

***Indagine di Customer Satisfaction
di DICEMBRE 2024
presso i plessi scolastici di Mirano***

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 responsabile servizio clienti, due volte l'anno, indicativamente nei periodi di Novembre-Dicembre e Aprile-Maggio.

La presente indagine è stata svolta dal 07 al 17 Dicembre 2024.

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 per fornitura derrate) **(criterio non applicabile per le refezioni scolastiche)**
- 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 Mirano)

- 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: buono/distinto.

Nel lavoro che presentiamo, sono state compilate **12** 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 Mirano .

	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)	NA
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: _____

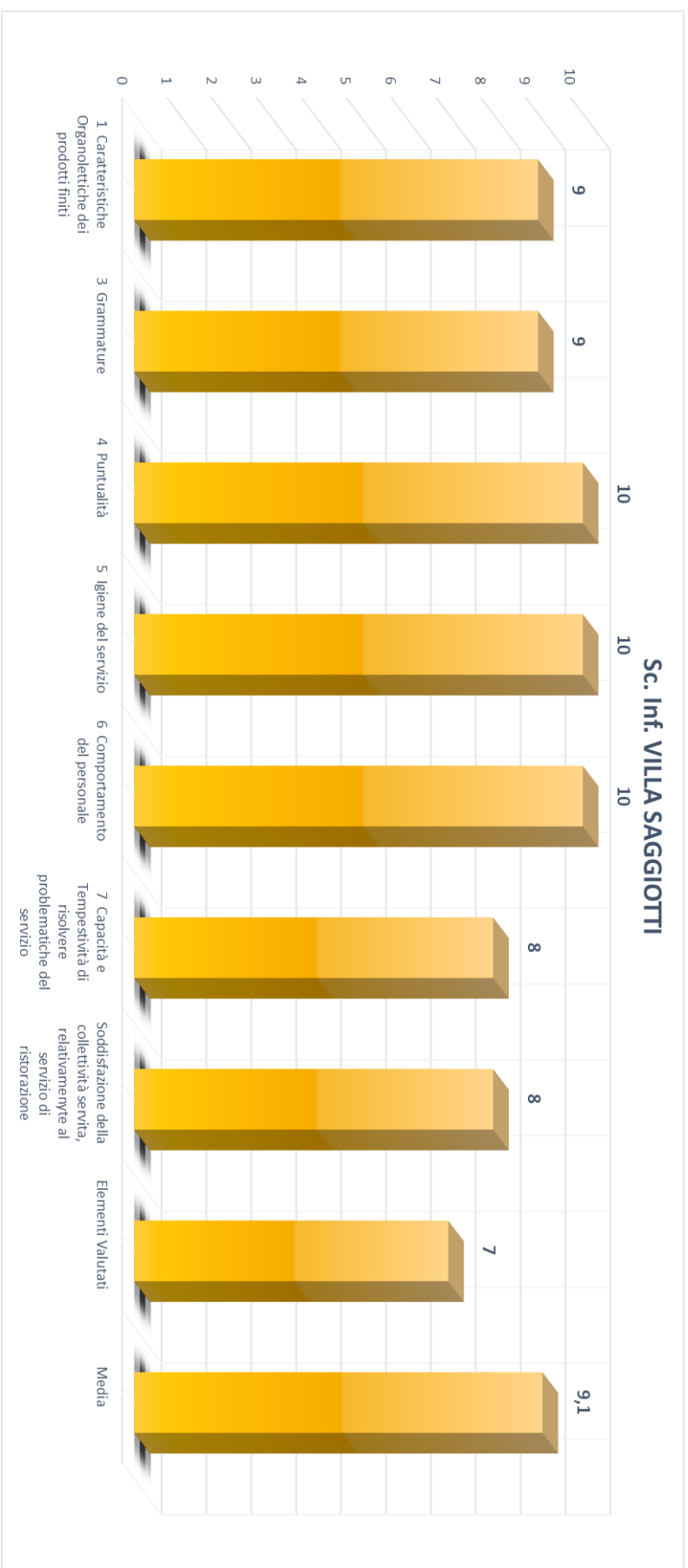
Punteggio totale (dei _____ elementi valutati) _____

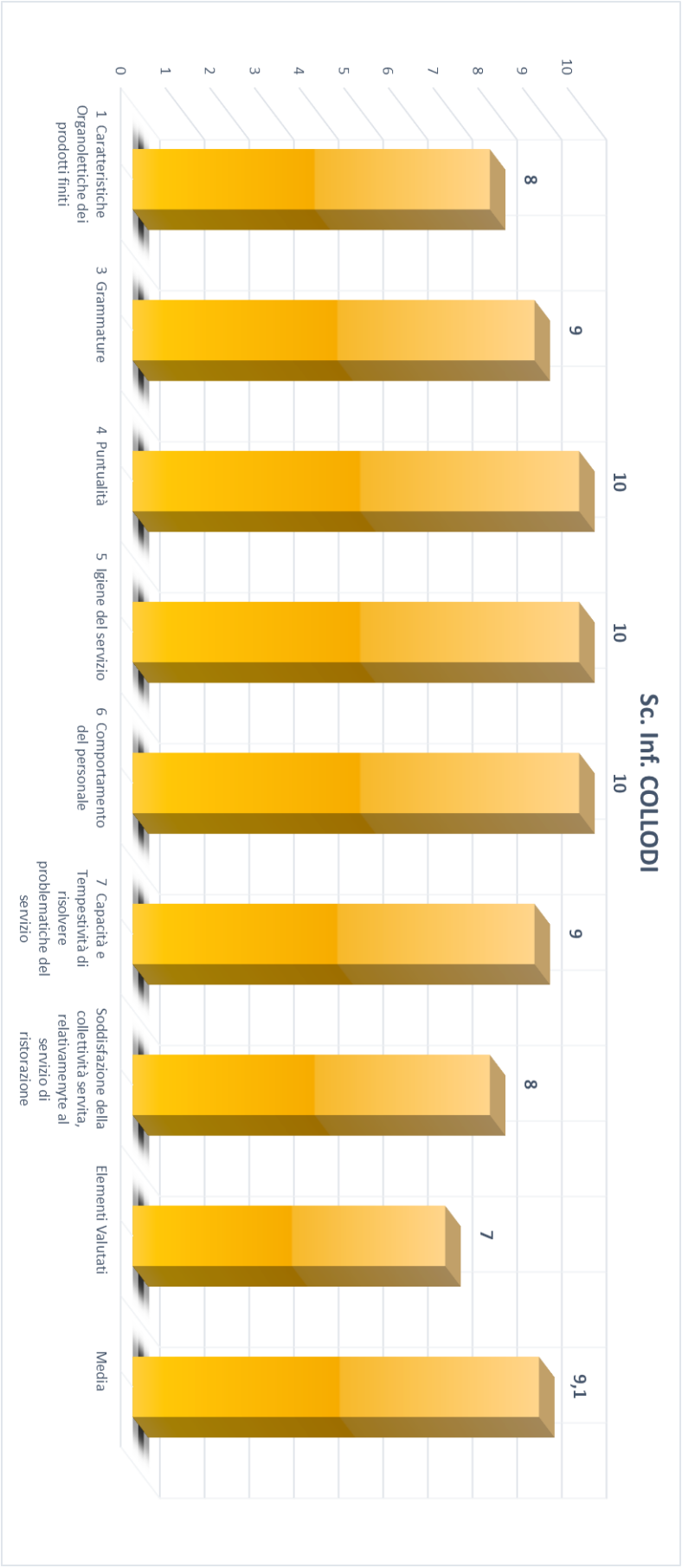
Punteggio complessivo medio _____ Data _____ Firma _____

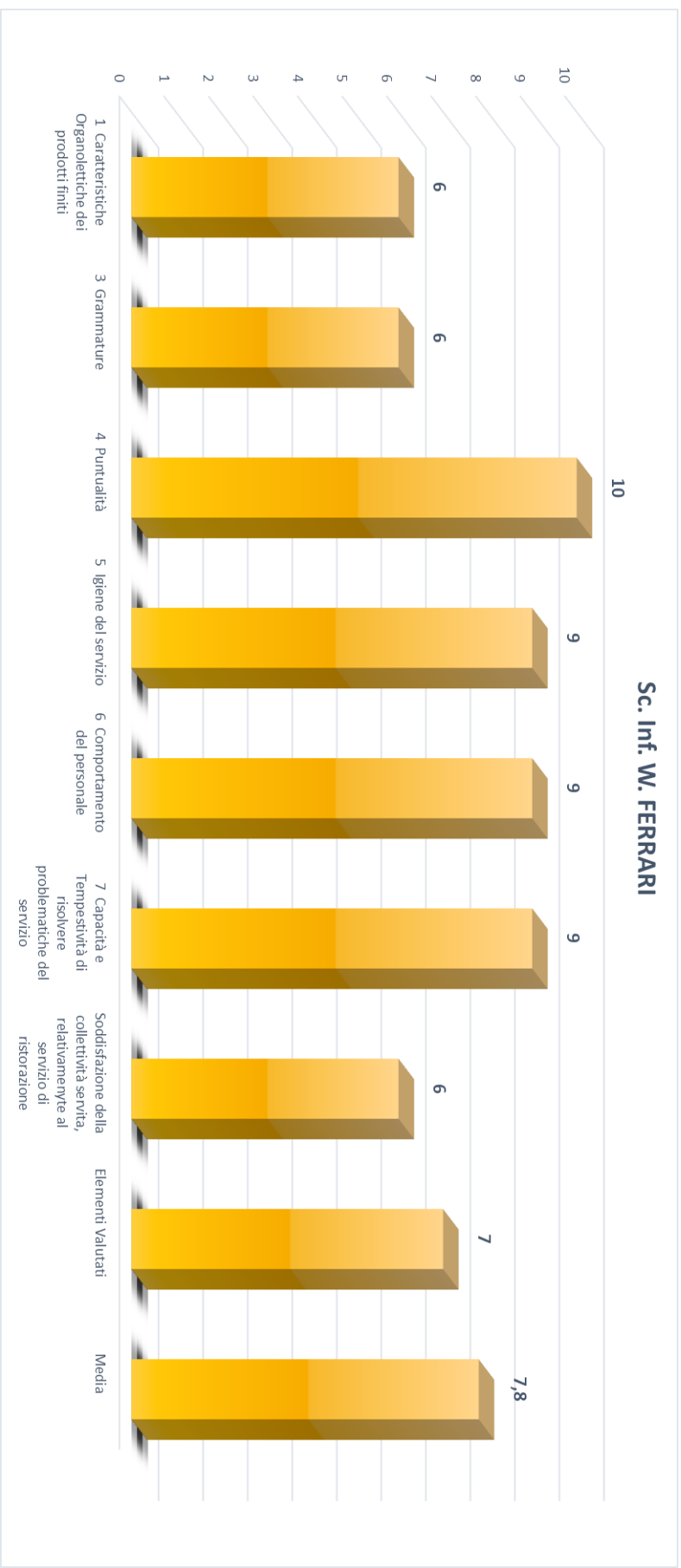
Mod. 12.02/1 R0

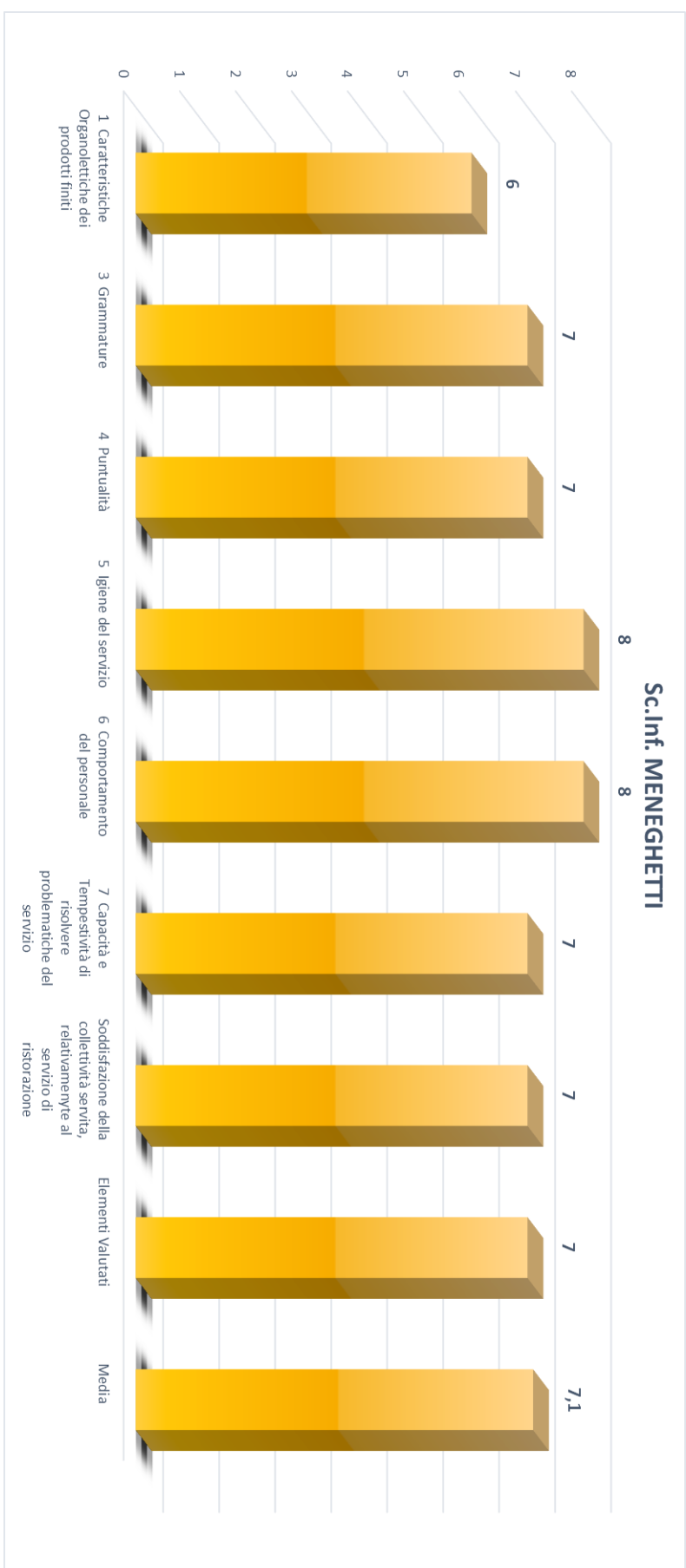
SCHEDA RIASSUNTIVA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

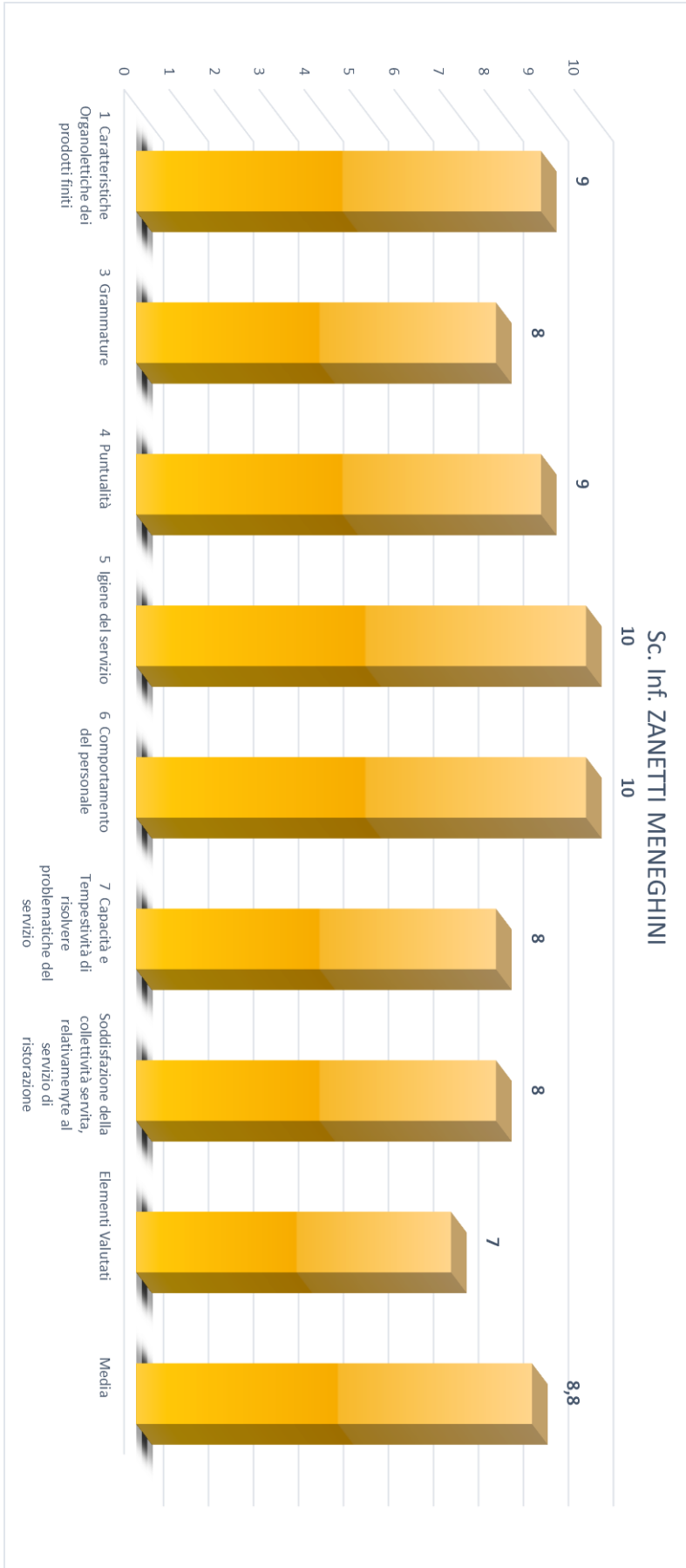
DOMANDE	Voto Totale Terminali	Media Voti Terminali
Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti	89	7,4
Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)	0	0,0
Grammature	96	8,0
Puntualità	112	9,3
Igiene del servizio	111	9,3
Comportamento del personale	115	9,6
Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio	105	8,8
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione	83	6,9
Punteggio totale	711	59,3
Elementi Valutati	84	7,0
Media	101	8,4

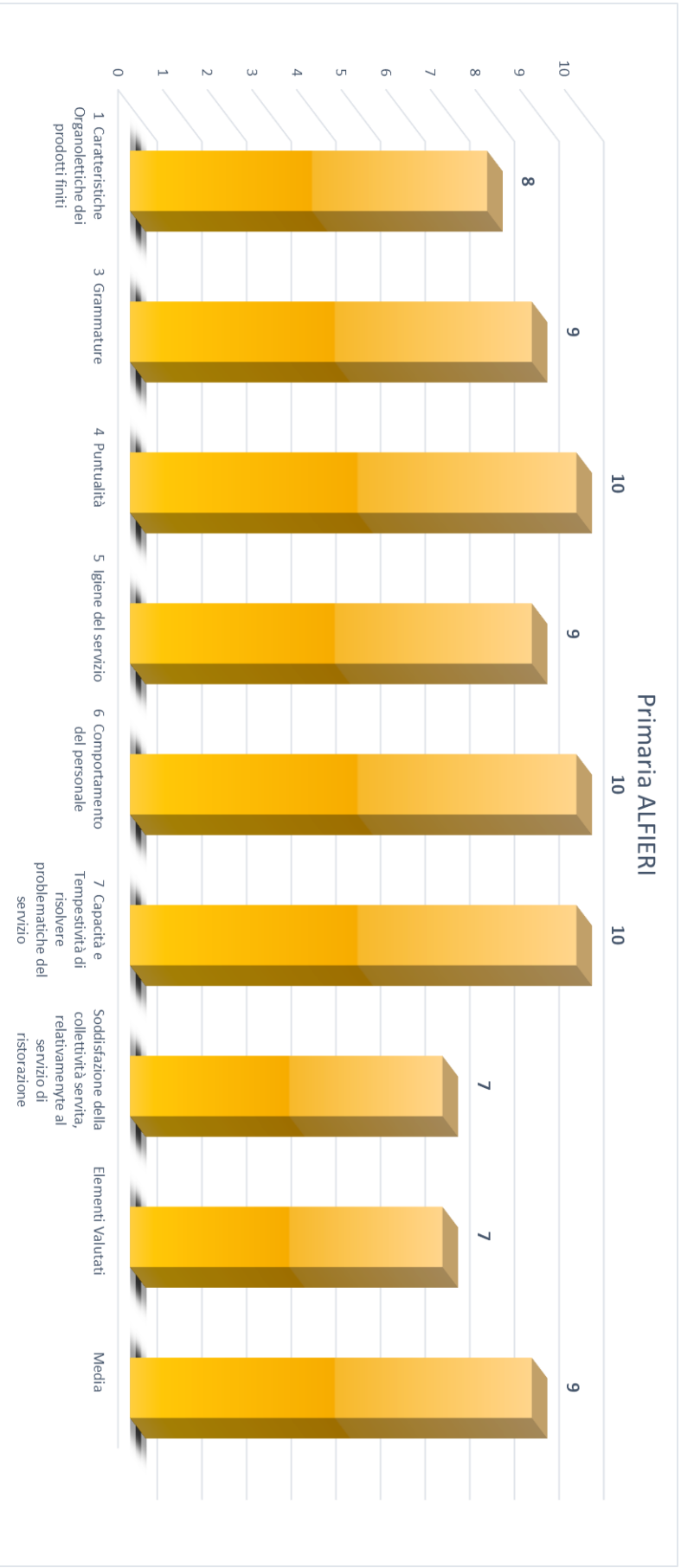


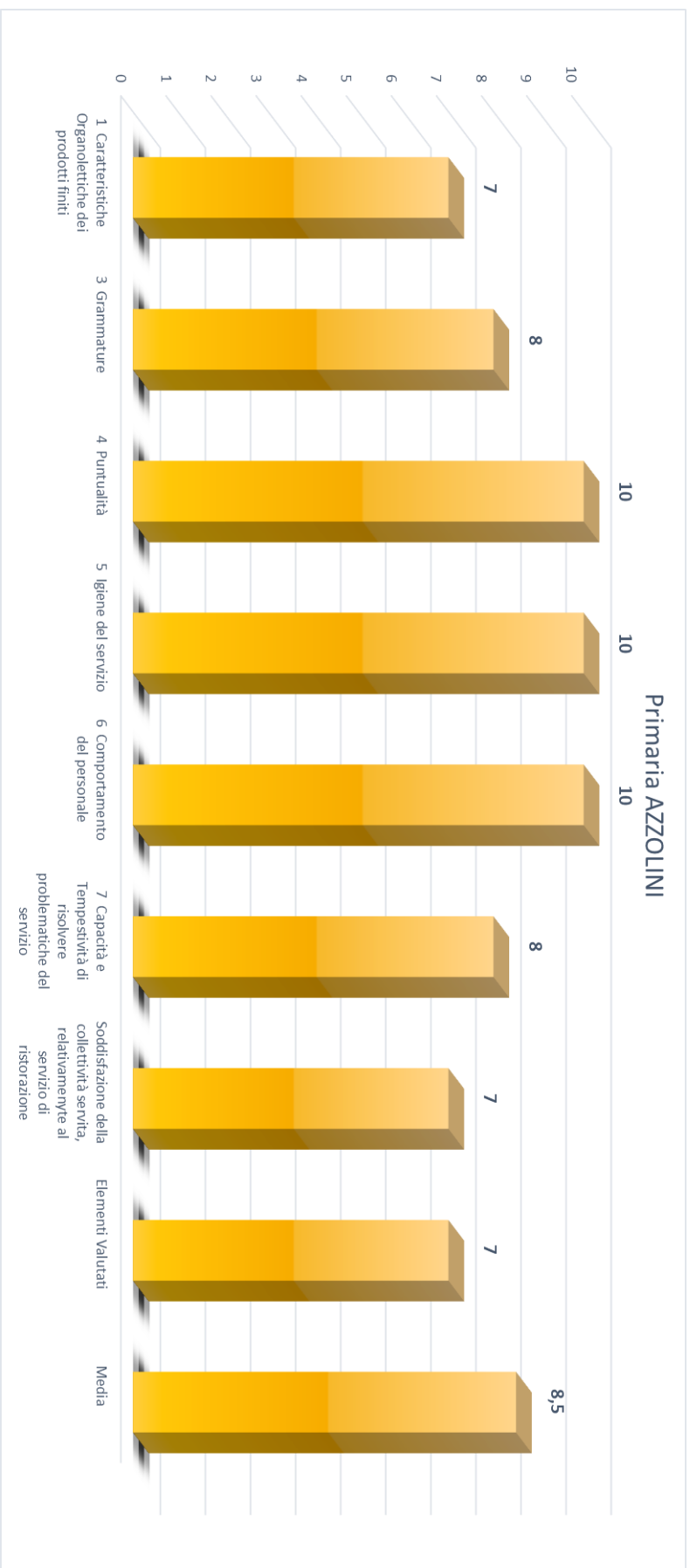


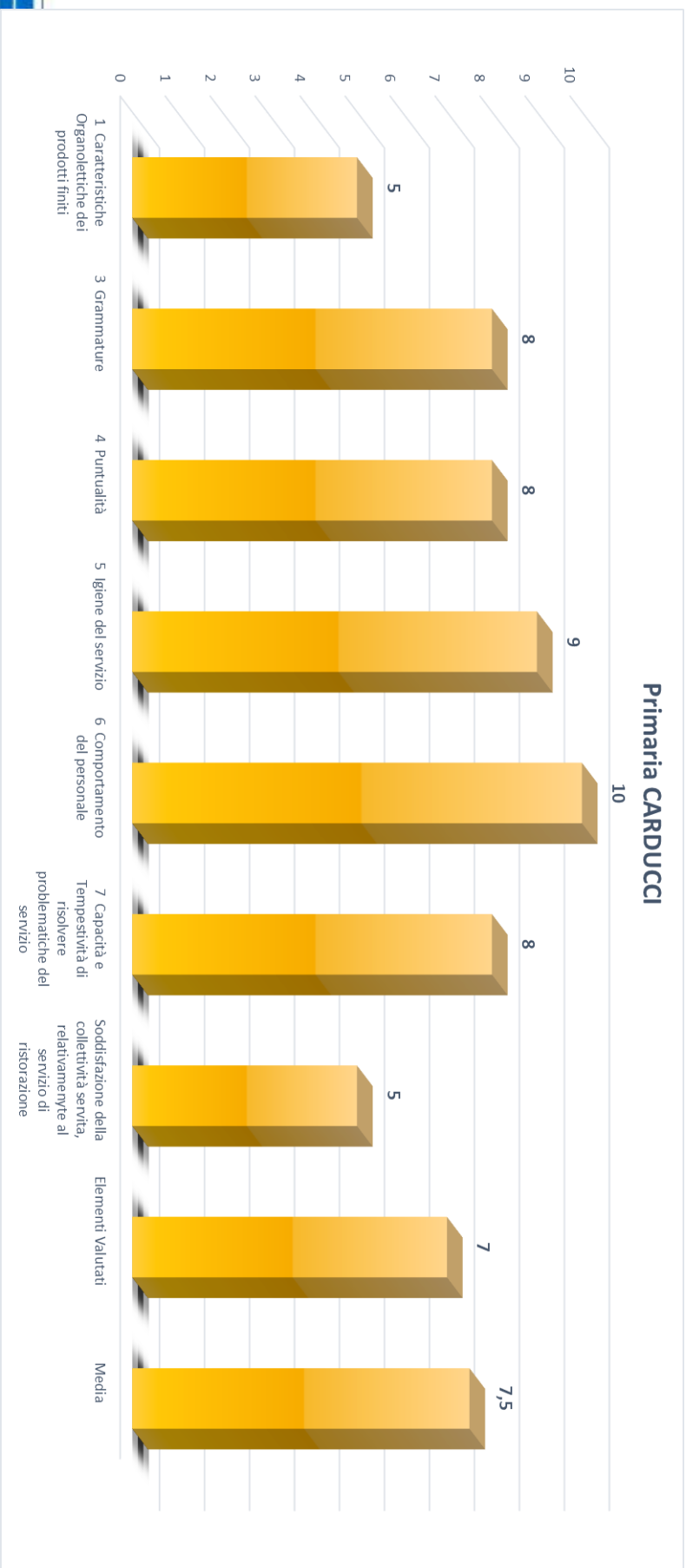


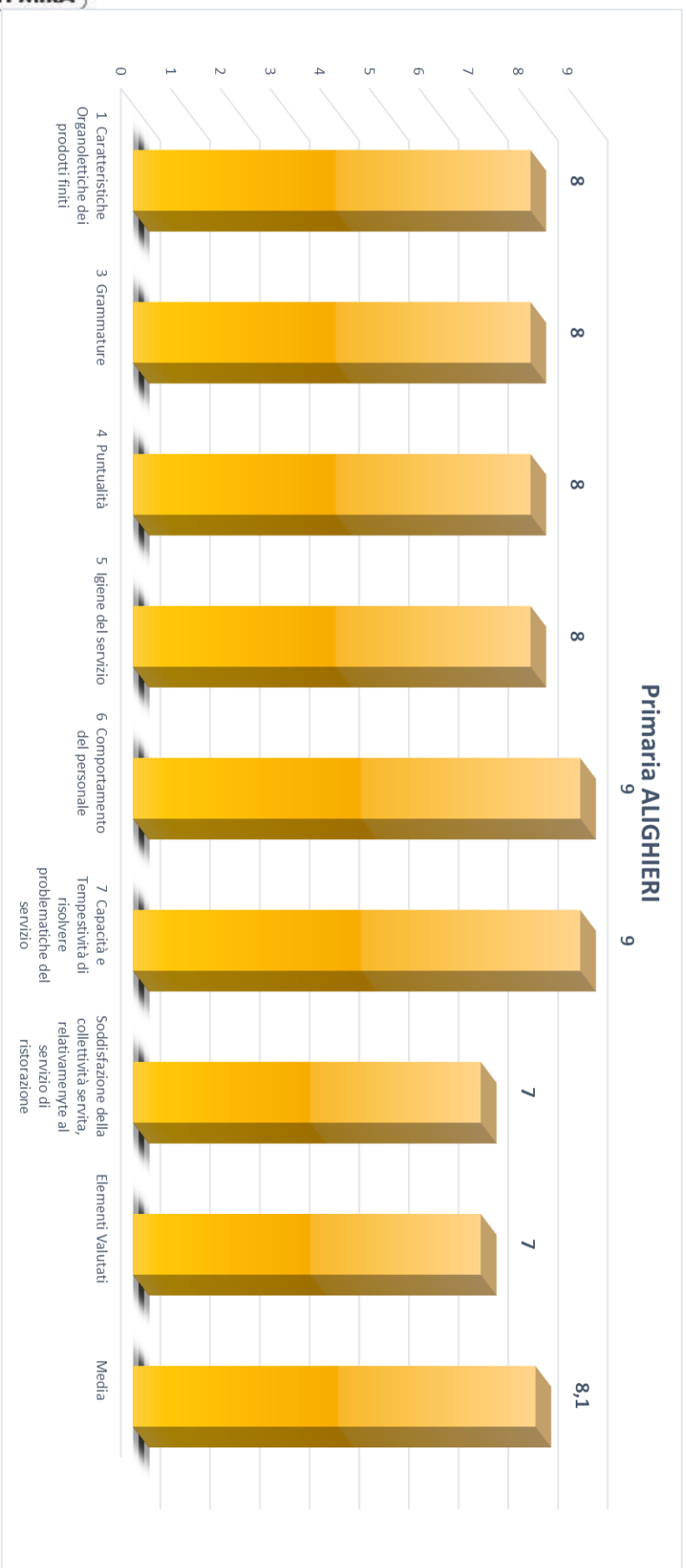


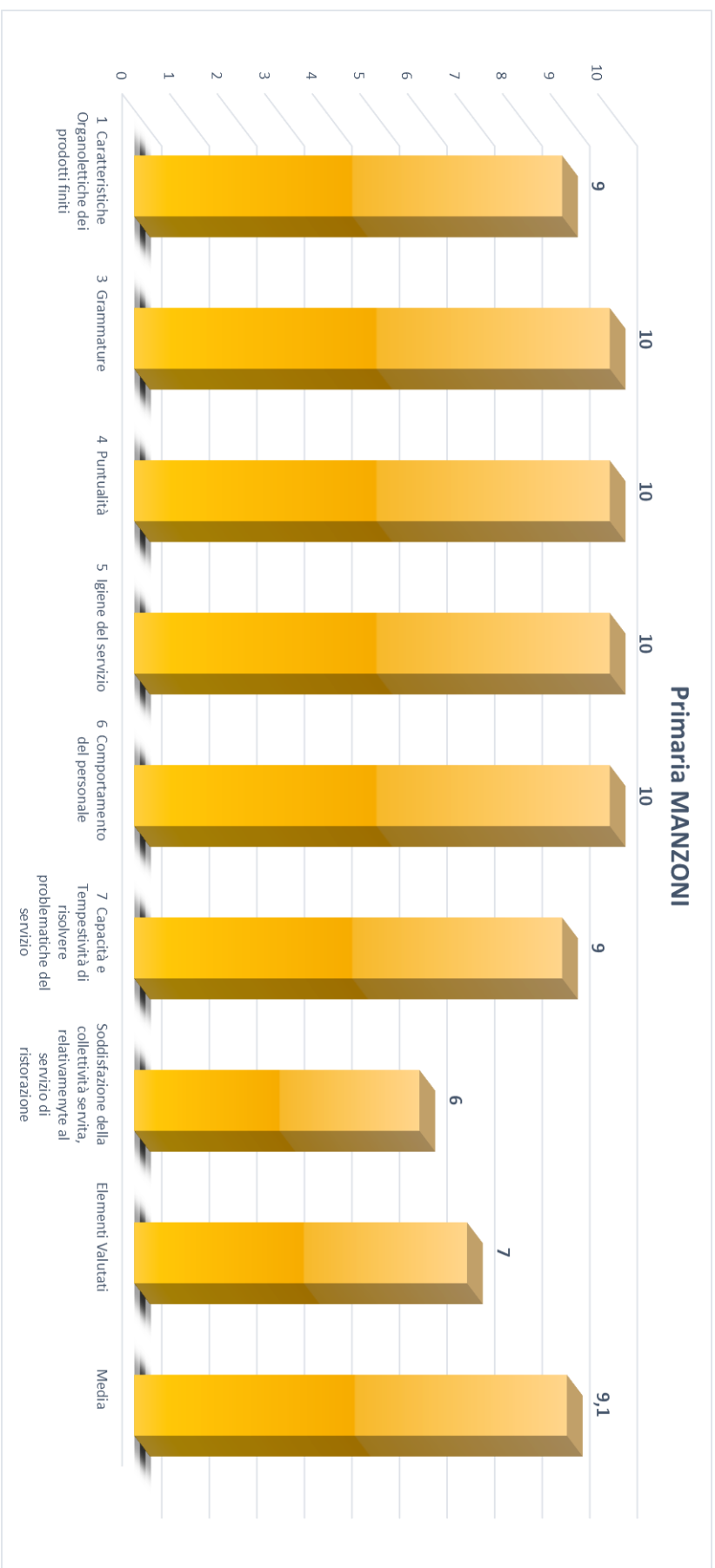


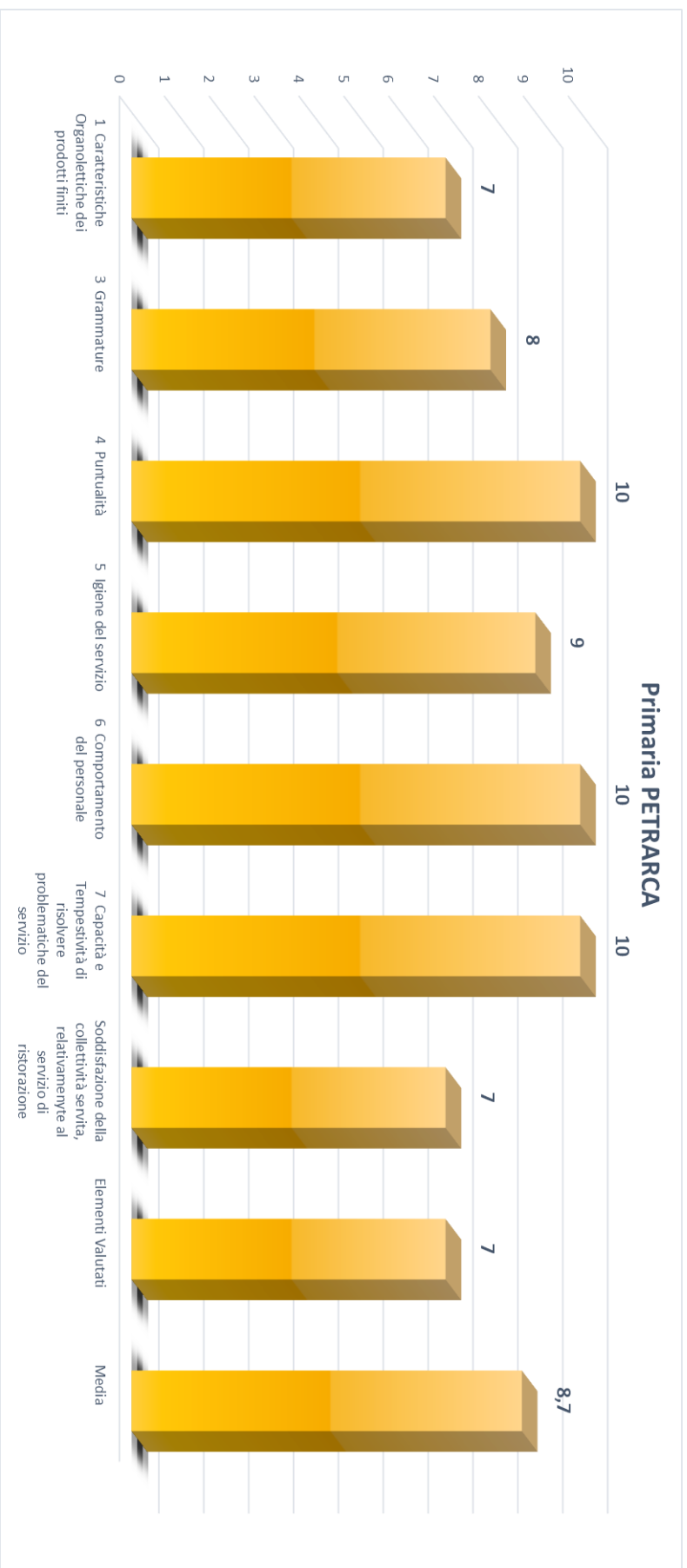


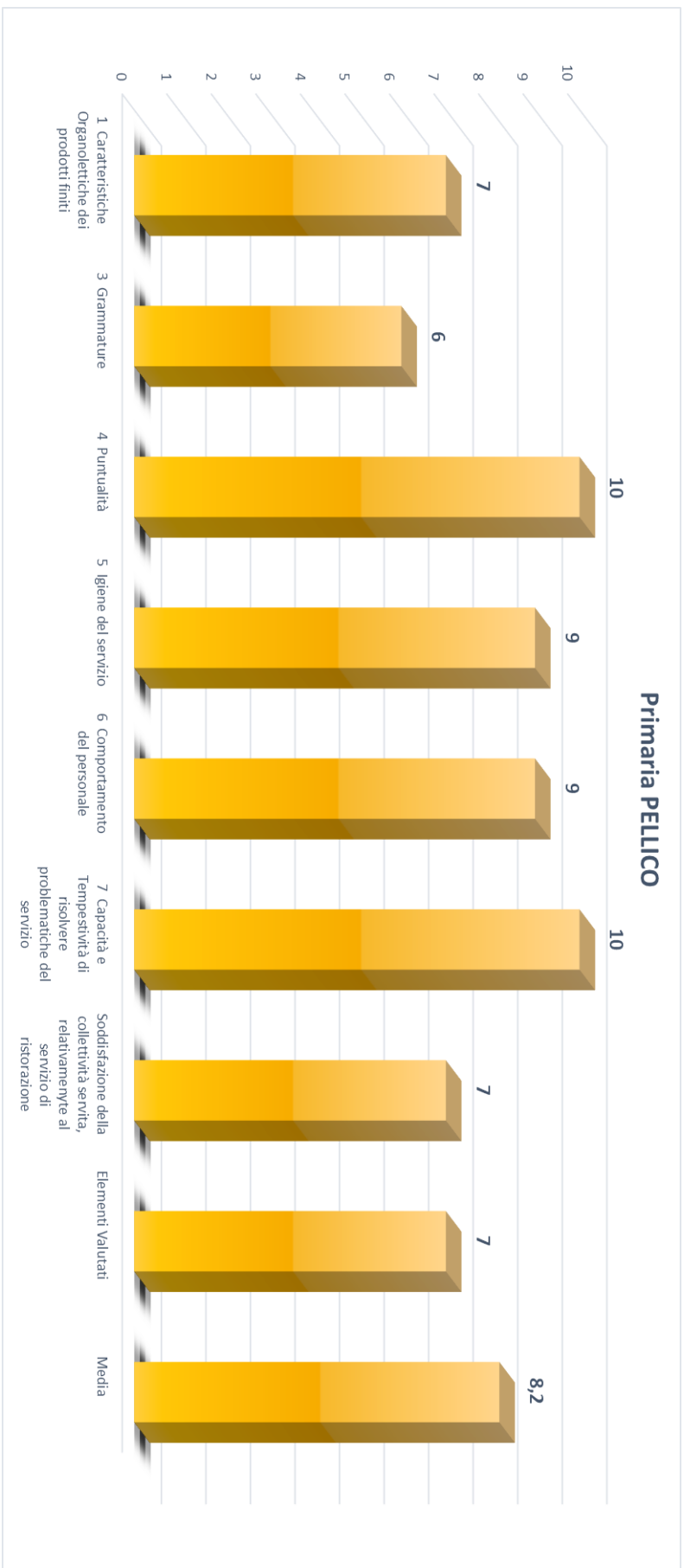




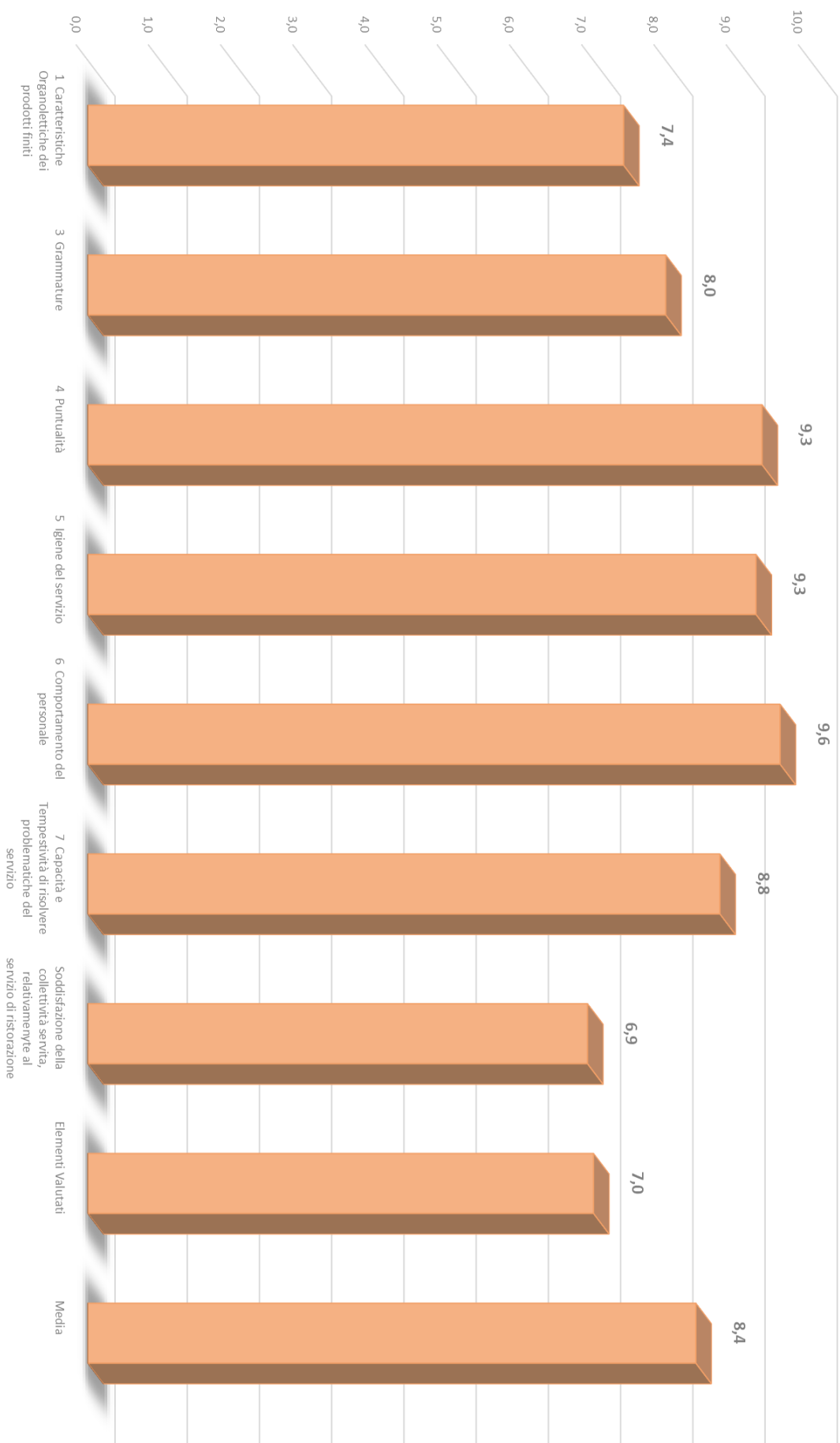








MEDIA FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI



CONFRONTO PUNTEGGI FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI (su un punteggio massimo di 70 punti)

