



COMUNE DI BITONTO

Città Metropolitana di Bari
CODICE FISCALE E PARTITA IVA 00382650729

Servizio Patrimonio e per la Pubblica Istruzione

REPORT INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION MENSA SCOLASTICA

ANNO SCOLASTICO 2018/2019

Il Comune di Bitonto ha avviato, in data 23 Ottobre 2018, il servizio di mensa per il nuovo anno scolastico, affidandolo, in regime di proroga tecnica, al contraente uscente, Raggruppamento Temporaneo di imprese – Pastore srl (Mandataria) e Capital srl (Mandante), nelle more dell'espletamento della procedura di gara per l'individuazione del soggetto cui affidare il nuovo appalto. I pasti, preparati da un Centro Cottura ubicato a Bitonto, vengono trasportati presso i 18 plessi scolastici che utilizzano il servizio mensa, articolati in circa 62 refettori, tra sezioni dell'infanzia (n.42) e classi della scuola primaria (n.20). Mediamente, vengono somministrati 1150 pasti al giorno.

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio erogato, l'Ufficio refezione ha elaborato un sistema di monitoraggio e controllo della qualità che prevede la somministrazione mensile di un questionario e ispezioni, a sorpresa, in collaborazione con la Commissione mensa per l'"assaggio" dei cibi, riportando il giudizio su una griglia appositamente predisposta.

Il presente report - riferito al mese di novembre 2018- tende ad illustrare, sinteticamente, i dati emersi dal controllo sulla soddisfazione del pasto, a seguito di somministrazione di questionario al personale docente presente a mensa.

Il questionario prevede domande in merito ai pasti, suddivisi in: primi piatti, secondi piatti, contorni e frutta. Per ciascun piatto viene richiesto di esprimere un giudizio qualitativo secondo la seguente scala di valori:

insufficiente

sufficiente

medio

buono

molto buono

E' richiesto, inoltre, di esprimere un giudizio sulle condizioni degli ambienti in cui vengono consumati i pasti anche sotto il profilo dell'osservanza delle norme igienico-sanitarie.

Sono stati restituiti n.18 questionari, compilati da ciascun plesso utilizzatore del servizio, così distinti:

- n.ro 8, dal Circolo Didattico Statale "G. Caiati": plessi scuola dell'infanzia e primaria statale;
- n.ro 2, dal Circolo Didattico Statale "N. Fornelli": plessi di scuola dell'infanzia;



COMUNE DI BITONTO

Città Metropolitana di Bari
CODICE FISCALE E PARTITA IVA 00382650729

Servizio Patrimonio e per la Pubblica Istruzione

- n.ro 2, dall'Istituto Comprensivo "Don Tonino Bello" - Palombaio/Mariotto: plessi di scuola dell'infanzia statale;
- n.ro 1, dall'Istituto Comprensivo Statale "V.F. Cassano - A. De Renzio": plesso di scuola dell'infanzia statale;
- n.ro 3, dall'Istituto Comprensivo Statale "Modugno-Rutigliano-Rogadeo": plessi di scuola dell'infanzia e primaria statale;
- n.ro 2, dall'Istituto Comprensivo "Sylos": plessi scuola dell'infanzia e primaria statale.

Analizzando i questionari, è emerso quanto segue:

- la quantità e la qualità del primo piatto, si attestano su livelli abbastanza soddisfacenti;
- la quantità e qualità del secondo piatto risultano mediamente buoni, sia pur qualche criticità inerente al pesce (sogliola e vela di mare), non molto gradito da una limitata fetta di utenza;
- la quantità e la qualità del contorno risultano abbastanza buone;
- la quantità e qualità della frutta risultano buone.

Si evidenzia che solamente in due plessi di scuola dell'infanzia e primaria statale (Plesso di via Raffaele Abbaticchio del Circolo Didattico "G. Caiati" e Plesso ubicato nel Centro storico "Arco Pinto" e "Don Milani" dell'Istituto Comprensivo "Sylos"), i pasti vengono somministrati nelle vaschette di alluminio monoporzionamento sigillate.

Secondo i docenti del Plesso di via Raffaele Abbaticchio, la somministrazione delle pietanze nelle vaschette avvolte nella carta stagnola, risulta "poco sicura" per i bambini, in quanto le stagnole sono taglienti e provocano diversi incidenti.

Una diversità di opinione è emersa circa la modalità di cottura del petto di pollo (a volte poco cotto, altre volte secco).

Un'osservazione mossa dal corpo docente riguarda la ripetitività dell'attuale menù, in vigore, sia pur con qualche aggiustamento, da alcuni anni.

Il servizio di pulizia svolto nei refettori, nel vano adibito al porzionamento, ovvero nelle aule, prima e dopo la consumazione del cibo, a cura del personale della ditta erogatrice del servizio mensa, risulta essere abbastanza adeguato.

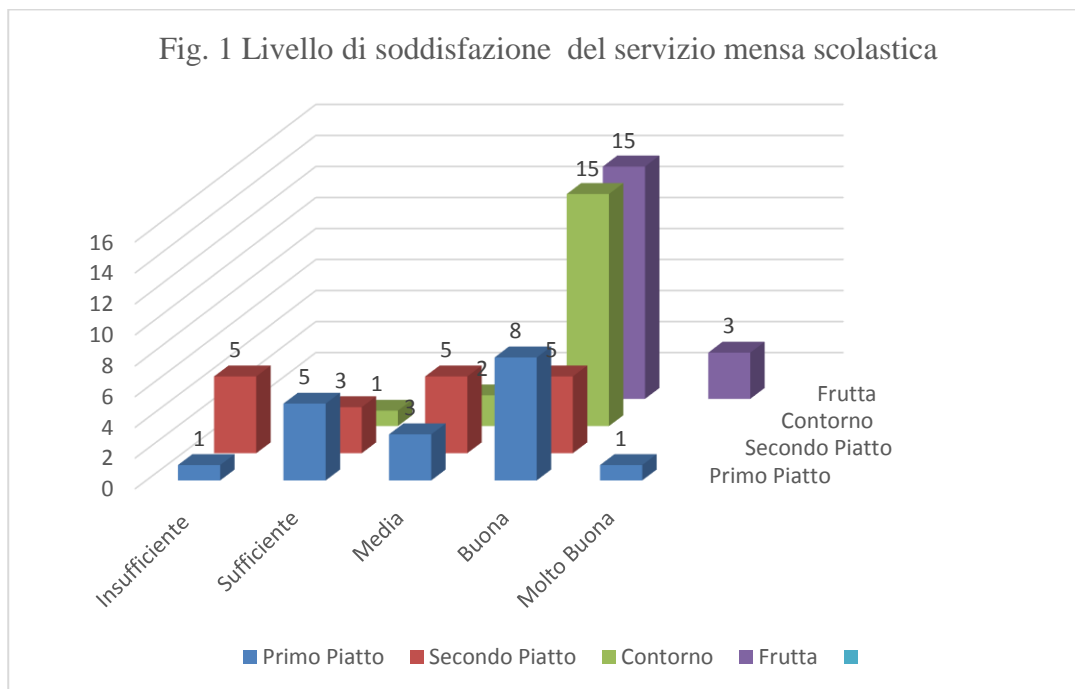


COMUNE DI BITONTO

Città Metropolitana di Bari
CODICE FISCALE E PARTITA IVA 00382650729

Servizio Patrimonio e per la Pubblica Istruzione

L'elaborazione dei dati raccolti è rappresentata sinteticamente nel grafico sottostante:



Bitonto, 18 febbraio 2019

Il Direttore di esecuzione del contratto
F.to Dott. Vito Porzia

Il Responsabile del Servizio
F.to Dott.ssa Tiziana Conte