

## **CUSTOMER SATISFACTION**

**ELIOR**

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

**ALUNNI E INSEGNANTI**

**DEL 24-03-2023**

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

Il giorno 24/03/2023 si è svolta l'indagine sul gradimento del servizio di refezione scolastica coinvolgendo gli alunni e gli insegnanti delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria dell'Istituto comprensivo Gamerra: Infanzia Montebianco, Primaria Moretti, Primaria Baracca, Primaria Don Milani e Secondaria Gamerra.

**Menù del giorno:** Fusilli all'olio, Polpette di halibut, Insalata

La scheda utilizzata per l'indagine degli alunni (scuola Infanzia e Primaria) 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 alunni (scuola Secondaria) è stata strutturata contemplando le seguenti voci ed opzioni di risposta:

**SODDISFAZIONE GLOBALE**

Cosa ne pensi della tua mensa in generale?: Contento – Abbastanza contento – Non molto contento - Scontento

**GRADIMENTO MENÙ**

Cosa ne pensi del primo piatto, del secondo piatto, del contorno e del dessert o frutta di oggi?

Buono – Abbastanza buono – Non molto buono - Cattivo

**CORTESIA PERSONALE**

Chi ti serve è: Gentile – Non molto gentile - Sgarbato

**NOTE**

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

**SERVIZIO**

Cortesie 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 - >50

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:

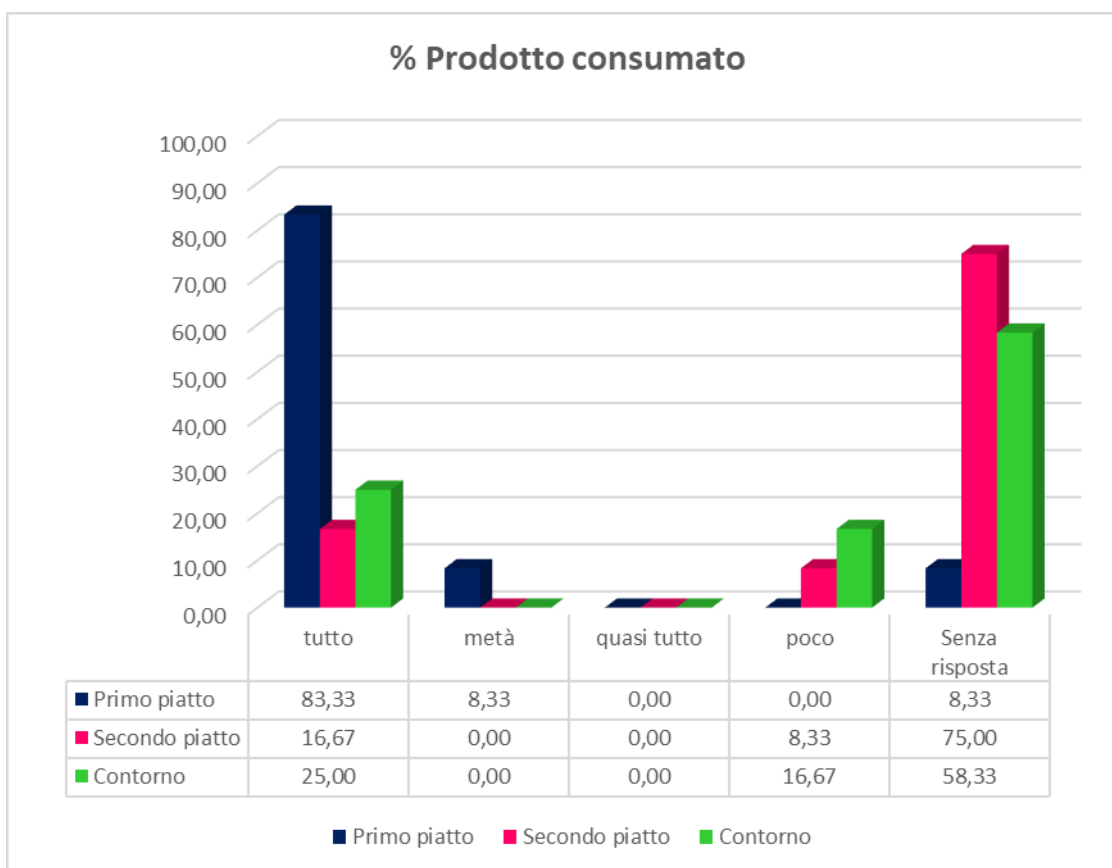
i calcoli sono stati effettuati considerando tutte le schede consegnate, evidenziando nelle tabelle e nei grafici sia la scheda non compilata in tutte le sue parti sia le opzioni non compilate, indicate con la voce "senza risposta"

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

## INDAGINE ALUNNI

### ISTITUTO COMPRENSIVO GAMERRA SCUOLE DELL'INFANZIA: INFANZIA MONTEBIANCO (SCHEDE CONSEGNATE: 12)

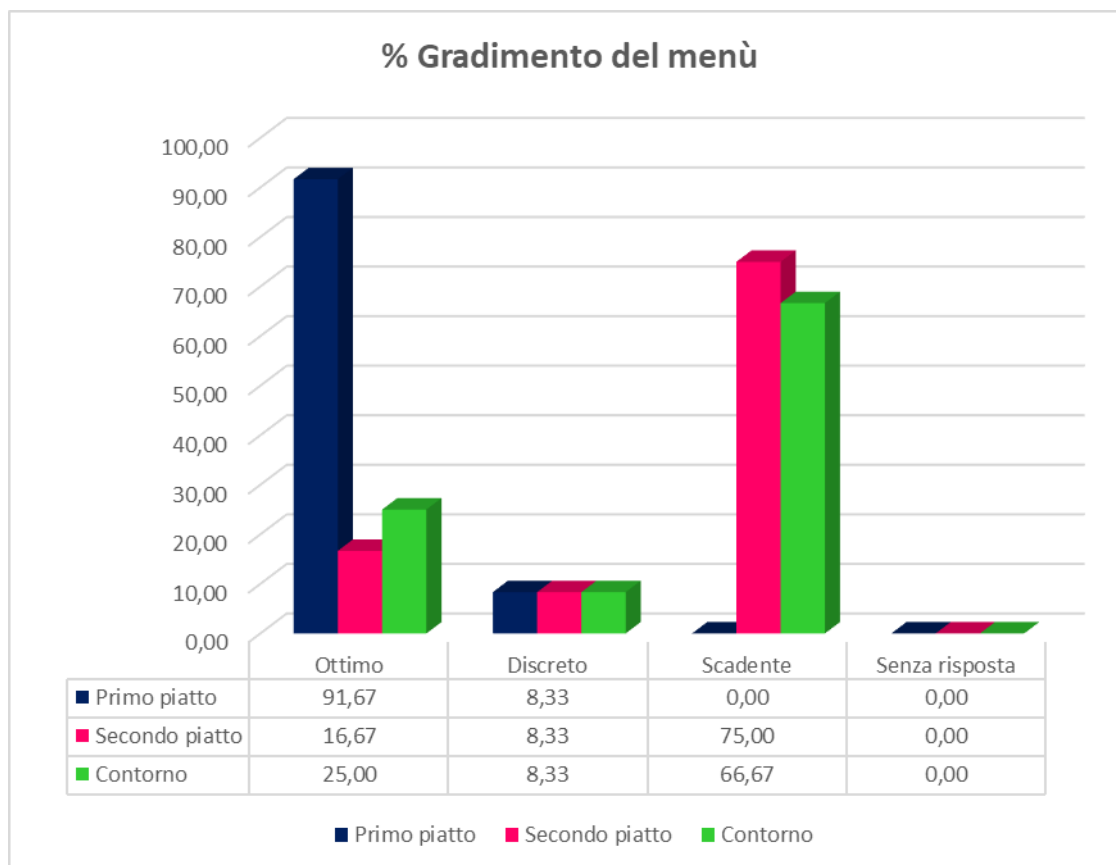
#### QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO



L'83% degli alunni ha mangiato tutto il primo piatto.

Per il secondo piatto e il contorno la maggior parte degli alunni non ha dato risposta, dalle poche schede in cui risulta una risposta si evince che il secondo piatto è stato consumato tutto dal 16% e il contorno dal 25%.

## GRADIMENTO DEL MENÙ



Il 91% degli alunni ha valutato ottimo il primo piatto.

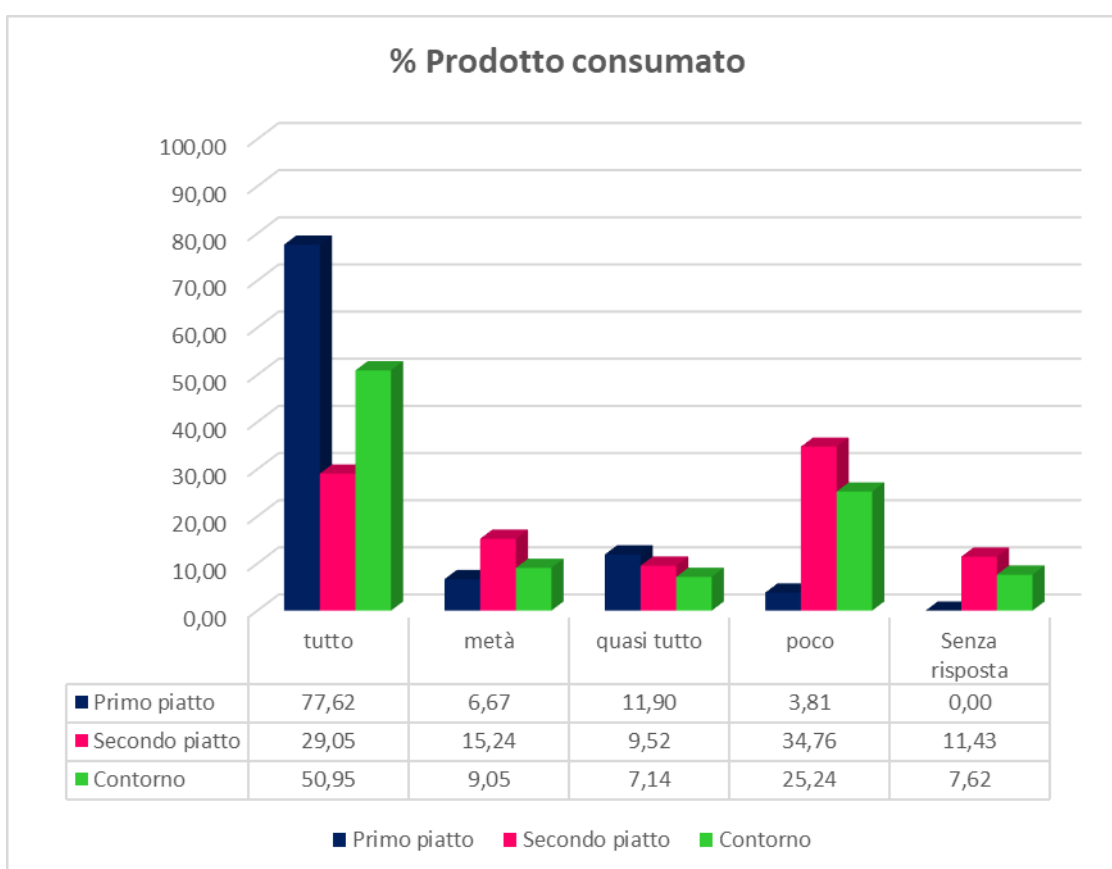
Per il secondo piatto e il contorno la maggior parte degli alunni lo ha valutato scadente per il 75% e 66%, solo il 16% ha dato una valutazione ottima per il secondo piatto e il 25% per il contorno.

### NOTE

Tutte le schede consegnate sono prive di note.

**ISTITUTO COMPRENSIVO GAMERRA SCUOLE PRIMARIE:  
PRIMARIA MORETTI, PRIMARIA BARACCA,  
PRIMARIA DON MILANI  
(SCHEDE CONSEGNATE: 210)**

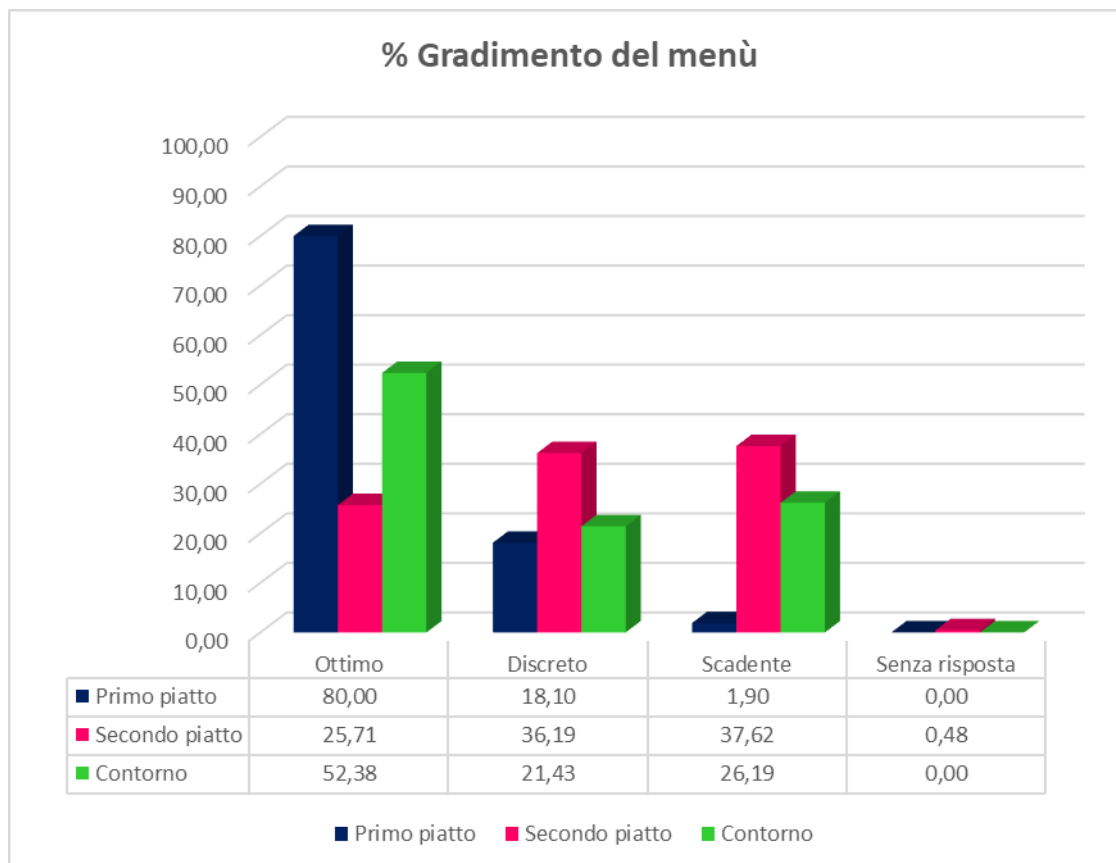
**QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO**



Il 77% degli alunni ha consumato tutto il primo piatto, il secondo piatto è stato consumato poco dal 34%, tutto dal 29% e per metà dal 15%.

Il contorno è stato consumato tutto dal 50%, poco dal 25% e per metà dal 9%.

## GRADIMENTO DEL MENÙ



L'80% degli alunni ha valutato ottimo il primo piatto e il 18% discreto.

Il secondo piatto è stato valutato ottimo dal 25% degli alunni, discreto dal 36% e scadente dal 37%.

Il contorno risulta essere ottimo per il 52% degli alunni, discreto per il 21% e scadente per il 26%.

## **NOTE**

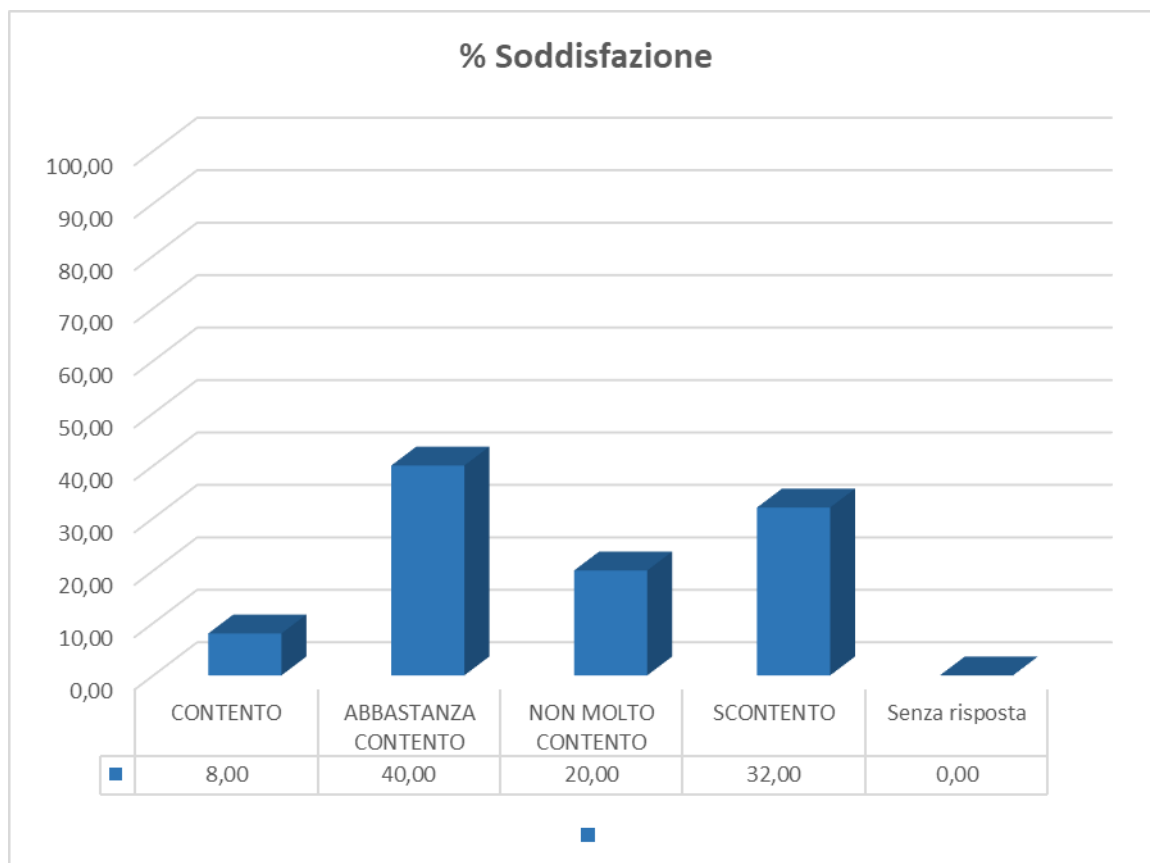
Delle 210 schede consegnate, 35 schede riportano le seguenti note:

- Migliorare il condimento nell'insalata (troppo sale e poco olio)
- La pasta è acquosa e ha poco sapore
- La frutta a volte è marcia o ammaccata
- Aggiungere più spesso al menù polpette al pomodoro, bocconcini di pollo, purè, lasagne, pasta al ragù, pizza, polenta, valdostana
- Inserire più spesso dessert come il gelato al posto della frutta
- Aumentare le porzioni
- A volte nel piatto si trovano capelli



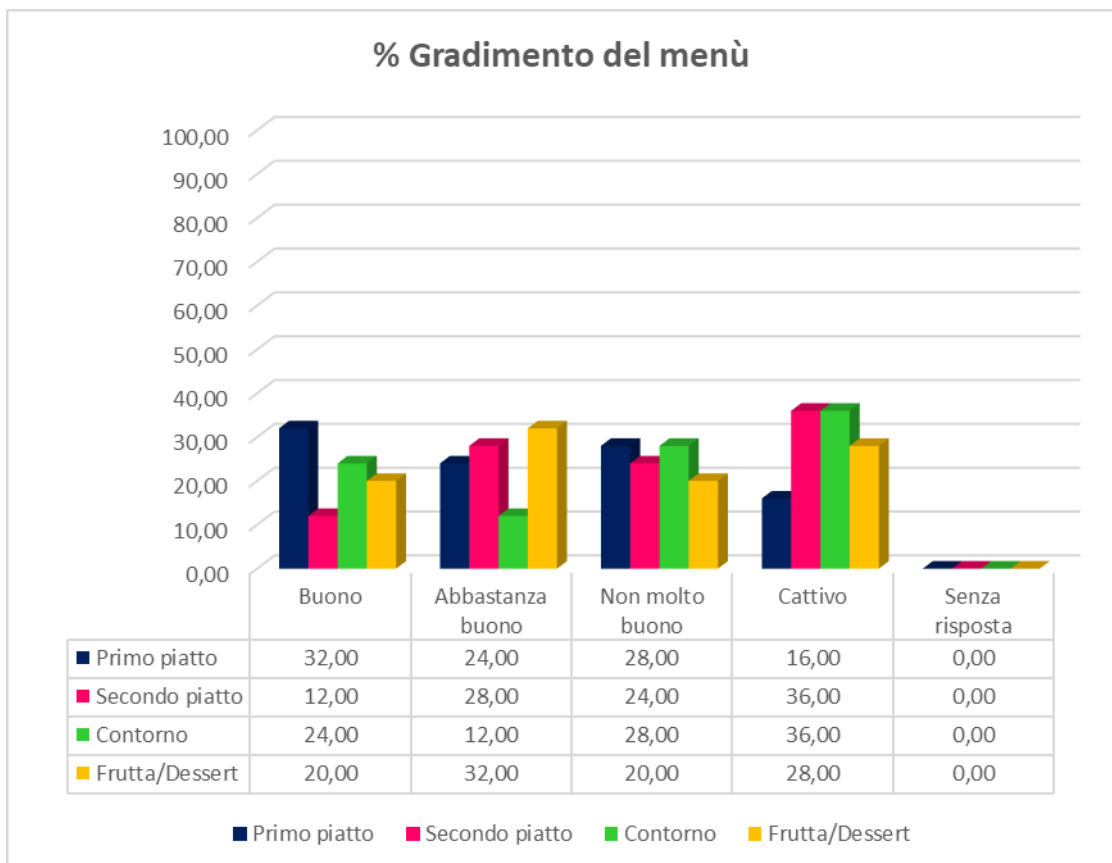
**ISTITUTO COMPRENSIVO GAMERRA SCUOLE SECONDARIE:  
SECONDARIA GAMERRA  
(SCHEDE CONSEGNATE: 25)**

**SODDISFAZIONE GLOBALE**



In relazione alla soddisfazione globale le valutazioni degli alunni hanno evidenziato una percentuale del 40% abbastanza contento, a seguire scontento, il 32%, e non molto contento il 20%.

## GRADIMENTO DEL MENÙ



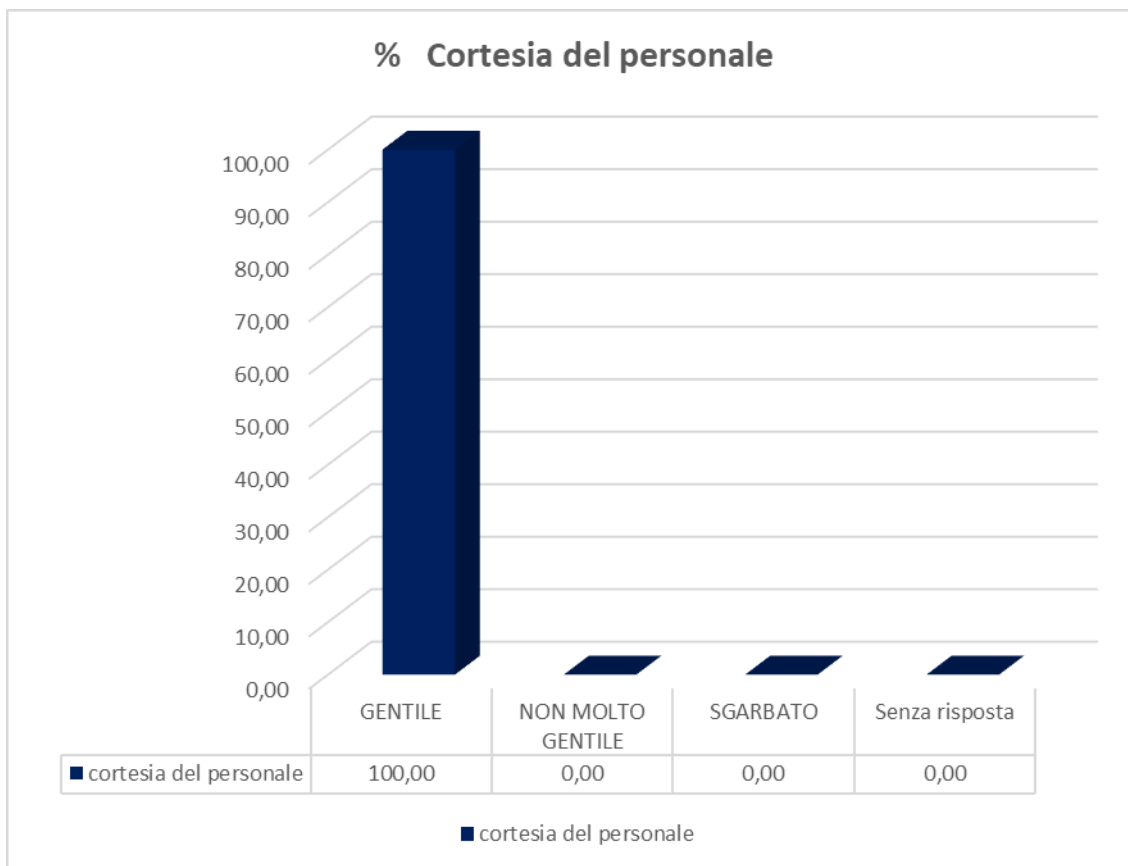
Il primo piatto ha ricevuto una valutazione buona dal 32%, abbastanza buona dal 24% e non molto buona dal 28%.

Il secondo piatto ha avuto una valutazione cattiva dal 36%, abbastanza buona per il 28%, non molto buona per il 24% e ottima solo per il 12%.

Il contorno è cattivo per il 36%, non molto buono per il 28%, buono per il 24% e abbastanza buono per il 12%.

La frutta/dessert è considerata abbastanza buona per il 32%, a parimerito per il 20% è valutata buona e non molto buona e circa il 28% ha votato per cattiva.

### CORTESIA DEL PERSONALE



Il 100% degli alunni ha valutato all'unanimità che il personale è cortese e gentile.

### **NOTE**

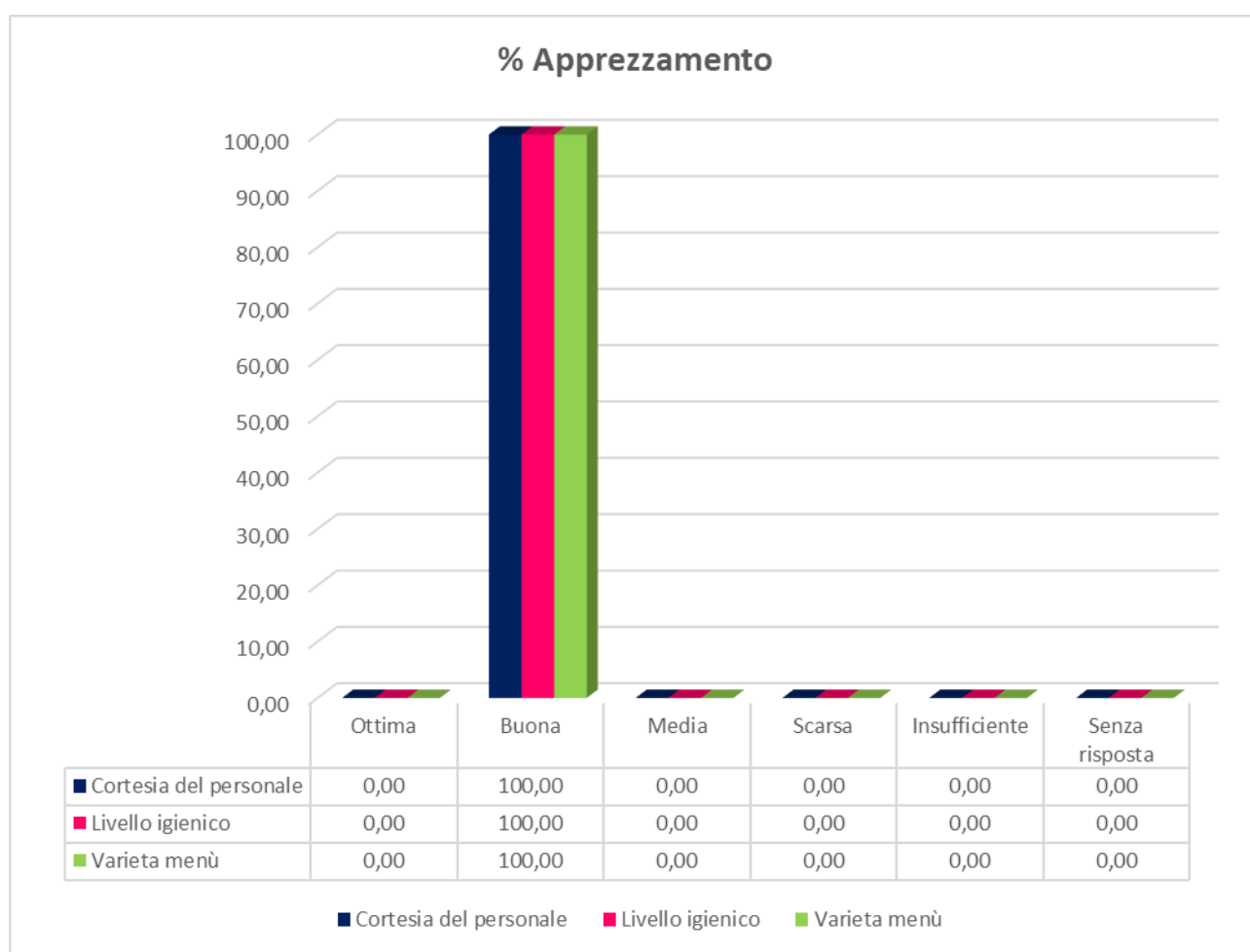
Delle 25 schede consegnate, 10 riportano le seguenti osservazioni:

- La pasta è acquosa e ha poco sapore
- Aggiungere più spesso al menù lasagne, pasta al pesto, pizza, carne

## INDAGINE INSEGNANTI

### ISTITUTO COMPRENSIVO GAMERRA SCUOLE DELL'INFANZIA: INFANZIA MONTEBIANCO (SCHEDE CONSEGNATE: 1)

#### SERVIZIO

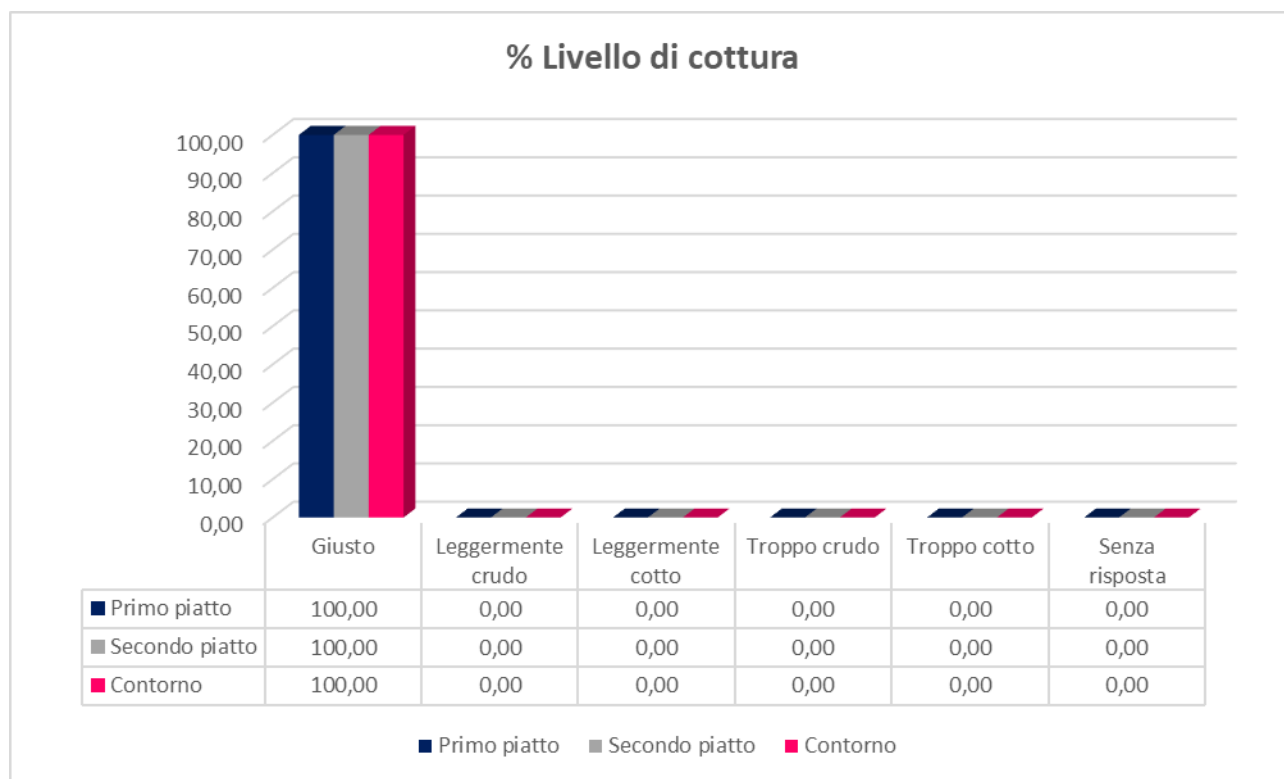


Per tutte le voci, l'apprezzamento è buono al 100%.

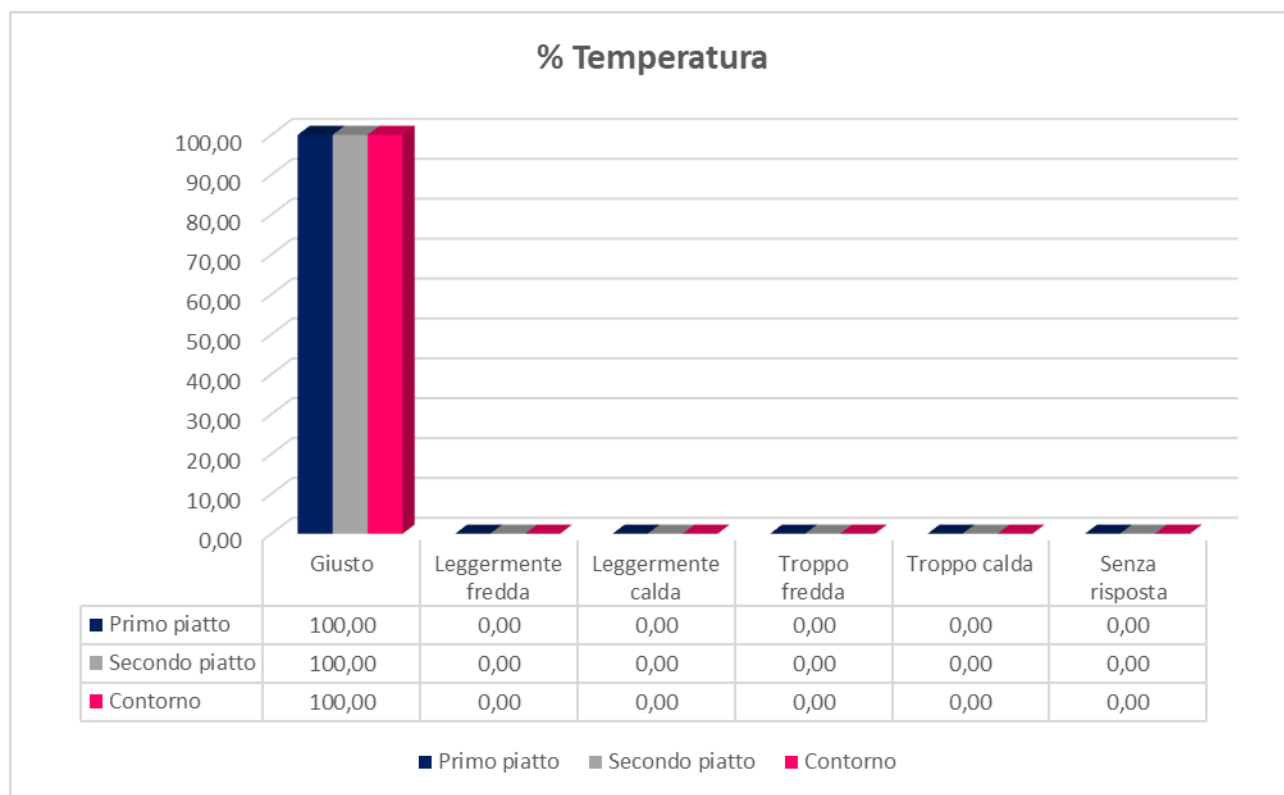
## GRADIMENTO DEL PASTO



Tutti i piatti hanno ottenuto una valutazione di qualità buona.

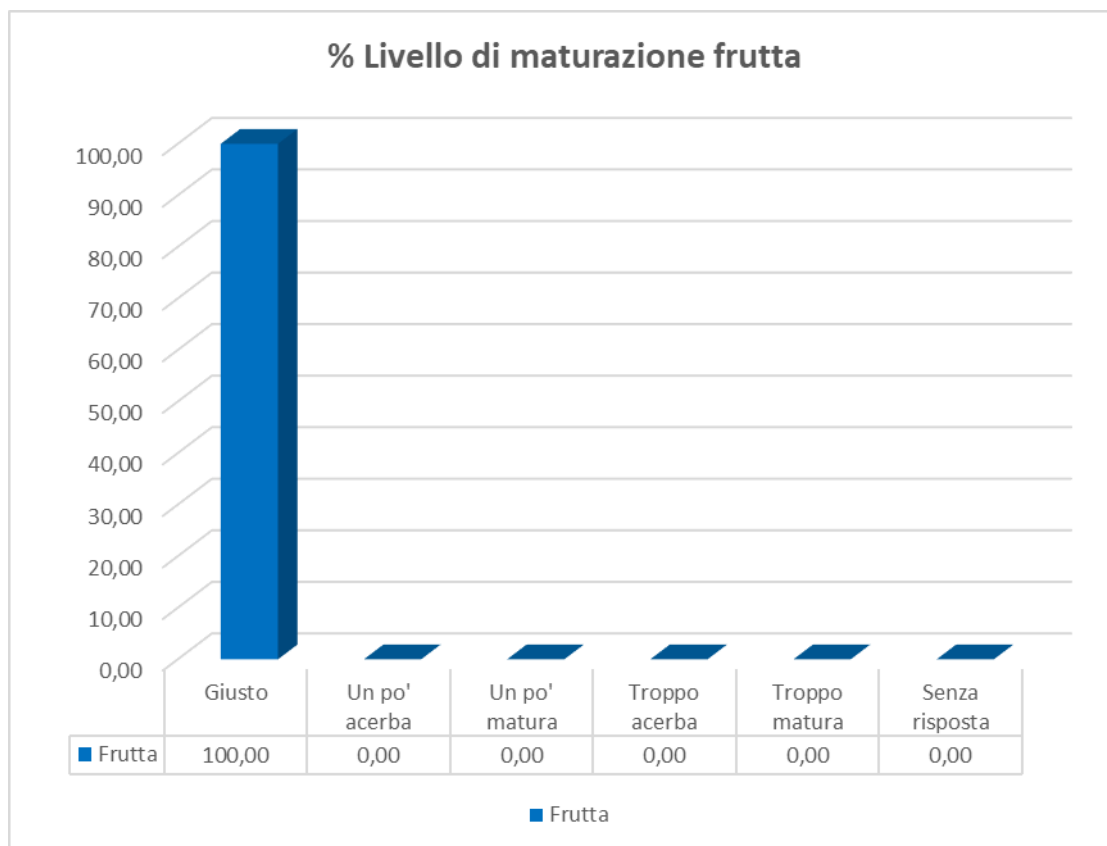


Tutti i piatti sono stati valutati con un giusto livello di cottura.



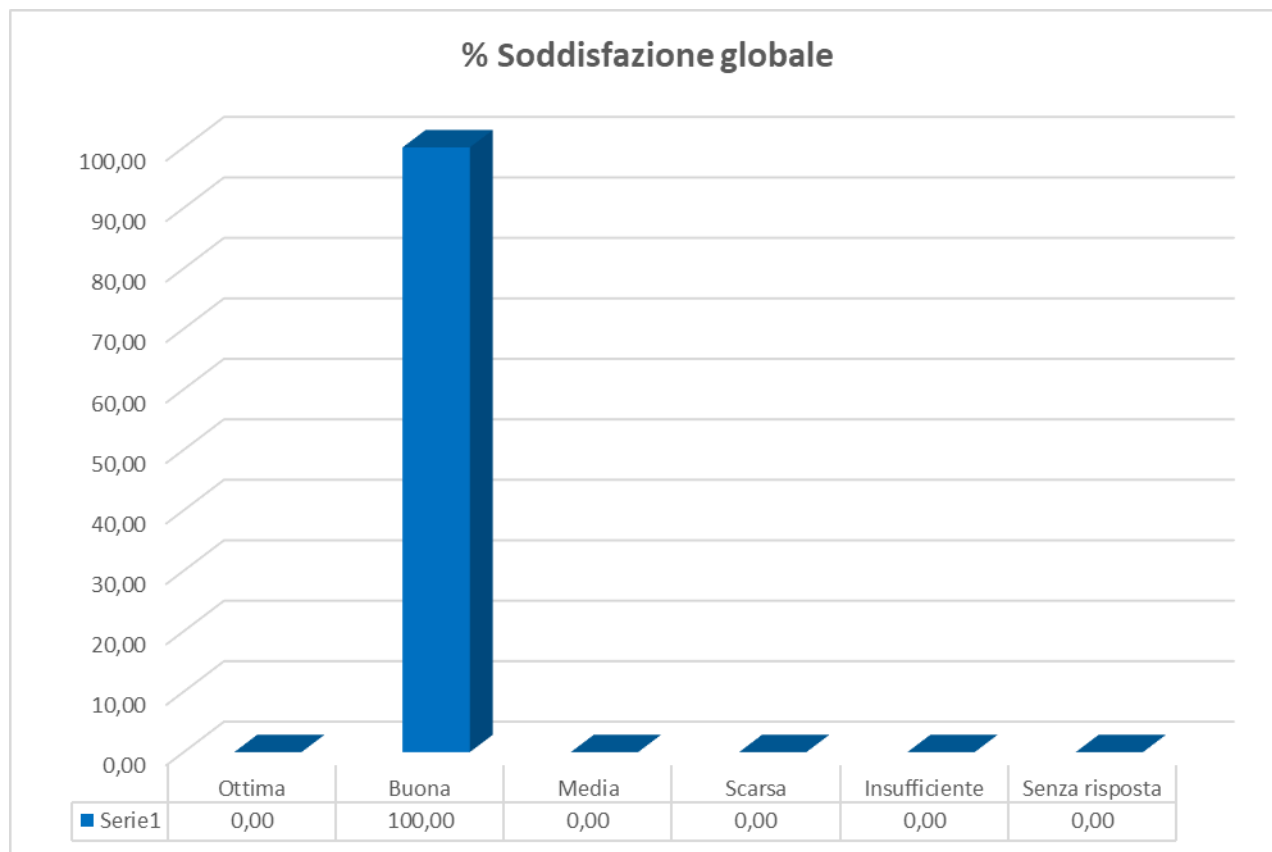
Tutti i piatti sono stati valutati con un giusto livello di temperatura.





La frutta è stata valutata con un giusto livello di maturazione.

## SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata buona dal 100% degli intervistati.

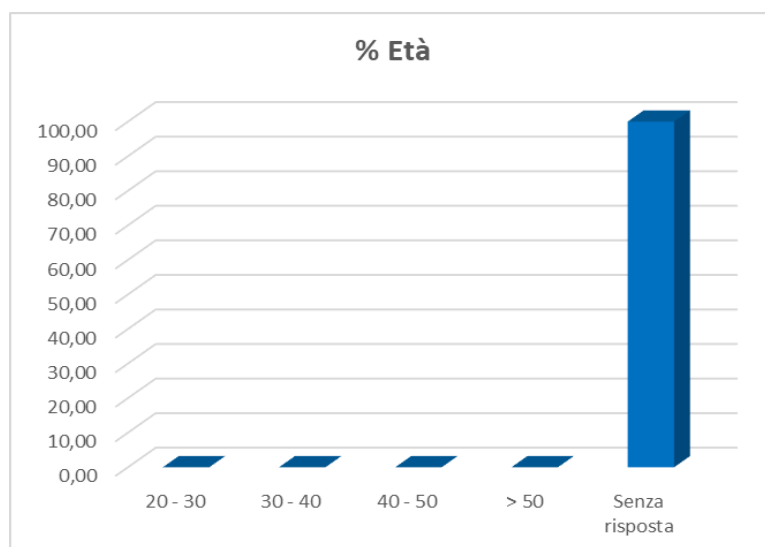
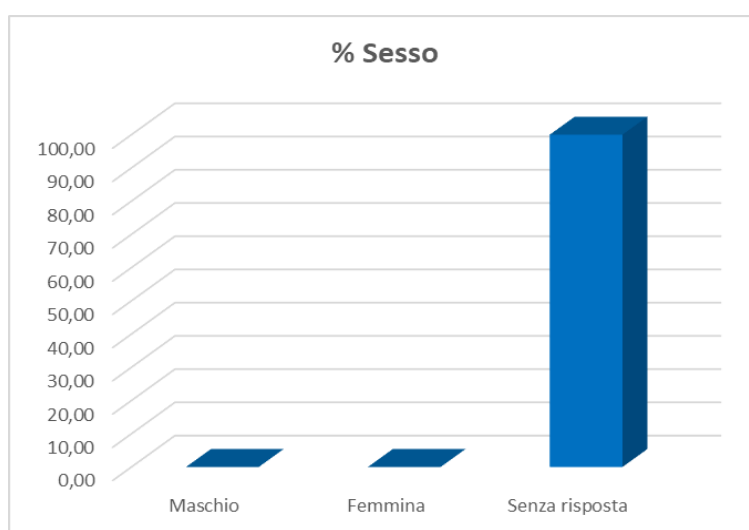
## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

L'unica scheda consegnata non contiene note.

### DATI DEMOGRAFICI

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

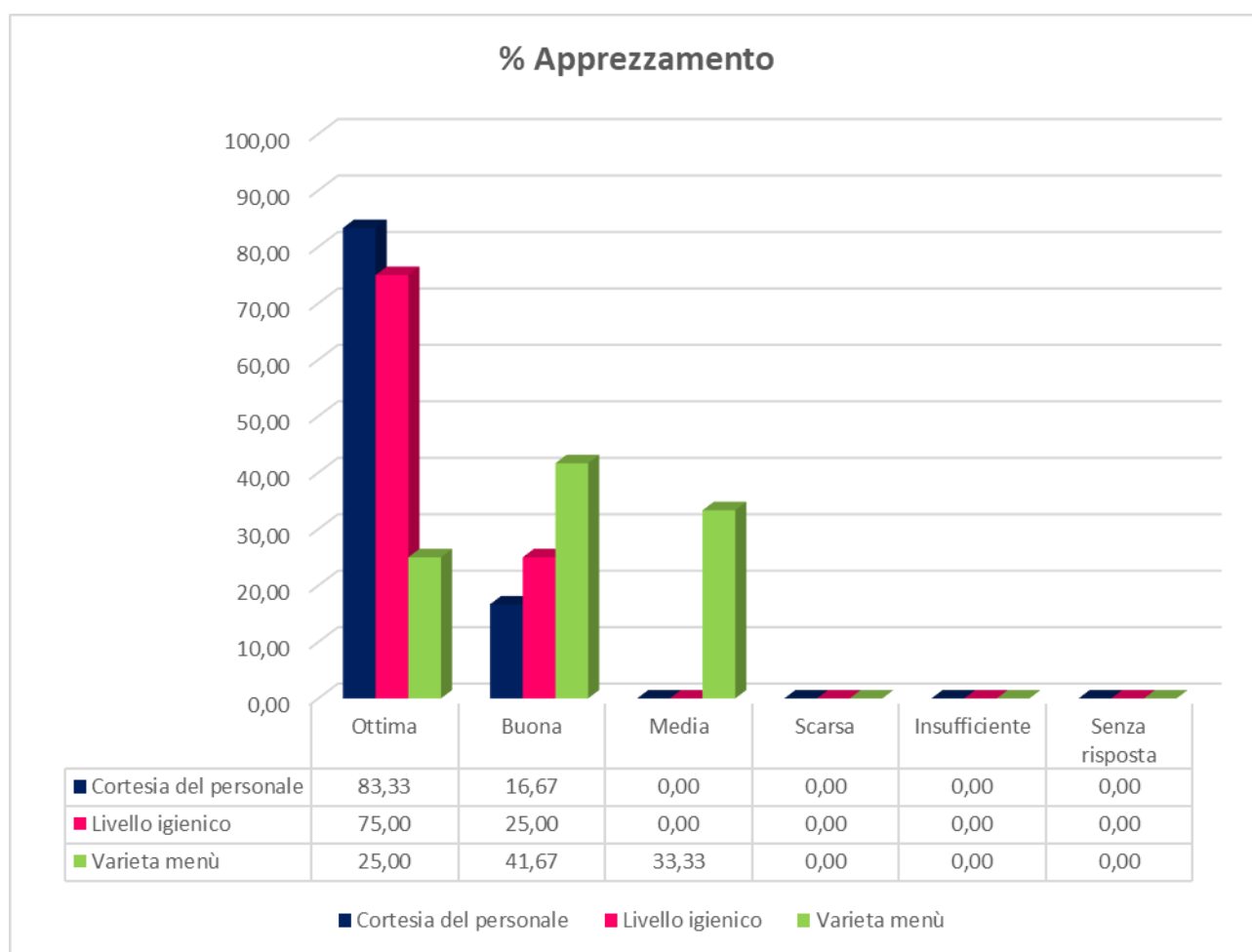
Età	20 - 30	30 - 40	40 - 50	> 50	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00



Dalla statistica si evince che non è stata data risposta in merito ai dati demografici.

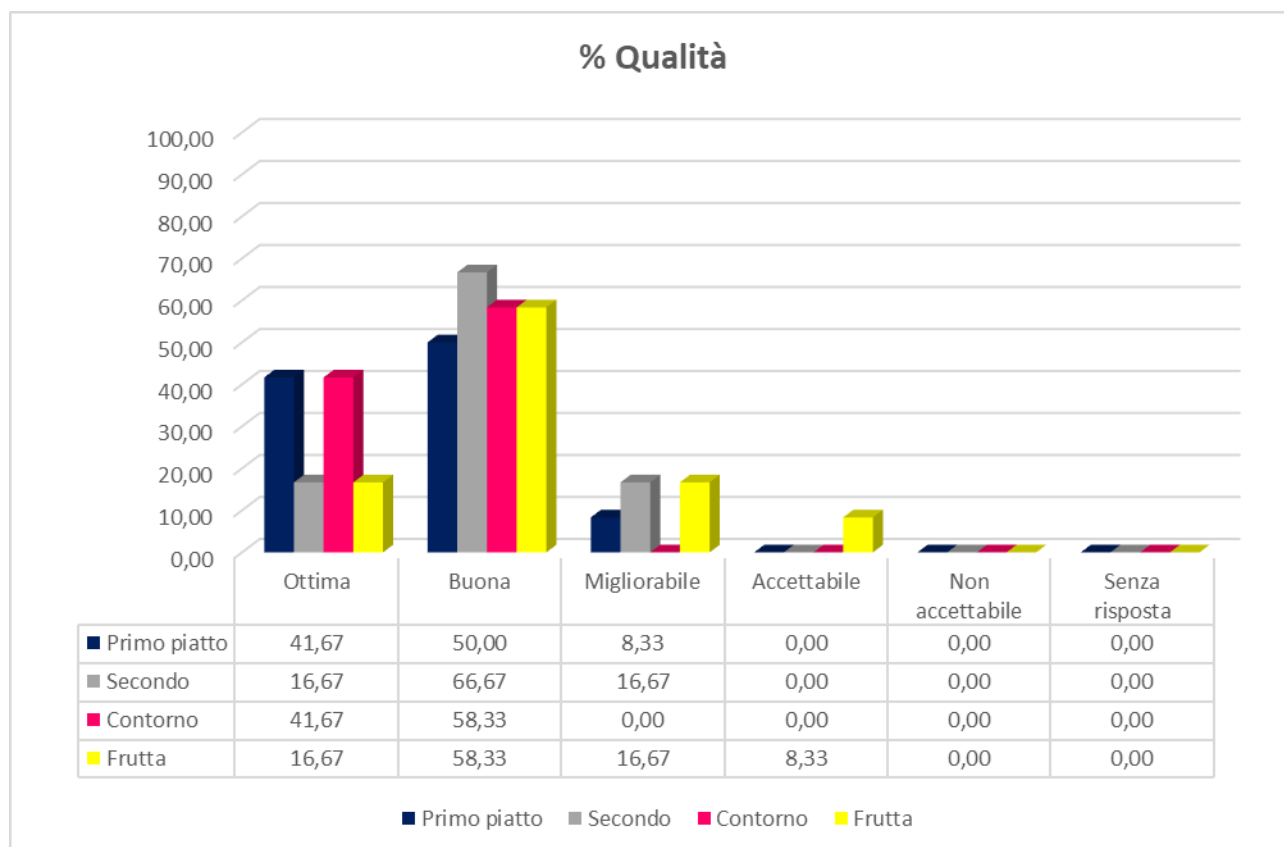
**ISTITUTO COMPRENSIVO GAMERRA SCUOLA PRIMARIA:  
PRIMARIA MORETTI, PRIMARIA BARACCA, PRIMARIA DON MILANI  
(SCHEDE CONSEGNATE: 12)**

**SERVIZIO**

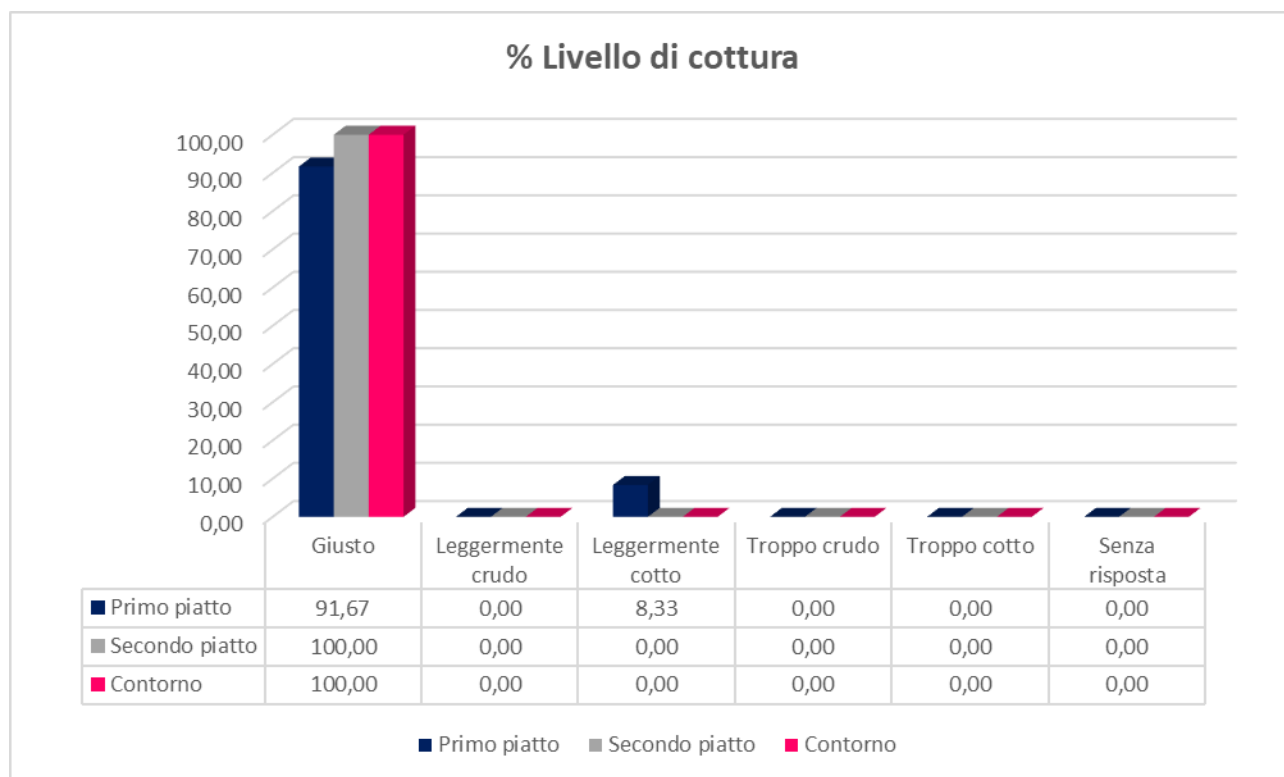


Per la voce cortesia del personale l'opzione ottima è stata votata dall'83% degli intervistati. Il livello igienico è stato valutato con l'opzione ottima dal 75% degli intervistati e buono per il 25%. Per la voce varietà del menù prevale l'opzione buona, al 41%, a seguire quella media al 33% e ottima al 25%.

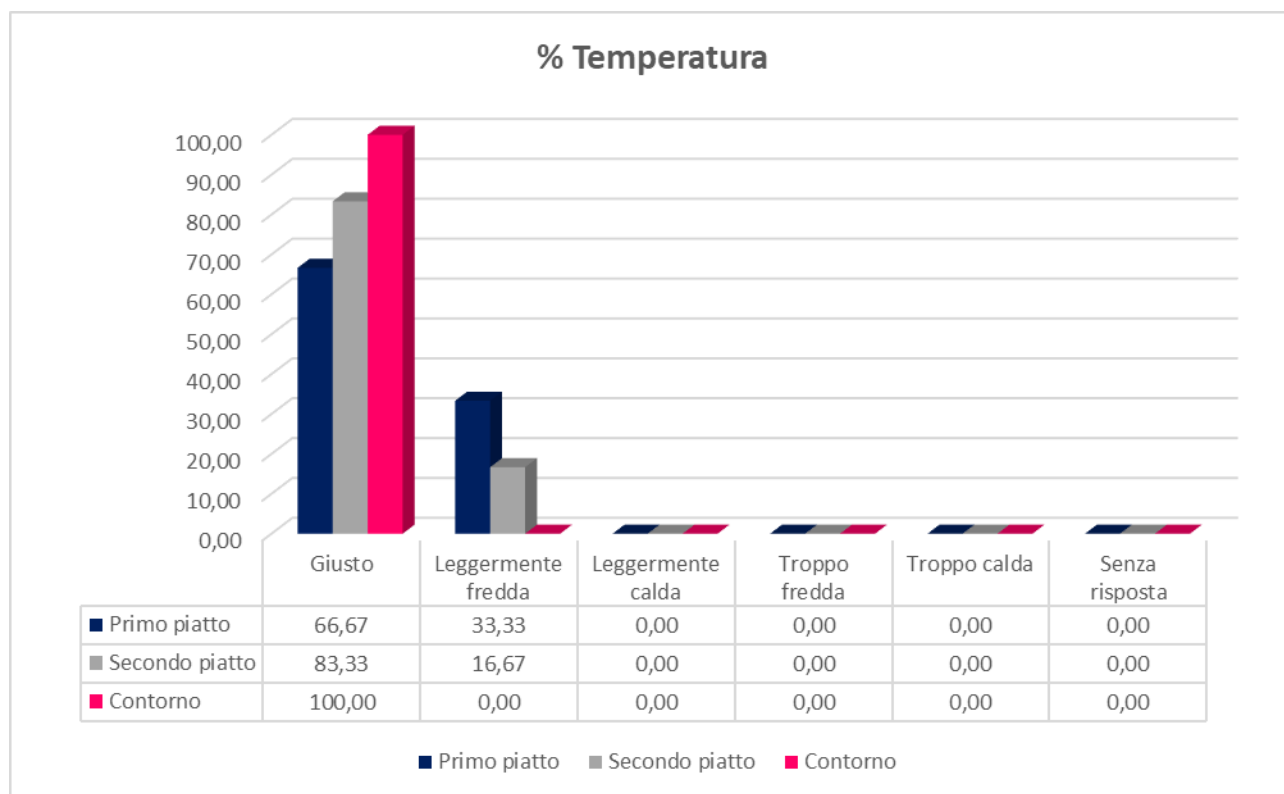
## GRADIMENTO DEL PASTO



Il primo piatto è stato valutato di buona qualità dal 50% e di ottima dal 41% degli intervistati. Il secondo piatto è di qualità buona per il 66% e il contorno e la frutta buoni, a parimerito, per il 58%.

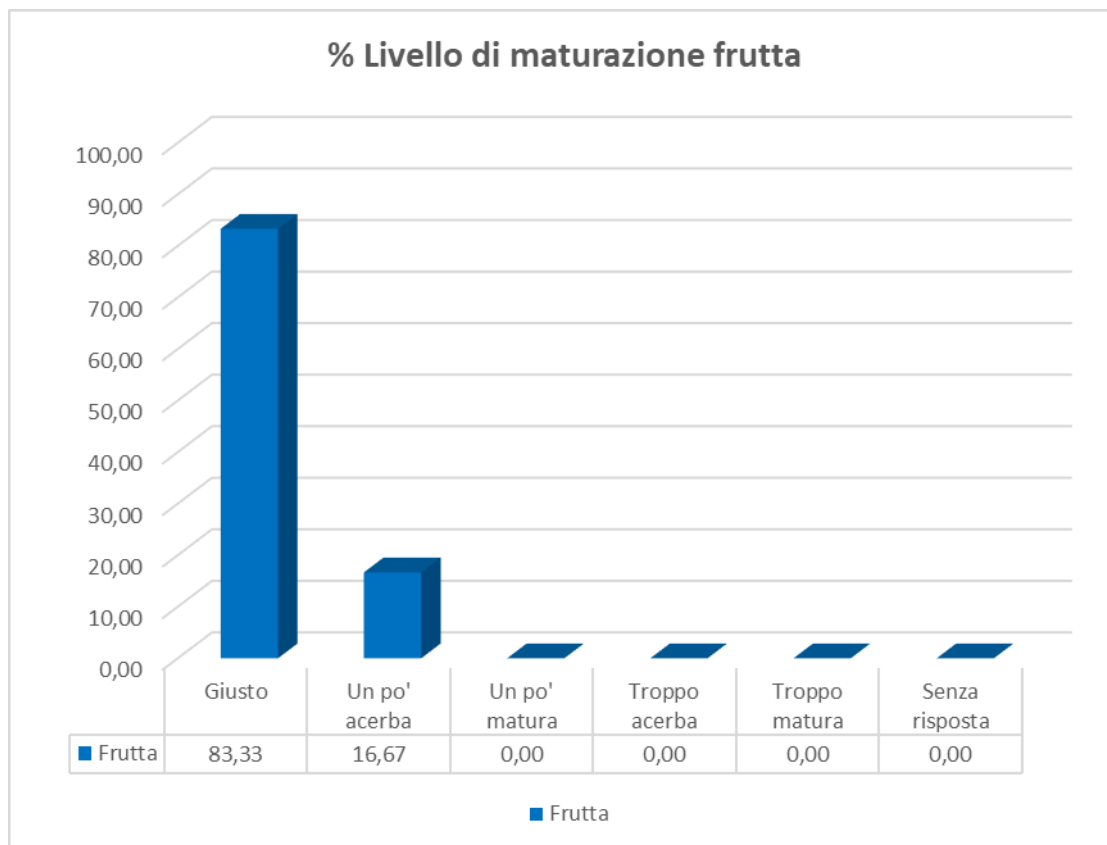


Tutti i piatti sono stati valutati giusti come livello di cottura.



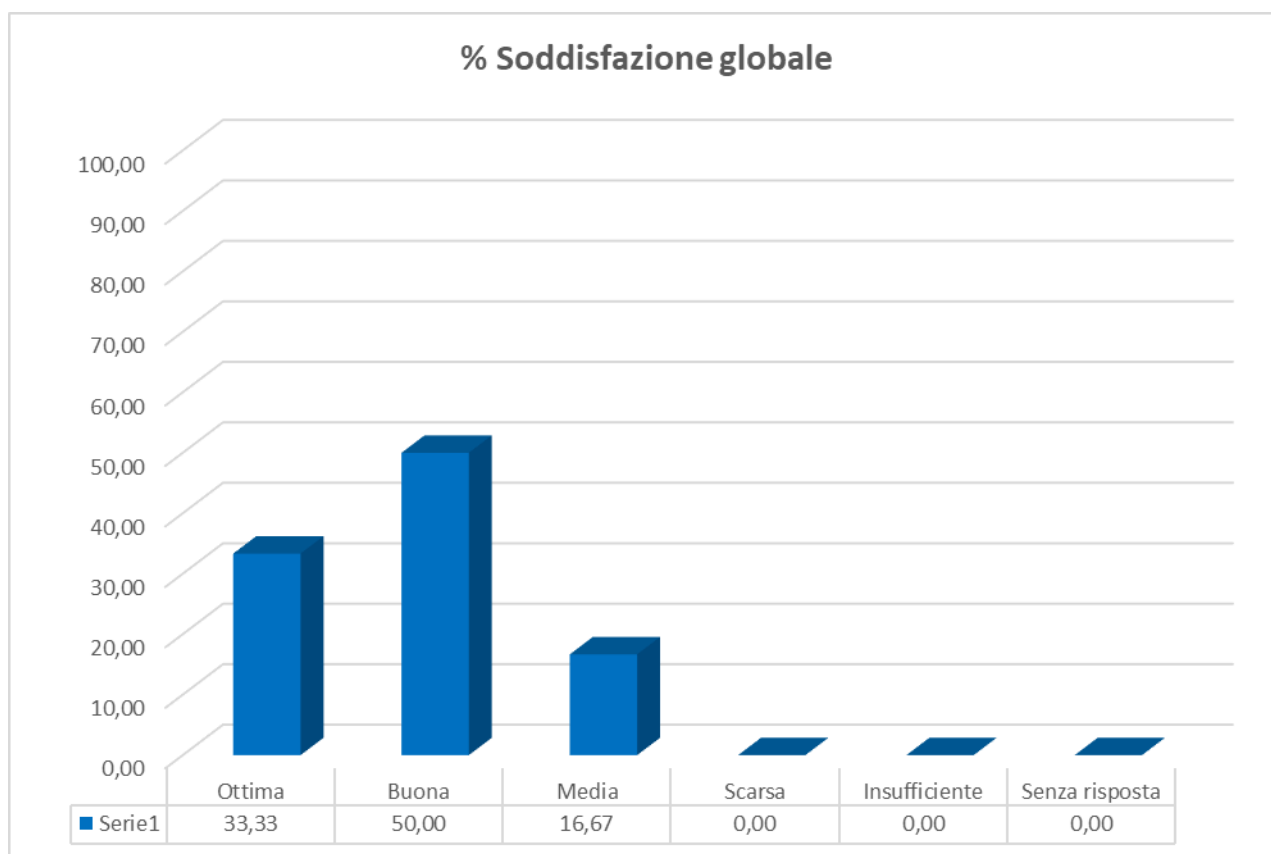
La temperatura relativa al primo piatto è stata valutata al 66% giusta e al 33% leggermente fredda. Il secondo piatto è stato valutato all'83% come temperatura giusta e al 16% leggermente fredda. Il contorno è stato valutato al 100% con temperatura giusta.





L'83% degli intervistati ha valutato il livello di maturazione della frutta come giusto, mentre il 16% un po' acerba.

## SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata buona dal 50%, ottima dal 33% e media dal 16% degli intervistati.

## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

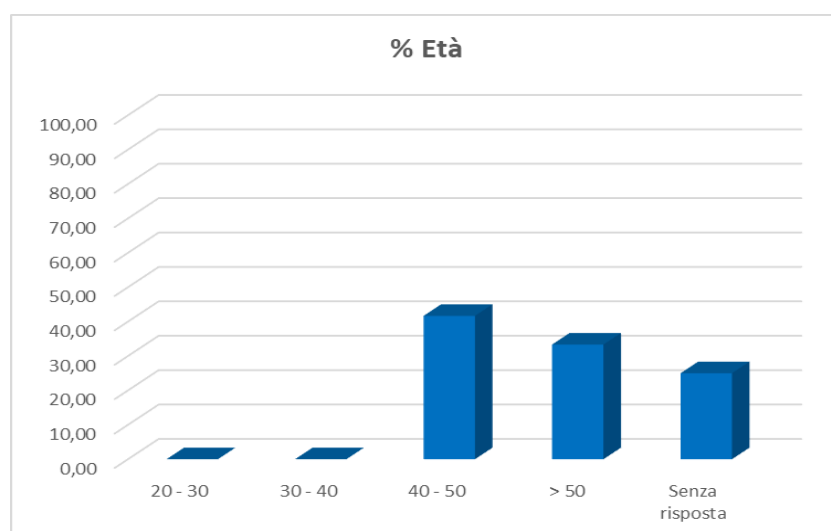
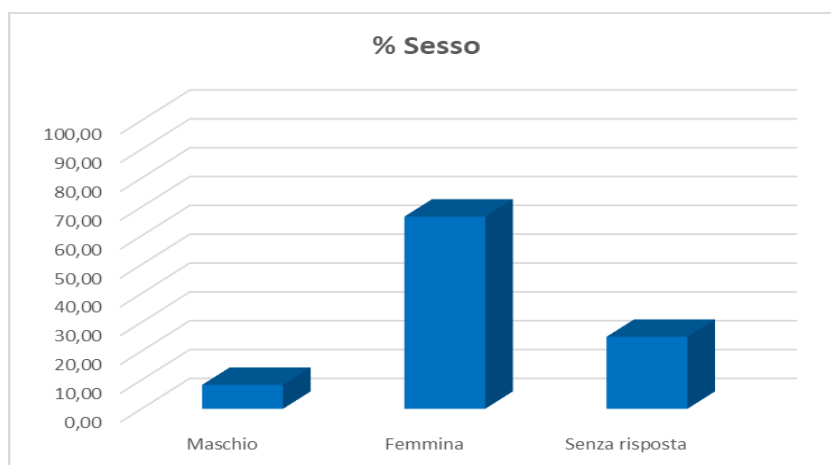
Delle 12 schede consegnate, 4 riportano le osservazioni seguenti:

- Eliminare dal menù il secondo vegetariano (finocchi e fagioli)
- Variare il menù
- Insalata troppo salata
- Patate poco salate
- Frittata non buona
- Carne sempre in quantità ridotte

### DATI DEMOGRAFICI

Sesso	Maschio	Femmina	Senza risposta	TOTALE
%	8,33	66,67	25,00	100,00

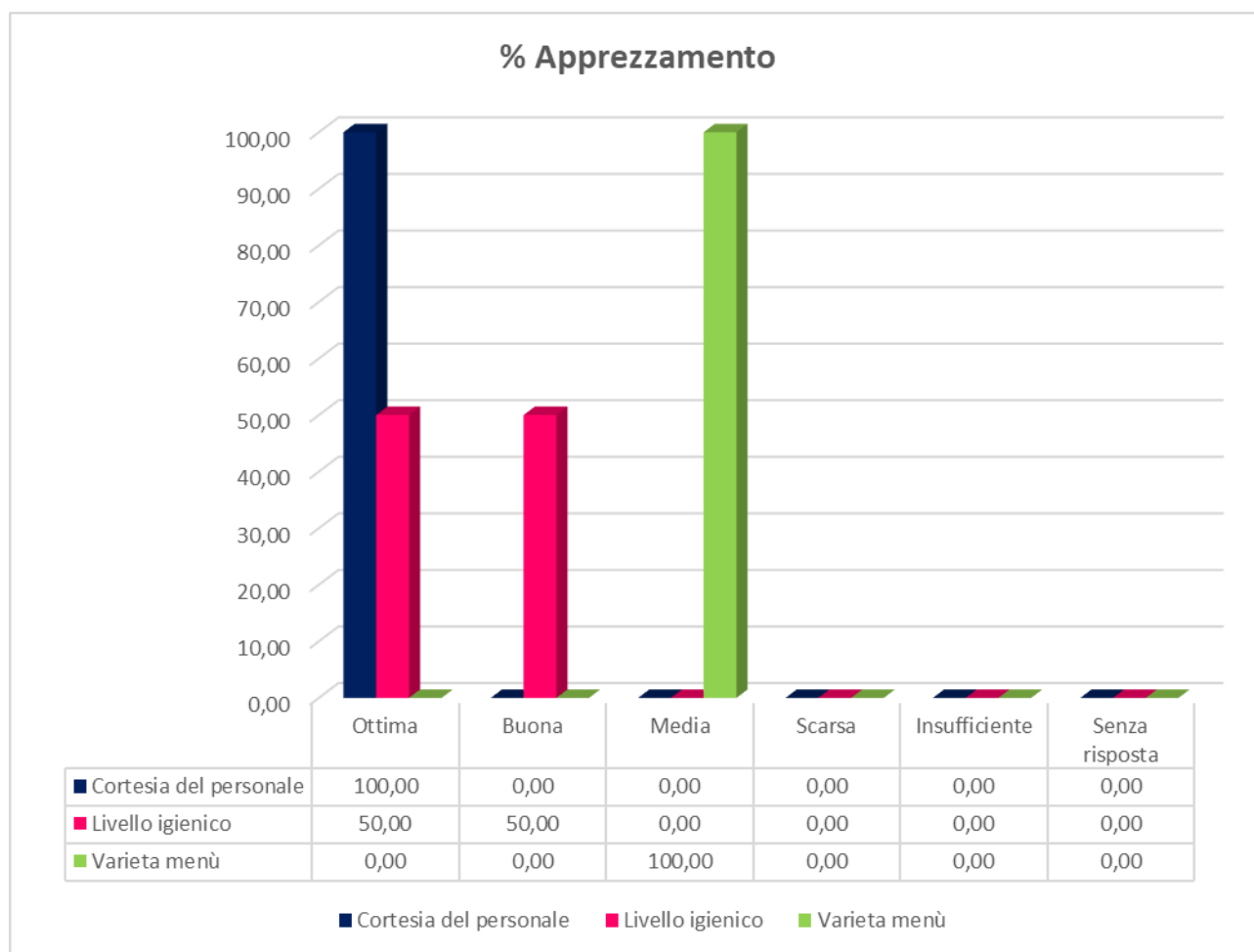
Età	20 - 30	30 - 40	40 - 50	> 50	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	0,00	41,67	33,33	25,00	100,00



Dalla statistica si evince che la maggior parte degli intervistati sono insegnanti di sesso femminile con un'età compresa tra i 40- 50 anni.

**ISTITUTO COMPRENSIVO GAMERRA SCUOLA SECONDARIA:  
SECONDARIA GAMERRA  
(SCHEDE CONSEGNATE: 2)**

**SERVIZIO**



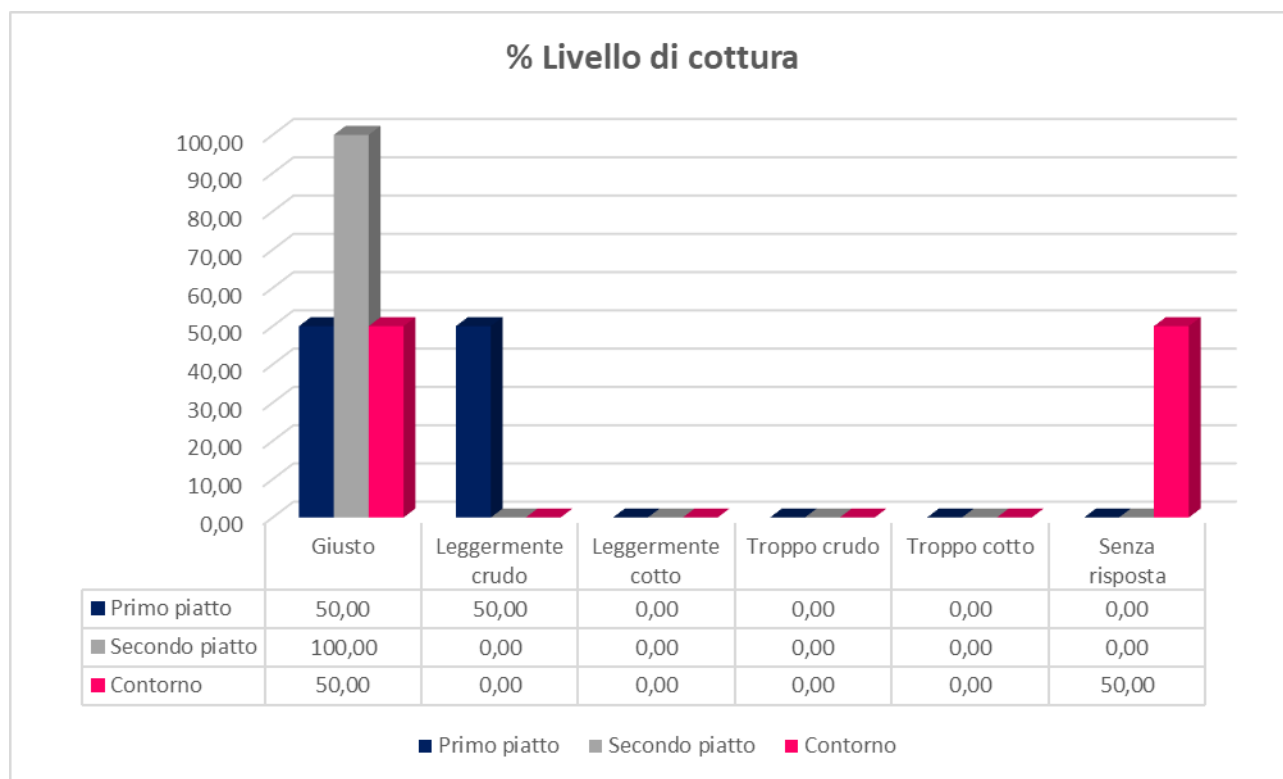
Per la voce cortesia del personale il 100% degli intervistati ha dato una valutazione ottima, per il livello igienico la valutazione è ottima e buona per il 50%, a parimerito, infine per il 100% la varietà del menù è considerata media.

## GRADIMENTO DEL PASTO



Il secondo piatto e il contorno sono considerati buoni per il 100% degli intervistati.

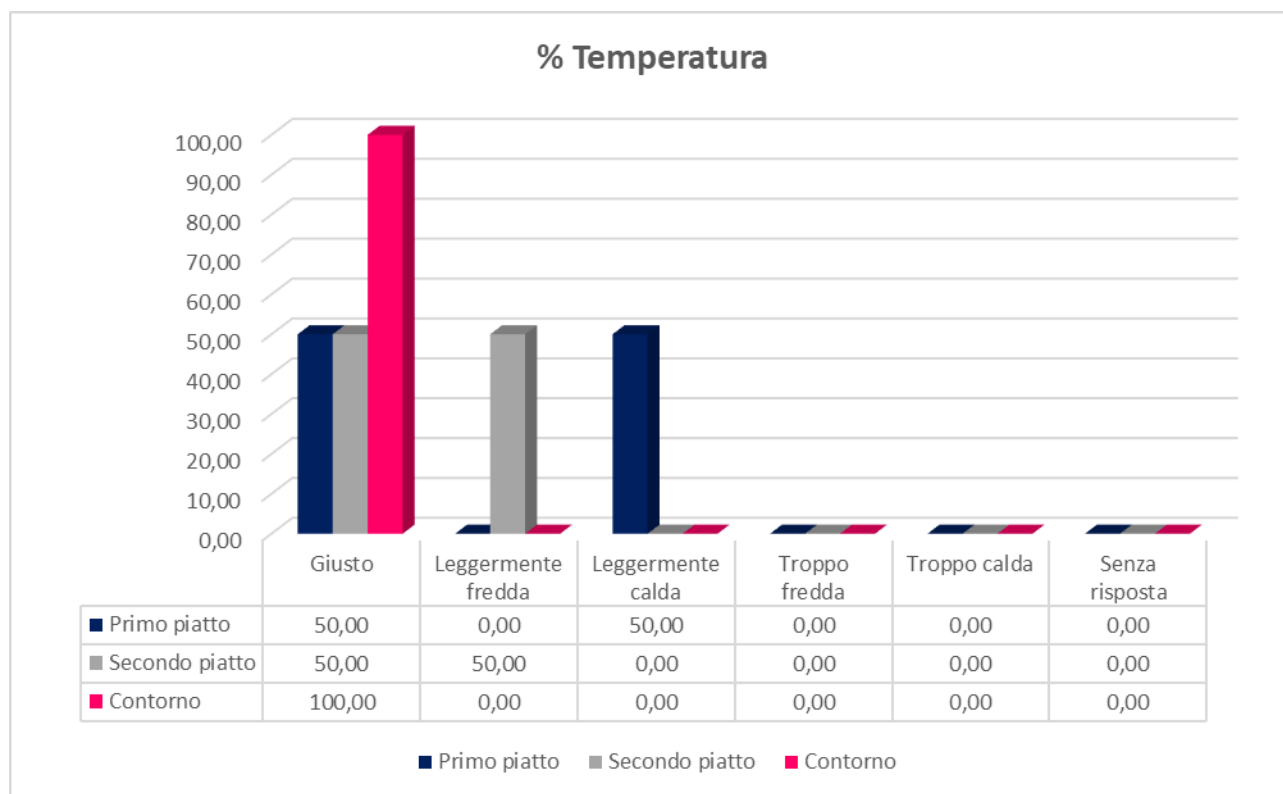
Il primo piatto e la frutta sono stati valutati di qualità buona e migliorabile dal 50% degli intervistati, a parimerito.



Il livello di cottura del secondo piatto è giusto per il 100% degli intervistati.

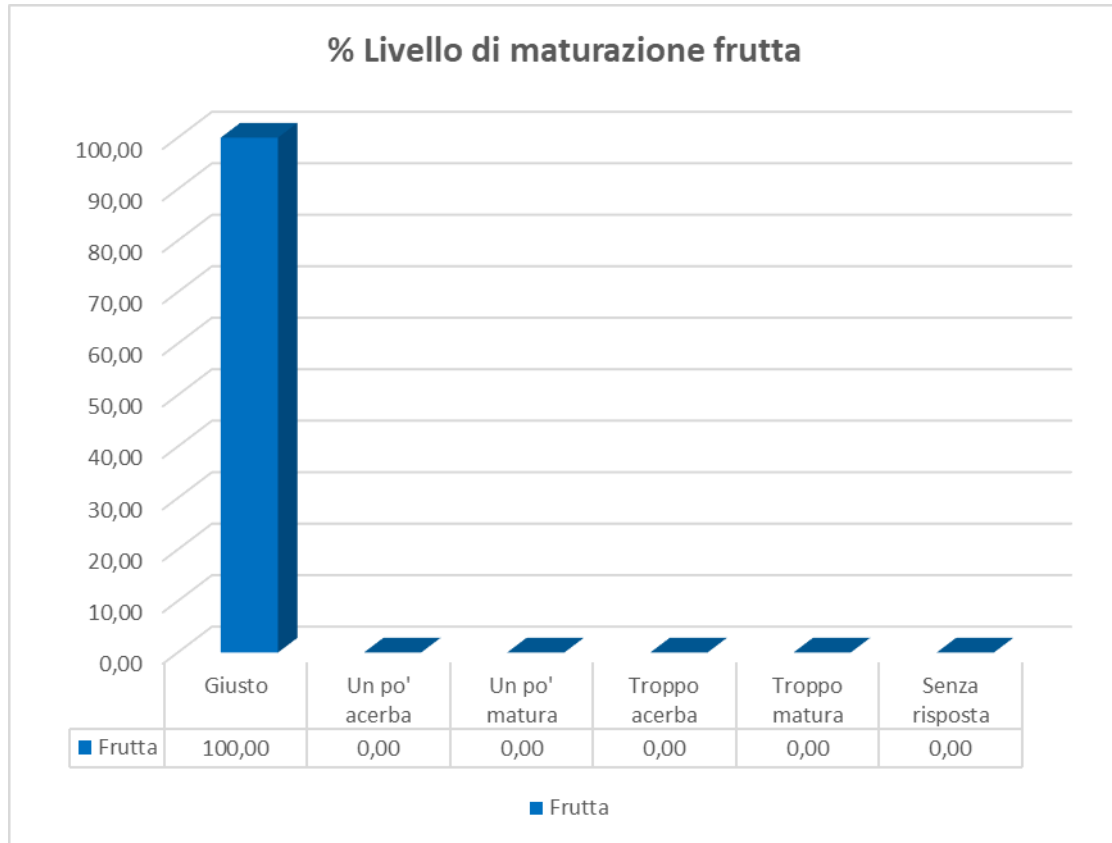
Pr il primo piatto la cottura è considerata giusta per il 50% e leggermente crudo per il restante 50%.

Il contorno è stato valutato giusto nella cottura dal 50%, mentre il restante 50% non ha dato risposta.



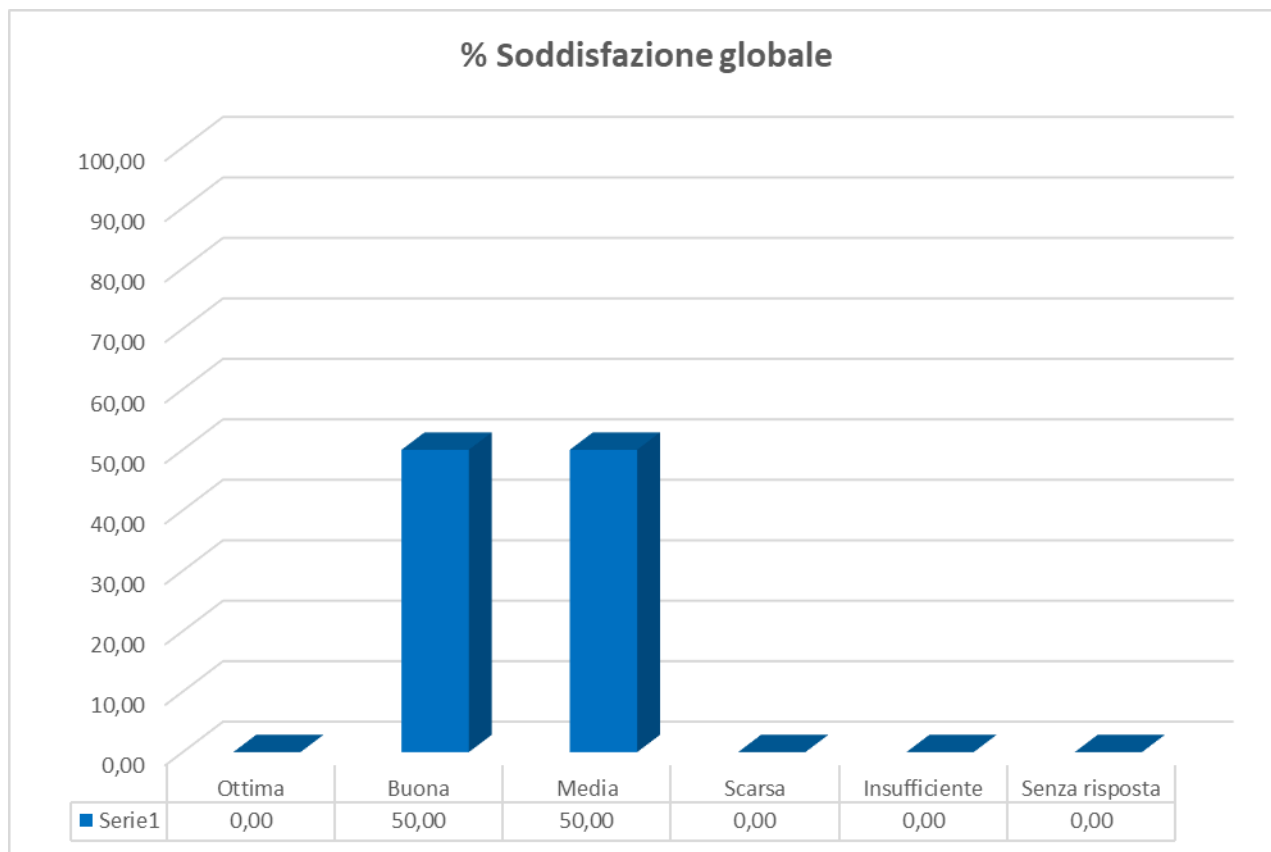
La temperatura relativa al contorno è giusta per il 100% degli intervistati, per il primo piatto la temperatura è giusta per il 50% e leggermente calda per l'altro 50%. Infine, per il secondo piatto è giusta per il 50% e leggermente fredda per il restante 50%.





Il livello di maturazione della frutta è stato valutato come giusto.

## SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata buona e media dal 50%, a parimerito.

## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

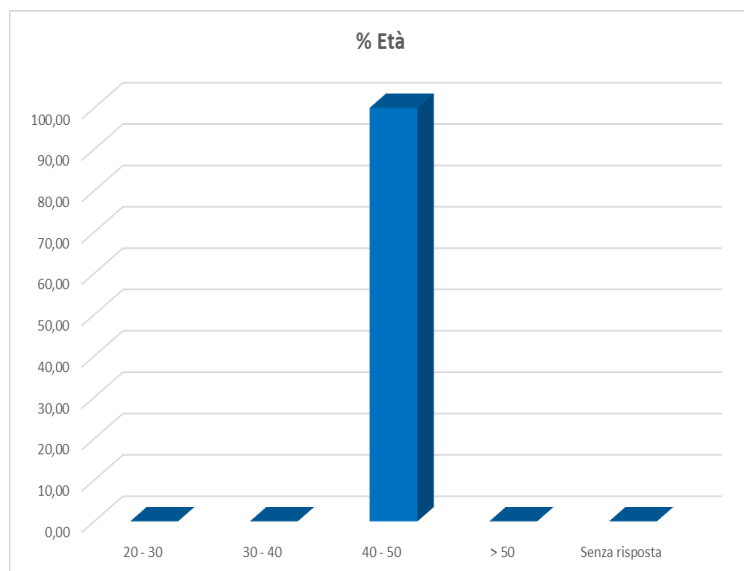
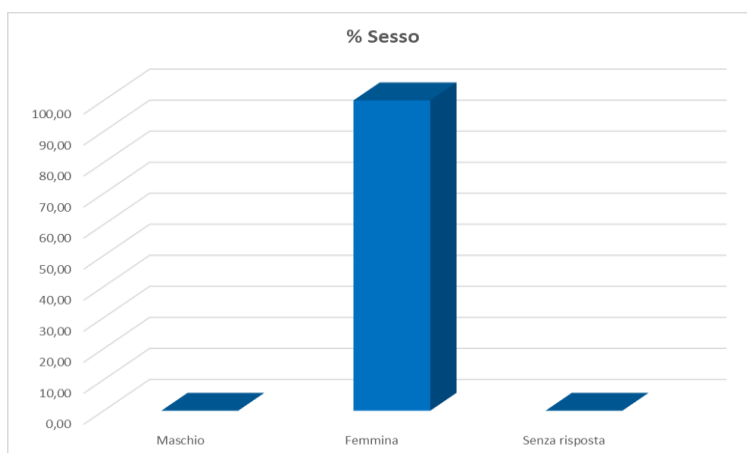
Delle 2 schede consegnate, 1 riporta delle note indicate di seguito:

- Migliorare la cottura della pasta
- Migliorare la qualità e la presentazione della frittata
- Limitare la somministrazione di cavoli, spinaci e bietola

### 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	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00



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