



COMUNE DI SPELLO

**INDAGINI DI
CUSTOMER SATISFACTION**

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, somministrando loro un questionario, raggiungibile mediante apposito link 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. 34 domande di cui n.20 riservate agli alunni, studente con immagini per facilitare la risposta dei più piccoli e n. 14 riservate ai genitori
- Somministrazione del questionario: modalità on line raggiungibile mediante apposito link 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 34 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 e dei genitori, 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

I questionari sono stati somministrati complessivamente a n. **217** bambini delle classi dell'Infanzia e Primaria che usufruiscono del servizio mensa

- Scuola primaria Vitale Rosi n.88 questionari.
- Scuola Infanzia Santa Luciola n. 40
- Scuola Infanzia Poeta n. 45
- Scuola Infanzia Quadrano n.44

Questionari riconsegnati oggetto della rilevazione n. 126

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO MENSA SCOLASTICA A.S. 2025/2026

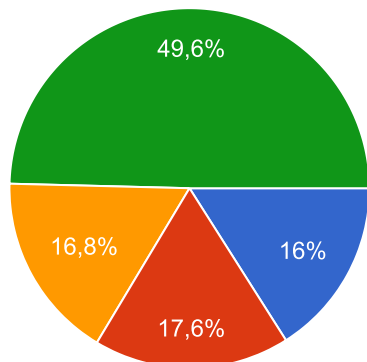
126 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

Quale scuola frequenta l'alunno?

 [Copia grafico](#)

125 risposte

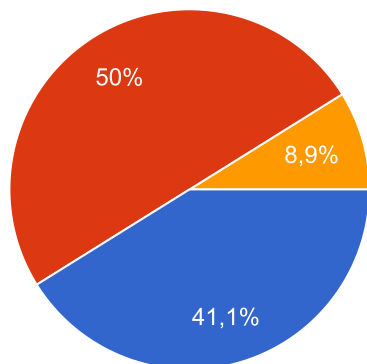


- SCUOLA DELL'INFANZIA SANTA LUCIOLA
- SCUOLA DELL'INFANZIA POETA
- SCUOLA DELL'INFANZIA QUADRANO
- SCUOLA PRIMARIA G.FERRARIS

Ti piacciono i cibi che mangi a scuola? (domanda per alunno)

 [Copia grafico](#)

124 risposte

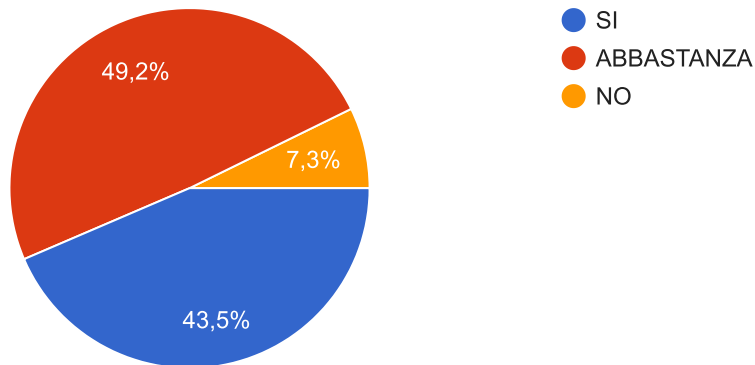


- SI
- ABBASTANZA
- NO



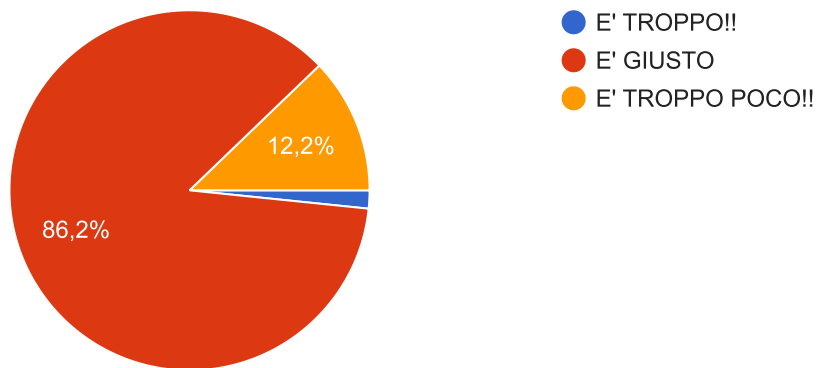
Sei soddisfatto/a della varietà del menù proposto? (domanda per alunno)

124 risposte



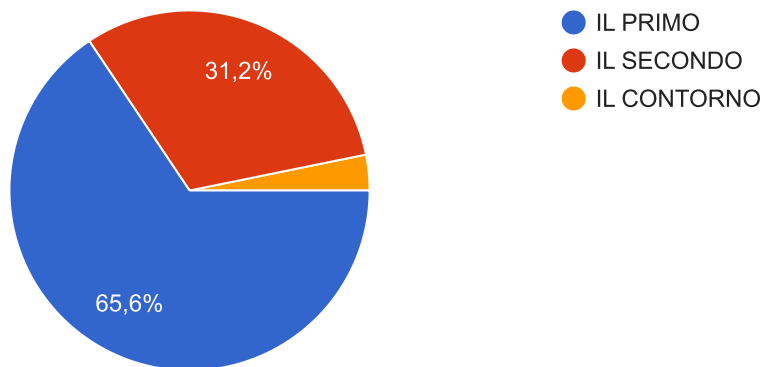
Secondo te, il cibo che ti danno a scuola (domanda per alunno)

123 risposte



Del pasto che mangi a scuola di solito, che cosa preferisci? (domanda per alunno)

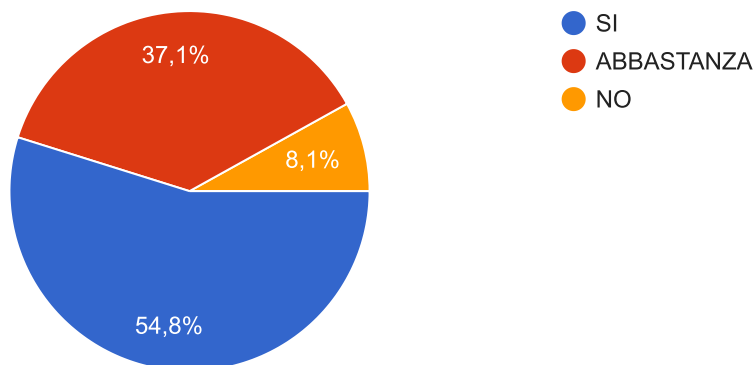
125 risposte



Il pasto ti viene servito a temperatura adeguata? (domanda per alunno)

 Copia grafico

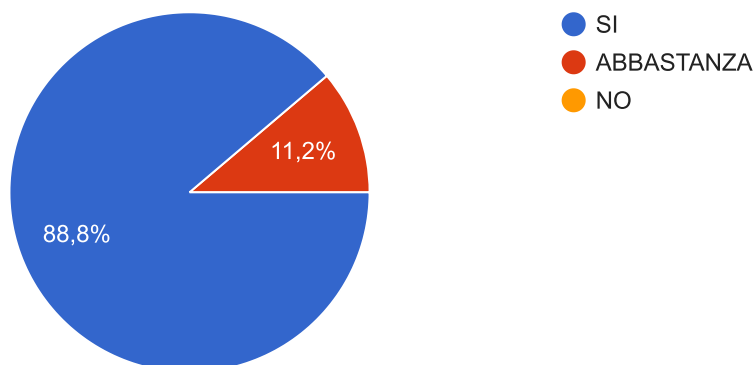
124 risposte



Le persone che ti servono il pasto sono gentili, disponibili e sorridenti? (domanda per alunno)

 Copia grafico

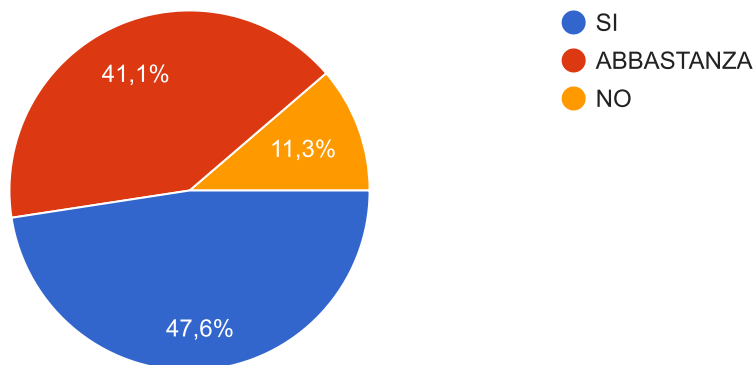
125 risposte



Dopo il pranzo sei abbastanza sazio? (domanda per alunno)

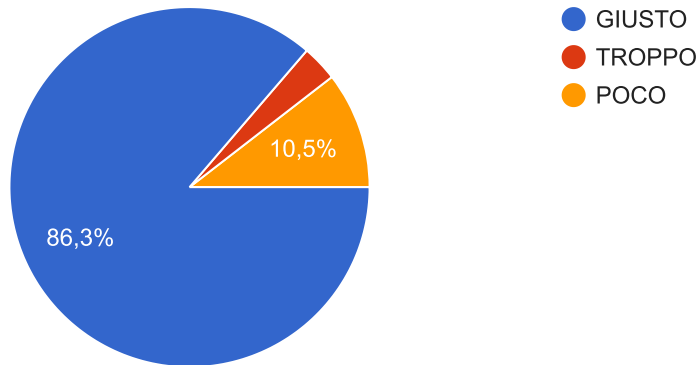
 Copia grafico

124 risposte



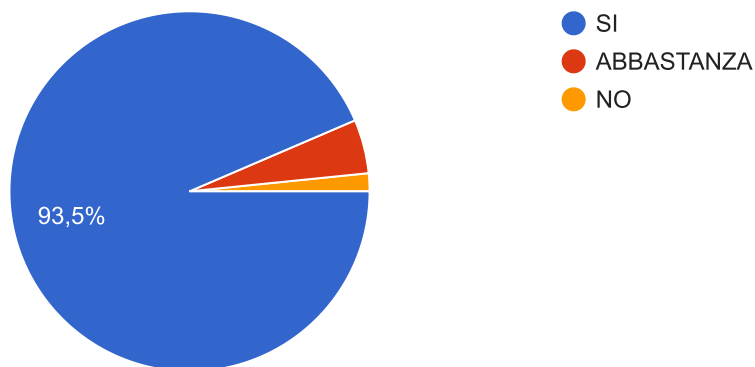
A scuola il tempo per mangiare è(domanda per alunno)

124 risposte



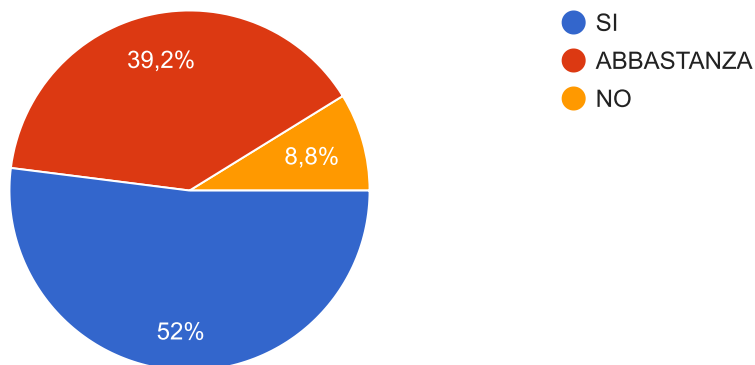
Consideri il pasto un momento per stare insieme agli altri bambini? (domanda per alunno)

124 risposte



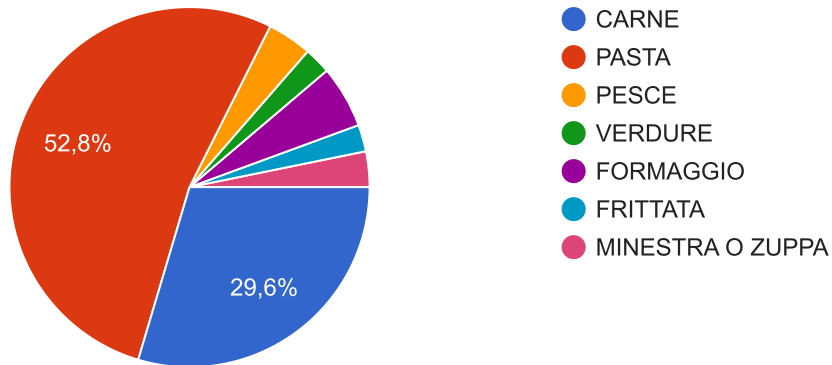
Ti piace la merenda che mangi a scuola? (domanda per alunno)

125 risposte



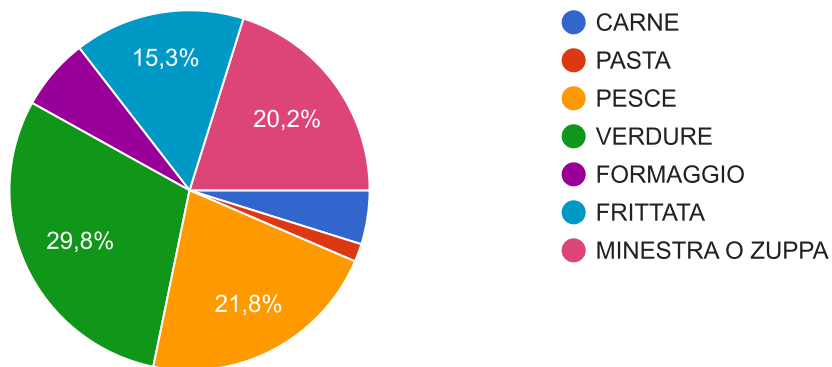
Qual è il piatto che ti piace di più? (domanda per alunno)

125 risposte



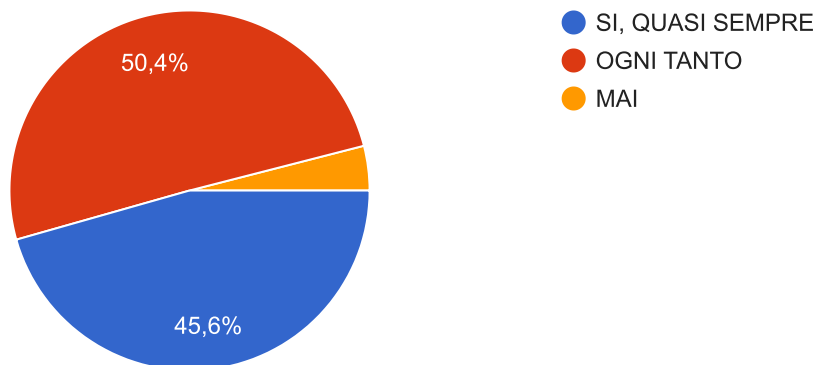
Qual è il piatto che ti piace di MENO? (domanda per alunno)

124 risposte



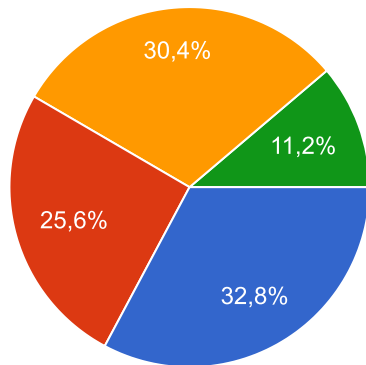
A casa mangi le stesse cose che ti danno a scuola? (la minestra, le verdure, il pesce, il riso, ...) (domanda per alunno)

125 risposte



Le verdure ti piacciono di più: (domanda per alunno)

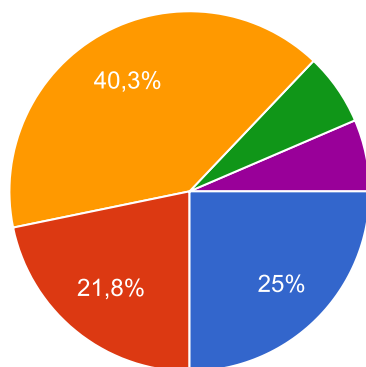
125 risposte



- nei primi (es. passati, creme...)
- nei secondi (es. polpette di spinaci e insalata di pollo e ortaggi)
- come contorni crudi
- come contorni cotti

Quali legumi conosci e consumi regolarmente a casa? (domanda per alunno)

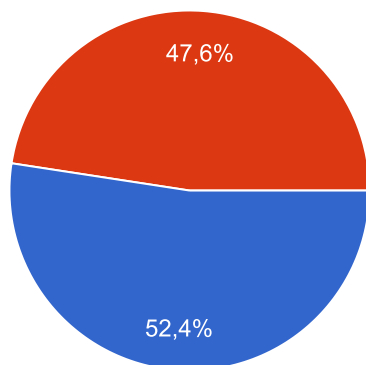
124 risposte



- CECI
- FAGIOLI
- LENTICCHIE
- NESSUNO DI QUESTI
- Opzione 2

Quali tipi di formaggi ti piacciono di più? (domanda per alunno)

124 risposte

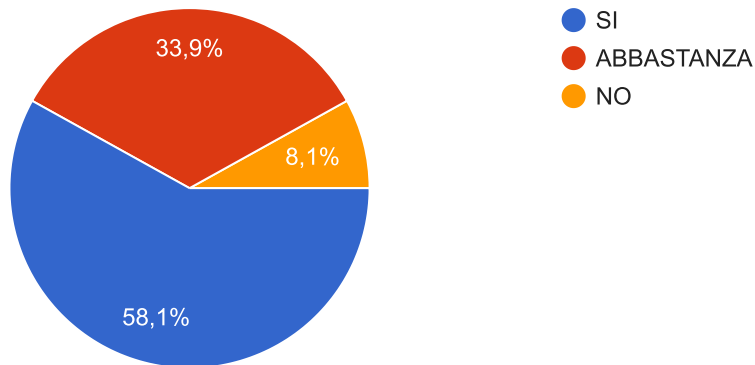


- di tipo fresco (mozzarella, stracchino, ...)
- di tipo stagionato (grana padano, caciotta...)



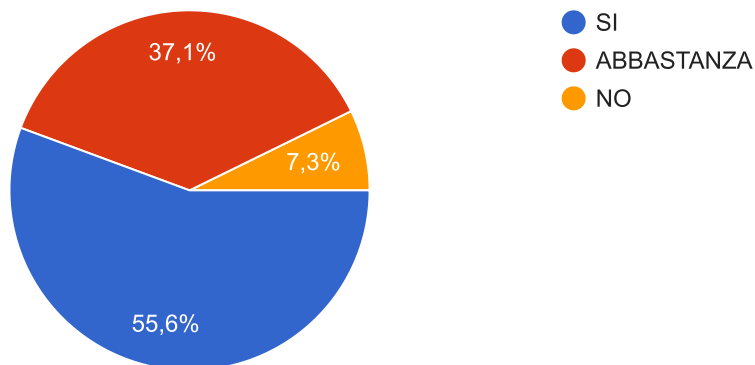
Ti piacciono i menu a tema delle tradizioni regionali? (domanda per alunno)

124 risposte



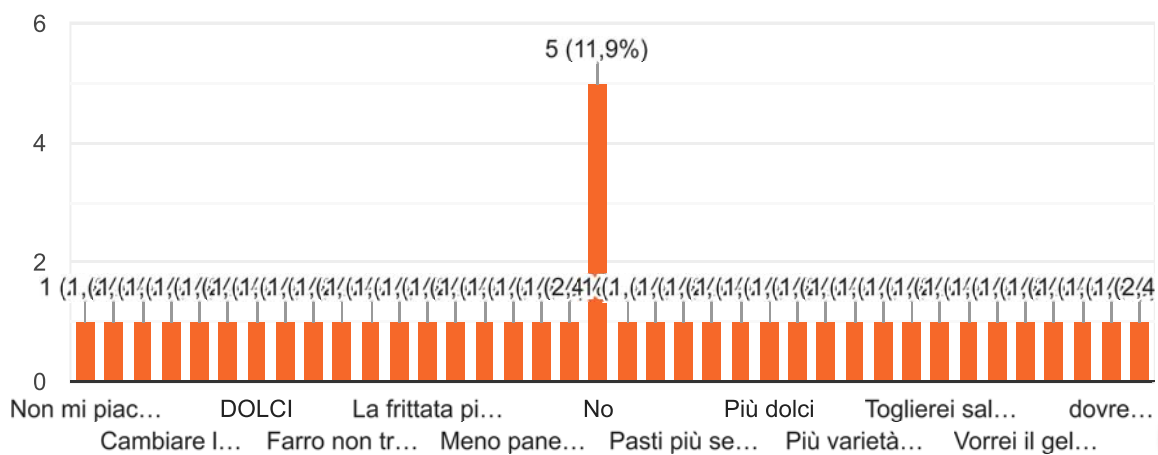
Nel complesso, ti piace la mensa scolastica? (domanda per alunno)

124 risposte



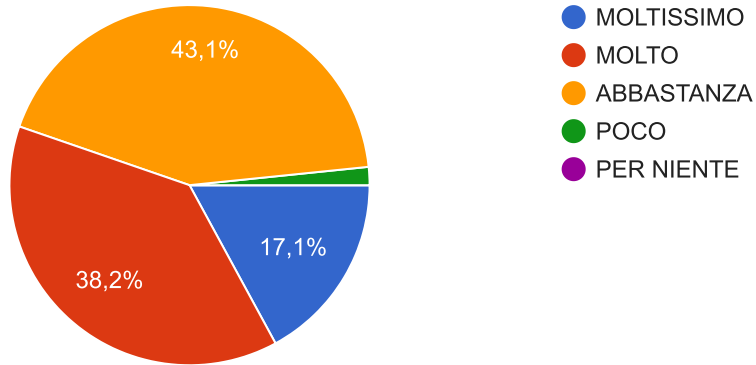
Hai qualche suggerimento per migliorare il servizio? (domanda per alunno)

42 risposte



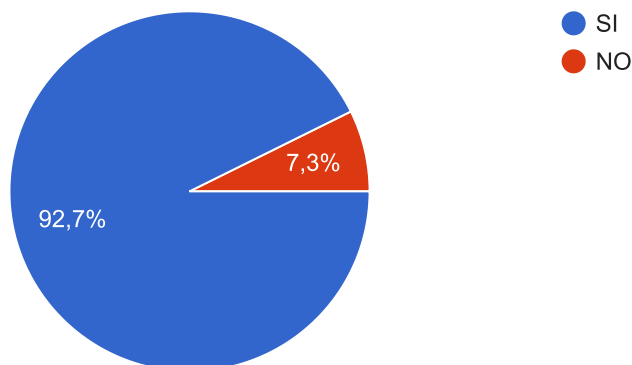
Si ritiene soddisfatto/a della QUALITA' degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa, che sono a km 0? (domanda per genitore)

123 risposte



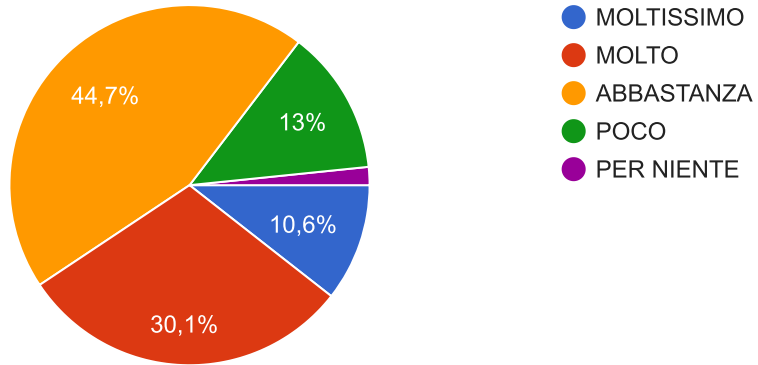
Si ritiene soddisfatto dell'istituzione della "merenda unica"? (domanda genitore)

123 risposte



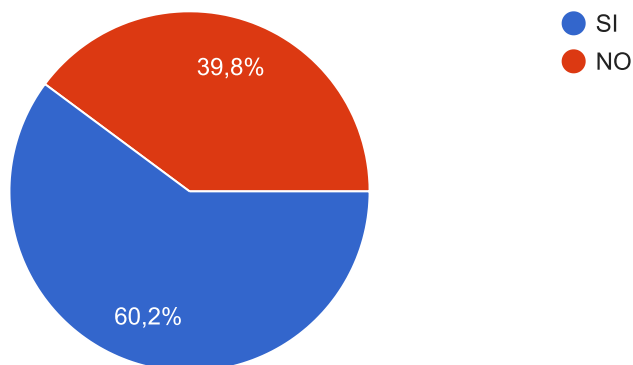
In relazione ai pasti serviti (qualità e quantità) ed in ragione a quanto riferito dal bambino, si ritiene soddisfatto dei pasti somministrati? (domanda genitore)

123 risposte



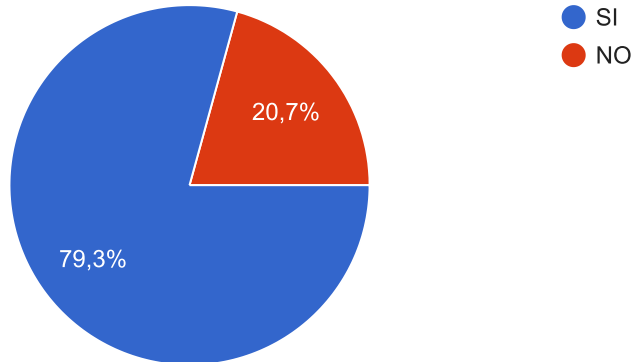
Conosce le funzioni della Commissione Mensa? (domanda per genitore)

123 risposte



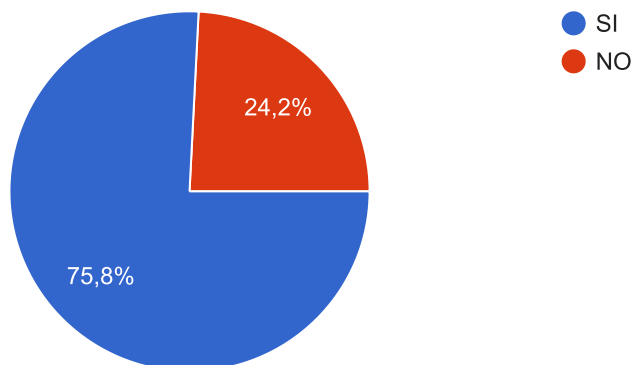
Se ha risposto sì alla domanda precedente, si ritiene soddisfatto/a del lavoro della Commissione Mensa? (domanda per genitori)

82 risposte



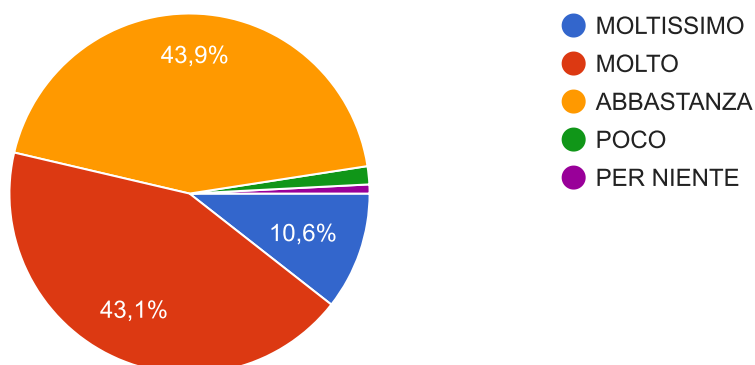
Consulta periodicamente il portale Ristocloud per gli aggiornamenti sul servizio?(domanda per genitore)

124 risposte



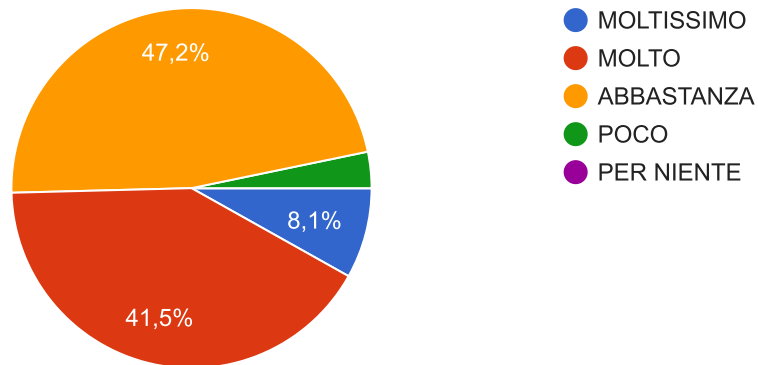
Si ritiene soddisfatto/a delle modalità di iscrizione al servizio? (domanda per genitore)

123 risposte



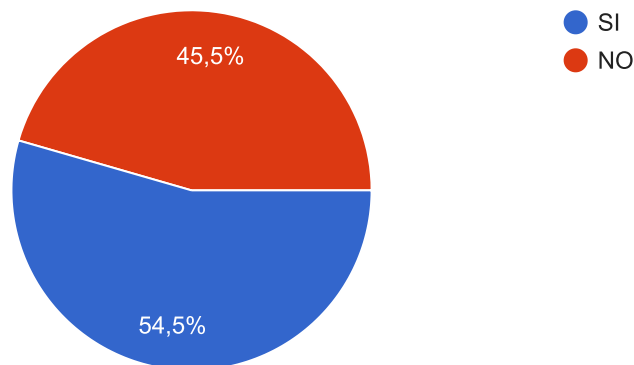
Si ritiene soddisfatto/a delle informazioni disponibili sull'organizzazione del servizio? (domanda per genitore)

123 risposte



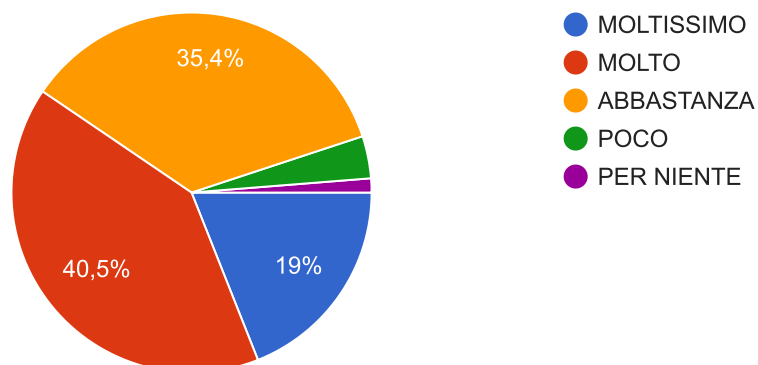
Si è avvalso/a del supporto degli uffici per le procedure di iscrizione o altre esigenze? (domanda per genitore)

123 risposte



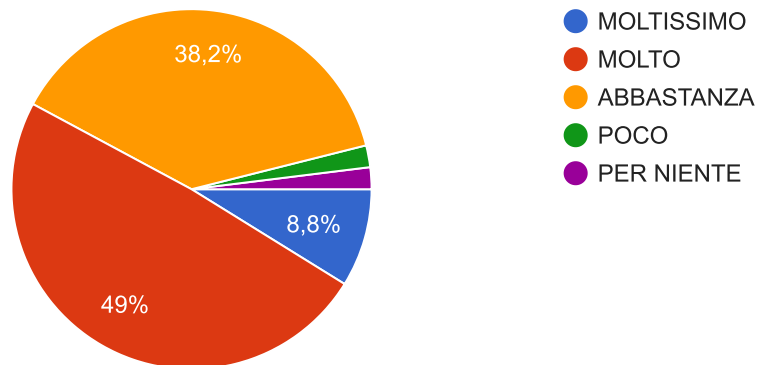
Se sì, si ritiene soddisfatto/a del supporto ricevuto?(domanda per genitore)

79 risposte



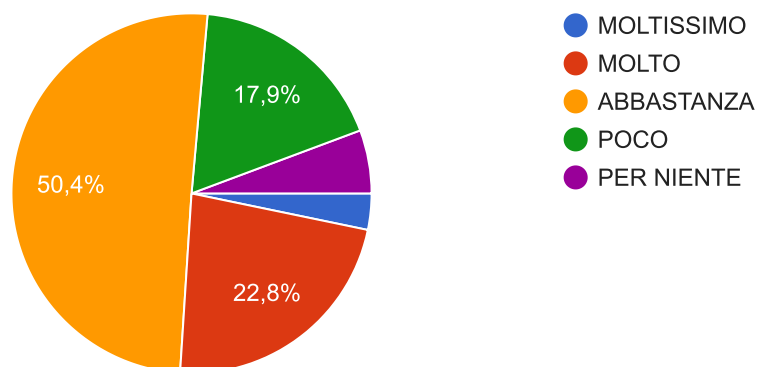
Si ritiene soddisfatto/a delle proposte alternative per allergie, intolleranze, motivi etico-religiosi ecc.? SI RICORDA CHE CON POCHE DIETE SPECIALI L'APPROVVIGIONAMENTO NON PERMETTE DI TROVARE SEMPRE PRODOTTI SOSTITUTIVI CORRISPONDENTI ALLE DIETE ORDINARIE (GLI ORDINI VANNO FATTI SU NUMERI ALTI). MA IL RISPETTO DELLA DIETA SPECIALE E' SEMPRE GARANTITO

102 risposte



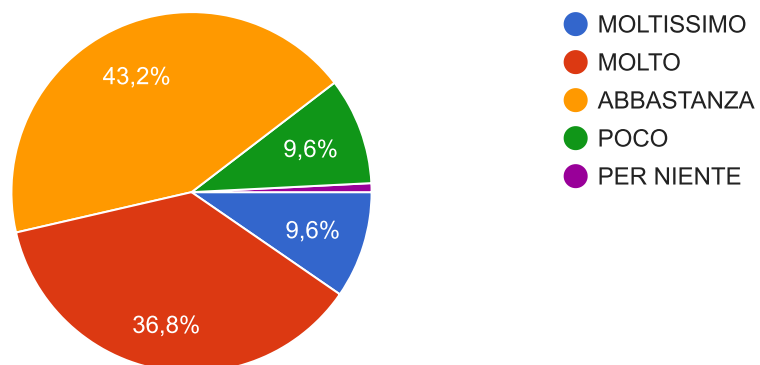
Si ritiene soddisfatto/a del COSTO del servizio mensa in relazione al servizio ricevuto?(domanda per genitore)

123 risposte



Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a del servizio mensa scolastica? (domanda per genitore)

125 risposte



CONSIDERAZIONI / OSSERVAZIONI / PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO (domanda per genitori)

32 risposte

In base a quanto riferisce anche mio figlio da preferenza più alla pasta che alle zuppe

No

Permettere all'alunno di portare ogni uno la propria merenda

La richiesta più importante è che venga riportata acqua in bottiglia ai bambini e che non venga più somministrata quella del rubinetto. Sia perché abitando in quella zona sappiamo che l'acqua non tutti i giorni è buona, sia perché paghiamo lo stesso importo giornaliero di quando veniva fornita acqua in bottiglia. Considerato che quella del Rubinetto è gratuita, gradirei pagare meno rispetto a prima. Oppure, se devo pagare la stessa cifra, pretendo che mia figlia abbia acqua in bottiglia.

Lamento che nonostante richiesta scritta di non aggiungere formaggio ai primi la richiesta non è stata accolta in quanto non supportata da intolleranze o allergie. Si tratta solamente che la bambina non gradisce questo alimento che viene aggiunto solo dopo la cottura e quindi poteva essere evitato senza complicazioni da chi preparava il pasto. La mia richiesta non è stata accolta senza altre spiegazioni, la bambina continua a rifiutare nella maggior parte dei casi di mangiare il primo.

A mio modesto parere ritengo che determinati piatti non sono adatti a bambini dai 3 ai 5 anni. Con ciò non dico che bisogna servire solo pasta asciutta, ma più sono semplici più sono apprezzati

Proporre riso e farro 3 giorni su 5 di pasti mi sembra esagerato, capisco la ricerca di diete ed un livello adeguato di energie, ma sono sinceramente curiosa di vedere lo spreco alimentare che si genera in quei giorni.

Variare spesso sui piatti, piatti come fatti in casa per invogliare di più i bimbi all'assaggio... verdure e legumi fanno bene, ma se serviti molto spesso annoiano e non vengono mangiati

Nessuna

Penso che, proponendo menu più semplici e adatti ai bambini di ogni fascia d'età, otterreste sicuramente un gradimento maggiore.

Servizio mensa anche per le prime e le ultime settimane dell'anno scolastico

Per un bambino di 3 anni piatti come pasta al ragù, o al pesce o al pesto sarebbero migliori rispetto farro, riso con crema di verdure che diventa pastosa. Per la carne nulla da dire. Poi sono d'accordo che si devono abituare a mangiare tutto, ma ci sono alimenti che neanche molti adulti mangiano. E tornare a casa che ha mangiato solo pane e banana non è piacevole.



La pasta delle volte è servita poco cotta quindi dura

Merenda unica anche per la mattina

Consiglio varietà perché i bambini crescendo apprezzano meno la ripetitività dei pasti dopo anni che mangiano a mensa .

Merende piu varie . Frutta piu varia (es. prugne, anguria, melone, macedonia)

A volte i bimbi a casa hanno fame, forse alcuni alimenti sono da migliorare.

Al fine di evitare sprechi, mi piacerebbe, dove possibile, che il cibo non consumato dal proprio bambino potesse essere riposto in una doggy bag e riportato a casa per un eventuale consumo successivo (mia figlia esce alle 13:10 e spesso mi chiede di mangiare quando torna a casa perché prima non aveva fame).

Separare merenda e pranzo, le merende tutti i giorni anche se quando il pranzo non c'è per evitare di portare la merenda da casa.

.....

Toglierei salumi (prosciutto cotto)

Per me è molto difficile rispondere con esattezza alle domande rivolte ai genitori perché non abbiamo mai visto foto dei pasti serviti (e non parlo di quelle finte sul portale) ai nostri figli ne abbiamo mai partecipato ad una giornata di mensa insieme a loro. Come si fa a rispondere se non si ha mai avute modo né di vedere né di assaggiare le pietanze?

Sarebbe opportuno fornire anche l'acqua minerale in bottiglia durante i pasti. Non è possibile tollerare il fatto che venga somministrata acqua del rubinetto non filtrata.

Il servizio di mensa scolastica rappresenta, secondo Noi, un importante momento educativo, non solo dal punto di vista nutrizionale, ma anche per lo sviluppo dell'autonomia, della socializzazione e dell'educazione alimentare dei bambini. Per questo riteniamo fondamentale garantire qualità, sicurezza e continuità del servizio. Non è, assolutamente, accettabile che il menù venga modificato così frequentemente per problemi di approvvigionamento; le variazioni occasionali possono essere comprensibili, ma non devono diventare una consuetudine.

Il bambino ha trovato dei capelli nel piatto

Ridurre i prezzi

Chiediamo come ogni anno continuità del servizio a inizio e fine scuola, e di iniziare il servizio in ritardo o di non terminarlo in anticipo

Dovrebbe essere somministrata acqua in bottiglia.



So che il menù è stato creato da personale qualificato, ma a mio parere ci sono dei piatti non adatti a dei bambini dai 3 ai 5 anni. Poi, pane e olio sarà anche più salutare di tante altre cose, ma in una settimana è capitato anche 3 volte!!!! Le porzioni: c'è chi dice che siano giuste, e tal volta ci siamo il ripasso, soprattutto per il primo. Sta di fatto che spesso mio figlio torna a casa con la fame.

Credo sia importante il tema dell'acqua in borracce o comunque un'organizzazione diversa

Si può dare la merenda a metà mattina invece che al pomeriggio? Mio figlio non la mangia quasi mai perché non ha fame.

Utilizzare il servizio bevanda in bottiglia

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



