

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2022/2023
QUESTIONARIO QUALITÀ E GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

SCUOLA DELL'INFANZIA STATALE

	Manzoni	Aeroplano	Arcobaleno	Girasole	Il giardino dei sogni	Le margherite	Il platano	Mentore Aioidi	Le api	Rondine	La lucertola blu	Il papavero	L'albero felice (San Lorenzo)	Le ali (San Martino in Strada)	Il pettirosso (Villafranca)		
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	10	10	39	6	18	8	25	6	19	13	28	6	10	19	13	230	73,95%
Ho ricevuto aiuto telefonico dagli operatori	2	1	2	0	0	1	3	0	2	5	3	1	0	1	1	22	7,07%
Mi sono recato presso lo Sportello Unico dei servizi educativi e scolastici	6	1	7	5	3	7	4	1	3	2	9	1	0	4	6	59	18,97%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%
Ritiene la modalità di iscrizione online di facile utilizzo?																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	6	1	10	0	3	2	5	2	10	7	9	0	2	3	5	65	20,90%
Abbastanza	7	7	30	7	15	7	22	3	11	9	20	7	7	17	13	182	58,52%
Poco	3	3	5	3	3	5	4	1	2	2	6	1	0	4	1	43	13,83%
Per niente	2	1	3	1	0	2	1	1	1	2	5	0	1	0	1	21	6,75%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	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	10	2	14	2	7	5	6	3	6	7	11	0	1	8	5	87	27,97%
Abbastanza	6	9	29	8	13	9	23	4	15	11	25	7	6	11	12	188	60,45%
Poco	1	1	5	0	1	2	3	0	3	2	3	1	3	5	3	33	10,61%
Per niente	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0,96%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%
Quanto è soddisfatto delle modalità di pagamento del servizio di Ristorazione Scolastica?																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	5	5	23	3	11	4	13	2	9	7	17	2	3	10	8	122	39,23%
Abbastanza	10	6	23	6	9	9	19	3	12	13	22	5	7	14	9	167	53,70%
Poco	2	1	1	1	0	3	0	2	2	0	1	0	0	0	3	16	5,14%
Per niente	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	6	1,93%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	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	6	0	7	6	7	12	13	4	2	3	11	1	3	3	3	81	26,05%
Abbastanza soddisfatto	11	9	30	3	13	3	17	1	17	13	24	6	3	18	16	184	59,16%
Poco soddisfatto	1	2	11	0	0	1	2	2	3	4	5	1	2	3	1	38	12,22%
Per niente soddisfatto	0	1	0	2	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	8	2,57%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	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	7	2	12	4	6	10	10	2	3	4	10	2	2	8	5	87	27,97%
Abbastanza soddisfatto	10	3	32	5	10	4	21	2	12	11	23	2	4	15	15	169	54,34%
Poco soddisfatto	1	4	4	1	4	1	1	3	9	5	7	4	2	1	0	47	15,11%
Per niente soddisfatto	0	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	8	2,57%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	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	6	1	10	5	5	8	11	3	3	3	12	2	2	5	5	81	26,05%
Abbastanza soddisfatto	10	7	28	4	13	6	19	1	13	13	20	4	3	14	14	169	54,34%
Poco soddisfatto	2	3	9	0	2	2	2	3	7	4	8	2	3	3	0	50	16,08%
Per niente soddisfatto	0	1	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	2	2	1	11	3,54%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	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	6	1	17	6	9	9	15	3	3	4	15	2	1	4	6	101	32,48%
Abbastanza soddisfatto	11	8	25	2	10	4	16	2	17	14	24	6	5	17	12	173	55,63%
Poco soddisfatto	1	2	6	1	2	2	1	2	2	2	1	0	3	1	2	28	9,00%
Per niente soddisfatto	0	1	0	2	0	1	0	0	2	0	0	0	1	2	0	9	2,89%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%

È a conoscenza della percentuale di alimenti biologici utilizzati per la preparazione del pasto?																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Sì	6	2	10	4	7	5	9	2	6	8	10	2	2	5	7	85	27,33%
No	12	10	38	7	14	11	23	5	18	12	30	6	8	19	13	226	72,67%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%

Nel caso in cui abbia risposto Sì alla precedente domanda; suo parere, a quanto corrisponde tale percentuale?																TOT. RISPOSTE	TOT. %
0 - 50 %	1	0	1	0	1	1	4	1	1	2	1	0	0	1	0	14	16,47%
51 - 70%	2	1	5	1	2	3	4	0	3	3	5	1	0	4	3	37	43,53%
71 - 90%	1	1	4	3	2	0	0	0	1	1	4	1	2	0	2	22	25,88%
91 - 100%	2	0	0	0	2	1	1	1	1	2	0	0	0	0	2	12	14,12%
	6	2	10	4	7	5	9	2	6	8	10	2	2	5	7	85	100,00%

Esprima suo giudizio sulla modalità di distribuzione dei pasti:																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto soddisfatto	3	4	11	4	6	11	11	3	6	5	9	2	2	4	6	87	27,97%
Abbastanza soddisfatto	15	7	33	5	14	3	21	2	15	14	30	5	4	20	12	200	64,31%
Poco soddisfatto	0	1	4	1	1	2	0	2	2	1	1	1	4	0	2	22	7,07%
Per niente soddisfatto	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,64%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%

Ritiene che suo figlio/a mangi con piacere a scuola?																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Sempre	7	1	15	5	10	11	11	2	6	8	14	1	3	3	4	101	32,48%
Quasi sempre	6	6	19	2	9	2	14	2	9	6	17	5	2	13	12	124	39,87%
A volte	5	3	11	4	1	1	6	3	6	5	7	2	2	5	3	64	20,58%
Raramente	0	1	3	0	1	2	1	0	2	1	2	0	1	3	1	18	5,79%
Mai	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	4	1,29%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%
Ritiene che il gradimento o non gradimento di suo figlio/a dipenda da abitudini alimentari famigliari?																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Sì	8	1	16	2	11	4	11	1	7	6	13	2	1	4	9	96	30,87%
No	5	6	16	3	4	3	7	6	14	3	13	3	6	11	5	105	33,76%
Qualche volta	5	5	16	6	6	9	14	0	3	11	14	3	3	9	6	110	35,37%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%
È a conoscenza della possibilità di esporre problematiche sul servizio refezione al rappresentante della Commissione Mensa?																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Sì	8	9	29	4	7	7	17	4	16	7	19	5	4	6	8	150	48,23%
No	10	3	19	7	14	9	15	3	8	13	21	3	6	18	12	161	51,77%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%
Nel caso in cui faccia parte della Commissione Mensa, ritiene che le problematiche esposte all'interno della Commissione siano state affrontate ed evase con soddisfazione?																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	2	0	3	0	3	2	4	1	3	3	3	0	0	1	1	26	15,20%
Abbastanza	8	4	11	5	10	7	5	2	7	8	11	2	2	5	8	95	55,56%
Poco	5	3	3	1	0	2	2	2	2	0	7	0	1	2	1	31	18,13%
Per niente	1	1	1	2	0	3	0	1	4	1	1	0	4	0	0	19	11,11%
	16	8	18	8	13	14	11	6	16	12	22	2	7	8	10	171	100,00%
Con quale regolarità ha usufruito del servizio di Ristorazione Scolastica nell'I.S. 2022/2023?																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Tutti i giorni	13	11	42	10	19	12	27	6	23	19	33	8	10	21	17	271	87,14%
Più di 2 giorni a settimana	4	0	5	1	1	2	5	1	1	1	3	0	0	2	3	29	9,32%
Massimo 1 o 2 giorni a settimana	1	1	1	0	1	2	0	0	0	0	4	0	0	1	0	11	3,54%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%
Nel complesso si ritiene soddisfatto del servizio di Ristorazione Scolastica?																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto	6	1	13	6	5	11	8	3	5	6	14	2	2	5	6	93	29,90%
Abbastanza	12	7	31	4	13	3	24	2	13	12	23	5	4	17	13	183	58,84%
Poco	0	2	3	0	2	2	0	2	4	2	3	1	1	2	0	24	7,72%
Per niente	0	2	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	3	0	1	11	3,54%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	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	12	10	43	9	18	14	30	7	21	15	34	7	9	23	17	269	86,50%
Importante	5	2	4	1	3	1	2	0	3	5	5	1	1	1	3	37	11,90%
Poco importante	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	1,29%
Indifferente	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	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	12	10	38	9	20	13	30	7	22	17	38	8	10	22	18	274	88,10%
Importante	5	2	9	1	1	2	2	0	2	3	2	0	0	2	2	33	10,61%
Poco importante	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,96%
Indifferente	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Pulizia]																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	15	11	42	10	20	13	31	7	22	19	38	8	10	22	20	288	92,60%
Importante	3	1	6	0	1	2	1	0	2	1	2	0	0	2	0	21	6,75%
Poco importante	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
Indifferente	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,32%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	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	9	4	15	6	15	11	15	4	12	8	22	6	7	9	12	155	49,84%
Importante	7	6	30	5	6	3	16	3	12	11	17	2	1	13	6	138	44,37%
Poco importante	1	2	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	2	2	14	4,50%
Indifferente	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	1,29%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti di un Servizio Mensa di qualità? [Costo del pasto]																TOT. RISPOSTE	TOT. %
Molto importante	11	4	19	4	13	11	17	4	13	10	22	5	6	12	13	164	52,73%
Importante	7	5	25	3	6	3	14	3	8	8	13	3	4	9	6	117	37,62%
Poco importante	0	3	4	4	2	0	1	0	3	1	2	0	0	3	1	24	7,72%
Indifferente	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3	0	0	0	0	6	1,93%
	18	12	48	11	21	16	32	7	24	20	40	8	10	24	20	311	100,00%