



COMUNE DI PRIZZI

Provincia di Palermo

**INDAGINI DI CUSTOMER
SATISFACTION**

SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

Anno scolastico 2013-2014

Premessa

Per il servizio di refezione scolastica è un obiettivo fondamentale quello di monitorare il livello di soddisfazione degli utenti sul servizio, attraverso la somministrazione di questionari ai genitori e agli insegnanti.

I presenti questionari distribuiti in tutte le scuole di Prizzi (infanzia, primaria e secondaria) nelle quali è presente il servizio di refezione scolastica sono rivolti, nello specifico, ai genitori, agli insegnanti e agli educatori.

A. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute e delle modalità di comunicazione relative al servizio?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> molto soddisfatto | <input type="checkbox"/> soddisfatto |
| <input type="checkbox"/> parzialmente soddisfatto | <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto |

B. E' soddisfatto delle attuali modalità di pagamento del servizio refezione scolastica?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> molto soddisfatto | <input type="checkbox"/> soddisfatto |
| <input type="checkbox"/> parzialmente soddisfatto | <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto |

C. Quali modalità di pagamento suggerirebbe?

D. Ritieni che il costo del pasto sia

- | | |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> basso | <input type="checkbox"/> adeguato |
| <input type="checkbox"/> adeguato ma non rispetto alla qualità del servizio | <input type="checkbox"/> alto |

E. E' soddisfatto dell'attuale modello gestionale del servizio refezione da lei frequentato (gestione diretta, gestione indiretta, cucina interna, pasti veicolati)?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> molto soddisfatto | <input type="checkbox"/> soddisfatto |
| <input type="checkbox"/> parzialmente soddisfatto | <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto |

F. Per quanto attiene alle informazioni in suo possesso (relative a ciò che riferisce il proprio figlio/a) esprima il suo giudizio relativamente ai seguenti aspetti relativi al servizio refezione scolastica:

F.1 qualità del pasto

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> molto soddisfatto | <input type="checkbox"/> soddisfatto |
| <input type="checkbox"/> parzialmente soddisfatto | <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto |

F.2 quantità del pasto

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> molto soddisfatto | <input type="checkbox"/> soddisfatto |
| <input type="checkbox"/> parzialmente soddisfatto | <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto |

F.3 freschezza dei cibi

- molto soddisfatto soddisfatto
 parzialmente soddisfatto per nulla soddisfatto

F.4 varietà del menù

- molto soddisfatto soddisfatto
 parzialmente soddisfatto per nulla soddisfatto

F.5 adeguatezza della dieta alle esigenze nutrizionali del figlio

- molto soddisfatto soddisfatto
 parzialmente soddisfatto per nulla soddisfatto

F.6 modalità di distribuzione

- molto soddisfatto soddisfatto
 parzialmente soddisfatto per nulla soddisfatto

F.7 quantità e qualità degli alimenti

- molto soddisfatto soddisfatto
 parzialmente soddisfatto per nulla soddisfatto

G. SOLO PER FREQUENTANTI SCUOLE ELEMENTARI E MATERNE:

Esprima il suo giudizio relativamente ai seguenti aspetti relativi ai refettori (Vi preghiamo, nel rispondere, di fare sempre riferimento alle informazioni in vostro possesso)

G.1 adeguatezza dei locali, degli spazi e delle attrezzature

- molto soddisfatto soddisfatto
 parzialmente soddisfatto per nulla soddisfatto

G.2 igiene e pulizia dei locali e delle attrezzature

- molto soddisfatto soddisfatto
 parzialmente soddisfatto per nulla soddisfatto

H. Quanto ritiene importante avere informazioni sull'organizzazione del servizio refezione scolastica?

- molto importante importante
 poco importante per nulla importante

K. Nel complesso è soddisfatto del servizio?

- molto soddisfatto soddisfatto
 parzialmente soddisfatto per nulla soddisfatto

DATI DEL GENITORE					
ETÀ	<input type="checkbox"/> 18-25	<input type="checkbox"/> 26-35	<input type="checkbox"/> 36-45	<input type="checkbox"/> 46-60	<input type="checkbox"/> Oltre 60
PROFESSIONE	<input type="checkbox"/> Lavoratore dipendente	<input type="checkbox"/> Lavoratore autonomo	<input type="checkbox"/> Pensionato	<input type="checkbox"/> Casalinga	<input type="checkbox"/> Disoccupato
TITOLO DI STUDIO	<input type="checkbox"/> Licenza elementare	<input type="checkbox"/> Licenza media	<input type="checkbox"/> Licenza superiore	<input type="checkbox"/> Laurea	

