



*Presentazione
dei risultati
dell'indagine di
Customer
Satisfaction*

Relazione Finale – Anno 2022

*Progetto Elaborato da
ASMT Tortona S.p.A.*

Sommario

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

Pag. 3 ...La Metodologia

Pag. 4 ...Il Questionario

Pag. 5 ...Le modalità di valutazione e l'Analisi dei dati

Pag. 6...Caratteristiche Anagrafiche

 Risultati delle Analisi

Pag. 9 ...Analisi delle domande

Pag. 10 ...Questionario Servizio Ristorazione Scolastica

Pag. 19 ...Le Insoddisfazioni dichiarate

Pag. 20 ...Suggerimenti e Proposte - Punti di Forza

Pag. 21 ...Analisi dei Risultati

Pag. 26 ...Conclusioni

Premessa e scopo dell'Indagine

L'ASMT Tortona S.p.A. nell'organizzazione dei suoi servizi ritiene essenziale la partecipazione attiva dei cittadini alla progettazione delle politiche aziendali al fine di fornire servizi adeguati.

Le attività chiave per capire gli utenti e per migliorare la qualità di un servizio sono quelle dell'ascolto e della rilevazione della soddisfazione degli utenti stessi.

Cittadini fruitori di servizi, sono anche bambini e ragazzi, per tale ragione è stata avviata nel mese di Aprile 2022 un'indagine conoscitiva nelle tre mense scolastiche presso le Scuole dell'Infanzia, Primarie e di I° Grado degli Istituti Comprensivi TORTONA – A e TORTONA – B del Comune di Tortona.

Il Comune di Tortona già da anni, è impegnato nel monitoraggio del Servizio mensa scolastica mediante l'attività svolta dalla Commissione Mensa, costituita da rappresentanti dei genitori e da rappresentanti del Comune, il cui obiettivo, insieme agli operatori di ASMT Tortona S.p.A., gestori del servizio stesso, è quello di verificare la funzionalità del Servizio

Dal 2017 L'azienda svolge con cadenza annuale l'Indagine sulla qualità del servizio pubblico gestito per conto dell'Ente nella città di Tortona; l'edizione 2022 è dunque la quarta, indagine volta a comprendere in profondità quali sono gli elementi di maggiore soddisfazione e le aree di scontento della popolazione locale nei confronti del servizio gestito da ASMT S.p.A. per conto dell'Amministrazione Comunale tenendo conto che per gli anni 2020 – 2021 , a causa dell'emergenza Covid-19, non si è potuto svolgere tale attività:

1. Ristorazione Scolastica

Lo scopo dell'indagine è quello di verificare la soddisfazione dei bambini e genitori nei confronti del Servizio di mensa scolastica e precisamente quello di conoscere:

- ✚ caratteristiche del servizio che influenzano il giudizio degli utenti/clienti;
- ✚ il livello di informazione sul servizio da parte degli utenti/clienti;
- ✚ gli aspetti del servizio che dovrebbero essere migliorati;
- ✚ le indicazioni sull'importanza attribuita dall'utenza al servizio;

e quindi:

- ✚ ascoltare e comprendere i bisogni del cittadino/utente/cliente;
- ✚ sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve;

ed ha come effetto atteso quello di:

- ✚ favorire il coinvolgimento e la partecipazione del cittadino/utente/cliente;
- ✚ definire eventuali strategie di mantenimento e/o miglioramento della qualità del servizio;

La Metodologia

Nel 2022 ASMT Tortona S.p.A., dopo due anni (2020-2021) di sospensione dell'attività di monitoraggio della qualità della refezione scolastica a causa dell'emergenza Covid-19, con tutte le difficoltà legate alla situazione pandemica, è riuscita nuovamente dar voce alle famiglie degli alunni fruitori del servizio distribuendo loro, attraverso gli Istituti Scolastici Comprensivi *TORTONA-A* e *TORTONA-B* che, grazie alla collaborazione degli addetti dell'Ufficio Assistenza scolastica del Comune di Tortona, ai Dirigenti Scolastici e alle famiglie stesse si è proceduto, tramite la somministrazione di questionari anonimi auto compilati, rivolto ad un campione mirato di studenti delle scuole di infanzia, Primaria e di I° Grado.

Per meglio specificare, le opinioni dei clienti sono state acquisite da:

Scuole come sopra specificato (questionario generale e ristorazione scolastica) dove gli insegnanti di riferimento, attraverso i propri allievi, hanno trasmesso alle famiglie il questionario inviato da ASMT Tortona S.p.A. tramite la distribuzione dello steso da parte dei collaboratori del Comune di Tortona.

Si coglie l'occasione per ringraziare formalmente e sentitamente gli addetti dell'Ufficio Assistenza scolastica del Comune di Tortona, alla gentile Utenza, ai Dirigenti Scolastici e tutti quanti hanno comunque risposto ad ASMT Tortona S.p.A. nonostante il periodo difficile, fornendo la collaborazione che mai come in questo periodo è stata preziosa e ci ha permesso di poter realizzare la Customer.

Il Questionario

Per la conduzione dell'indagine e la raccolta dei dati, è stato utilizzato il seguente questionario:

- ✚ **Questionario ad hoc per la ristorazione scolastica, distribuito presso le Scuole (Questionario Genitori);**

Al questionario è stato aggiunto alla fine la data di compilazione e la frase finale:

“Grazie per averci dedicato un po' del Suo tempo”.

Il questionario utilizzato è composto da un totale di:

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

Inoltre è stata inserita una sezione libera dedicata ai suggerimenti, reclami, ecc., che questa volta è stata evidenziata, dopo i ringraziamenti, con la frase *“Può aggiungere nello spazio successivo qualsiasi consiglio, critica, osservazione, suggerimento o proposta che ci sarà utile per poter migliorare i nostri servizi”.*, per consentire ai soggetti compilatori di esprimere liberamente eventuali proprie opinioni.

Istituto Comprensivo Tortona A:

**Scuola Primaria e dell'Infanzia
C.so Romita:**



Scuola Primaria Rodari:



Istituto Comprensivo Tortona B:

Scuola Primaria Salvo D'Acquisto:



Scuola Dell'Infanzia M. Poppins:



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:

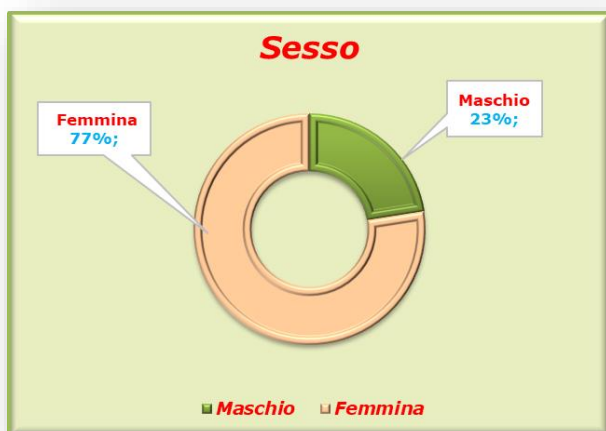


Il risultato finale è stato poi tradotto in percentuale.

Analisi dei dati

Complessivamente sono stati raccolti n. **191** questionari **negli Istituti Scolastici**;

Caratteristiche Anagrafiche
Risultati delle analisi



Sesso

Gli utenti di sesso femminile sono ancora una volta in maggioranza (77% pari a n. 148 soggetti);

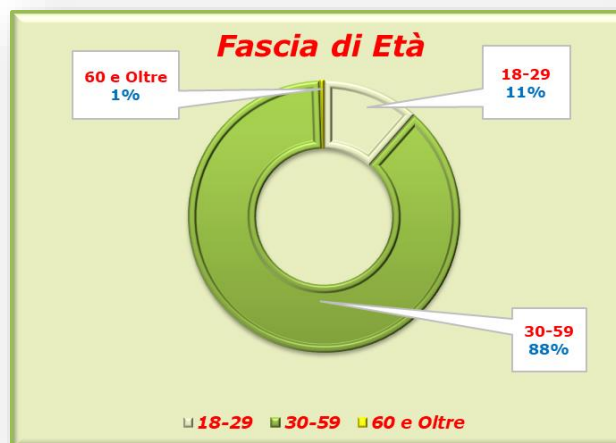
Il 23% degli utenti è di sesso Maschile.

Fascia di Età

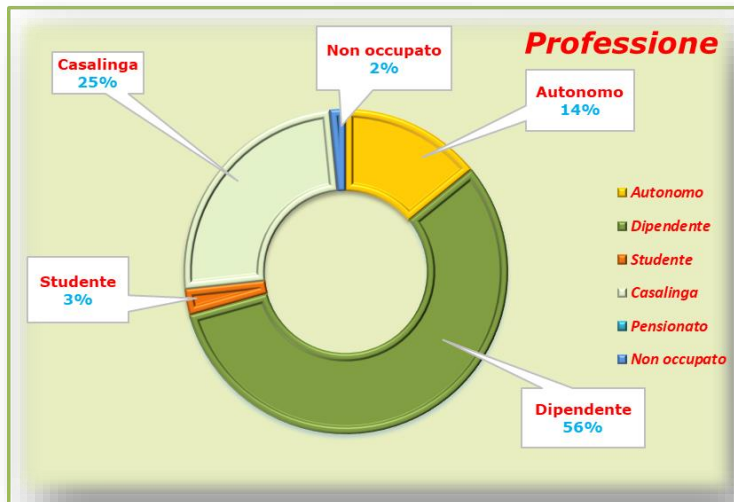
L'88% si attesta nelle fasce da 30 a 59 anni;

La fascia di età "da 18 a 29 anni" si attesta al 11%;

L'1% riguarda la fascia di età "60 e oltre".



Professione



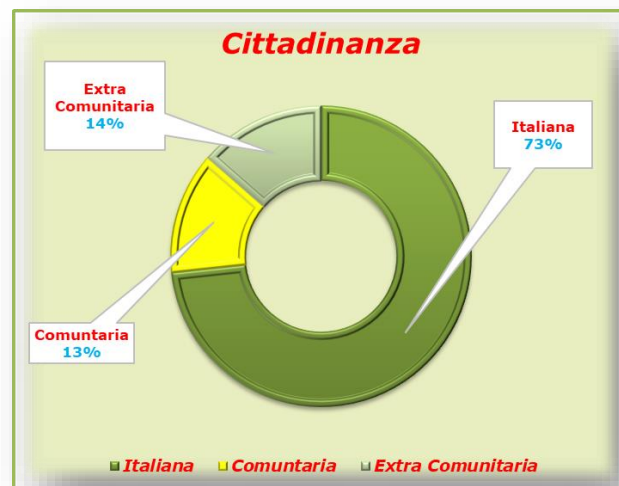
La condizione professionale maggioritaria è quella di "Dipendente" **56%** pari a **108** utenti, mentre fra gli altri, la quota maggiore è rappresentata dalla categoria "Casalinga" **25%** pari a **48** utenti, segue "Autonomo" **14%** pari a **27** utenti, "Non occupato" **2%** pari a **3** utenti, "Studente" **3%** pari a **5** utenti e "Pensionato" **0%** pari a **0** utenti.

Cittadinanza

La maggior parte degli utenti intervistati sono italiani **73%** pari a **140** utenti.

Alla cittadinanza "Extracomunitaria" appartiene il **14%** pari a **26** utenze che hanno risposto al questionario

Alla categoria "Comunitaria" appartiene il **13%** pari a **25** utenze

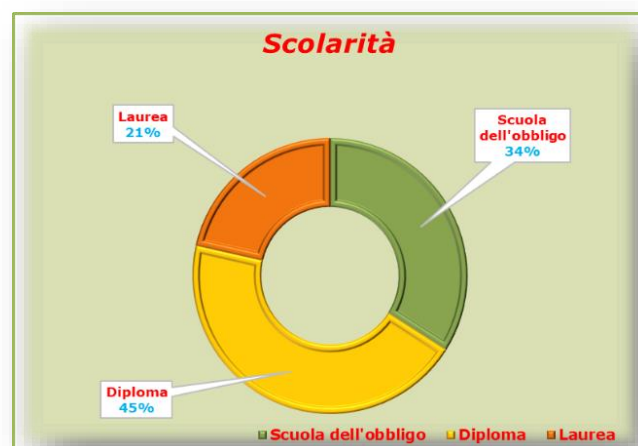


Scolarità

Il **45%** degli utenti ha un Diploma di Scuola Secondaria Superiore;

Il **21%** è in possesso di un Diploma di Laurea;

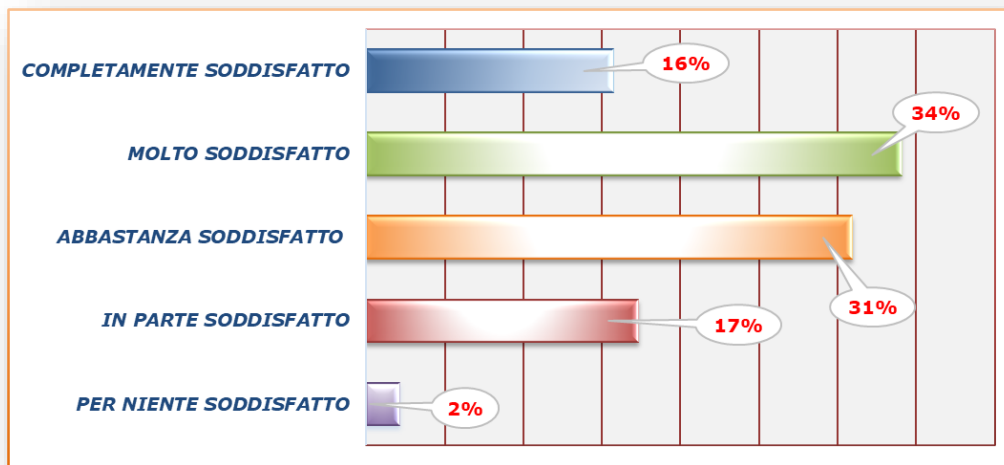
Il restante **34%** ha frequentato la scuola dell'obbligo



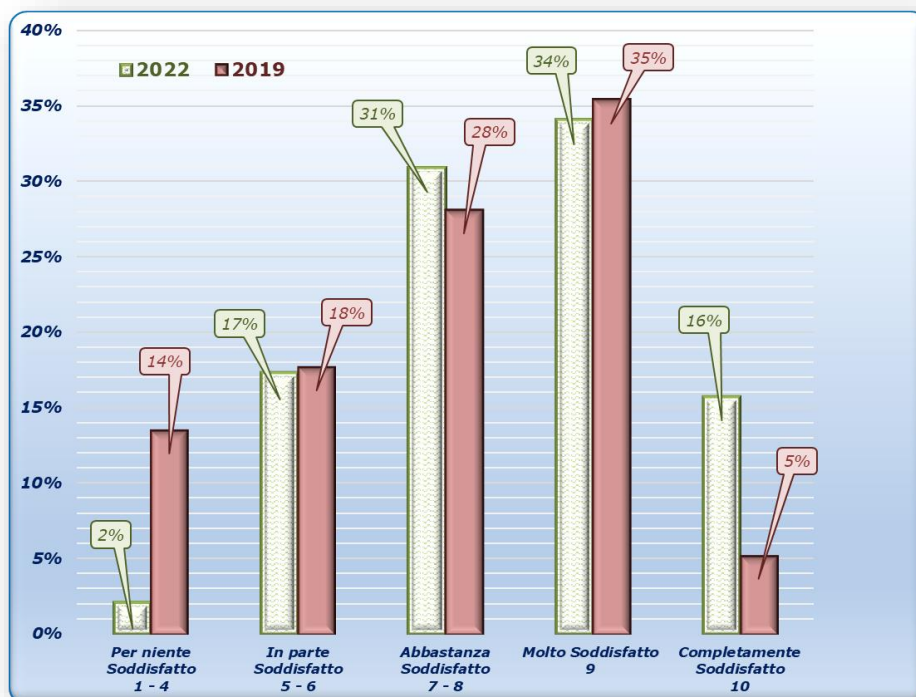
ANALISI delle DOMANDE

Questionario
Servizio Ristorazione Scolastica

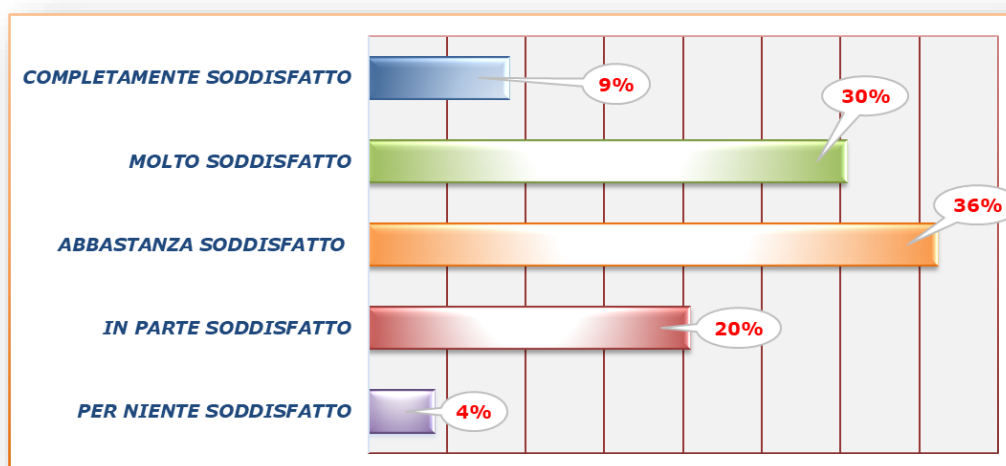
Domanda n. 1: Quanto è soddisfatto/a del Servizio Ristorazione Scolastica?



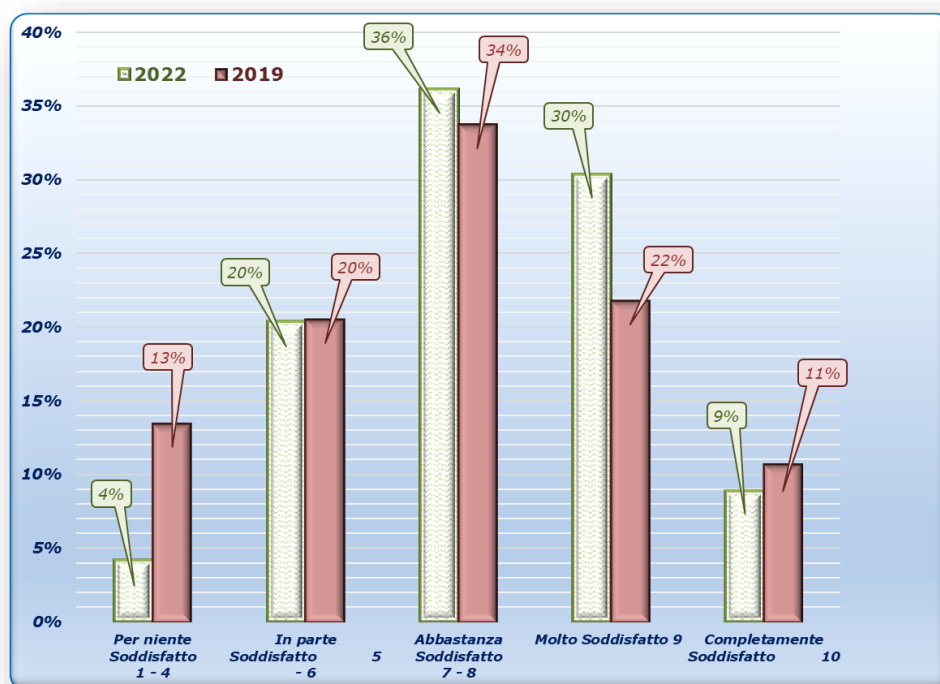
- ✚ Gli utenti appaiono sostanzialmente soddisfatti del servizio erogato; infatti il **50%** degli utenti generali ha risposto positivamente (**16%** “completamente soddisfatto” – **34%** “molto soddisfatto”);
- ✚ Il **31%** degli stessi ha dichiarato di essere “abbastanza soddisfatto”;
- ✚ Il **19%** degli utenti si è espresso invece in modo negativo (**17%** “in parte soddisfatto” – **2%** “per niente soddisfatto”).



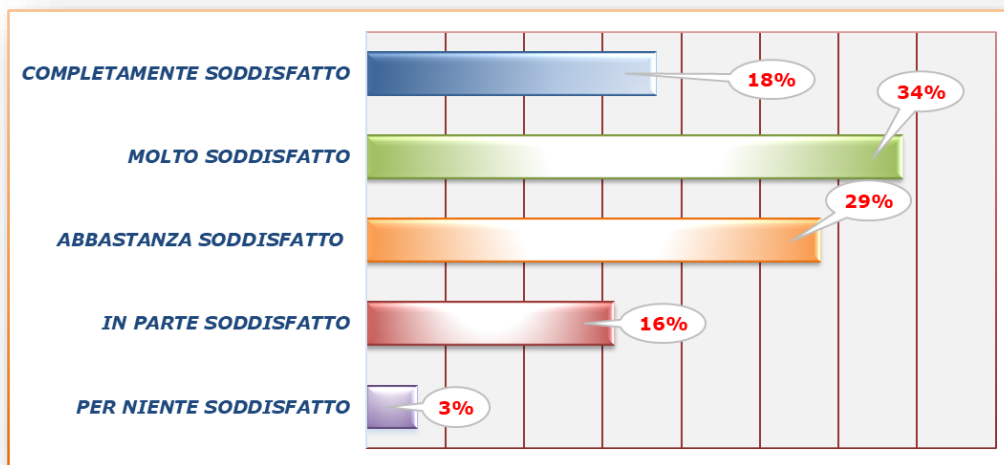
Domanda n. 2: Quanto è soddisfatto/a del Menù Scolastico



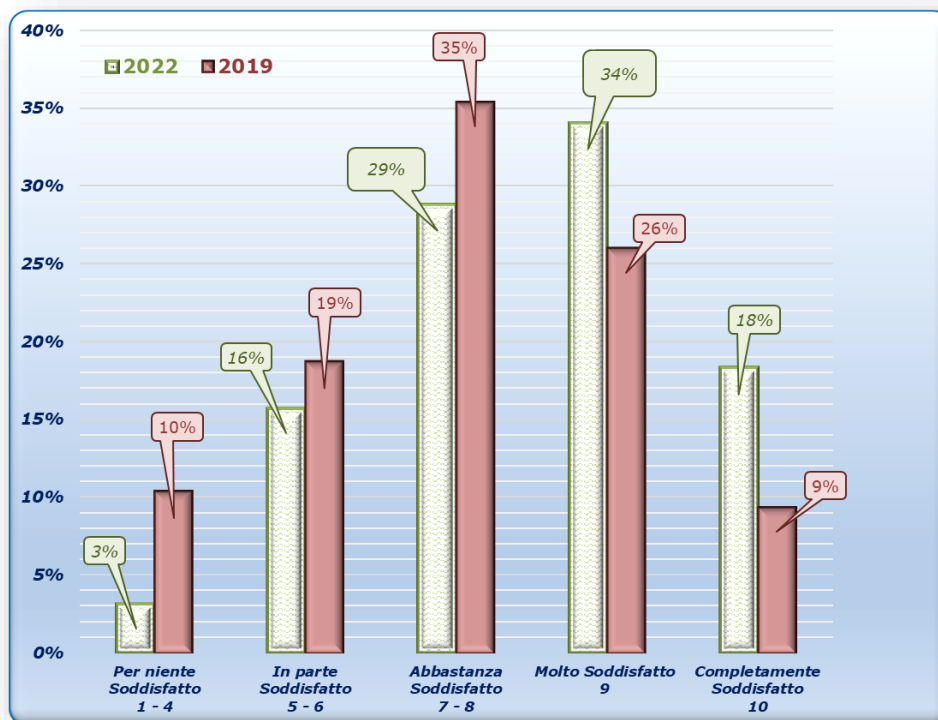
- Il **39%** degli intervistati è soddisfatto degli aspetti riguardanti la composizione dei menù (“completamente soddisfatto” **9,0%** - “molto soddisfatto” il **30,0%**)
- Il **36,0%** degli stessi, invece, ha dichiarato di essere “abbastanza soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “completamente soddisfatto”.
- Il **24,0%** degli utenti si è espresso invece in modo negativo (**20,0%** “in parte soddisfatto” - **4,0%** “per niente soddisfatto”).



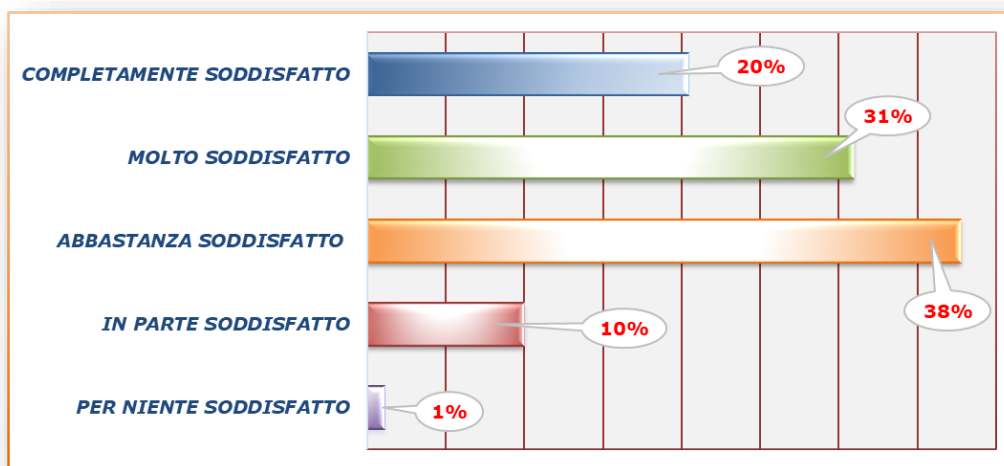
Domanda n. 3: ritiene che, i pasti erogati siano igienicamente sicuri, sani e diversificati?



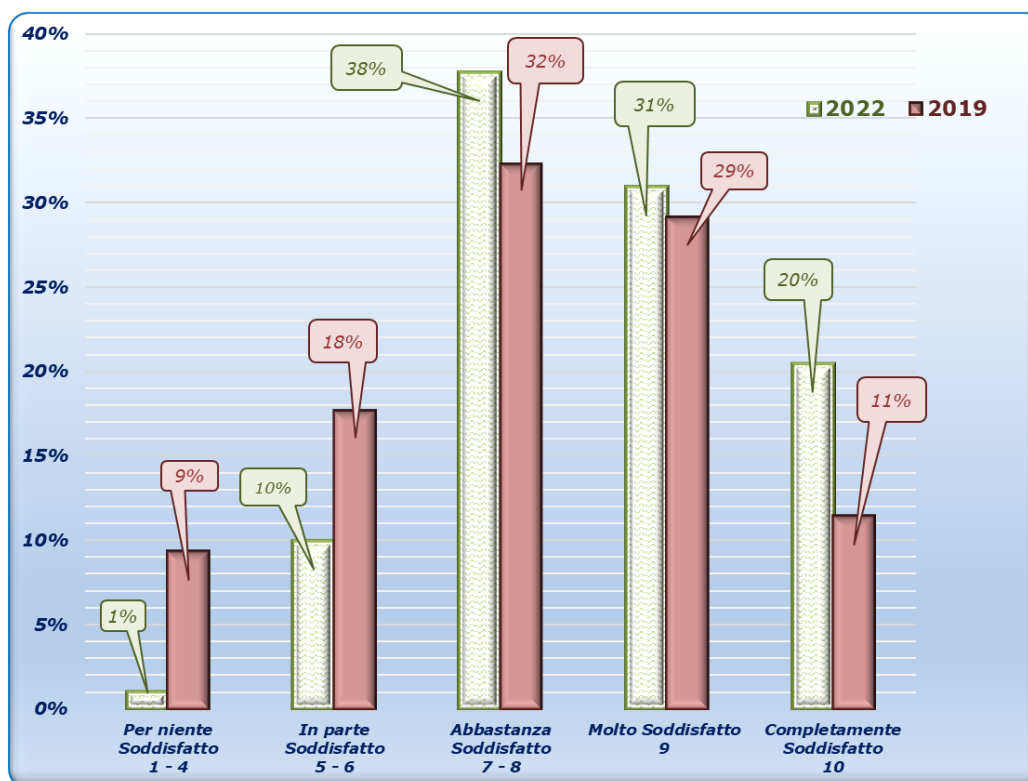
- ✚ Il 52% degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il 18%, “molto soddisfatto” il 34%);
- ✚ Il 29% degli stessi ha dichiarato di essere “abbastanza soddisfatto”;
- ✚ Il 19% degli stessi ha dichiarato di non essere soddisfatto (“in parte soddisfatto” il 16% - “per niente soddisfatto” il 3%)



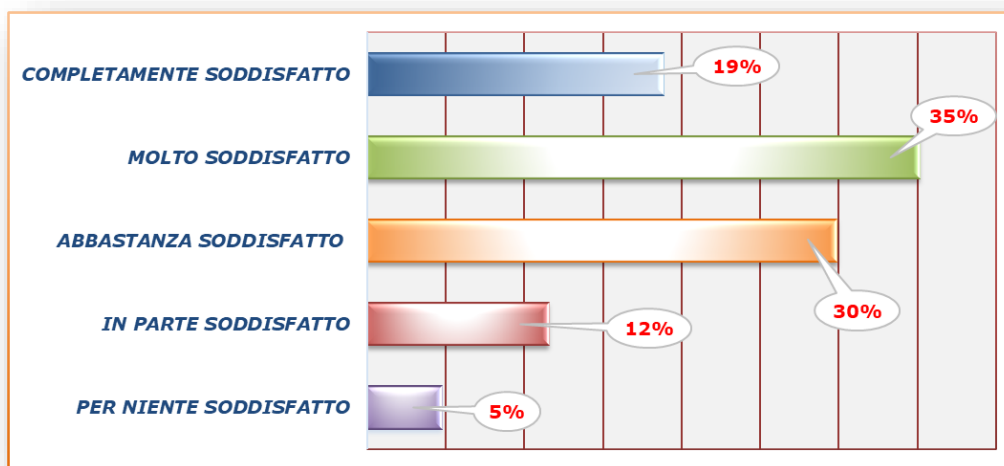
Domanda n. 4: ritiene che la temperatura degli alimenti sia adeguata?



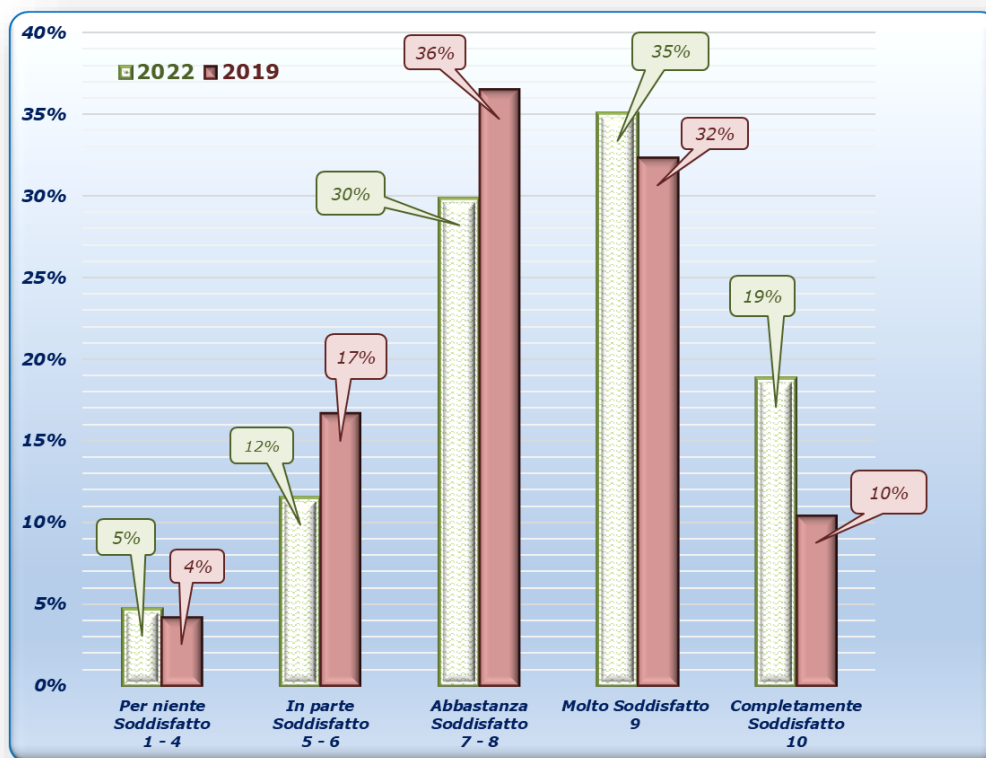
- ✚ Il **51%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **20%**, “molto soddisfatto” il **31%**);
- ✚ Il **38%** ha dichiarato di ritenersi “abbastanza soddisfatto”;
- ✚ L’**11%** degli stessi ha dichiarato di non essere soddisfatto (“in parte soddisfatto” il **10%** - “per niente soddisfatto” l’**1%**)



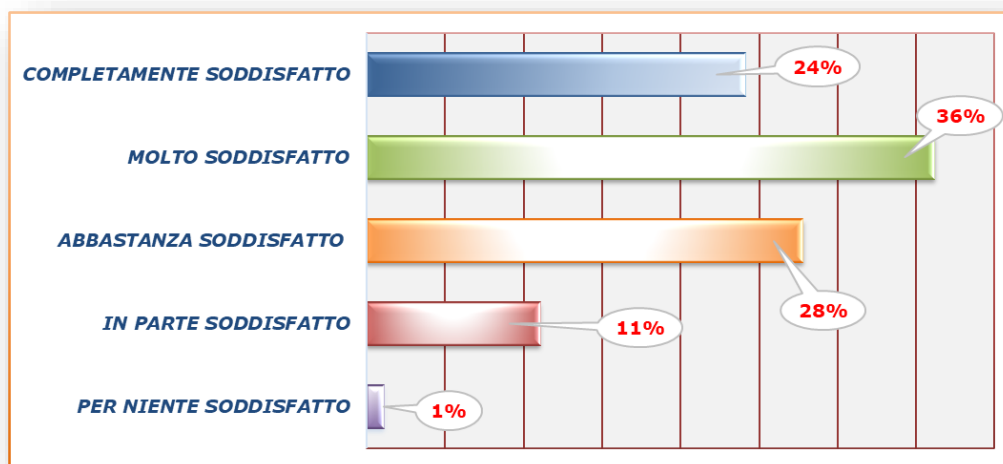
Domanda n. 5: Ritiene che le porzioni distribuite siano sufficienti?



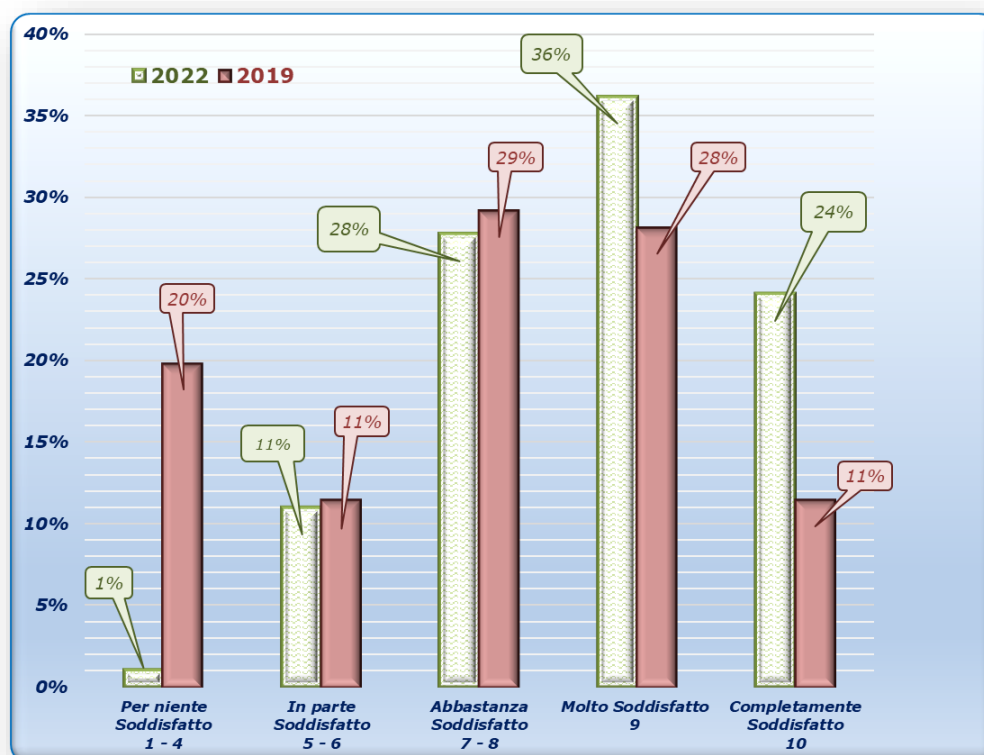
- ✚ Il 54% degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il 19%, “molto soddisfatto” il 35%)
- ✚ Il 30% degli stessi ha dichiarato di ritenersi “abbastanza soddisfatto” il 30%);
- ✚ Il 17% degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il 12% - “per niente soddisfatto” il 5%)



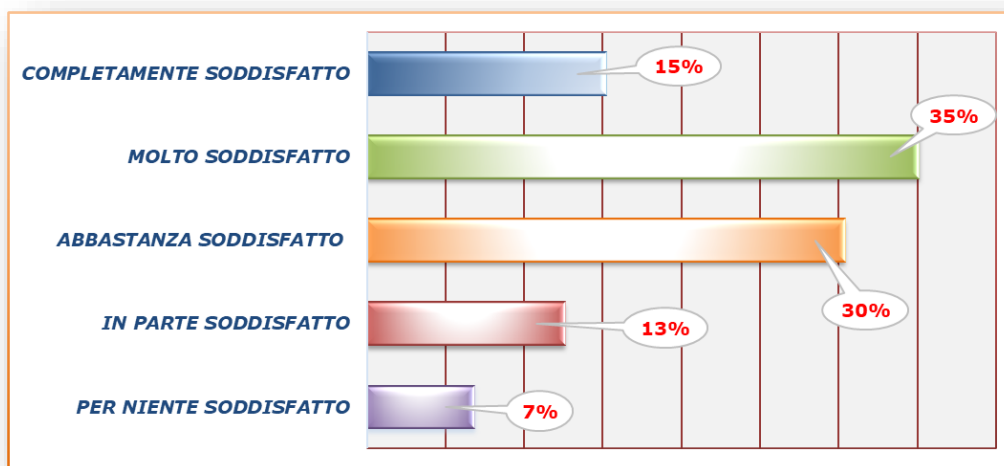
Domanda n. 6: Ritiene che i menù proposti rispettino le diete speciali?



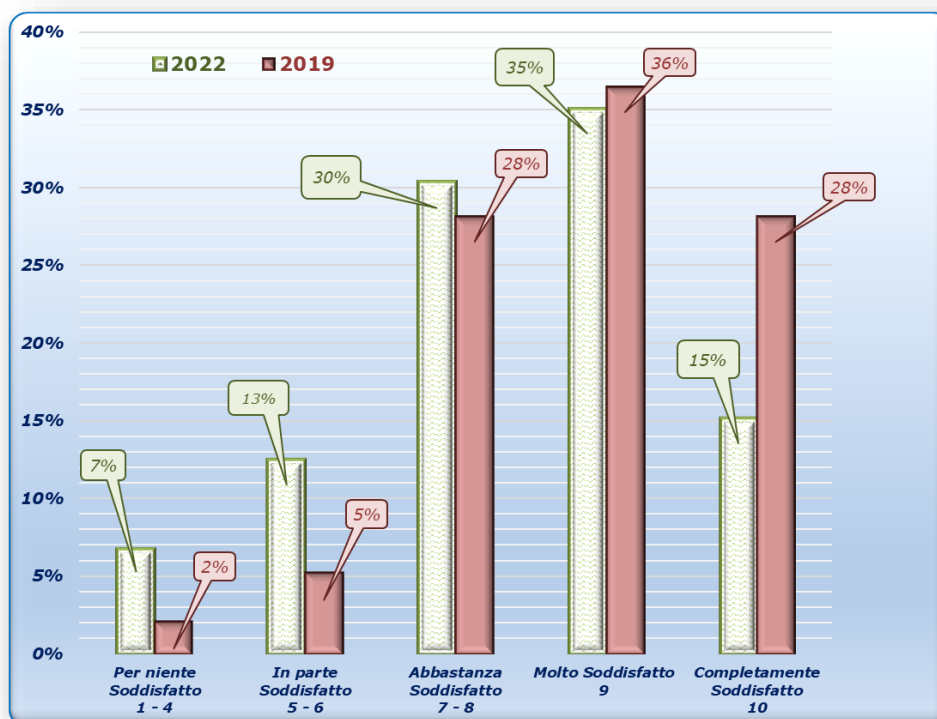
- ✚ Il **60%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **24%**, “molto soddisfatto” il **36%**);
- ✚ Il **28%** degli stessi ha dichiarato di ritenersi “abbastanza soddisfatto”;
- ✚ Il **12%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **11%** - “per niente soddisfatto” l’**1%**).



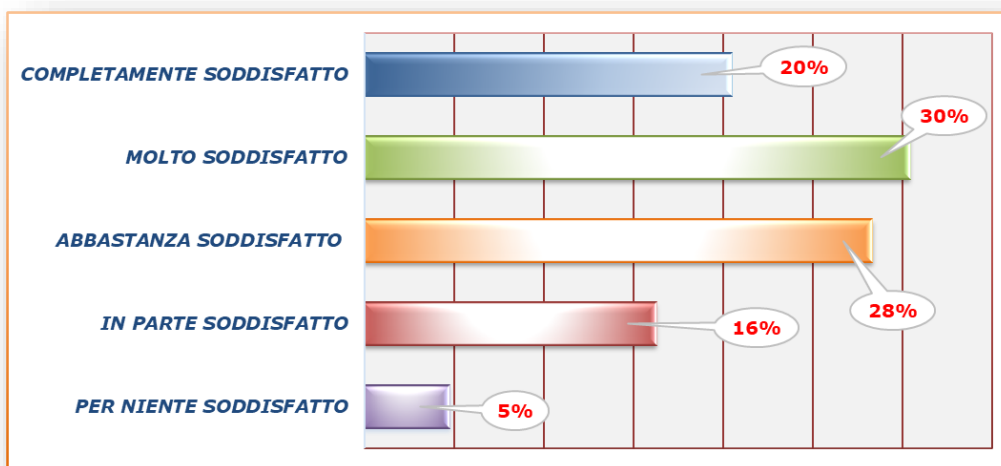
Domanda n. 7: Ritiene il servizio idoneo a soddisfare le esigenze del bambino?



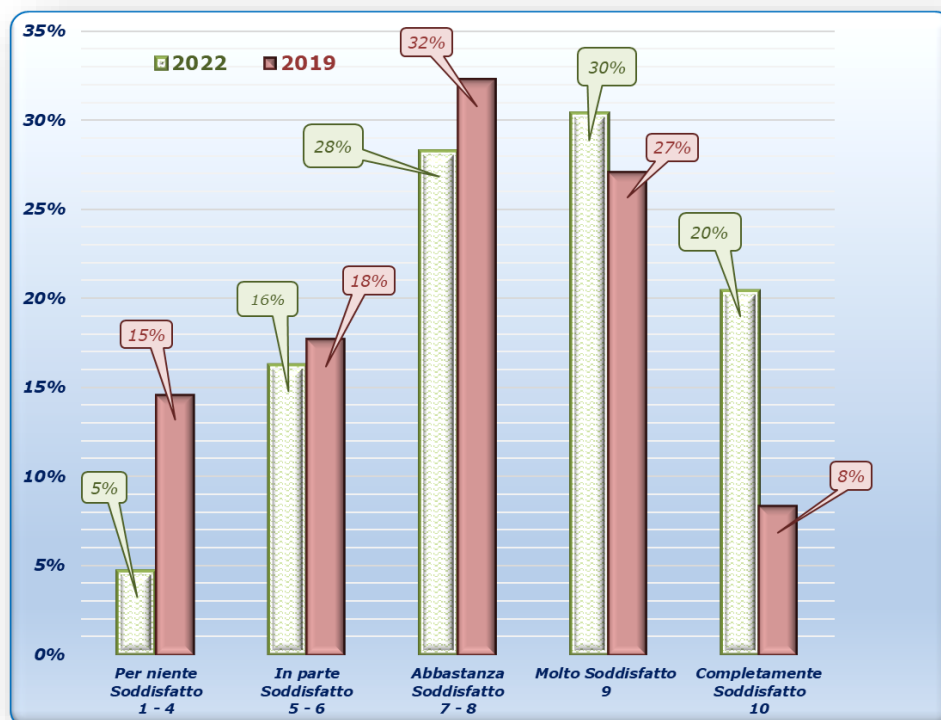
- Il **50%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **15%**, “molto soddisfatto” il **35%**);
- Il **30%** a dichiarato di ritenersi “abbastanza soddisfatto”;
- Il **20%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte sodisfatto” il **13%** - “per niente soddisfatto” il **7%**)



Domanda n. 8: Ritiene che suo/a figlio/a mangi con piacere a scuola?



- ✚ Il **50%** degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il **20%**, “molto soddisfatto” il **30%**);
- ✚ Il **28%** ha dichiarato di ritenersi “abbastanza soddisfatto”);
- ✚ Il **21%** degli stessi ha risposto in modo negativo (“in parte soddisfatto” il **16%** - “per niente soddisfatto” il **5%**);



Le insoddisfazioni dichiarate

Agli intervistati è stato chiesto, al termine dei quesiti, di esprimere eventuali insoddisfazioni, critiche, suggerimenti, osservazioni o/e proposte.

Le insoddisfazioni vengono valutate come “criticità”.

Dall’analisi della Sezione dedicata, si evince che la percentuale dei suggerimenti indicati dagli utenti è quest’anno in diminuzione dell’anno 2019 (**29%**) e si attesta intorno al **18%**; in tutto n° **35** utenti, sui **191** questionari raccolti per il tema, hanno risposto.

Dall’esame dei risultati sono stati rilevati le insoddisfazioni ed i suggerimenti che si riportano integralmente di seguito:

Insoddisfazioni:

Parte dei Genitori lamentano:

- ✚ Poca alternativa al contorno “insalata”;
- ✚ Ridurre il consumo di carne alternando pesce e legumi;
- ✚ Non somministrare cioccolato o dolci ad alto elevato indice glicemico;
- ✚ Scarsa varietà alimenti e quale volta anche di scarsa qualità;
- ✚ Il cibo è insipido;
- ✚ Verdura pessima (insalata e carote bollite non graditi);
- ✚ Minestrone troppo liquido;
- ✚ Pesce poco appetitoso;
- ✚ Il cibo non sempre è caldo;
- ✚ Non tenere i bambini con lo stomaco vuoto fino alle 16,00;
- ✚ Trovato capelli dentro al cibo;
- ✚ La frutta è scarsa e le porzioni sono ridotte;
- ✚ Pulizia del bagno carente;
- ✚ Le porzioni sono piccolo;
- ✚ I bambini non hanno la possibilità di chiedere il Bis;
- ✚ Se il bambino lo richiede dare la pasta in bianco;
- ✚ I cibi sono a volte troppo conditi e a volte poco conditi;
- ✚ Troppi alimenti congelati;

Suggerimenti e Proposte

Di seguito i maggiori suggerimenti rilevati:

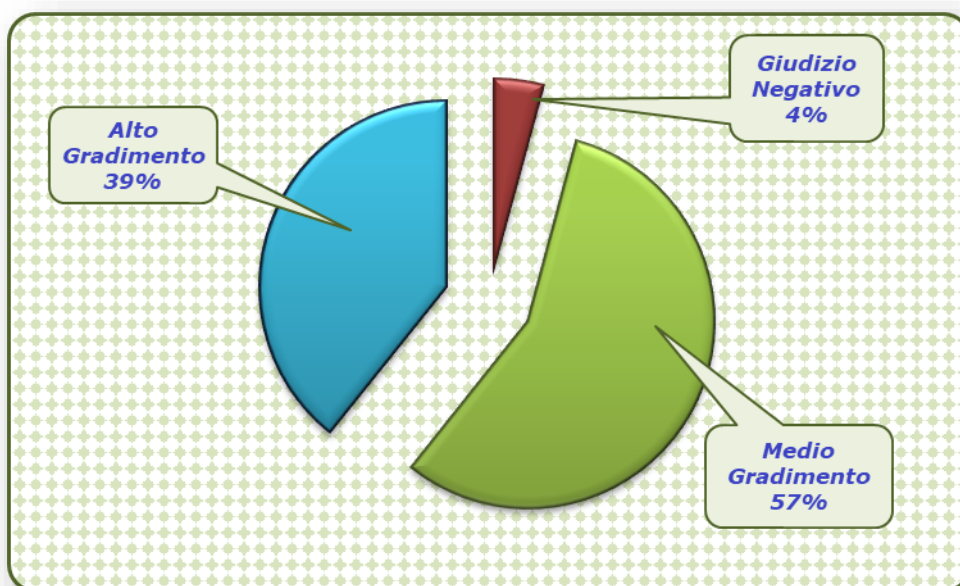
- ✚ Avere la possibilità di far portare a casa il cibo che i bambini avanzano per evitare sprechi inutili;
- ✚ Avere più condimenti vegetali (pesto di basilico o zucchine);
- ✚ Fare più spesso la pizza;
- ✚ Variare di più il menu;
- ✚ Eliminare la plastica proponendo che ogni alunno possa portare un portavivande diviso in scomparti, le posate e una bottiglia da riportare a casa per il lavaggio;

Punti di forza

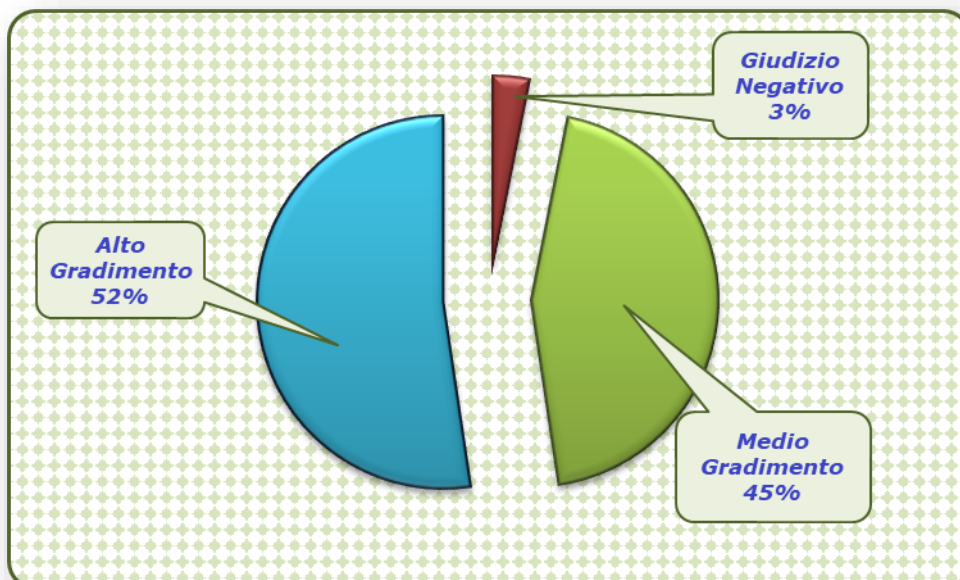
- ✚ Sostanziale Soddisfazione degli Utenti, con particolare riguardo (in ordine di gradimento):
 - ✚ Al servizio mensa, con particolare evidenza alla disponibilità, cortesia e competenza del personale dipendente;
 - ✚ Al cibo proposto.

ANALISI dei RISULTATI

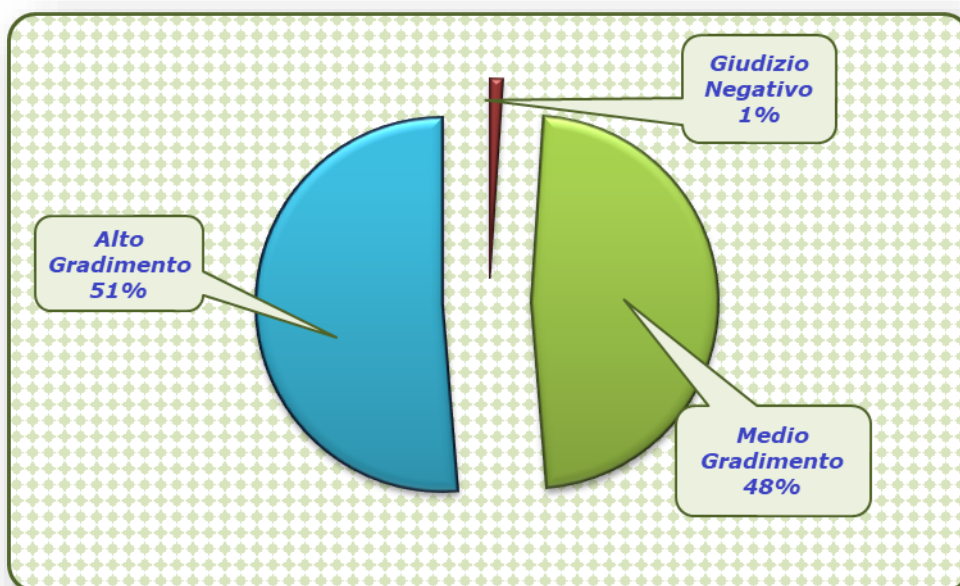
2 - Quanto è soddisfatto/a del Menù Scolastico



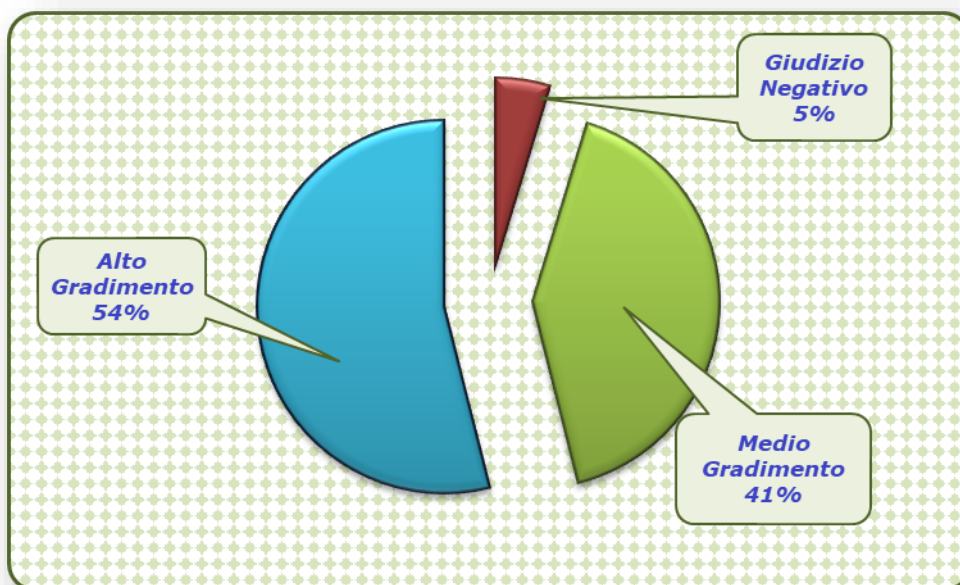
3 - Ritiene che i pasti erogati siano igienicamente sicuri, sani e diversificati?



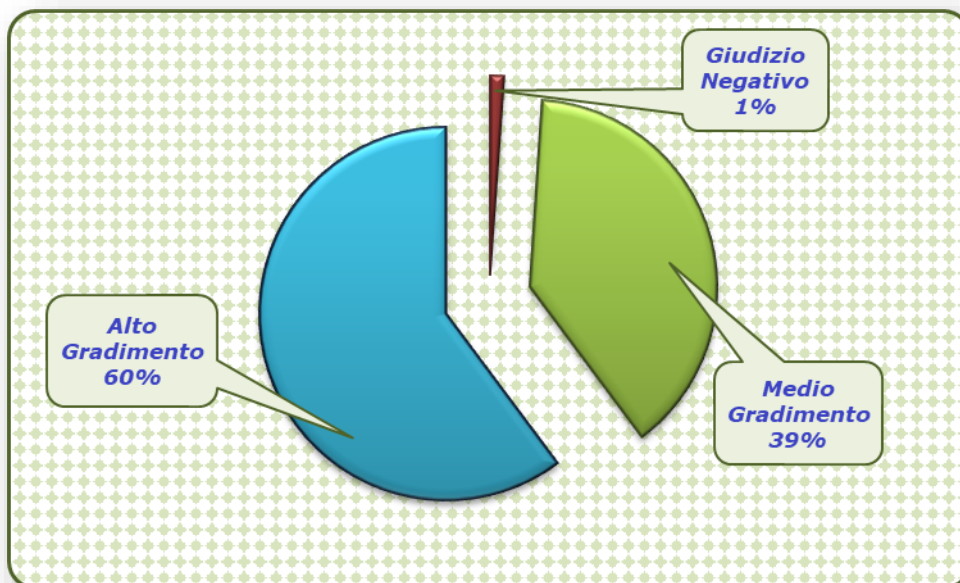
4 - Ritiene che la temperatura degli alimenti sia adeguata?



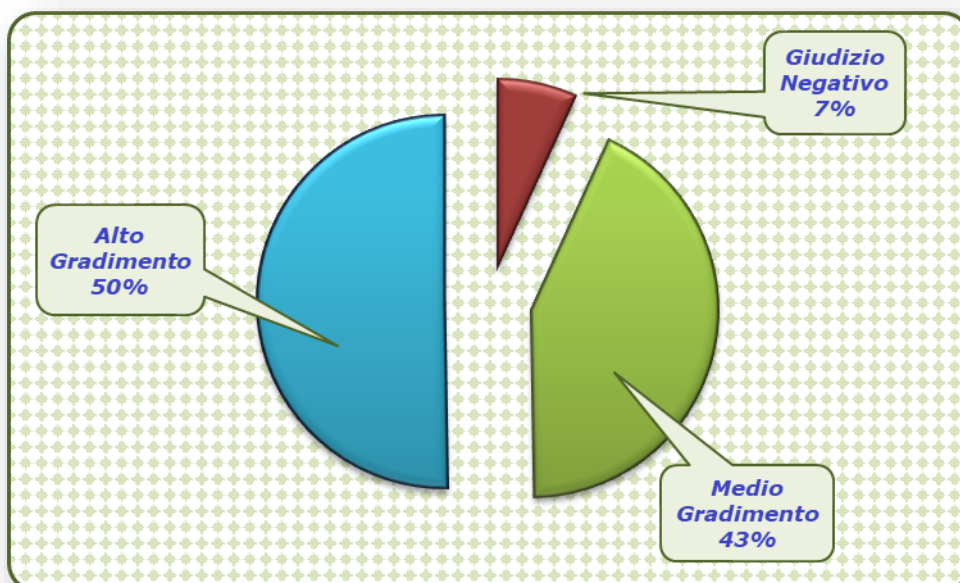
5 - Ritiene che le porzioni distribuite siano sufficienti?



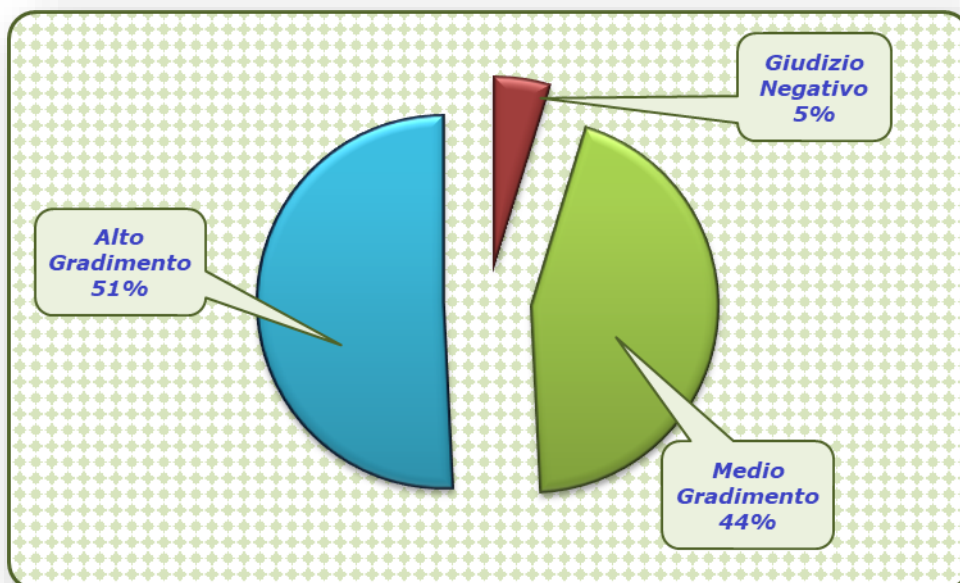
6 - Ritiene che i menù proposti rispettino le diete speciali?



7 - Ritiene il servizio idoneo a soddisfare le esigenze del bambino?



8 - Ritiene che suo/a figlio/a mangi con piacere a scuola?



CONCLUSIONI

Le indagini effettuate hanno fatto emergere un panorama di “**Sostanziale crescita della Soddisfazione**”, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell’utente per il Servizio erogato.

Per quanto riguarda gli utenti della mensa scolastica, considerato che per gli anni 2020 – 2021 non è stato effettuato alcuna indagine per emergenza Covid-19, l’iniziativa ha riscosso un indice di partecipazione superiore rispetto all’anno 2019;

Il grafico, qui di seguito riportato, rappresenta il risultato del **Servizio Ristorazione Scolastica – Giudizio complessivo raffrontato in % con l’Anno 2019**:



Nel 2022, sesto anno di gestione ASMT Tortona S.p.A., il gradimento del servizio, è in aumento rispetto al grado più alto (**50%** rispetto al **40%** del 2019).

È in aumento, anche se di poco, il medio gradimento (**48%** - Anno 2019: **46%**).

Il Servizio di Ristorazione scolastica non è stato invece apprezzato solamente dal **2%** degli intervistati, dato molto inferiore a quello dell’anno 2019 che era pari al **14%**.

Le maggiori critiche (da parte dei genitori) rilevate sono in particolare relative a:

- ✚ poca alternativa relativa ai contorni delle pietanze;
- ✚ la composizione dei menù che vengono ritenuti ripetitivi;
- ✚ la temperatura degli alimenti ritenuta non adeguata (cibi freddi o troppo caldi);
- ✚ porzioni piccole;

oltre a indicazioni di scarsa attenzione a:

- ✚ il condimento degli alimenti ritenuta non adeguata (cibi troppo conditi o poco conditi);
- ✚ troppi alimenti congelati;

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 considerato da molti molto buona;
- ✚ gentilezza disponibilità e competenza del personale dipendente (ottima);

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