



COMUNE di BITONTO

Città Metropolitana di Bari CF./ Partita I.V.A. 00382650729
SERVIZIO PATRIMONIO E PER LA PUBBLICA ISTRUZIONE

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

MENSA SCOLASTICA ANNO SCOLASTICO 2017-2018

Questa Amministrazione ha condotto, per l'anno scolastico 2017/2018, una prima indagine sul gradimento del servizio mensa scolastica erogato presso le scuole dell'infanzia e primaria del Comune di Bitonto, allo scopo di misurare la percezione degli utenti del servizio medesimo e di quantificare eventuali scostamenti rispetto alle aspettative, di individuare relative cause e programmare interventi correttivi per accrescere il livello di soddisfazione.

L'indagine è stata condotta, nel periodo dal 20 al 24 novembre 2017, presso tutti i refettori dei sei Istituti scolastici statali presenti sul territorio comunale (n. 44 sezioni della scuola dell'infanzia e n.27 classi della scuola primaria) con il coinvolgimento degli insegnanti, cui è stato rivolto il questionario.

E' stato somministrato un questionario (rif. All.1) teso, in particolare, a rilevare la percezione della qualità dei pasti. I pasti sono suddivisi in primi piatti, secondi piatti, contorni e frutta. Per ciascun pasto è stato richiesto di esprimere un giudizio qualitativo, secondo la seguente scala di valori:

Insufficiente Sufficiente Media Buona Molto buona

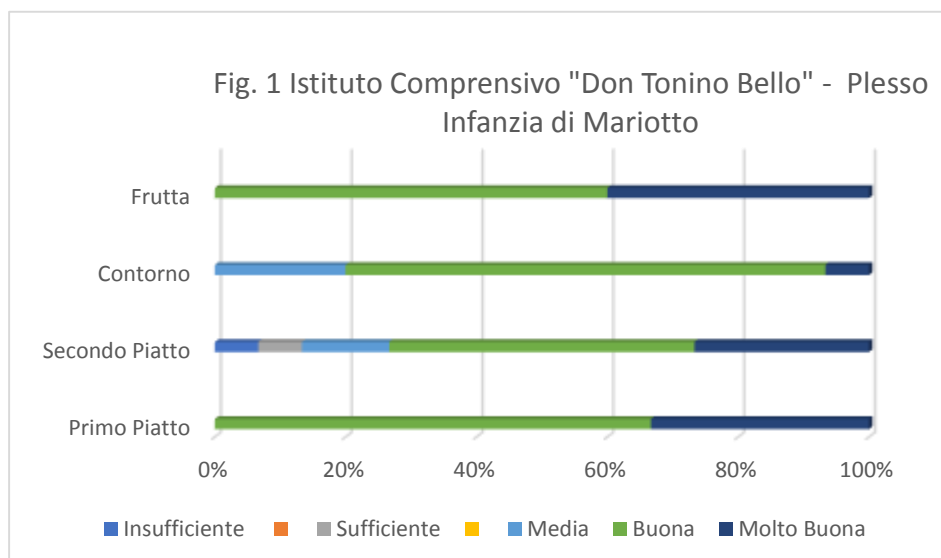
E' stato richiesto, altresì, di esprimere un giudizio sulle condizioni degli ambienti in cui vengono somministrati i pasti, anche sotto il profilo dell'osservanza delle norme igieniche.

Tasso di risposta

Il tasso di risposta si attese su un valore poco superiore a quello medio (58%), essendo stati restituiti 206 questionari sul totale dei questionari da compilare, pari a 355.

Si rileva che i questionari non sempre sono stati compilati in ogni singola sezione.

Risultati dell'indagine sulla qualità dei pasti consumati per plesso scolastico:





COMUNE di BITONTO

Città Metropolitana di Bari CF./ Partita I.V.A. 00382650729
SERVIZIO PATRIMONIO E PER LA PUBBLICA ISTRUZIONE

Fig.2 - Istituto Comprensivo "Don Tonino Bello"- Plesso
Infanzia di Palombaio

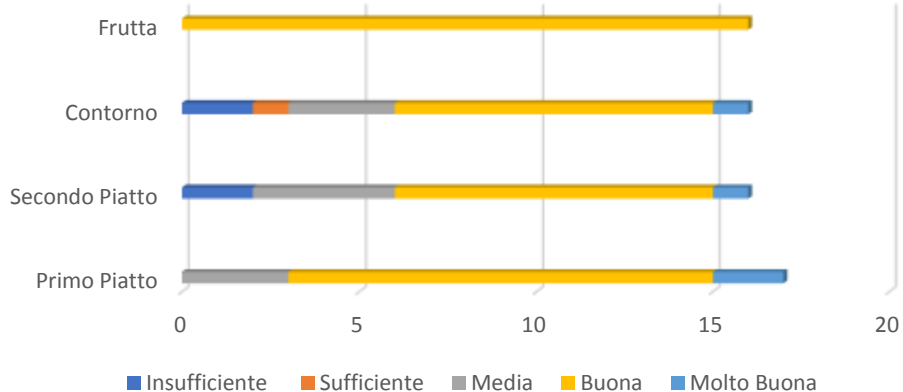
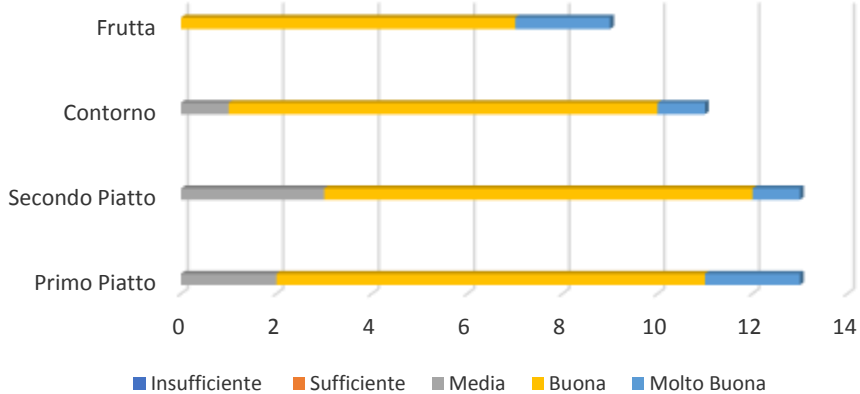


Fig.3 - Circolo Didattico "N. Fornelli" - Scuola Infanzia e
Primaria





COMUNE di BITONTO

Città Metropolitana di Bari CF./ Partita I.V.A. 00382650729
SERVIZIO PATRIMONIO E PER LA PUBBLICA ISTRUZIONE

Fig.4- Istituto Comprensivo "Modugno - Rutigliano-Rogadeo" - Scuola Primaria

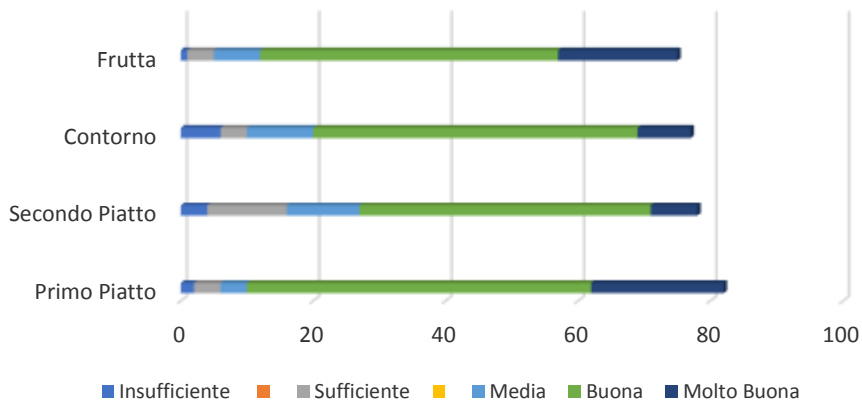
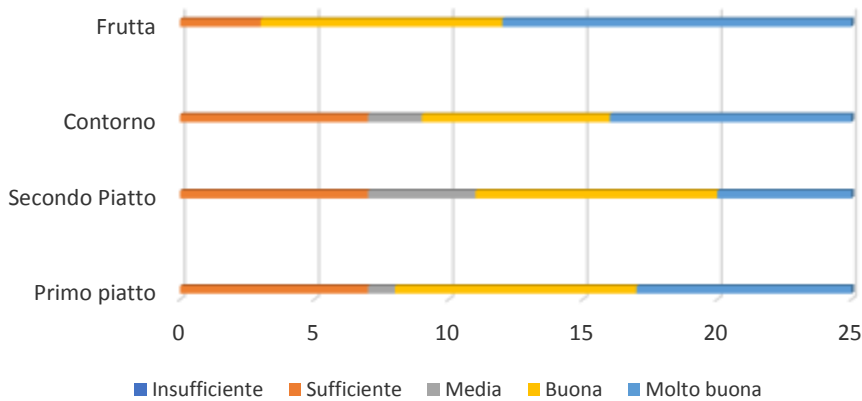


Fig.5 - Circolo Didattico "G.Caiati" - Scuola Primaria Via Abbaticchio





COMUNE di BITONTO

Città Metropolitana di Bari CF./ Partita I.V.A. 00382650729
SERVIZIO PATRIMONIO E PER LA PUBBLICA ISTRUZIONE

Fig. 6- Circolo Didattico "G.Caiati" Scuola Infanzia Via Abbaticchio

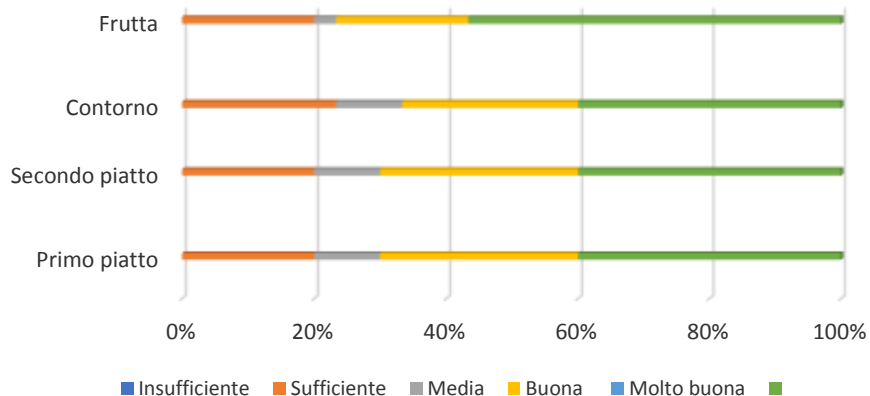
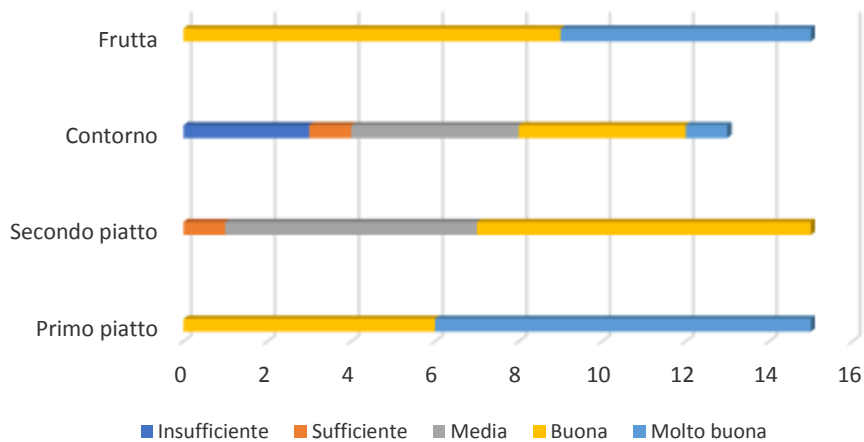


Fig.7 - Circolo Didattico "G.Caiati" - Scuola Infanzia - Via Spinelli

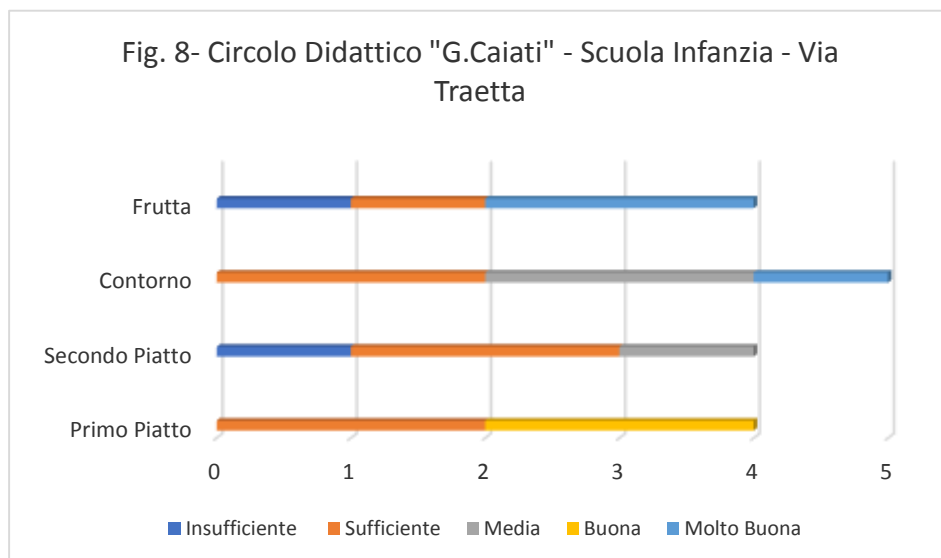




COMUNE di BITONTO

Città Metropolitana di Bari CF./ Partita I.V.A. 00382650729

SERVIZIO PATRIMONIO E PER LA PUBBLICA ISTRUZIONE



Rispetto alle altre aree indagate emergono i seguenti risultati:

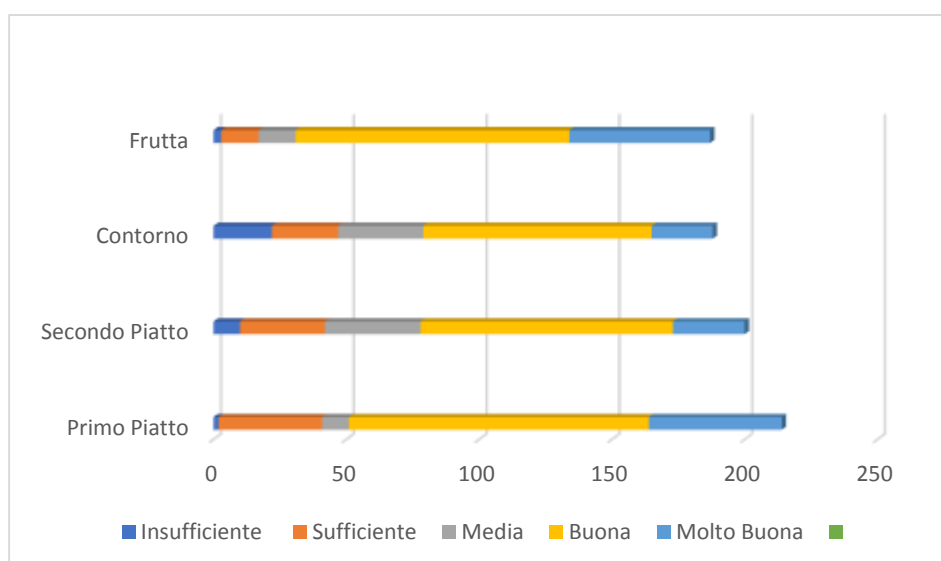
Punti forza

Il personale del servizio mensa è gentile
L'ambiente della mensa è ordinato e pulito

Punti di debolezza

Le porzioni non sono sufficienti

Livello di soddisfazione complessivo



In sintesi, sulla scorta dei risultati dell'indagine sopra riportati, emerge che il livello di soddisfazione percepito dai fruitori diretti del servizio mensa è **BUONO**.
Per quanto riguarda il punto di debolezza evidenziato, preme rilevare che il menù è stato approvato



COMUNE di BITONTO

Città Metropolitana di Bari CF./ Partita I.V.A. 00382650729
SERVIZIO PATRIMONIO E PER LA PUBBLICA ISTRUZIONE

dal SIAN della ASL di Bari, che ne ha valutato proporzioni e bilanciamento in termini di copertura dei fabbisogni. Le porzioni delle varie portate sono definite da normativa nazionale, nello specifico "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica" approvate in Conferenza Stato-Regioni e pubblicate in G.U. n. 134 dell'11 giugno 2010.

Bitonto, 11.01.2018

Il Responsabile
F.to Dott.ssa Tiziana Conte