



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

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

Refezione Scolastica

ANNO 2015-2016

L' Ufficio Servizi per le scuole ha, anche per l'anno scolastico 2015/16, provveduto a verificare 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 utilizzato, quale strumento, il questionario, elaborato e testato l'anno scorso, di immediata comprensione e facile compilazione e che si è rilevato efficace per la 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, sono stati distribuiti, nel mese di Maggio, dal personale dell'Ufficio a 25 scuole ripartite nelle otto circoscrizioni cittadine per n. 1120 utenti. Le scuole interessate sono quelle dell'elenco allegato.

I questionari compilati sono stati 662.

Dall'analisi dei dati raccolti ed elaborati, di cui agli allegati, si rileva sinteticamente che la soddisfazione complessiva del servizio è dell'85%. Detta percentuale è la media dei giudizi espressi sui singoli aspetti sopra riportati ed in particolare per la pulizia dei locali della mensa il gradimento è del 95,62%, per l'orario del pasto del 91,54%, per la cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa del 96,37 %, per i menù proposti del 70,09%, per la qualità del cibo dell'80,97%, per il costo del servizio del 75,38 %.

Si evidenzia inoltre che il 74,02% degli utenti si ritiene adeguatamente informato dei menù del giorno e che il 22,96 % ritiene che il servizio funzioni meglio rispetto all'anno scorso e il 73,61% che funzioni allo stesso modo dell'anno precedente.

Rispetto all' anno scolastico 2014/2015 i dati rilevati mostrano un aumento del gradimento in tutti gli aspetti oggetto della rilevazione. La tabella sotto riportata mette a confronto i dati rilevati nell' anno scolastico 2014/2015 e quelli del 2015/2016 evidenziando i miglioramenti.

	A.S. 2014/2015	A.S. 2015/2016	Miglioramento
Pulizia dei locali	85,77%	95.62 %	9,82 %
Orario del pasto	82,22%	91.54 %	9,34 %
La cortesia e professionalità del personale	89,30%	96.37 %	7,07
Menù proposti	61,43%	70.09 %	9,09 %
Qualità del cibo	68,89%	80.97 %	12,07 %
Costo del servizio	72,97%	75.38 %	2,38
Soddisfazione complessiva del servizio	76,76%	85 %	8,2 %

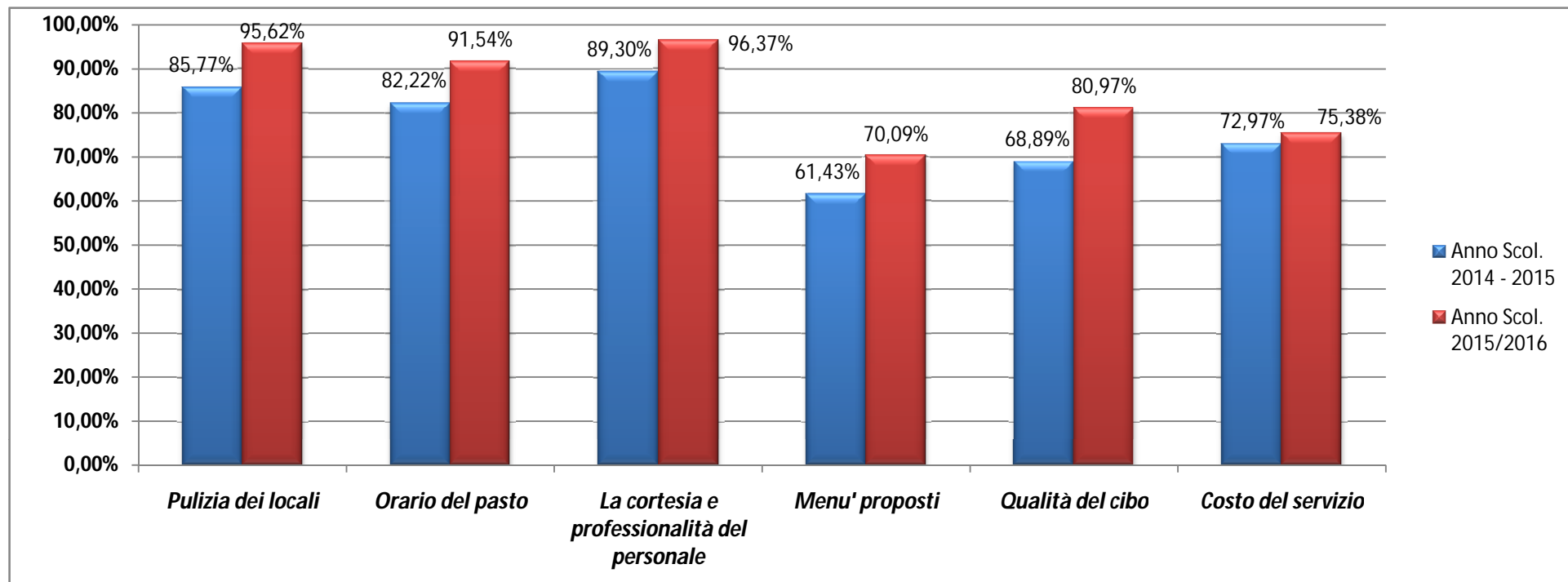
Informazioni sui menù giornalieri 70.18 % 74.02 % 3,84 %

Funzionamento del servizio 17.40 % 22.9 % 5,56 %

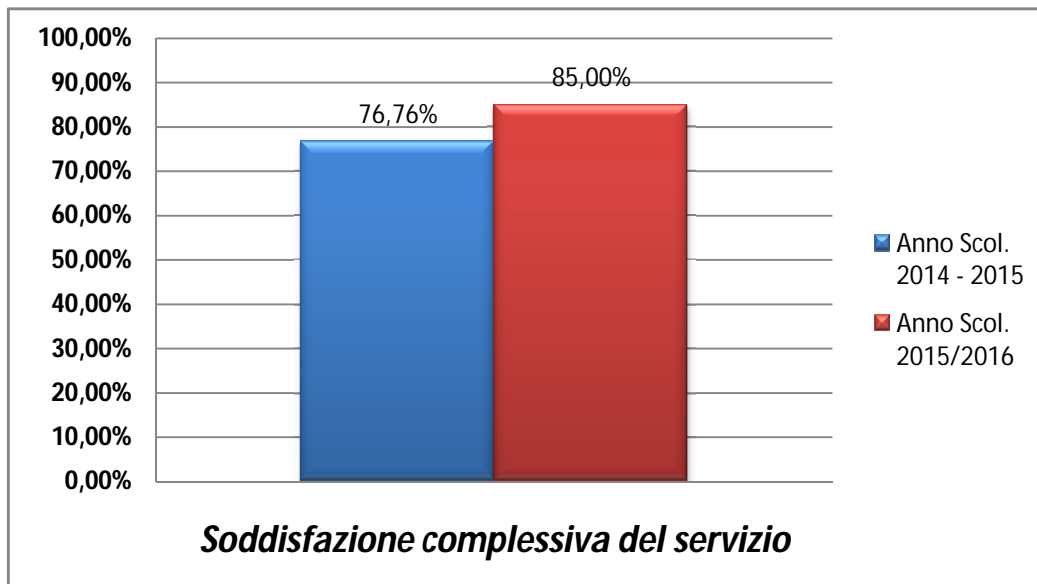
L'attività di informazione svolta dal Servizio verso una corretta e sana alimentazione realizzata attraverso il progetto "Genitori e Insegnanti vanno in cucina", l'intensificazione dei controlli sulla qualità, la formazione del personale, un attento ascolto delle richieste della Commissione Genitori,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

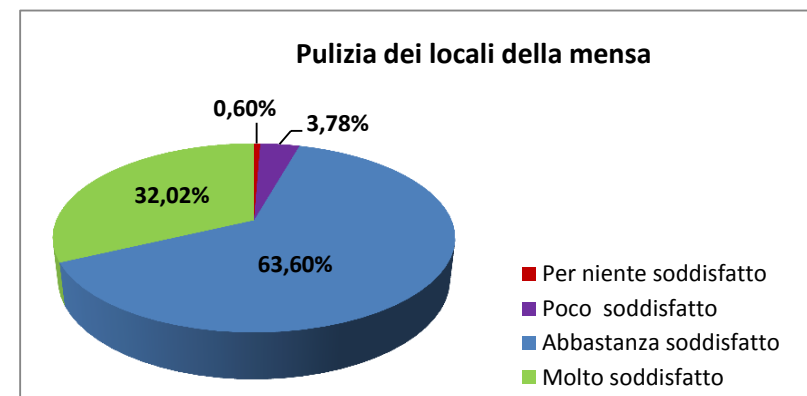


Qualità del servizio offerto	Anno Scol. 2014 - 2015	Anno Scol. 2015/2016
<i>Pulizia dei locali</i>	85,77%	95,62%
<i>Orario del pasto</i>	82,22%	91,54%
<i>La cortesia e professionalità del personale</i>	89,30%	96,37%
<i>Menu' proposti</i>	61,43%	70,09%
<i>Qualità del cibo</i>	68,89%	80,97%
<i>Costo del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

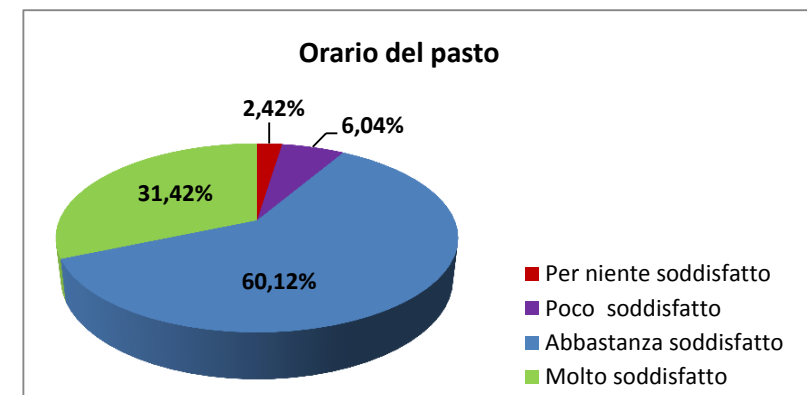


GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

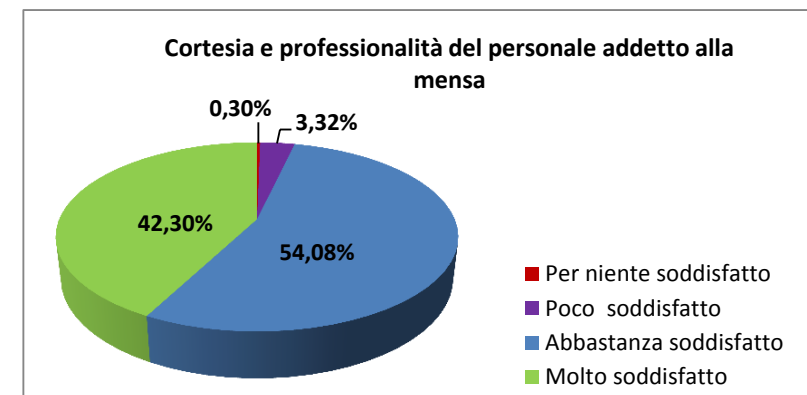
	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Pulizia dei locali della mensa	0,60	3,78	63,60	32,02



	<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

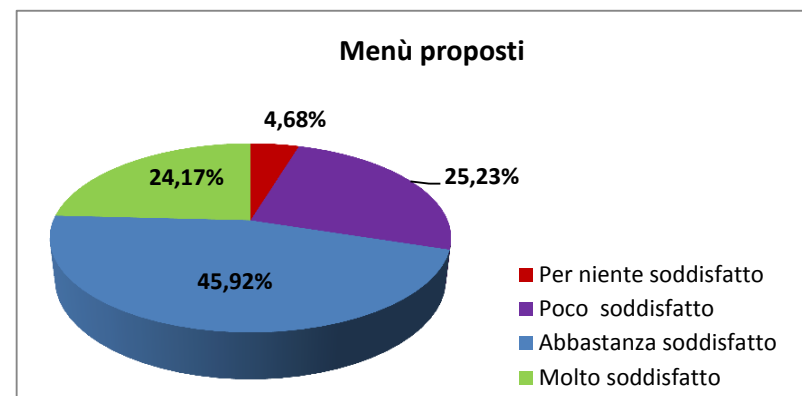


	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa	0,30	3,32	54,08	42,30

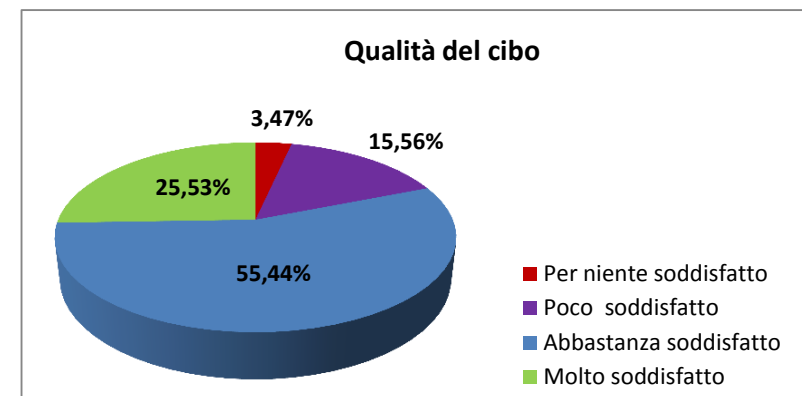


GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

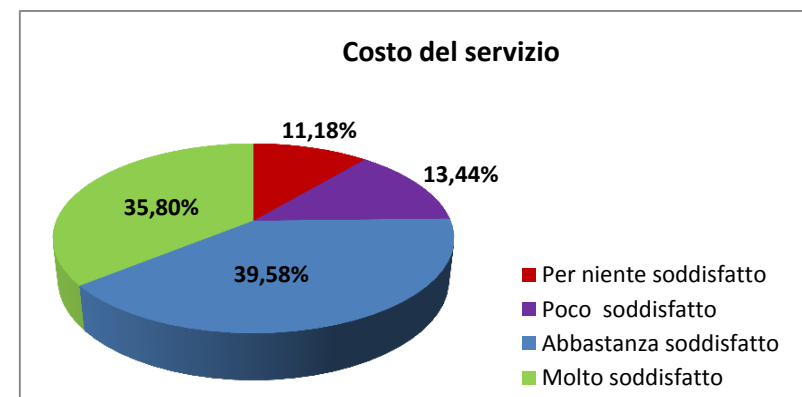
	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Menù proposti	4,68	25,23	45,92	24,17



	<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

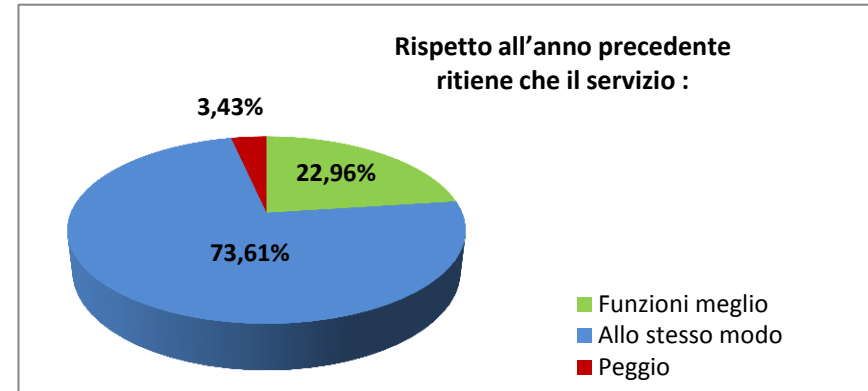


	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
Costo del servizio	11,18	13,44	39,58	35,80



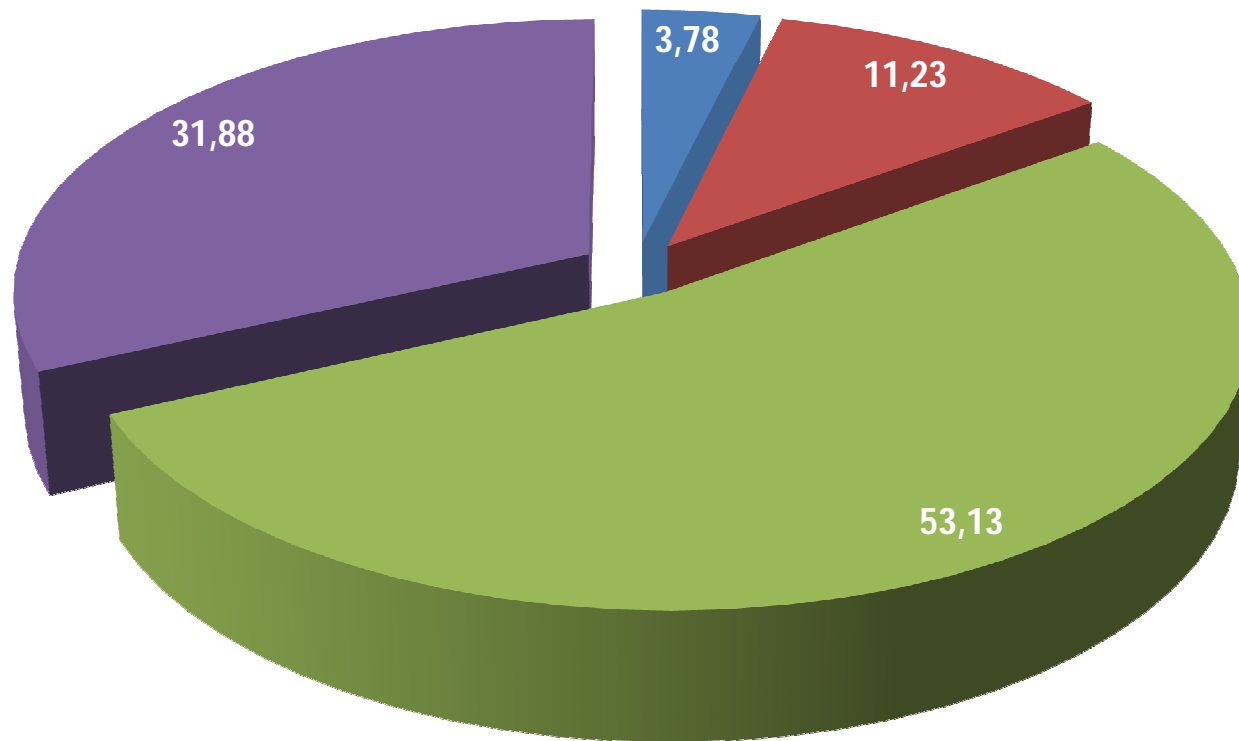
GRADIMENTO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

	<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