



CITTA' DI GALATONE
Provincia di Lecce

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO MENSA SCOLASTICA**

Anno 2015

Report: Unità di Programmazione, organizzazione e controllo

Responsabile Segretario Generale - dott. Angelo Maria Radogna

Progettazione e realizzazione: dott.ssa Maria Coltura Lanzillotto

Fonte dei dati: Servizio Refezione Scolastica

PREMESSA

L'indagine di *customer satisfaction* sulla qualità del servizio mensa scolastica è stata proposta ai genitori degli utenti frequentanti le scuole infanzia/primaria dal 10/12/2015 al 21/01/2016 avendo come periodo di riferimento il servizio dal 26 ottobre - 30 novembre 2015. È stata condotta nell'ambito del piano di *Auditing 2015* dall'Unità di Programmazione, Organizzazione e Controllo - diretta dal Segretario Generale dott. Angelo Maria Radogna ed è stata progettata e realizzata dalla dott.ssa Maria Coltura Lanzillo con l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti ed eventuali *gap* tra servizio ricevuto e aspettative degli utenti sulle dimensioni "Chiarezza e completezza delle informazioni", "Aspetto e accoglienza degli ambienti", "Competenza, cortesia e credibilità del personale", "Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti".

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

L'indagine si è svolta attraverso il seguente procedimento:

- ✚ Acquisizione delle modalità di erogazione del servizio trasporto scolastico previo colloquio con i responsabili dello stesso;
- ✚ Progettazione del questionario;
- ✚ Somministrazione del questionario cartaceo autocompilato ai genitori degli utenti del servizio mensa scolastica grazie alla collaborazione degli addetti al servizio predetto;
- ✚ Auto compilazione del questionario da parte degli utenti disposti a collaborare e restituzione in forma anonima;
- ✚ Esito.

ESITO

Per l'indagine sul servizio mensa scolastica si è avuto un tasso di risposta molto basso tanto da rendere impossibile interpretare statisticamente il giudizio degli utenti, o esprimere delle linee di tendenza sulla qualità del servizio. I questionari raccolti sono stati in misura pari al 26,55% delle famiglie di utenti della mensa, gran parte di essi è stato restituito incompleto e compilato da annotazioni di lagnanza di vario genere. In tale contesto, anche l'elevato tasso di non risposta, pari al 73,45%, potrebbe intendersi quale forma di autoselezione di utenti che esprimono la loro insoddisfazione sottraendosi all'intervista.