

Settore: Servizio Ristorazione Scolastica

Referente: Monica Azzolini

Gruppo di miglioramento: Gli operatori dell'Ufficio Ristorazione scolastica, direttore mensa, dietisti del servizio, componenti Commissione Mensa

FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2019



CUSTOMER SATISFACTION 2019

Tipo di indagine (sintesi del progetto): cosa ci siamo proposti, modalità di somministrazione, modalità e campione di utenti, tempistica della rilevazione

Con la customer satisfaction ci proponiamo di monitorare l'andamento della qualità percepita dagli utenti del servizio e di offrire uno strumento di dialogo/proposta per indirizzare la nostra azione migliorativa verso le esigenze e le problematiche maggiormente rappresentate. Per il 2019 sono stati coinvolti nella rilevazione gli insegnanti, diretti fruitori del servizio nei refettori scolastici: è stata pertanto programmata la somministrazione di un questionario diretto ai docenti delle scuole dell'infanzia, articolato in due parti: la prima diretta a rilevare l'opinione circa la qualità il servizio fruito, nel suo complesso e per alcune voci specifiche; la seconda a rilevare le abitudini ed i comportamenti alimentari degli alunni per verificare sinergie e temi di intervento specifici per un'azione nel campo dell'educazione alimentare, inclusa una domanda aperta per suggerimenti e opinioni. La scala di valutazione impiegata prevede dieci livelli di risposta, da pessimo (0) a eccellente (10), con possibilità di risposta non valorizzata ("non so").

Sono stati restituiti **82 questionari** compilati dagli insegnanti.

Elementi analizzati e risultati ottenuti nel questionario somministrato ai docenti:

valutazione della qualità complessiva del servizio erogato nella propria scuola: valutazione media **7,4**

valutazione della qualità delle materie prime impiegate: valutazione media **7,0**

valutazione della qualità della temperatura delle portate: valutazione media **7,9**

valutazione sulla riuscita delle portate servite (giusto grado di cottura, di salatura, di condimento, di densità, di tenerezza ecc.): valutazione media **6,8**

valutazione delle quantità del cibo servito: valutazione media **6,9**

rispetto della composizione del menù: valutazione media **8,0**

pulizia degli ambienti refezionali: valutazione media **9,2**

adeguatezza di materiali ed arredi: valutazione media **8,6**

valutazione della qualità dell'offerta di diete speciali per bambini/insegnanti: valutazione media **7,9**

valutazione della soddisfazione per il servizio ricevuto: valutazione media **7,2**

valutazione della soddisfazione dei bambini per il servizio ricevuto: valutazione media **7,2**

valutazione della professionalità del personale addetto: valutazione media **9,4**

valutazione del benessere degli alunni durante la fruizione del servizio? (dimensioni, rumorosità del refettorio, ecc.): valutazione media **7,3**

valutazione media = 7,8

RISPOSTE IN AREA CRITICITA' (DA 0 A 4) = 10,7%

RISPOSTE IN AREA NEUTRA (DA 5 A 6) = 11,8%

RISPOSTE IN AREA RISORSA (DA 7 A 10) = 77,5%

Focus sui Punti di forza: la rilevazione ha dato esiti soddisfacenti; l'indagine condotta con la collaborazione degli insegnanti, osservatori qualificati, rileva una buona percezione della qualità del servizio, soprattutto con riferimento a parametri quali la professionalità degli addetti, l'organizzazione del servizio nella fase distributiva (inclusi gli arredi e le dotazioni per il consumo del pasto), il rispetto del menù previsto, il mantenimento della temperatura delle portate servite (che è molto importante in un servizio che prevede il pasto veicolato), l'offerta di diete

	<p>speciali a bambini ed insegnanti, che connota la ristorazione scolastica del Comune della Spezia come servizio di supporto in idonea continuità al carattere inclusivo della scuola.</p> <p>Focus sui Punti di debolezza: gli insegnanti ravvisano un elemento di debolezza del servizio nel menù e nella riuscita e quantità delle portate servite; questi aspetti, in un'ottica di educazione alimentare, sono connessi: infatti le grammature contenute nelle linee guida sono piuttosto distanti dalle abitudini alimentari più diffuse, analogamente all'indicazione di introdurre nei menù scolastici alimenti quali pesce, verdure, legumi che, ritenuti elementi di base per l'alimentazione corretta, restano ostici ai gusti dei fruitori. Viene inoltre segnalata la ripetitività del menù proposto che sicuramente per il gusto degli adulti è un limite ma che nella ristorazione per i più piccoli è una precisa strategia di rafforzamento. Sarà proseguito l'impegno di perfezionamento dei menù sotto il profilo dell'abbinamento delle portate, per bilanciare la presenza di pietanze protettive per la salute e la longevità e quindi consigliate dai nutrizionisti anche se poco gradite (a base di legumi, verdure, pesce) con l'affiancamento nel pasto giornaliero di piatti di sicuro gradimento per migliorare l'approccio al pasto. Proseguirà inoltre l'impegno per differenziare il menù offerto nei diversi ordini di scuola.</p> <p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento: L'orientamento al cliente del servizio attraverso l'ascolto attivo, la garanzia di erogazione delle diete speciali, il sistema dei controlli sugli aspetti igienico/sanitari del servizio sono gli elementi sui quali verranno mantenuti gli attuali interventi. Nel campo dell'educazione alimentare sarà proseguito l'impegno per la diffusione della consapevolezza che sane abitudini alimentari prevengono le malattie e migliorano l'aspettativa di vita. Si procederà inoltre con le collaborazioni già avviate con aziende del territorio per l'uso in menù di prodotti a km 0.</p> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi: monica.azzolini@comune.sp.it</p> <p>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami: monica.azzolini@comune.sp.it</p>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>Elementi analizzati e risultati ottenuti a confronto con la customer satisfaction precedente: (considerazioni sugli elementi che sono migliorati o peggiorati rispetto alla customer satisfaction precedente)</p> <p>Rispetto alla customer precedente rivolta agli stessi insegnanti della scuola dell'infanzia, quella di quest'anno (la terza effettuata) è in sostanziale continuità (la valutazione media è uguale a quella dell'ultima customer effettuata nelle stesse scuole).</p>
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	<p>Descrizione sintetica delle azioni a cui si procederà in considerazione dei risultati ottenuti o dei motivi per cui non si potrà procedere rispetto alle criticità evidenziate o ai suggerimenti pervenuti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Progetto di educazione alimentare: il menù della ristorazione scolastica è formulato in base alle indicazioni del Ministero della Salute erogate attraverso apposite "Linee Guida": si ritiene opportuno proseguire con l'azione di supporto informativo nei confronti dei docenti e dei genitori per diffondere la conoscenza dei principi che presidono alla sua composizione. 2) Progetto "Robin Food": una problematica legata all'alimentazione ed alla quale i cittadini sono sempre più attenti è il tema dello spreco; per orientare il servizio ristorazione scolastica a politiche di consumo ecologiche e solidali, sarà sottoscritto un apposito accordo con l'associazionismo del territorio per la devoluzione a fini di solidarietà sociale degli alimenti non distribuiti nella ristorazione scolastica; questa scelta si propone di promuovere nelle scuole l'insegnamento di modelli di consumo consapevoli ed etici, quale elemento di formazione dei nuovi cittadini. 3) Progetto "Acqua in brocca": la sensibilità ambientale dei cittadini è in crescita, il servizio ristorazione scolastica realizza il progetto diretto all'utilizzo dell'acqua di rete nelle scuole che lo richiedono e nelle quali siano presenti le condizioni gestionali adatte a garantirne la fattibilità. 4) Al fine di migliorare le condizioni di accoglienza dei refettori, sono in corso di valutazione alcune soluzioni dirette a migliorarne la ricettività, sia in termini di arredi che di soluzioni anti-rumore. 5) Attraverso il personale addetto alla distribuzione dei pasti proseguirà il monitoraggio del gradimento del menù: sarà rilevato in modo sistematico il dato giornaliero di consumo effettivo degli alimenti somministrati attraverso la misurazione degli avanzi, per dirigere con l'osservazione oggettiva le scelte gestionali del servizio dirette a migliorarne la qualità.