



COMUNE di
SAN COLOMBANO AL LAMBRO
"BORGIO INSIGNE" (Titolo Araldico)
Provincia di MILANO



Senti ... chi mangia!!!

*Indagine di Customer Satisfaction
sul Servizio di refezione scolastica*

Presentazione dei risultati

Sintesi

INDICE

- PREMESSA pag. 3
- OBIETTIVI DELL'INDAGINE pag. 4
- GLI UTENTI INTERVISTATI pag. 5
- I RISULTATI DELL'INDAGINE pag. 7

- CONCLUSIONI pag. 19

PREMESSA

Le presenti note rappresentano le risultanze dell'indagine condotta nel mese di dicembre 2006 su un *campione di 121 alunni* del servizio refezione scolastica (scuola primaria e scuola secondaria di I° grado) del Comune di San Colombano al Lambro.

Le opinioni degli alunni sono state acquisite attraverso *un'intervista personale*.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- Analisi della qualità del servizio percepita dagli alunni che usufruiscono del servizio
- Definire il grado di soddisfazione degli alunni
- Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili

GLI UTENTI INTERVISTATI

GLI UTENTI: IL CAMPIONE

Il campione intervistato è pari a **121** alunni così suddivisi :

SCUOLA PRIMARIA

Classe	Numero alunni maschi	Numero alunni femmine	Totale
1°	10	6	16
2°	12	6	18
3°	7	8	15
4°	8	10	18
5°	11	7	18

SCUOLA SECONDARIA DI I° GRADO

1°	8	6	14
2°	6	8	14
3°	//	8	8

I RISULTATI DELL'INDAGINE

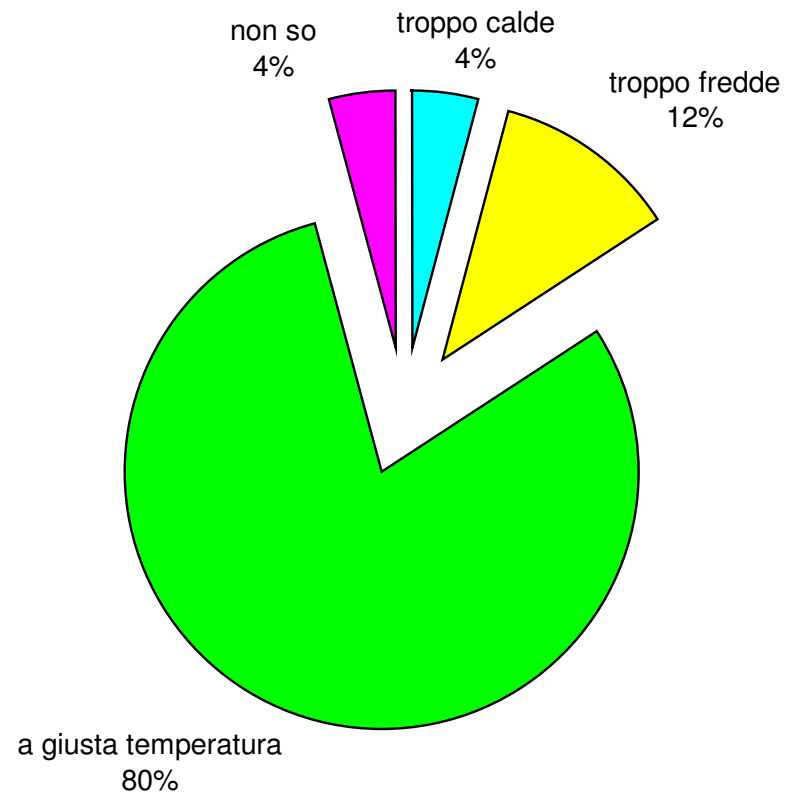
Si è scelto di indagare la qualità del servizio offerto secondo le sottoindicate dimensioni:

- 1- Dimensione tecnica che comprende tutti quei fattori che costituiscono elementi essenziali del servizio (cosa diamo all'alunno)

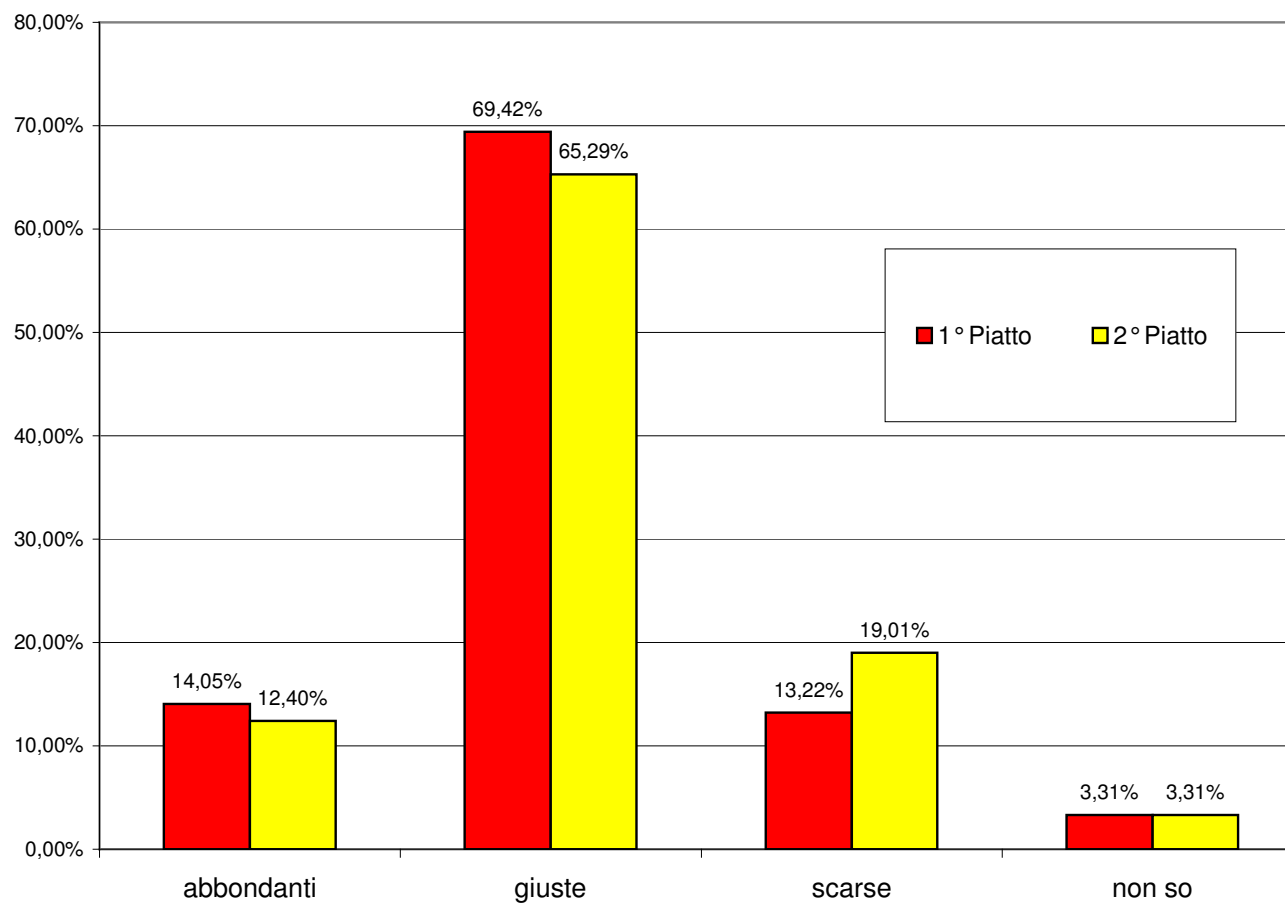
- 2- Dimensione relazionale che comprende tutti quei fattori che riguardano la capacità di relazione con gli alunni (come eroghiamo il servizio)

- 3- Dimensione ambientale che comprende tutti i fattori relativi all'ambiente (dove l'alunno riceve il servizio)

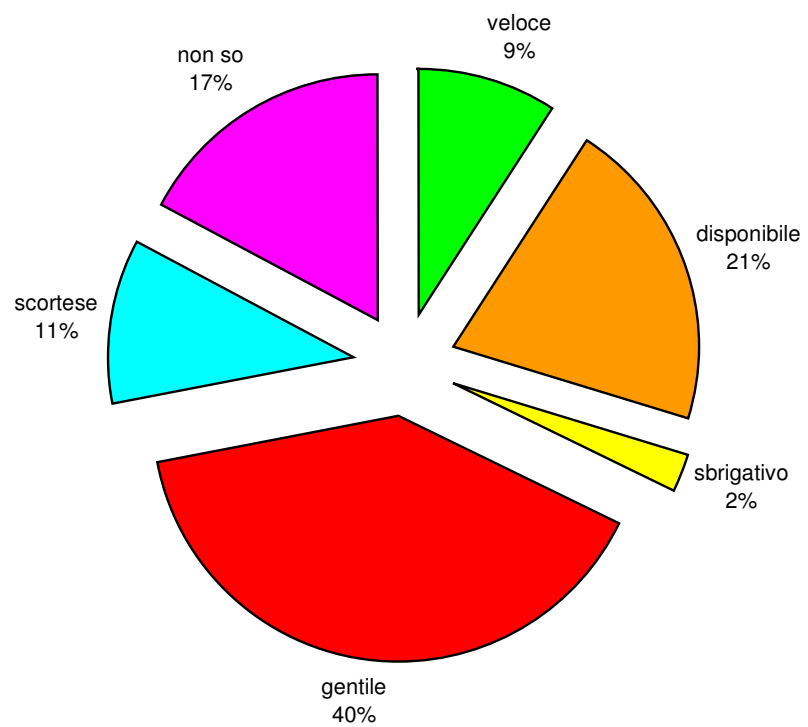
Temperatura delle pietanze calde



Quantità porzioni

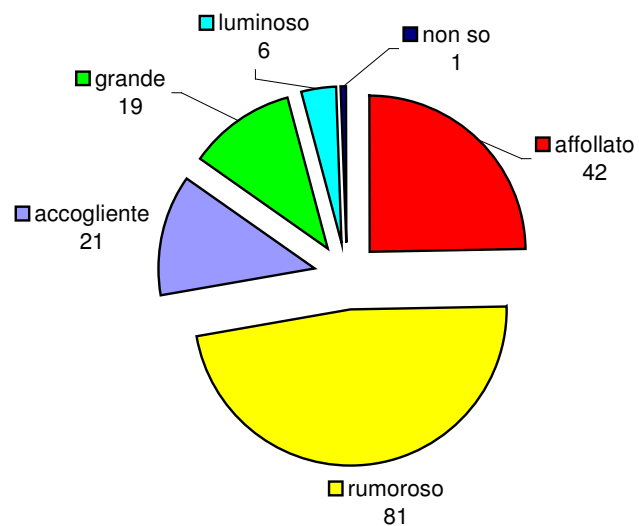


Personale di distribuzione

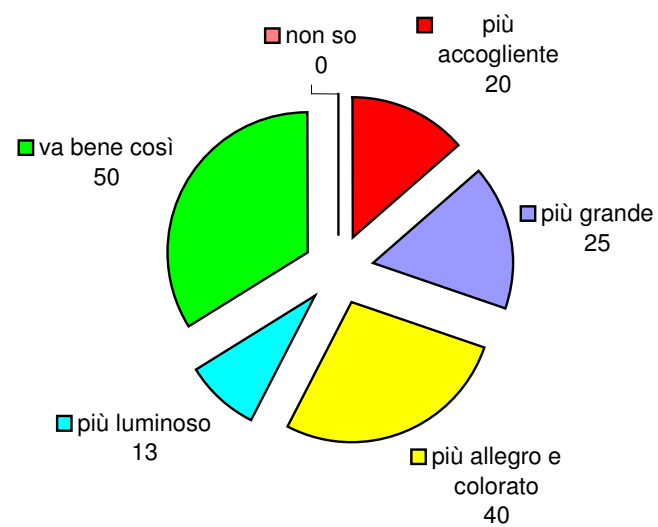


Situazione refettorio

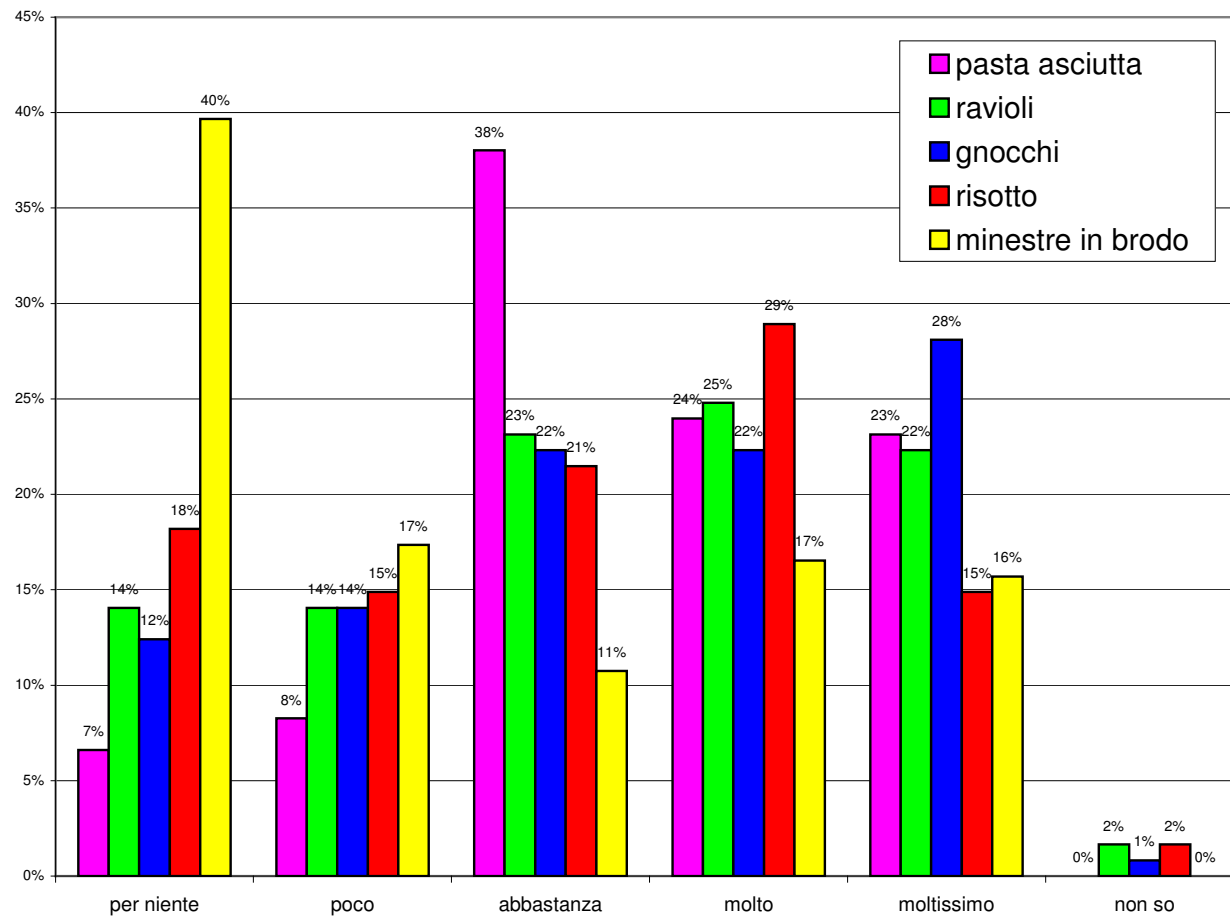
Pensi che il tuo refettorio sia:



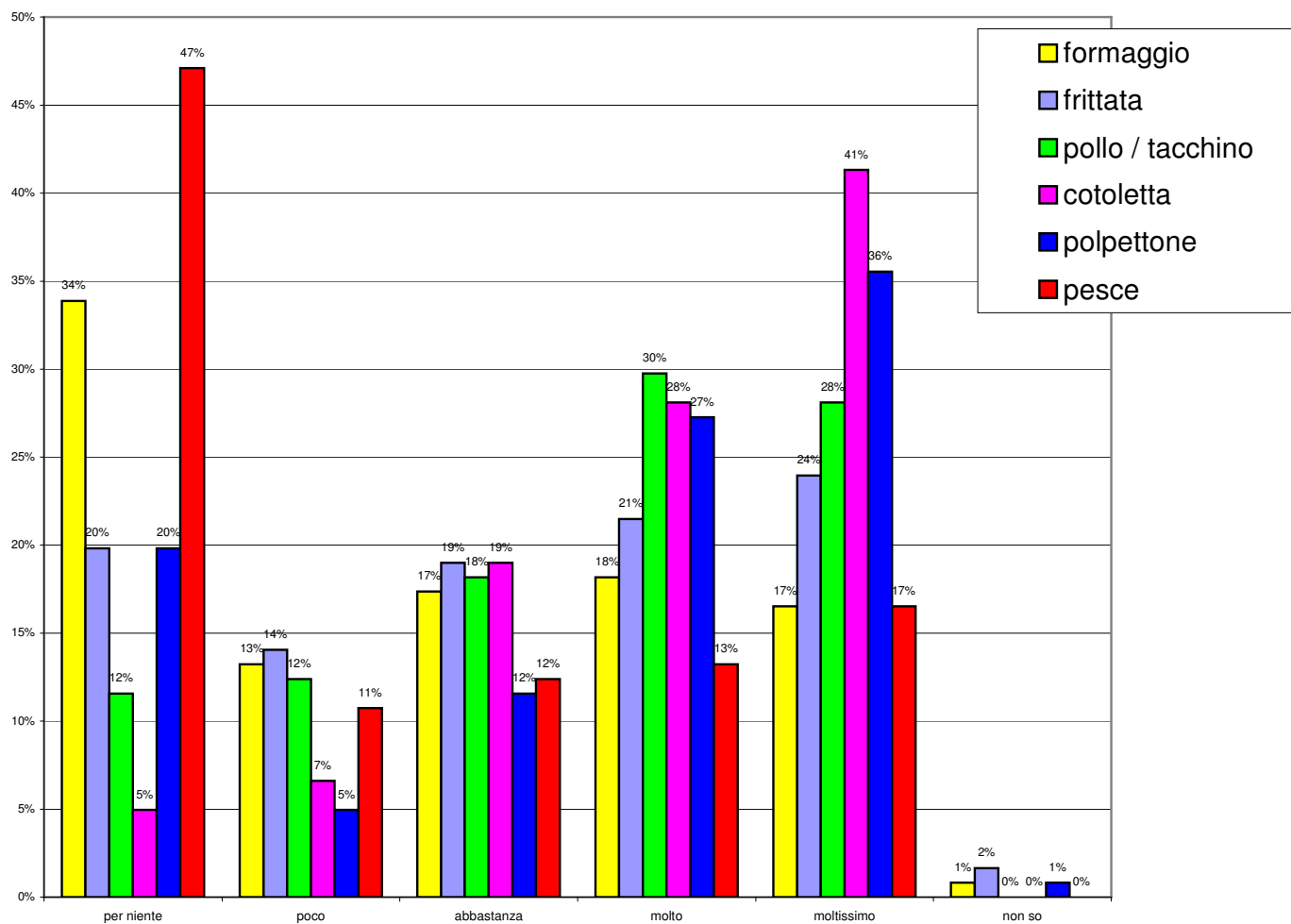
Come lo vorresti:



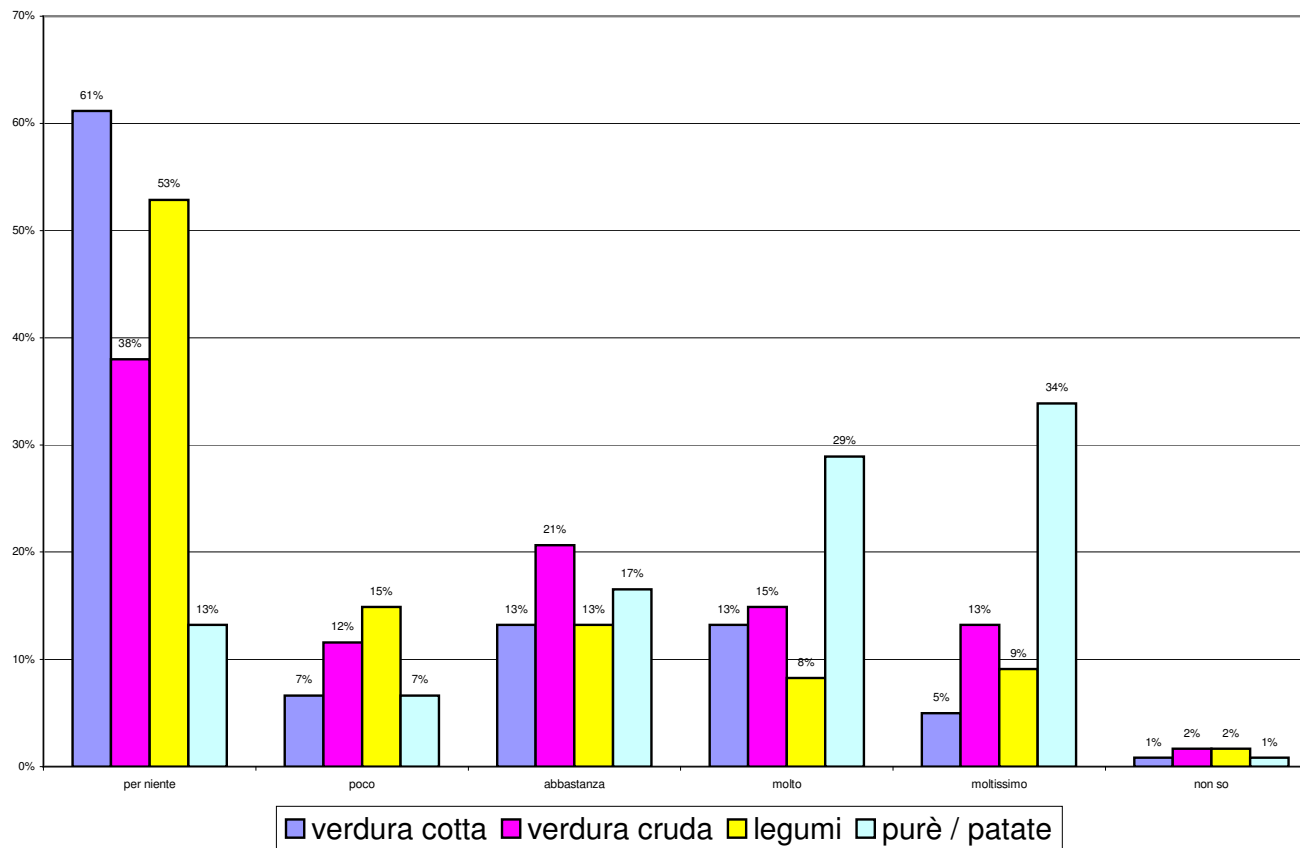
Gradimento pasto a scuola



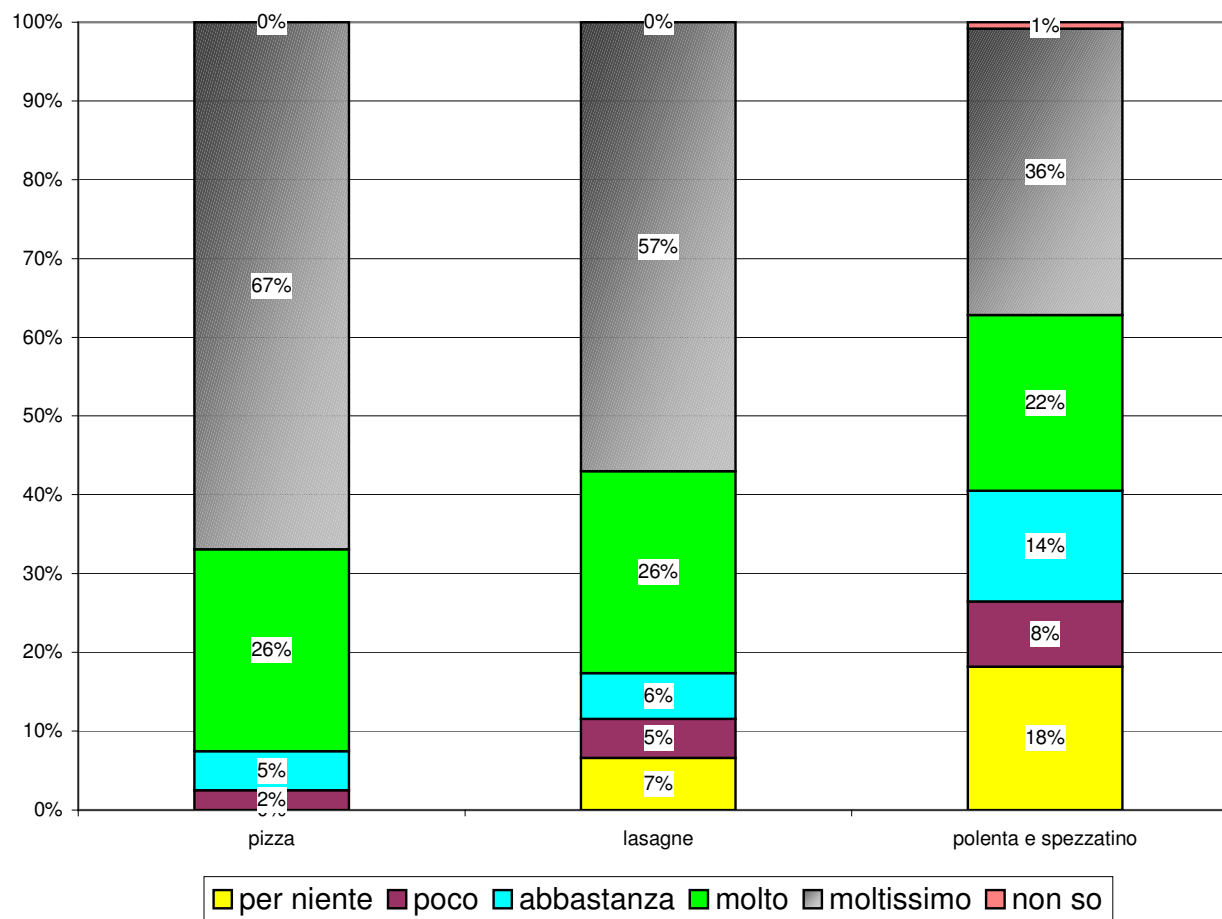
PRIMI PIATTI



SECONDI PIATTI



CONTORNI



PIATTI UNICI

Il questionario risulta strutturato in :

- 12 domande a risposta chiusa, suddivise a loro volta in:
 - 10 domande a risposta singola relative alla distribuzione del pasto (*come eroghiamo il servizio*) ed al menù (*cosa diamo al cittadino*)
 - 2 domande a risposta multipla inerenti la struttura (*dove il cittadino riceve il servizio*)
- 4 domande semi aperte relative alle preferenze e alle abitudini alimentari degli alunni.

Sono state utilizzate differenti scale di valutazione per quanto attiene la

distribuzione e la struttura mentre per il menù la scala utilizzata è stata la seguente :

- moltissimo
- molto
- abbastanza → *linea della sufficienza*
- poco
- per niente

CONCLUSIONI

- Il quadro del servizio di refezione scolastica del Comune di San Colombano al Lambro che risulta dall'indagine condotta è **soddisfacente.**
- **Buona** la percezione della qualità per quanto riguarda la **temperatura dei pasti e la quantità delle porzioni servite.**
- **Molto positiva** risulta la percezione complessiva che gli alunni hanno dimostrato rispetto alla **gradibilità del pasto.**

- Qualche **criticità** invece si riscontra su aspetti relativi alla **rumorosità dei refettori**. Emerge inoltre l'esigenza di una maggiore attenzione all'aspetto estetico degli stessi