

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2022/2023

QUESTIONARIO QUALITÀ E GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE

	Angeletti	Bolognesi/Santarelli	Bruco	Chiocciola	Gobetti	Peter Pan	Quadrifoglio	Querzoli		
Quale canale ha utilizzato per inoltrare la domanda di iscrizione al servizio?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Ho inoltrato autonomamente la domanda online attraverso il Portale dei Servizi Scolastici SOSI@HOME	58	13	24	33	20	11	21	36	216	82,76%
Ho ricevuto aiuto telefonico dagli operatori	2	0	2	2	0	1	1	2	10	3,83%
Mi sono recato presso lo Sportello Unico dei servizi educativi e scolastici	7	6	1	1	2	6	1	11	35	13,41%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%
Ritiene la modalità di iscrizione online di facile utilizzo?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	14	7	5	13	5	2	5	13	64	24,52%
Abbastanza	43	6	18	18	15	11	17	33	161	61,69%
Poco	8	4	2	4	0	3	1	3	25	9,58%
Per niente	2	2	2	1	2	2	0	0	11	4,21%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Quanto è soddisfatto delle informazioni e supporto ricevuti dall'Ufficio circa le modalità di iscrizione al servizio di Ristorazione Scolastica?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	25	9	7	12	6	6	3	16	84	32,18%
Abbastanza	36	8	15	18	13	9	19	26	144	55,17%
Poco	5	2	5	5	3	2	1	5	28	10,73%
Per niente	1	0	0	1	0	1	0	2	5	1,92%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Quanto è soddisfatto delle modalità di pagamento del servizio di Ristorazione Scolastica?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	31	9	9	15	5	6	8	16	99	37,93%
Abbastanza	31	10	17	18	13	9	15	27	140	53,64%
Poco	5	0	0	3	2	1	0	6	17	6,51%
Per niente	0	0	1	0	2	2	0	0	5	1,92%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Rispetto alle informazioni in suo possesso e a ciò che riferisce suo/a figlio/a esprima un giudizio sulla QUALITÀ dei pasti erogati:									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto soddisfatto	22	9	10	4	7	2	5	19	78	29,89%
Abbastanza soddisfatto	37	9	13	24	14	14	15	23	149	57,09%
Poco soddisfatto	8	1	2	6	1	1	2	4	25	9,58%
Per niente soddisfatto	0	0	2	2	0	1	1	3	9	3,45%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Rispetto alle informazioni in suo possesso e a ciò che riferisce suo/a figlio/a esprima un giudizio sulla QUANTITÀ dei pasti erogati:									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto soddisfatto	27	8	10	8	8	6	8	16	91	34,87%
Abbastanza soddisfatto	36	10	14	19	12	10	14	21	136	52,11%
Poco soddisfatto	4	1	1	7	2	1	0	11	27	10,34%
Per niente soddisfatto	0	0	2	2	0	1	1	1	7	2,68%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Rispetto alle informazioni in suo possesso e a ciò che riferisce suo/a figlio/a esprima un giudizio sulla VARIETÀ dei pasti erogati:									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto soddisfatto	26	7	6	6	7	4	8	16	80	30,65%
Abbastanza soddisfatto	32	11	15	22	12	12	11	23	138	52,87%
Poco soddisfatto	8	1	4	6	3	1	4	8	35	13,41%
Per niente soddisfatto	1	0	2	2	0	1	0	2	8	3,07%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

È soddisfatto di quanto siano personalizzati i Menù rispetto alle esigenze o a eventuali problemi del bambino/a?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto soddisfatto	29	7	8	10	9	5	7	17	92	35,25%
Abbastanza soddisfatto	34	9	14	20	13	11	16	28	145	55,56%
Poco soddisfatto	2	3	2	4	0	1	0	1	13	4,98%
Per niente soddisfatto	2	0	3	2	0	1	0	3	11	4,21%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

È a conoscenza della percentuale di alimenti biologici utilizzati per la preparazione del pasto?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Sì	18	12	4	6	5	6	6	11	68	26,05%
No	49	7	23	30	17	12	17	38	193	73,95%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Nel caso in cui abbia risposto Sì alla precedente domanda; suo parere, a quanto corrisponde tale percentuale?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
0 - 50 %	2	1	0	2	0	2	1	2	10	14,71%
51 - 70%	6	1	1	3	1	1	3	2	18	26,47%
71 - 90%	6	6	3	1	4	3	1	6	30	44,12%
91 - 100%	4	4	0	0	0	0	1	1	10	14,71%
	18	12	4	6	5	6	6	11	68	100,00%

Esprima suo giudizio sulla modalità di distribuzione dei pasti:									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto soddisfatto	21	6	14	10	7	6	9	15	88	33,72%
Abbastanza soddisfatto	44	12	11	21	15	10	13	31	157	60,15%
Poco soddisfatto	2	1	0	4	0	1	1	1	10	3,83%
Per niente soddisfatto	0	0	2	1	0	1	0	2	6	2,30%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Ritiene che suo figlio/a mangi con piacere a scuola?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Sempre	28	8	11	10	8	4	7	16	92	35,25%
Quasi sempre	29	8	13	16	10	11	10	23	120	45,98%
A volte	9	3	2	7	4	2	5	5	37	14,18%
Raramente	1	0	1	2	0	0	0	5	9	3,45%
Mai	0	0	0	1	0	1	1	0	3	1,15%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Ritiene che il gradimento o non gradimento di suo figlio/a dipenda da abitudini alimentari famigliari?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Sì	25	6	5	9	11	8	9	18	91	34,87%
No	19	7	9	18	4	5	5	13	80	30,65%
Qualche volta	23	6	13	9	7	5	9	18	90	34,48%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

È a conoscenza della possibilità di esporre problematiche sul servizio refezione al rappresentante della Commissione Mensa?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Sì	49	13	8	26	13	10	13	30	162	62,07%
No	18	6	19	10	9	8	10	19	99	37,93%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Nel caso in cui faccia parte della Commissione Mensa, ritiene che le problematiche espone all'interno della Commissione siano state affrontate ed evase con soddisfazione?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	7	3	0	2	1	3	2	3	21	13,64%
Abbastanza	27	12	8	12	13	7	4	17	100	64,94%
Poco	4	1	1	6	1	1	2	6	22	14,29%
Per niente	1	1	3	1	0	1	0	4	11	7,14%
	39	17	12	21	15	12	8	30	154	100,00%

Con quale regolarità ha usufruito del servizio di Ristorazione Scolastica nell'A.S. 2022/2023?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Tutti i giorni	62	14	26	33	21	15	22	40	233	89,27%
Più di 2 giorni a settimana	3	2	1	3	0	0	1	6	16	6,13%
Massimo 1 o 2 giorni a settimana	2	3	0	0	1	3	0	3	12	4,60%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Nel complesso si ritiene soddisfatto del servizio di Ristorazione Scolastica?									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	26	6	12	6	10	4	9	19	92	35,25%
Abbastanza	33	13	13	23	11	13	11	25	142	54,41%
Poco	7	0	1	5	1	0	2	4	20	7,66%
Per niente	1	0	1	2	0	1	1	1	7	2,68%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Qualità dei pasti del Menù]									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	60	13	25	33	21	15	23	43	233	89,27%
Importante	6	6	2	3	1	1	0	6	25	9,58%
Poco importante	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,38%
Indifferente	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0,77%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Controllo e sicurezza nella preparazione e distribuzione dei pasti]									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	61	14	25	35	22	15	21	45	238	91,19%
Importante	6	5	2	1	0	1	2	4	21	8,05%
Poco importante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Indifferente	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0,77%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Pulizia]									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	65	16	25	35	22	16	23	46	248	95,02%
Importante	2	3	2	1	0	0	0	3	11	4,21%
Poco importante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Indifferente	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0,77%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Informazioni ricevute sul servizio]									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	25	10	8	15	12	8	8	26	112	42,91%
Importante	36	6	16	19	10	8	15	21	131	50,19%
Poco importante	5	2	3	2	0	0	0	2	14	5,36%
Indifferente	1	1	0	0	0	2	0	0	4	1,53%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Costo del pasto]									TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	31	9	4	16	12	11	9	24	116	44,44%
Importante	31	10	19	16	9	5	12	21	123	47,13%
Poco importante	4	0	3	3	1	0	1	4	16	6,13%
Indifferente	1	0	1	1	0	2	1	0	6	2,30%
	67	19	27	36	22	18	23	49	261	100,00%