



COMUNE DI PALERMO
AREA DELLA SCUOLA E REALTA' DELLA SCUOLA
UFFICIO SERVIZI PER LE SCUOLE

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

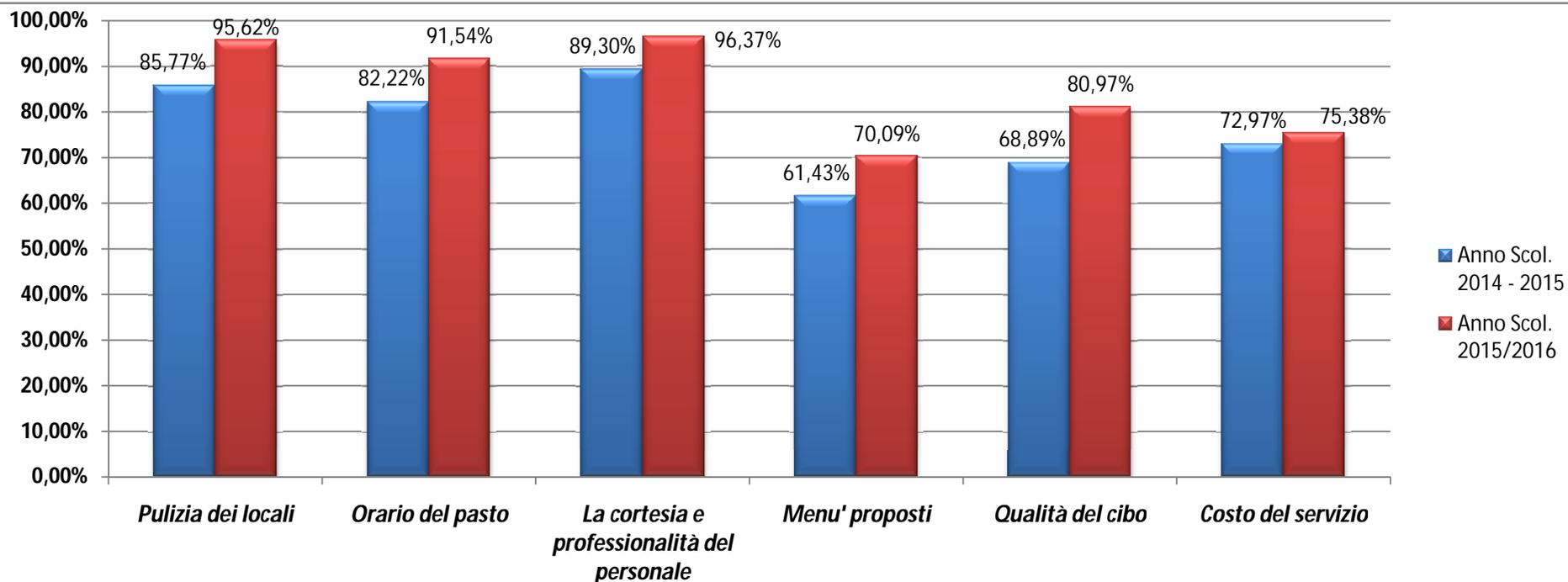
Refezione Scolastica

ANNO 2015-2016

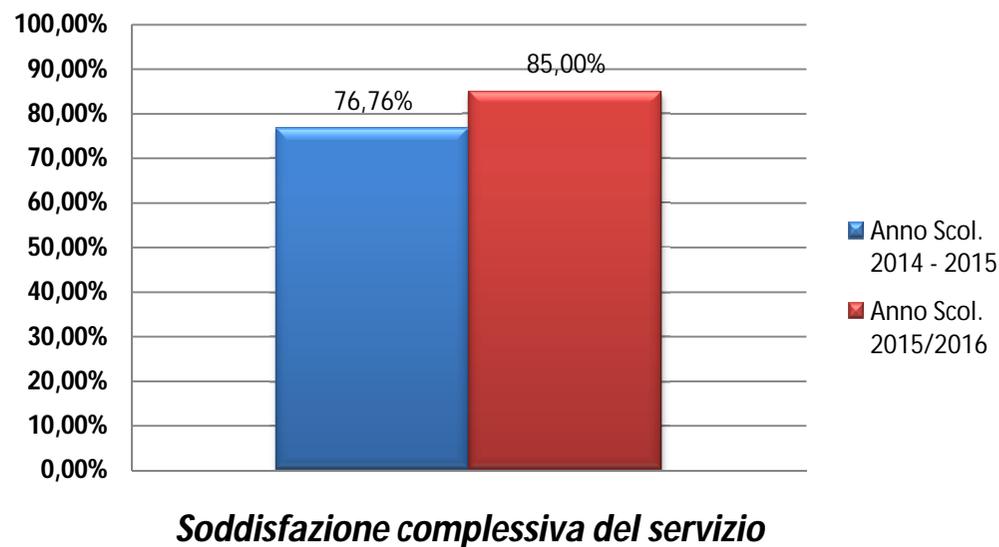
L'attività di informazione svolta dal Servizio verso una corretta e sana alimentazione realizzata attraverso il progetto "Genitori e Insegnanti vanno in cucina", l'intensificazione dei controlli sulla qualità, la formazione del personale, un attento ascolto delle richieste della Commissione Genitori, ha consentito l'incremento della soddisfazione dell'utenza.

Il Dirigente
Dott.ssa C. Como

**Schema grafico a confronto degli anni scolastici 2014-2015 e 2015-2016
per la qualità del servizio offerto nella Refezione Scolastica**

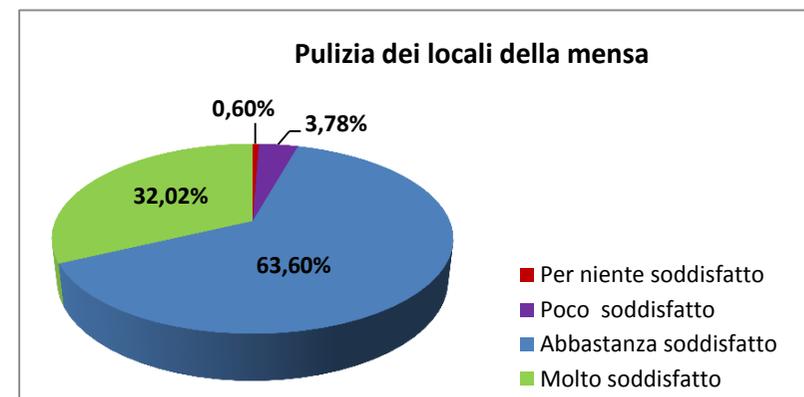


Qualità del servizio offerto	Anno Scol. 2014 - 2015	Anno Scol. 2015/2016
<i>Pulizia dei locali</i>	85,77%	95,62%
<i>Orario del pasto</i>	82,22%	91,54%
<i>La cortesia e professionalità del personale</i>	89,30%	96,37%
<i>Menu' proposti</i>	61,43%	70,09%
<i>Qualità del cibo</i>	68,89%	80,97%
<i>Costo del servizio</i>	72,97%	75,38%
Soddisfazione complessiva del servizio	76,76%	85,00%

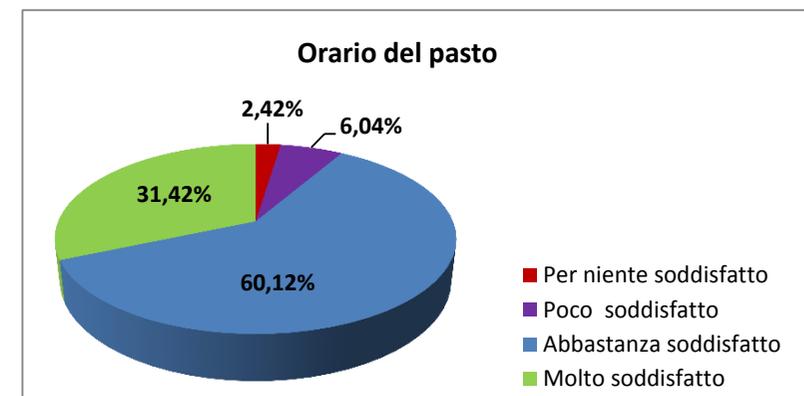


GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

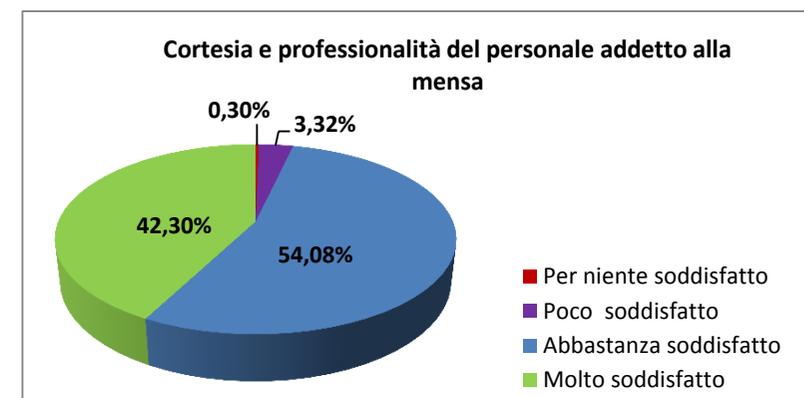
	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Pulizia dei locali della mensa	0,60	3,78	63,60	32,02



	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Orario del pasto	2,42	6,04	60,12	31,42

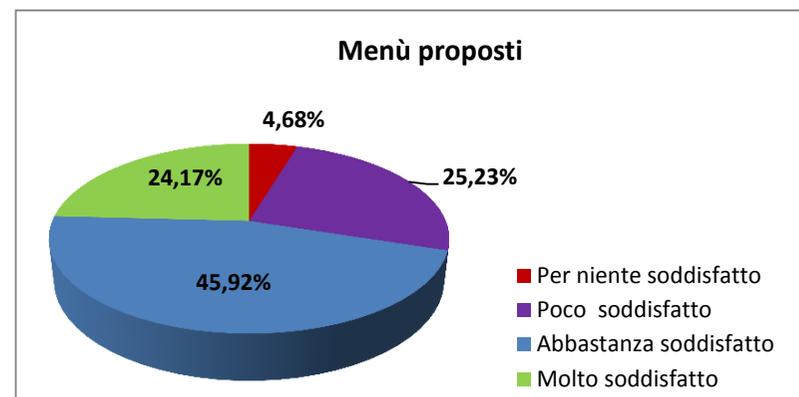


	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa	0,30	3,32	54,08	42,30

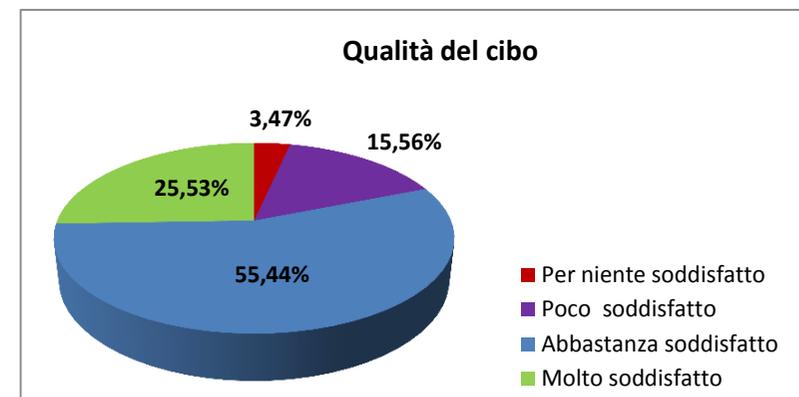


GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

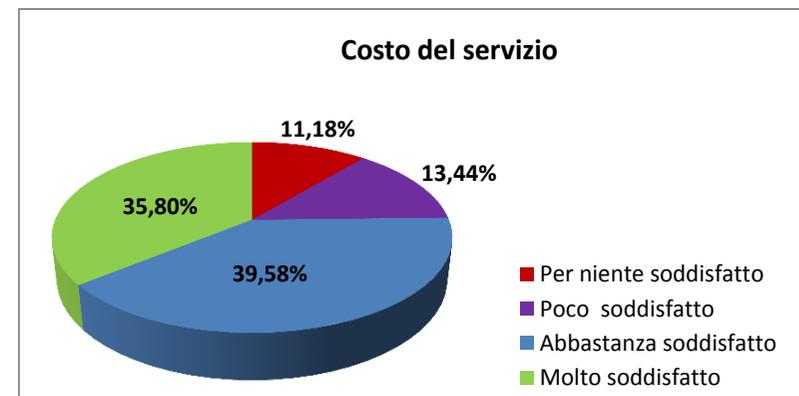
	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Menù proposti	4,68	25,23	45,92	24,17



	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Qualità del cibo	3,47	15,56	55,44	25,53

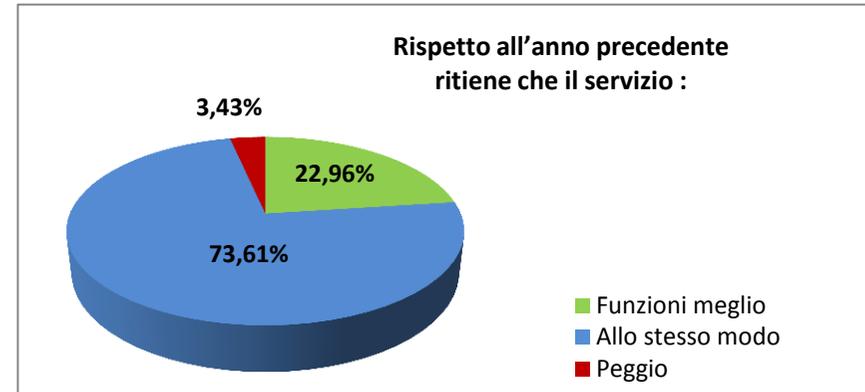


	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Costo del servizio	11,18	13,44	39,58	35,80



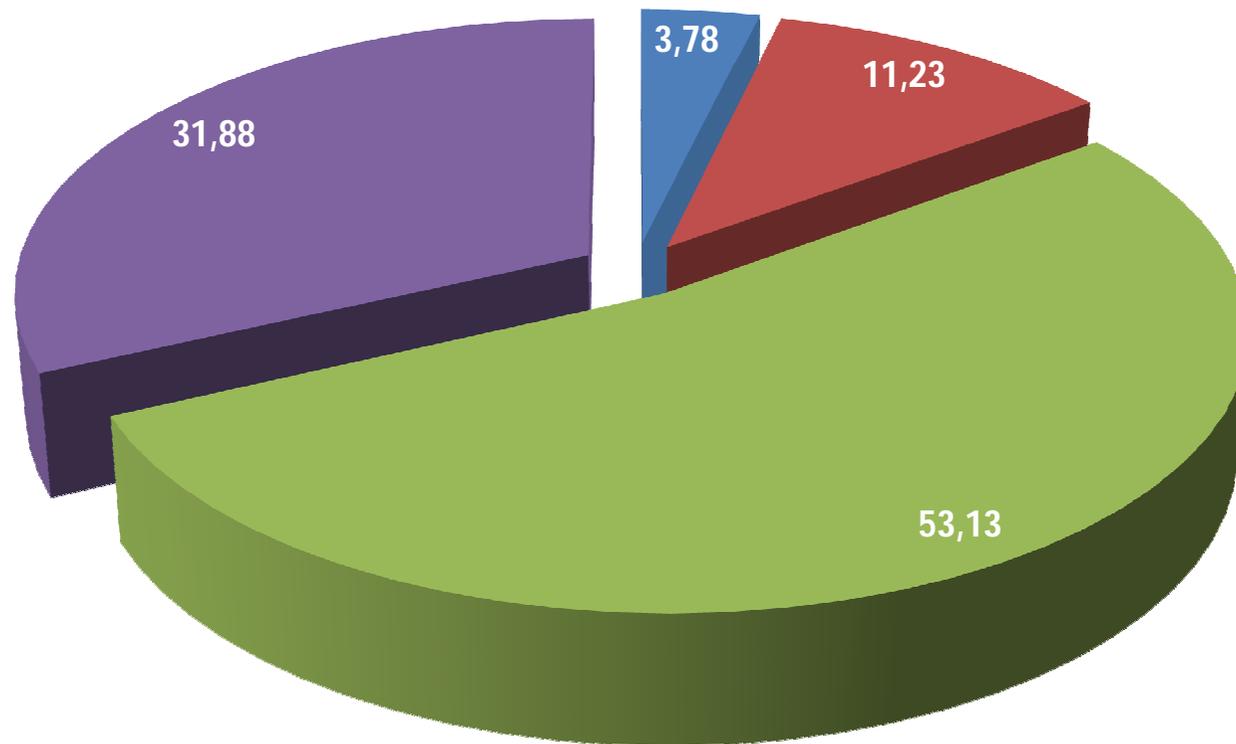
GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

	<i>Funzioni meglio</i>	<i>Allo stesso modo</i>	<i>Peggio</i>
<i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i>	22,96	73,61	3,43



Scheda realizzata da U.O. Tecnico Alimentare: Dr. Mario D'Angelo; Sig. Domenico Coppola; Sig.ra Rosalia Longobardo.

GRADIMENTO PASTI REFEZIONE SCOLASTICA



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto