

***Indagine di Customer Satisfaction  
fatta nell'ultima decade  
di Novembre 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 8,7.

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	129	8,1
Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)	0	0,0
Grammature	138	8,6
Puntualità	144	9,0
Igiene del servizio	145	9,1
Comportamento del personale	151	9,4
Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio	145	9,1
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione	126	7,9
Punteggio totale	978	61,1
Elementi Valutati	112	7,0
<b>Media</b>	<b>139</b>	<b>8,7</b>





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): \_\_\_\_\_

CAMST: Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

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

**REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE**

Valutazione: 4= insufficiente; 5= scarso; 6= sufficiente; 7= più che sufficiente; 8= buono; 9= distinto; 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: \_\_\_\_\_

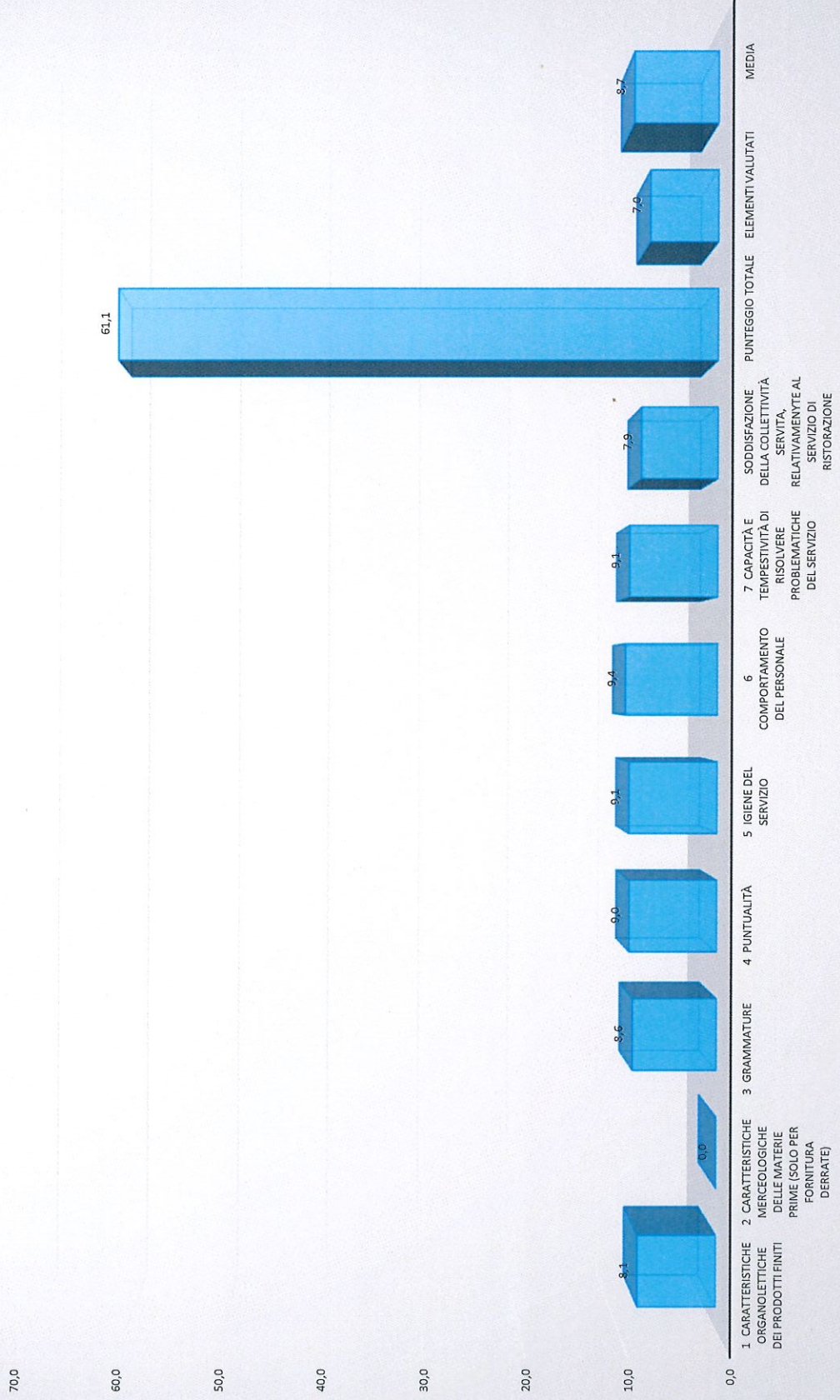
Punteggio totale (dei \_\_\_\_\_ elementi valutati) \_\_\_\_\_

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

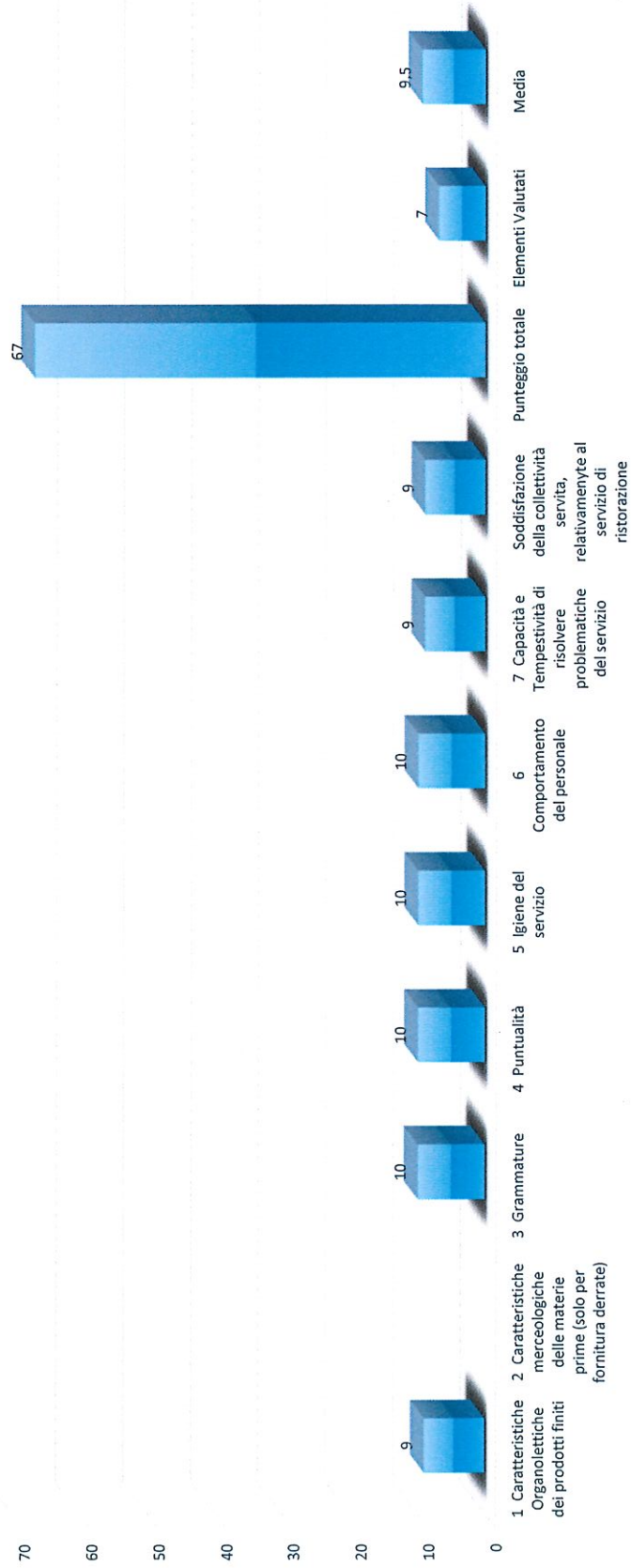
Mod. 12.02/1 R0



## MEDIA FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI



## Infanzia Arcobaleno (Malcontenta)

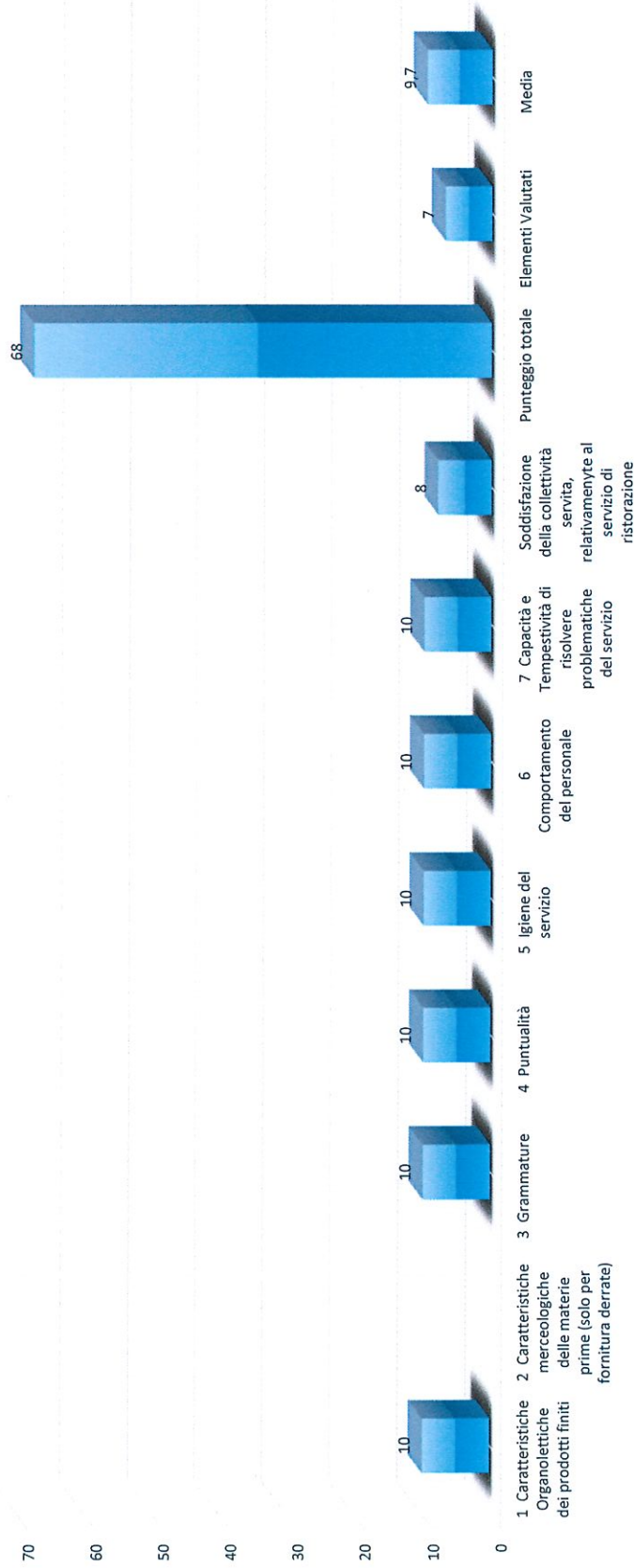


**Note:**

la fetta di pollo in genere è tanto asciutta. Radischio e scarola sono poco gradite, molto meglio le carote. La pasta fredda ei secondni con le verdure non piacciono

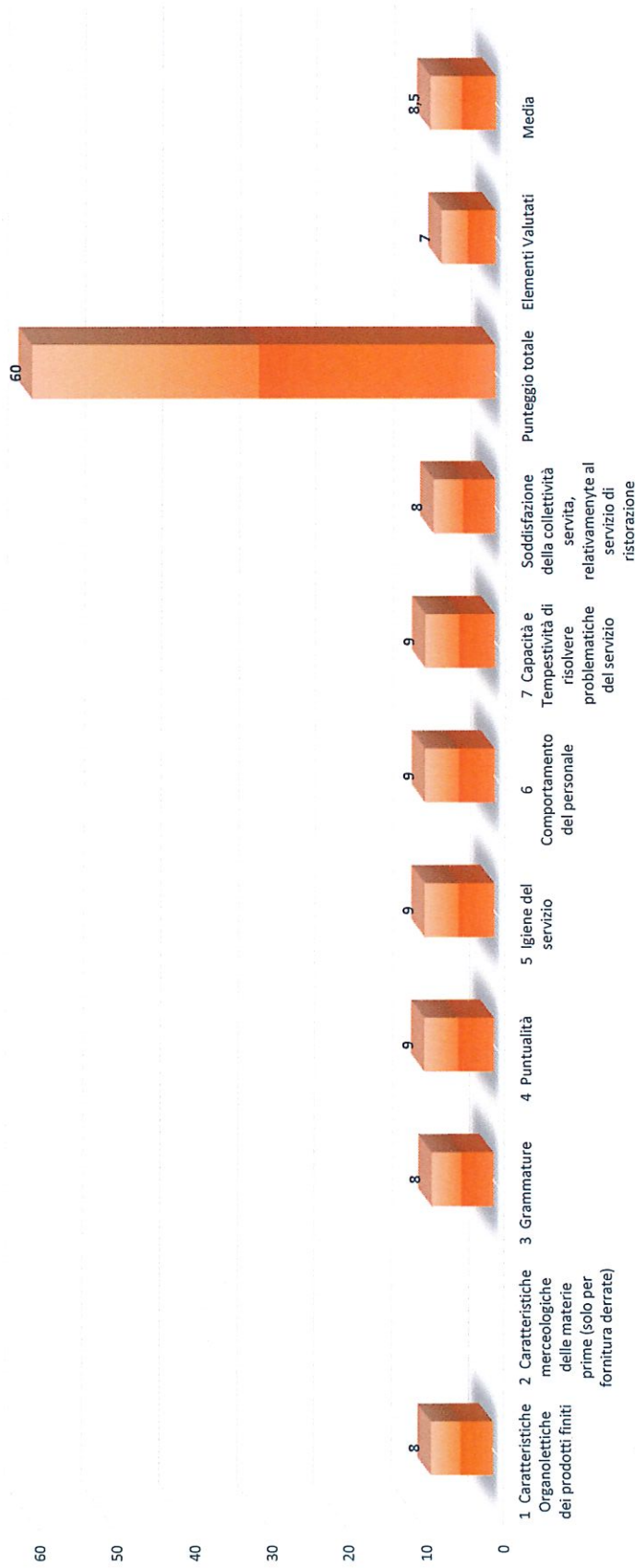
Infanzia Arcobaleno  
(Malcontenta)

**Primaria Goldoni Piano Terra (Oriago)**



**Note:**  
Farinata di ceci non è gradita. Richiesta di inserire spaghetti nel menù  
Primaria Goldoni (Oriago)

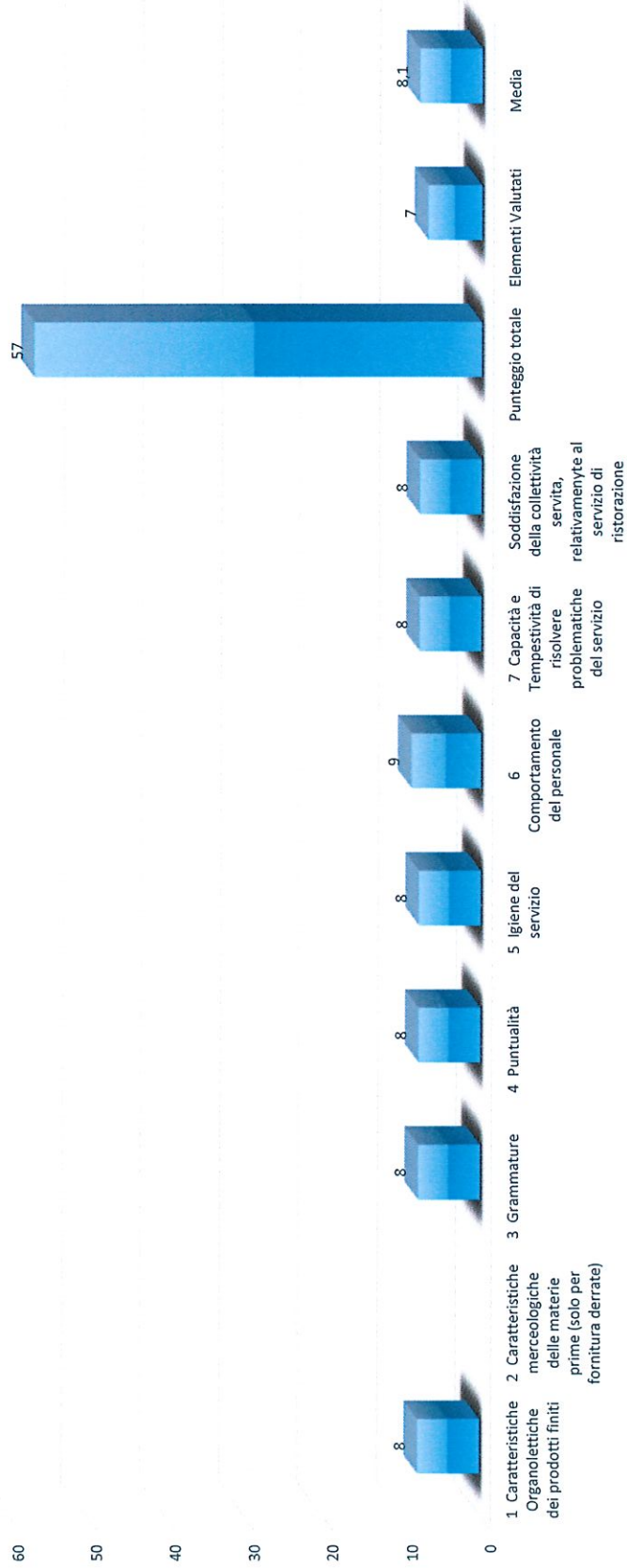
### Primaria Goldoni 1° Piano (Oriago)



**Note:**  
uova sode non gradite,  
hamburger poco gradito  
1° piano  
Primaria Goldoni (Oriago)

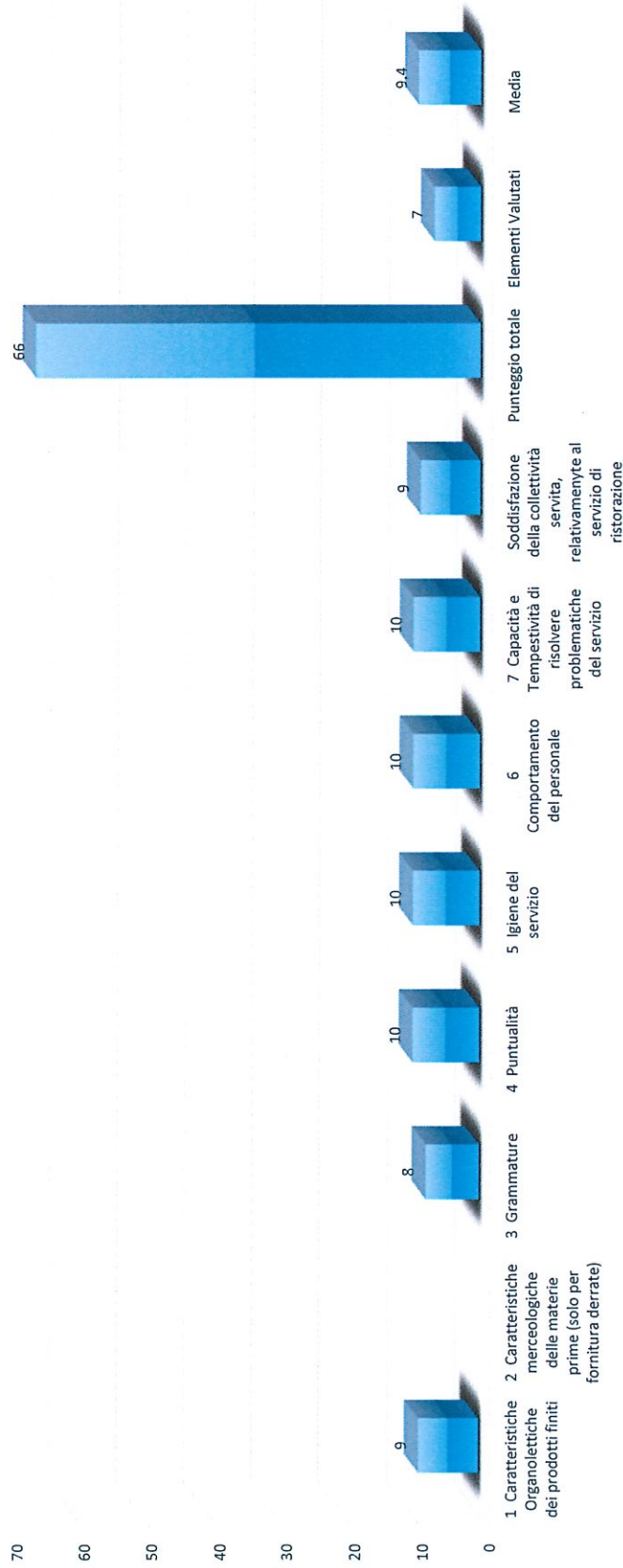


## Infanzia Calvino (Oriago)



**Note:**  
farinata di ceci poco gradita  
Infanzia Calvino (Oriago)

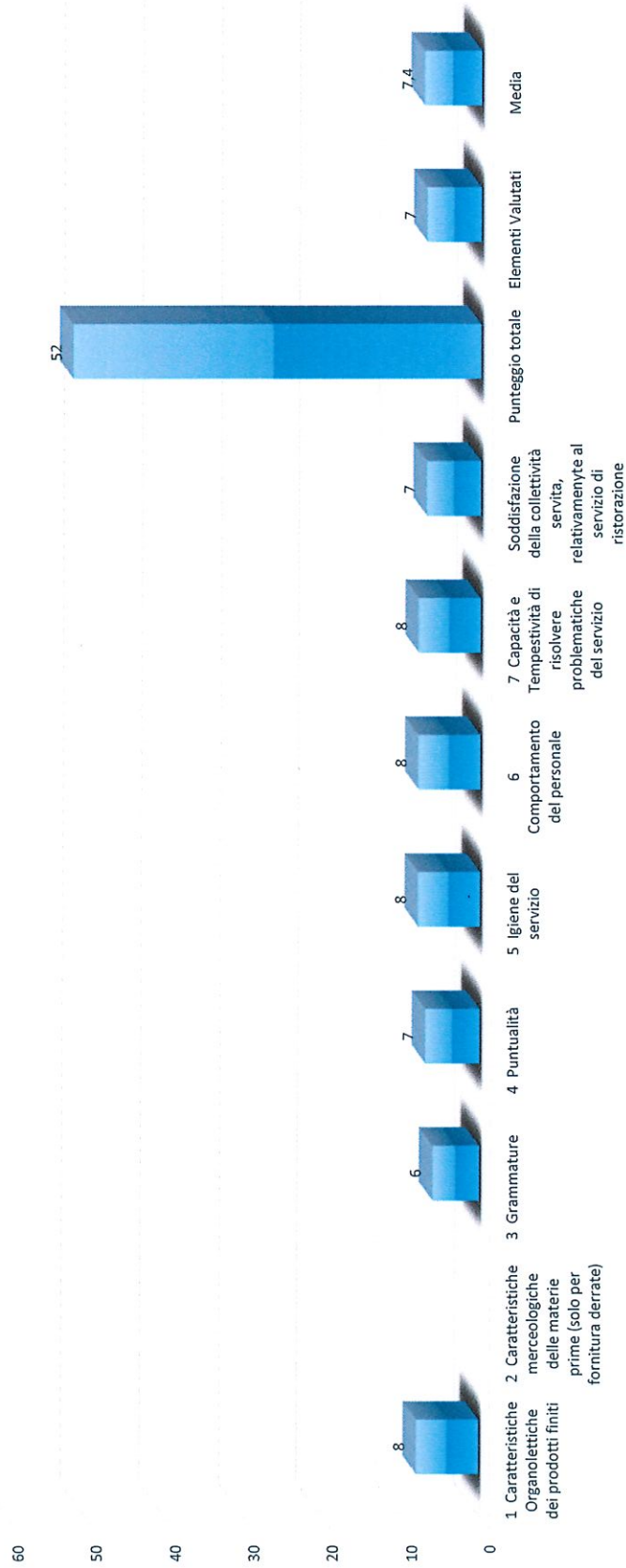
Primaria De Amicis (Marano)



**Note:**  
pasta e fagioli e casatella poco gradita, le porzioni per le classi 3°, 4° e 5ª sono scarse

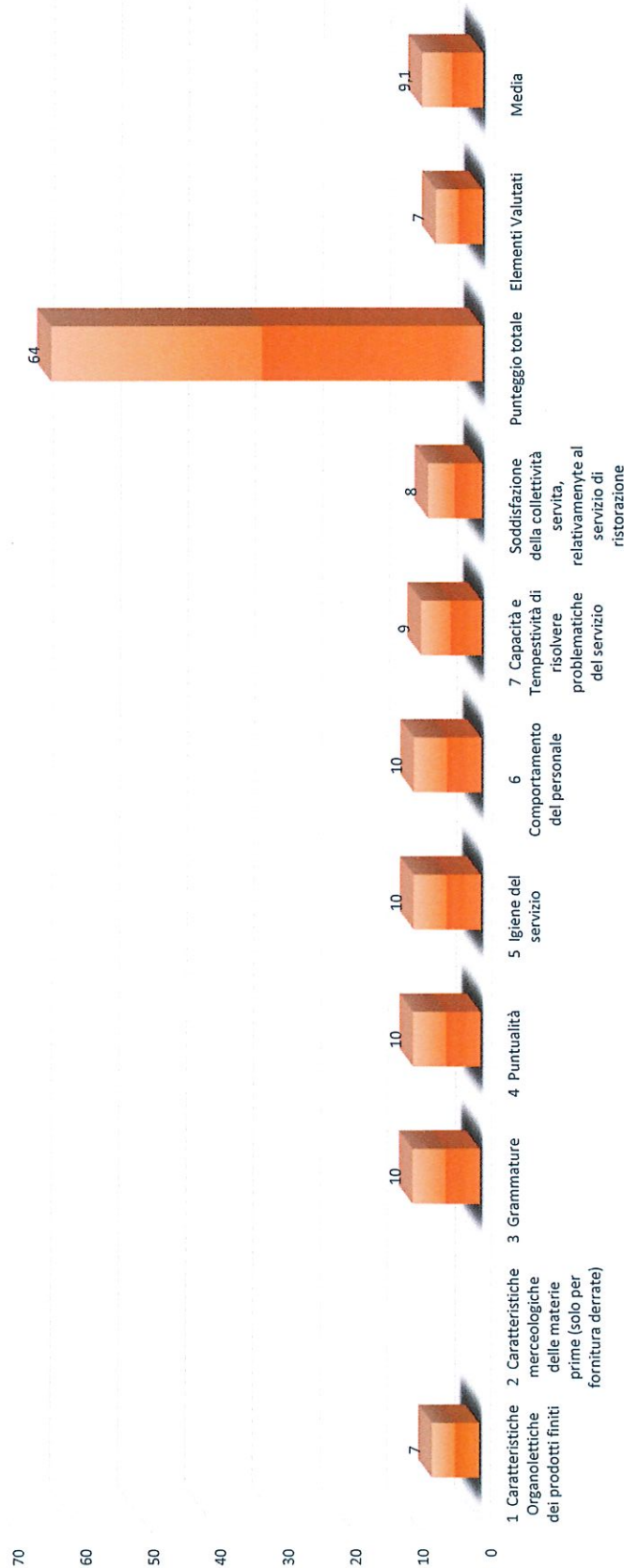
Primaria De Amicis (Marano)

Primaria Ugo Foscolo (Mira) PIANO TERRA



**Note:**  
Minestre poco gradite. Le porzioni della classi quinte le porzioni sono scarse  
PIANO TERRA  
Primaria Ugo Foscolo (Mira)

Primaria Ugo Foscolo (Mira) 1° PIANO

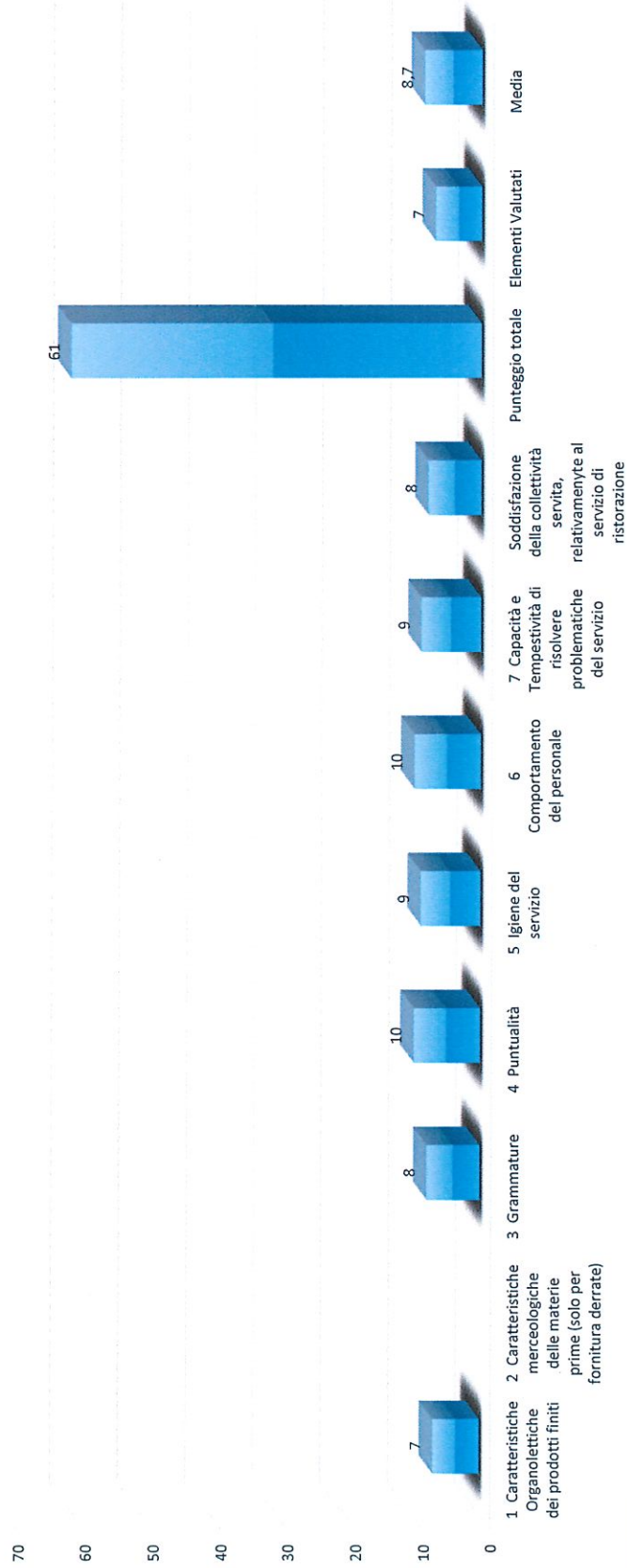


Note:  
troppe minestre nel menù autunnale. Frittate poco gradite e insapore

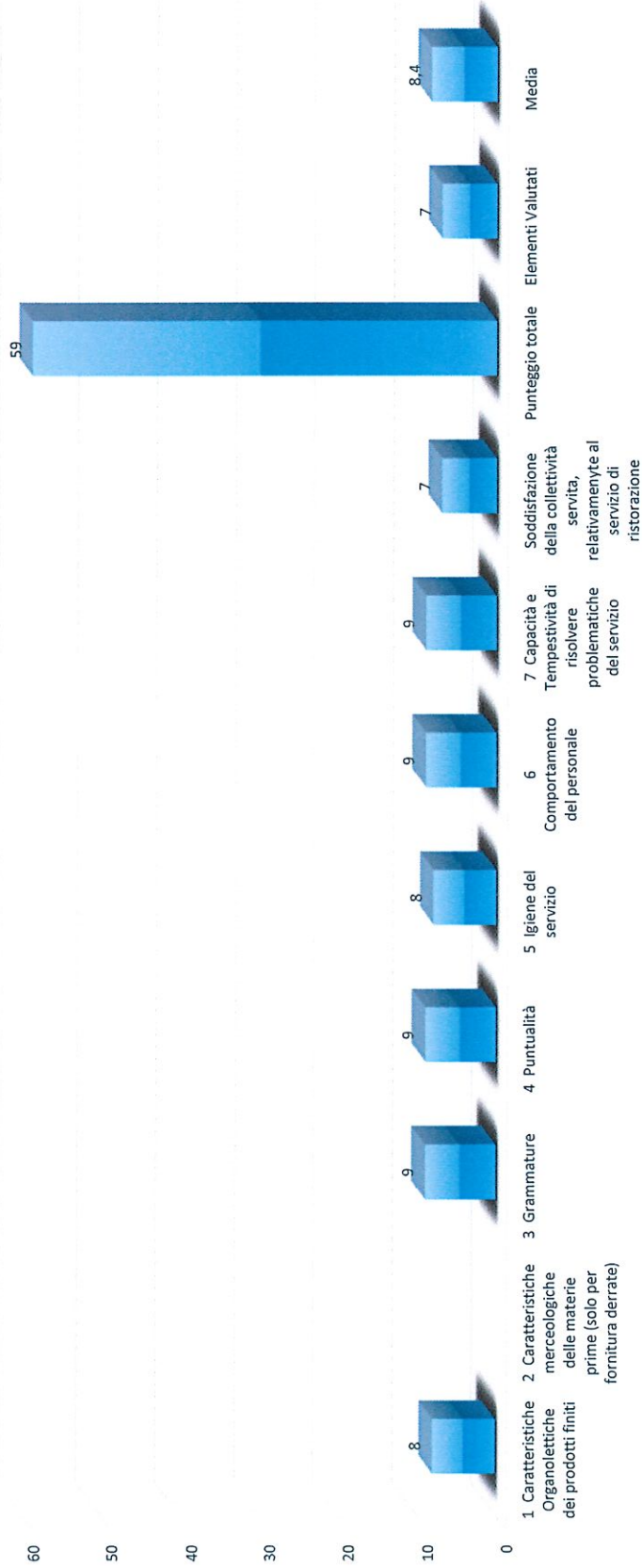
1° Piano  
Primaria Ugo Foscolo (Mira)



Infanzia Villa Lenzi (Mira)



## Primaria Ippolito Nievo

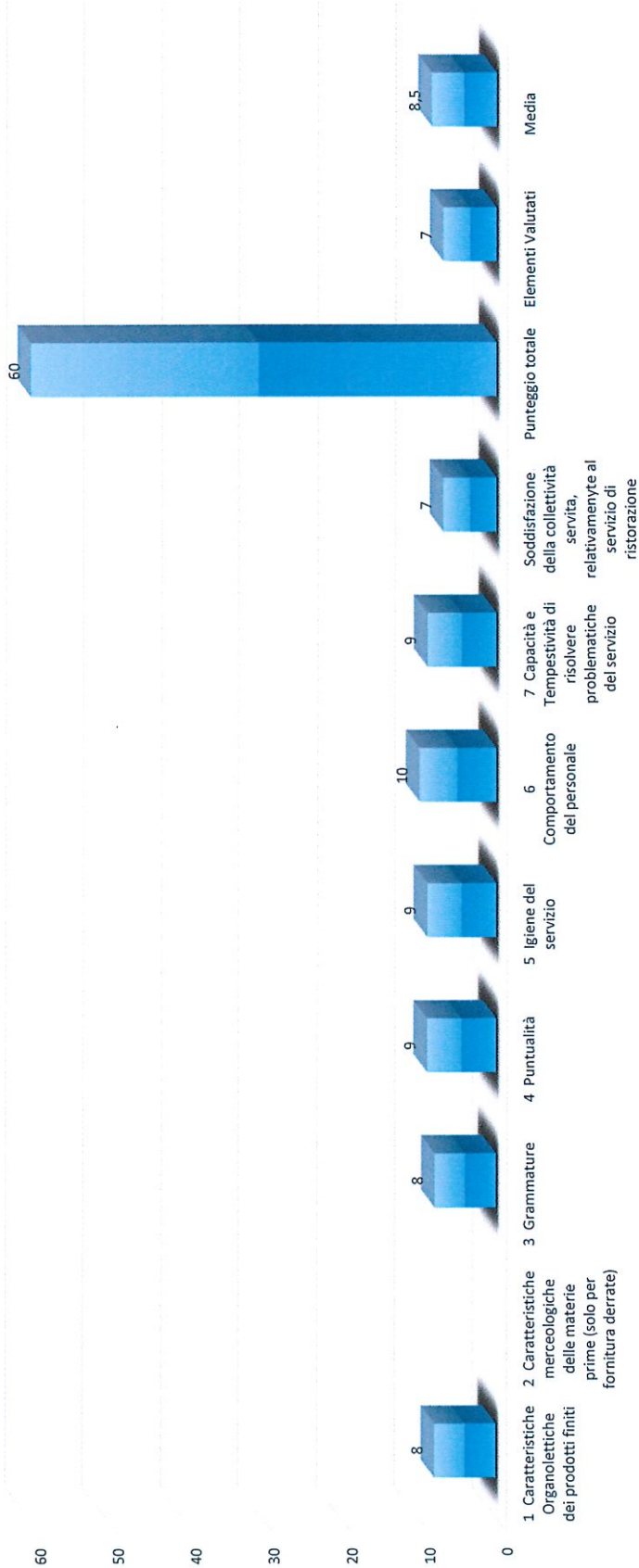


Note:

ovuo solo in 3 volt in 5 settimane

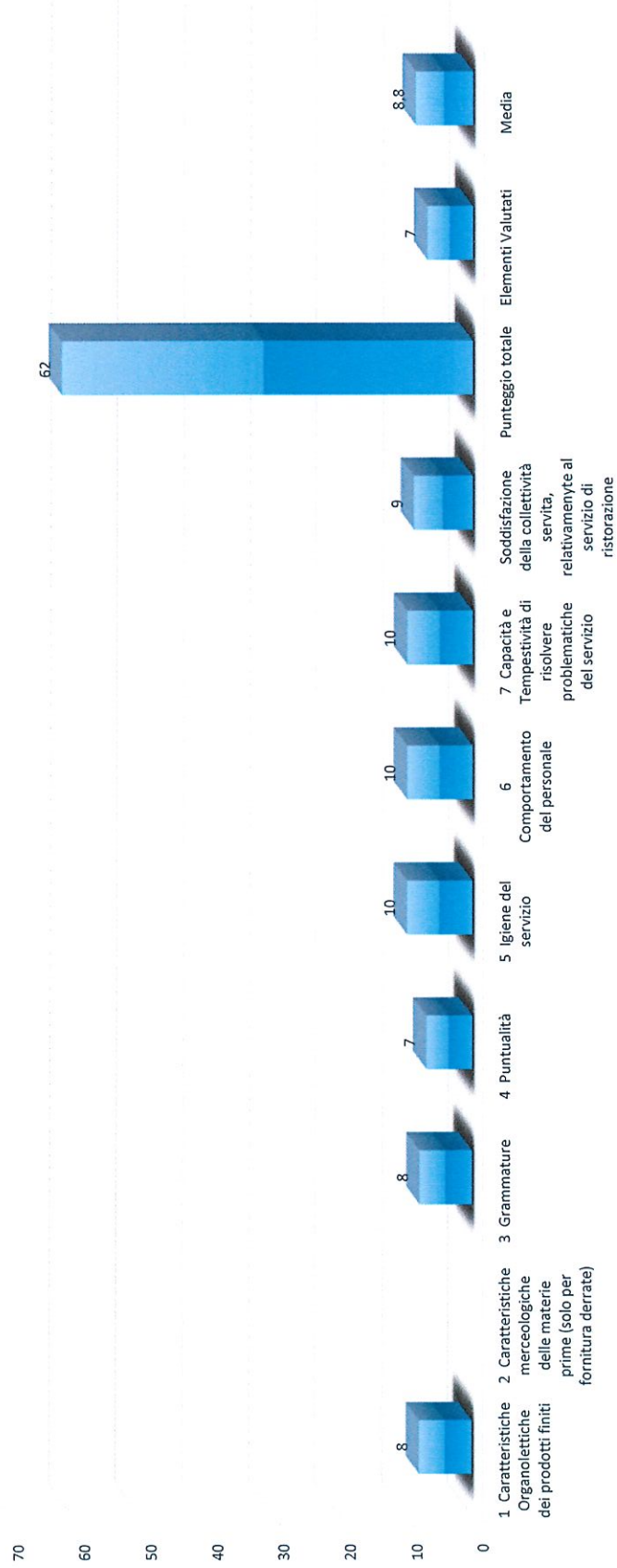
Primaria Ippolito Nievo

## Infanzia (Piazza Vecchia)



**Note:**  
 problemi con bambini stranieri che sono abituati ad altri cibi e altri che mangiano solo in bianco  
 Infanzia (Piazza Vecchia)

## Infanzia Girasole (Olmo)



**Note:**

verdure al vapore troppo cotte, il legumi come secondo sono poco graditi

Infanzia Girasole (Olmo)

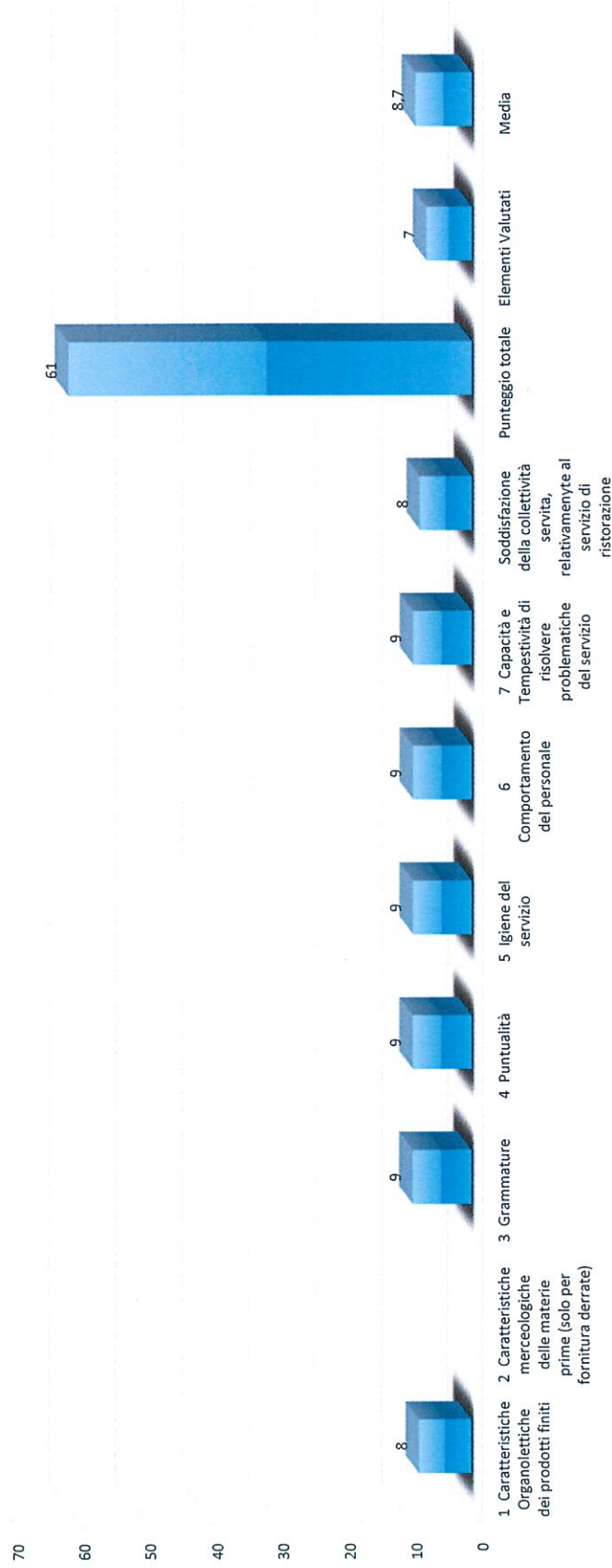


### Primaria Leopardi (Mira Porte)



Note:  
inserirne nel menù le lasagna sono molto gradite  
Primaria Leopardi (Mira Porte)

### Infanzia Peter Pan (Mira Porte)

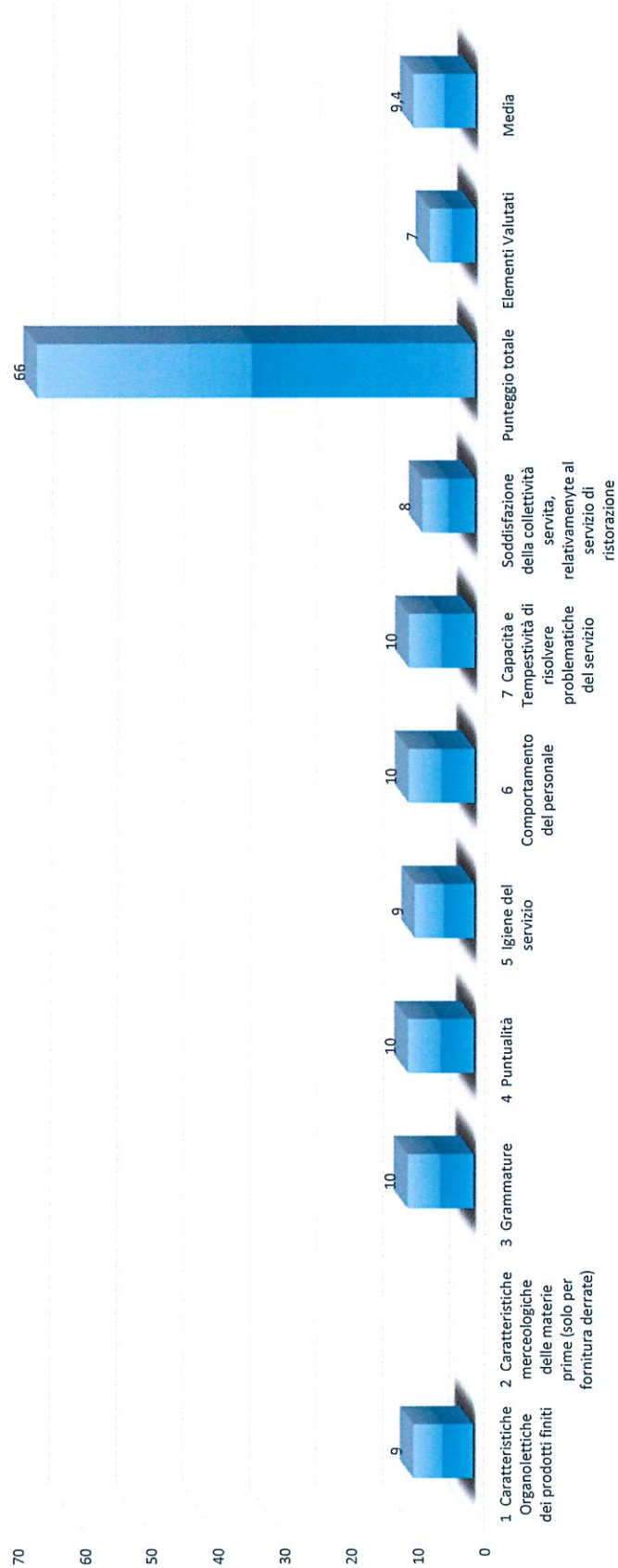


**Note:**

il contorno patate e spinaci, la farinata di ceci e i fagioli non sono graditi

Infanzia Peter Pan (Mira Porte)

**Primaria Morante (Varano)**



Note:  
fagioli come secondo non sono graditi

Primaria Morante (Marano)

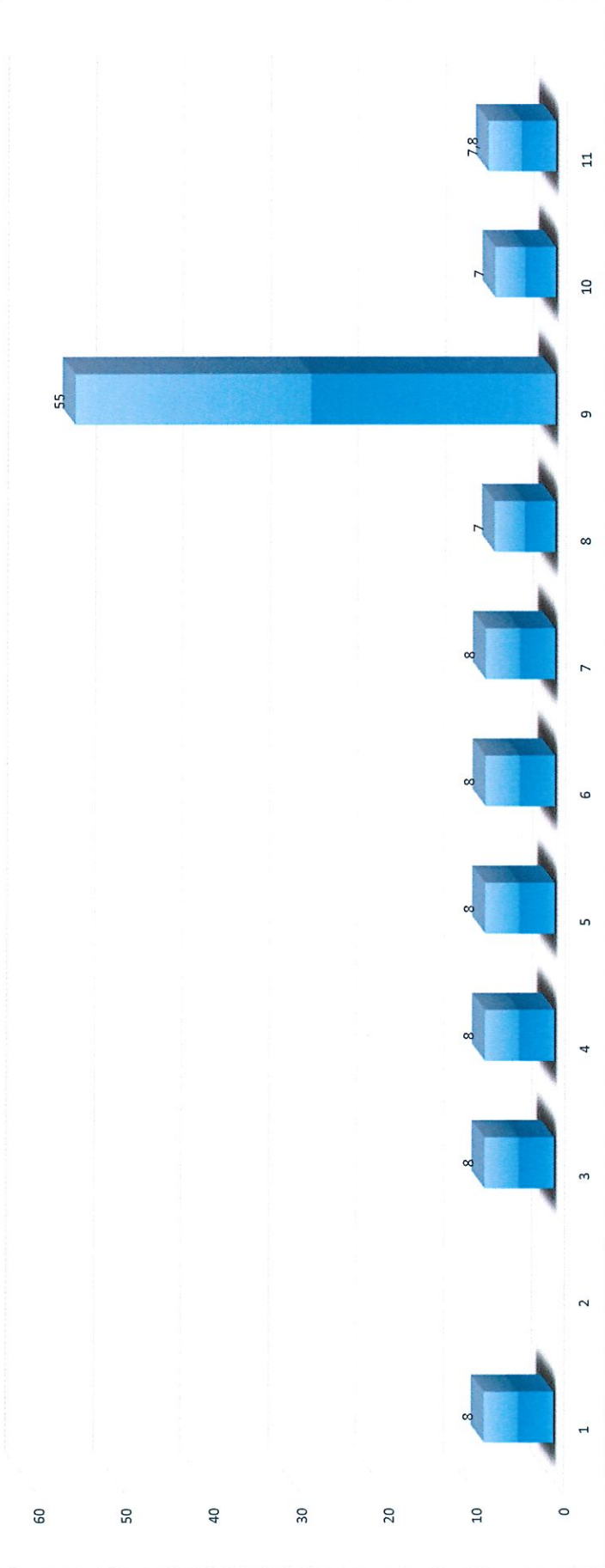
## Infanzia Rodari (Oriago)



**Note:**  
Infanzia Rodari (Oriago)  
farinata non gradita sia per

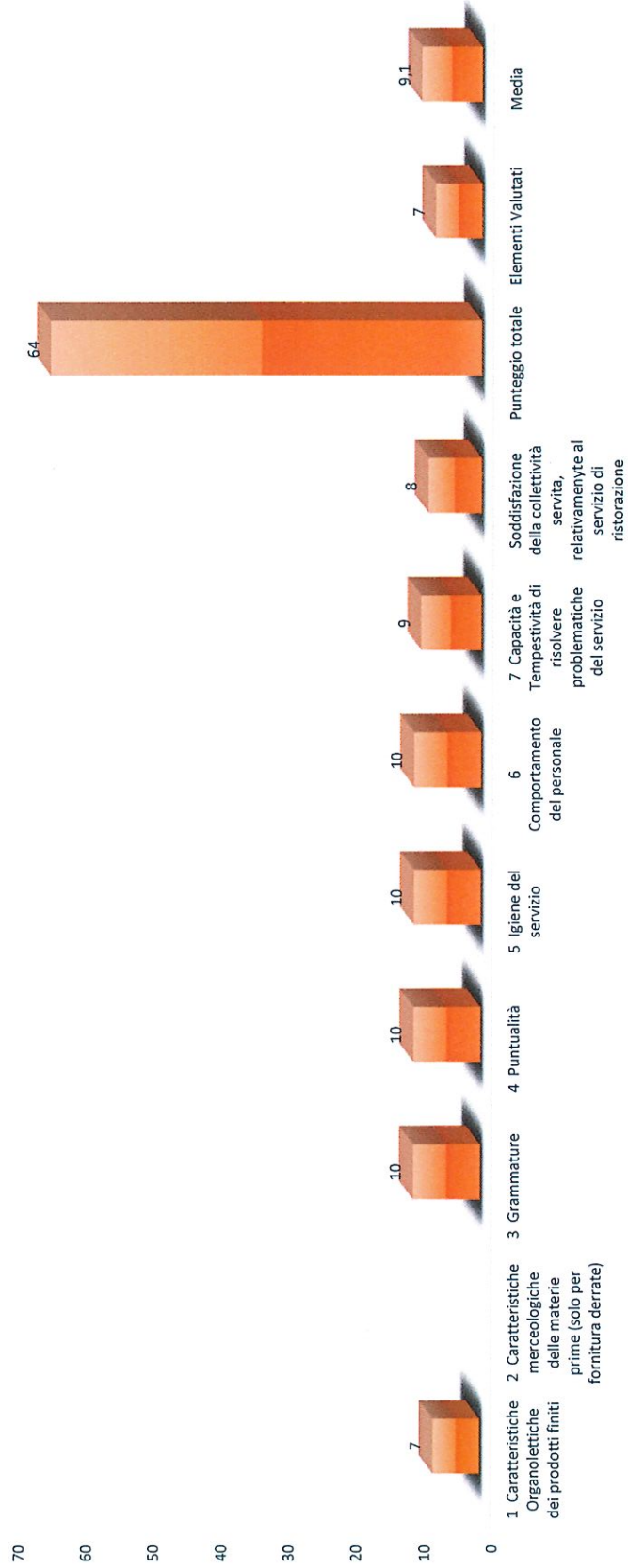


### Primaria Parini (Borbiago)



pane crudo a volte sembra gomma

**Primaria Ugo Foscolo (Piano Terra)**



**Note**

troppe minestre nel menù autunnale. Frittate poco gradite e insapore

Primaria Ugo Foscolo (Mira)