



C O M U N E D I P A L E R M O
AREA DELLA SCUOLA E REALTA' DELLA SCUOLA
UFFICIO SERVIZI PER LE SCUOLE

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

Refezione Scolastica

ANNO 2014-2015

Nel corso dell'anno scolastico 2014/15 questo Ufficio ha ritenuto importante rilevare la qualità del servizio di refezione scolastica fornito alle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di I grado, attraverso la percezione che di esso hanno i genitori dei bambini che ne usufruiscono. Lo scopo è quello di garantire il benessere e la salute dei piccoli utenti attraverso l'offerta di un servizio efficiente, qualitativamente rilevante e che risponda alle esigenze nutrizionali dei bambini. È stato pertanto elaborato un questionario di immediata comprensione e facile compilazione volto alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza sul servizio di refezione scolastica.

I genitori sono stati invitati ad esprimere il proprio gradimento in una scala di per niente, poco, abbastanza, molto soddisfatto, sui seguenti aspetti del servizio:

- Pulizia dei locali;
- Orario del pasto;
- Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa;
- Menù proposti;
- Qualità del cibo;
- Costo del servizio;
- Informazione dei menù giornalieri;
- Funzionamento del servizio (in comparazione con l'anno precedente).

I questionari, per questo primo anno sperimentale, sono stati distribuiti, nei primi giorni di Giugno, dal personale dell'Ufficio a 14 scuole ripartite nelle otto circoscrizioni cittadine per n. 995 utenti.

I questionari compilati sono stati 506.

Dall'analisi dei dati raccolti ed elaborati, di cui agli allegati, si rileva sinteticamente che la soddisfazione complessiva del servizio è del 76,8%. Detta percentuale è la media dei giudizi espressi sui singoli aspetti sopra riportati, in particolare per la pulizia dei locali della mensa il gradimento è del 85,8 %, per l'orario del pasto del 82,2 %, per la cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa del 89,3 %, per i menù proposti del 61 %, per la qualità del cibo del 68,9%, per il costo del servizio del 73 %.

Si evidenzia inoltre che il 70,18 % degli utenti si ritiene adeguatamente informato dei menù del giorno e che il 17,40 % ritiene che il servizio funzioni meglio rispetto all'anno scorso e il 68 % che funzioni allo stesso modo dell'anno precedente.

La scheda di rilevazione prevedeva anche una parte dedicata alle proposte e ai suggerimenti per il miglioramento del servizio. I dati hanno evidenziato la sentita esigenza dell'utenza di una maggiore presenza d'insegnanti e collaboratori in mensa per seguire i bambini e hanno registrato una scarsa conoscenza da parte dei genitori non solo delle procedure che regolano la refezione scolastica, ma anche delle norme di legge e linee d'indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica.

I risultati ricavati dall'analisi, elaborazione e valutazione dei dati rilevati dall'indagine di customer satisfaction nell'anno scolastico 2014/15 hanno permesso a questo Ufficio di progettare e programmare interventi volti al miglioramento del servizio nella sua globalità. A tal fine sono stati individuati i seguenti strumenti di miglioramento a breve e medio termine:

1) il progetto tecnico alimentare "genitori e insegnanti vanno in cucina" volto a fornire le conoscenze necessarie per una corretta alimentazione ed informazioni sulla refezione scolastica nonché sulle varie fasi di approvvigionamento, conservazione, produzione, confezionamento, trasporto dei pasti ai refettori. Detto progetto, iniziato nel 2015, si protrarrà per l'anno 2016, al fine di promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e per sviluppare una capacità di dialogo e di relazione sempre maggiore con gli utenti;

- 2)** intensificazione delle ispezioni ai Centri di refezione e al Centro di cottura per un maggiore controllo della qualità del servizio reso;
- 3)** formazione del personale addetto alla refezione in collaborazione con il Dipartimento di Scienza per la Promozione della salute dell'Università di Palermo;
- 4)** richiesta, agli uffici competenti, di incremento del numero di Coll. Prof. Serv. Scolastici assegnati a questo ufficio.

F.to Il Dirigente
Dott.ssa C. Como

*Gentile Genitore,
poiché è nostro intendimento costruire un rapporto di collaborazione permanente tra i cittadini e l'Amministrazione Comunale, con particolare riguardo al servizio di Refezione Scolastica, Le chiediamo di dedicare pochi minuti del Suo tempo per esprimere il Suo giudizio sulla soddisfazione percepita dei vari aspetti del servizio mensa e, se desidera, fornire anche proposte/suggerimenti.*

La ringraziamo per la gentile collaborazione.

Nome della Scuola frequentata:

Data di compilazione _____



CHE GIUDIZIO DA' AI SEGUENTI ASPETTI CHE RIGUARDANO IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA				
	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Pulizia dei locali della mensa				
Orario del pasto				
Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa				
Menù proposti				
Qualità del cibo				
Costo del servizio				

Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno SI' NO

E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione SI' NO

Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :

Funzioni meglio Allo stesso modo Peggio

GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

Totale questionari pervenuti **506**

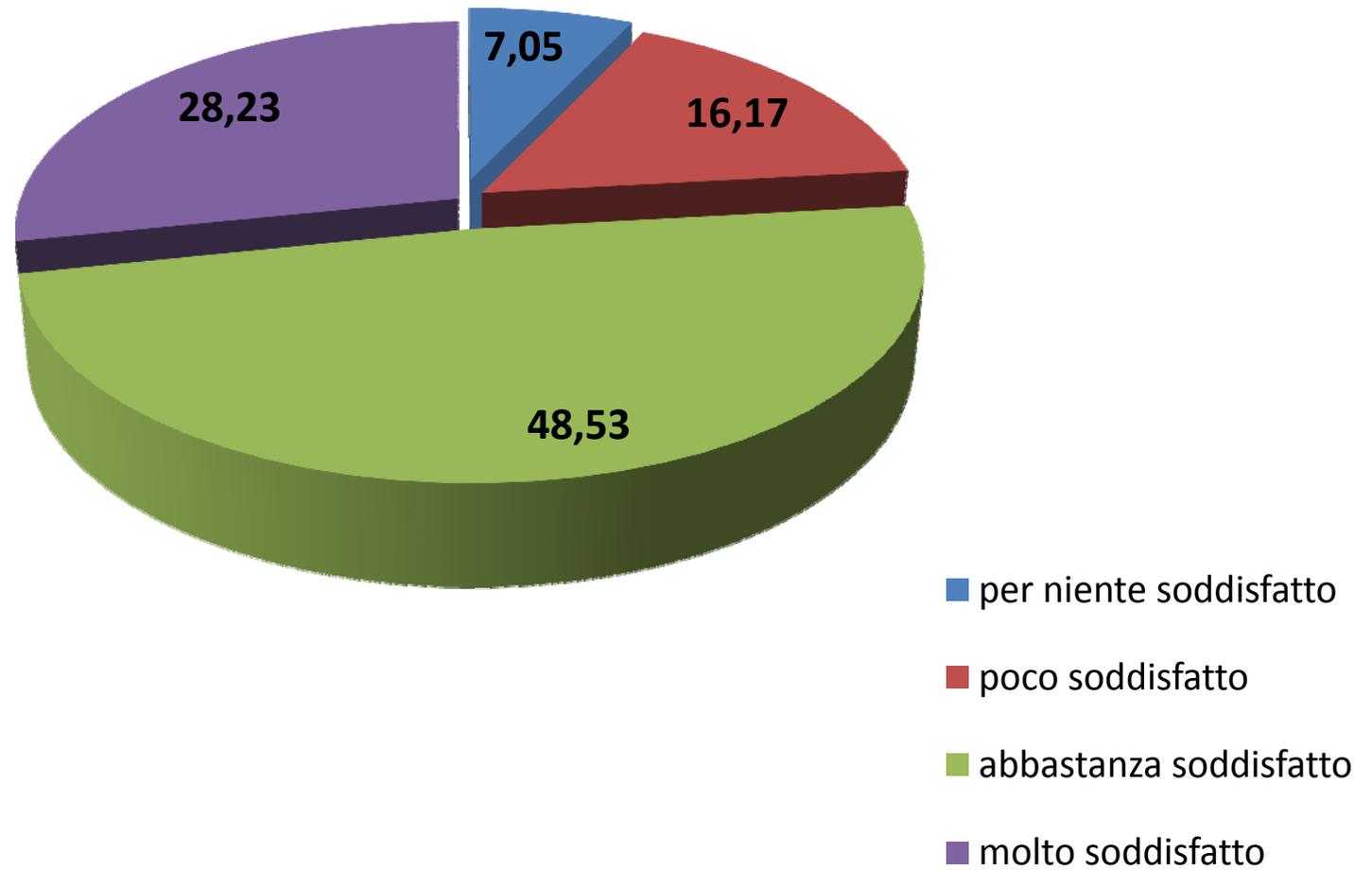
Valori espressi in percentuale

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Pulizia dei locali della mensa	5,98	8,25	56,49	29,28
Orario del pasto	4,85	12,93	54,34	27,88
Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa	2,88	7,82	50,82	38,48
Menù proposti	10,20	28,37	40,82	20,61
Qualità del cibo	8,28	22,83	48,08	20,81
Costo del servizio	10,16	16,87	40,65	32,32

Si	No
70,18	29,82

<i>Funzioni meglio</i>	<i>Allo stesso modo</i>	<i>Peggio</i>
17,30	67,47	14,19

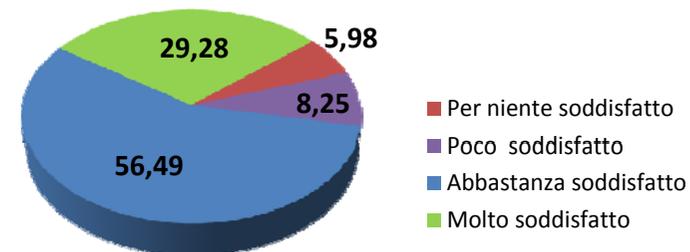
GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA



GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

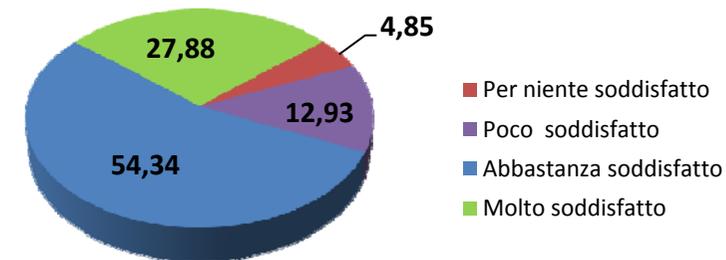
	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Pulizia dei locali della mensa	5,98	8,25	56,49	29,28

Pulizia dei locali della mensa



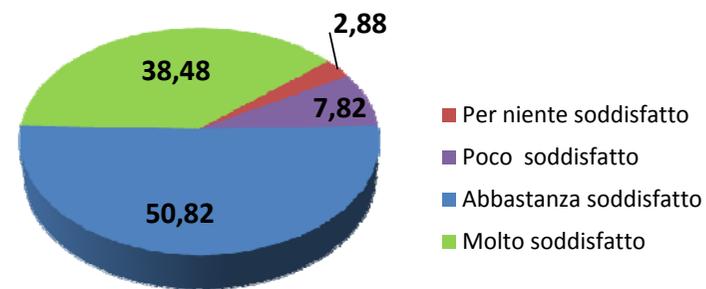
	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Orario del pasto	4,85	12,93	54,34	27,88

Orario del pasto



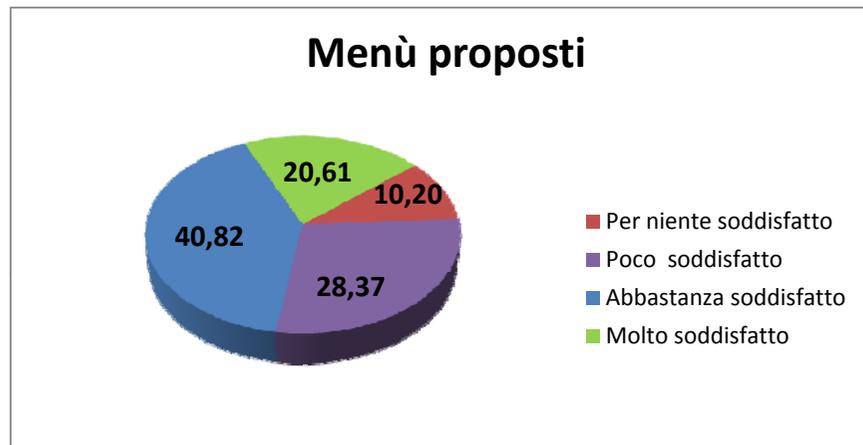
	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa	2,88	7,82	50,82	38,48

Cortesìa e professionalità

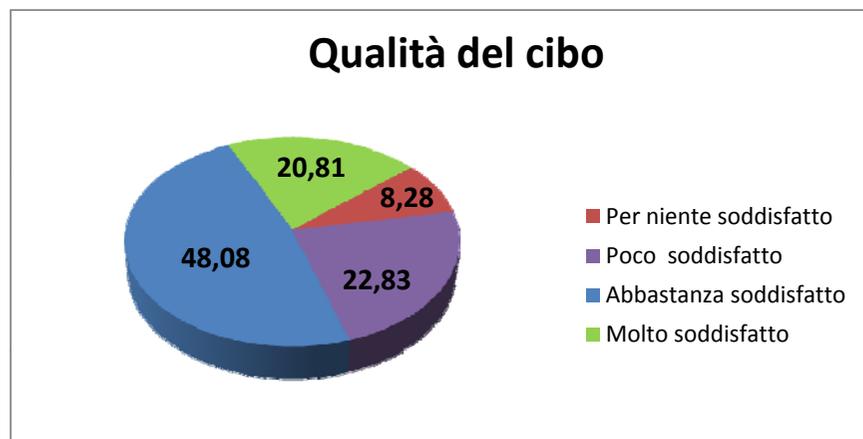


GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Menù proposti	10,20	28,37	40,82	20,61



	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Qualità del cibo	8,28	22,83	48,08	20,81



	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Costo del servizio	10,16	16,87	40,65	32,32



GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

	<i>Funzioni meglio</i>	<i>Allo stesso modo</i>	<i>Peggio</i>
<i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i>	17,30	67,47	14,19

Rispetto all'anno precedente ritieni che il servizio:

