

CUSTOMER SATISFACTION

ELIOR

**INDAGINE GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE
SCOLASTICA DELLE SCUOLE DELL' INFANZIA E PRIMARIA
DELL' ISTITUTO COMPRENSIVO GALILEI (COMUNE DI PISA)**

ALUNNI E INSEGNANTI

DEL 26-04-2023

**Autore: Laura Solofrizzo
Novate Milanese, 23 giugno 2023**

Il giorno 26/04/2023 si è svolta l'indagine sul gradimento del servizio di refezione scolastica coinvolgendo gli alunni e gli insegnanti delle scuole dell'infanzia e primaria dell'Istituto comprensivo Galilei: Infanzia Capitini, Infanzia Haring, Infanzia Galilei, Infanzia Puccini, Infanzia De Andrè, Primaria De Sanctis, Primaria Gereschi, Primaria Parmini.

Menù del giorno: Crema di verdure con pastina, Bocconcini di grana, Spinaci saltati

La scheda utilizzata per l'indagine degli alunni è stata strutturata contemplando le seguenti voci ed opzioni di risposta:

PRIMO PIATTO - SECONDO PIATTO – CONTORNO

Quanto ne hai mangiato?: Tutto – Quasi tutto – Metà – Poco

Ti è piaciuto?: Ottimo – Discreto - Scadente

NOTE

La scheda utilizzata per l'indagine degli insegnanti è stata strutturata contemplando le seguenti voci ed opzioni di risposta:

SERVIZIO

Cortesía del personale: Ottima – Buona – Media – Scarsa - Insufficiente

Livello igienico: Ottima – Buona – Media – Scarsa - Insufficiente

Varietà del menù: Ottima – Buona – Media – Scarsa - Insufficiente

GRADIMENTO DEL PASTO

PRIMO PIATTO – SECONDO PIATTO – CONTORNO

Qualità: Ottima – Buona – Migliorabile – Accettabile – Non accettabile

Livello di cottura: Giusto – Leggermente crudo – Leggermente cotto - Troppo crudo – Troppo cotto

Temperatura: Giusta – Leggermente fredda - Leggermente calda – Troppo fredda – Troppo calda

FRUTTA:

Qualità: Ottima – Buona – Migliorabile – Accettabile – Non accettabile

Livello di maturazione: Giusto – Un po' acerba – Un po' matura – Troppo acerba – Troppo matura

SODDISFAZIONE GLOBALE

Ottima – Buona – Media – Scarsa - Insufficiente

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

DATI DEMOGRAFICI

Sesso: Maschile - Femminile

Età: 20-30 – 30-40 – 40-50 - >51

I risultati ottenuti dall'indagine sulla soddisfazione del servizio di ristorazione, unitamente ad alcune osservazioni relative ai dati riscontrati, vengono riportati in tabelle/grafici contenuti nelle pagine seguenti.

Per quanto riguarda l'espressione dei risultati, ottenuti dall'indagine sulla soddisfazione del servizio di ristorazione, è stato utilizzato il seguente criterio:

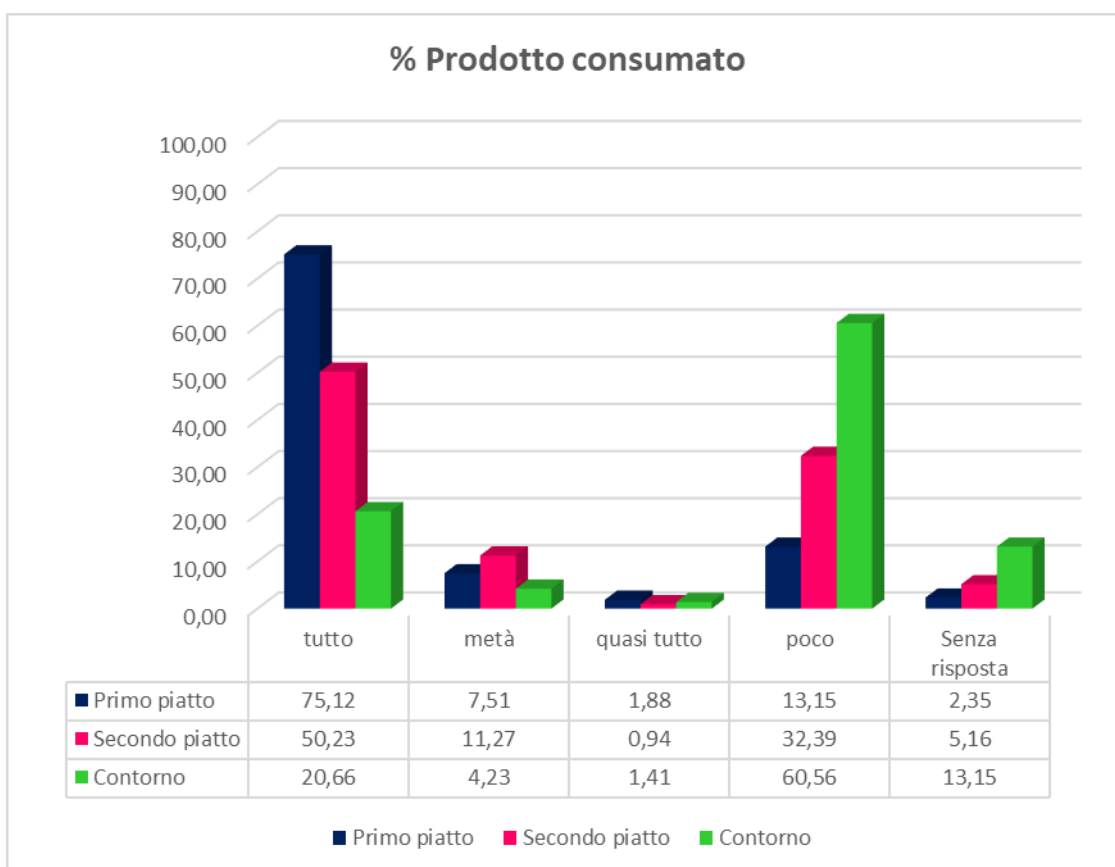
i calcoli sono stati effettuati considerando tutte le schede consegnate, evidenziando nelle tabelle e nei grafici sia la scheda non compilata in tutte le sue parti sia le opzioni non compilate, indicate con la voce "senza risposta"

Sia per la voce NOTE che per OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI si riportano brevi commenti, se presenti.

INDAGINE ALUNNI

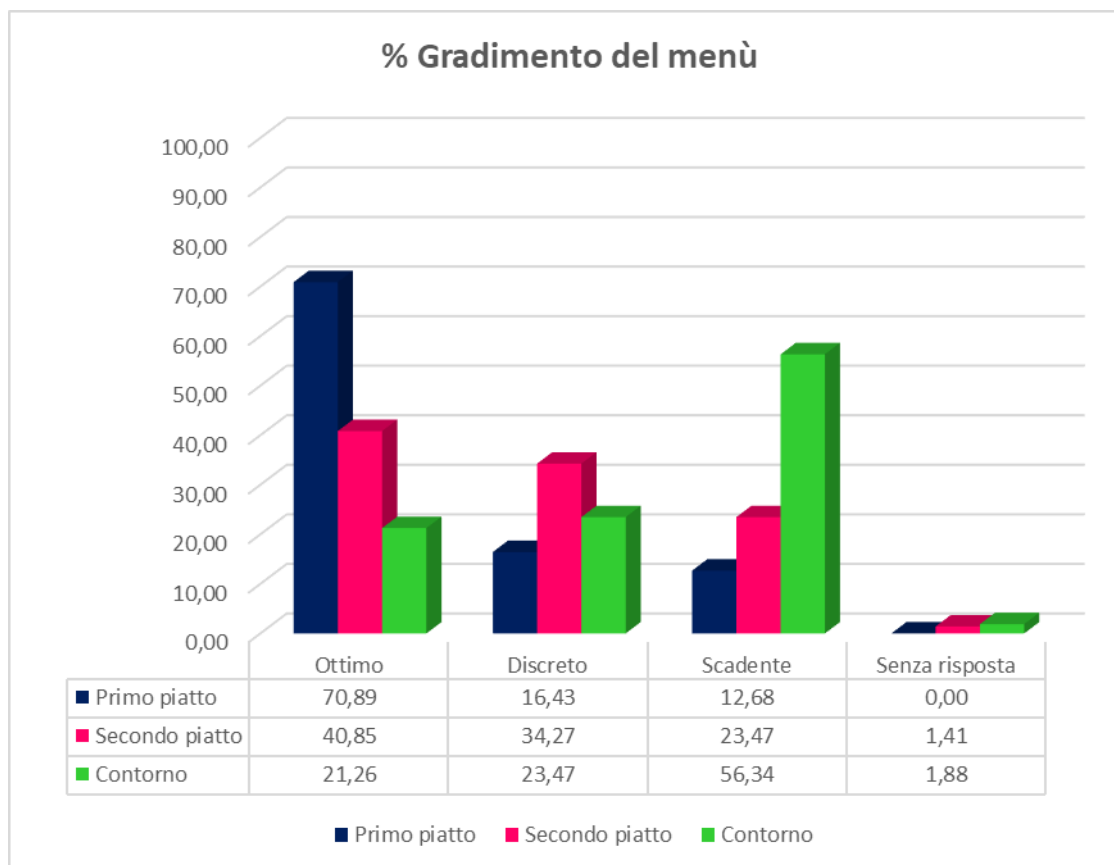
**ISTITUTO COMPRENSIVO GALILEI SCUOLE DELL'INFANZIA:
INFANZIA CAPITINI, INFANZIA HARING, INFANZIA GALILEI,
INFANZIA PUCCINI, INFANZIA DE ANDRÈ
(SCHEDE CONSEGNATE: 213)**

QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO



La maggior parte degli alunni, il 75%, ha consumato tutto il primo piatto, il secondo piatto è stato consumato tutto dal 50% e poco dal 32%, il contorno è stato consumato poco dal 60% e tutto dal 20%.

GRADIMENTO DEL MENÙ



Il 70% degli alunni ha valutato ottimo il primo piatto, il 16% discreto e il 12% scadente.

Il 40% degli intervistati ha valutato come ottimo il secondo piatto, il 34% discreto e il 23% scadente.

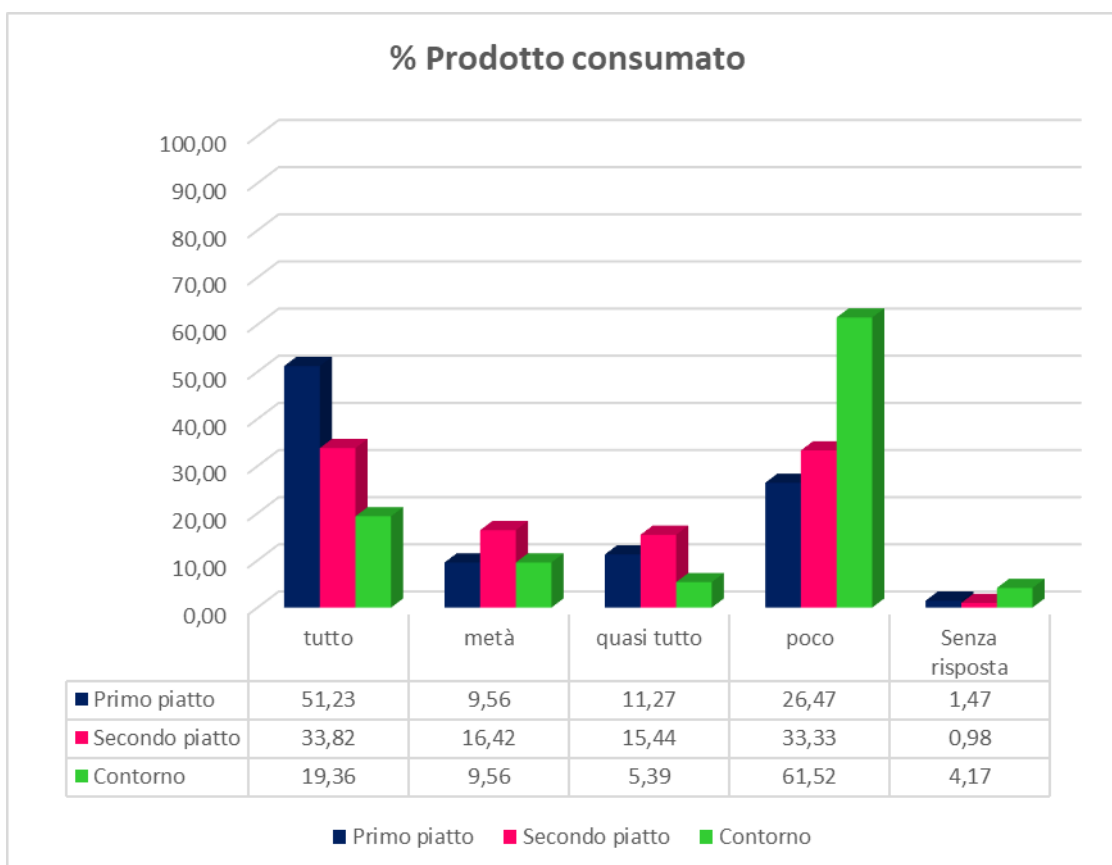
Il contorno è stato valutato scadente dal 56% degli alunni, ottimo dal 21% e discreto dal 23%.

NOTE

Tutte le schede consegnate sono prive di note.

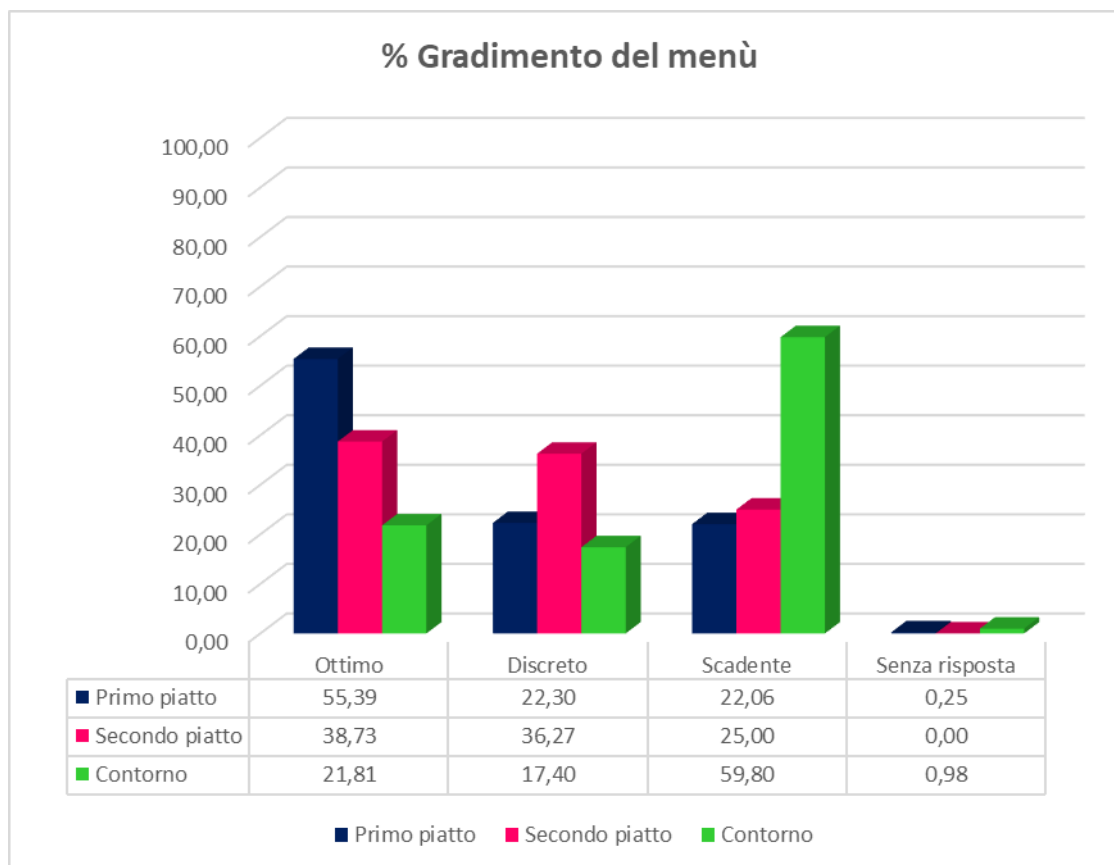
**ISTITUTO COMPRENSIVO GALILEI SCUOLE PRIMARIE:
PRIMARIA DE SANCTIS, PRIMARIA GERESCHI, PRIMARIA PARMINI
(SCHEDE CONSEGNATE: 408)**

QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO



Il 51% degli alunni ha consumato tutto il primo piatto e il 26% poco, il secondo piatto è stato consumato tutto e poco dal 33%, a parimerito. Il contorno è stato consumato poco dal 61% e tutto dal 19%.

GRADIMENTO DEL MENÙ



Il 55% degli alunni ha valutato ottimo il primo piatto, il 22%, a parimerito, lo ha valutato discreto e scadente.

Il 38% degli alunni ha valutato ottimo il secondo piatto, il 36% lo ha valutato discreto e il 25% scadente.

Il contorno risulta essere scadente per il 59% degli alunni, ottimo per il 21% e discreto per il 17%.

NOTE

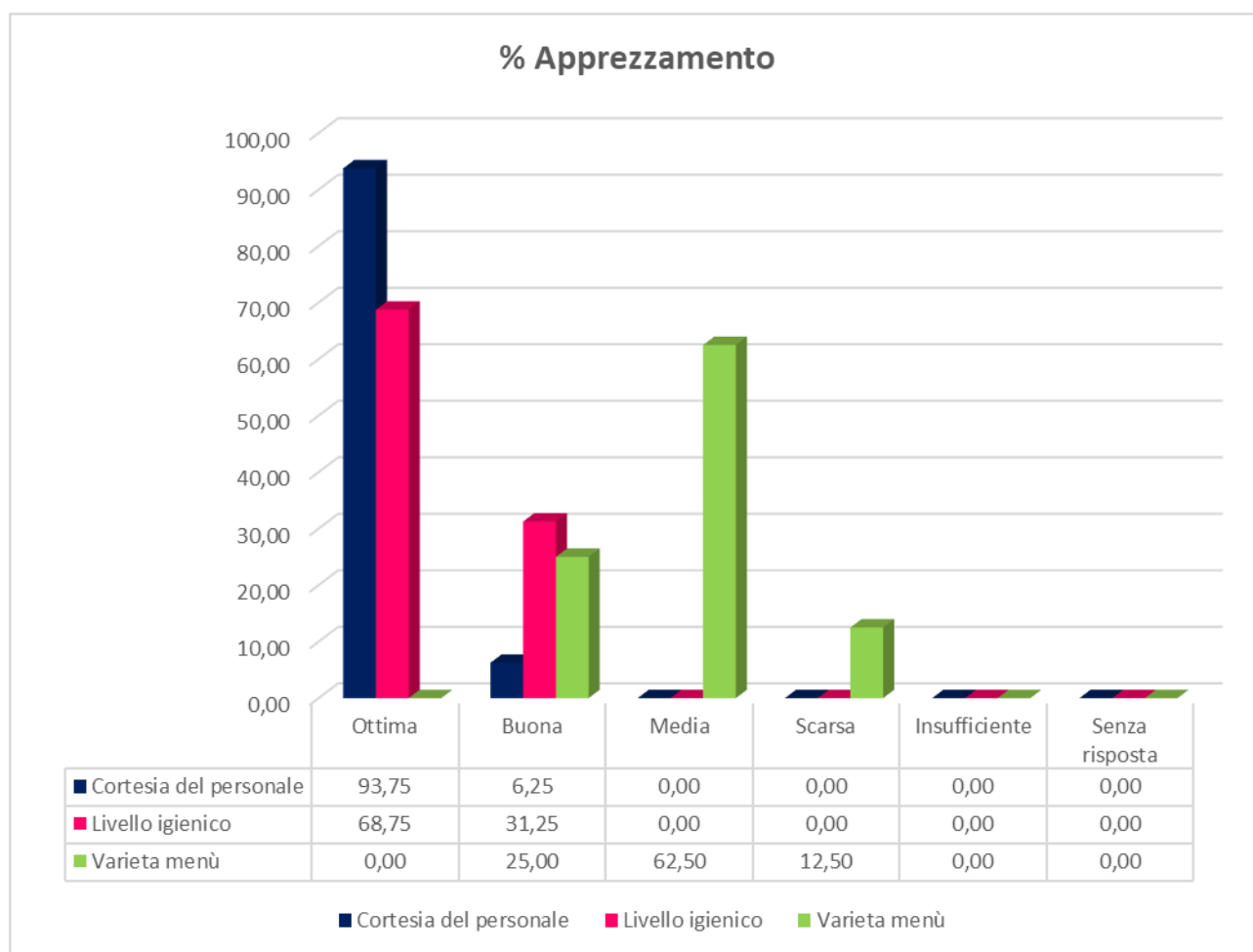
Delle 408 schede consegnate, 107 riportano delle note e le più ricorrenti sono le seguenti:

- Poco condimento nei piatti
- Aumentare le porzioni
- Inserire più spesso nel menù: lasagne, pizza, pasta in bianco/pomodoro, valdostana, bocconcini di pollo
- Variare la frutta (vengono somministrate quasi sempre mele)

INDAGINE INSEGNANTI

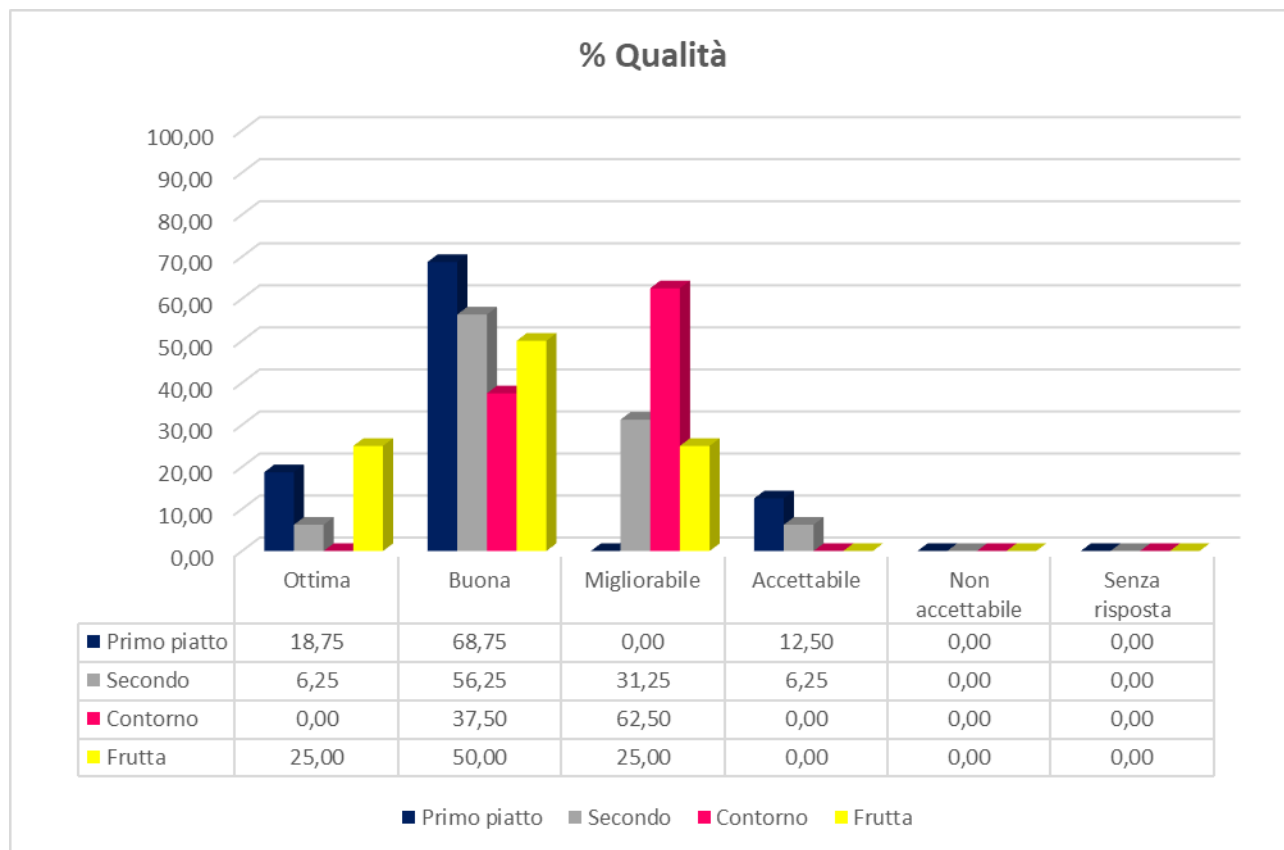
**ISTITUTO COMPRENSIVO GALILEI SCUOLE DELL'INFANZIA:
INFANZIA CAPITINI, INFANZIA HARING, INFANZIA GALILEI, INFANZIA PUCCINI,
INFANZIA DE ANDRÈ
(SCHEDE CONSEGNATE: 16)**

SERVIZIO

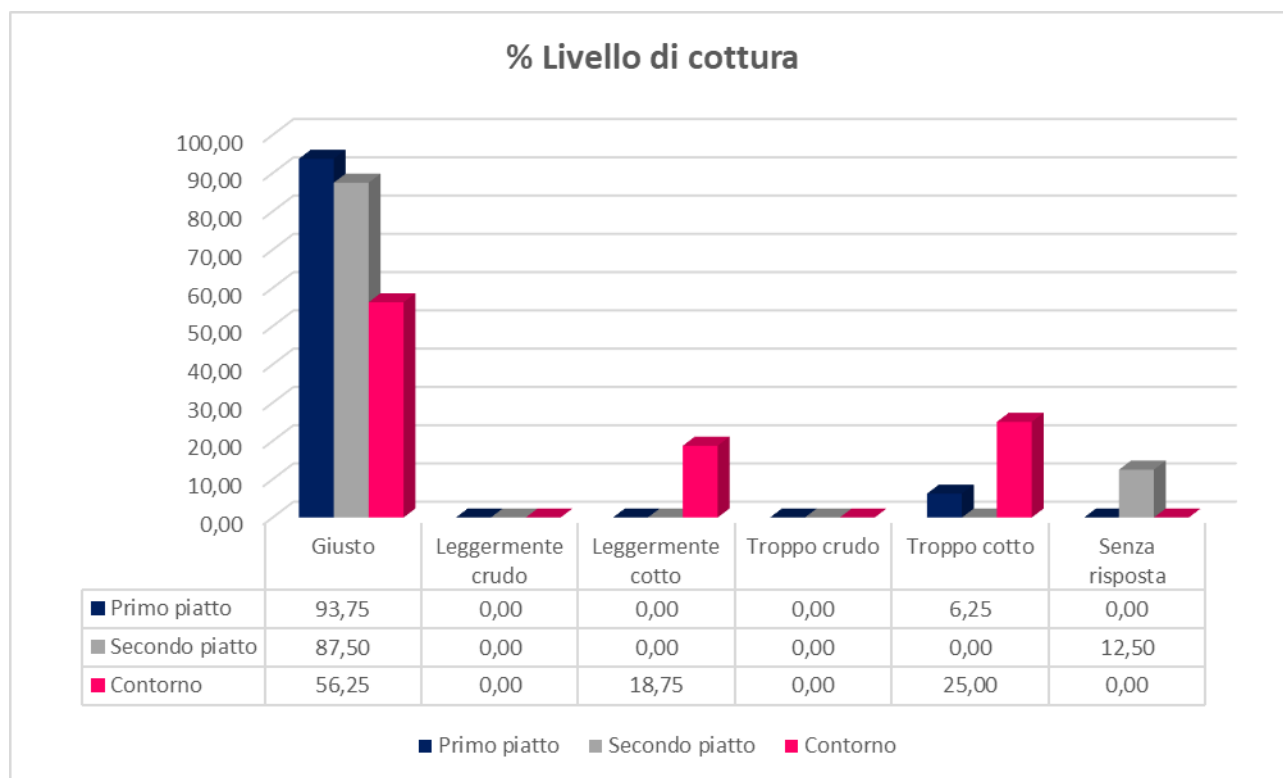


Per le voci cortesia del personale e livello igienico prevale l'opzione ottima, mentre per la voce varietà del menù prevale l'opzione media.

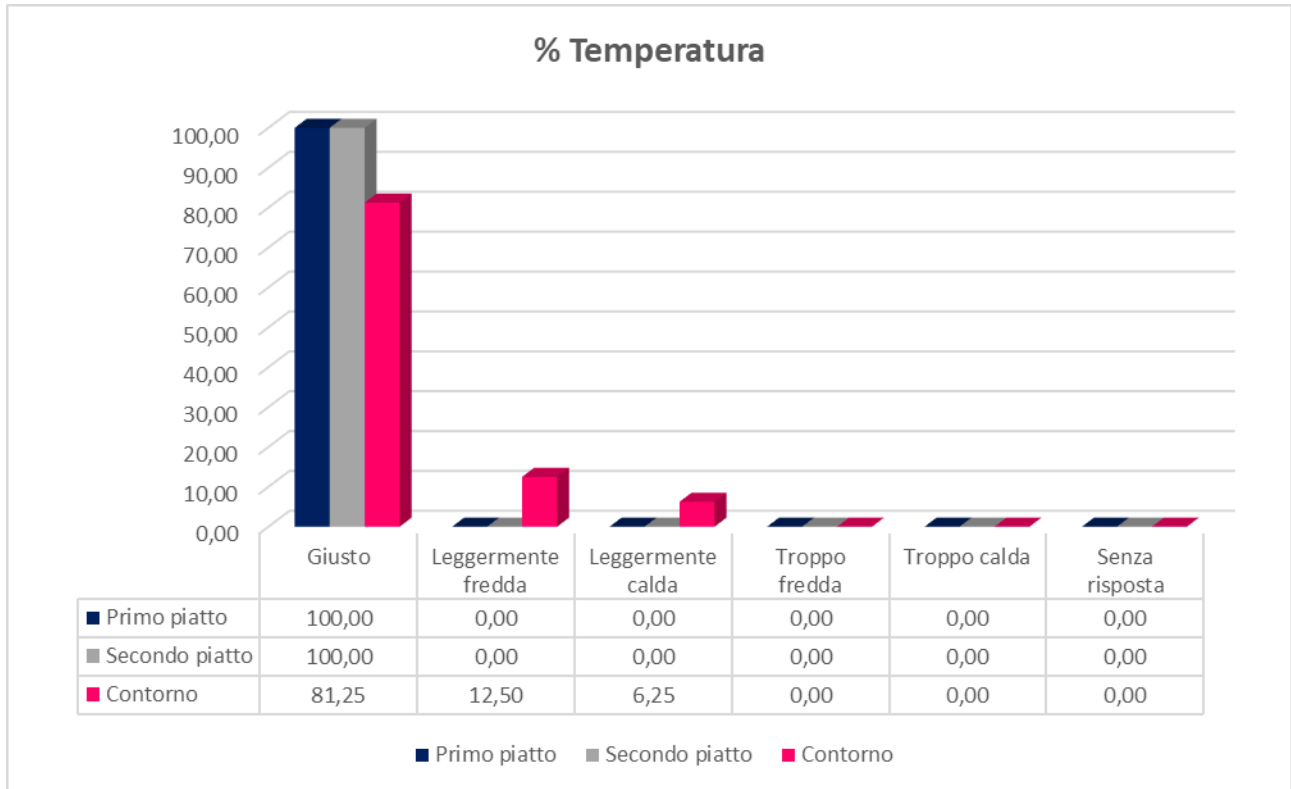
GRADIMENTO DEL PASTO



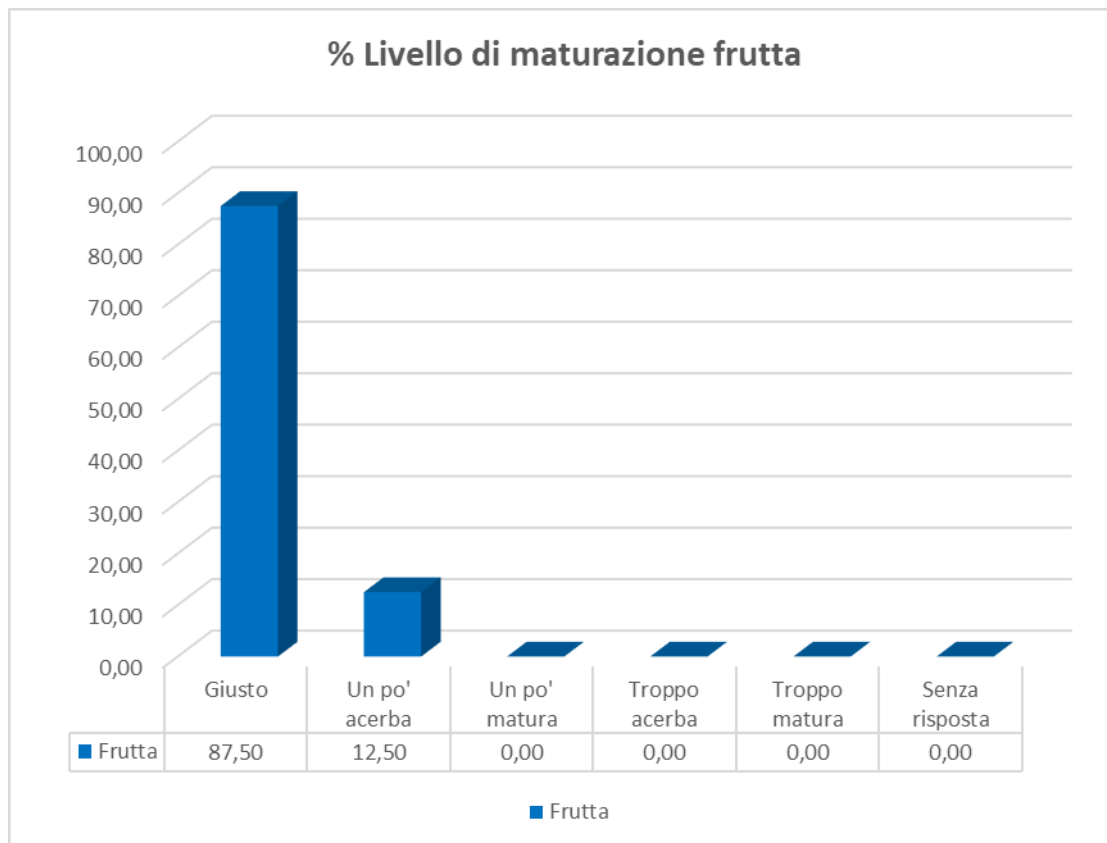
Il primo piatto è stato valutato dal 68% degli intervistati come buono; il secondo dal 56% come buono, il contorno come migliorabile dal 62% e la frutta buona dal 50%.



La maggior parte degli intervistati hanno valutato giusto il livello di cottura, il 93%, per il primo piatto, l'87% per il secondo e il 56% per il contorno.

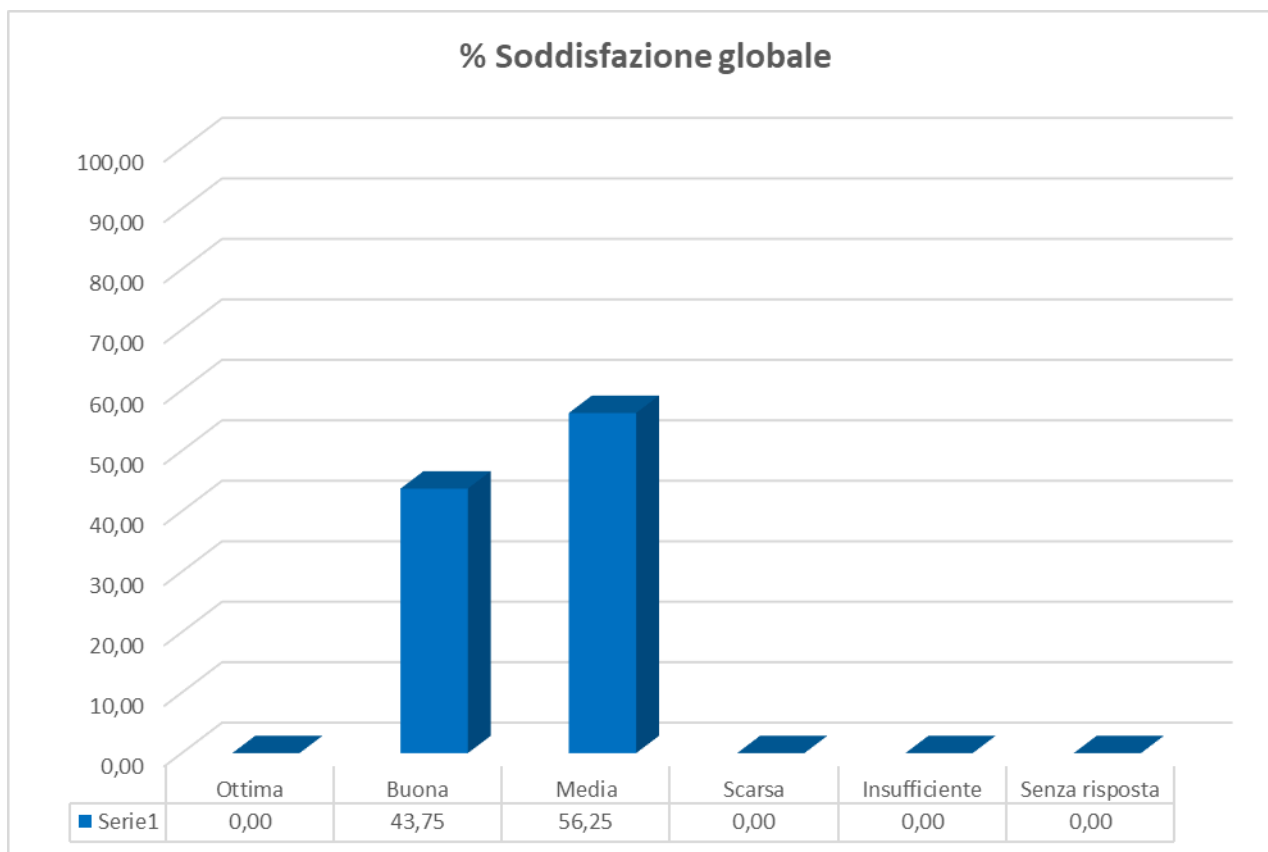


Tutto il menù è stato valutato per tutti o la maggior parte degli intervistati giusto nella temperatura.



La maggior parte degli intervistati ha valutato il livello di maturazione frutta giusto.

SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata dal 56% degli intervistati come media, a seguire come buona dal 43%.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

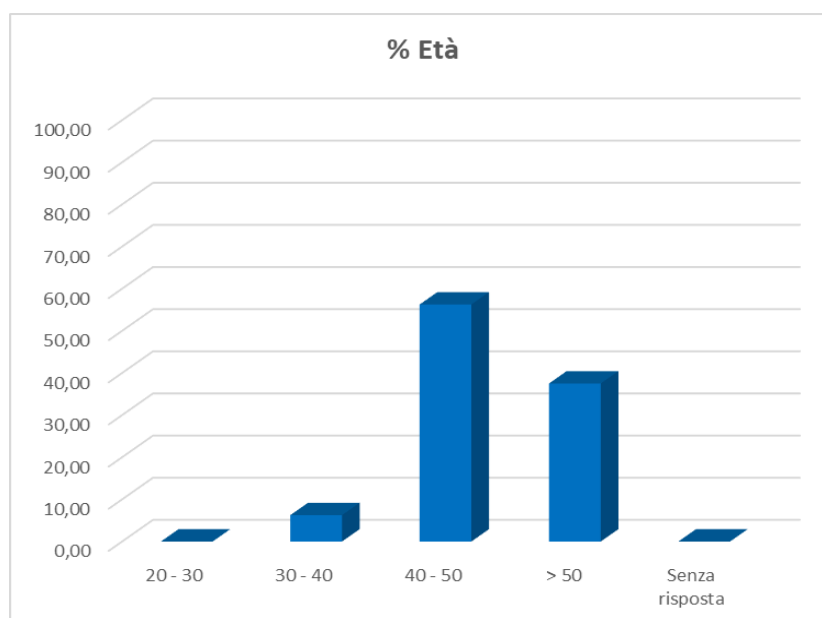
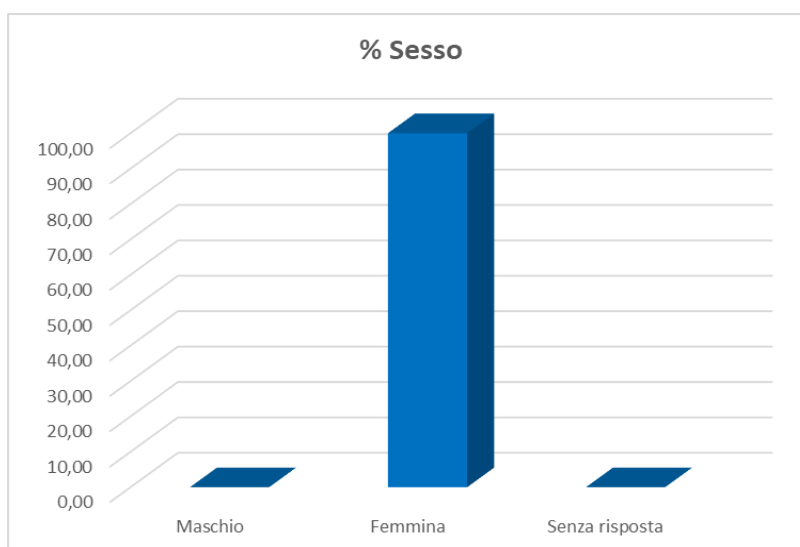
Su 16 schede consegnate, 7 riportano le osservazioni seguenti:

- Controllare il livello di maturazione della frutta
- Variare la frutta e la verdura
- Aumentare la quantità delle pietanze
- Modificare alcuni accostamenti di primo/secondo
- Inserire i dessert

DATI DEMOGRAFICI

Sesso	Maschio	Femmina	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	100,00	0,00	100,00

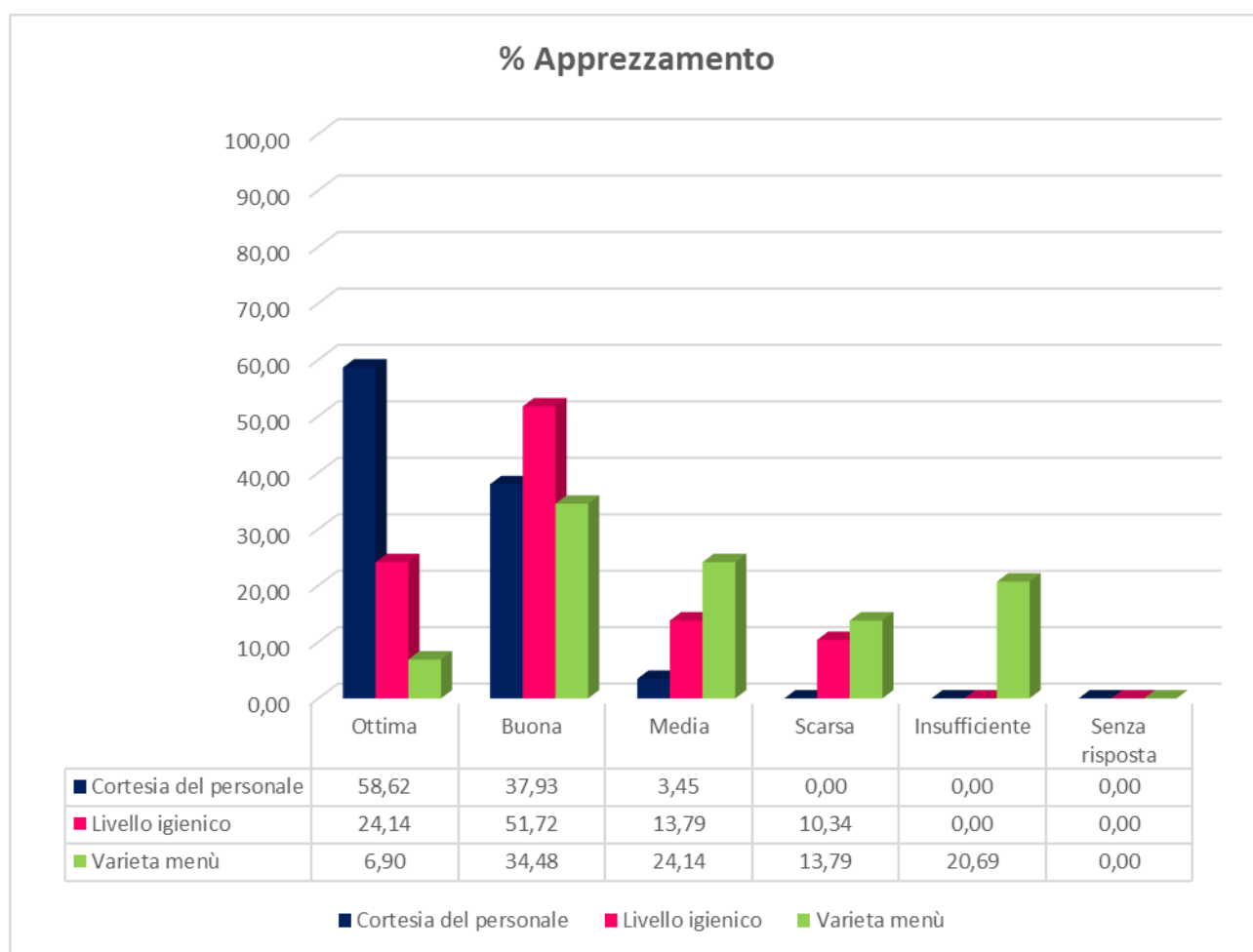
Età	20 - 30	30 - 40	40 - 50	> 50	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	6,25	56,25	37,50	0,00	100,00



Dalla statistica si evince che tutti gli intervistati sono insegnanti di sesso femminile con un'età prevalentemente compresa tra i 40 e i 50 anni.

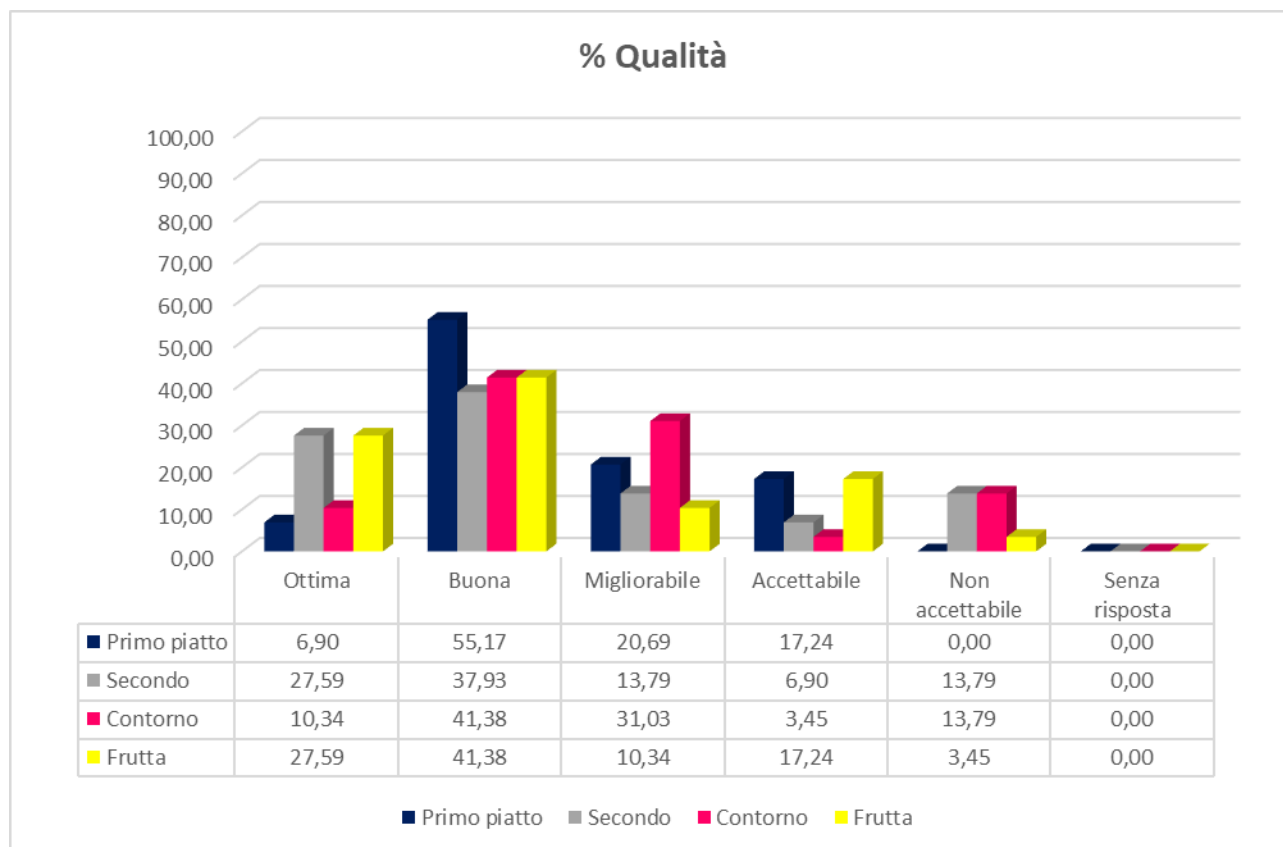
**ISTITUTO COMPRENSIVO GALILEI SCUOLA PRIMARIA:
PRIMARIA DE SANCTIS, PRIMARIA GERESCHI, PRIMARIA PARMINI
(SCHEDE CONSEGNATE: 29)**

SERVIZIO



Per la voce cortesia del personale prevale l'opzione ottima per il 58% e buona per il 37%.
 Per la voce livello igienico prevale per il 51% l'opzione buona, seguita da quella ottima per il 24%.
 Per la voce varietà del menù prevale l'opzione buona per il 34%, seguita da quella media per il 24% e insufficiente per il 20%.

GRADIMENTO DEL PASTO

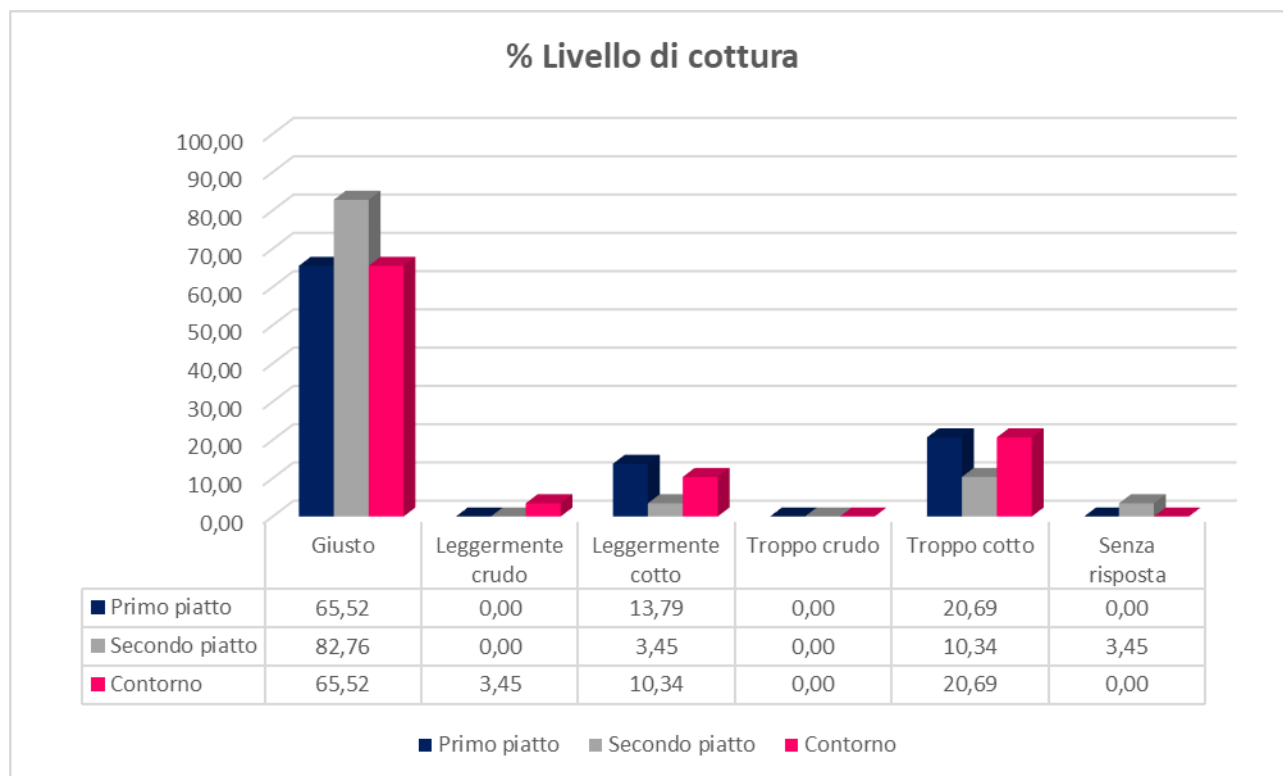


Il primo piatto è stato valutato buono dal 55% degli intervistati e migliorabile dal 20%.

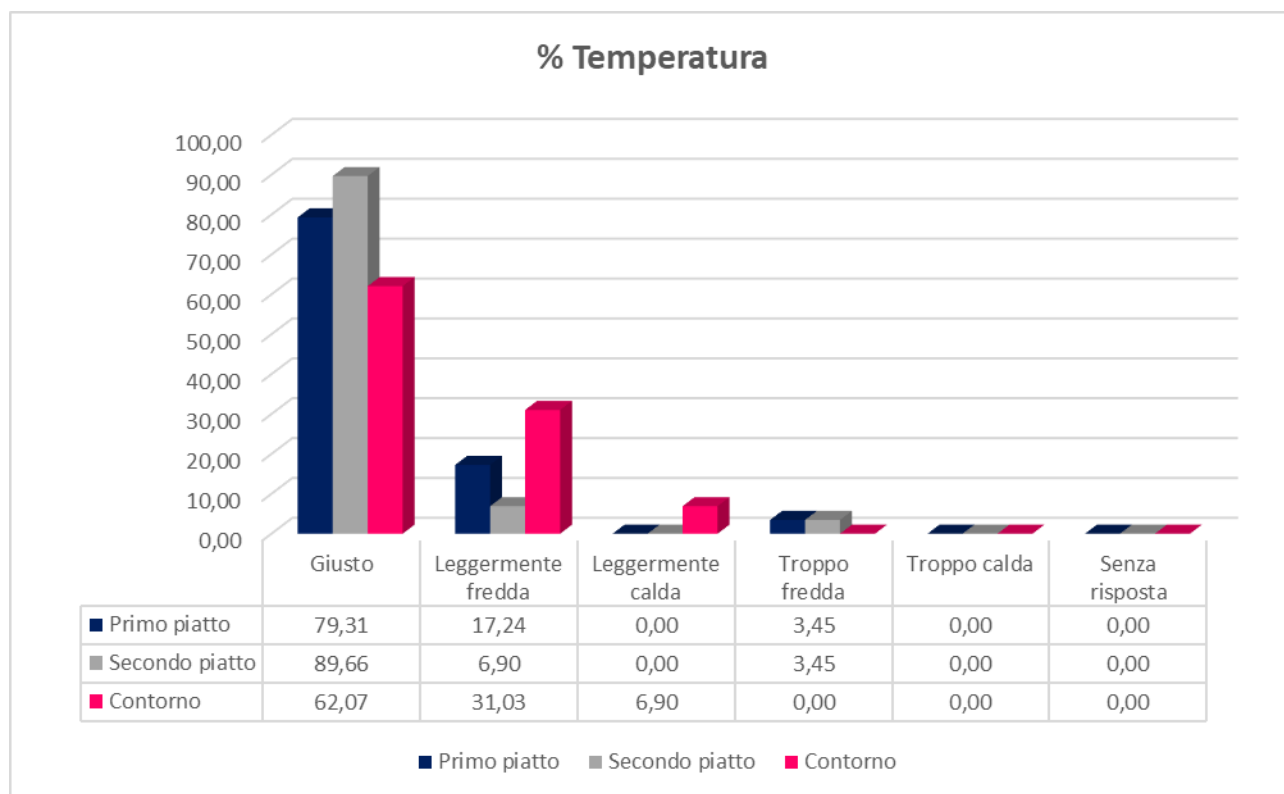
Il secondo è stato valutato buono dal 37% degli intervistati e ottimo dal 27%.

Il contorno è stato valutato buono dal 41% degli intervistati e migliorabile dal 31%.

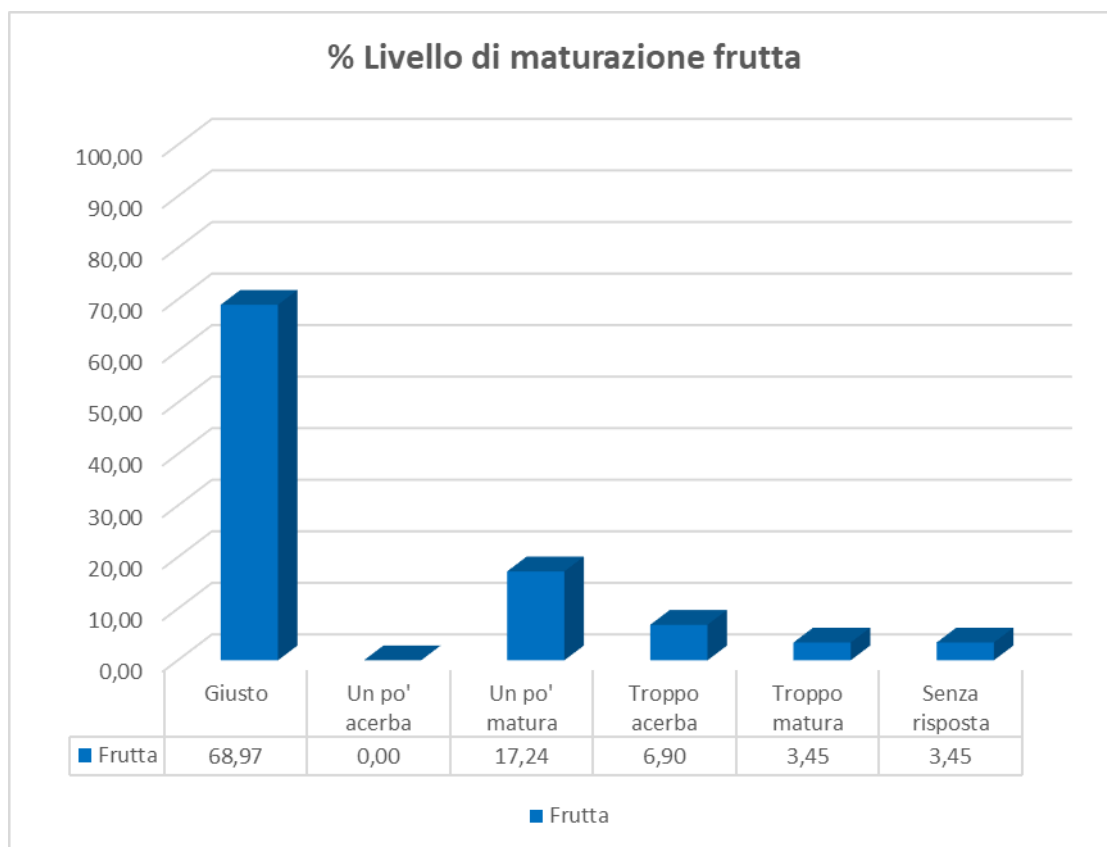
La frutta è stata valutata buona dal 41% degli intervistati e ottima dal 27%.



La maggior parte degli intervistati ha valutato il livello di cottura di tutto il menù giusto.

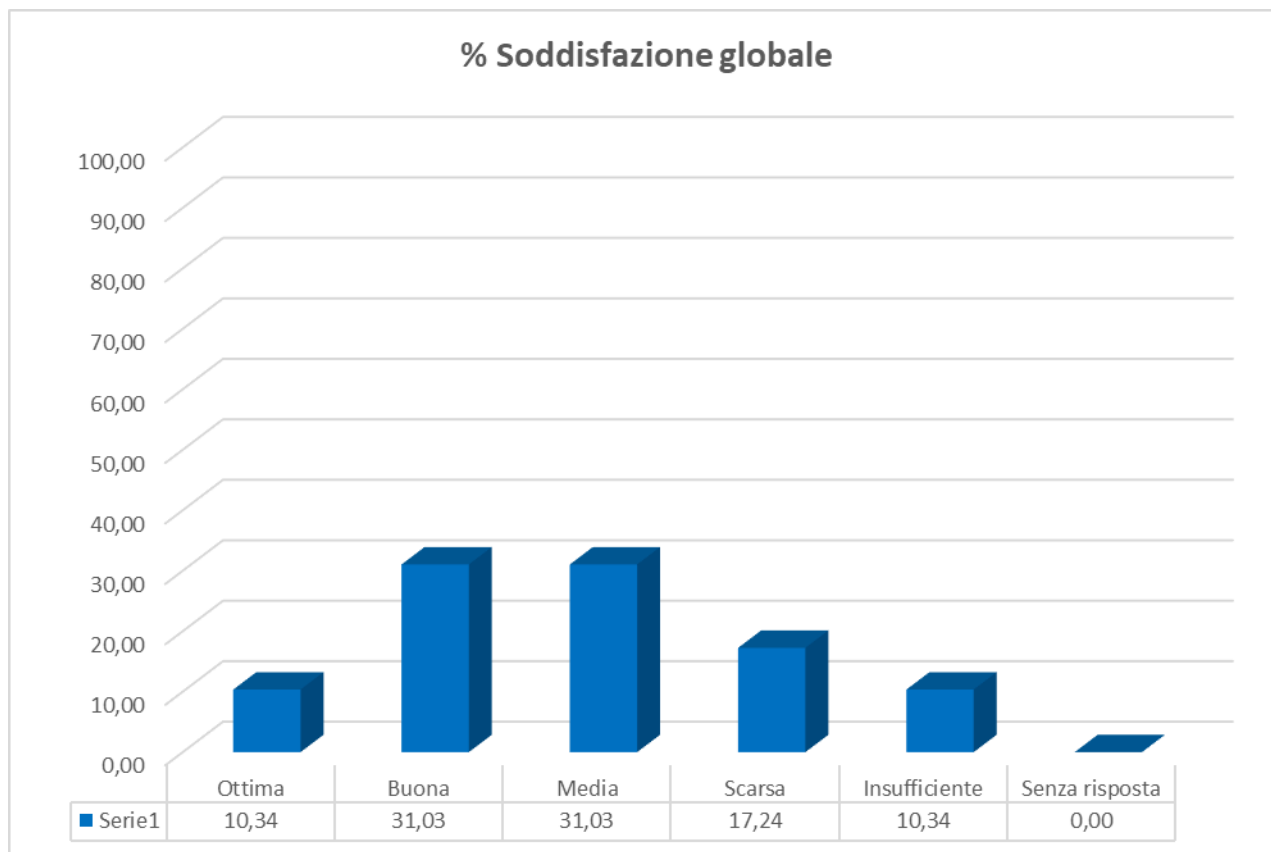


La maggior parte degli intervistati ha valutato la temperatura dei piatti giusta.



Il 68% degli intervistati ha valutato giusto il livello di maturazione frutta e il 17% un po' matura.

SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata dal 31% degli intervistati, a parimerito, come buona e media.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

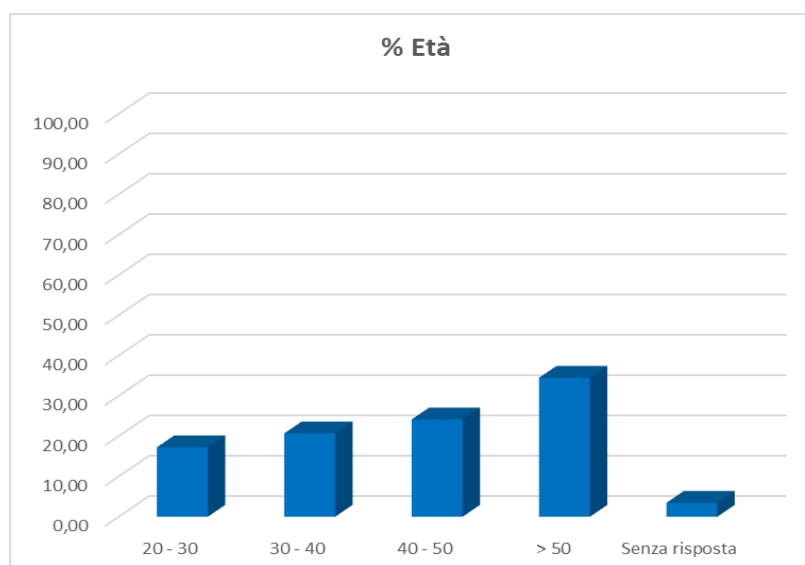
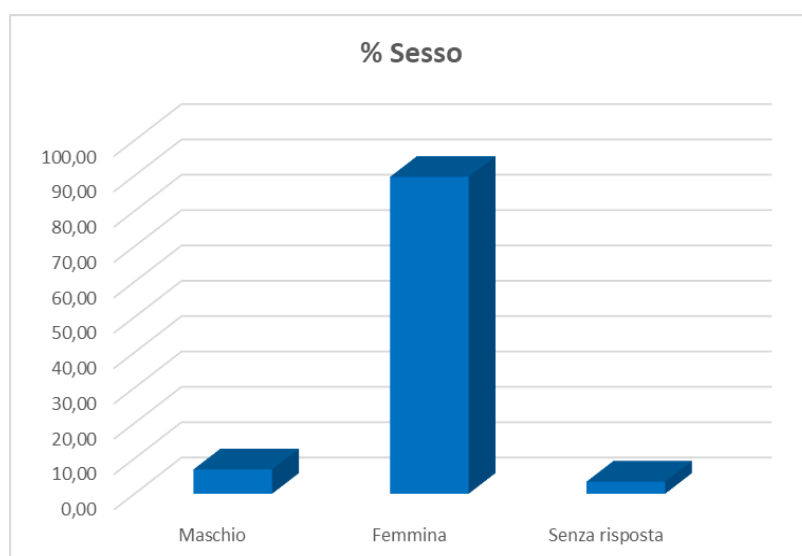
Su 29 schede consegnate, 11 riportano i seguenti suggerimenti:

- Migliorare gli abbinamenti delle pietanze
- Variare il menù
- Fare attenzione all'igiene dei cibi (spesso presenza di capelli o peli)
- Variare la frutta e la verdura
- Migliorare i condimenti
- Rendere i piatti più appetibili

DATI DEMOGRAFICI

Sesso	Maschio	Femmina	Senza risposta	TOTALE
%	6,90	89,66	3,45	100,00

Età	20 - 30	30 - 40	40 - 50	> 50	Senza risposta	TOTALE
%	17,24	20,69	24,14	34,48	3,45	100,00



Dalla statistica si evince che la maggior parte degli intervistati sono insegnanti di sesso femminile con un'età prevalentemente superiore ai 50 anni.