

**Comune di Verona**  
**Sistema Qualità**

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI  
UTENTI DEL SERVIZIO MENSE**

Caro Genitore,

La invitiamo a partecipare al programma di miglioramento della qualità del Servizio di refezione scolastica del Comune di Verona.

Il presente questionario è rivolto ai genitori dei bambini che frequentano la scuola elementare. I genitori potranno - se lo desiderano - compilare il questionario assieme al bambino, proponendolo come opportunità di comunicazione.

Alle domande che seguono si risponde barrando la casella che più si avvicina al suo giudizio (la casella 1 esprime il punteggio minimo, la casella 10 il punteggio di massima soddisfazione).

Nel caso non sia in grado di esprimere una valutazione, lasci in bianco la risposta.

Se ha qualche suggerimento o annotazione da dare può utilizzare lo spazio a disposizione in fondo.

Risponda con la massima libertà. Le garantiamo che il questionario è anonimo: non le chiediamo infatti di indicare il suo nome o informazioni che consentano di capire da chi è stata data la risposta.

**Quale classe frequenta Suo figlio?**                      1<sup>a</sup>    2<sup>a</sup>    3<sup>a</sup>    4<sup>a</sup>    5<sup>a</sup>

**Attualmente suo figlio utilizza la refezione scolastica (una sola risposta):**

- ① tutti i giorni (tempo pieno)
- ② solo alcuni giorni della settimana (modulo)
- ③ non la utilizza

**1. Come valuta la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?**

Pessima	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ottima
---------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

**2. Ritiene che i cibi vengano prodotti e distribuiti in modo controllato e sicuro?**

Per nulla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Moltissimo
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

**3. Suo figlio ritiene puliti i locali della mensa?**

Per nulla 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Moltissimo

**4. Suo figlio ritiene confortevoli i locali della mensa?**

Per nulla 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Moltissimo

**5. Il personale della mensa con suo figlio è disponibile?**

Per nulla 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Moltissimo

**6. E' soddisfatto della varietà dei menù proposti?**

Per nulla 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Moltissimo

**7. E' soddisfatto di quanto siano personalizzati i menù rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino?**

Per nulla 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Moltissimo

**8. Suo figlio apprezza la mensa anche come opportunità di stare insieme ad altri bambini?**

Per nulla 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Moltissimo

**9. E' soddisfatto delle informazioni che riceve come genitore sul servizio mensa?**

Per nulla 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Moltissimo

**10. Il costo del servizio mensa è adeguato al servizio ricevuto?**

Per nulla 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Moltissimo

**11. Complessivamente Lei è soddisfatto del servizio di refezione?**

Per nulla Soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Completamente Soddisfatto

**12. Vorremmo conoscere quali sono secondo lei gli aspetti più importanti di un servizio mensa di qualità. Le chiediamo di mettere in graduatoria i seguenti sei aspetti, indicando con 1° quello più importante e di seguito gli altri, fino al 6° che corrisponde a quello meno importante:**

- qualità dei pasti, dei cibi, dei menù
- controllo e sicurezza nella produzione e somministrazione dei cibi
- disponibilità del personale e opportunità di socializzazione del bambino
- pulizia e comfort
- informazioni ricevute
- costo

**Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre?**

---

---

---

---

**La ringraziamo per la collaborazione.**  
☞ **Depositi il questionario compilato nell'urna predisposta presso la scuola per garantirle l'anonimato.**

## NOTE ESPLICATIVE

### *Somministrazione e raccolta dei questionari*

Il questionario andrà fatto pervenire ai genitori con una breve lettera di accompagnamento del Comune. Andranno chiariti gli obiettivi dell'indagine, che ha come fine quello di individuare elementi di forza e di criticità, per un miglioramento continuo dei servizi erogati. Va precisato il referente e il numero di telefono per avere ulteriori informazioni.

Può essere utile organizzare un incontro di presentazione dell'iniziativa all'interno della scuola, al termine del quale verranno distribuiti i questionari ai genitori presenti.

In ogni caso il questionario potrà essere distribuito direttamente ai genitori che accompagnano i bimbi a scuola e, nel caso ciò non succeda, il questionario potrà essere portato a casa dai bambini e consegnato ai genitori, con preghiera di venire restituito il giorno successivo.

Ciò è in linea con la proposta di utilizzare il questionario come momento comunicativo genitori-figli.

Occorrerà distribuire unitamente una busta bianca dove inserire il questionario compilato.

I questionari potranno essere riconsegnati direttamente dai genitori a scuola, dove si allestirà un'urna nell'ingresso per tale raccolta, oppure dai bambini stessi. Anche in questi ultimi casi, saranno i bambini a inserire in busta chiusa i questionari nell'urna.

E' bene chiedere una riconsegna del questionario che non sia troppo protratta nel tempo. E' ragionevole chiedere una riconsegna entro due, tre giorni al massimo, preferibilmente il giorno successivo la consegna. La brevità del questionario dovrebbe favorire una rapida riconsegna.