

# GESTIONE RILEVAZIONE SODDISFAZIONE E GRADIMENTO

## Scuole Comune di Terni (TR)

### I Semestre - Anno Scolastico 2019/20

#### PREMESSA

Il sistema di rilevazione si articola come campagna di indagine finalizzata a monitorare l'andamento del servizio e a raccogliere valutazioni da parte dell'Utenza in termini di esigenze e aspettative rispetto ai servizi erogati da Gemos. Il monitoraggio e l'analisi dei dati ottenuti sono volti al conseguimento del miglioramento continuo mediante l'individuazione di aree di miglioramento e se necessario piani specifici finalizzati ad accrescere la soddisfazione dell'Utente.

#### GESTIONE RILEVAZIONE

I questionari di gradimento messi a disposizione quotidianamente da Gemos, come strumento di valutazione dell'Utenza, vengono compilati da parte del personale scolastico che assiste al servizio di refezione. La struttura del questionario si articola in tre sezioni principali dedicate alla valutazione di Qualità e Gradimento del menù del giorno e Qualità del Servizio di ristorazione, i giudizi si basano su un sistema di attribuzione di punteggio espresso su scala numerica da 1 a 10. La parte compilativa libera è riservata all'inserimento di possibili Suggerimenti e Osservazioni da parte dell'Utenza.

The image shows a customer satisfaction questionnaire form for GEMOS. The form is titled "QUESTIONARIO DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE" and includes fields for "SCUOLA" and "CITTA'". It features a date field (00/00/2010) and a name field. The form is divided into three main sections: "GRADIMENTO DEL PIATTO" (Plate Satisfaction), "QUALITÀ DEL PIATTO" (Plate Quality), and "QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE RICOLABORICA" (Quality of the Catering Service). Each section contains a list of items to be evaluated on a scale of 1 to 10. The "GRADIMENTO DEL PIATTO" section includes "Gradimento del primo piatto", "Gradimento del secondo piatto", "Gradimento del contorno", and "Gradimento di frutta/dolcia". The "QUALITÀ DEL PIATTO" section includes "Qualità della preparazione del primo piatto", "Qualità della preparazione del secondo piatto", "Qualità della preparazione del contorno", and "Qualità di frutta/dolcia". The "QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE RICOLABORICA" section includes "Cortesia del personale", "Igiene del personale", "Servizio di distribuzione", and "Qualità complessiva del servizio". At the bottom, there are fields for "Menu del giorno" and "Suggerimenti/Osservazioni".

### ELABORAZIONE QUESTIONARI

I questionari vengono elaborati statisticamente tramite un sistema di lettura ottica che consente l'estrapolazione di dati numerici e successiva conversione in grafico a punti con riferimento agli indici medi di andamento delle votazioni espresse. L'analisi dei report grafici è in carico all'Ufficio Qualità Gemos che, unitamente alle funzioni aziendali interessate, li utilizza come strumento di valutazione dell'andamento del servizio al fine di intervenire in caso di particolari situazioni e/o evidenze di criticità.

### ANALISI REPORT GRAFICI

In riferimento all'indagine condotta nel primo semestre scolastico 2019/20 gli indici di rilevazione intesi come gradimento e qualità del pasto e servizio di ristorazione sono stati analizzati sia come singolo plesso scolastico che come media complessiva dell'intera campagna suddividendoli per grado scolastico. Dai risultati ottenuti si denota che gli andamenti singoli e complessivi riportano per il periodo in analisi evidenze più che soddisfacenti.

<b>Ordine Scolastico</b>	Scuole dell'infanzia Comune di Terni (TR)
<b>Valore Medio Complessivo GRADIMENTO PASTO</b>	8,5
<b>Valore Medio Complessivo QUALITA' PASTO</b>	9,03
<b>Valore Medio Complessivo SERVIZIO</b>	9,45

<b>Ordine Scolastico</b>	Scuole primarie Comune di Terni (TR)
<b>Valore Medio Complessivo GRADIMENTO PASTO</b>	8,73
<b>Valore Medio Complessivo QUALITA' PASTO</b>	8,94
<b>Valore Medio Complessivo SERVIZIO</b>	9,55

<b>Ordine Scolastico</b>	Scuole secondarie Comune di Terni (TR)
<b>Valore Medio Complessivo GRADIMENTO PASTO</b>	7,73
<b>Valore Medio Complessivo QUALITA' PASTO</b>	8,02
<b>Valore Medio Complessivo SERVIZIO</b>	9,3

### SUGGERIMENTI / OSSERVAZIONI E AZIONI CORRETTIVE

Ogni singola annotazione espressa sui questionari viene presa in carico e analizzata dal personale Responsabile di produzione al fine di definire opportuni correttivi e/o azioni migliorative. In alcuni casi, a seconda della tipologia di evidenza, potrebbe ritenersi necessaria l'emissione di rapporto di Non Conformità ufficiale. Con riferimento a singole giornate, si riepilogano di seguito, annotazioni espresse con maggior frequenza e correttivi intrapresi:

- *Sapidità pietanze / Grado di cottura della pasta / Grado di maturazione della frutta* : Il personale coinvolto nel ciclo di preparazione pasti è stato sollecitato a prestare maggiore attenzione.
- *Grammature / Contorni poco conditi* : Previsto il rispetto delle grammature e indicazioni previste da contratto d'appalto.
- *Pietanze poco gradite* : Merluzzo gratinato, Merluzzo alla livornese, Alcune tipologie di contorni (carote lesse, spinaci, insalata mista), Alcuni tipi di frutta (kiwi)
- *Prosciutto crudo poco stagionato/ Caciotta troppo saporita* : I prodotti in uso per il servizio erogato rispondono ai requisiti merceologici previsti da gara d'appalto.