

***Indagine di Customer Satisfaction
fatta nel mese
di MAGGIO 2023
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 8,8.

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

Nel lavoro che presentiamo, sono state compilate 14 schede.

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): _____

 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: _____

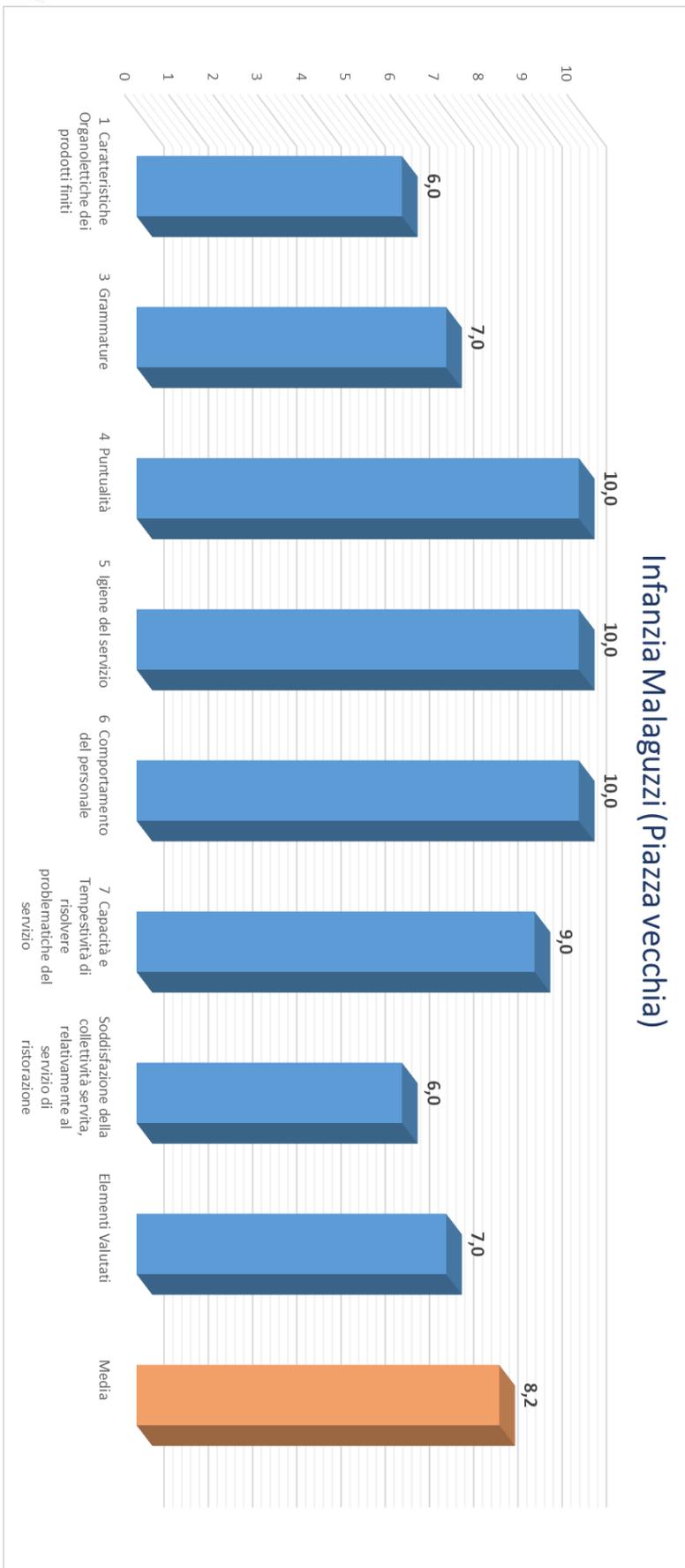
Punteggio totale (dei _____ elementi valutati) _____

Punteggio complessivo medio _____ Data _____ Firma _____

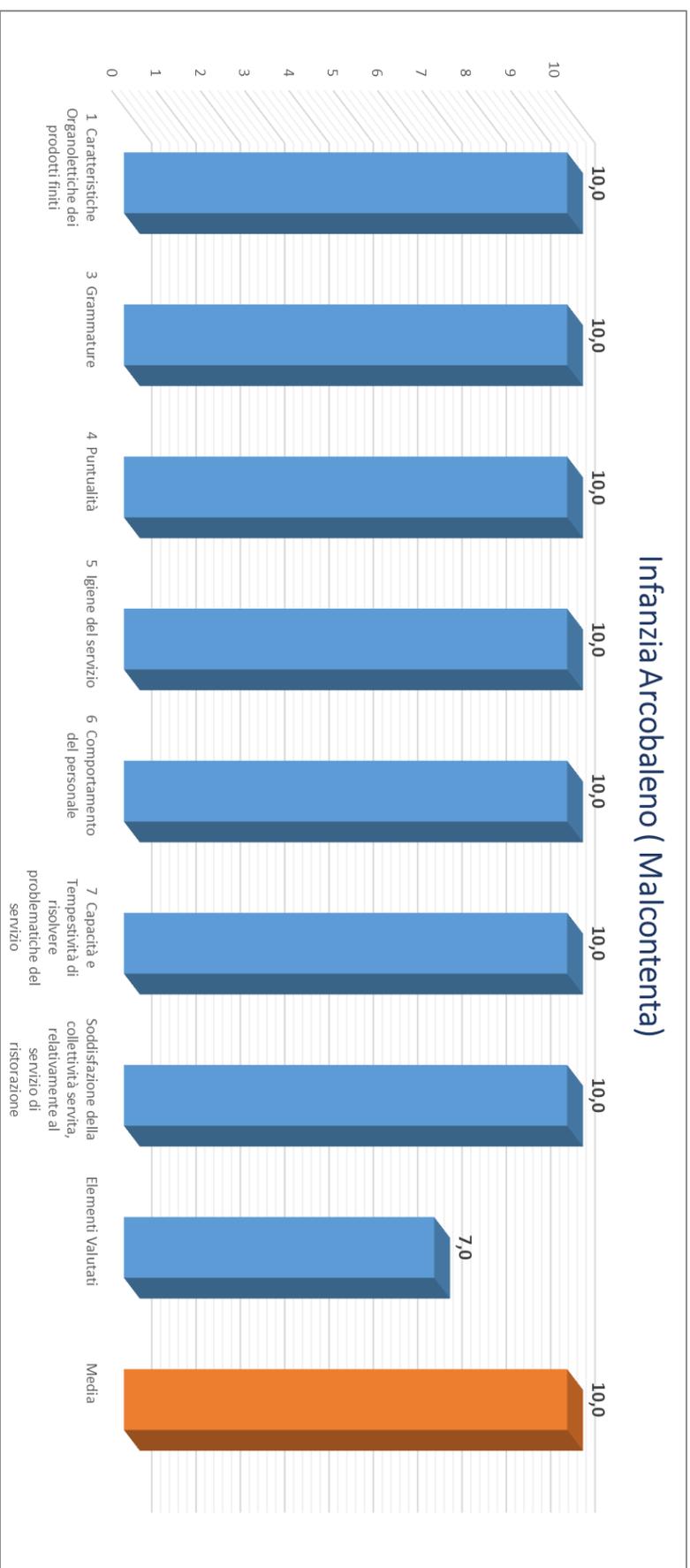
Mod. 12.02/1 R0

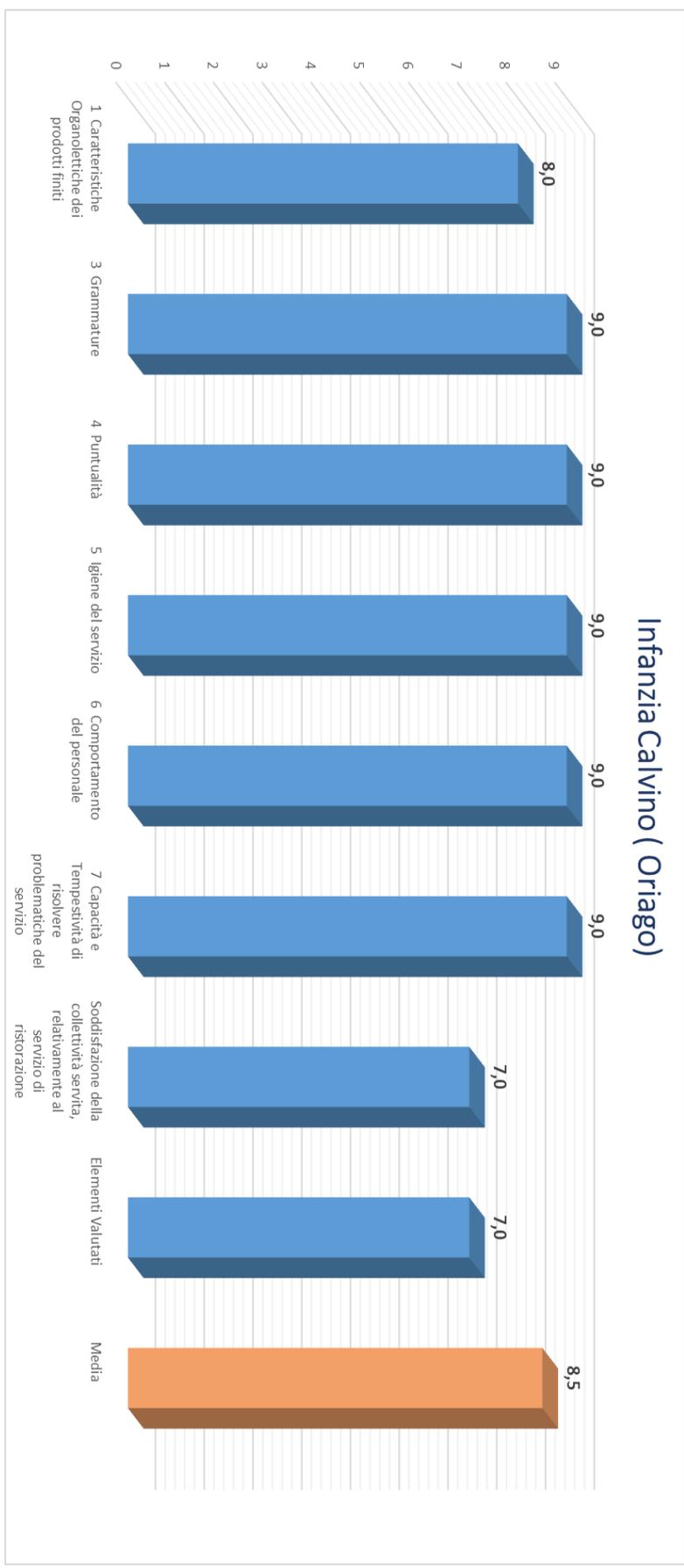
SCHEDA RIASSUNTIVA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

DOMANDE	Voto Totale Terminali	Media Voti Terminali
Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti	114	8,1
Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)	0	0,0
Grammature	125	8,9
Puntualità	130	9,3
Igiene del servizio	130	9,3
Comportamento del personale	132	9,4
Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio	128	9,1
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione	108	7,7
Punteggio totale	867	61,9
Elementi Valutati	98	7,0
Media	123,2	8,8

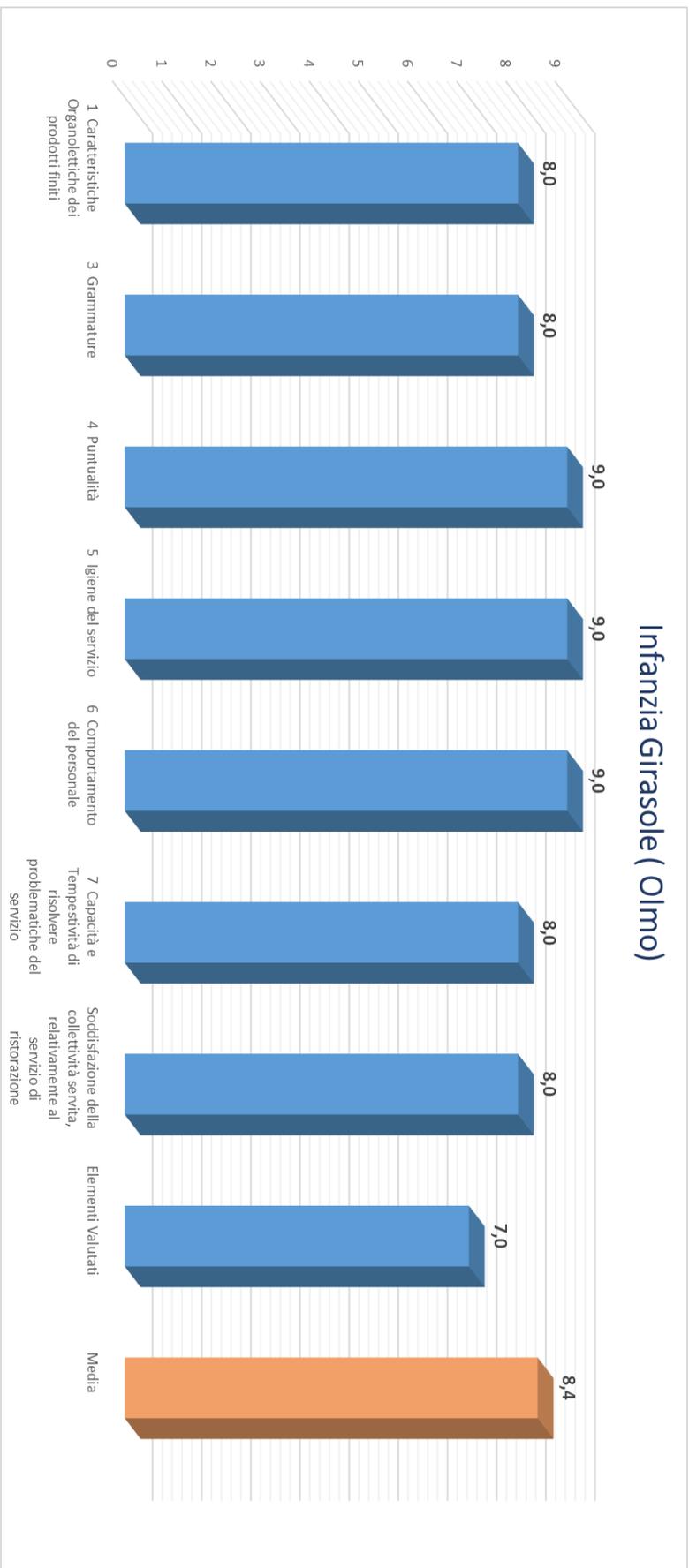


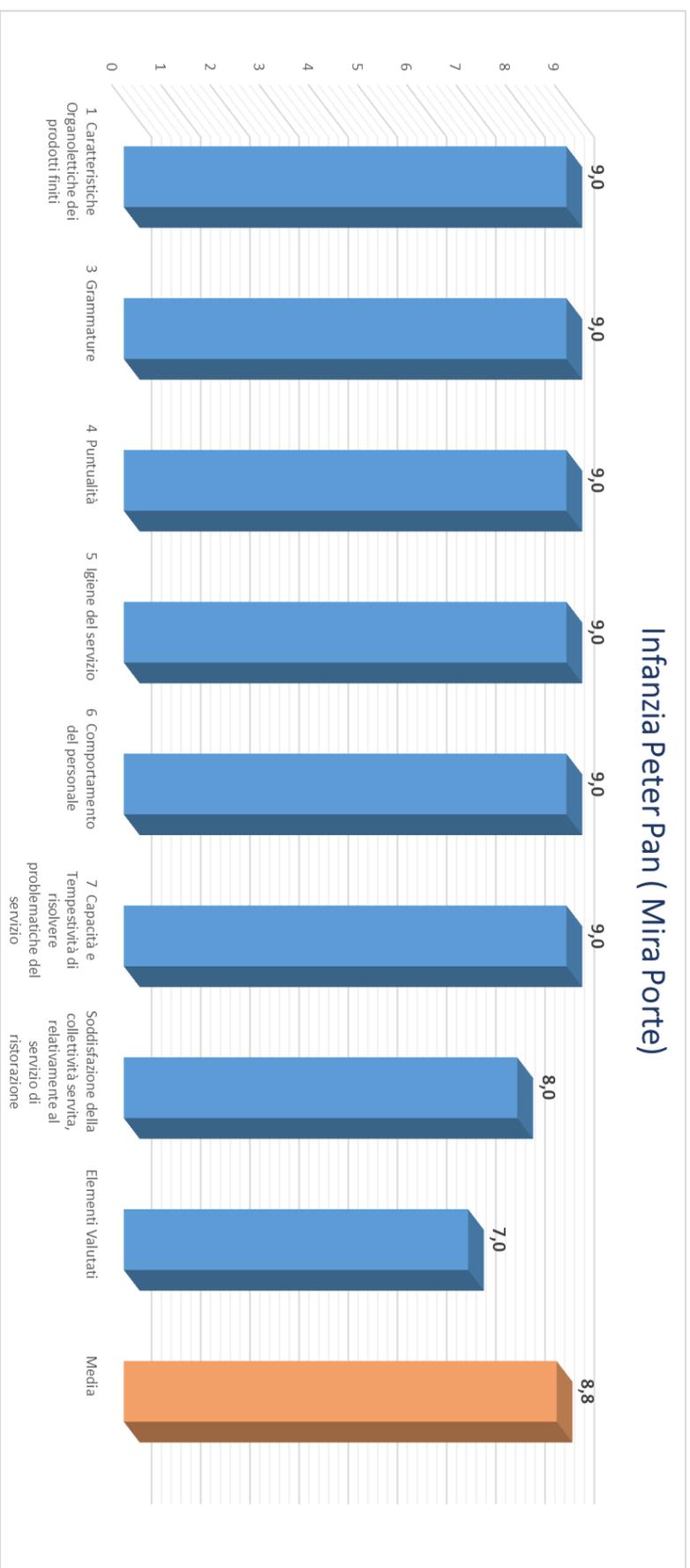
Note:
insalata di riso con tonno e olive e crema di porri e patate non sono gradite

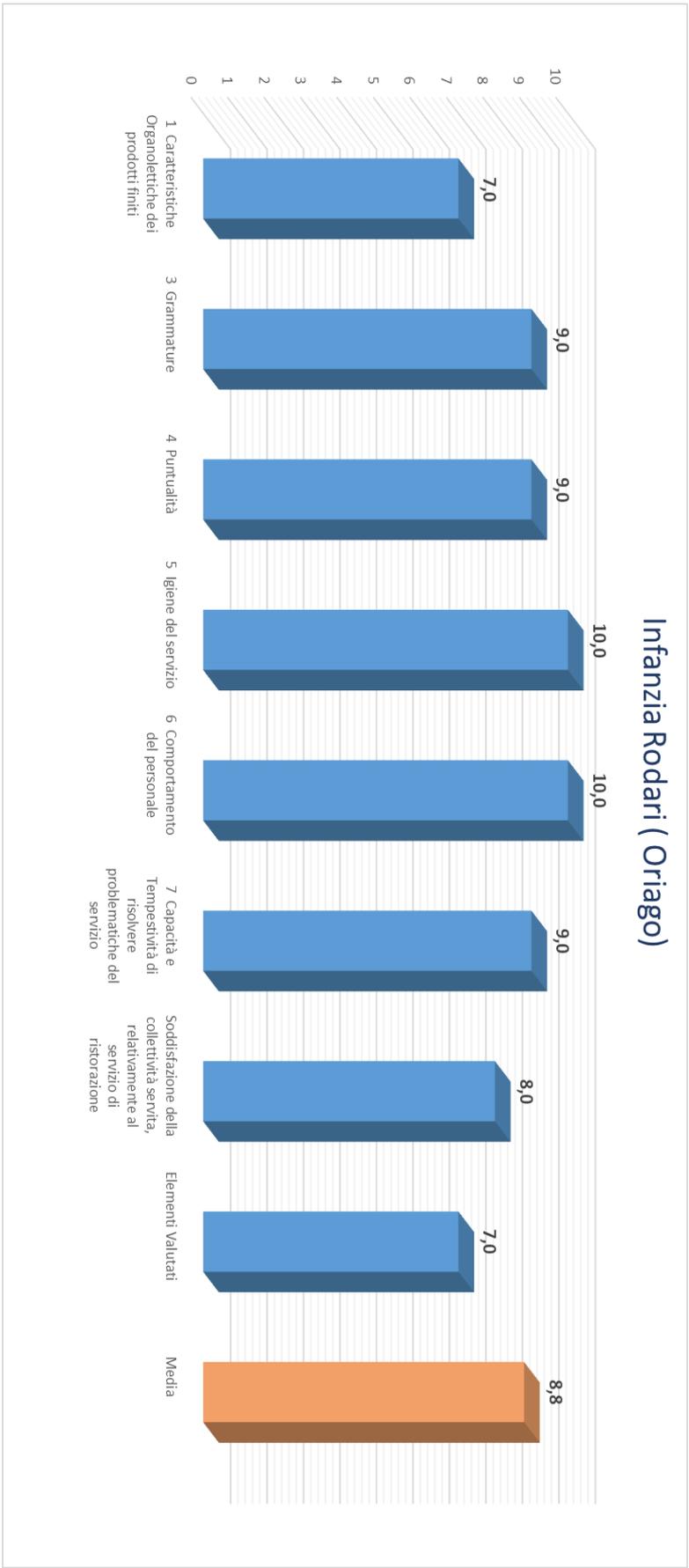




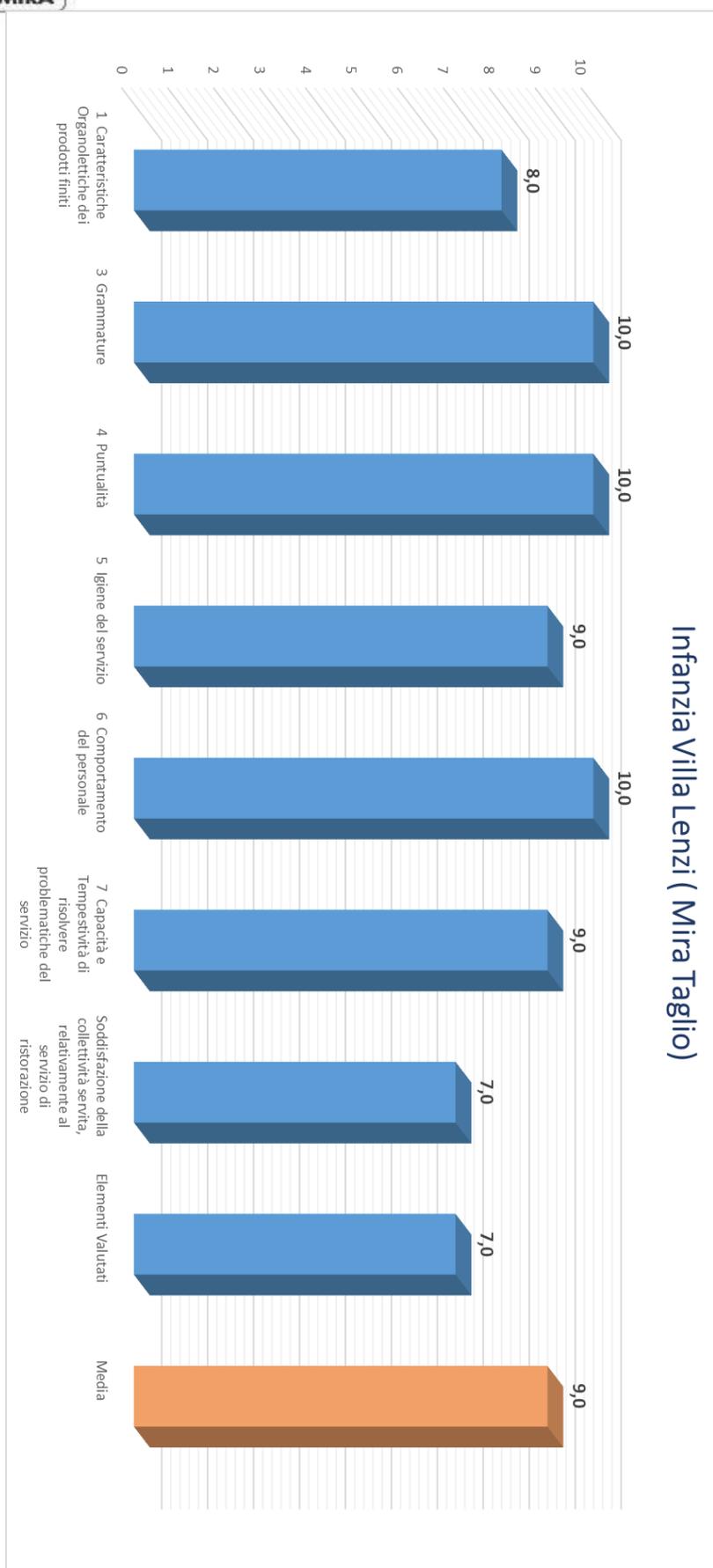
Note: Minestre non gradite per il colore , peperoni a bastoncino non graditi





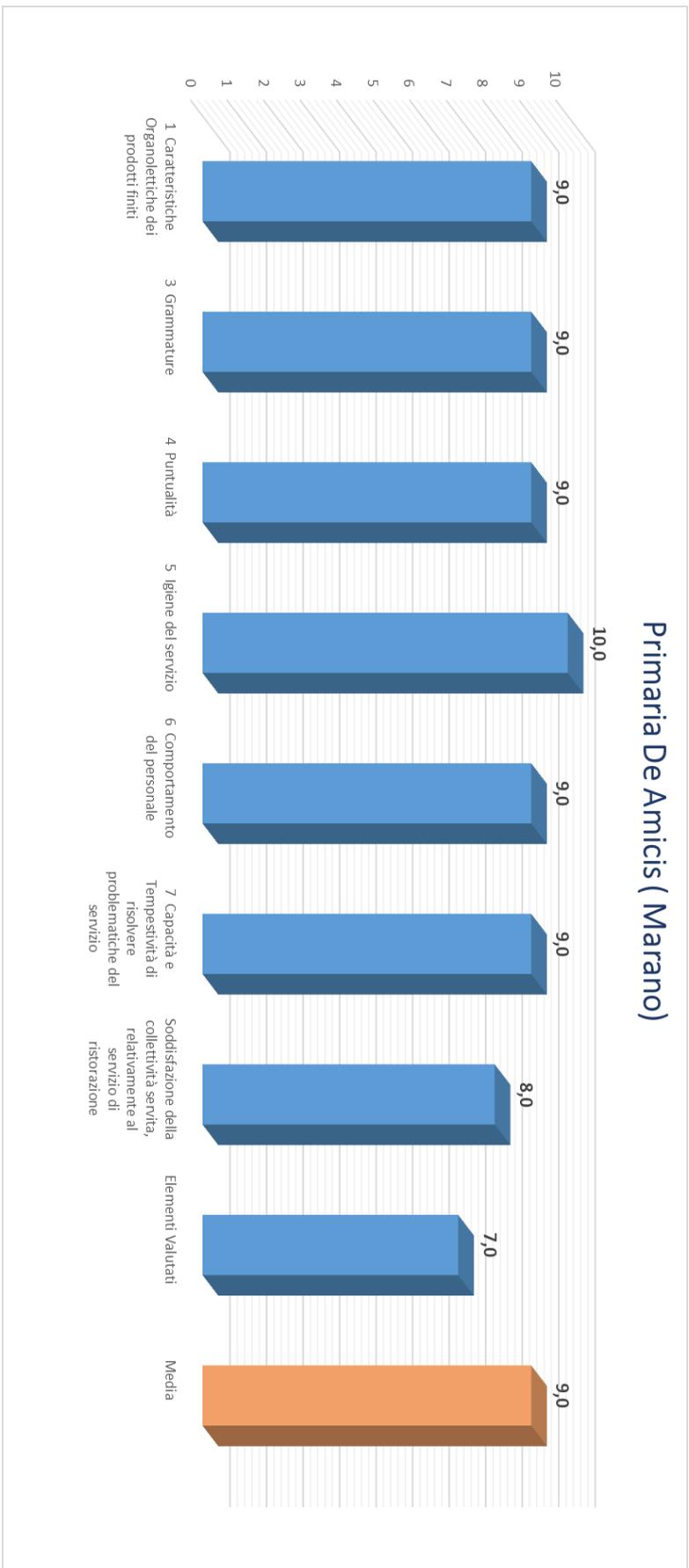


Note: crema di porri e patate poco gradita, si consiglia di renderla più cremosa

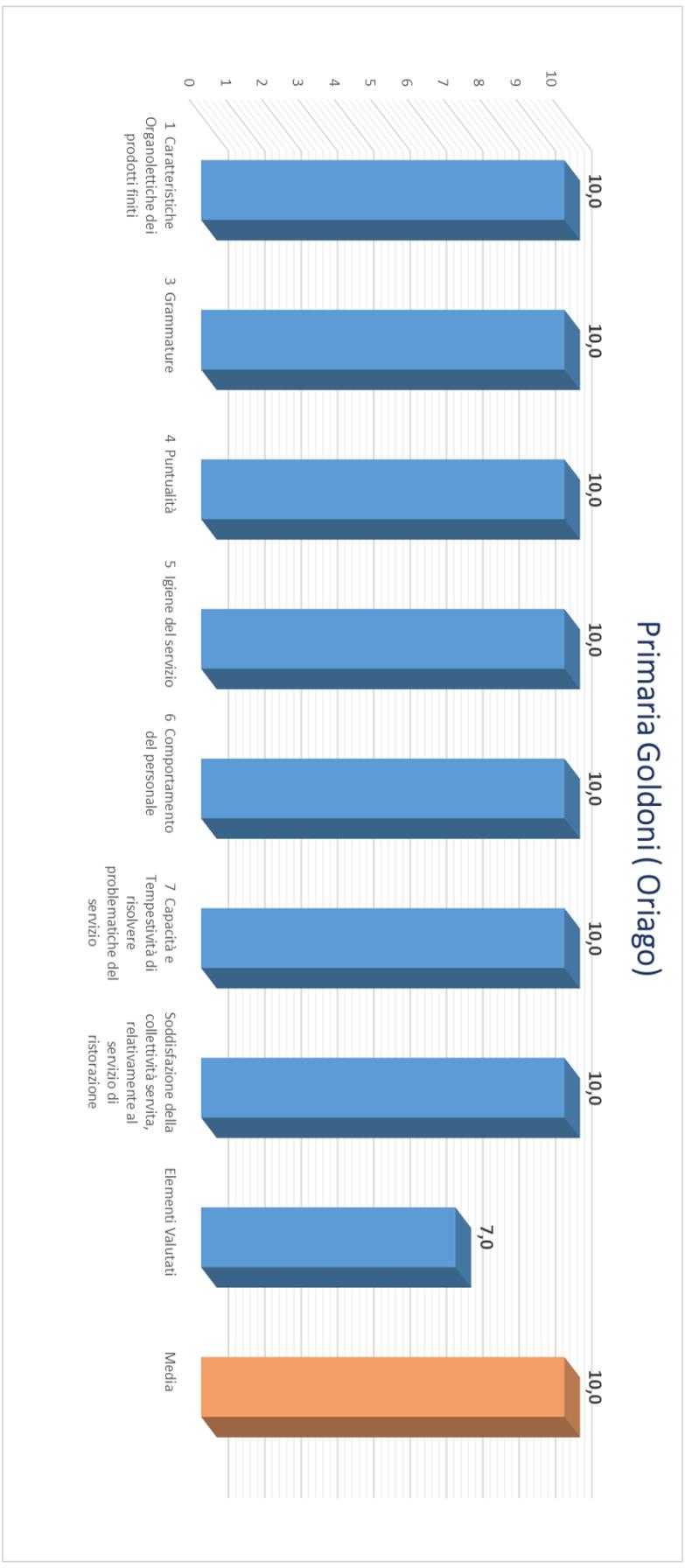


Note:

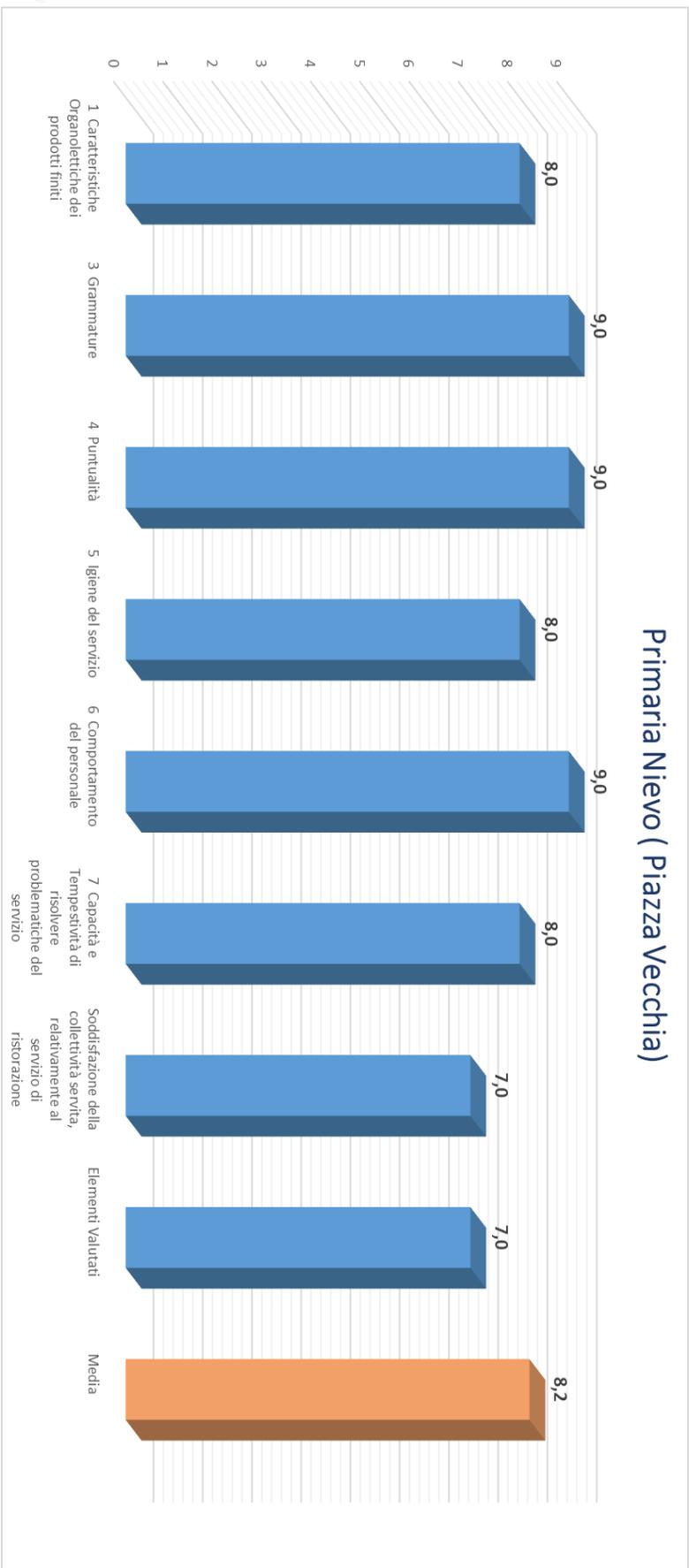
Le creme non sono molto gradite, meglio se accompagnate da crostini. Il tortino di verdure non è apprezzato.

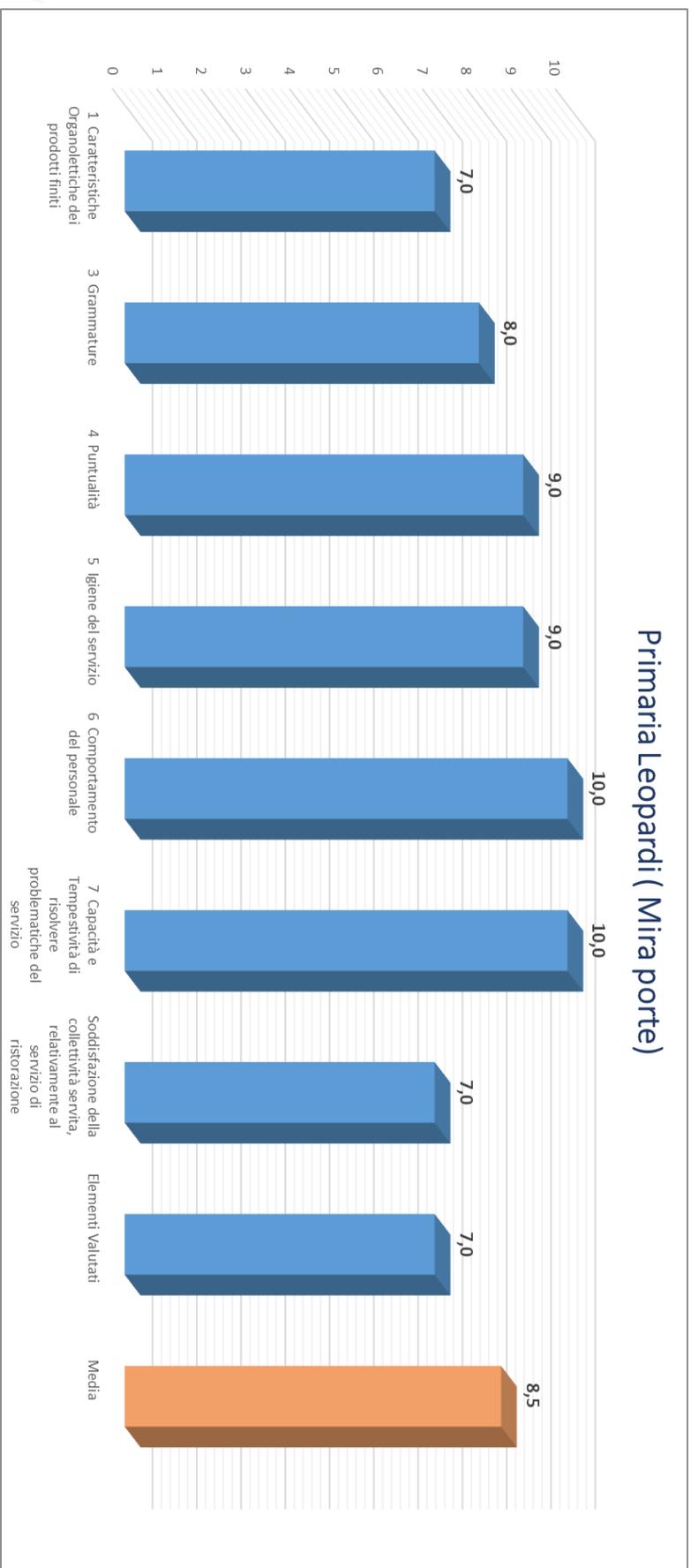


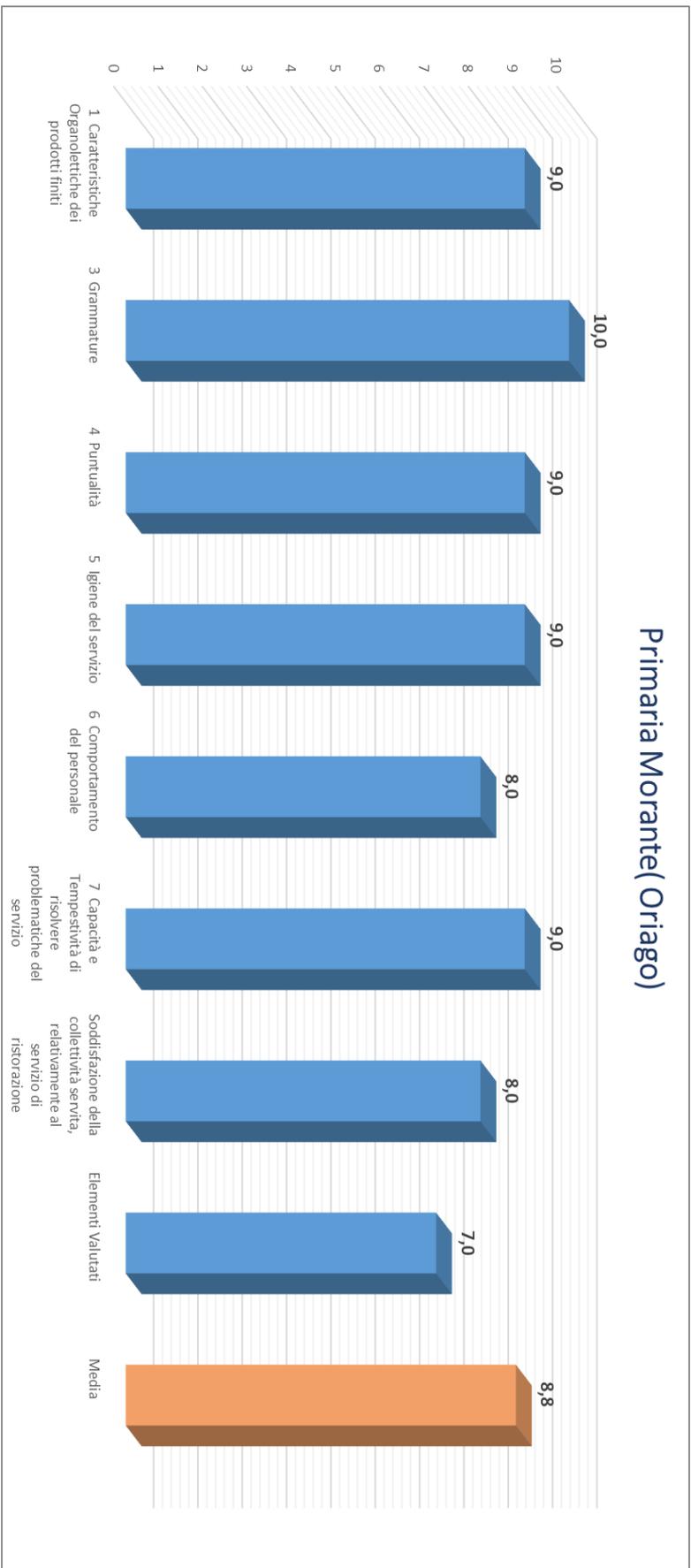
Note: budino alla vaniglia non gradito

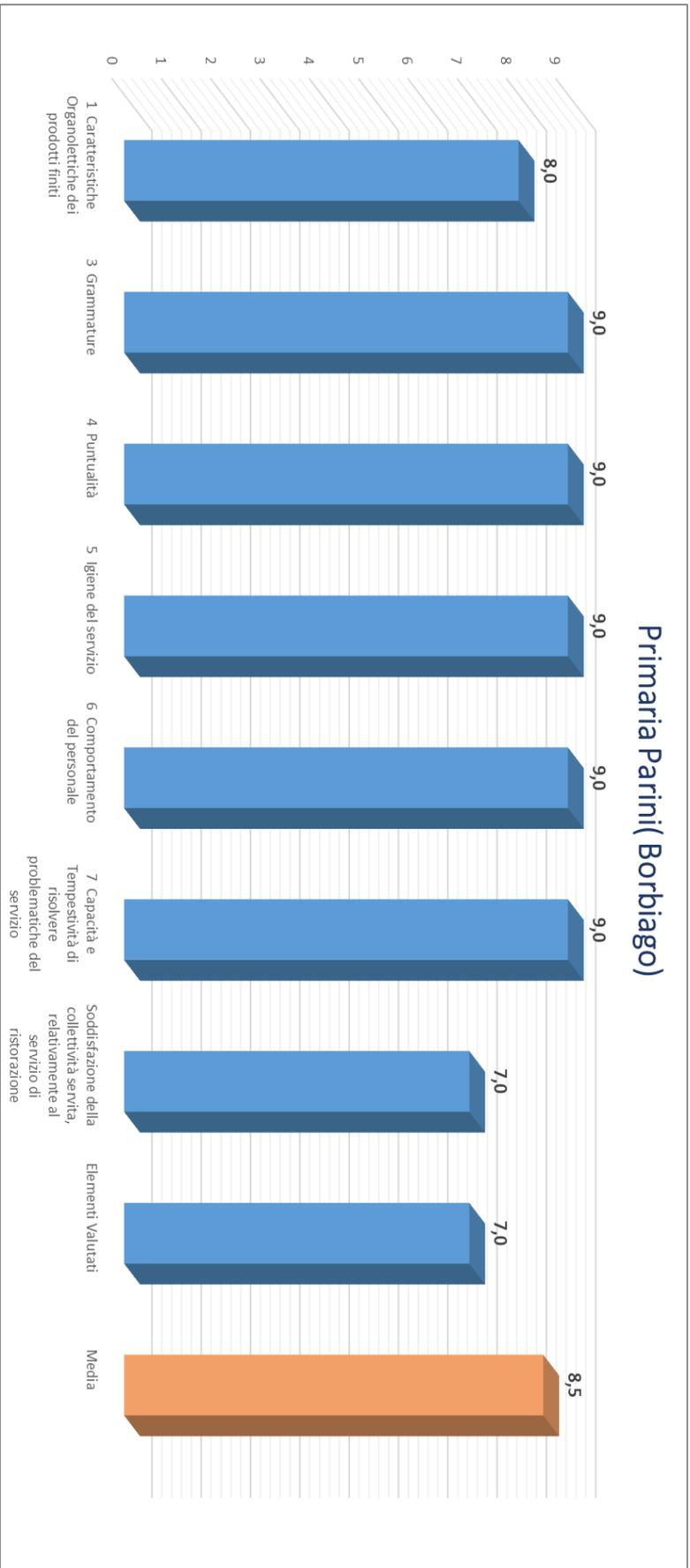


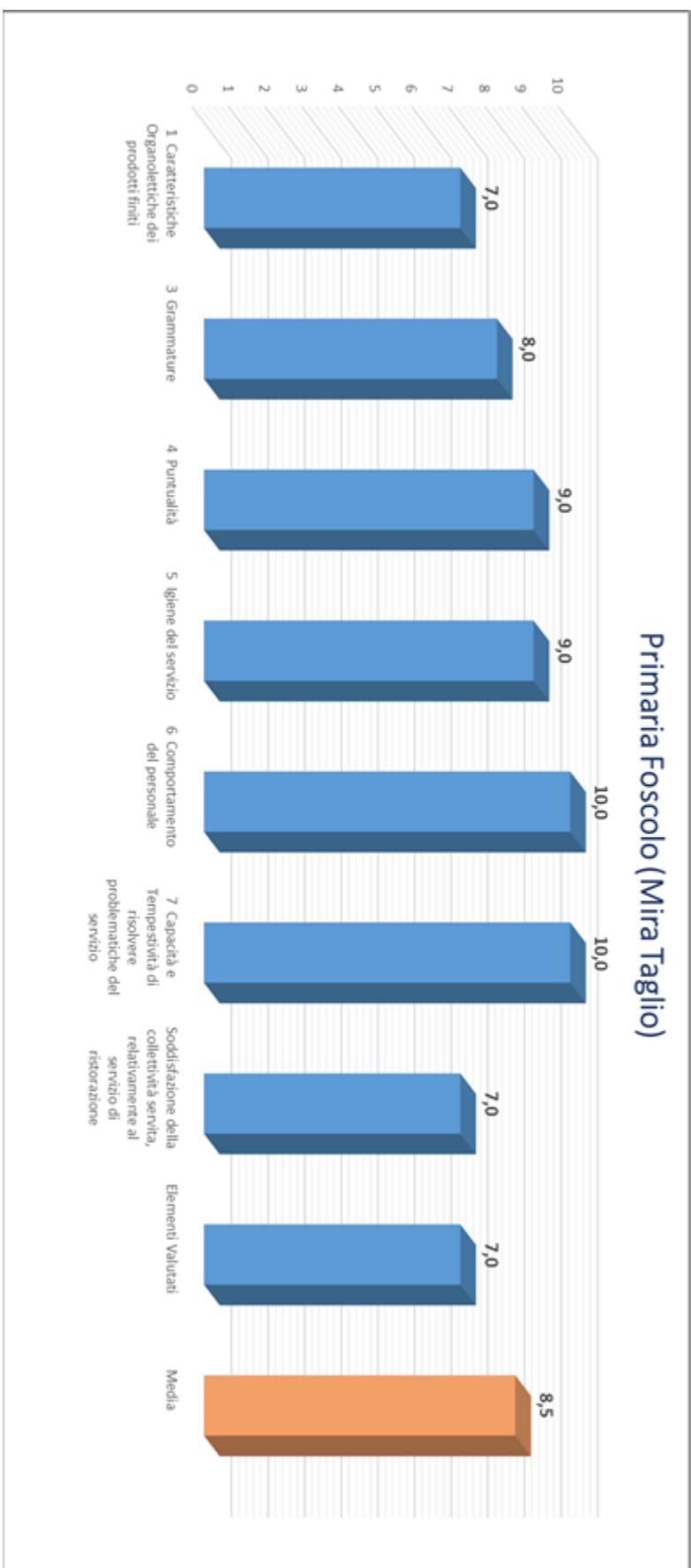
Note: Tortino di verdure e Crema porri e patate non sono graditi

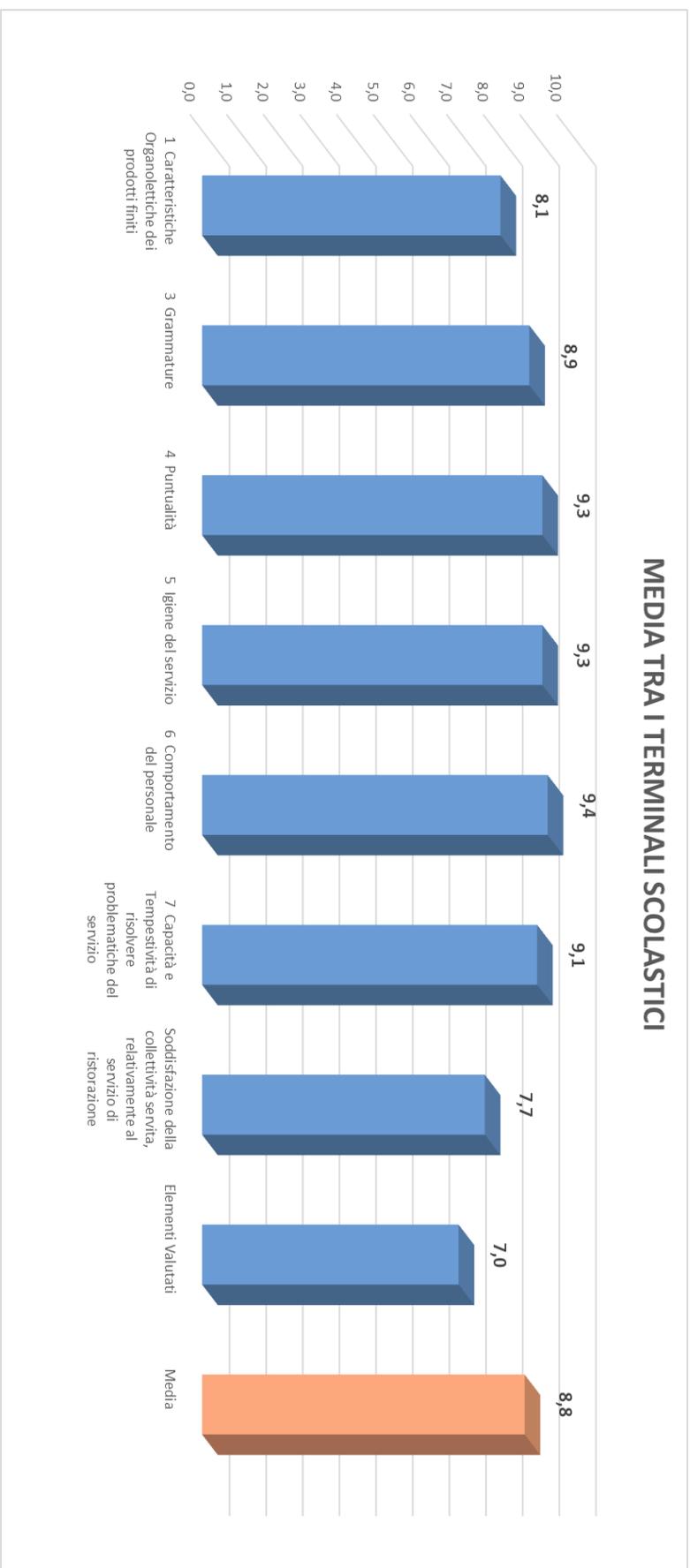












CONFRONTO PUNTEGGI FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI

