



Comune Monte Argentario

**Report customer satisfaction servizio di  
refezione scolastica  
riferita all'anno 2014/2015**

In data 18 settembre 2015 ha avuto inizio la consegna ai genitori delle scuole elementari Appetito e L. Radice e alle scuole materne Molini e Lividonia di Porto S. Stefano e P.Ercole dei questionari per la customer satisfaction del servizio di refezione scolastica anno 2014/2015. Gli iscritti del 2014 ammontavano a 431, ripartiti come segue: 180 per le scuole di Porto Ercole e 248 per le scuole di Porto S.Stefano. I questionari sono stati ritirati in data 9 dicembre.

**I risultati della customer relativamente agli utenti di Porto S.Stefano sono i seguenti:**

sono stati riconsegnati 12 questionari di cui 5 appartenenti alla scuola dell'Appetito e 7 alla scuola di Lividonia, 11 bambine e 1 bambino, tutti di nazionalità italiana.

**I risultati della customer relativamente agli utenti di Porto Ercole sono i seguenti:**

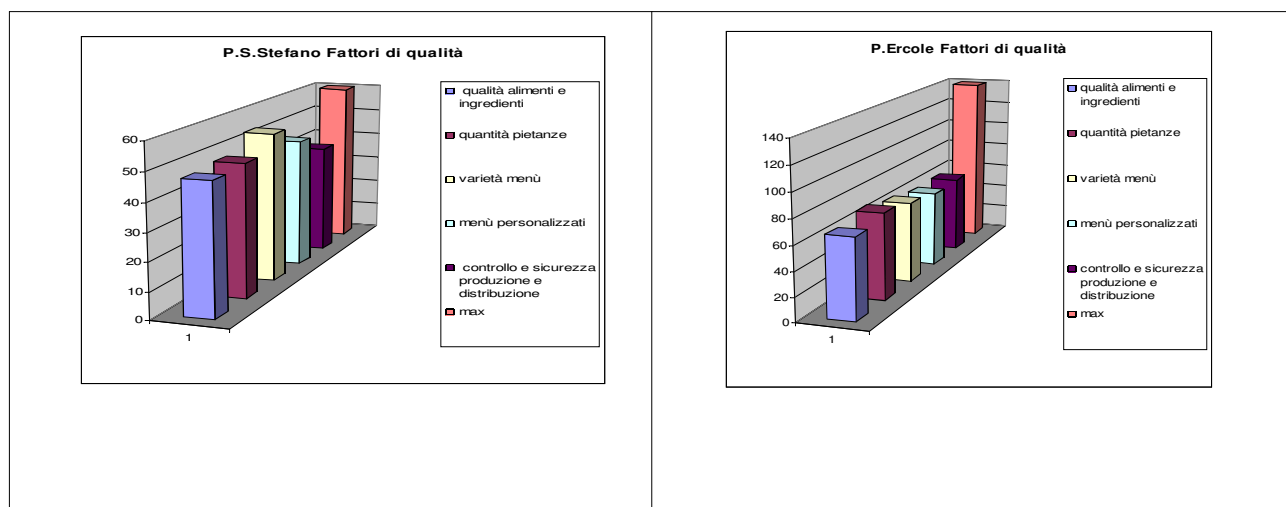
sono stati riconsegnati 28 questionari di cui 12 appartenenti alla scuola materna e 16 alla scuola elementare, 24 bambine e 4 bambini, 26 di nazionalità italiana e 2 stranieri.

In primo luogo sono state analizzate le preferenze attribuite dagli utenti ai fattori di qualità del servizio:

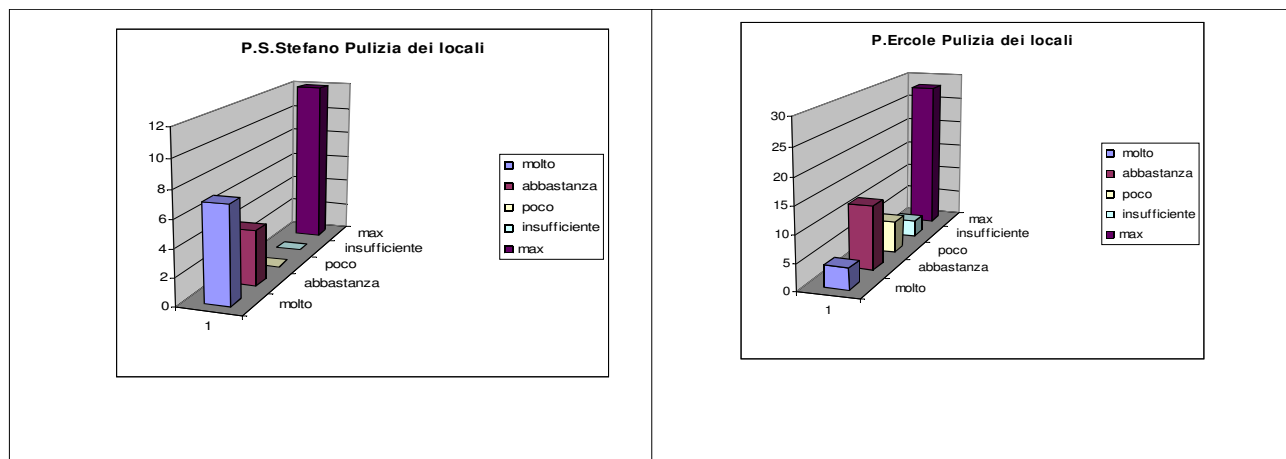
per Porto S.Stefano la preferenza più alta è andata alla varietà dei menù proposti, seguita dalla qualità delle pietanze servite, a pari merito la qualità degli alimenti ed ingredienti utilizzati e i menù personalizzati rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino. Il controllo e la sicurezza della produzione e distribuzione del cibo hanno avuto la votazione più bassa, dovuto anche al fatto che alcuni questionari non riportano, per questa risposta, alcun votazione.

Per Porto Ercole la qualità delle pietanze ha ottenuto la preferenza più alta, la qualità degli alimenti ed ingredienti utilizzati e la varietà dei menù proposti hanno avuto il secondo posto, a seguire il controllo e la sicurezza della produzione e distribuzione del cibo e per ultima i menù personalizzati rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino: da rilevare che nonostante il numero più elevato dei questionari compilati a Porto Ercole i punteggi attribuiti ai vari fattori sono più bassi.

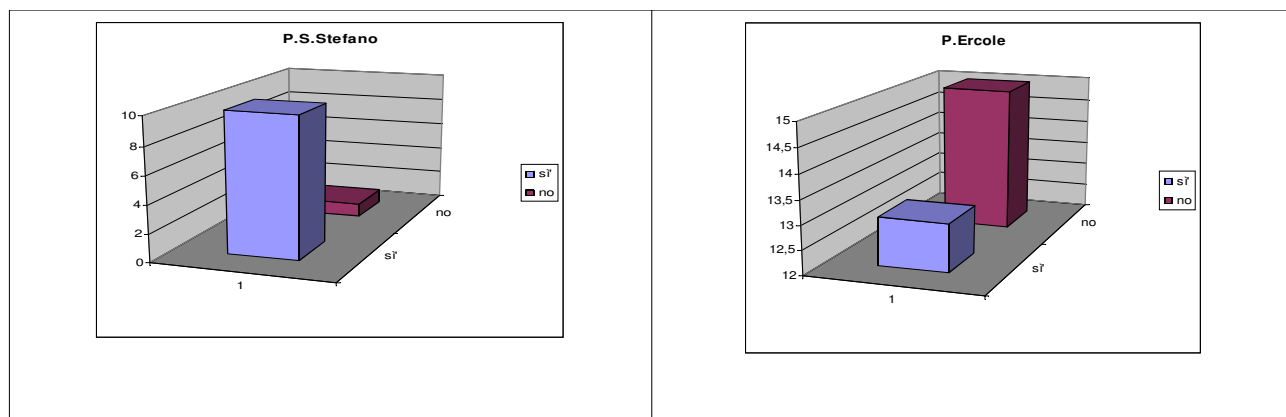
Nel grafico la colonna arancione denominata "max" indica il livello che avrebbero ottenuto le domande se gli utenti avessero dato il massimo ad ogni domanda, da ciò si evince che per Porto Ercole la soddisfazione è minore rispetto a Porto S.Stefano.



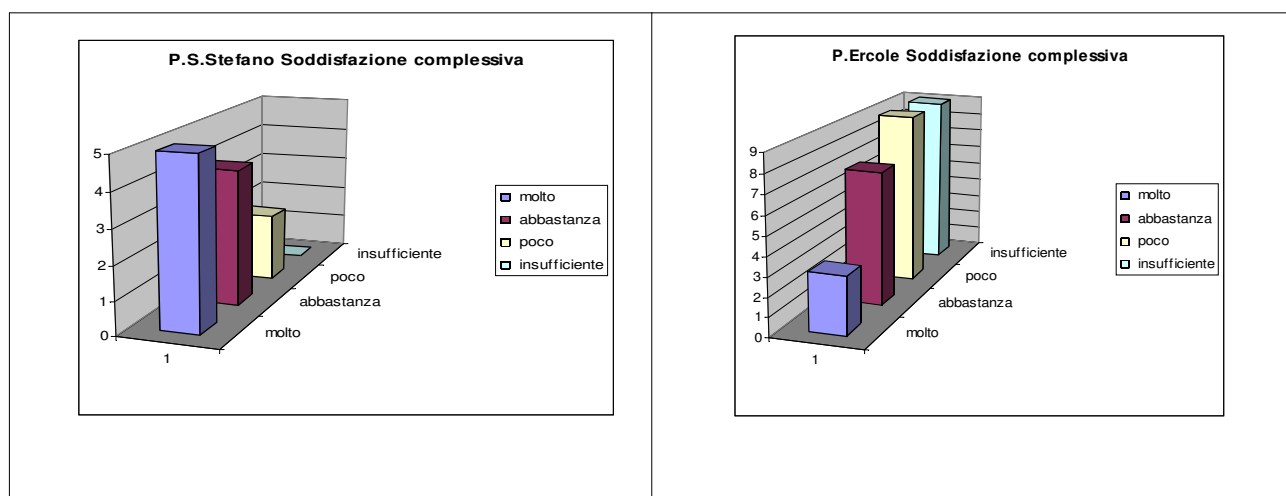
In seguito è stato richiesto se la pulizia dei locali era soddisfacente: per Porto S.Stefano le risposte positive sono state unanimesi, e quelle negative non hanno avuto valutazioni. Per Porto Ercole le risposte positive, nonostante siano state superiori a quelle negative, non hanno avuto la stessa incidenza come per Porto S.Stefano, in quanto è stata privilegiata la risposta “abbastanza” rispetto a quella “molto” e ci sono state anche risposte negative che a Porto S.Stefano non erano presenti. Nel grafico la colonna bordeaux denominata “max” indica il livello che avrebbero ottenuto le domande se gli utenti avessero dato il massimo ad ogni domanda, da ciò si evince che per Porto Ercole la soddisfazione è minore rispetto a Porto S.Stefano.



I questionari di Porto S.Stefano rilevano che 10 bambini su 11 mangiano volentieri a scuola, mentre a Porto Ercole 15 bambini su 28, quindi quasi la metà, non mangiano volentieri a scuola.



La soddisfazione complessiva del servizio per Porto S.Stefano è quasi unanime, per Porto Ercole i valori sono prevalentemente negativi, 18 genitori su 28 dichiarano che complessivamente non sono soddisfatti del servizio.



La customer ha analizzato anche l'importanza che determinate caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

Mettendo a confronto la categoria della soddisfazione del servizio fruito che rappresenta il giudizio sulla bontà della prestazione fruita e la categoria della valutazione dell'importanza dei vari aspetti del servizio l'Amministrazione può dedurre quali caratteristiche rivestono per le famiglie maggior peso e quindi predisporre strategie di miglioramento.

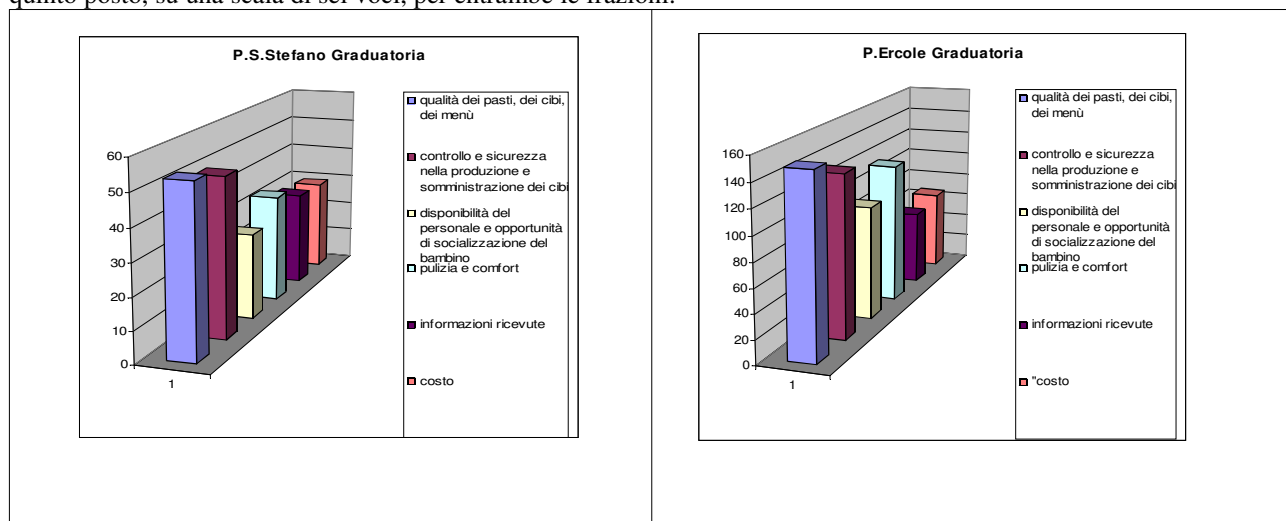
Per Porto S.Stefano l'aspetto che riveste maggiore importanza è quello della qualità dei pasti, dei cibi e dei menù, seguono poi il controllo e sicurezza nella produzione e somministrazione dei cibi, la pulizia e il comfort dei locali, le informazioni ricevute, il costo del servizio e la disponibilità del personale e l'opportunità di socializzazione del bambino. Anche per Porto Ercole l'aspetto che riveste maggiore importanza è quello della qualità dei pasti, dei cibi e dei menù, a seguire il controllo e sicurezza nella produzione e somministrazione dei cibi, la pulizia e il comfort dei locali, la disponibilità del personale e l'opportunità di socializzazione del bambino, il costo del servizio ed infine le informazioni ricevute.

Si evidenzia che al primo posto, per entrambe le categorie, sia a Porto S.Stefano che a P.Ercole, è stata messa la qualità dei pasti, del cibo e dei menù, per cui la qualità attesa e quella effettiva si equivalgono, e quindi l'erogazione del servizio è coerente alle aspettative degli utenti.

Gli stessi valori positivi non si ritrovano invece, nella customer di Porto S.Stefano, per la parte riguardante la valutazione del controllo e sicurezza della produzione e distribuzione del cibo in quanto, mentre la qualità attesa mette tale controllo al secondo posto, la qualità percepita lo mette all'ultimo posto: per cui avremo un livello di importanza alto, ma un basso livello di soddisfazione. Ciò significa che in un'ottica rivolta al miglioramento del servizio **deve essere posto come item prioritario il controllo e la sicurezza della produzione e distribuzione del cibo.**

Invece per Porto Ercole la valutazione di tale controllo risulta essere, per entrambe le categorie, ai primi posti.

Il costo del servizio, invece, riveste poca importanza rispetto alla qualità degli altri aspetti del servizio, assestandosi al quinto posto, su una scala di sei voci, per entrambe le frazioni.



Nella sezione “ Eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio “ di seguito i pareri espressi:

#### **Customer Porto S.Stefano**

Riutilizzo mensa della scuola di Lividonia

#### **Customer Porto Ercole**

Pasti più abbondanti e caldi

Efficiente fino a metà anno dopo pasti congelati e non sufficienti

Cambio gestore

Gli ultimi 2 mesi il servizio è diventato scadente e la figlia non mangiava più niente

Più controlli

Richiesta cibo biologico

Cibo freddo

Cibo scadente e freddo

Pasti più sani, possibilità per i genitori di controllare la pulizia dei locali