



Unione europea  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica

**fse** per il tuo futuro  
Programmi operativi nazionali  
per la formazione e l'occupazione

# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

**CASSETTA DEGLI ATTREZZI  
STANDARD**

**COM-003**

**Tipo Ente: Comune**

**Ufficio: Servizi Scolastici**

**Servizio: Gestione mensa**

## INDICE

---

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>OGGETTO E CONTENUTI</b> .....                                   | <b>3</b>  |
| 1.1      | DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION.....     | 4         |
| 1.2      | DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION.....     | 5         |
| <b>2</b> | <b>IMPOSTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION</b> .....              | <b>6</b>  |
| 2.1      | STRUMENTO N°3 – SCHEDA IMPOSTAZIONE INDAGINE.....                  | 6         |
| 2.2      | INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (QUESTIONARIO QUANTITATIVO)..... | 7         |
| 2.2.1    | Modalità di definizione del campione .....                         | 7         |
| 2.2.2    | Questionario .....   | 9         |
| <b>3</b> | <b>PIANO DI LAVORO DI MASSIMA</b> .....                            | <b>11</b> |

## 1 Oggetto e contenuti

---

Il presente documento costituisce la cassetta degli attrezzi specifica per il seguente servizio:

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Ente</b>     | Comune di <i>&lt;inserire qui la denominazione dell'Ente&gt;</i> |
| <b>Servizio</b> | Servizi scolastici   |
| <b>Processo</b> | Gestione mensa   |

e contiene la progettazione di un'indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti del Servizio indicato.

Tale progettazione si basa su:

- la metodologia standard messa a punto per questo progetto;
- un'analisi delle caratteristiche di erogazione di questo servizio normalmente utilizzate da Amministrazioni di questo tipo.

La cassetta contiene pertanto gli strumenti progettuali previsti nella metodologia pre-impostati sulla base delle caratteristiche specifiche di questo servizio.

**È comunque richiesto, all'Amministrazione che intenda utilizzare il presente documento, la verifica del processo di lavoro al fine di assicurarsi che quanto riportato sia coerente con quanto realizzato dall'Ufficio**

Gli strumenti preimpostati per la realizzazione dell'indagine - da personalizzare, ove necessario, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione - contenuti nella presente cassetta sono:

- **scheda di analisi del processo**, con la descrizione delle caratteristiche del processo di erogazione del servizio e con l'individuazione delle principali classi di utenti e delle determinanti della qualità o fattori critici di successo

Per lo strumento previsto dalla scheda di indagine viene poi fornito un prototipo basato sulle informazioni presenti nelle schede di analisi e progettazione:

- **struttura del questionario quantitativo**

## 1.1 Descrizione del servizio oggetto di customer satisfaction

|  |   |
|--|---|
| <b>Nome servizio</b>                     | Servizi scolastici – Gestione mensa   |
| <b>Obiettivo</b>                         | Il servizio di mensa scolastica consente agli alunni la permanenza nell'istituto scolastico per l'intera giornata fornendo i pasti al momento del pranzo. Si pone inoltre obiettivi di educazione alimentare, fornendo diete studiate nel rispetto della salute degli alunni.   |
| <b>Descrizione del processo</b>          | Il processo complessivo di erogazione del servizio parte dalla richiesta di adesione al servizio mensa e dalla relativa richiesta di informazioni per eventuali diete particolari. A seguito della valutazione delle domande pervenute e della formalizzazione dei menu, viene attivato il servizio per l'Anno Scolastico in corso. |
| <b>Tipologia di servizio<sup>1</sup></b> | Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti  |
| <b>Destinatari</b>                       | Gli alunni che usufruiscono del servizio mensa.   |

<sup>1</sup> Inserire la tipologia nella quale è inquadrabile il servizio ai fini dell'individuazione dell'universo e del campione di riferimento.

|   |  |  |
|---|--|--|
| A | Servizi rivolti alla collettività              | Possono essere definiti i "Servizi per tutti", ovvero quei servizi offerti alla comunità e utilizzati da tutti i cittadini e i cui benefici – anche nei casi in cui non vi sia una fruizione diretta individuale – si riflettono sulla vita di tutti (es. raccolta rifiuti). Si effettuano analisi di <b>livello A: la popolazione per tali tipi di servizio è rappresentata da tutti i cittadini e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici dei residenti</b> (di solito sotto i 15 o 18 anni) |
| B | Servizi rivolti ad una parte della popolazione | Servizi offerti all'intera comunità ma che interessano specificamente una parte dei cittadini (es. servizi per le scuole). Si effettuano analisi di <b>livello B: la popolazione può essere individuata in una selezione particolare dei residenti e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici sui quali devono essere effettuati specifici filtri</b> (ad esempio per fasce d'età)  |
| C | Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti | Servizi rivolti a particolari tipologie di utenti o utilizzati solo da una parte della popolazione (es. utenti asili nido). Si effettuano <b>analisi di livello C: la popolazione può essere individuata soltanto ricorrendo all'estrazione di una lista specifica degli utenti da parte dell'ente erogatore del servizio</b>  |

## 1.2 Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction

Nome Ente Comune di <inserire qui la denominazione dell'Ente>  
Scheda di analisi del Processo Gestione mensa scolastica

Dipartimento Servizio Servizi per le scuole  
Referente

| Macrofase               | Attività   | Destinatari finali e intermedi | Output                                      | Fattori critici di successo (1)                                   | Misura (2)  | Item di qualità (3)  |
|-------------------------|--|--------------------------------|---|---|---|--|
| Iscrizione              | Richiesta informazioni                                   | Genitori degli alunni          | Informazioni                                | Modalità di rilascio informazioni                                 | Valutazione dell'utente   | Informazioni disponibili su diversi canali (sito web, bacheca, ecc.)   |
|                         | Presentazione domanda/rinnovo e richiesta diete speciali | Genitori degli alunni          | Modulo compilato                            | Modalità, ambienti e procedure per la presentazione della domanda | Tempo medio di attesa agli sportelli<br>Indice di soddisfazione dell'utente sul servizio allo sportello | Identificabilità degli operatori<br>Domanda e modulistica via web<br>Facilità e velocità di accesso allo sportello<br>Ampiezza dell'orario di apertura |
| Elaborazione richieste  | Valutazione domande pervenute                            |                                | Lista studenti /<br>Lista tariffe agevolate | Processo decisionale  |   | Trasparenza<br>Condivisione dei criteri di scelta  |
|                         | Definizione di massima del menù                          | Genitori degli alunni          | Piano menù annuale                          | Caratteristiche del menù e degli alimenti                         |   | Alta periodicità del menù<br>Rispetto e adeguatezza delle diete specifiche   |
| Erogazione del servizio | Fornitura pasti  | Alunni/Docenti in servizio     | Servizio mensa                              | Regolarità del servizio<br>Gradimento complessivo                 | Indice di gradimento<br>n° non conformità rispetto alla regolarità del servizio                         | Qualità dei cibi<br>Varietà dei cibi<br>Quantità pietanze<br>Gradimento delle pietanze<br>Rispetto delle norme igieniche<br>Rapidità del servizio      |

**(1) Fattori critici di successo**

sono gli elementi del servizio (chiamati "caratteristiche" nelle tabelle DFP) che impattano maggiormente sulla soddisfazione degli utenti

**(2) Misura**

si tratta di indicatori che non è obbligatorio mappare in ogni fase

**(3) Item di qualità**

sono le caratteristiche del servizio che saranno valutate nel questionario (chiamati "indicatori di questionario" nelle tabelle DFP)

## 2 Impostazione della Customer Satisfaction

---

### 2.1 Strumento n°3 – Scheda impostazione indagine

---

#### **Obiettivi dell'indagine**

Obiettivo dell'indagine è la rilevazione della qualità percepita dai genitori degli alunni utenti del servizio di mensa scolastica.

Con l'indagine in oggetto si intende rilevare:

- l'efficienza del processo dal momento della presentazione della domanda di adesione alla mensa da parte dei genitori all'erogazione dei pasti
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento

#### **Destinatari dell'indagine**

Genitori degli alunni che usufruiscono del servizio di mensa scolastica nell'Anno Scolastico

#### **Uffici coinvolti nell'indagine**

Ufficio Servizi Scolastici

#### **Eventuali ambiti di indagine distinti e strumenti di indagine**

Si prevede la realizzazione di:

1. Indagine di customer satisfaction sugli **utenti** che si sono rivolti (o che si rivolgono) all'Ufficio dei Servizi Scolastici attraverso la somministrazione di un **questionario quantitativo**.

## 2.2 Indagine di customer satisfaction (Questionario quantitativo)

---

### Strumenti da utilizzare

La rilevazione della Customer Satisfaction sarà effettuata con i seguenti strumenti:

- 1 questionario di customer satisfaction compilato on line

### 2.2.1 Modalità di definizione del campione

---

1. **Strumento:** Questionario on line
2. **Universo di riferimento:** i genitori di tutti gli alunni che usufruiscono del servizio di mensa scolastica
3. **Fonte:** elenchi anagrafici dell'Ufficio
4. Livello di confidenza suggerito: 85%
5. Errore massimo accettato: 5%
6. **Campione:** individuato in base alle tabelle statistiche allegate

La numerosità del campione viene determinata attraverso la tabella successiva individuando il valore corrispondente al seguente incrocio:

- Colonna: 5%
- Riga: la riga che meglio approssima la dimensione della popolazione

Quindi se le persone da interpellare sono ad esempio 750, il campione per l'indagine sarà costituito da **163** soggetti.

Qualora il numero di soggetti da interpellare non rientrasse in una delle classi predefinite (es. 800), si suggerisce di scegliere una numerosità campionaria compresa tra i valori indicati per popolazioni che racchiudono la numerosità  $N$  di interesse (quindi nel caso di 800 soggetti da interpellare si può utilizzare un campione compreso tra 163 e 172 soggetti).

| Numerosità Popolazione ( $N$ ) | Margine d'errore ( $\epsilon$ ) |            |     |     |
|--------------------------------|---------------------------------|------------|-----|-----|
|                                | 3%                              | 5%         | 7%  | 10% |
| 250                            | 175                             | 114        | 75  | 43  |
| 500                            | 268                             | 147        | 87  | 47  |
| 750                            | 326                             | <b>163</b> | 93  | 49  |
| 1.000                          | 366                             | 172        | 96  | 49  |
| 1.500                          | 416                             | 182        | 99  | 50  |
| 2.000                          | 447                             | 188        | 100 | 51  |
| 3.000                          | 483                             | 194        | 102 | 51  |
| 4.000                          | 503                             | 197        | 103 | 51  |
| 5.000                          | 516                             | 199        | 104 | 51  |
| 10.000                         | 544                             | 203        | 105 | 52  |
| 20.000                         | 560                             | 205        | 105 | 52  |
| 50.000                         | 569                             | 206        | 106 | 52  |
| 100.000                        | 572                             | 207        | 106 | 52  |
| 500.000                        | 575                             | 207        | 106 | 52  |
| 1.000.000                      | 575                             | 207        | 106 | 52  |
| 5.000.000                      | 576                             | 207        | 106 | 52  |

#### Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati

Questionario:

I dati del questionario saranno raccolti e registrati direttamente al momento della compilazione su web da parte dell'utenza attraverso un apposito software che, al momento della chiusura della rilevazione consentirà anche l'elaborazione degli stessi.



## 2.2.2 Questionario

| <b>QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION</b>   |  |   |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|---|
| <p>Gentile Signora, il Comune di &lt;inserire qui la denominazione dell'Ente&gt; sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al Servizio Mensa per la Scuola materna.</p> <p>Il Comune di &lt;inserire qui la denominazione dell'Ente&gt; sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.</p> <p>Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.</p> <p>Grazie per la collaborazione.</p> |  |   |   |   |   |   |   |
| <p>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</p>   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A1. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A2. Vengono fornite informazioni al momento della richiesta di adesione  | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A3. Al momento della domanda di adesione trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno per richiedere menu personalizzati   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A4. La sequenza delle operazioni da compiere per richiedere il servizio è chiara   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A5. Gli orari della mensa sono adeguati  | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A6. I tempi di attesa per l'erogazione dei pasti sono adeguati   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A7. Gli ambienti sono puliti   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A8. Gli ambienti sono confortevoli   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A9. I posti a sedere sono sufficienti  | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A10. Gli operatori sono cortesi e disponibili  | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A11. Gli operatori sono competenti e professionali   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |
| A12. Gli alimenti utilizzati sono sani   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |   |   |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A13. Le porzioni sono sufficienti per saziare il bambino  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A14. La temperatura degli alimenti è adeguata   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A15. Gli alimenti proposti nel menù sono diversificati  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A16. I menu proposti rispettano le diete speciali   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A17. L'ambiente della mensa è rumoroso  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A18. Durante il pranzo è possibile socializzare   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A19. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <i>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i> |   |   |   |   |   |   |
| A20. Chiarezza e completezza delle informazioni   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A21. Aspetto e accoglienza degli ambienti   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A22. Competenza, cortesia e credibilità del personale   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A23. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <b>I) PROFILO DEL GENITORE</b>  |   |   |   |   |   |   |
| Sesso   | M |   | F |   |   |   |
| Anno di nascita   |   |   |   |   |   |   |
| Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)   |   |   |   |   |   |   |

### 3 Piano di lavoro di massima

Per la realizzazione del progetto si prevedo le seguenti fasi di lavoro

| <b>Attività</b>                                  | Settimana I | Settimana II | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ |  |
|--|-------------|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| <b>Analisi del processo</b>                      |             |              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| <b>Condivisione Scheda impostazione indagine</b> |             |              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| <b>Pubblicazione questionario on line</b>        |             |              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| <b>Raccolta ed analisi dei dati</b>              |             |              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |