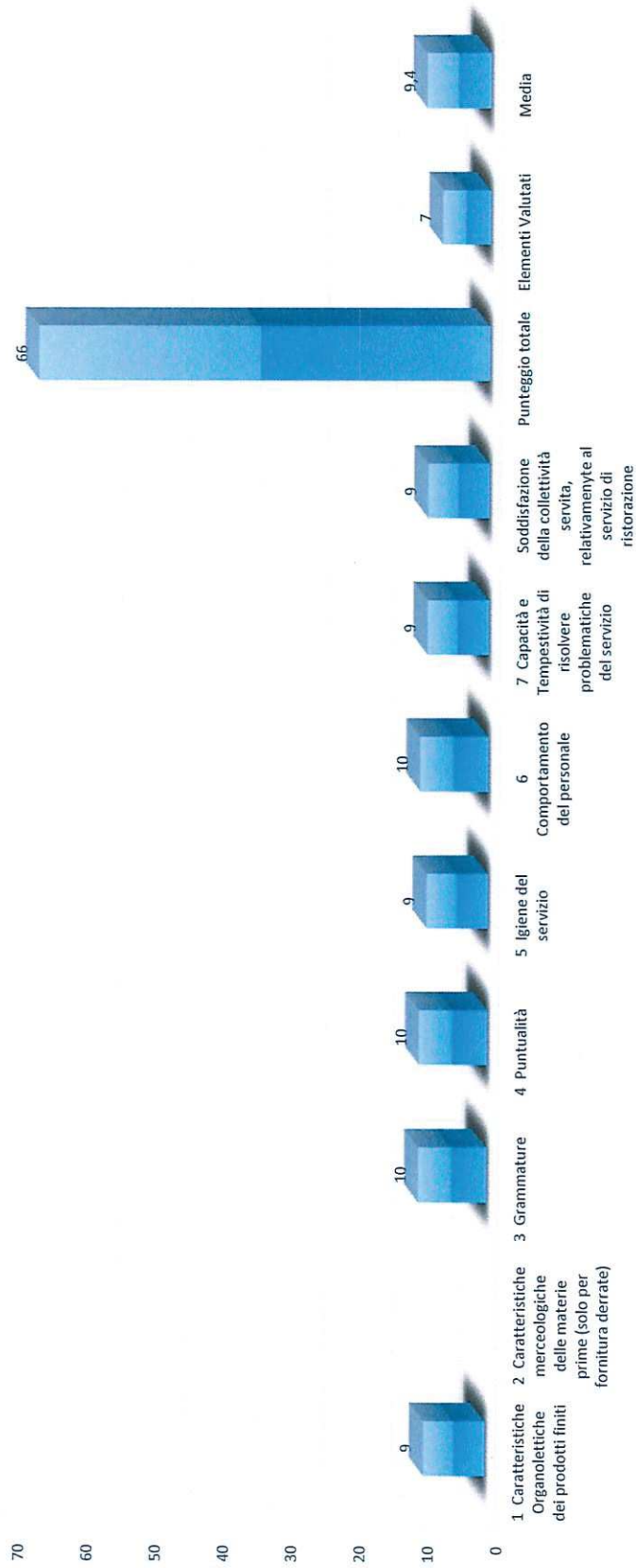
Infanzia Peter Pan (Mira Porte)



Note:
mix verdura cotta non gradita

Infanzia Peter Pan (Mira
Porte)

Primaria Morante (Varano)



Note:

macedonia non gradita,
pizza + prosciutto più
gradita della verdura a
bastoncino

Primaria Morante (Marano)

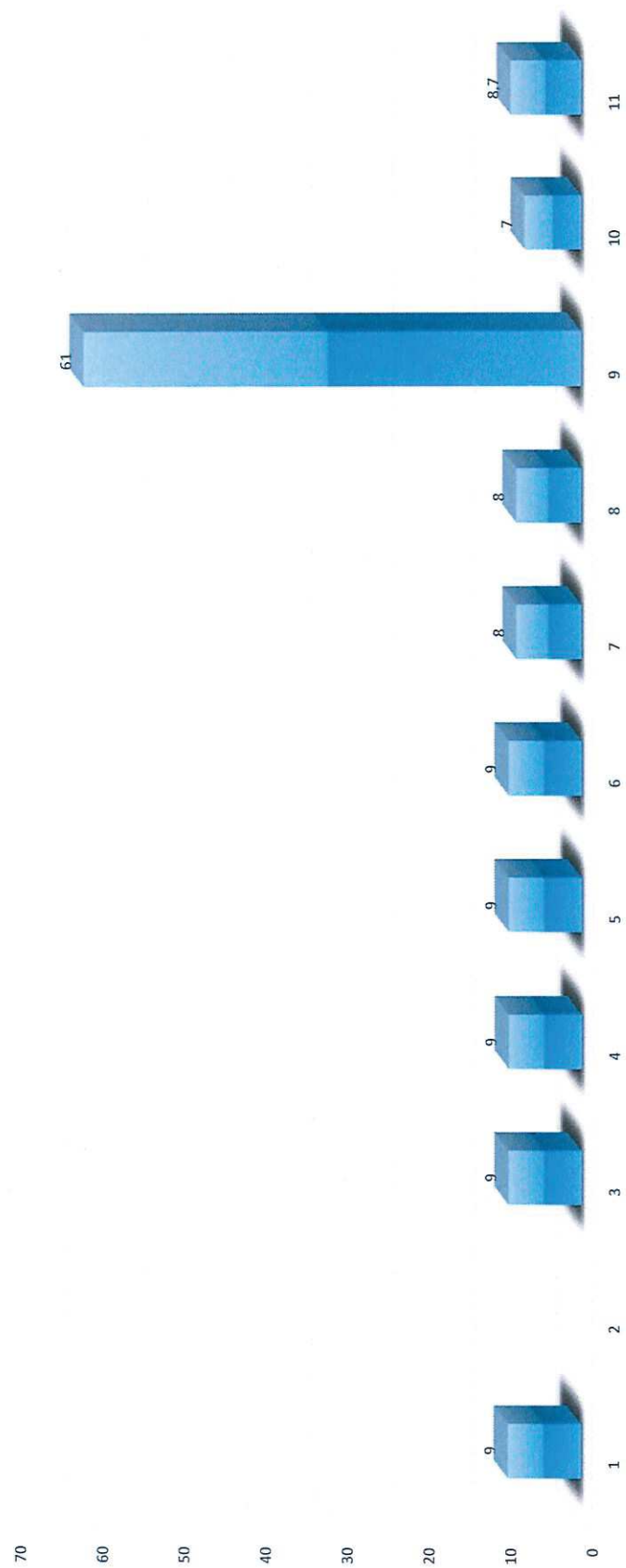
Infanzia Rodari (Oriago)



Note:
Infanzia Rodari (Oriago)

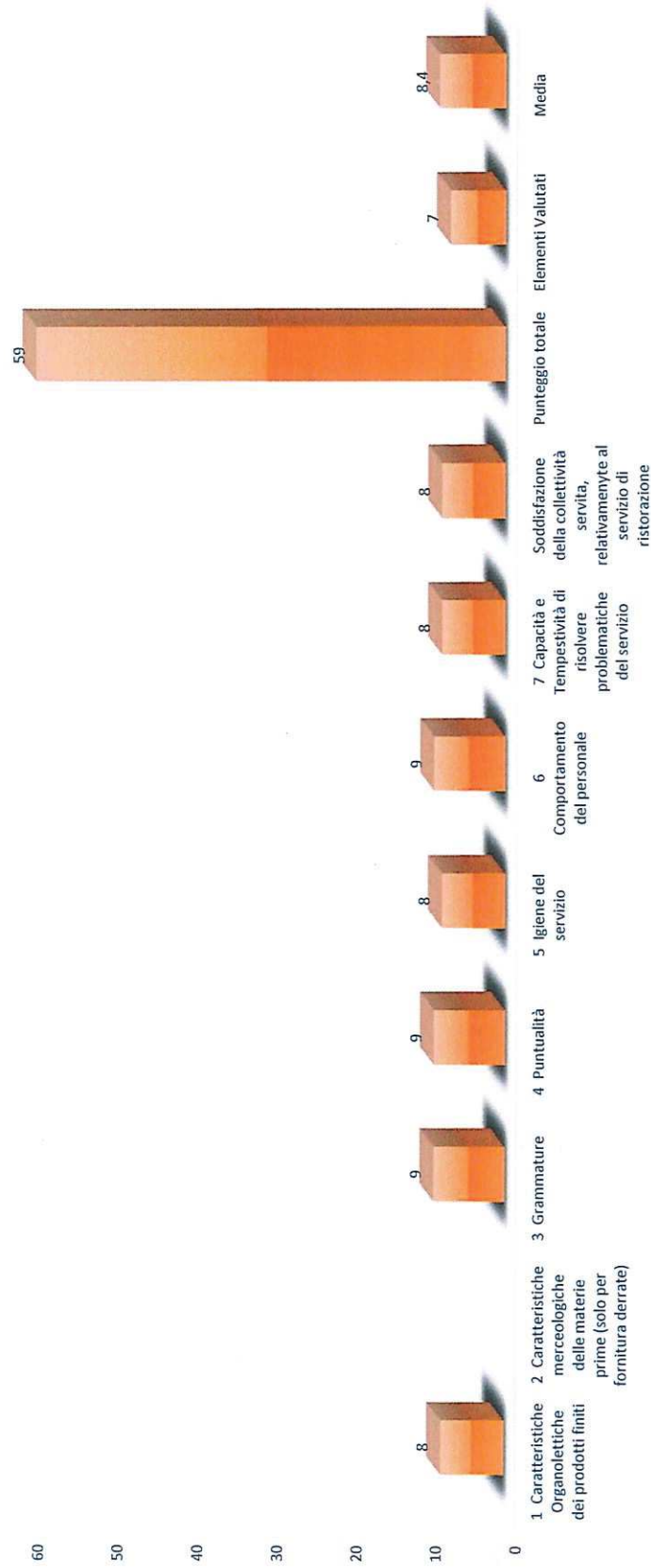
la grammatura del secondo

Primaria Parini (Borbiago)

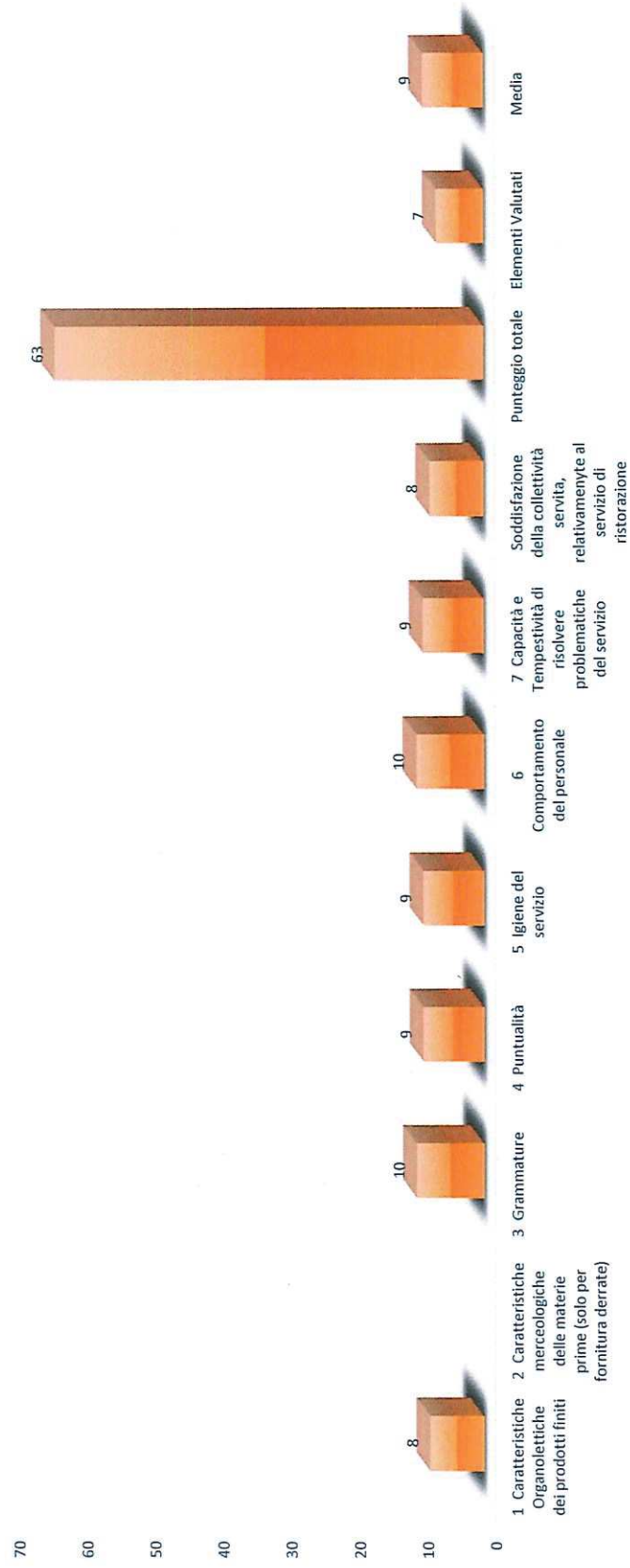


no crostini meglio pastina, meglio
dolcetto al posto della frutta,
gradirebbe cotoletta

Primaria Parini (Borbiago)



Primaria De Amicis (Marano Mensa)



Note:

Primaria De Amicis
(Marano)
verdura cotta un po' più
saporita