



Settore Pubblica Istruzione

SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

INDAGINE VALUTAZIONE DELLA QUALITA' E GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO SCOLASTICO 2024/2025

Il Comune di Salerno assicura il Servizio di Refezione Scolastica per tutti gli alunni, sia residenti che non residenti nel territorio Comunale, frequentanti le Scuole dell'Infanzia Comunali e Statali, Primarie e Secondarie di I grado.

La gestione di detto servizio vede coinvolti, in sinergia con l'Amministrazione Comunale, la Ditta affidataria "Vivenda" S.p.a, il Dipartimento dell'ASL Salerno e, all'occorrenza, altri Organismi o Professionisti addetti al controllo, all'uopo nominati.

La Refezione Scolastica persegue tre obiettivi fondamentali: la promozione della salute tramite la valorizzazione di una dieta sana ed equilibrata, il conseguimento di vari obiettivi in tema di tutela ambientale e, in generale, una corretta Educazione Alimentare, tesa anche allo sviluppo dei valori di socialità e convivialità.

In tale ottica, il Comune di Salerno, per il tramite del Settore Pubblica Istruzione, organizza e partecipa attivamente alle riunioni delle Commissioni Mensa istituite presso ciascun plesso scolastico destinatario del servizio.

Effettua, inoltre, periodiche visite ispettive presso il Centro di Produzione Pasti della Ditta "Vivenda".

Le suddette tipologie di controllo sono volte alla verifica degli standard organizzativi e tecnologici adottati dalla Ditta appaltatrice, nonché a dare spazio ed attenzione agli utenti, adulti e bambini, fruitori del servizio.

Le Commissioni Mensa, in particolare, rappresentano un'occasione di confronto utile ad acquisire pareri, fornire chiarimenti, recepire proposte e riflessioni finalizzati al miglioramento del servizio.

Le schede relative alla Customer Satisfaction, distribuite durante le riunioni delle Commissioni Mensa, affiancano le attività di controllo sopra descritte.

Esse rappresentano un valido strumento di rilevazione in merito alla qualità del servizio erogato, come viene direttamente percepita dagli utenti fruitori, permettendo di rilevarne i gusti, le tendenze, il gradimento delle pietanze, di accogliere eventuali richieste e suggerimenti, al fine di apportare eventuali, opportuni correttivi tesi a conciliare le preferenze espresse con l'esigenza imprescindibile di adottare un corretto regime alimentare.

DESCRIZIONE DEL MODELLO ADOTTATO COME CUSTOMER SATISFACTION, RACCOLTA ED ELABORAZIONE DEI DATI

La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito al Servizio di Refezione avviene tramite la compilazione di un questionario elaborato dall'Ufficio Qualità della ditta Vivenda S.p.A., fornitrice dei pasti.

La scheda viene proposta mensilmente presso i diversi plessi scolastici interessati al servizio e viene compilata in forma anonima dalle docenti presenti durante la somministrazione dei pasti.

Essa è strutturata in otto domande, di cui sei correlate alla qualità, alla quantità e alla temperatura delle pietanze previste nel menu del giorno e due riguardanti la puntualità del servizio, lo status e la disponibilità del personale dipendente della ditta, addetto alla distribuzione dei pasti.

Ai docenti compilatori viene richiesto di barrare le caselle corrispondenti al grado di soddisfazione del servizio, esprimendo un giudizio che fotografi il più esattamente possibile la risposta del gruppo classe (bambini delle Sezioni Primavera, Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I grado) fruitori della mensa, in merito agli aspetti di seguito elencati:

- 1) Qualità e sapore dei primi piatti
- 2) Qualità e sapore dei secondi piatti
- 3) Qualità e sapore dei contorni
- 4) Qualità della frutta
- 5) Temperatura delle pietanze
- 6) Quantità delle pietanze
- 7) Disponibilità del personale addetto
- 8) Puntualità del servizio.

Le opzioni possibili da selezionare sono le seguenti:

- molto soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- insoddisfacente.

La scheda contiene, inoltre, un campo riservato ad eventuali note e suggerimenti.

ANALISI DEI DATI E INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI

I questionari compilati vengono analizzati mensilmente effettuando il calcolo percentuale delle risposte ottenute e del numero totale di preferenze espresse per ciascun quesito.

I dati rilevati vengono elaborati in grafici a torta e istogrammi, per una lettura più semplice ed intuitiva dei risultati globali.

RIEPILOGO CUSTOMER SATISFACTION ANNO SCOLASTICO 2024/2025

Il numero totale di questionari distribuiti ai plessi scolastici da settembre 2024 a maggio 2025 ammonta a 710.

Dall'elaborazione dei dati in essi riportati, si evidenziano n. 2.876 opzioni relative al servizio "molto soddisfacente", con un feedback particolarmente positivo in merito alla disponibilità del personale addetto.

Un numero di utenti pari a 1.273 ha ritenuto abbastanza soddisfacente il servizio, in particolare sulla qualità e sul sapore dei secondi piatti.

Un numero di utenti pari a 1.329 ha evidenziato un servizio soddisfacente con un maggior numero di preferenze per la qualità della frutta.

Un esiguo numero di utenti, pari a 202, ha espresso una valutazione insoddisfacente sul servizio nel suo insieme e, in particolare uno scarso apprezzamento in merito alla qualità e al sapore dei contorni.

Dalla comparazione dei dati relativi alla campagna di Customer Satisfaction realizzata presso i 46 refettori scolastici del Comune di Salerno nel suddetto anno di riferimento, è emersa una valutazione “molto soddisfacente” del Servizio di Refezione Scolastica, come si può evincere dalla tabella di seguito riportata:

RIEPILOGO ANNO SCOLASTICO 2024-2025					
Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	N° CUSTOMER COMPILATE
1) Qualità e sapore Primi piatti	264	208	207	31	710
2) Qualità e sapore Secondi piatti	245	221	213	31	710
3) Qualità e sapore Contorni	201	216	214	79	710
4) Qualità della Frutta	298	176	221	15	710
5) Temperatur a pietanze	302	204	191	13	710
6) Quantità pietanze	318	163	200	29	710
7) Disponibilità del personale	665	15	30	0	710
8) Puntualità del servizio	583	70	53	4	710
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	2876	1273	1329	202	

CONCLUSIONI E OBIETTIVI

In definitiva, l'indagine di Customer Satisfaction sopra illustrata mette in evidenza uno standard qualitativo generale alto, sia per la qualità e quantità dei pasti forniti, sia per la professionalità del personale, sia per la puntualità del servizio.

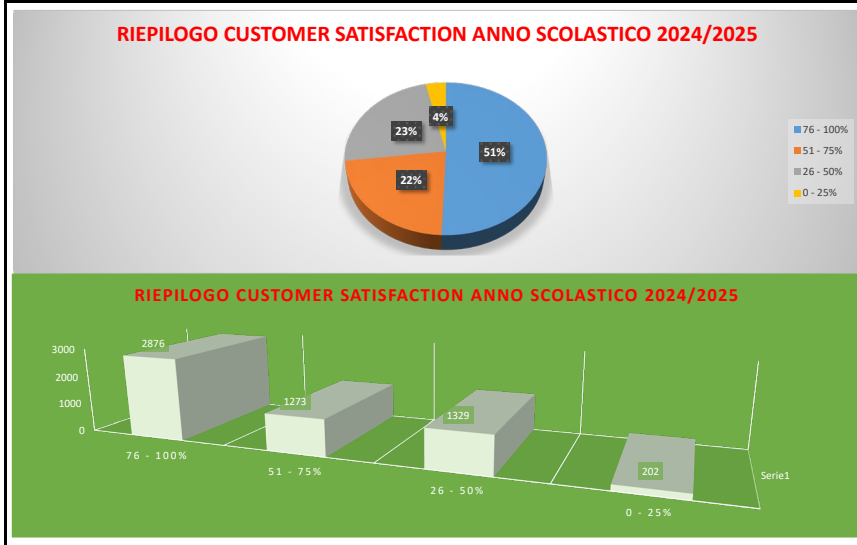
Pertanto, il giudizio complessivo in merito alla qualità del Servizio di Refezione Scolastica erogato dal Comune può definirsi molto positivo.



<https://www.vivendolamensadisalerno.it/>



RIEPILOGO ANNO SCOLASTICO 2024-2025					
Che opinione avete in merito?	Molto Satisfacente	Abbastanza Satisfacente	Satisfacente	Insatisfacente	N° CUSTOMER COMPILATE
1) Qualità e sapore Primi piatti	264	208	207	31	710
2) Qualità e sapore Secondi piatti	245	221	213	31	710
3) Qualità e sapore Contorni	201	216	214	79	710
4) Qualità della Frutta	298	176	221	15	710
5) Temperatura pietanze	302	204	191	13	710
6) Quantità pietanze	318	163	200	29	710
7) Disponibilità del personale	665	15	30	0	710
8) Puntualità del servizio	583	70	53	4	710
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	2876	1273	1329	202	

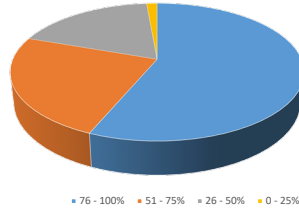


RICORDIAMO A TUTTI CHE E' SEMPRE ATTIVO IL LINK <https://www.vivendolamensadisalerno.it/> PER SCOPRIRE E VISUALIZZARE IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA PROPOSTO DAL COMUNE DI SALERNO E DA VIVENDA S.P.A.

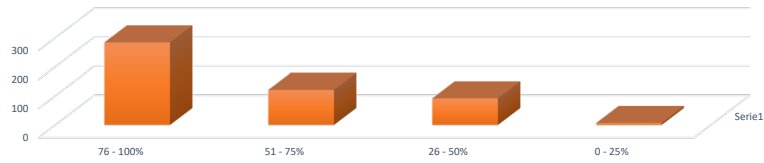
MAGGIO 2025

Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	26	19	18		63
2) Qualità e sapore Secondi piatti	25	22	14	2	63
3) Qualità e sapore Contorni	22	24	15	2	63
4) Qualità della Frutta	27	17	17	2	63
5) Temperatura pietanze	33	17	13		63
6) Quantità pietanze	33	15	14	1	63
7) Disponibilità del personale	62	1			63
8) Puntualità del servizio	56	6	1		63
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	284	121	92	7	

MAGGIO 2025



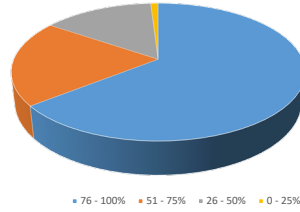
MAGGIO 2025



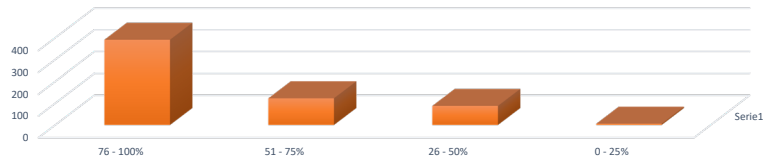
APRILE 25

Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	38	27	11		76
2) Qualità e sapore Secondi piatti	39	22	15		76
3) Qualità e sapore Contorni	34	26	12	4	76
4) Qualità della Frutta	42	17	16	1	76
5) Temperatura pietanze	46	13	17		76
6) Quantità pietanze	43	15	17	1	76
7) Disponibilità del personale	75	1			76
8) Puntualità del servizio	74	2			76
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	391	123	88	6	

APRILE 2025



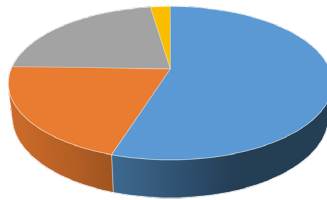
APRILE 2025



MARZO 2025

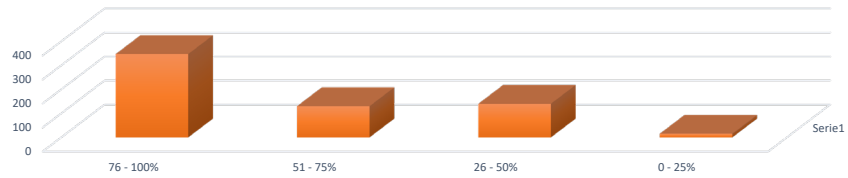
Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	35	20	22	2	79
2) Qualità e sapore Secondi piatti	31	26	20	2	79
3) Qualità e sapore Contorni	23	19	31	6	79
4) Qualità della Frutta	36	23	20		79
5) Temperatura pietanze	37	19	21	2	79
6) Quantità pietanze	40	15	21	3	79
7) Disponibilità del personale	77	1	1		79
8) Puntualità del servizio	68	7	4		79
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	347	130	140	15	

MARZO 2025

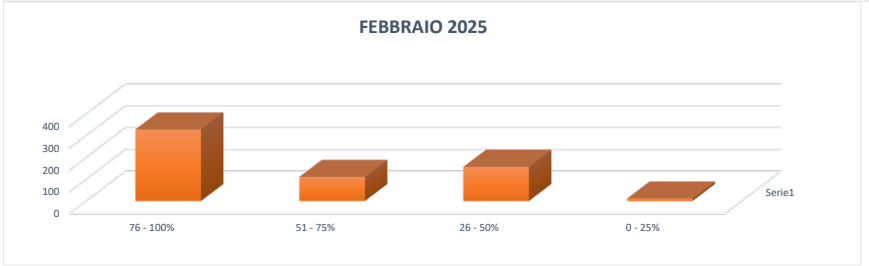
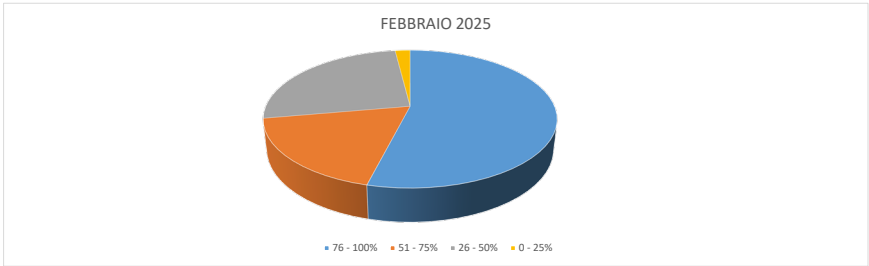


■ 76 - 100% ■ 51 - 75% ■ 26 - 50% ■ 0 - 25%

MARZO 2025

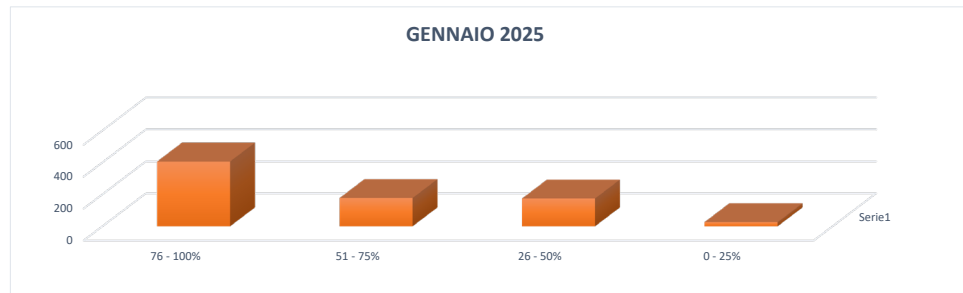
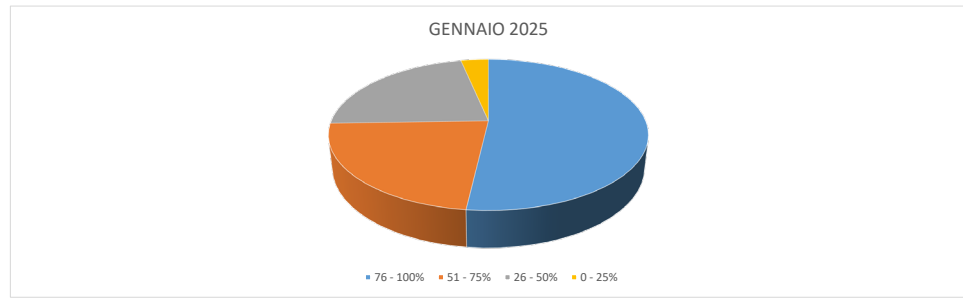


FEBBRAIO 2025					
<i>Che opinione avete in merito?</i>	<i>Molto Soddisfacente</i>	<i>Abbastanza Soddisfacente</i>	<i>Soddisfacente</i>	<i>Insoddisfacente</i>	<i>CUSTOMER INSERITE</i>
1) <i>Qualità e sapore Primi piatti</i>	37	12	27		76
2) <i>Qualità e sapore Secondi piatti</i>	32	20	23	1	76
3) <i>Qualità e sapore Contorni</i>	18	23	31	4	76
4) <i>Qualità della Frutta</i>	37	11	26	2	76
5) <i>Temperatura pietanze</i>	32	22	20	2	76
6) <i>Quantità pietanze</i>	40	14	19	3	76
7) <i>Disponibilità del personale</i>	68	3	5		76
8) <i>Puntualità del servizio</i>	64	6	6		76
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	328	111	157	12	



GENNAIO 2025

Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	45	26	26	1	98
2) Qualità e sapore Secondi piatti	32	33	24	8	97
3) Qualità e sapore Contorni	29	28	29	12	98
4) Qualità della Frutta	42	25	29	2	98
5) Temperatura pietanze	46	26	25	1	98
6) Quantità pietanze	41	27	28	2	98
7) Disponibilità del personale	89	2	7		98
8) Puntualità del servizio	82	10	6		98
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	406	177	174	26	

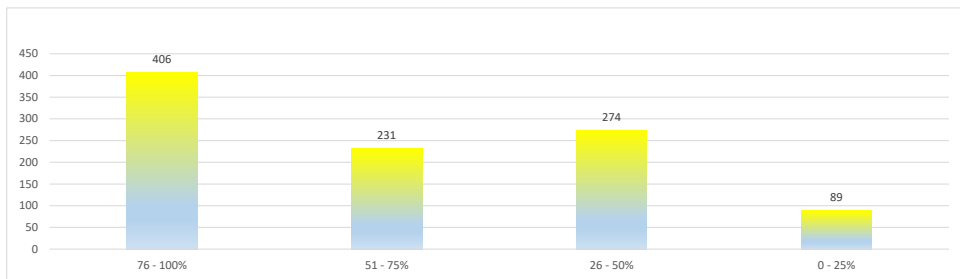


Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	33	29	38	25	125
2) Qualità e sapore Secondi piatti	35	30	45	15	125
3) Qualità e sapore Contorni	30	38	42	15	125
4) Qualità della Frutta	32	39	52	2	125
5) Temperatura pietanze	45	32	35	13	125
6) Quantità pietanze	40	29	41	15	125
7) Disponibilità del personale	111	4	10	0	125
8) Puntualità del servizio	80	30	11	4	125
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	406	231	274	89	

PERCENTUALI GRADIMENTO IN GRAFICA



■ 76 - 100% ■ 51 - 75% ■ 26 - 50% ■ 0 - 25%

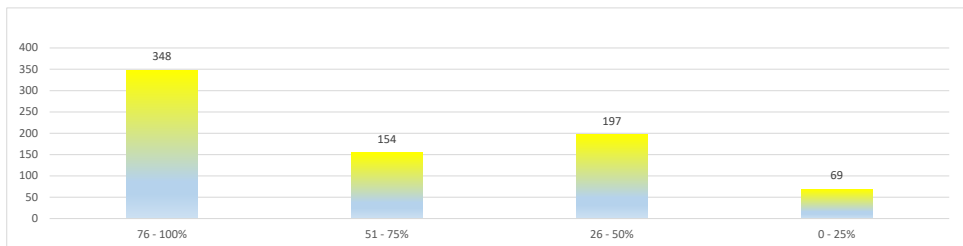


Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	16	18	28	34	96
2) Qualità e sapore Secondi piatti	21	30	33	12	96
3) Qualità e sapore Contorni	28	26	31	11	96
4) Qualità della Frutta	36	19	36	5	96
5) Temperatura pietanze	43	17	31	5	96
6) Quantità pietanze	43	23	28	2	96
7) Disponibilità del personale	85	6	5		96
8) Puntualità del servizio	76	15	5		96
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	348	154	197	69	

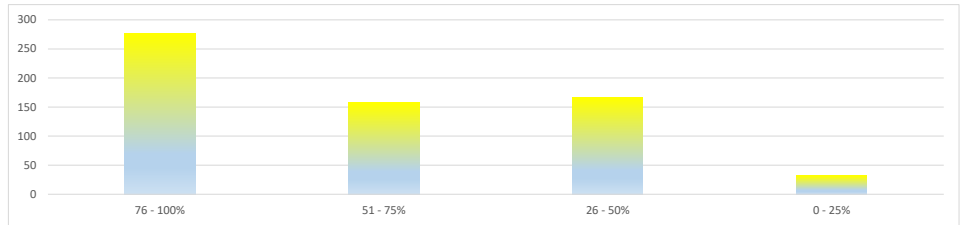
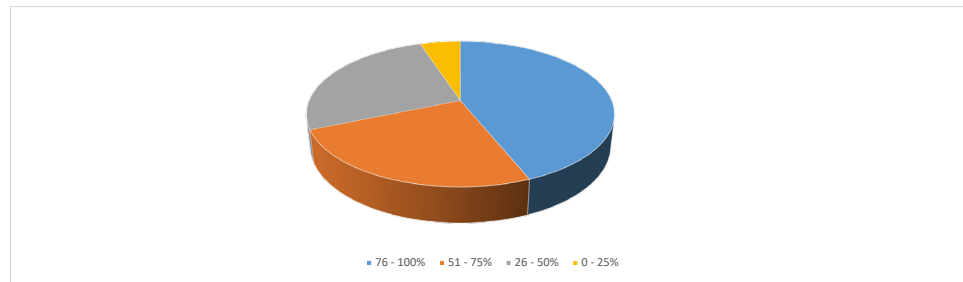
PERCENTUALI GRADIMENTO IN GRAFICA



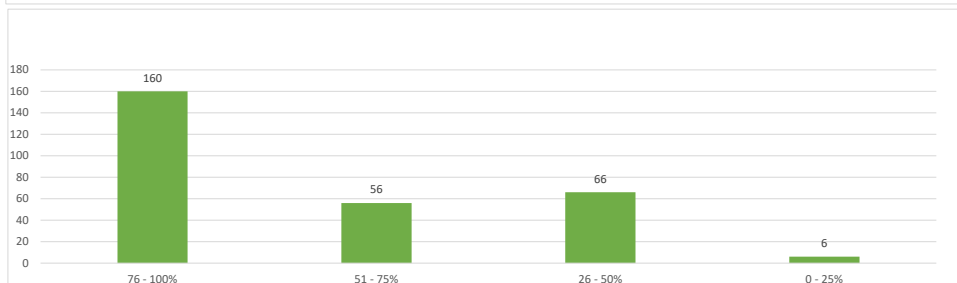
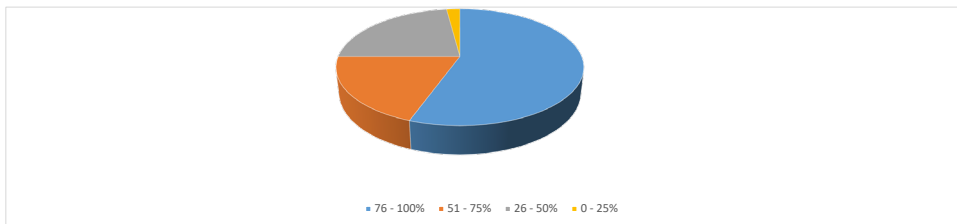
■ 76 - 100% ■ 51 - 75% ■ 26 - 50% ■ 0 - 25%



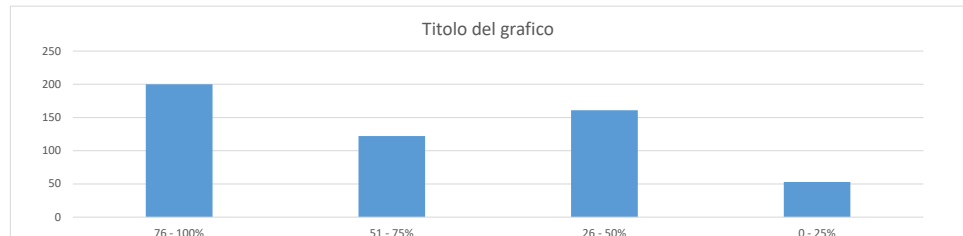
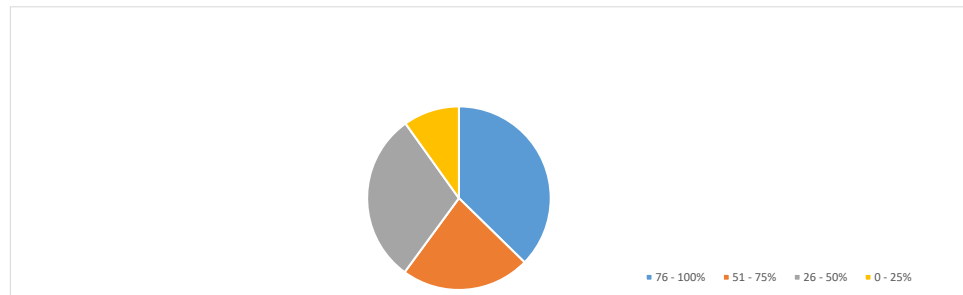
Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	18	25	26	10	79
2) Qualità e sapore Secondi piatti	17	30	31	1	79
3) Qualità e sapore Contorni	15	30	28	6	79
4) Qualità della Frutta	26	26	23	4	79
5) Temperatura pietanze	26	20	25	8	79
6) Quantità pietanze	31	18	27	3	79
7) Disponibilità del personale	77	1	1		79
8) Puntualità del servizio	67	7	5		79
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	277	157	166	32	



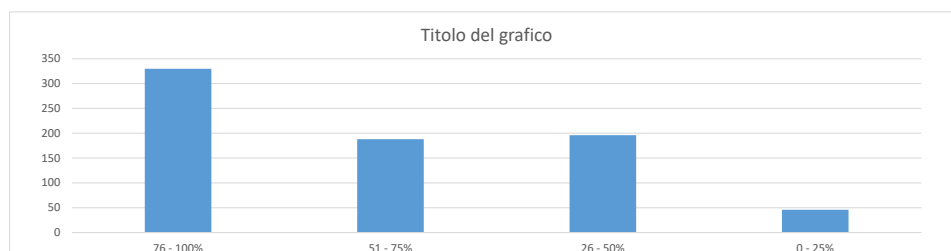
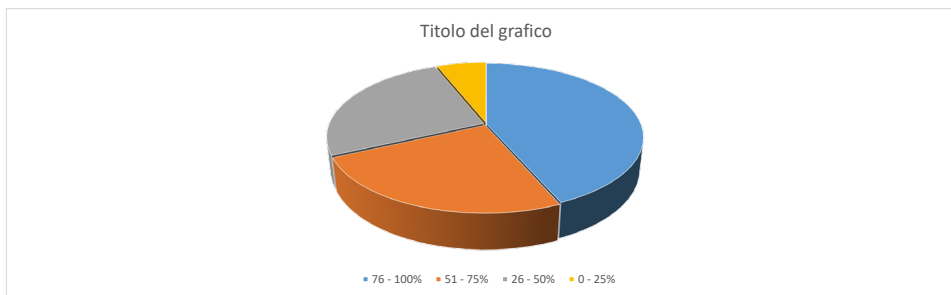
Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	11	14	9	2	36
2) Qualità e sapore Secondi piatti	14	7	13	2	36
3) Qualità e sapore Contorni	15	12	9		36
4) Qualità della Frutta	15	9	10	2	36
5) Temperatura pietanze	18	7	11		36
6) Quantità pietanze	20	6	10		36
7) Disponibilità del personale	35		1		36
8) Puntualità del servizio	32	1	3		36
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	160	56	66	6	



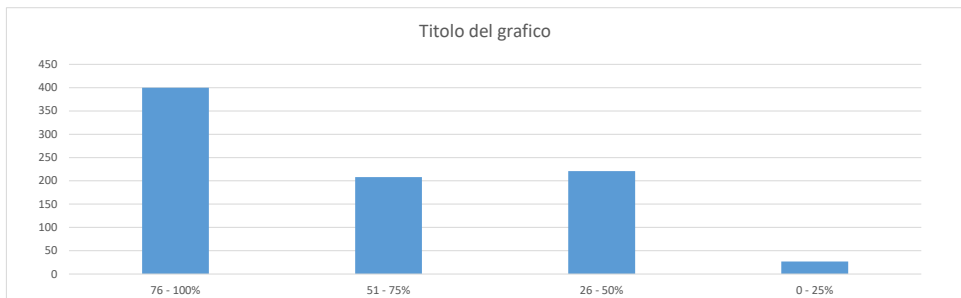
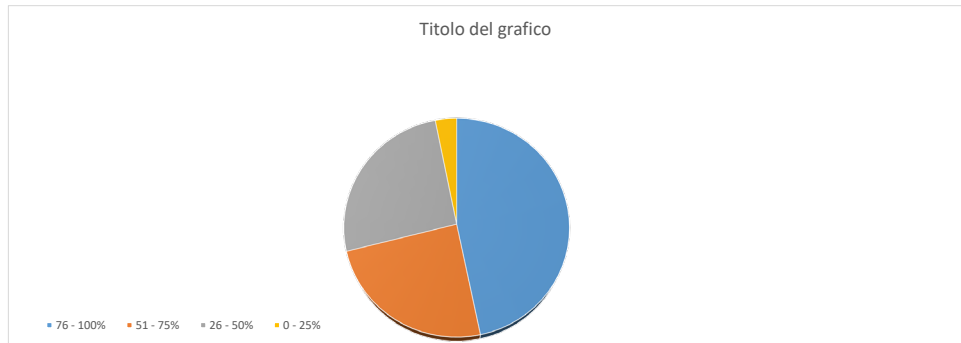
Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	11	18	25	13	67
2) Qualità e sapore Secondi piatti	10	22	27	8	67
3) Qualità e sapore Contorni	14	16	22	15	67
4) Qualità della Frutta	15	23	29		67
5) Temperatura pietanze	19	22	22	4	67
6) Quantità pietanze	23	11	22	11	67
7) Disponibilità del personale	61	1	5		67
8) Puntualità del servizio	47	9	9	2	67
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	200	122	161	53	



Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	23	37	27	8	95
2) Qualità e sapore Secondi piatti	31	30	29	5	95
3) Qualità e sapore Contorni	20	27	26	22	95
4) Qualità della Frutta	36	22	34	3	95
5) Temperatura pietanze	31	33	30	1	95
6) Quantità pietanze	32	22	36	5	95
7) Disponibilità del personale	89	2	4		95
8) Puntualità del servizio	68	15	10	2	95
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	330	188	196	46	



Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	31	34	36	6	107
2) Qualità e sapore Secondi piatti	33	31	41	2	107
3) Qualità e sapore Contorni	28	40	29	10	107
4) Qualità della Frutta	46	24	33	4	107
5) Temperatura pietanze	37	35	33	2	107
6) Quantità pietanze	42	32	30	3	107
7) Disponibilità del personale	98	3	6		107
8) Puntualità del servizio	85	9	13		107
%					
NUM. PREFERENZE	400	208	221	27	



DICEMBRE 2024

Che opinione avete in merito?	Molto Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Soddisfacente	Insoddisfacente	CUSTOMER INSERITE
1) Qualità e sapore Primi piatti	18	15	15	1	49
2) Qualità e sapore Secondi piatti	12	14	20	3	49
3) Qualità e sapore Contorni	13	13	19	4	49
4) Qualità della Frutta	17	14	17	1	49
5) Temperatura pietanze	21	17	10	1	49
6) Quantità pietanze	24	12	13		49
7) Disponibilità del personale	46	1	2		49
8) Puntualità del servizio	39	6	4		49
%	76 - 100%	51 - 75%	26 - 50%	0 - 25%	
NUM. PREFERENZE	190	92	100	10	

