

**Presentazione dei Risultati dell'Indagine di
Customer Satisfaction Mense Scolastiche
Tortona**



Relazione Finale
Anno 2018

*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 2018.

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.

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 1° Grado (servizi e ristorazione scolastica);
- All'Istituto Comprensivo **TORTONA B** presso le Scuole dell'Infanzia, Primarie e di 1° Grado (servizi e ristorazione scolastica);

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

Il Questionario

Per la conduzione dell'indagine e la raccolta dei dati, è stato utilizzato un solo tipo di questionario in quanto il servizio preso in esame è relativo alla gestione delle mense scolastiche della Città di Tortona.

SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il questionario consta di un totale di:

- n. **8** domande per il servizio di Ristorazione Scolastica

Lo stesso 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.

E' 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 inviati n. **143** questionari agli Istituti Scolastici Comprensivo Tortona A e Tortona B, n°**57** in più rispetto al **2017** e ritornati dagli stessi Istituti n° **115**

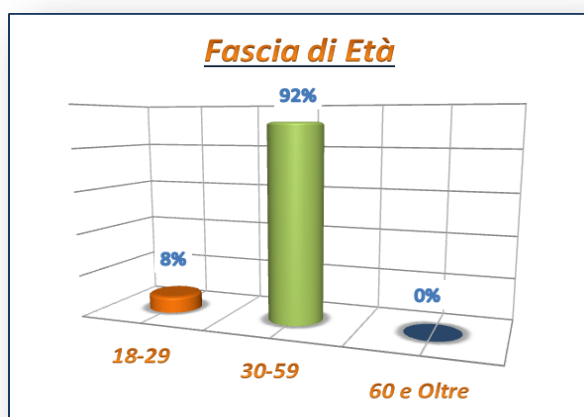
Caratteristiche Anagrafiche

Risultati delle analisi



Sesso

- ✚ Netta maggioranza di utenti di sesso Femminile (**80%** circa pari a n. **92** soggetti);
- ✚ **20%** utenti di sesso Maschile.



Fascia di Età

- ✚ Il **92%** si attesta nelle fasce da 30 a 59 anni;
- ✚ Tra utenti rientranti nella fascia da 18 a 29 anni (**8%**) e 60 e oltre (**0%**).



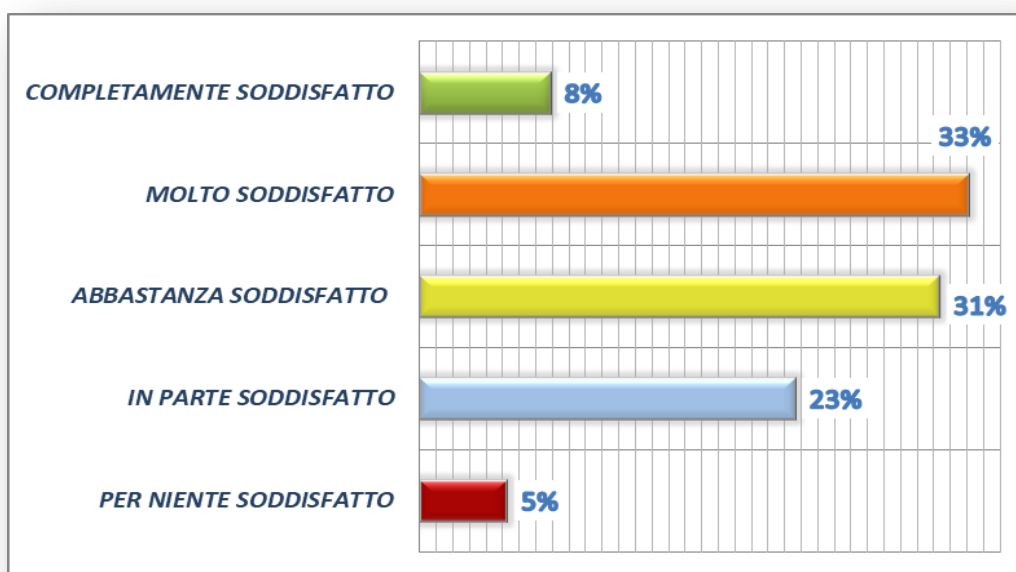
Professione

La condizione professionale maggioritaria è quella di "Dipendente" (**64%** pari a 74 utenti), mentre fra gli altri, la quota maggiore è rappresentata dalla categoria "Casalinga" (**14%** pari a 16 utenti), segue "Autonomo" (**12%** pari a 14 utenti), "Non occupato" (**7%** pari a 8 utenti), "Studente" (**3%** pari a 3 utenti) e "Pensionato" (**0%** pari a 0 utenti).

ANALISI DELLE DOMANDE

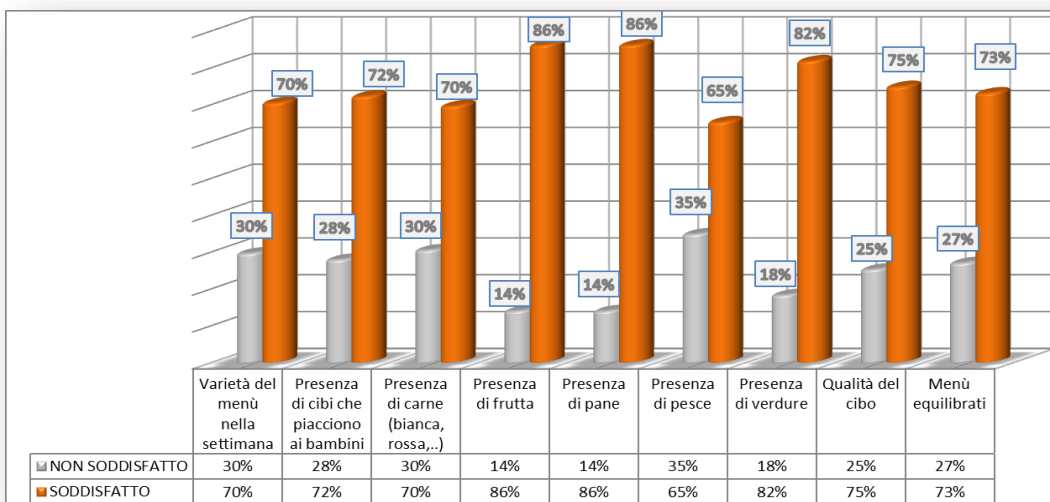
Questionario
Servizio Ristorazione Scolastica

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?

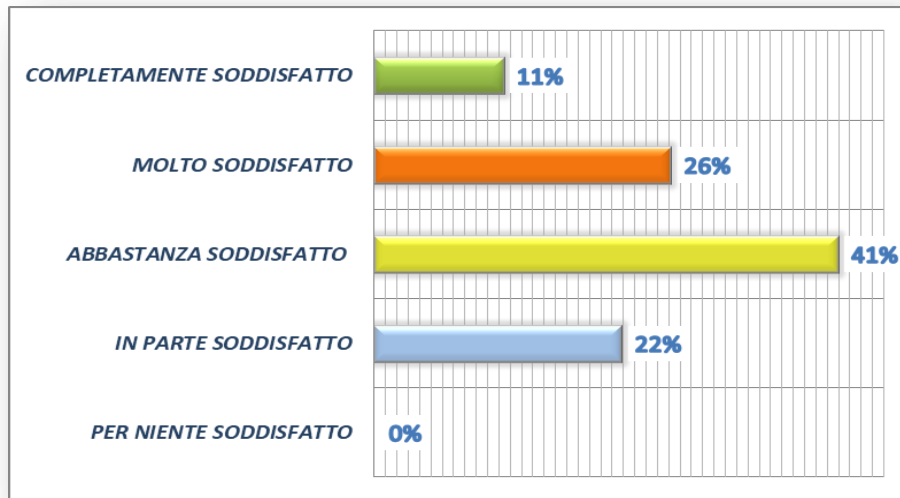


- Nelle utenze che dichiarano di non essere soddisfatte degli aspetti riguardanti la composizione del menù sono i “per niente soddisfatto” e “in parte soddisfatto”;
- Le utenze, invece, che dichiarano di essere soddisfatte sono “abbastanza soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “completamente soddisfatto”.

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

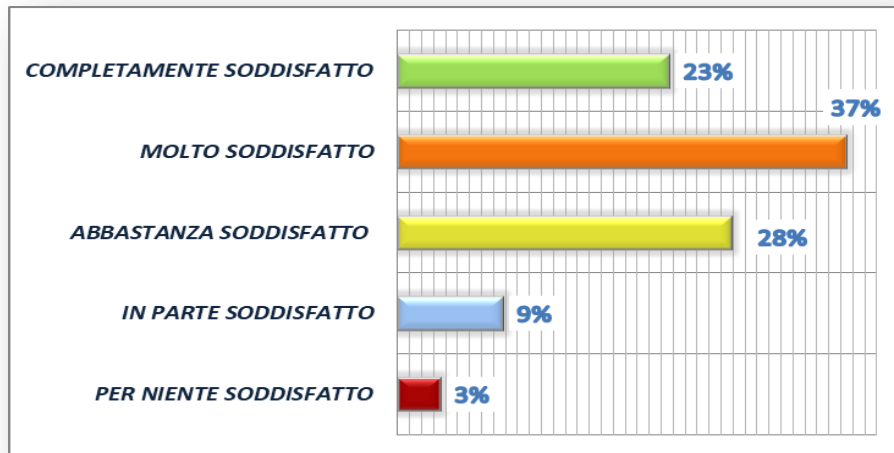
	PER NIENTE SODDISFATTO	IN PARTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	COMPLETAMENTE SODDISFATTO
Varietà del menù nella settimana	6,96%	22,61%	47,83%	13,91%	8,70%
Presenza di cibi che piacciono ai bambini	8,70%	19,13%	46,09%	17,39%	8,70%
Presenza di carne (bianca, rossa,...)	6,96%	23,48%	38,26%	20,00%	11,30%
Presenza di frutta	2,61%	11,30%	31,30%	33,91%	20,87%
Presenza di pane	0,87%	13,04%	33,91%	33,04%	19,13%
Presenza di pesce	12,17%	22,61%	35,65%	21,74%	7,83%
Presenza di verdure	3,48%	14,78%	33,91%	33,91%	13,91%
Qualità del cibo	5,22%	20,00%	40,87%	24,35%	9,57%
Menù equilibrati	6,96%	20,00%	35,65%	25,22%	12,17%

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



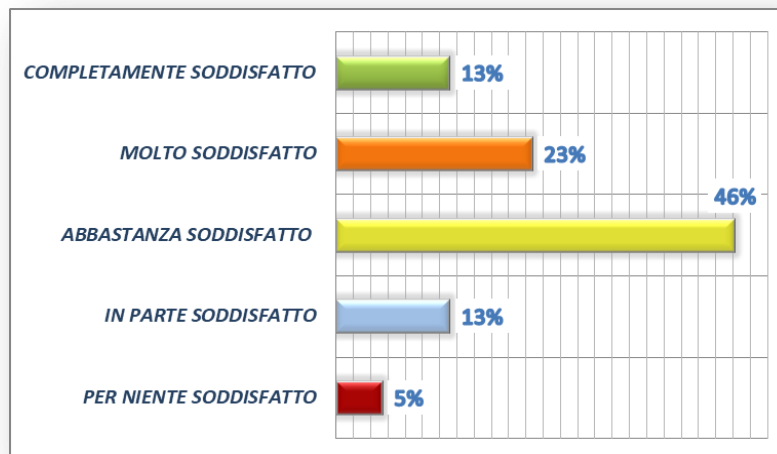
- Il **78%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **11%**, “molto soddisfatto” il **26%** - “abbastanza soddisfatto” il **41%**)
- Il **22%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **22%** - “per niente soddisfatto” il **0%**)

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



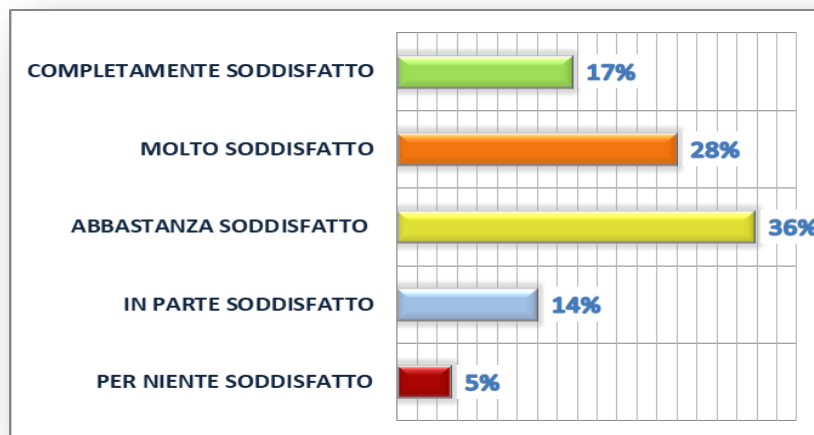
- ✚ Il **88%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **23%**, “molto soddisfatto” il **37%** - “abbastanza soddisfatto” il **28%**);
- ✚ Il **12%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **9%** - “per niente soddisfatto” il **3%**)

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



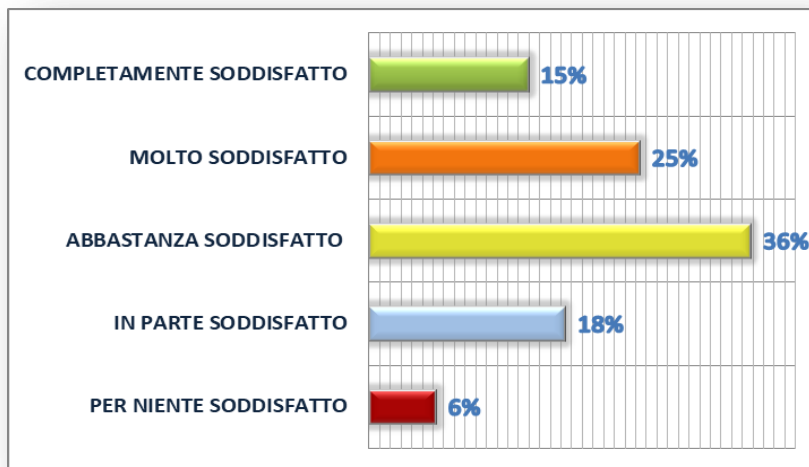
- Il **82%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **13%**, “molto soddisfatto” il **23%** - “abbastanza soddisfatto” il **46%**);
- Il **18%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **13%** - “per niente soddisfatto” il **5%**)

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



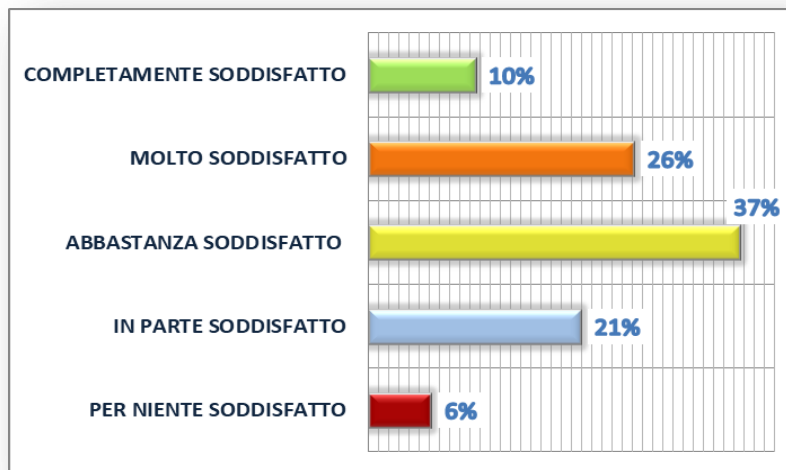
- Il **81%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” **17%**, “molto soddisfatto” il **28%** - “abbastanza soddisfatto” il **36%**)
- Il **19%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **14%** - “per niente soddisfatto” il **5%**)

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



- Il **76%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” **15%**, “molto soddisfatto” **25%** - “abbastanza soddisfatto” il **36%**)
- Il **24%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte sodisfatto” il **18%** - “per niente soddisfatto” il **6%**)

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



- Il **73%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” **10%**, “molto soddisfatto” il **26%** - “abbastanza soddisfatto” il **37%**)
- Il **27%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte sodisfatto” il **21%** - “per niente soddisfatto” il **6%**)

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Dall'analisi della Sezione "Donaci il tua contributo", si rileva che la percentuale dei suggerimenti indicati dagli utenti è pari al **33,9%** quasi un tezo degli utenti ; di questi solamente n. **39** utenti, sui **115** 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);

SINTESI DEI RISULTATI

Punti di forza

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

Principali Criticità rilevate

- + Condimenti non adeguati;
- + Primi piatti (pasta e riso) sempre troppo caldi;
- + Lasciare la facoltà ai bambini di scegliere se vogliono il formaggio o meno sulla pasta;
- + Più scelta nel menù giornaliero;

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

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

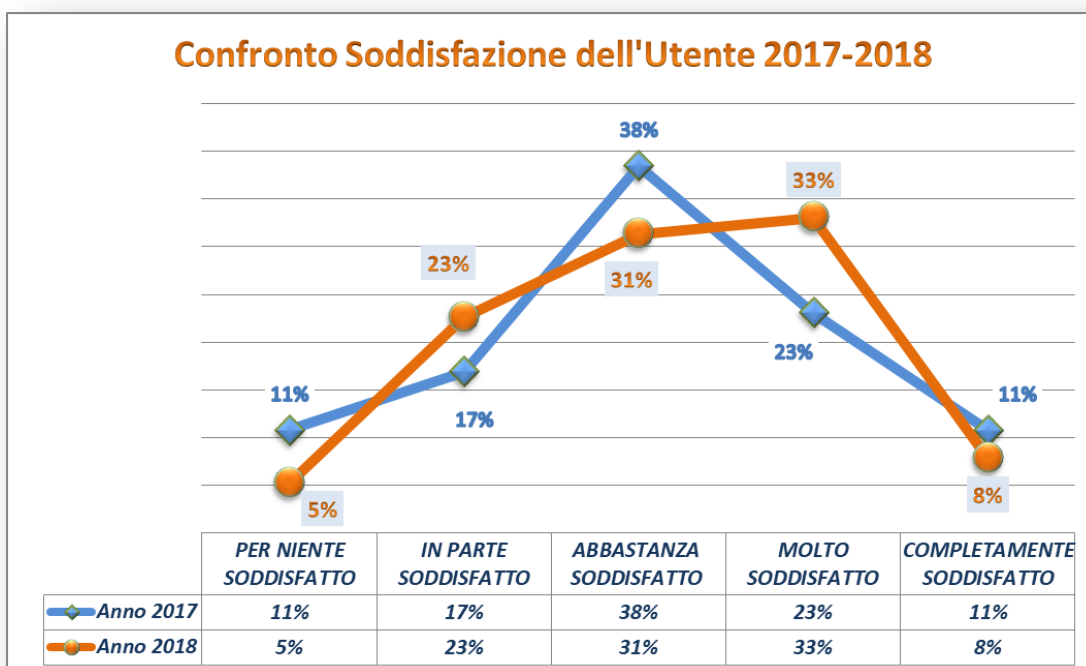
CONCLUSIONI

✚ L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell'utente.

✚ L'iniziativa ha riscosso un buon indice di partecipazione e gradimento da parte dell'utenza;

✚ I risultati fanno emergere un panorama di “**Sostanziale Soddisfazione**” del servizio erogato da parte degli utenti, pari e uguale al 2017; infatti il **72%** degli utenti generali ha risposto positivamente (**11%-2017** e **8%-2018** “completamente soddisfatto” – **23%-2017** e **33%-2018** “molto soddisfatto” – **38%-2017** e **31%-2018** “abbastanza soddisfatto”); il **28%** degli utenti si è espresso invece in modo negativo (**17%-2017** e **23%-2018** “in parte soddisfatto” – **11%-2017** 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 2017 sull'andamento generale del grado di soddisfazione dell'utente:

Confronto Soddisfazione dell'Utente 2017-2018



✚ Tra gli aspetti più importanti, sia in positivo che in negativo, 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.

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