



COMUNE DI SPELLO
INDAGINI DI
CUSTOMER
SATISFACTION

PERCHE'

L'Amministrazione Comunale di Spello nell'erogazione dei servizi ritiene di vitale importanza la partecipazione attiva dei cittadini alla progettazione delle politiche pubbliche al fine di fornire servizi adeguati.

Le attività chiave per capire gli utenti e per migliorare la qualità di un servizio, sono quelle dell'ascolto e della rilevazione della soddisfazione degli utenti stessi.

Cittadini, fruitori di servizi, sono anche bambini e ragazzi, per tale ragione è stata avviata, nel mese di maggio, un'indagine di rilevazione del livello di gradimento del servizio da parte dei bambini e delle famiglie.

Il Comune, già da anni, è impegnato nel monitoraggio del servizio mensa scolastica mediante l'attività svolta dalla Commissione Mensa, costituita da rappresentanti dei genitori, da insegnanti e da rappresentanti del Comune, il cui obiettivo è di verificare la funzionalità del servizio.

Anche quest'anno, si è data voce ai bambini fruitori del servizio e alle famiglie mensa, somministrando loro un questionario, appositamente formulato, contenente domande relative al grado di qualità percepita.

Fine dell'indagine è quello di verificare la soddisfazione dei bambini e delle famiglie nei confronti del servizio di mensa scolastica.

L'indagine si è svolta secondo le seguenti fasi:

- Formulazione di un questionario di n. 15 domande
- Somministrazione del questionario, in busta chiusa e anonima
- Rilevazione e raccolta dati a cura dell'intervistatore
- Analisi dei risultati con individuazione dei fattori di eccellenza e dei fattori di criticità del servizio erogato.

Le domande del questionario, elaborate in maniera semplice e comprensibile, sono state predeterminate con risposta chiusa suddivise in 15 item.

Il questionario prevedeva inoltre un apposito quadro per raccogliere suggerimenti, osservazione e eventuali reclami.

La distribuzione dei questionari è stata realizzata mediante somministrazione agli alunni delle classi della scuola delle Infanzia e della primaria (elementari) che sono fruitori del servizio mensa, oggetto dell'indagine.

La compilazione dei questionari si è svolta a cura degli alunni, in orario extra scolastico in presenza dei famigliari.

I dati raccolti, organizzati in un database, sono stati analizzati da personale dell'Ufficio Servizi scolastici del comune di Spello .

A CHI

I questionari sono stati somministrati complessivamente a n. **212** bambini delle classi dell'Infanzia e Primaria che usufruiscono del servizio mensa

- Scuola primaria Vitale Rosi n. 94 questionari.
- Scuola primaria Villa Redenta n. 32 questionari
- Scuola Infanzia Santa Luciola n. 39
- Scuola Infanzia Poeta n. 36
- Scuola Infanzia Quadrano n.43

Questionari riconsegnati oggetto della rilevazione n. 166.

Indagine CUSTOMER SATISFACTION

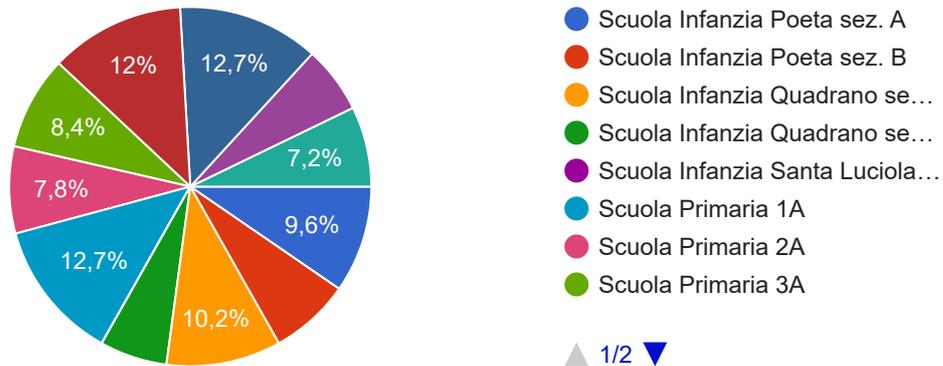
166 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

Classe

 Copia

166 risposte



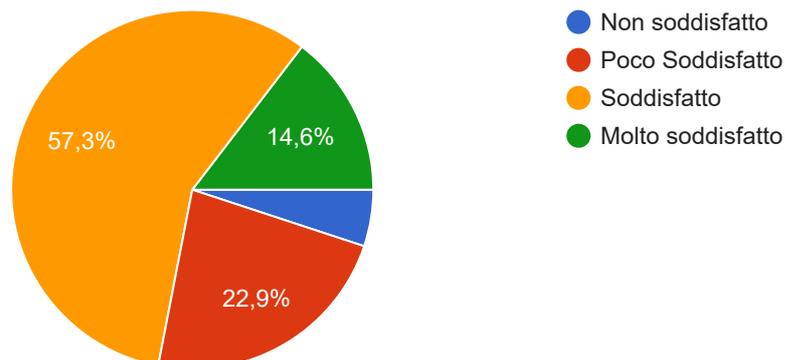
▲ 1/2 ▼

Domande del quiz

1. Si ritiene soddisfatto della QUALITA' degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?

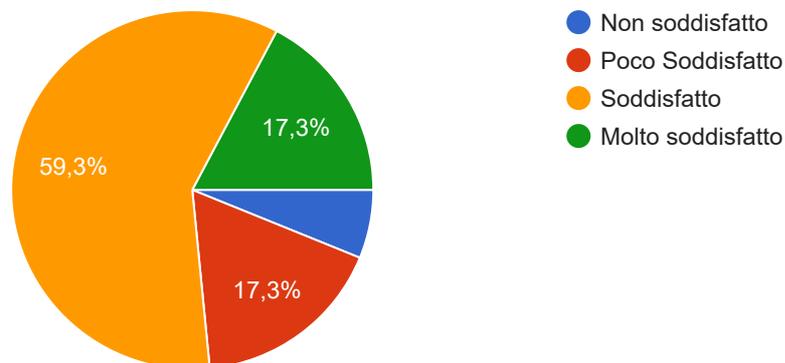
 Copia

157 risposte



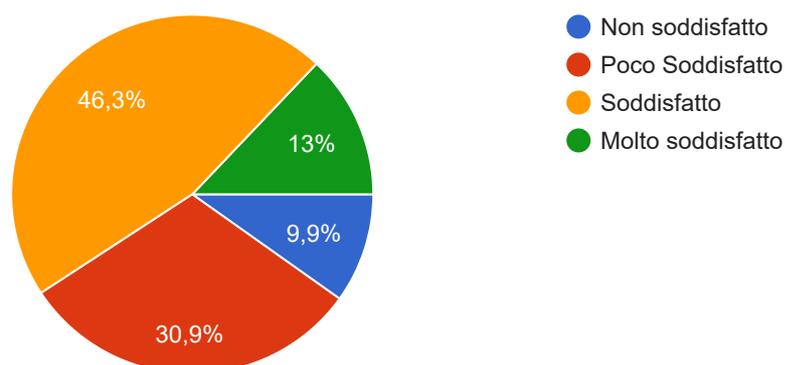
2. Si ritiene soddisfatto della QUANTITA' delle pietanze servite?

162 risposte



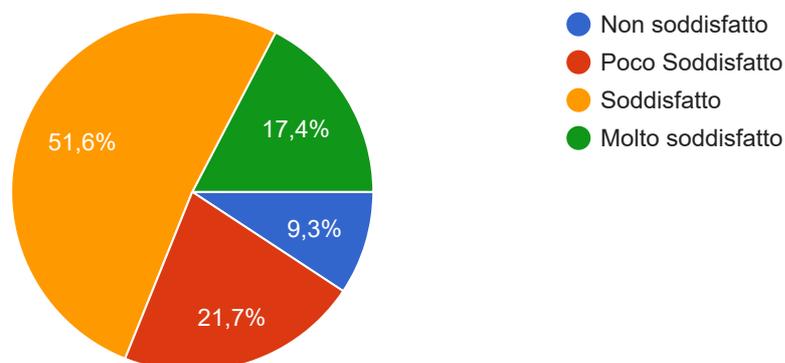
3. Si ritiene soddisfatto del gradimento delle pietanze servite a suo/a figlio/a?

162 risposte



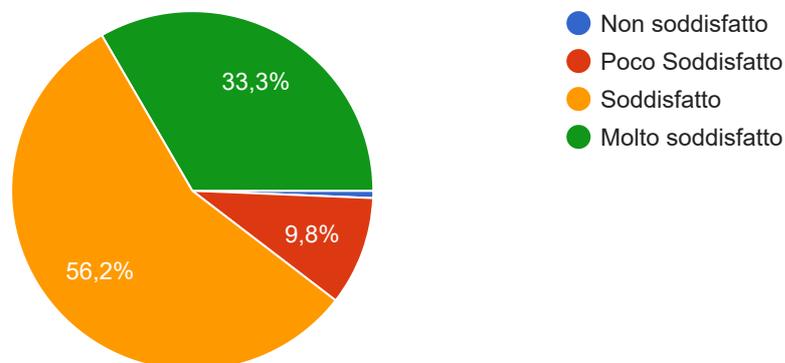
4. Si ritiene soddisfatto della varietà dei menù proposti?

161 risposte



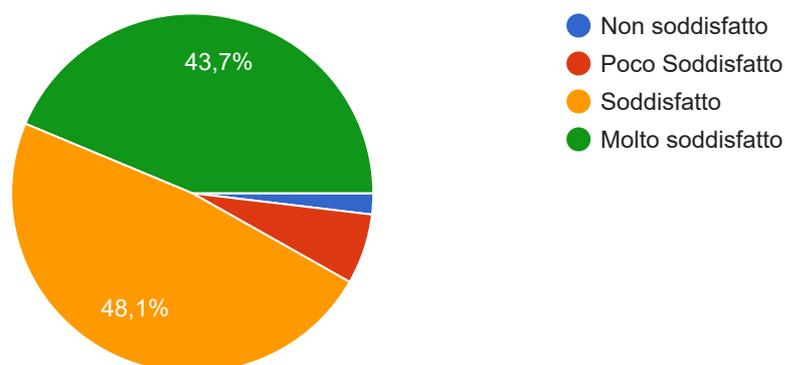
5. Si ritiene soddisfatto della pulizia e organizzazione dei locali della mensa?

153 risposte



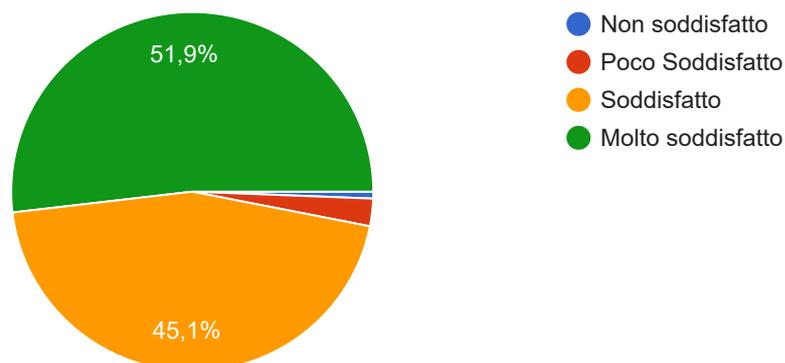
6. Suo/a figlio/a si ritiene soddisfatto/a per la DISPONIBILITA' del personale addetto alla Mensa?

158 risposte



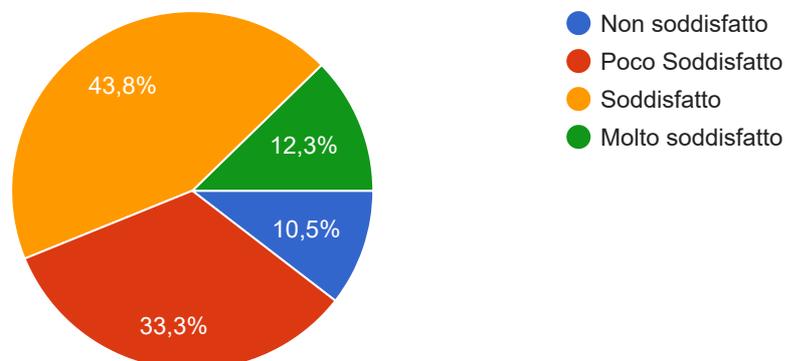
7. Suo/a figlio/a si ritiene soddisfatto/a della mensa anche come opportunità di stare insieme ad altri bambini?

162 risposte



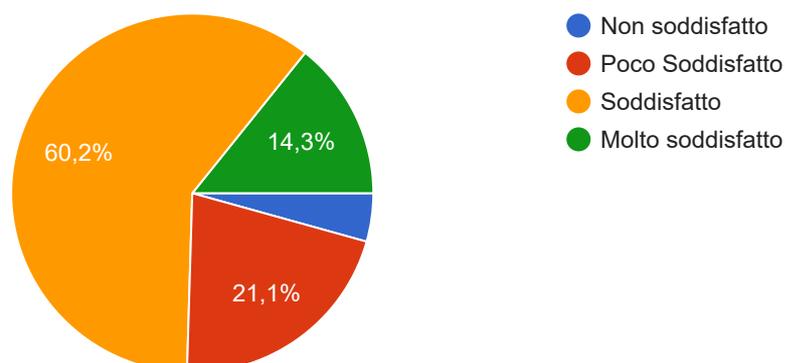
8. Si ritiene soddisfatto del COSTO del servizio mensa in relazione al servizio ricevuto?

162 risposte



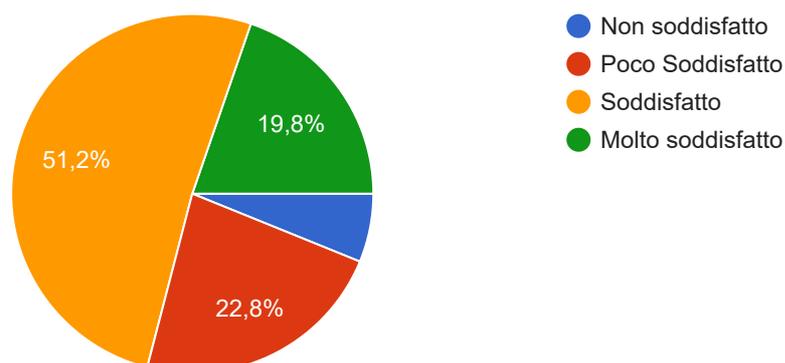
9. Esprima il suo GIUDIZIO COMPLESSIVO sul servizio di refezione scolastica

161 risposte



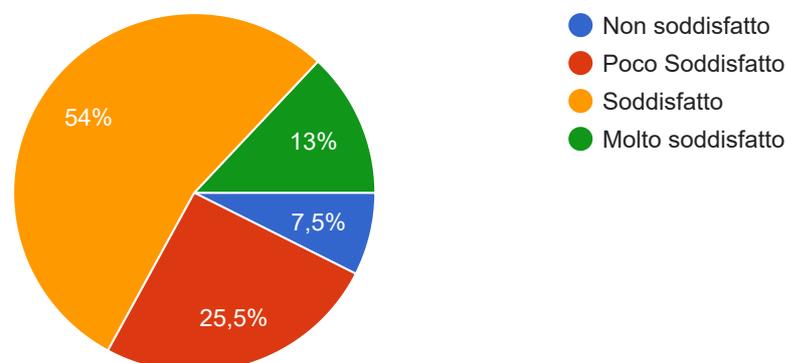
10. In relazione ai pasti serviti (qualità e quantità) ed in ragione a quanto riferito dal bambino, in merito al primo piatto si ritiene:

162 risposte



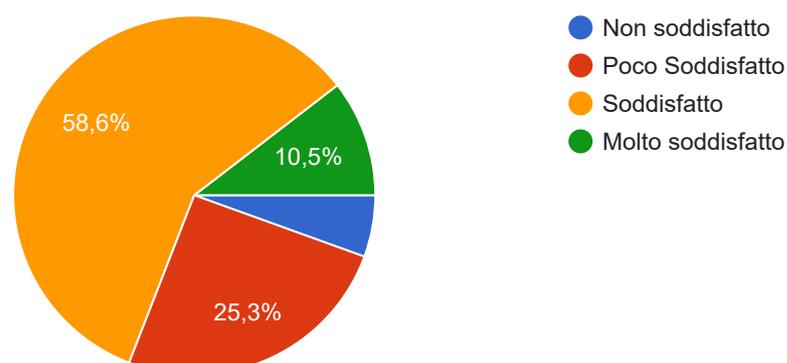
11. In relazione ai pasti serviti (qualità e quantità) ed in ragione a quanto riferito dal bambino, in merito al secondo piatto si ritiene:

161 risposte



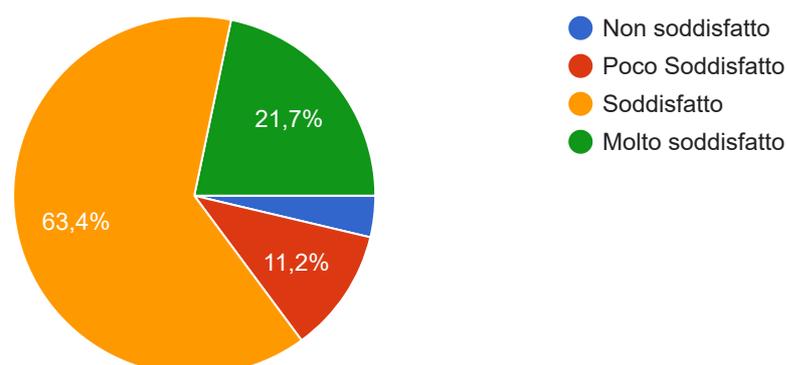
12. In relazione ai pasti serviti (qualità e quantità) ed in ragione a quanto riferito dal bambino, in merito ai contorni si ritiene

162 risposte



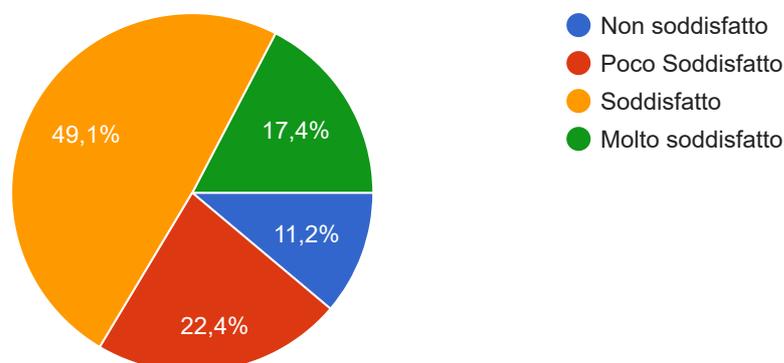
13. In relazione ai pasti serviti (qualità e quantità) ed in ragione a quanto riferito dal bambino, in merito alla frutta si ritiene

161 risposte

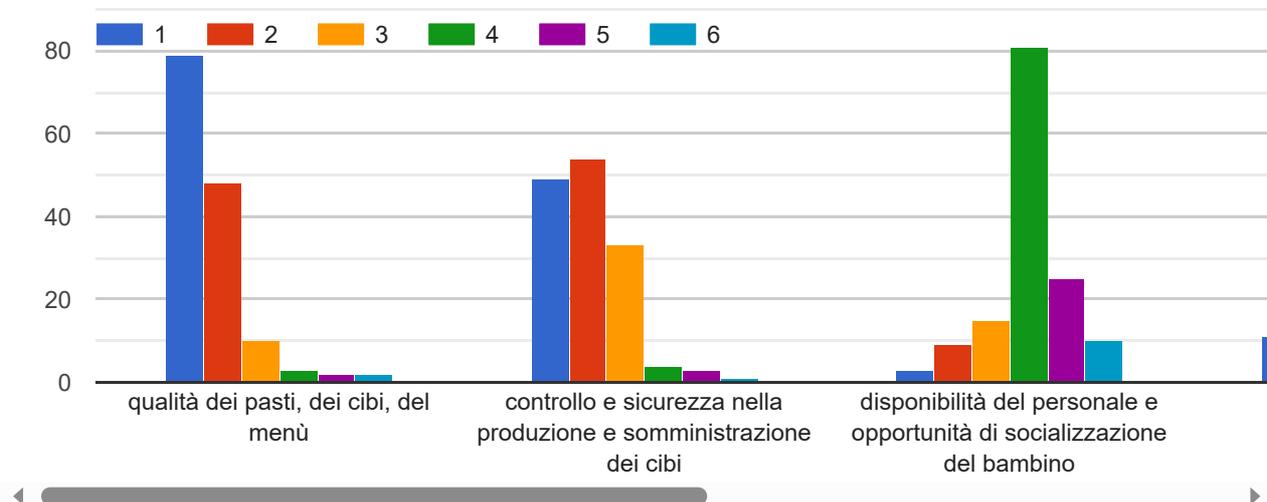


14. In relazione ai pasti serviti (qualità e quantità) ed in ragione a quanto riferito dal bambino, in merito alla merenda si ritiene

161 risposte



15. Vorremmo conoscere quali sono secondo lei gli aspetti più importanti di un servizio mensa di qualità. Le chiediamo di mettere in graduatoria i seguenti sei aspetti, indicando con il n. 1 quello più importante e di seguito gli altri, fino al n. 6 che corrisponde a quello meno importante:



Questi contenuti non sono creati né avallati da Google. - [Contatta il proprietario del modulo](#) - [Termini di servizio](#) - [Norme sulla privacy](#).

Questo modulo sembra sospetto? [Segnala](#)

Google Moduli

