



Comune Monte Argentario

**Report customer satisfaction servizio di
refezione scolastica
riferita all'anno 2015/2016 - Porto S.Stefano e Porto Ercole**

In data 24 marzo 2016 sono stati predisposti i questionari per la valutazione del servizio di refezione scolastica per le scuole elementari Appetito e L. Radice e alle scuole materne Molini e Lividonia di Porto S. Stefano e P.Ercole: utenti iscritti al servizio mensa a.s. 2015/1016 n. 424, di cui - n.107 Scuola Primaria S.Andrea - Porto S.Stefano - n.103 Scuola Primaria L.Radice - Porto Ercole - n.147 Scuola Infanzia Lividonia - P.S.Stefano - n. 67 Scuola Infanzia Molini - Porto Ercole. I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello della Pubblica Istruzione. Nella stessa data è stato messo on line sul sito del comune di Monte Argentario. Il numero dei questionari inoltrati per via telematica che ammontano a n. 3. I questionari depositati presso l'urna situata all'interno dell'Ufficio Cultura e ritirati in data 19 luglio 2016 ammontano: per Porto S.Stefano a n. 83 e per Porto Ercole a n. 21 per un totale di 104 questionari.

Sono state poste 15 domande: 12 hanno lo scopo di analizzare le preferenze attribuite dagli utenti alle caratteristiche del servizio, 3 permettono di analizzare l'importanza che determinate caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

Dei 108 questionari, 26 sono stati compilati da uomini e 69 da donne, 20 sono liberi professionisti, 19 impiegati, 18 operai, 4 studenti e 39 in cerca di occupazione, le cui età spaziano tra i 30 anni e i 45.

I bambini a cui si riferiscono i questionari ammontano a 61 per la scuola materna, 31 per le elementari, mentre per 21 bambini non è stata indicata la scuola.

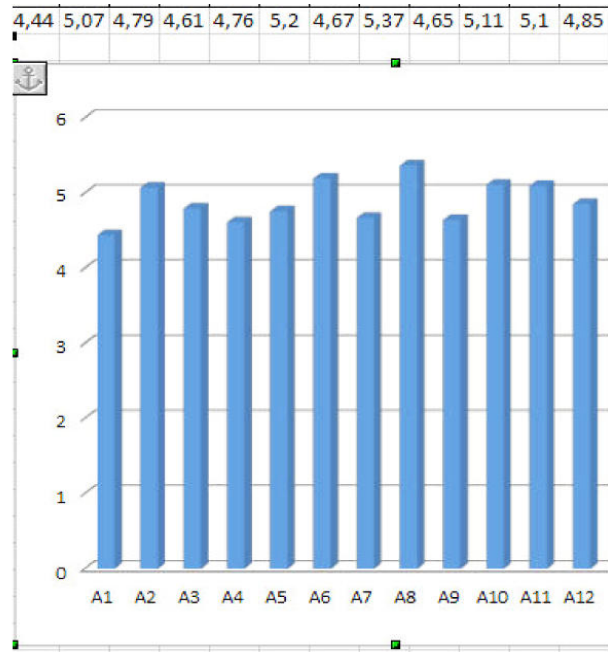
Le prime 11 domande chiedevano di dare un punteggio da 1 a 6, dove 1 rappresentava la massima negatività e 6 la massima positività) alle seguenti caratteristiche del servizio:

- A1. La qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati è soddisfacente
 - A2. La quantità delle pietanze servite è sufficiente
 - A3. I menù proposti sono vari
 - A4. I menù sono personalizzati rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino
 - A5. La produzione e la distribuzione del cibo sono controllate e sicure
 - A6. I locali della mensa sono puliti
 - A7. I bambini mangiano volentieri alla mensa scolastica
 - A8. Il personale è disponibile
 - A9. Le informazioni ricevute sul servizio sono state esaurienti
 - A10. Il personale è attento alle norme igieniche previste dalla legge
 - A11. I locali della mensa sono adeguati al numero dei bambini
- mentre la 12^a domanda chiedeva una valutazione complessiva di tutte le caratteristiche precedenti inerenti il servizio.

La valutazione ripartita da un minimo di 1 ad un massimo di 6 permette la distinzione di 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione: la classe 1-2 che rappresenta un giudizio negativo, la classe 3-4 che rappresenta un giudizio sufficiente e la classe 5-6 che rappresenta un giudizio positivo. Di seguito una tabella riassuntiva:

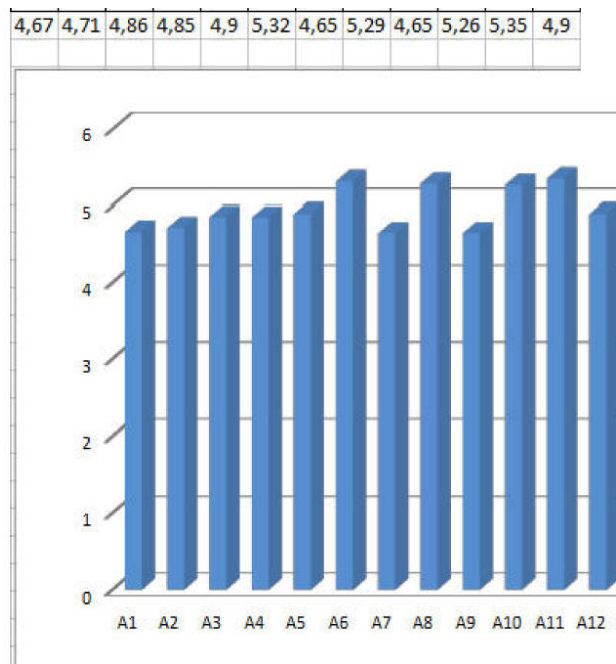
Classi	Emoticon	Giudizio di soddisfazione
1 -2		Giudizio negativo
3- 4		Giudizio sufficiente
5- 6		Giudizio positivo

Dall'analisi di tutte le risposte si ottiene una valutazione media espressa per ogni domanda, da qui il seguente grafico:
per Porto S.Stefano



Valutazione media espressa per ciascuna domanda













Per Porto Ercole



Valutazione media espressa per ciascuna domanda













Gli stessi dati, per una rappresentazione tabellare, si possono interpretare come di seguito attraverso anche l'utilizzo delle emoticons corrispondenti alle percentuali di soddisfazione (bassa, media, alta) in ordine crescente:

PORTO SANTO STEFANO

A1. La qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati è soddisfacente		4,44
A2. La quantità delle pietanze servite è sufficiente		5,07
A3. I menù proposti sono vari		4,79
A4. I menù sono personalizzati rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino		4,61
A5. La produzione e la distribuzione del cibo sono controllate e sicure		4,76
A6. I locali della mensa sono puliti		5,2
A7. I bambini mangiano volentieri alla mensa scolastica		4,67
A8. Il personale è disponibile		5,37
A9. Le informazioni ricevute sul servizio sono state esaurienti		4,65
A10. Il personale è attento alle norme igieniche previste dalla legge		5,11
A11. I locali della mensa sono adeguati al numero dei bambini		5,1
A12. Giudizio complessivo		4,85

Nessuna delle voci ha ottenuto un giudizio negativo

PORTO ERCOLE




A1. La qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati è soddisfacente		4,67
A2. La quantità delle pietanze servite è sufficiente		4,71
A3. I menù proposti sono vari		4,86
A4. I menù sono personalizzati rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino		4,85
A5. La produzione e la distribuzione del cibo sono controllate e sicure		4,9
A6. I locali della mensa sono puliti		5,32
A7. I bambini mangiano volentieri alla mensa scolastica		4,65
A8. Il personale è disponibile		5,29
A9. Le informazioni ricevute sul servizio sono state esaurienti		4,65
A10. Il personale è attento alle norme igieniche previste dalla legge		5,26
A11. I locali della mensa sono adeguati al numero dei bambini		5,35
A12. Giudizio complessivo		4,9

Nessuna delle voci ha ottenuto un giudizio negativo.




Sia Porto S.Stefano che Porto Ercole è stato dato giudizio positivo e sufficiente allo stesso numero e allo stesso tipo di domande, ad eccezione della domanda A2 “La quantità delle pietanze servite è sufficiente “ a cui Porto S.Stefano ha dato giudizio positivo e Porto Ercole giudizio sufficiente.

Le ultime 3 domande, dalla A13 alla A15 rilevano l'importanza che le caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

Porto S.Stefano

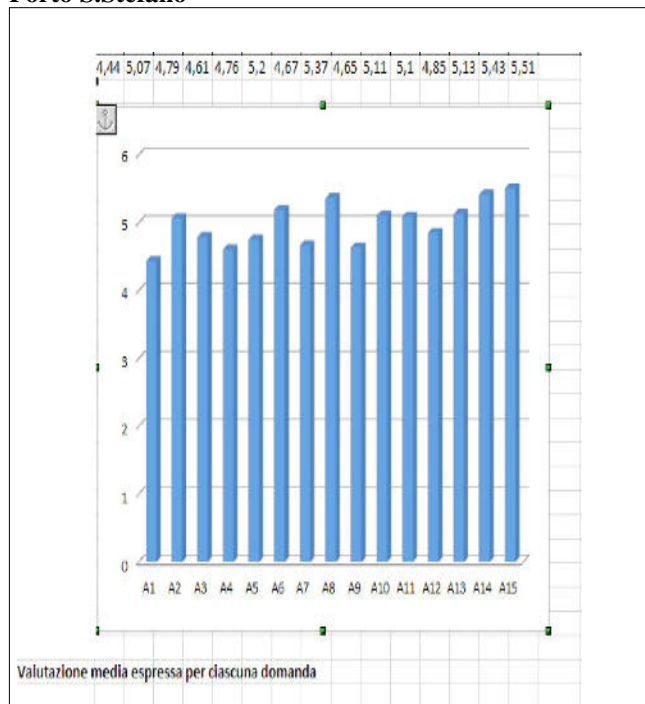
A13. La qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati è soddisfacente		5,13
A14. La quantità delle pietanze servite è sufficiente		5,43
A15. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti		5,51

Porto Ercole

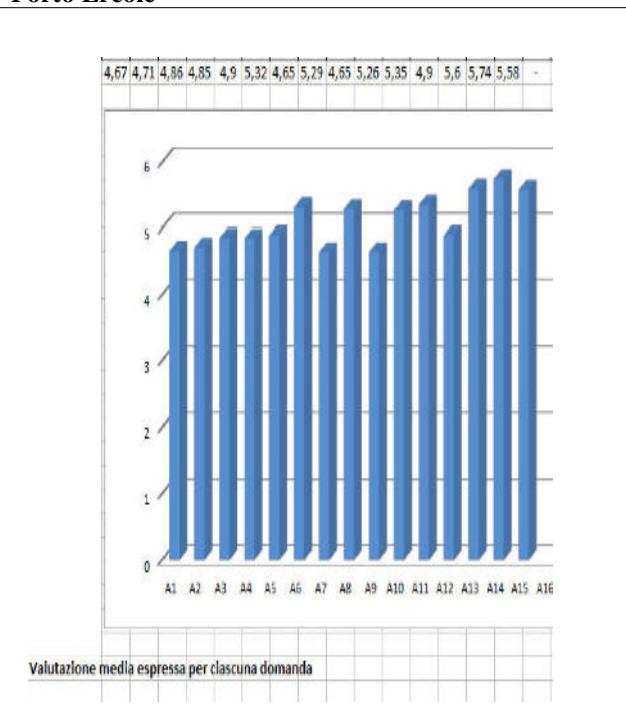
A13. La qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati è soddisfacente		5,6
A14. La quantità delle pietanze servite è sufficiente		5,74
A15. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti		5,58

Dal grafico sottostante scaturisce che la dimensione meno importante per Porto S.Stefano è la A13 quella relativa alla qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati, poi a salire c'è la quantità delle pietanze servite (dimensione A14) e alla fine la competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti (dimensione A15), mentre per Porto Ercole la dimensione meno importante è la competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti (dimensione A15), a salire la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati (dimensione A13) e alla fine la quantità delle pietanze servite (dimensione A14)

Porto S.Stefano



Porto Ercole



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

Il confronto è avvenuto come segue:

per il giudizio della dimensione **A13 “Caratteristiche dei pasti e dei menù”** sono state prese in considerazione le domande: A1 La qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati è soddisfacente, A2 La quantità delle pietanze servite è sufficiente, A3 I menù proposti sono vari, A4 I menù sono personalizzati rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino;









per il giudizio della dimensione **A14 “Pulizia dei locali e controlli igienici”** sono state prese in considerazione le domande: A5 La produzione e la distribuzione del cibo sono controllate e sicure, A6 I locali della mensa sono puliti, A11 I locali della mensa sono adeguati al numero dei bambini;







per il giudizio della dimensione **A15 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti”** sono state prese in considerazione le domande: A7 I bambini mangiano volentieri alla mensa scolastica, A8 Il personale è disponibile, A9 Le informazioni ricevute sul servizio sono state esaurienti, A10 Il personale è attento alle norme igieniche previste dalla legge.

L'analisi dei dati è avvenuta utilizzando le frequenze assolute di tutte le risposte di ogni singola domanda, da cui sono state estrapolate la media della soddisfazione dell'item (S) e la media dell'importanza della dimensione (I): dal rapporto tra la media dell'importanza della dimensione e la media della soddisfazione dell'item (I/S) scaturisce il livello di priorità, l'item che presenta il valore più alto è un item ad alta priorità di intervento. Un indicatore di soddisfazione va considerato “prioritario” quando ha un livello di importanza alto ed uno scarso livello di soddisfazione o pur avendo un giudizio di soddisfazione alto presenta un livello alto di importanza. Questo concetto è rappresentato in forma tabellare, una rappresentazione analitica delle informazioni. Nelle righe vengono riportati i singoli indicatori di soddisfazione, nelle colonne i valori seguenti:

1. il giudizio medio di soddisfazione per singolo indicatore (S)
2. il giudizio medio di importanza cui il singolo indicatore appartiene (I)
3. il quoziente tra importanza e soddisfazione (I/S).





PORTO SANTO STEFANO

ITEM DEL QUESTIONARIO	LIVELLO DI PRIORITA' (rapporto importanza/soddisfa zione I/S)	SODDISFAZIONE RILEVATA (S)			IMPORTANZA RILEVATA (I) DIMENSIONI
		 1 – 2	 3 – 4	 5 – 6	
A1. La qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati è soddisfacente	1,16				5,13 A13 “Caratteristiche dei pasti e dei menù”
A2. La quantità delle pietanze servite è sufficiente	1,01				5,13 A13 “Caratteristiche dei pasti e dei menù”
A3. I menù proposti sono vari	1,07				5,13 A13 “Caratteristiche dei pasti e dei menù”
A4. I menù sono personalizzati rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino	1,11				5,13 A13 “Caratteristiche dei pasti e dei menù”
A5. La produzione e la distribuzione del cibo sono controllate e sicure	1,14				5,43 A14 “Pulizia dei locali e controlli igienici”

A6. I locali della mensa sono puliti	1,04				5,43 A14 "Pulizia dei locali e controlli igienici"
A7. I bambini mangiano volentieri alla mensa scolastica	1,17				5,51 A15 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti"
A8. Il personale è disponibile	1,03				5,51 A15 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti"
A9. Le informazioni ricevute sul servizio sono state esaurienti	1,18				5,51 A15 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti"
A10. Il personale è attento alle norme igieniche previste dalla legge	1,08				5,51 A15 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti"
A11. I locali della mensa sono adeguati al numero dei bambini	1,06				5,43 A14 "Pulizia dei locali e controlli igienici"

PORTO ERCOLE

ITEM DEL QUESTIONARIO	LIVELLO DI PRIORITA' (rapporto importanza/soddisfazione I/S)	SODDISFAZIONE RILEVATA (S)			IMPORTANZA RILEVATA (I) DIMENSIONI
		 1-2	 3-4	 5-6	
A1. La qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati è soddisfacente	1,2				5,6 A13 "Caratteristiche dei pasti e dei menù"
A2. La quantità delle pietanze servite è sufficiente	1,19				5,6 A13 "Caratteristiche dei pasti e dei menù"
A3. I menù proposti sono vari	1,15				5,6 A13 "Caratteristiche dei pasti e dei menù"
A4. I menù sono personalizzati rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino	1,15				5,6 A13 "Caratteristiche dei pasti e dei menù"
A5. La produzione e la distribuzione del cibo sono controllate e sicure	1,17				5,74 A14 "Pulizia dei locali e controlli igienici"
A6. I locali della mensa sono puliti	1,08				5,74 A14 "Pulizia dei locali e controlli igienici"
A7. I bambini mangiano volentieri alla mensa scolastica	1,2				5,58 A15 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti"

A8. Il personale è disponibile	1,05				5,58 A15 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti "
A9. Le informazioni ricevute sul servizio sono state esaurienti	1,2				5,58 A15 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti "
A10. Il personale è attento alle norme igieniche previste dalla legge	1,06				5,58 A15 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti "
A11. I locali della mensa sono adeguati al numero dei bambini	1,07				5,74 A14 "Pulizia dei locali e controlli igienici"

Sia per Porto S.Stefano che per Porto Ercole gli item prioritari risultano essere quelli evidenziati in giallo e quindi:

A1. La qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati è soddisfacente

A7. I bambini mangiano volentieri alla mensa scolastica

A9. Le informazioni ricevute sul servizio sono state esaurienti

Al termine del questionario è stata riservata una sezione per eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio:

Porto S.Stefano	Porto Ercole
<ol style="list-style-type: none"> Questo sondaggio è assolutamente inutile visto che le informazioni date alle famiglie sono sempre state a dir poco esigue. Sarebbe importante organizzare prima un incontro pubblico in cui informare le famiglie o comunque fornire, anche in altre modalità, le informazioni necessarie e solo poi farci esprimere un giudizio. Ad ogni modo la priorità dovrebbe essere, a mio parere, il cibo a km 0 in modo da poter capire effettivamente la vera natura di quello che mangiano i nostri figli. grazie Il cibo dovrebbe essere cucinato nella scuola e non trasportato Il cibo non è buono Controllo più accurato dei frigoriferi Nessun controllo sui menù e la qualità del cibo (anche provenienza) rispetto a quelli imposti dai relativi bandi ministeriali 	<ol style="list-style-type: none"> Rifacimento banchi e sedie in sala mensa

Rapporto di comparazione Customer Satisfaction eseguita nell'anno 2015

Rispetto all'anno 2015 in cui la ditta affidataria del servizio di refezione scolastica era diversa da quella del 2016 si evince che la soddisfazione dell'utenza è notevolmente cresciuta soprattutto per la frazione di Porto Ercole che per il 2015 era particolarmente critica.

Per la domanda A7 "I bambini mangiano volentieri alla mensa scolastica", nonostante risulti ancora uno degli items prioritari da tenere sotto controllo, mentre nel 2015 per Porto Ercole risultava essere negativo per circa la metà degli utenti del questionario, nel 2016 risulta aver ottenuto un giudizio se non positivo, comunque sufficiente.

Così come, mentre nel 2015 Porto Ercole sottolineava anche con considerazioni proprie la bassa qualità del cibo, nel 2016 le osservazioni si limitano ad un rinnovo dell'arredo della sala mensa