



CITTA' DI TORINO

**INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION**

SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Scuola d'Infanzia

GENNAIO 2019

Sintesi dei risultati

A cura dell'Ufficio Qualità

Servizio Formazione Ente, Qualità e Controllo di Gestione

Divisione Personale e Amministrazione

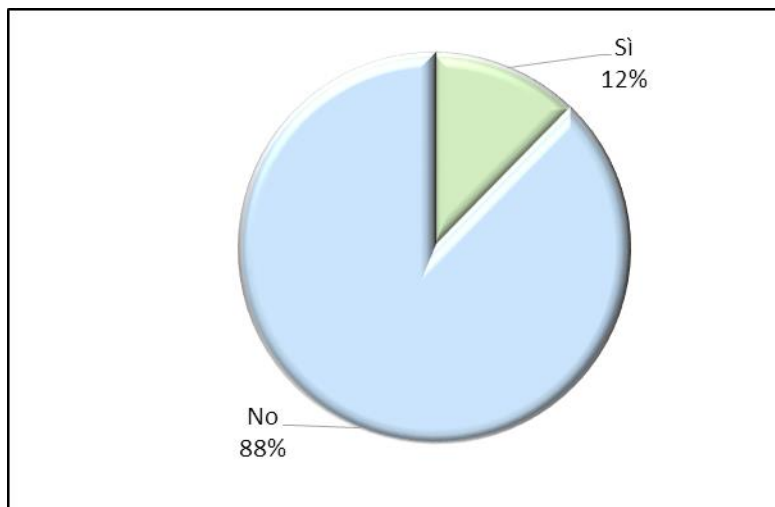


- ❑ L'**indagine** è rivolta agli utenti dei servizi identificati nelle famiglie di tutti i bambini che usufruiscono del Servizio della Ristorazione scolastica nelle Scuole d'Infanzia della Città di Torino, nell'anno scolastico 2018-2019.
- ❑ Per tale indagine si è deciso di non procedere alla determinazione di un campione, optando invece per la somministrazione del questionario a tutte le persone interessate.
- ❑ I questionari raccolti sono stati **1.102** di cui **1.099** sono stati considerati validi.



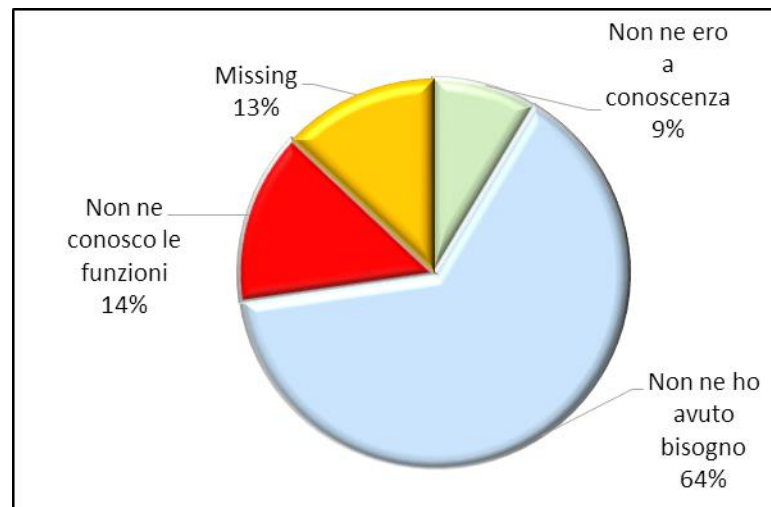
Si è rivolta alla COMMISSIONE MENSA?

Il campione d'indagine è formato dal **88%** di risposte negative e dal **12%** di risposte affermative.



Se ha risposto «No» Le chiediamo di indicare il motivo

Il maggior numero di utenti (**64%**) non ne ha avuto bisogno.

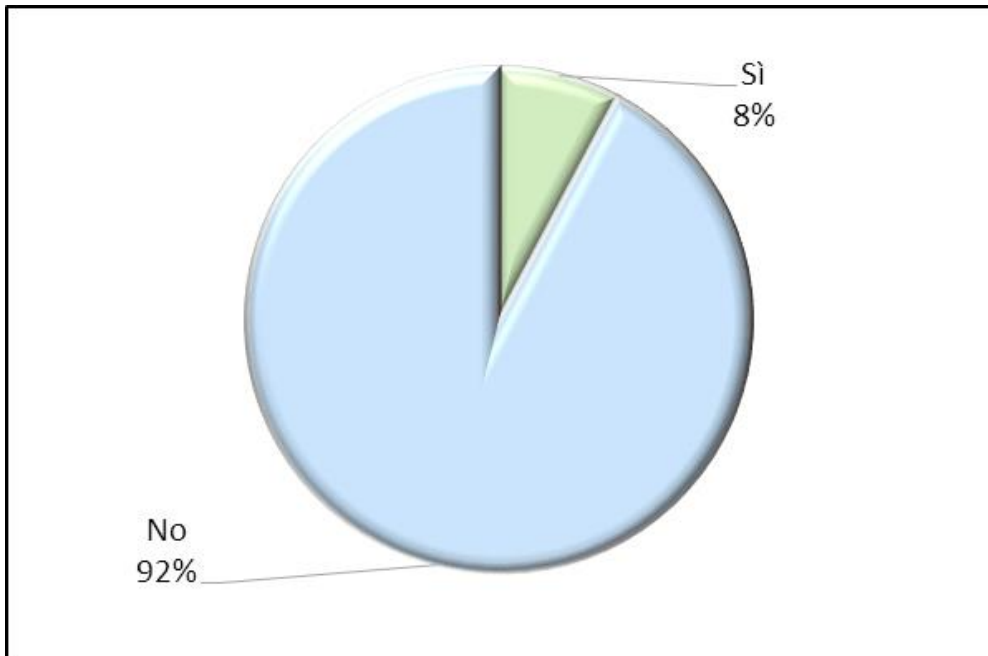


Composizione del campione



CITTA' DI TORINO

«Il suo bambino pranza con una dieta speciale o con un menù alternativo?»



Gli emoticons...



Giudizio positivo

(soddisfazione uguale o maggiore di 7)



Giudizio sufficiente

(soddisfazione uguale o maggiore di 6, ma minore di 7)



Giudizio negativo

(soddisfazione minore di 6)



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO		
ITEM	VOTO MEDIO	
1.01 Varietà del menù nella settimana	7.30	
1.02 Presenza di cibi che piacciono ai/alle bambini/e	6.79	
1.03 Menù equilibrati	7.37	
1.04 Quantità di cibo adeguate	7.28	
2.01 Primi piatti	7.29	
2.02 Carne bianca	7.06	
2.03 Carne rossa	6.70	
2.04 Pesce	6.43	
2.05 Formaggi/latticini	7.01	
2.06 Verdura	7.05	



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

LA COMUNICAZIONE E LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE		
ITEM	VOTO MEDIO	
2.07 Frutta	7.52	
2.08 Pane	7.66	
3.01 Materiale necessario per consumare il pasto	7.71	
3.02 Pulizia ed igiene dei locali	7.73	
3.03 Uso della caraffa con acqua di rete	7.10	
3.04 Funzionalità tavoli e sedie	7.76	
3.05 Temperatura delle portate	7.35	
3.06 Appetibilità delle portate	6.99	



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

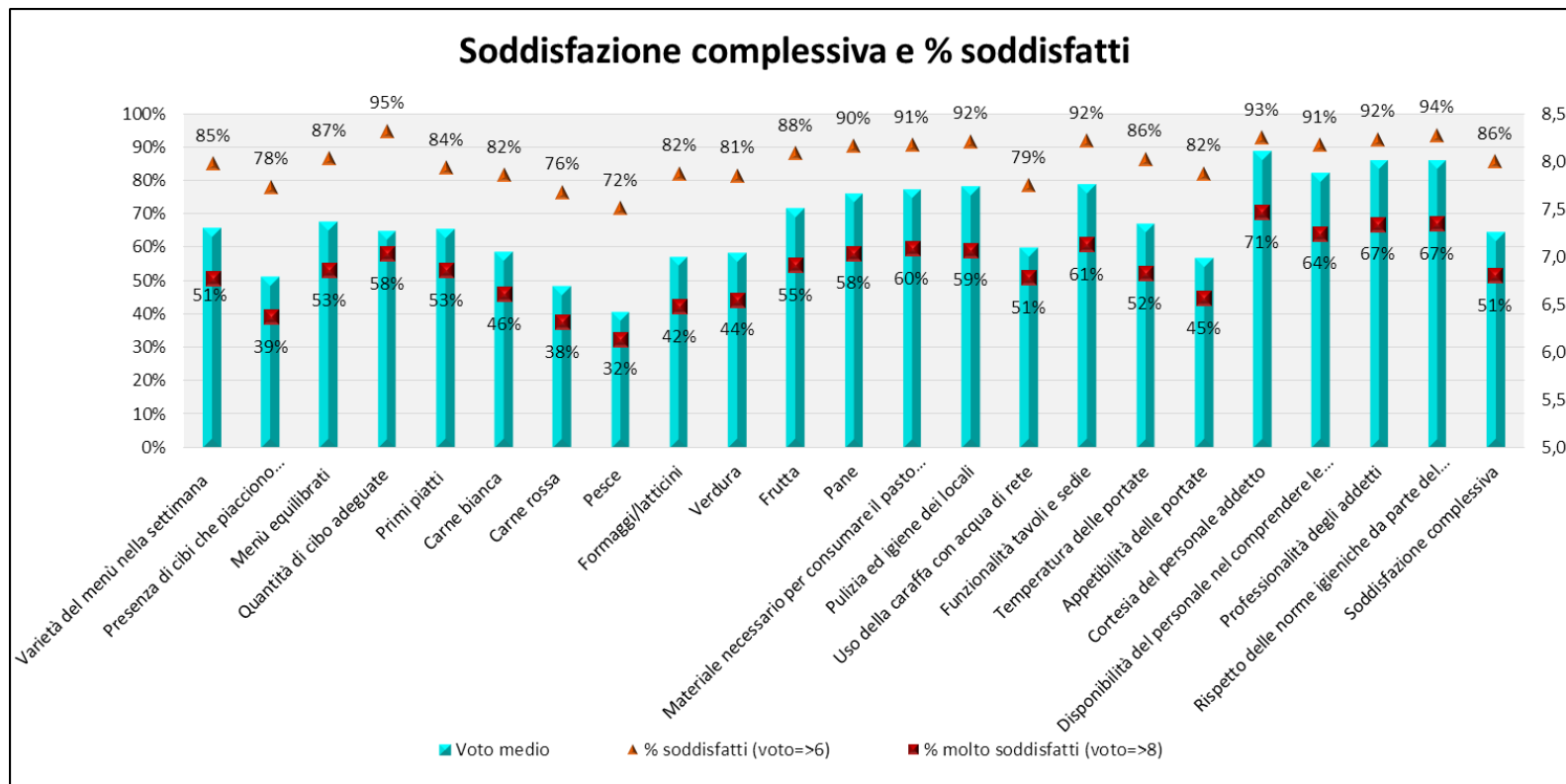
IL PERSONALE		
ITEM	VOTO MEDIO	
4.01 Cortesia del personale addetto	8.11	
4.02 Disponibilità del personale	7.88	
4.03 Professionalità degli addetti	8.01	
4.04 Rispetto delle norme igieniche da parte del personale	8.01	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	7.26	



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

- ❑ In termini di qualità percepita, la soddisfazione si dimostra buona per tutti gli item.
- ❑ Un picco di gradimento si raggiunge per le domande “**Cortesia del personale addetto**” (8.11) “**Professionalità degli addetti**” e “**Rispetto delle norme igieniche da parte del personale**” (8.01), non si riscontrano voti al di sotto della piena sufficienza.



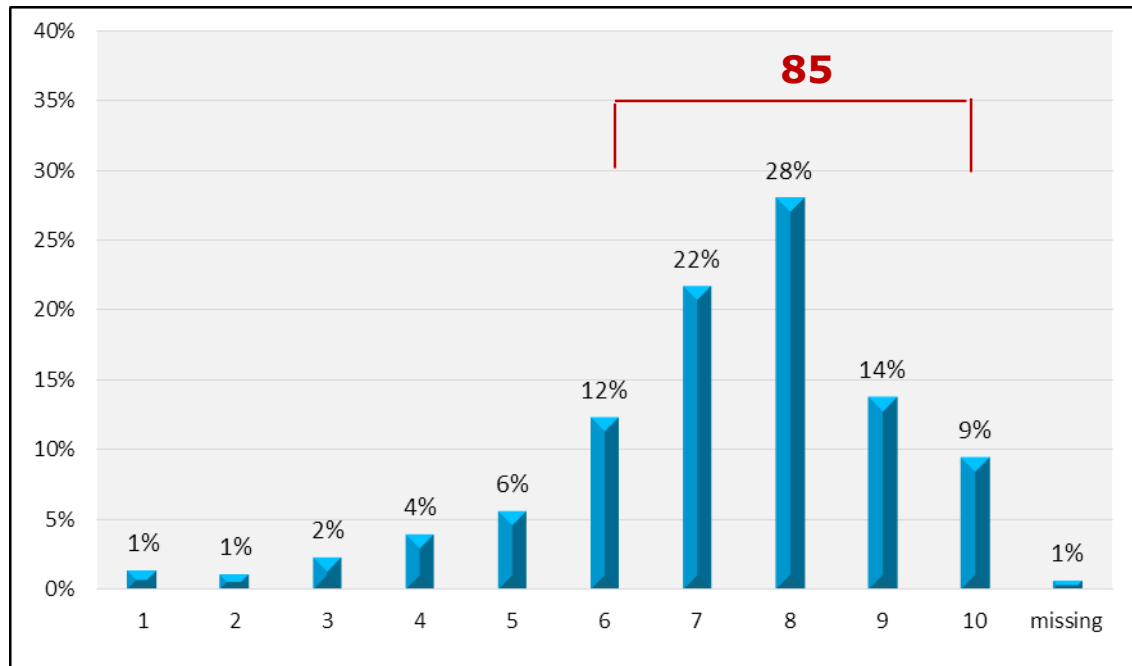
Soddisfazione complessiva



CITTA' DI TORINO

« Considerando tutti gli aspetti del servizio di cui ha usufruito , quanto può dirsi complessivamente soddisfatto? »

Utilizzi una scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto; 10=completamente soddisfatto)



Suggerimenti degli utenti



CITTA' DI TORINO

- ❑ Il questionario prevedeva una domanda aperta in cui poter inserire suggerimenti o consigli per migliorare il servizio.
- ❑ Gli utenti che hanno espresso proposte o suggerimenti sono stati **571**; alcuni hanno espresso più suggerimenti.



Suggerimenti degli utenti



CITTA' DI TORINO

