



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 Indice di soddisfazione dell'utente sul servizio allo sportello	Identificabilità degli operatori Domanda e modulistica via web Facilità e velocità di accesso allo sportello Ampiezza dell'orario di apertura
Elaborazione richieste	Valutazione domande pervenute		Lista studenti / Lista tariffe agevolate	Processo decisionale		Trasparenza 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 Rispetto e adeguatezza delle diete specifiche
Erogazione del servizio	Fornitura pasti	Alunni/Docenti in servizio	Servizio mensa	Regolarità del servizio Gradimento complessivo	Indice di gradimento n° non conformità rispetto alla regolarità del servizio	Qualità dei cibi Varietà dei cibi Quantità pietanze Gradimento delle pietanze Rispetto delle norme igieniche 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 <i>&lt;inserire qui la denominazione dell'Ente&gt;</i> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al Servizio Mensa per la Scuola materna.</p> <p>Il Comune di <i>&lt;inserire qui la denominazione dell'Ente&gt;</i> 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>							
<i>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</i>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">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>															