

**Indagine
di Customer Satisfaction
Servizio Refezione
Scolastica**

Comune di Palestrina

Menù invernale a.s. 2022/2023

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	3
2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SVOLTO	3
3. GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE.....	3
4. LA METODOLOGIA	4
5. LO STRUMENTO	4
6. DESCRIZIONE DELLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DI INDAGINE	5
7. PRINCIPALI RISULTATI.....	5
8. ANALISI DEI DATI	5
8.1 – Qualità e Sapore dei Cibi	7
8.2 – Pulizia Mensa.....	11
8.3 – Qualità Cibi	12
8.4 – Personale.....	13
8.5 – Servizio Mensa	14
9. GIUDIZI CAMPAGNA DI CUSTOMER.....	16
10. CONCLUSIONI E OBIETTIVI.....	16

1. INTRODUZIONE

La Customer Satisfaction rappresenta uno strumento essenziale per la valutazione di un servizio di ristorazione, quale quello erogato dalla Società Vivenda S.p.A., perché consente di verificare il gradimento degli utenti interessati nei confronti del servizio erogato.

Tale strumento, unito all'ascolto attivo nei confronti dell'utenza/clientela effettuato quotidianamente da parte del personale in servizio, acquisisce un senso compiuto nella misura in cui diventa lo spunto di riflessione e di miglioramento dei servizi/prodotti erogati e per una eventuale rimodulazione degli stessi, grazie appunto al feed-back che fornisce.

Per tale motivo, la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza è oggetto di particolare attenzione per codesta Società di Ristorazione, in quanto permette all'azienda stessa di ottenere preziose informazioni in vista di un costante miglioramento dei livelli di qualità percepiti dall'utente finale.

L'analisi dei dati risultanti dalle indagini di Customer Satisfaction, attraverso la lettura del feedback rilasciato dall'utenza direttamente interessata, rende possibile il delineamento di un quadro chiaro e sintetico dei livelli di soddisfazione relativi al servizio di ristorazione effettuato.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SVOLTO

Al fine di consentire una corretta interpretazione dei dati illustrati nel proseguito del presente documento, si riassumono brevemente le caratteristiche fondamentali inerenti il servizio di ristorazione svolto, in merito all'attività svolta e alle modalità di produzione pasto ivi distribuito.

Presso le scuole del Comune di Palestrina, viene svolto un servizio in loco utilizzando la tecnica del legame fresco- caldo, un sistema di distribuzione pasti basato sulla preparazione, cottura e distribuzione immediata delle pietanze preparate.

3. GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Gli obiettivi da raggiungere con le indagini di Customer riguardano:

- la possibilità di misurare la **qualità percepita dagli utenti** direttamente interessati al servizio di ristorazione svolto da Viveda S.p.A;
- individuare ed analizzare gli eventuali **punti di forza e di debolezza** del servizio di ristorazione erogato;
- coinvolgere in modo attivo gli utenti al fine di sollecitarne possibili **suggerimenti**, che, nel rispetto di quanto stabilito nel Contratto stipulato, diano lo spunto per un miglioramento globale del servizio.

4. LA METODOLOGIA

La metodologia utilizzata ha fornito risultati soddisfacenti relativamente alla taratura dello strumento d'indagine adottato, consentendo di catturare una fotografia a campione del fenomeno relativo alla soddisfazione degli utenti interessati al servizio di ristorazione svolto presso le scuole del Comune di Palestrina.

5. LO STRUMENTO

Il questionario, elaborato dall'Ufficio Qualità aziendale e utilizzato per l'indagine di Customer rivolta al servizio di ristorazione svolto presso le scuole del Comune di Palestrina, consta di n° 8 domande, di seguito riportate:

1. *Ti piacciono i primi piatti che ti vengono proposti?*
2. *Ti piacciono i secondi piatti che ti vengono proposti?*
3. *Ti piacciono i contorni che ti vengono proposti?*
4. *Ti piacciono la frutta o il dolce che ti vengono proposti?*
5. *La mensa dove mangi è pulita?*
6. *Sei soddisfatto della qualità dei cibi che ti vengono proposti?*
7. *Le persone che ti servono sono gentili?*
8. *Sei contento del servizio mensa nel suo insieme?*

Per ogni domanda presente nel questionario, sono possibili n° 5 tipi di risposte, che consentono di classificare il campione intervistato nelle relative n° 5 categorie seguenti:

- **Eccellente**: rientrano in tale categoria gli utenti che ritengono il prodotto/servizio conforme alle proprie aspettative;
- **Buono**: appartengono a tale categoria gli utenti che complessivamente ritengono il prodotto/servizio positivo;
- **Sufficiente**: in questa categoria rientrano gli utenti che in alcune occasioni non sono stati pienamente soddisfatti del prodotto/servizio loro erogato;
- **Scarso**: in questa categoria rientrano gli utenti che ritengono il prodotto/servizio loro erogato non completamente soddisfacente secondo le proprie aspettative / gradimento;
- **Insufficiente**: in questa categoria rientrano gli utenti che ritengono il prodotto/servizio loro erogato assolutamente non soddisfacente secondo le proprie aspettative / gradimento;

6. DESCRIZIONE DELLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DI INDAGINE

In giorni prestabiliti, sono stati consegnati i questionari ai bambini della scuola elementare e materna direttamente nelle classi al momento della distribuzione della merenda, in un numero pari a quello delle presenze effettive del giorno del servizio stesso. Gli stessi, successivamente alla fase di compilazione, sono state inseriti direttamente dai bambini, in occasione del pranzo, in scatole di raccolta presenti in refettorio. I bambini della scuola materna sono stati naturalmente supportati per la compilazione dal personale docente.

Si riportano nella tabella seguente i dati salienti relativi all'indagine condotta presso le scuole del Comune di Palestrina.

	Periodo effettuazione rilevazioni	N° questionari somministrati
Bambini Scuola Materna ed Elementare	Marzo 2023	539
	Totali	539

7. PRINCIPALI RISULTATI

I risultati del questionario somministrato vengono di seguito analizzati, riconducendo le risposte sulla base delle 8 domande precedentemente menzionate, così come rappresentato nelle pagine successive della presente relazione.

In particolare, nel proseguo si riportano:

- i risultati statistici dell'attività svolta, relativi ad ogni singola domanda, attinenti il servizio di ristorazione destinato ai bambini afferenti alle scuole del Comune di Palestrina.

8. ANALISI DEI DATI

Nel presente capitolo vengono analizzati i dati ottenuti relativi ad ogni singola domanda tenendo conto delle specificità del servizio ivi realizzato.

Nella tabella seguente si riepilogano i dati ottenuti dall'elaborazione dei questionari somministrati:

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
<i>Gradimento Primi Piatti</i>	135	195	150	43	16

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
<i>Gradimento Secondi Piatti</i>	138	177	165	49	10

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
<i>Gradimento Contorni</i>	124	147	142	86	40

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
<i>Gradimento frutta/dolce</i>	287	146	76	19	11

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
<i>Pulizia Mensa</i>	254	121	79	43	42

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
<i>Soddisfazione Qualità dei cibi</i>	168	177	110	55	29

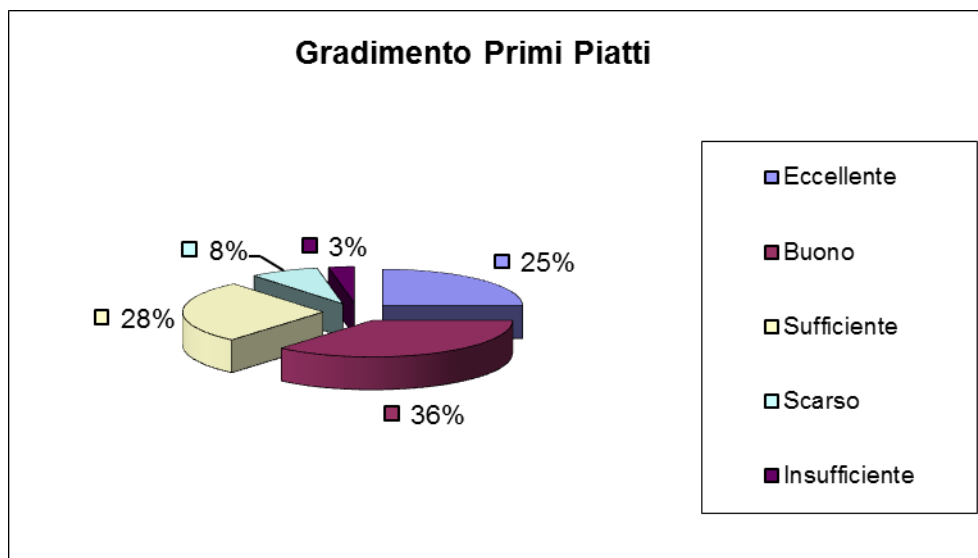
	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
<i>Le persone che ti servono sono gentili</i>	353	108	46	20	12

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	Insufficiente
<i>Sei contento del servizio mensa</i>	265	152	71	38	13

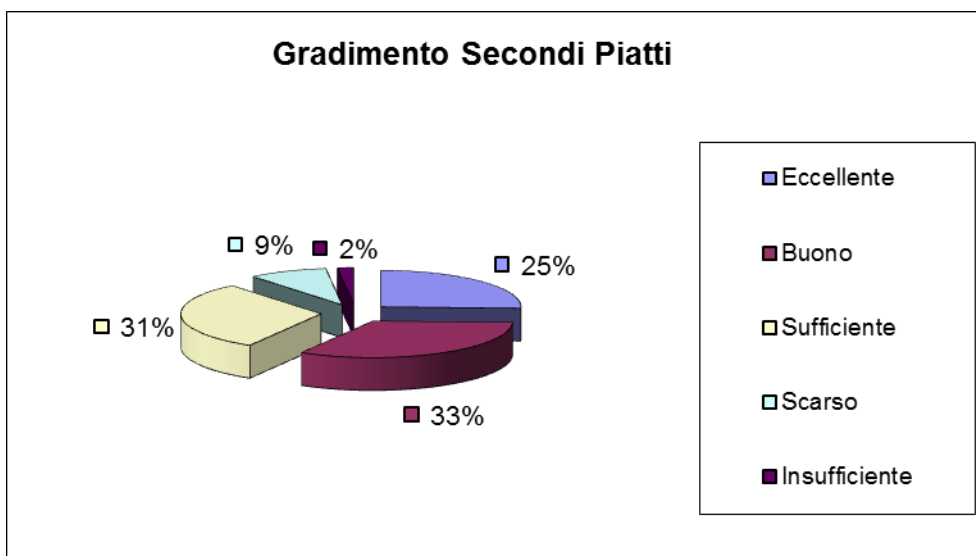
8.1 – QUALITÀ E SAPORE DEI CIBI

In questa sezione rientrano le domande contenute nel questionario dalla numero **1** alla numero **4**.

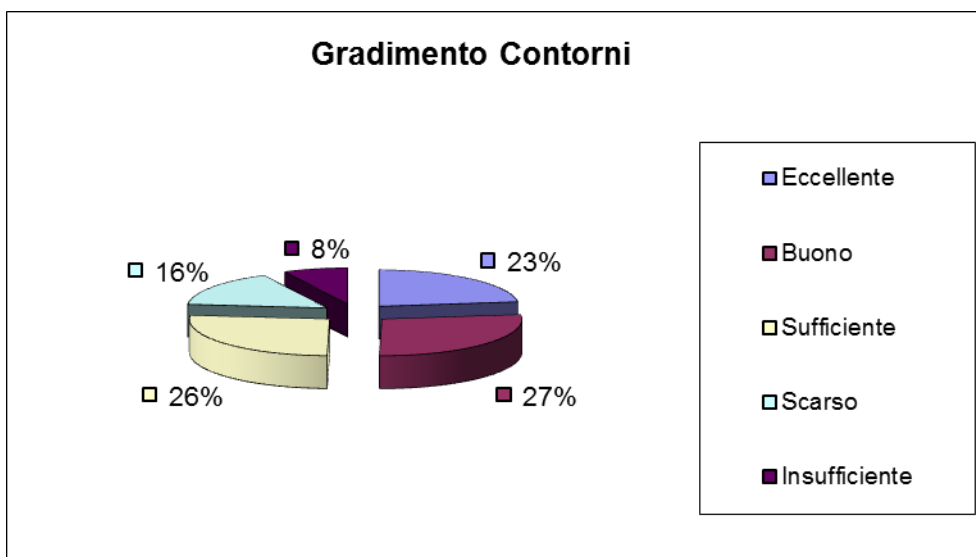
L'utenza viene intervistata in merito alla soddisfazione espressa in relazione a qualità e sapore dei cibi serviti (Primi Piatti, Secondi Piatti, Contorni, Frutta o dolce).



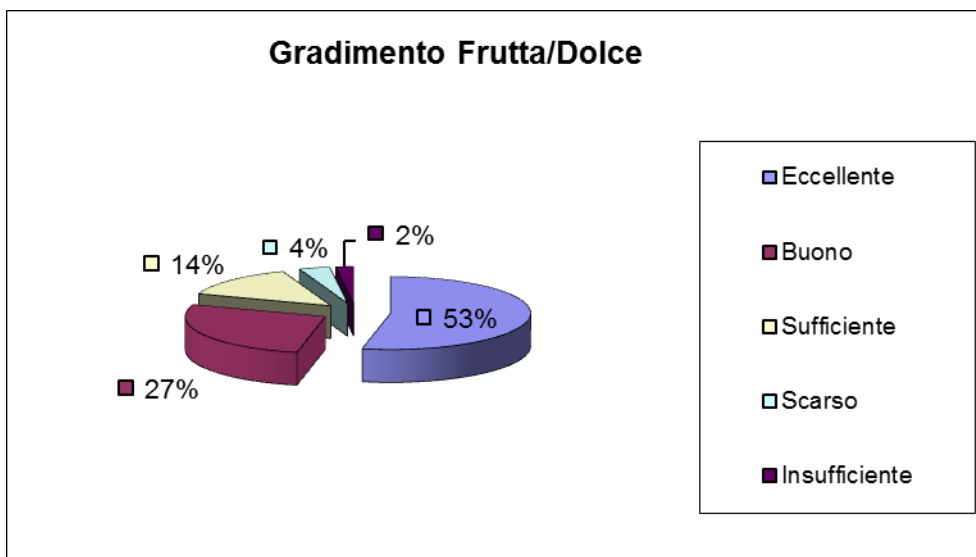
In merito alla domanda **“Ti piacciono i primi piatti che ti vengono proposti”**, i dati in percentuale del grafico sopra illustrato, esprimono, in maniera del tutto evidente, una valutazione decisamente positiva; sommando le percentuali dei giudizi ritenuti **“Eccellenti”** (25%), **“Buoni”** (36%) e **“Sufficienti”** (28%) si raggiunge un valore positivo pari al 89% degli intervistati. La percentuale dei giudizi ritenuti **“scarsi”** si attesta all' 8%, mentre gli **“Insufficienti”** raggiungono solamente una percentuale del 3%.



In merito alla domanda **“Ti piacciono i secondi piatti che ti vengono proposti”**, i dati in percentuale del grafico sopra illustrato, esprimono, in maniera del tutto evidente, una valutazione decisamente positiva; sommando le percentuali dei giudizi ritenuti **“Eccellenti”** (25%), **“Buoni”** (33%) e **“Sufficienti”** (31%) si raggiunge un valore positivo pari al 89% degli intervistati. La percentuale dei giudizi ritenuti **“scarsi”** si attesta al 9%, mentre gli **“Insufficienti”** raggiungono solamente una percentuale del 2%.



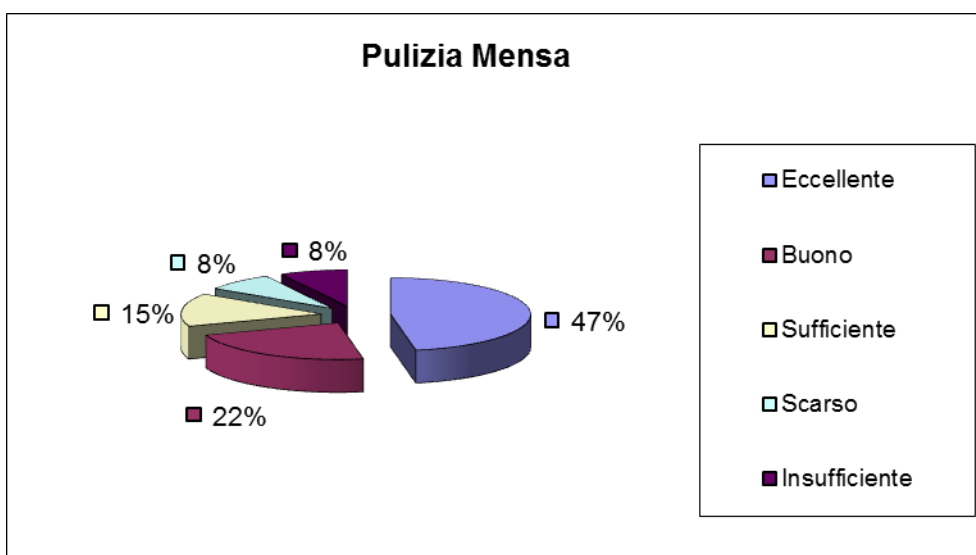
In merito alla domanda **“Ti piacciono i contorni che ti vengono proposti”**, i dati in percentuale del grafico sopra illustrato, esprimono, in maniera del tutto evidente, una valutazione positiva; sommando le percentuali dei giudizi ritenuti **“Eccellenti”** (23%), **“Buoni”** (27%) e **“Sufficienti”** (26%) si raggiunge un valore positivo pari al 76% degli intervistati. La percentuale dei giudizi ritenuti **“scarsi”** si attesta al 16%, mentre gli **“Insufficienti”** raggiungono solamente una percentuale dell’ 8%.



In merito alla domanda **“Ti piacciono la frutta o il dolce che ti vengono proposti”**, i dati in percentuale del grafico sopra illustrato, esprimono, in maniera del tutto evidente, una valutazione positiva; sommando le percentuali dei giudizi ritenuti **“Eccellenti”** (53%), **“Buoni”** (27%) e **“Sufficienti”** (14%) si raggiunge un valore positivo pari al 94% degli intervistati. La percentuale dei giudizi ritenuti **“scarsi”** si attesta al 4%, quella degli **“Insufficienti”** è pari al 2%.

8.2 – PULIZIA MENSA

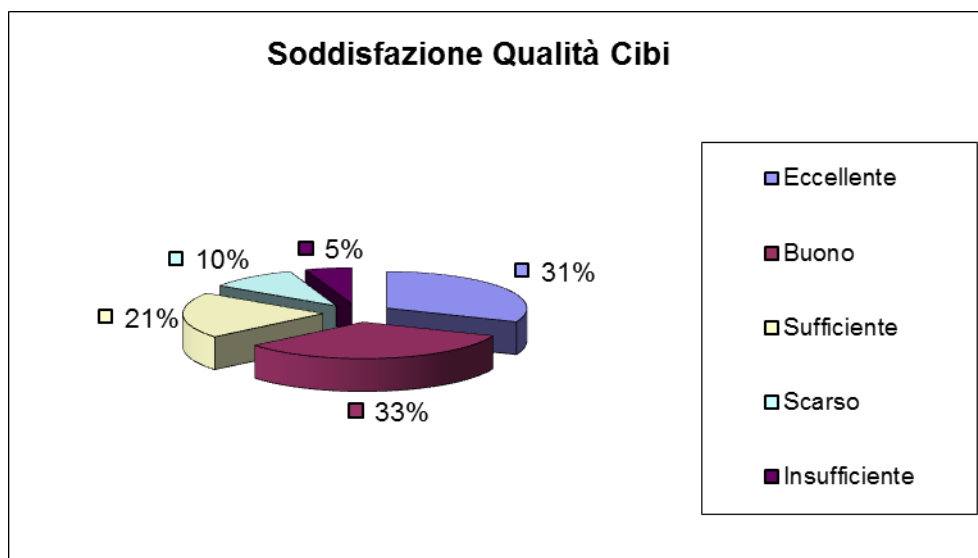
In questa sezione rientra la domanda del questionario che prende in considerazione il livello di soddisfazione relativo alla pulizia della mensa.



Dal grafico si evince una valutazione positiva in merito a tale punto. In particolare, sommando le percentuali dei giudizi ritenuti “Eccellenti” (47%), “Buoni” (22%) e “Sufficienti” (15%) si raggiunge un valore positivo pari al 84% degli intervistati. La percentuale dei giudizi ritenuti “scarsi” si attesta all’ 8%, mentre quella degli “Insufficienti” è pari all’ 8%.

8.3 – QUALITÀ CIBI

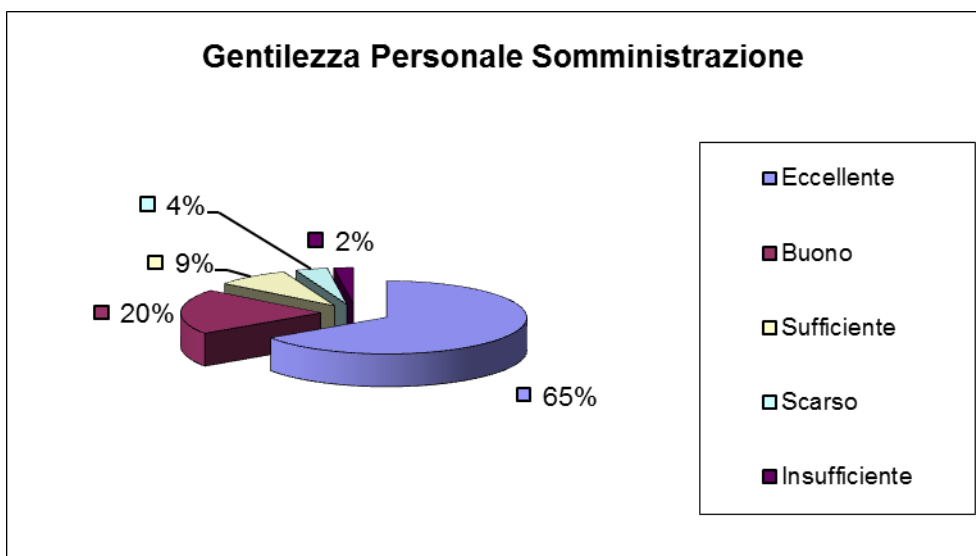
In questa sezione rientra la domanda del questionario che prende in considerazione il livello di soddisfazione della qualità percepita dei cibi proposti.



Dal grafico si evince una valutazione positiva in merito a tale punto. In particolare, sommando le percentuali dei giudizi ritenuti “Eccellenti” (31%), “Buoni” (33%) e “Sufficienti” (21%) si raggiunge un valore positivo pari all’ 85% degli intervistati. La percentuale dei giudizi ritenuti “scarsi” si attesta al 10%, mentre quella degli “Insufficienti” è pari solamente al 5%.

8.4 – Personale

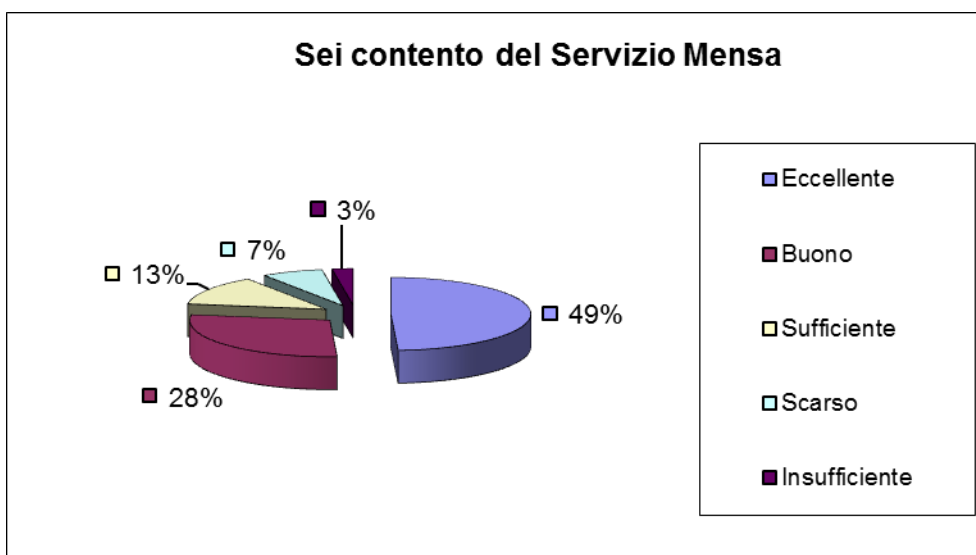
In questa sezione rientra la domanda del questionario che riguarda il gradimento dell’utenza in merito alla gentilezza e cordialità del personale adibito alla distribuzione del cibo.



Dal grafico si evince una valutazione positiva in merito a tale punto. In particolare, sommando le percentuali dei giudizi ritenuti “Eccellenti” (65%), “Buoni” (20%) e “Sufficienti” (9%) si raggiunge un valore positivo pari all’ 89% degli intervistati. La percentuale dei giudizi ritenuti “scarsi” si attesta al 4%, mentre quella degli “Insufficienti” è pari solamente al 2%.

8.5 – SERVIZIO MENSA

Con la presente domanda viene valutato complessivamente il livello di soddisfazione relativo al servizio mensa erogato.



Dal grafico si evince una valutazione positiva in merito a tale punto. In particolare, sommando le percentuali dei giudizi ritenuti “Eccellenti” (49%), “Buoni” (28%) e “Sufficienti” (13%) si raggiunge un valore

positivo pari al 90% degli intervistati. La percentuale dei giudizi ritenuti “scarsi” si attesta al 7%, mentre quella degli “Insufficienti” è pari al 3%.

9. GIUDIZI CAMPAGNA DI CUSTOMER

I dati ottenuti dalle rilevazioni della campagna di Customer Satisfaction realizzata presso le scuole del Comune di Palestrina, hanno consentito di effettuare una valutazione del servizio di ristorazione decisamente soddisfacente.

L’analisi dei risultati ha consentito di effettuare una valutazione del servizio di ristorazione a più livelli.

Di fatti, è stato possibile analizzare il servizio nel suo complesso, sommando le singole risposte, per ciascuna domanda.

10. CONCLUSIONI E OBIETTIVI

Dai dati precedentemente descritti, emerge un giudizio che può ritenersi decisamente positivo in merito al servizio di ristorazione erogato. Le indagini di Customer Satisfaction effettuate denotano uno standard qualitativo del servizio, costantemente soddisfacente.

L’obiettivo che Vivenda S.p.A. si prefigge, nella logica del miglioramento continuo e nella soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio di ristorazione erogato, prevede sicuramente il consolidamento di tutti gli aspetti buoni emersi in sede di indagine.