



Ministero della Pubblica Istruzione  
**ISTITUTO COMPRENSIVO "SANDRO PERTINI"**  
Via Thomas Mann, 8-20162 Milano ☎ 0288447715 - 📠 0288447722  
email: [MIIC8DF00R@ISTRUZIONE.IT](mailto:MIIC8DF00R@ISTRUZIONE.IT) – PEC [MIIC8DF00R@PEC.ISTRUZIONE.it](mailto:MIIC8DF00R@PEC.ISTRUZIONE.it)  
Cod.mecc. MIIC8DF00R C.F. 80124890155 Cod. Univoco Ufficio **UFTUDP**

Milano 28/10/2021

Circolare n.110

Scuola Primaria G.Pirelli  
Ai docenti  
Alle famiglie  
Agli atti  
Al registro elettronico  
Al sito

## **OGGETTO: Indagine CUSTOMER SATISFACTION servizio refezione scolastica anno 2021**

Si comunica che la Direzione Educazione (Area Servizi Scolastici ed Educativi) in collaborazione con l'Area CRM del Comune di Milano e la Società Milano Ristorazione, ha programmato l'avvio di un'indagine per valutare la qualità dei servizi erogati dalla Società Milano Ristorazione gestore del servizio di refezione scolastica, percepita dai bambini frequentanti le scuole primarie e dai genitori dei bambini frequentanti le scuole dell'infanzia e le scuole primarie, che si effettuerà a partire dal 15 Novembre 2021.

Il plesso G.Pirelli è stato individuato attraverso un primo campionamento mediante estrazione casuale.

La rilevazione dovrà consentire di verificare la qualità percepita dagli utenti in relazione ai fattori sottoposti a valutazione e alla percezione globale del servizio, di individuare i principali punti di forza e di debolezza del Servizio e le principali caratteristiche dell'utenza del servizio.

Per i genitori della scuola dell'infanzia e della scuola primaria lo strumento utilizzato sarà un questionario online suddiviso in quattro sezioni:

CONOSCENZA del Servizio  
VALUTAZIONE del Servizio di Refezione scolastica  
VALUTAZIONE del Sito di Milano Ristorazione  
DATI ANAGRAFICI

Saranno coinvolti tutti i genitori che, in fase di iscrizione al servizio, hanno prestato il consenso a ricevere il questionario. La somministrazione del questionario avverrà attraverso l'invio di una mail contenente il link al questionario che sarà anonimo; verrà inviata una mail per ciascuno/a figlio/a iscritto/a al servizio di refezione scolastica.

Per quanto riguarda i bambini l'indagine coinvolgerà solo quelli della scuola primaria e lo strumento utilizzato sarà un questionario cartaceo da compilare in classe, suddiviso in tre sezioni:

1. PRESENTAZIONE
2. VALUTAZIONE sul pranzo a scuola
3. VALUTAZIONE complessiva del cibo

Il periodo di effettuazione della rilevazione della Customer Satisfaction sarà indicativamente dal 15 al 19 novembre 2021

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
**Dott.ssa Maria Stefania Turco**  
Documento firmato digitalmente  
ai sensi C.A.D e normativa connessa.