



***Indagine di Customer Satisfaction
Dicembre 2017
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 - soddisfatto

10 - molto soddisfatto

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 8,4.

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

Nel lavoro che presentiamo, sono state compilate 15 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 MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Rif.: PO 12.02
--	--	----------------

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 _____

Mod. 12.02/1 R0

Infanzia Arcobaleno (Malcontenta)

1



Note:

uovo sodo e pasticcia poco graditi, suggerimenti fare crema di fagioli con la

Infanzia Arcobaleno (Malcontenta)

9 Infanzia (Piazza Vecchia)



Note:
pasta all'olio gradita

Infanzia (Piazza Vecchia)

Infanzia Girasole (Olmo)

10



Note:
 abbinamento minestra di fagioli, uovo
 sodo e spinaci, poco gradito, poco
 graditi pizza e medaglioni di pesce

Infanzia Girasole (Olmo)

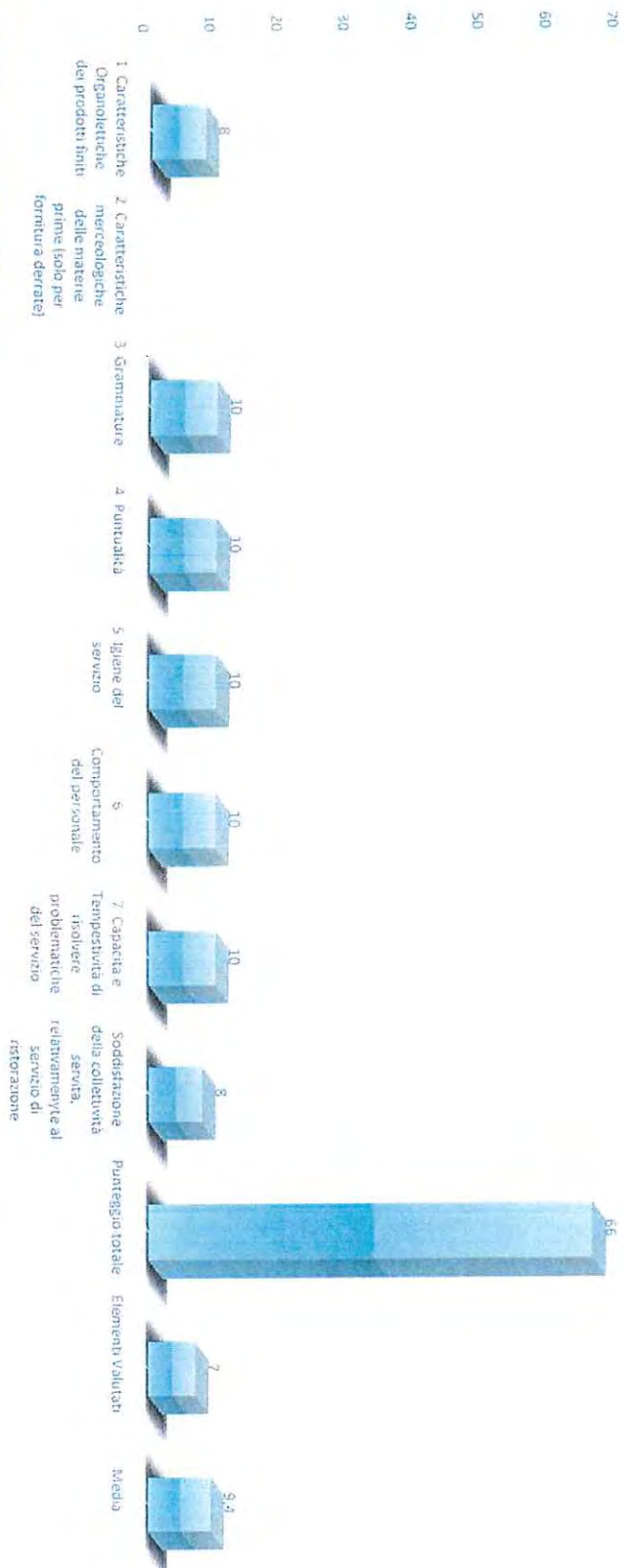
Primaria Parini (Borbiago)



Notes:

Primaria Goldoni Piano Terra (Oriago)

2

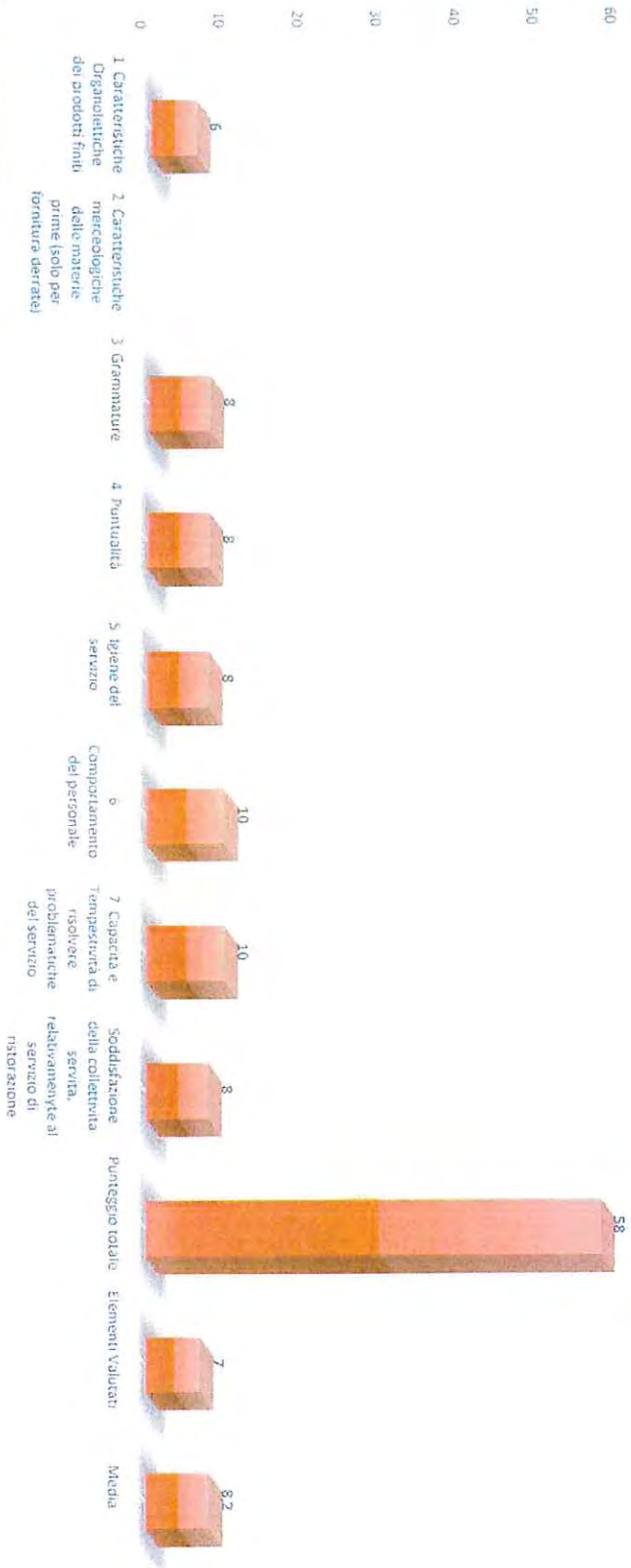


Note:
Pasta all'olio troppo al dente

1° Turno
II° Turno
Primaria Goldoni (Oriago)

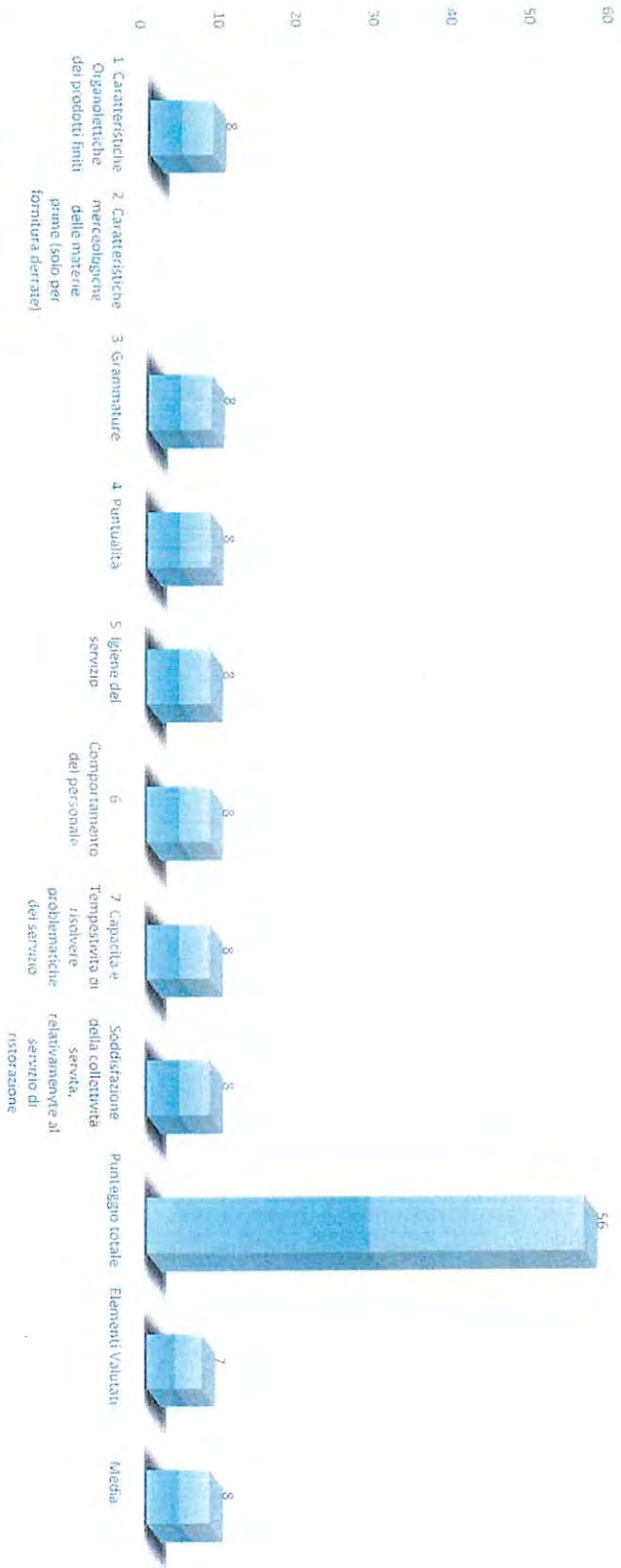
Primaria Goldoni 1° Piano (Oriago)

3



Note:
0
1° Turno
Primaria Goldoni (Oriago)

Infanzia Calvino (Oriago)



Note:
nuova sede griglia pasticceria
Primaria Saldoni (Oriago)

Primaria De Amicis (Marano)



6
Primaria Ugo Foscolo (Mira)

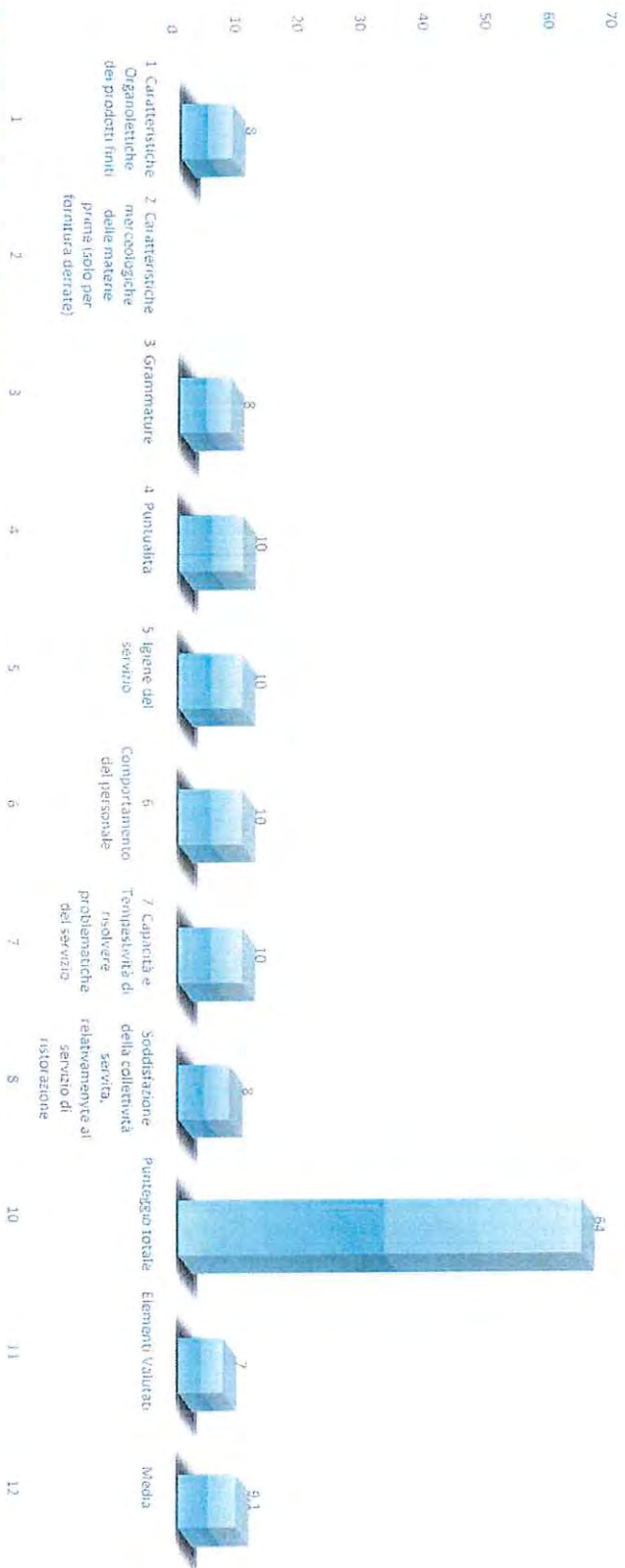


Note:
Le grammature sono considerate scarse per i bambini di V°. Insalate e poco gradite. Insetive nei menù risotti (parmigiana, radicchio)

1° TURNO
Primaria Ugo Foscolo (Mira)

Infanzia Villa Lenzi (Mira)

7



Note:
 contornò patate e carote poco gradite, insalata poco gradita, più varietà di verdura cruda. Minestre e pasta all'olio molto gradite
 Infanzia Villa Lenzi (Mira)

Primaria Ippolito Nievo

8



NOTE:
 Insalata poco gradita, verdura cotta, sovraccosta di pollo e verdura cruda sono al di sotto delle grammature (secondo Intervistaro)

Primaria Ippolito Nievo

Primaria Leopardi (Mira Porte)

11



Note:
 pasta all'olio gradita, crema di piselli
 con orzo e pasta e fagioli poco gradite
 Primaria Leopardi (Mira
 Porte)

Infanzia Peter Pan (Mira Porte)



Note:
 crema di piselli poco gradita, orto poco gradito, troppe verdure crude da preferire carote a bastoncino

Infanzia Peter Pan (Mira Porte)

Infanzia Rodari (Oriago)



Note:
Infanzia Rodari (Oriago)
 fittità poco gradita

Primaria Morante (Marano)



Nota:
0
Primaria Morante (Marano)

MEDIA FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI

