

Presentazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction

Relazione Finale – Anno 2019

Progetto Elaborato da
ASMT Tortona S.p.A.

Sommario

Pag. 2 ...Premessa e scopo dell'indagine

Pag. 3 ...La metodologia e il Questionario

Pag. 4 ...Le modalità di valutazione e l'Analisi dei dati

Pag. 5 ...Caratteristiche Anagrafiche e i risultati delle analisi

Pag. 6 ...Analisi delle domande

- Questionario del Servizio Ristorazione Scolastica

Pag. 13 ...Suggerimenti e Proposte

Pag. 14 ...Sintesi dei Risultati

Pag. 15 ...Conclusioni

Premessa e scopo dell'Indagine

La presente relazione descrive e sintetizza i risultati dell'analisi di customer satisfaction condotta nel mese di Aprile 2019.

Tale analisi è stata effettuata con un duplice scopo:

- quello di misurare, seguendo una particolare metodologia statistica, il livello di soddisfazione percepito dagli abitanti del Comune di Tortona fruitori del servizio fornito da ASMT Tortona S.p.A., con particolare attenzione al tema della qualità del servizio offerto, della capacità di costruire un rapporto solido con l'utenza.
- quello di individuare, in un tempo successivo, i possibili provvedimenti nella scelta di modifiche organizzative sulla base delle attese dei clienti-utenti raccolte durante l'indagine

Il servizio, oggetto dell'indagine è stato, a suo tempo, affidato direttamente dal Comune di Tortona e per esso gestito a [ASMT Tortona S.p.A.](#) è:

- [Ristorazione Scolastica e Mensa Dipendenti Comunali](#)

Lo scopo della presente relazione è anche di evidenziare, seguendo una scala di priorità, gli argomenti o i temi ritenuti di maggiore interesse da parte dei clienti del servizio erogato oltre che ad ottemperare a quanto previsto dal Regolamento comunale per la disciplina e l'applicazione del sistema dei controlli interni.

La Metodologia

Dal punto di vista del continuo miglioramento del livello di servizio erogato, avere disponibilità di dati di feed-back da parte degli utenti diviene una necessità ed una leva sulla quale, ove possibile, agire. Quest'anno è stato introdotto anche il questionario relativo al Servizio Mensa Dipendenti Comunali

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionario anonimo auto compilato a:

- All'Istituto Comprensivo **TORTONA - A** presso le Scuole dell'Infanzia, Primarie e di I° Grado (servizi e ristorazione scolastica);
- All'Istituto Comprensivo **TORTONA - B** presso le Scuole dell'Infanzia, Primarie e di I° Grado (servizi e ristorazione scolastica);

dove gli Insegnanti di riferimento, attraverso i propri allievi, hanno trasmesso i questionari ai genitori;

- Servizio Mensa Dipendenti comunali.

Il Questionario

Per la conduzione dell'indagine e la raccolta dei dati, è stato utilizzato due tipi di questionario in quanto i servizi presi in esame hanno requisiti differenti di metodologia di gestione.

SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA;

SERVIZIO MENSA DIPENDENTI COMUNALI

Il questionario consta di un totale di:

- n. **8** domande per il servizio di Ristorazione Scolastica
- n. **10** domande per il servizio mensa dipendenti comunali.

Ogni questionario ha riportato una serie di informazioni aggiuntive riguardanti la professione, il sesso, l'età al fine di incrociare opportunamente i dati a fronte di una maggiore leggibilità dei risultati.

È stata inoltre inserita una sezione libera denominata “**Donaci il tuo Contributo**” per consentire ai soggetti compilatori di esprimere liberamente eventuali proprie opinioni e/o suggerimenti.

Le modalità di Valutazione

Le risposte alle domande contenute nel questionario sono state analizzate una ad una. Successivamente si è provveduto a tradurre i risultati in punti attraverso l'attribuzione della scala di giudizi prevista dal progetto base con voto da **1** = Per niente soddisfatto a **10** = Completamente soddisfatto, come da tabella che segue:



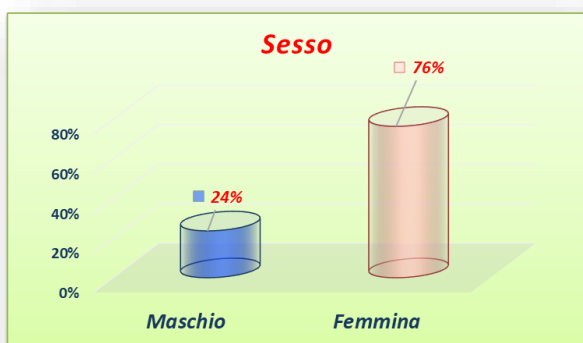
Il risultato finale è stato poi tradotto in percentuale.

Analisi dei dati

Complessivamente sono stati raccolti n. **110** questionari di cui:

- n° 96 negli istituti scolastici;
- n° 14 mensa dipendenti comunali;

Caratteristiche Anagrafiche Risultati delle analisi



Sesso

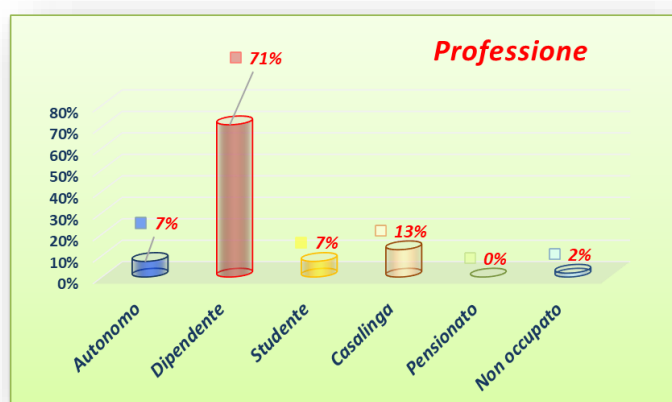
- + Netta maggioranza di utenti di sesso Femminile (**76%** circa pari a n. **84** soggetti);
- + **24%** utenti di sesso Maschile.

Fascia di Età

- + Il **88%** si attesta nelle fasce da 30 a 59 anni;
- + Tra utenti rientranti nella fascia da 18 a 29 anni (**12%**) e 60 e oltre (**0%**).



Professione



La condizione professionale maggioritaria è quella di “Dipendente” (71% pari a 78 utenti), mentre fra gli altri, la quota maggiore è rappresentata dalla categoria “Casalinga” (13% pari a 164 utenti), segue “Autonomo” (7% pari a 8 utenti), “Non occupato” (2% pari a 2 utenti), “Studente” (7% pari a 8 utenti) e “Pensionato” (0% pari a 0 utenti).

ANALISI DELLE DOMANDE

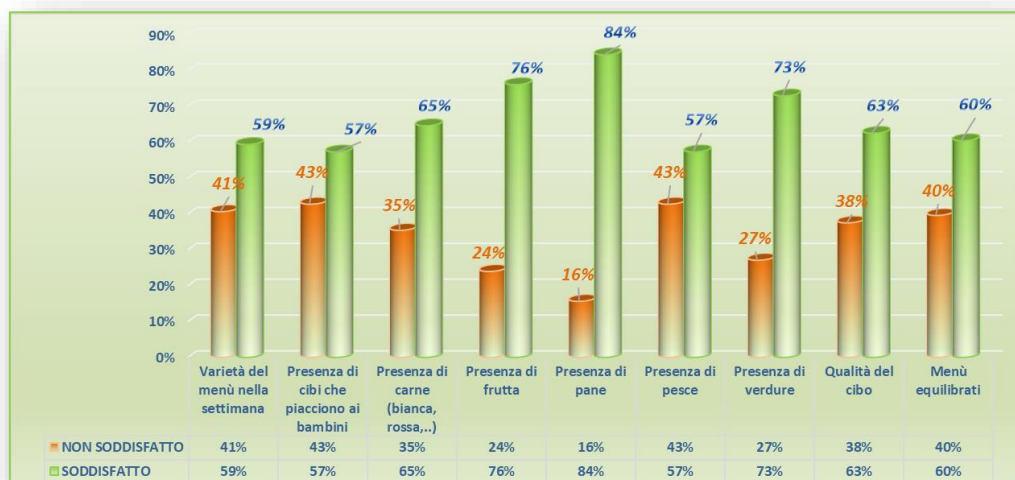
Questionario
Servizio Ristorazione Scolastica

Domanda n. 1: Quanto è soddisfatto/a del Servizio Ristorazione Scolastica?



- Gli utenti appaiono sostanzialmente soddisfatti del servizio erogato; infatti il **72%** degli utenti generali ha risposto positivamente (**8%** “completamente soddisfatto” – **33%** “molto soddisfatto” – **31%** “abbastanza soddisfatto”);
- Il **28%** degli utenti si è espresso invece in modo negativo (**23%** “in parte soddisfatto” – **5%** “per niente soddisfatto”).

Domanda n. 2: Quanto è soddisfatto/a degli aspetti riguardanti la composizione dei menu?

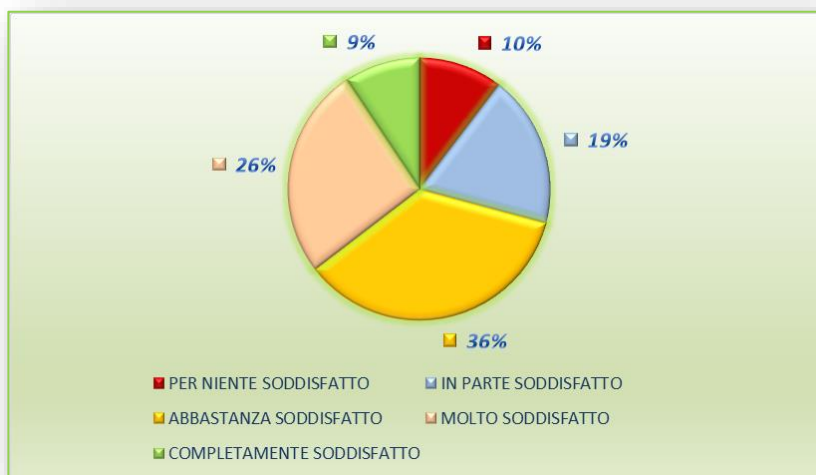


- Nelle utenze che dichiarano di non essere soddisfatte degli aspetti riguardanti la composizione del menù sono i “per niente soddisfatto” e “in parte soddisfatto”;
- Le utenze, invece, che dichiarano di essere soddisfatte sono “abbastanza soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “completamente soddisfatto”.

Si riporta, qui di seguito e in modo esplicativo la tabella della scala di giudizio degli aspetti riguardanti la composizione dei menù:

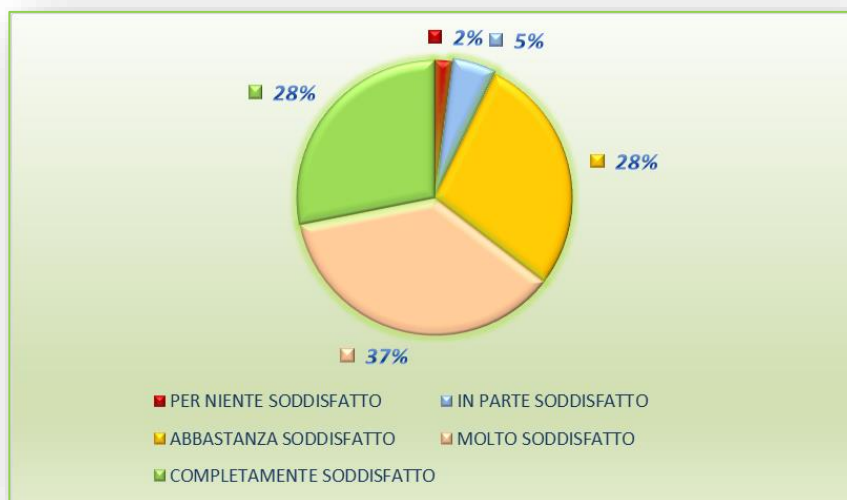
	PER NIENTE SODDISFATTO	IN PARTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	COMPLETAMENTE SODDISFATTO
<i>Varietà del menù nella settimana</i>	20,83%	19,79%	35,42%	21,88%	2,08%
<i>Presenza di cibi che piacciono ai bambini</i>	16,67%	26,04%	28,13%	22,92%	6,25%
<i>Presenza di carne (bianca, rossa,...)</i>	13,54%	21,88%	35,42%	19,79%	9,38%
<i>Presenza di frutta</i>	2,08%	21,88%	30,21%	25,00%	20,83%
<i>Presenza di pane</i>	2,08%	13,54%	33,33%	27,08%	23,96%
<i>Presenza di pesce</i>	20,83%	21,88%	30,21%	19,79%	7,29%
<i>Presenza di verdure</i>	15,63%	11,46%	40,63%	18,75%	13,54%
<i>Qualità del cibo</i>	16,67%	20,83%	37,50%	18,75%	6,25%
<i>Menù equilibrati</i>	12,50%	27,08%	32,29%	21,88%	6,25%

Domanda n. 3: ritiene che, i pasti erogati siano igienicamente sicuri, sani e diversificati?



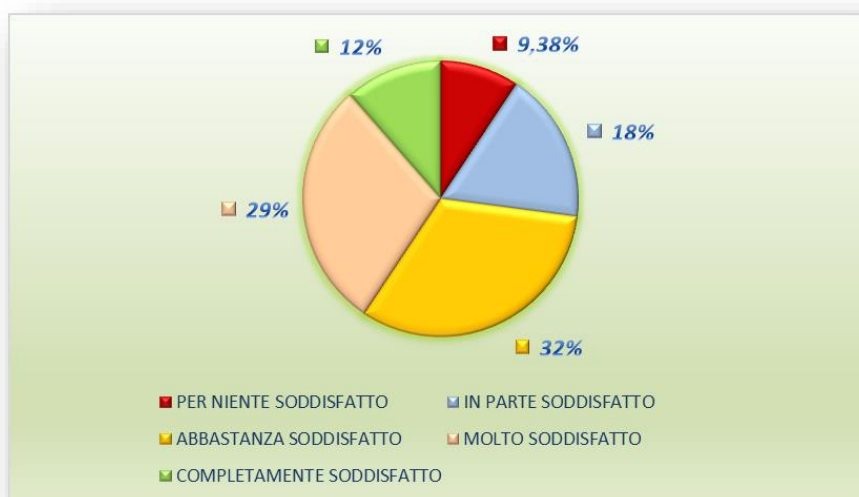
- Il **71%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **9%**, “molto soddisfatto” il **26%** - “abbastanza soddisfatto” il **36%**);
- Il **29%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **19%** - “per niente soddisfatto” il **10%**)

Domanda n. 4: ritiene che gli orari della mensa siano adeguati?



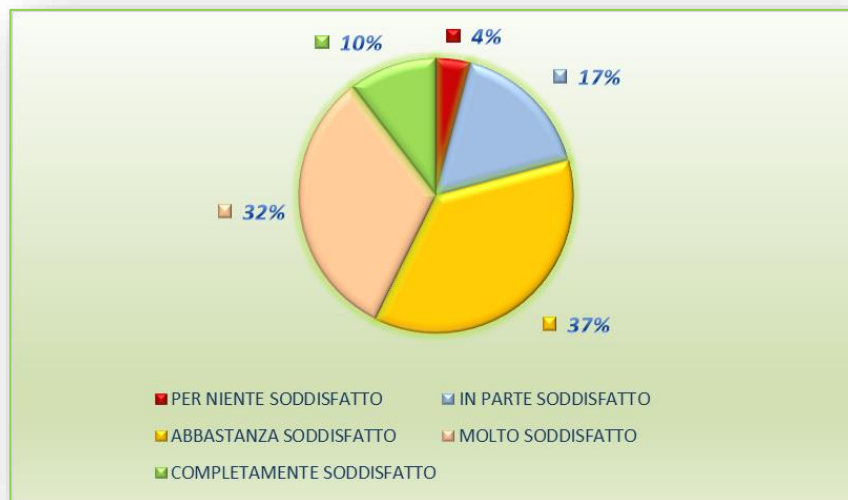
- Il **88%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **28%**, “molto soddisfatto” il **37%** - “abbastanza soddisfatto” il **28%**);
- Il **12%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **5%** - “per niente soddisfatto” il **2%**)

Domanda n. 5: ritiene che la temperatura degli alimenti è adeguata?



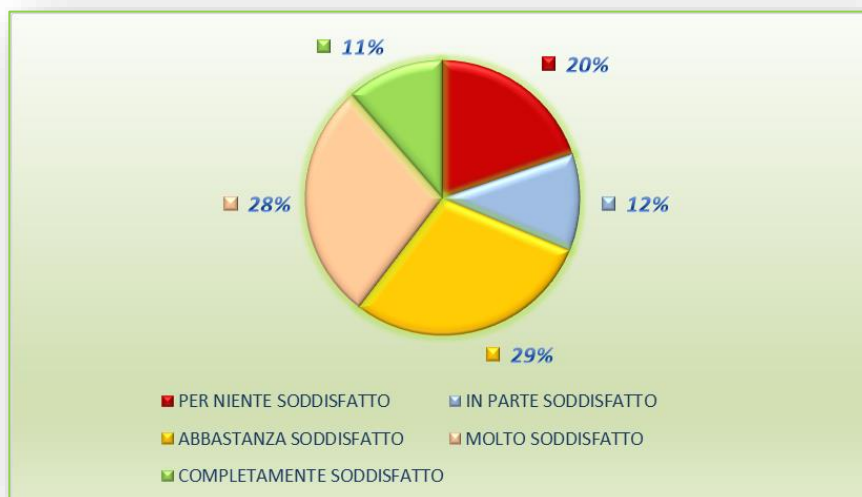
- Il **73%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **12%**, “molto soddisfatto” il **29%** - “abbastanza soddisfatto” il **32%**);
- Il **27%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **18%** - “per niente soddisfatto” il **9%**)

Domanda n. 6: ritiene che le porzioni distribuite siano sufficienti?



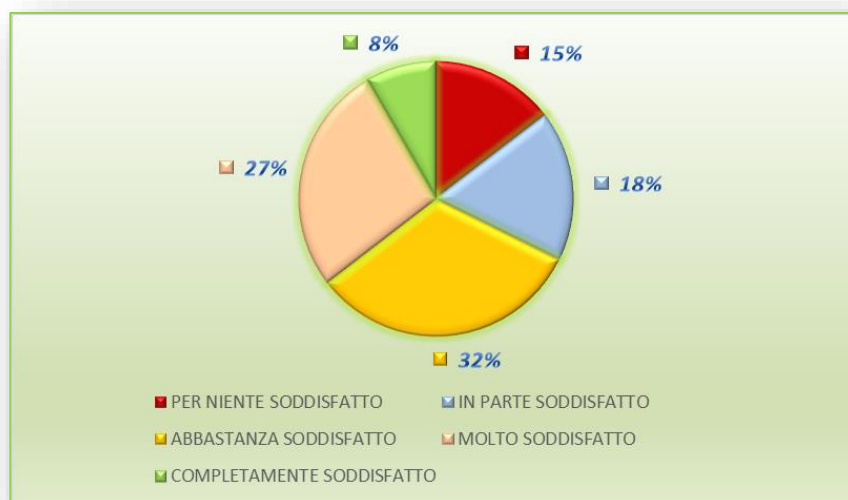
- Il **79%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **10%**, “molto soddisfatto” il **32%** - “abbastanza soddisfatto” il **37%**);
- Il **21%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **17%** - “per niente soddisfatto” il **4%**)

Domanda n. 7: ritiene che i menù proposti rispettino le diete speciali?



- Il **68%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **11%**, “molto soddisfatto” il **28%** - “abbastanza soddisfatto” il **29%**);
- Il **32%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **12%** - “per niente soddisfatto” il **20%**)

Domanda n. 8: ritiene il servizio idoneo a soddisfare le esigenze dei bambini?



- Il **67%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **8%**, “molto soddisfatto” il **27%** - “abbastanza soddisfatto” il **32%**);
- Il **33%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **18%** - “per niente soddisfatto” il **15%**)

Suggerimenti e Proposte

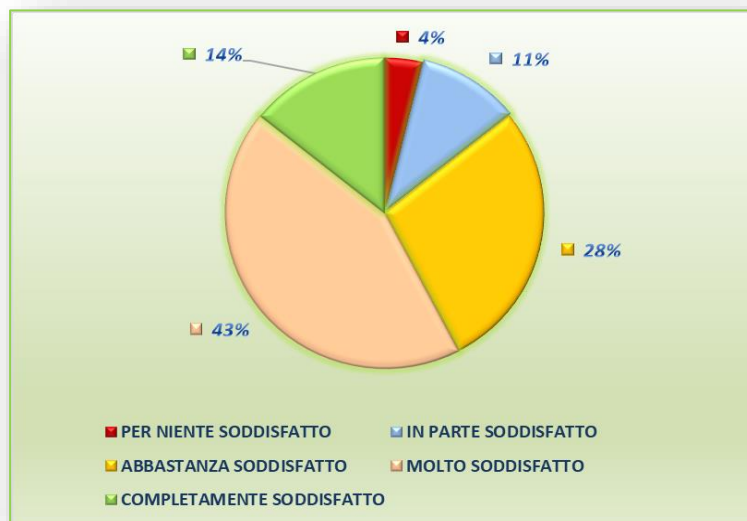
Dall'analisi della Sezione "Donaci il tua contributo", si rileva che la percentuale dei suggerimenti indicati dagli utenti è pari al **38,5%** quasi un terzo degli utenti; di questi solamente n. **37** utenti, sui **96** questionari raccolti per il tema, hanno risposto e non tutti in modo propositivo ma lo spazio è stato usato anche per esprimere criticità di diverso genere.

Suggerimenti/Proposte Rilevati/E

- ✚ Diversificazione del tipo di pasta, diversificare la frutta di stagione e come Dessert e/o merenda evitare le merendine che non sono salutari;
- ✚ Migliorare la qualità e rendere più appetitoso il cibo per i bambini;
- ✚ Diversificazione della dieta/menu per I bambini inserendo cibi che piacciono ai bambini (per es. Pizza e Lasagne);
- ✚ Cercare di utilizzare più prodotti a KM zero;

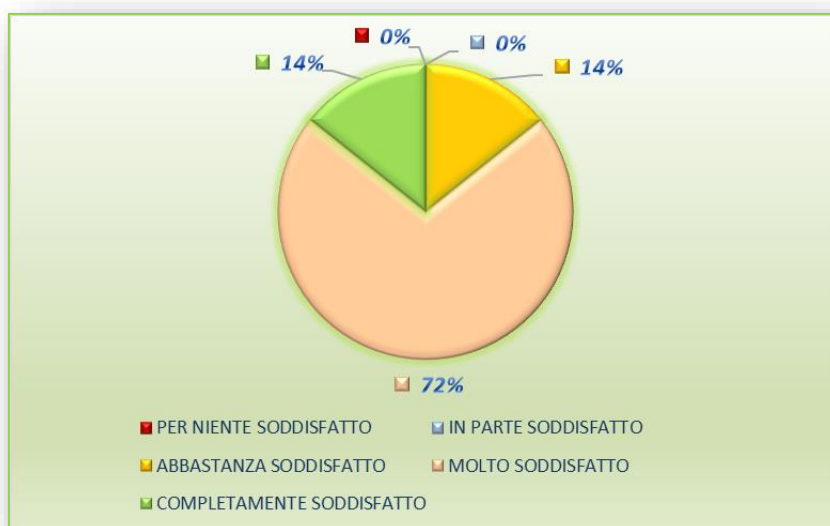
Questionario
Servizio Mensa Dipendenti Comunali

Domanda n. 1: Quanto è soddisfatto/a del Servizio di mensa dipendenti erogato?



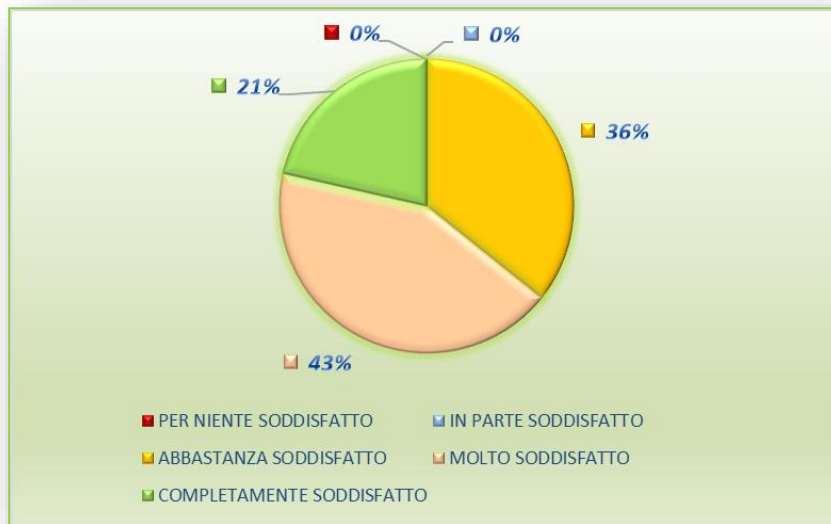
- Il risultato è incoraggiante: il 85% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto l’43% - “abbastanza soddisfatto” il 28% - completamente soddisfatto il 14%);
- Solamente il 15% ritiene il servizio poco soddisfacente

Domanda n. 2: Ritiene che gli orari di apertura del Self Service siano adeguati?



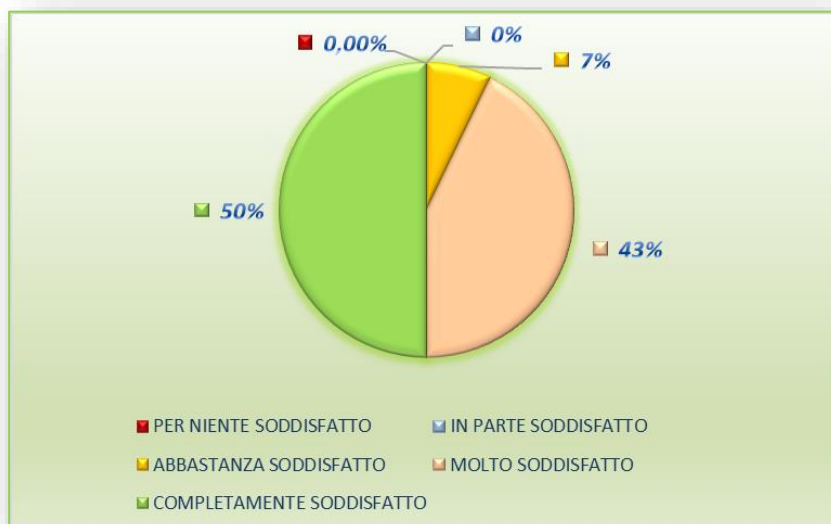
- Egregio il risultato: il 100% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto l’72% - “abbastanza soddisfatto” il 14% - completamente soddisfatto il 14%);
- Solamente il 0% ritiene il servizio poco soddisfacente

Domanda n. 3: Ritiene che l'ambiente sia confortevole e le attrezzature (comprese stoviglie, bicchieri, posate, ecc.) pulite?



- Egregio il risultato: il **100%** degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto l'**43%** - “abbastanza soddisfatto” il **36%** - completamente soddisfatto il **21%**);
- Solamente il **0%** ritiene il servizio poco soddisfacente

Domanda n. 4: Ritiene che il personale sia cortese e disponibile competente e professionale?



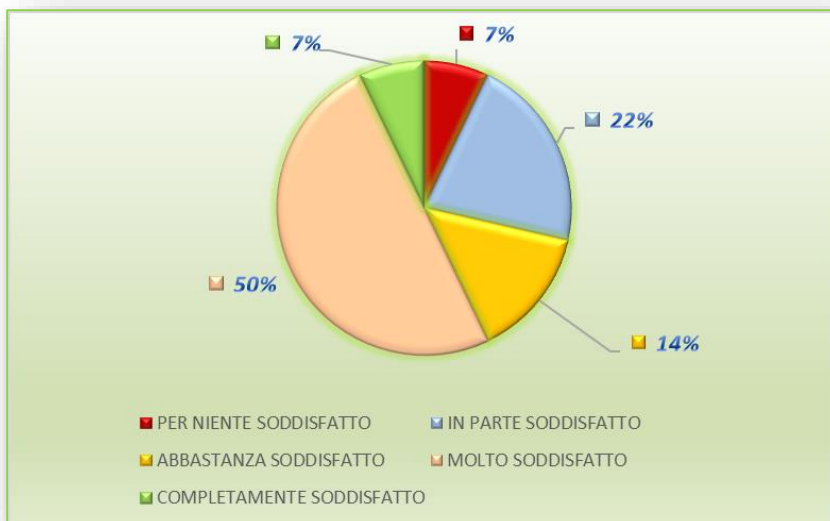
- Egregio il risultato: il **100%** degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto il **43%** - “abbastanza soddisfatto” il **7%** - completamente soddisfatto il **50%**);
- Solamente il **0%** ritiene il servizio poco soddisfacente

Domanda n. 5: Ritiene che gli alimenti proposti nei menù siano sani e diversificati?



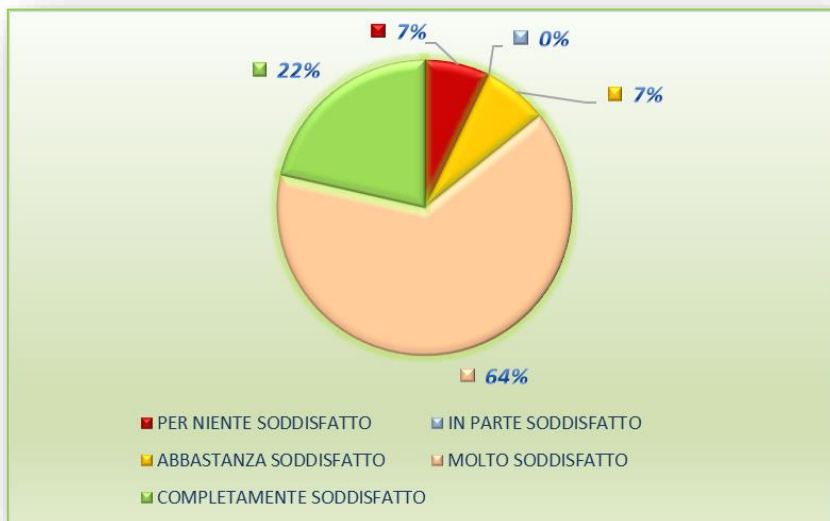
- Il risultato è incoraggiante: il 79% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto il 22% - “abbastanza soddisfatto” il 43% - completamente soddisfatto il 14%);
- Solamente il 21% ritiene il servizio poco soddisfacente

Domanda n. 6: Ritiene che la temperatura degli alimenti sia adeguata?



- Il risultato è incoraggiante: il 71% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto il 50% - “abbastanza soddisfatto” il 14% - completamente soddisfatto il 7%);
- Solamente il 29% ritiene il servizio poco soddisfacente

Domanda n. 7: Ritiene che le porzioni distribuite siano adeguate?



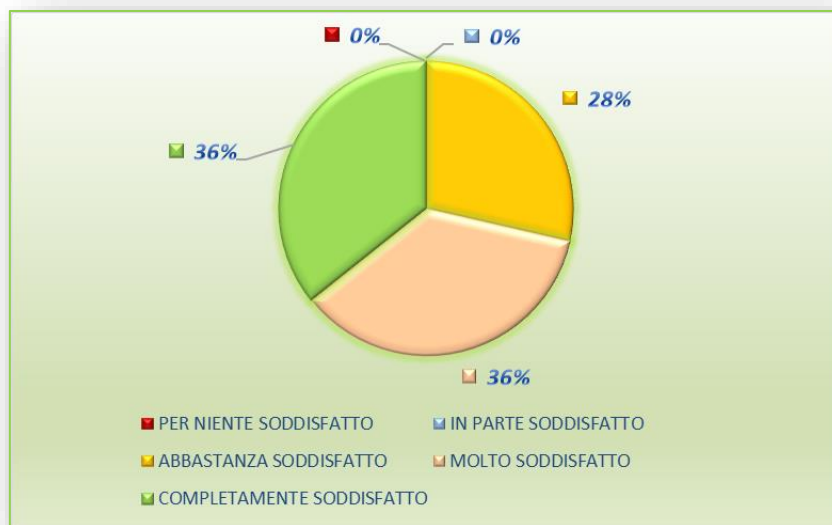
- Il risultato è incoraggiante: il 93% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto il 64% - “abbastanza soddisfatto” il 7% - completamente soddisfatto il 22%);
- Solamente il 7% ritiene il servizio poco soddisfacente

Domanda n. 8: Ritiene che l’ambiente della mensa sia rumoroso?



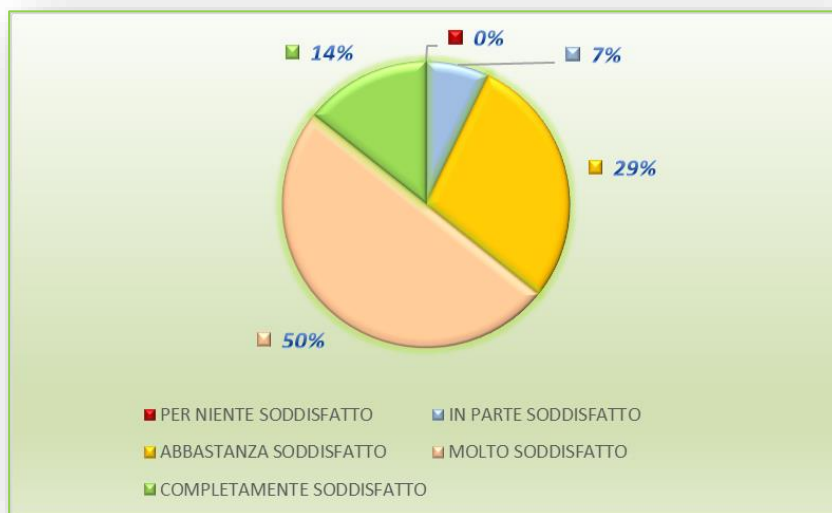
- Il risultato è incoraggiante: il 86% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto il 43% - “abbastanza soddisfatto” il 36% - completamente soddisfatto il 7%);
- Solamente il 14% ritiene il servizio poco soddisfacente

Domanda n. 9: Ritiene il servizio idonea a soddisfare le esigenze del Cliente?



- Il risultato è incoraggiante: il **100%** degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto il **36%** - “abbastanza soddisfatto” il **28%** - completamente soddisfatto il **36%**);
- Solamente il **0%** ritiene il servizio poco soddisfacente

Domanda n. 10: Ritiene il servizio idonea a soddisfare le esigenze del Cliente?



- Il risultato è incoraggiante: il **93%** degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto il **50%** - “abbastanza soddisfatto” il **29%** - completamente soddisfatto il **14%**);
- Solamente il **7%** ritiene il servizio poco soddisfacente

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Dall'analisi della Sezione "Suggerimenti e proposte" risulta che la percentuale dei suggerimenti indicati dagli utenti non è altissima: **29%** per n. **4** utenti sui **14** questionari raccolti per il tema che hanno espresso criticità di diverso genere ma anche [apprezzamento per il Personale](#).

SUGGERIMENTI/PROPOSTE RILEVATI/E

- miglioramento tipologia dei cibi inserendo anche piatti semplici come cosce di pollo, bistecche impanate, inserimento di formaggi e salumi, ecc...
- introduzione di nuovi dessert.

PRINCIPALI CRITICITA' RILEVATE

- Coltelli che non tagliano;
- presenza di frutta più matura e di qualità

Punti di forza

- ✚ Sostanziale Soddisfazione degli Utenti, con particolare riguardo (in ordine di gradimento):
 - ✚ Al servizio mensa, con particolare evidenza alla disponibilità, cortesia e competenza del personale dipendente;
 - ✚ All'igiene dei locali ritenuta ottima.

Principali Criticità rilevate

- ✚ Cottura esagerata della carne;
- ✚ Coltelli che non tagliano;
- ✚ Più scelta nel menù giornaliero;

CONCLUSIONI

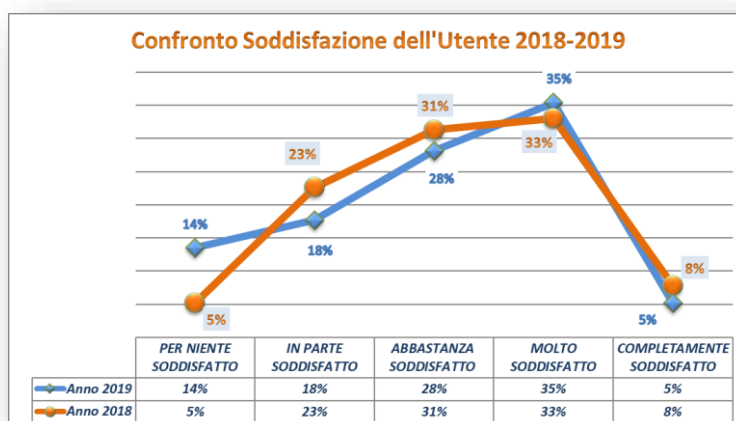
Le indagini effettuate hanno fornito risultati abbastanza soddisfacenti, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell'utente.

Per quanto riguarda gli utenti della mensa scolastica, l'iniziativa ha riscosso un indice di partecipazione inferiore rispetto all'anno 2018 e di gradimento abbastanza soddisfacente da parte dell'utenza stessa;

- ✚ Il grafico, qui di seguito riportato, rappresenta il risultato della domanda n.1 (soddisfazione del servizio in generale di Ristorazione Scolastica) in quanto le altre domande riguardano solamente il grado di conoscenza del servizio.

I risultati fanno emergere un panorama di “**Sostanziale Soddisfazione**” del servizio erogato da parte degli utenti, inferiore, però al 2018; infatti il 68% degli utenti generali ha risposto positivamente (5%-2019 e 8%-2018 “completamente soddisfatto” – 35%-2019 e 33%-2018 “molto soddisfatto” – 28%-2019 e 31%-2018 “abbastanza soddisfatto”); Il 32% degli utenti si è espresso invece in modo negativo (18%-2019 e 23%-2018 “in parte soddisfatto” – 14%-2019 e 5%-2018 “per niente soddisfatto”), anche se con distribuzione diversa dei gradi di giudizio previsti dal progetto base, rispetto all'anno precedente. Per maggior chiarezza si riporta, qui di seguito il confronto con l'anno 2018 sull'andamento generale del grado di soddisfazione dell'utente:

Raffronto % con l'anno precedente



✚ Per quanto riguarda invece l'utenza della mensa dei dipendenti Comunali l'indagine effettuata ha dato risultati molto positivi che hanno fatto emergere un panorama di **“Molta Soddisfazione”**. Quasi la metà delle risposte pervenute alle 10 domande proposte le risposte negative sono state pari allo 0% o molto basse di %. Non si hanno raffronti con l'anno precedente in quanto l'oggetto di indagine è stato inserito a partire da quest'anno.

✚ Tra gli aspetti più importanti, sia in positivo che in negativo di entrambe le indagini, emerge quello relativo al fattore “umano” (la competenza/professionalità, la cortesia, la chiarezza delle informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Nonostante le criticità rilevate, sono stati per contro declinati diversi complimenti soprattutto relativamente:

- al servizio considerato da molti buono;**
- all'igiene (molto buona);**
- gentilezza disponibilità e competenza del personale dipendente (ottima);**

*La Direzione di
ASMT Tortona S.p.A.*