

## **CUSTOMER SATISFACTION**

**ELIOR**

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

**ALUNNI E INSEGNANTI**

**20-04-2023**

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

Il giorno 20/04/2023 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 Toniolo: Infanzia Pertini, Infanzia San Rossore, Primaria Novelli.

**Menù del giorno:** Vellutata di verdure con farro, Rotolo di frittata al prosciutto cotto e formaggio, Patate lesse

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**

Cortesìa 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 - DESSERT:**

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:

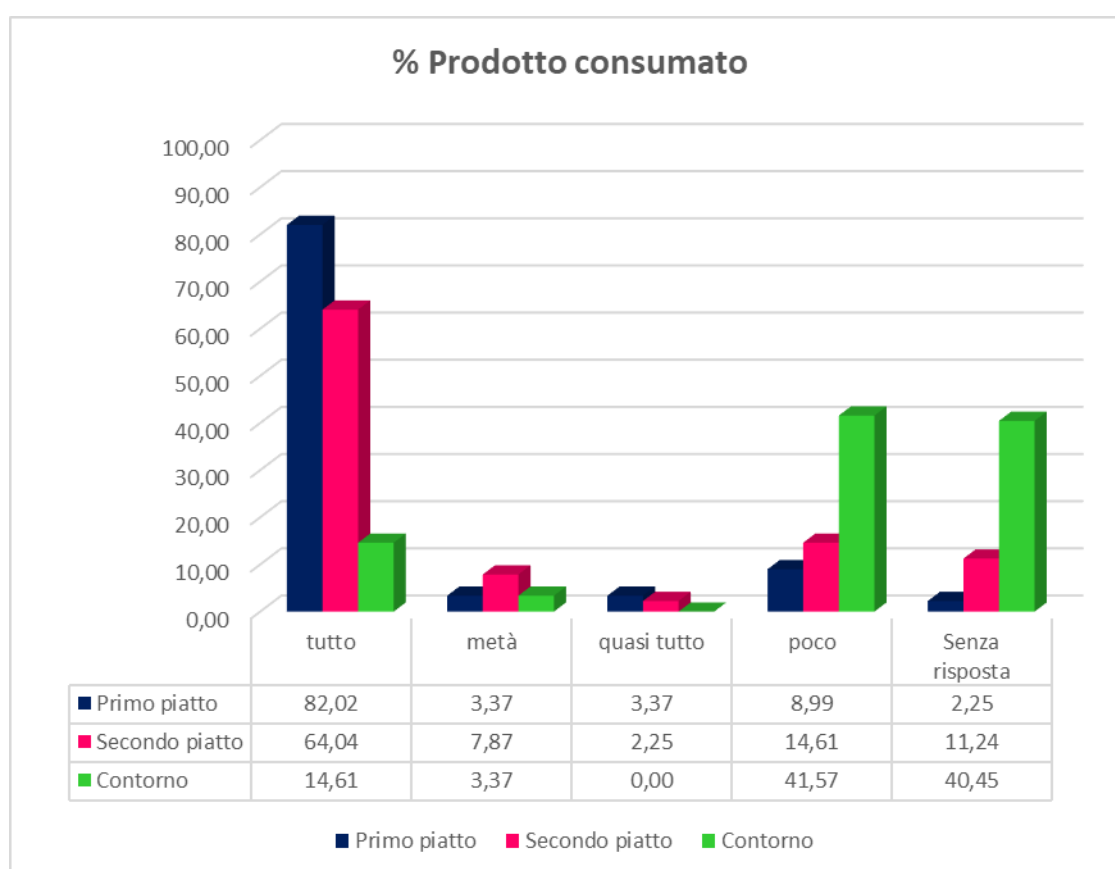
i calcoli sono stati effettuati considerando tutte le schede consegnate, evidenziando nelle tabelle e nei grafici sia la scheda non compilata in tutte le sue parti sia le opzioni non compilate, indicate con la voce "senza risposta"

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

## INDAGINE ALUNNI

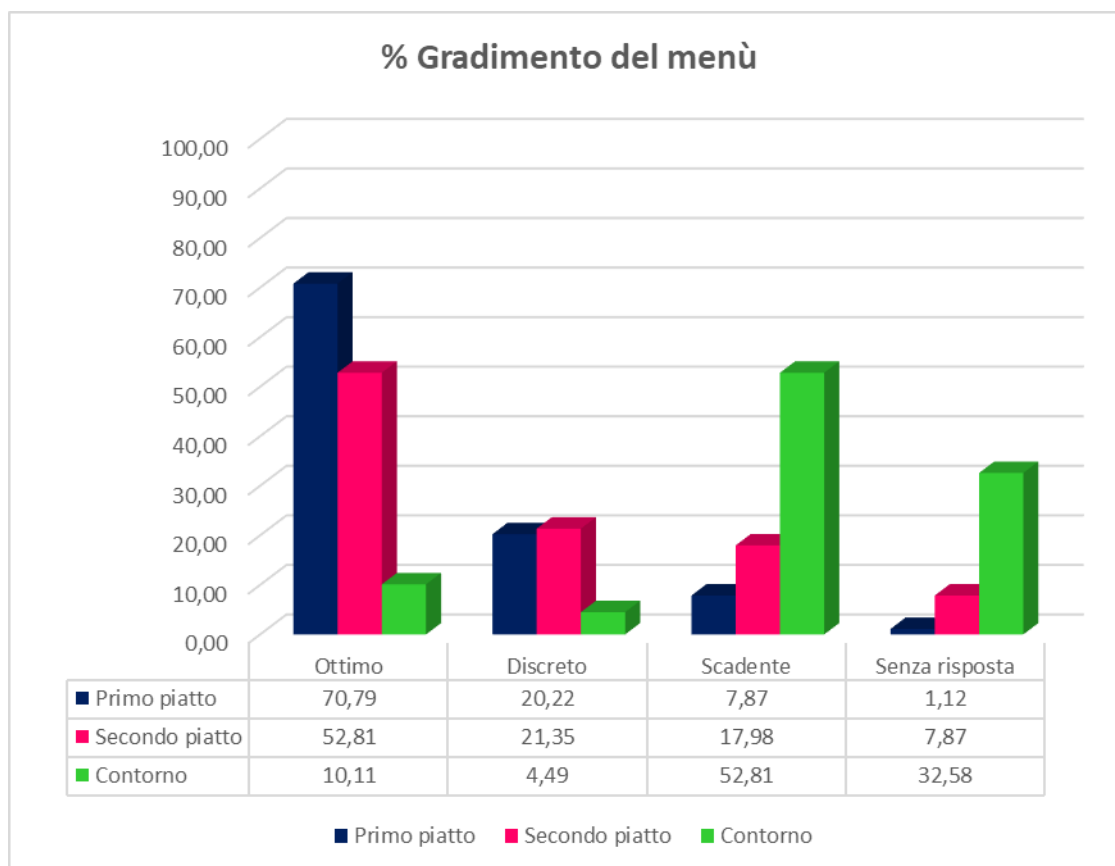
**ISTITUTO COMPRENSIVO TONIOLO, SCUOLE DELL'INFANZIA:  
INFANZIA PERTINI, INFANZIA SAN ROSSORE  
(SCHEDE CONSEGNATE: 89)**

### QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO



Il primo e il secondo piatto sono stati consumati tutti per la maggior parte degli alunni. Il contorno, invece, è stato consumato poco dal 41% degli alunni, mentre il 40% non ha dato risposta.

## GRADIMENTO DEL MENÙ



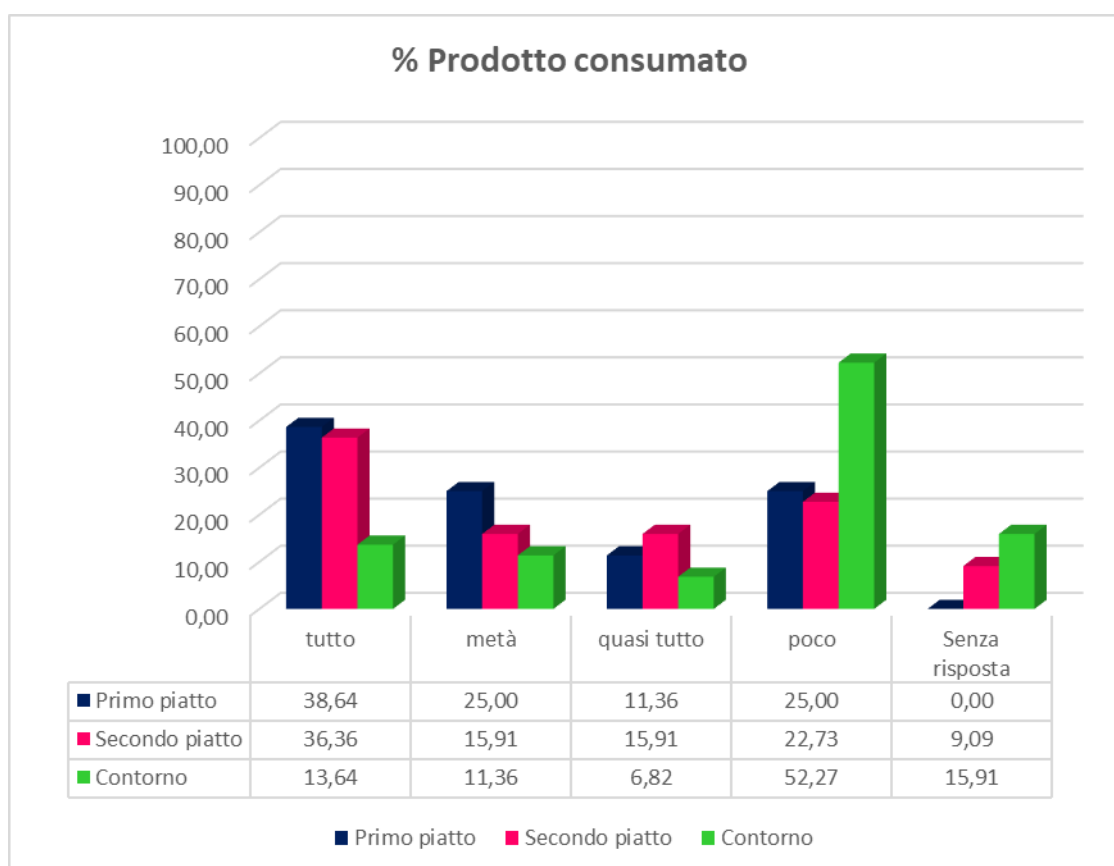
Il primo e il secondo piatto risultano essere le portate più gradite dagli alunni; per il contorno, invece, il 52% lo ha valutato scadente, mentre il 32% non ha dato risposta.

### NOTE

Tutte le schede consegnate sono prive di note.

**ISTITUTO COMPRENSIVO TONIOLO SCUOLA PRIMARIA:  
PRIMARIA NOVELLI  
(SCHEDE CONSEGNATE: 44)**

**QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO**

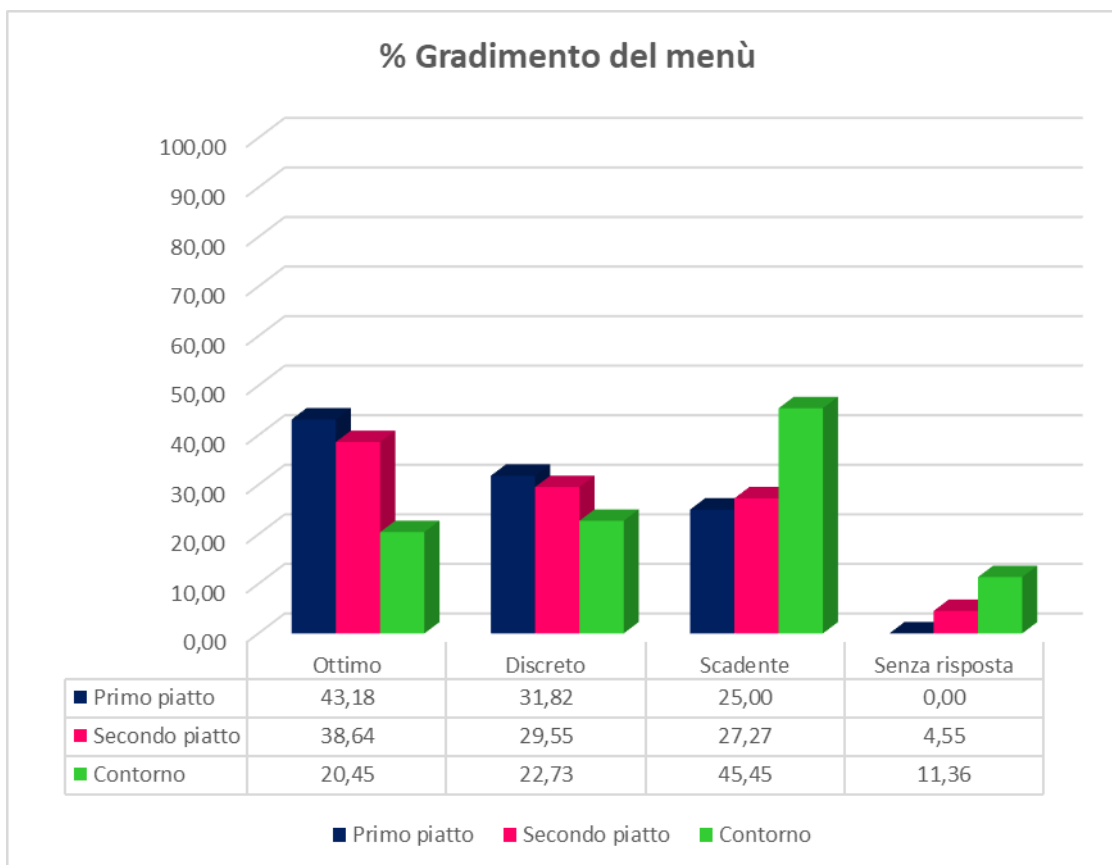


Il primo piatto è stato tutto consumato tutto dal 38% degli alunni, per metà e poco dal 25%, a parimerito.

Il secondo piatto è stato consumato tutto dal 36% degli alunni, mentre il 22% l'ha consumato poco e il 15%, a parimerito, per metà o poco.

Il contorno, invece, è stato poco gradito dal 52% degli alunni.

## GRADIMENTO DEL MENÙ



Il primo piatto è stato valutato come ottimo dal 43% degli alunni, discreto dal 31% e scadente dal 25%.

Il secondo piatto è stato valutato come ottimo dal 38%, discreto dal 29% e scadente dal 27%.

Il contorno è stato valutato come scadente dal 45%, discreto dal 22% e ottimo dal 20%.

## NOTE

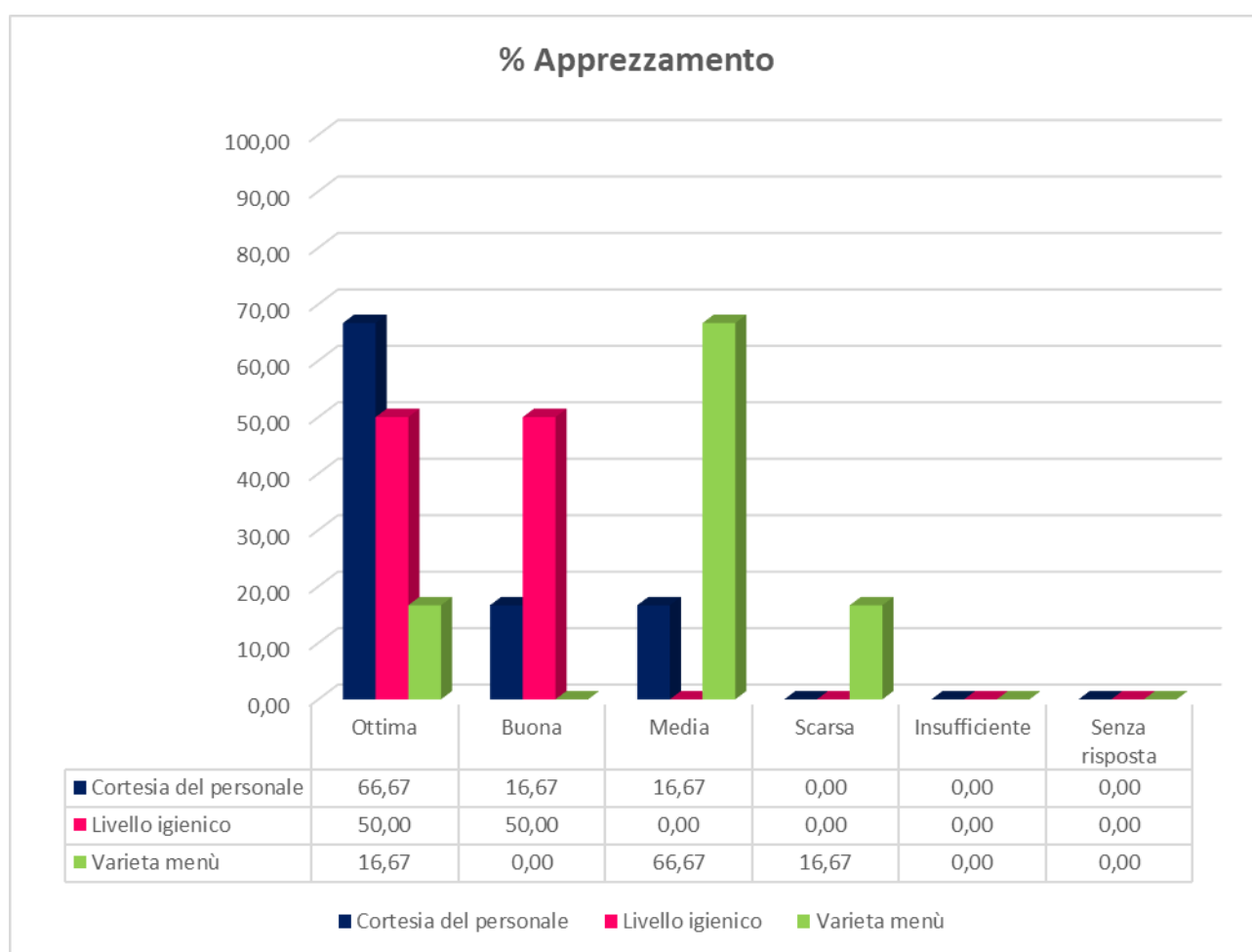
Delle 44 schede consegnate, 12 schede riportano delle note e le più ricorrenti sono le seguenti:

- Inserire più spesso nel menù i seguenti piatti: lasagne, carbonara, riso con pollo, mozzarella, pizza, patate fritte/al forno, pasta in bianco/pomodoro

## INDAGINE INSEGNANTI

### ISTITUTO COMPRENSIVO TONIOLO, SCUOLE DELL'INFANZIA: INFANZIA PERTINI, INFANZIA SAN ROSSORE (SCHEDE CONSEGNATE: 6)

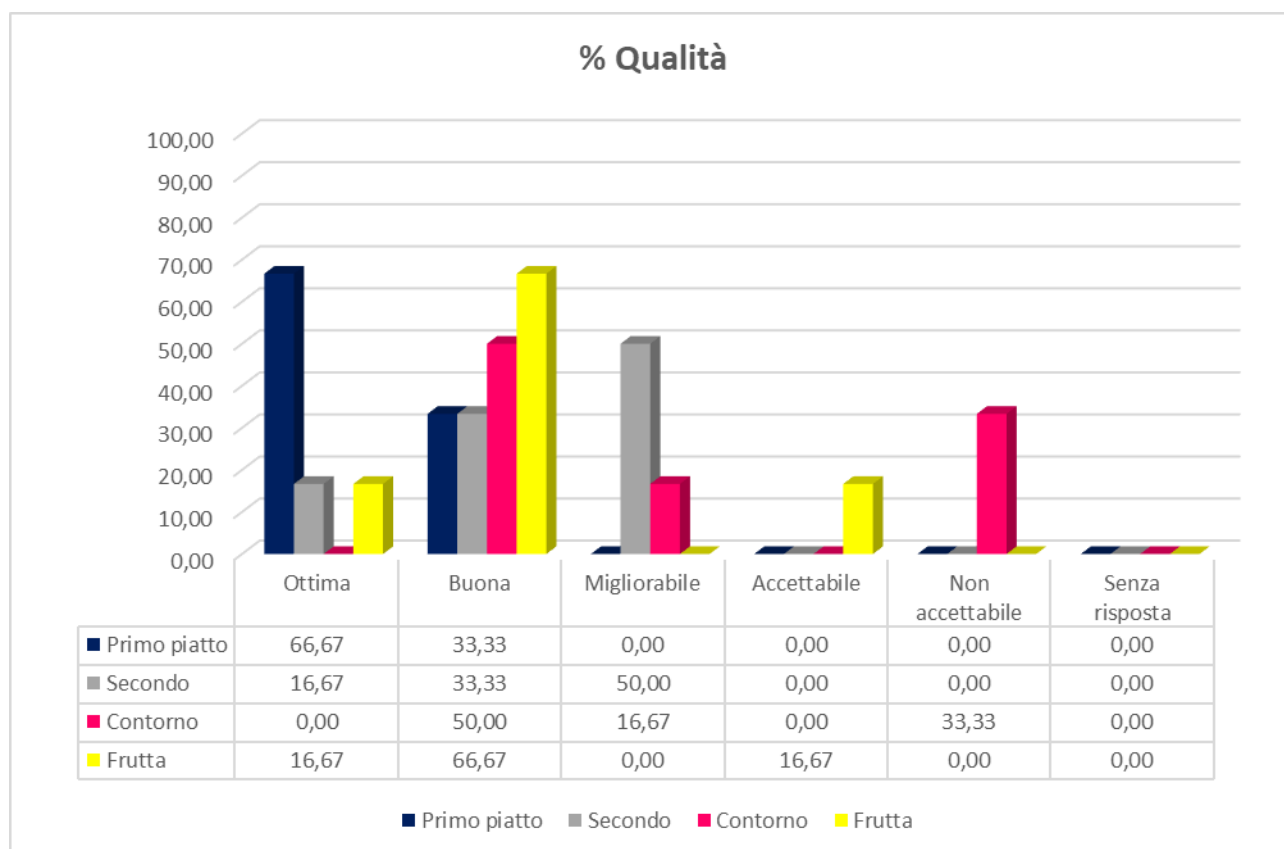
#### SERVIZIO



Per la voce cortesia del personale il 66% degli intervistati ha scelto l'opzione ottima.  
Per la voce livello igienico la valutazione è a parimerito, per il 50%, tra ottima e buona.  
Per quanto riguarda la varietà del menù prevale l'opzione media per il 66%.



## GRADIMENTO DEL PASTO

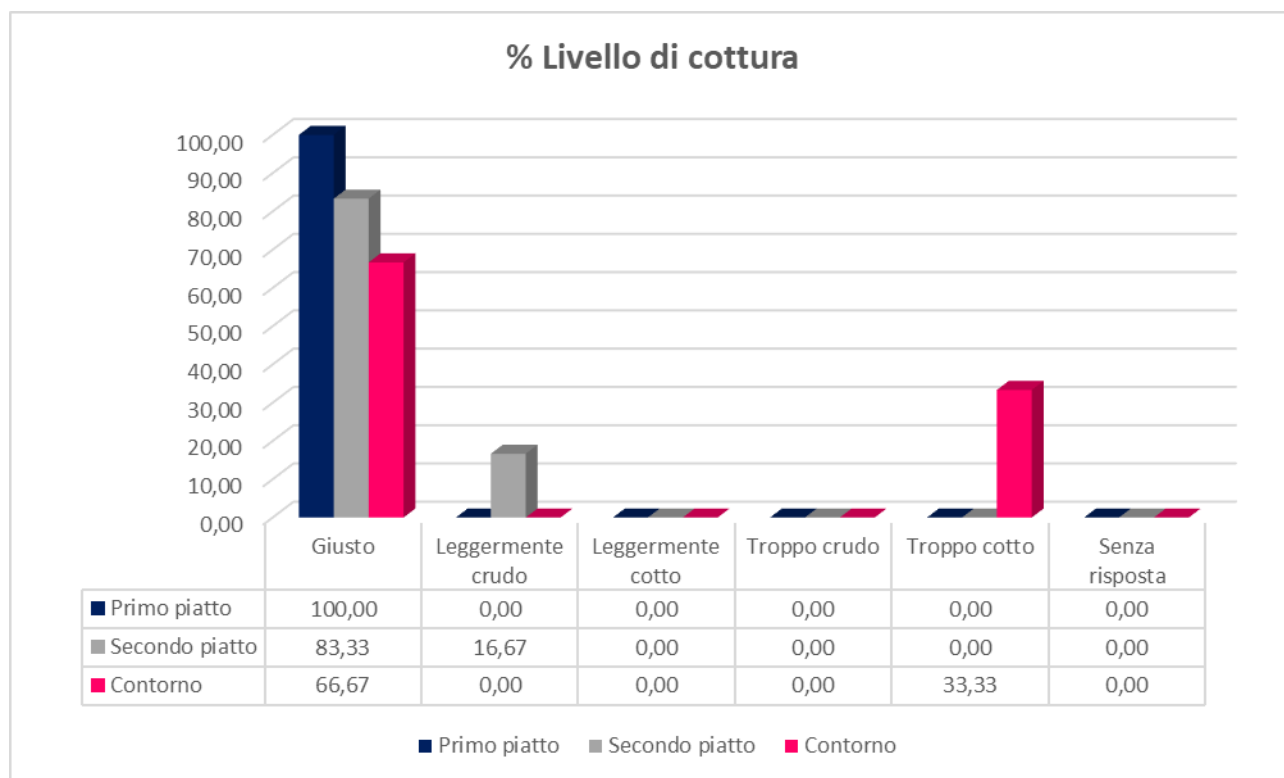


Il primo piatto risulta ottimo per il 66% e buono per il 33%.

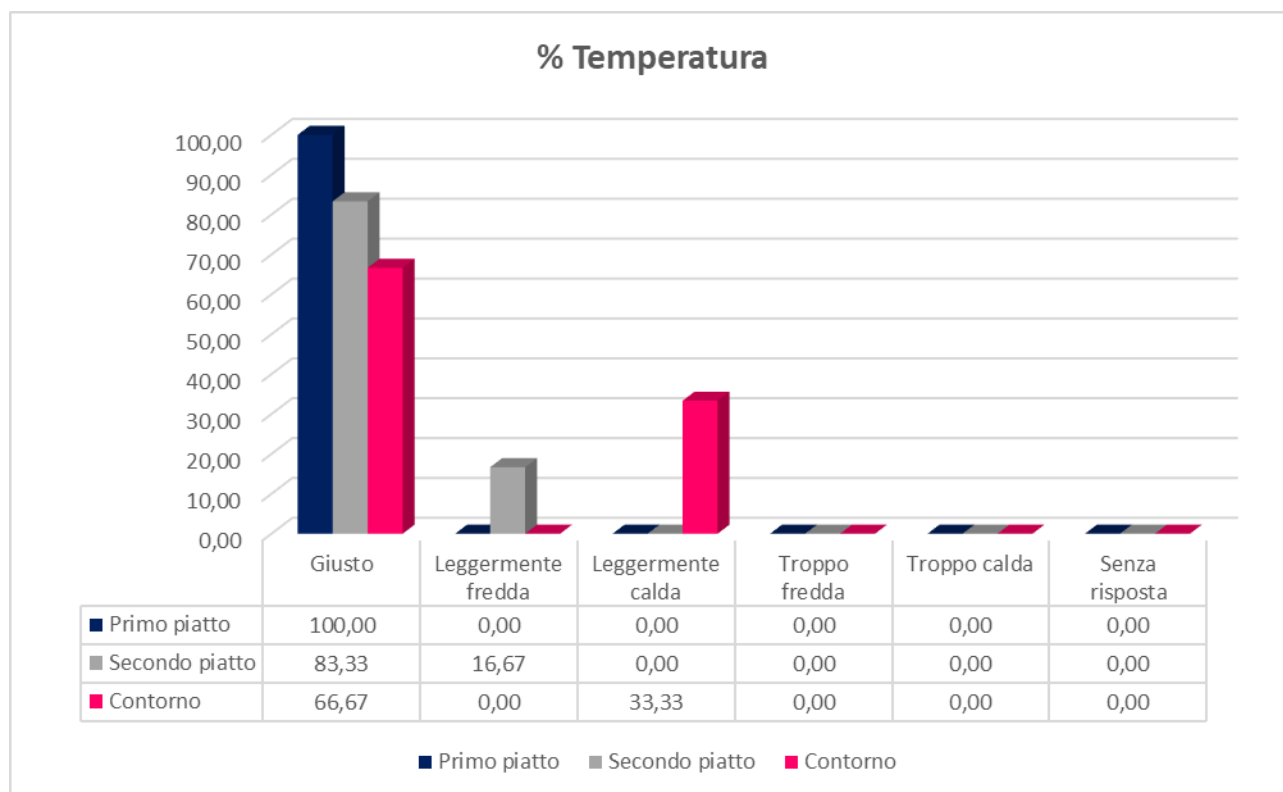
Il secondo piatto risulta migliorabile per il 50%, buono per il 33% e ottimo per il 16%.

Il contorno risulta buono per il 50%, non accettabile per il 33% e migliorabile per il 16%.

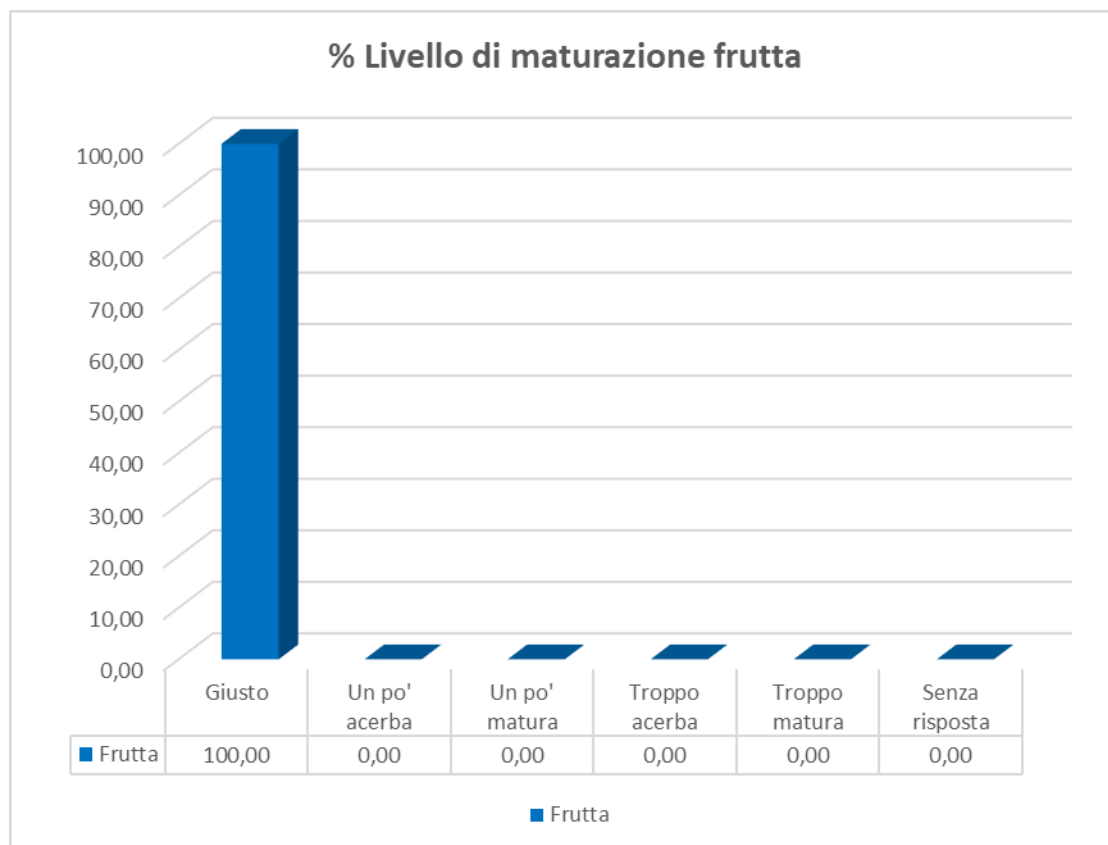
La frutta è stata valutata per il 66%, buona, per il 16% ottima e per un ulteriore 16% accettabile.



Il menù è stato valutato giusto nella cottura: il primo piatto per il 100% degli intervistati, il secondo piatto per l'83% e il contorno per il 66%.

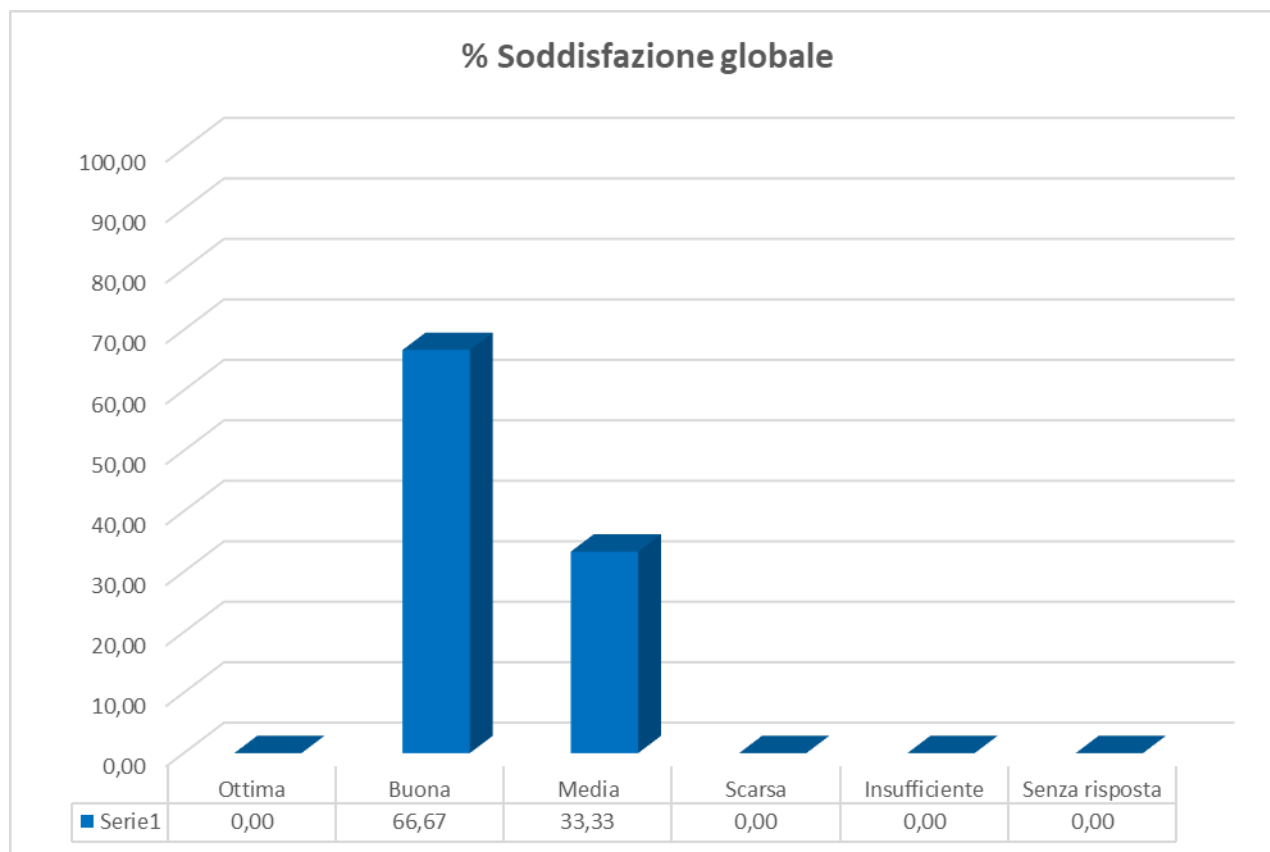


Tutto il menù è stato valutato prevalentemente giusto nella temperatura: il primo piatto per il 100% degli intervistati, il secondo piatto per l'83% e il contorno per il 66%.



Il 100% degli intervistati ha ritenuto giusto il grado di maturazione della frutta.

## SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata come buona dal 66% degli intervistati e media dal 33%.

## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

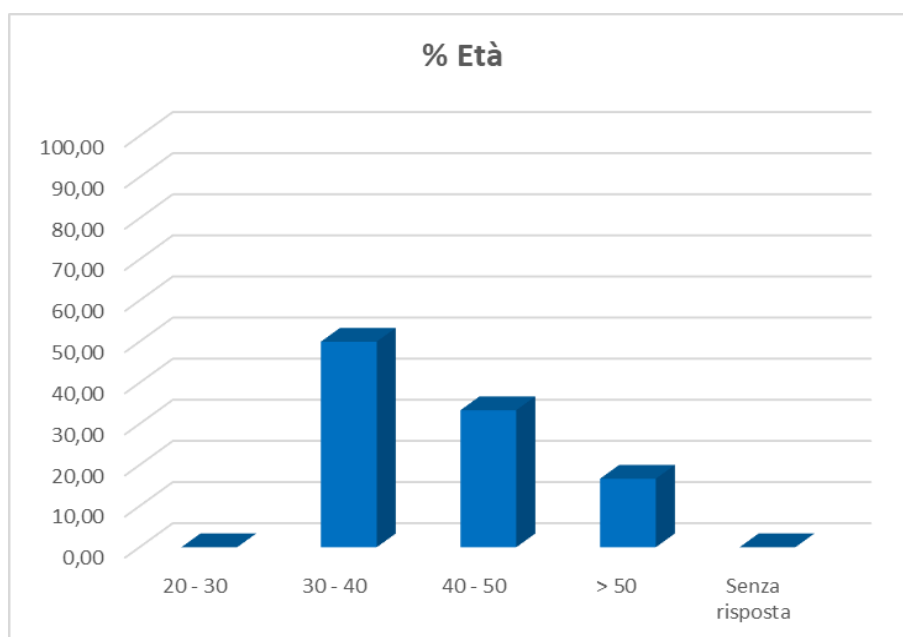
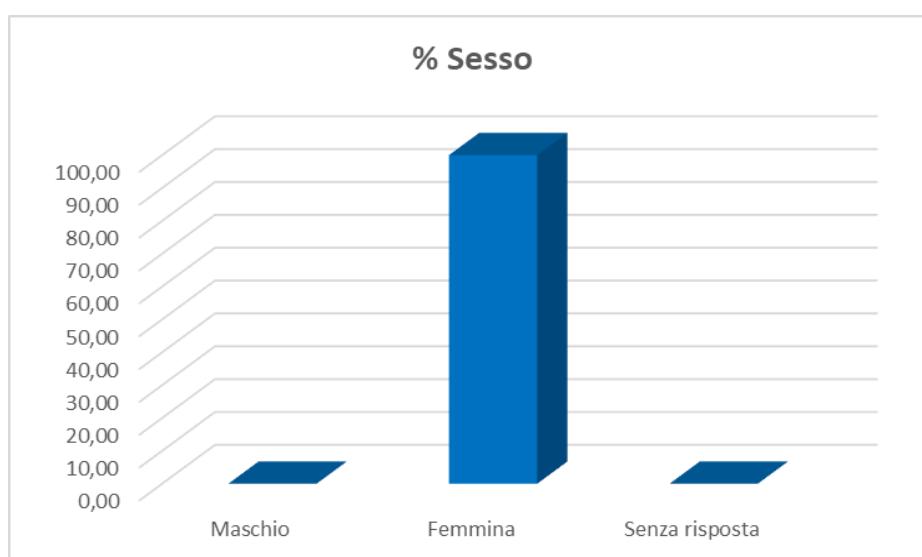
Delle 6 schede consegnate, 2 riportano delle note e le più ricorrenti sono le seguenti:

- Variare i contorni
- Variare la frutta

### 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	50,00	33,33	16,67	0,00	100,00

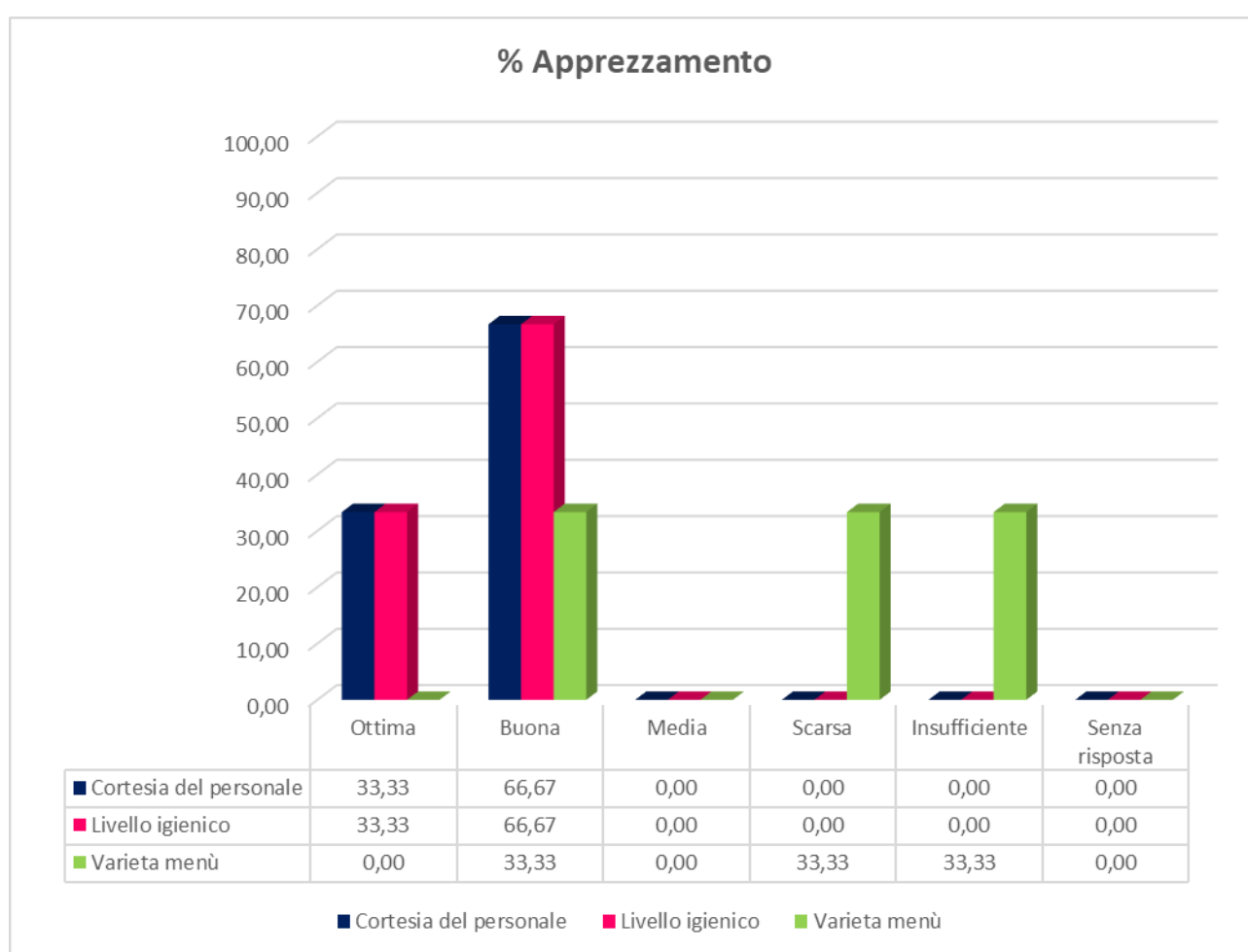


Dalla statistica si evince che tutti gli intervistati sono insegnanti di sesso femminile con un'età prevalentemente compresa tra i 30 e i 40 anni.

**ISTITUTO COMPRENSIVO TONIOLO SCUOLA PRIMARIA:  
PRIMARIA NOVELLI**

**(SCHEDE CONSEGNATE: 3)**

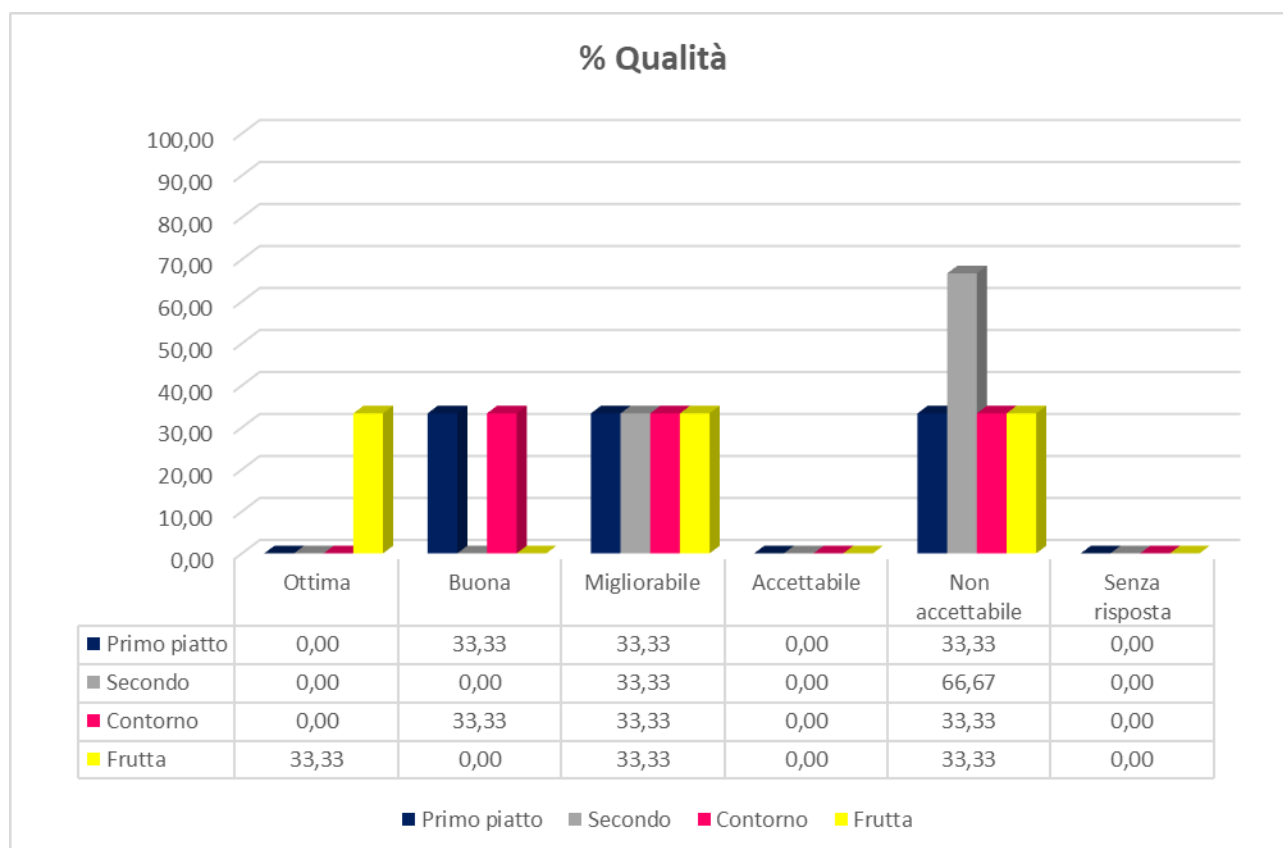
**SERVIZIO**



Per la voce cortesia del personale e livello igienico il 66% degli intervistati ha scelto, a parimerito, l'opzione buona; per la voce varietà del menù la scelta si è orientata per il 33%, a parimerito, sulla valutazione buona, scarsa e insufficiente.



## GRADIMENTO DEL PASTO

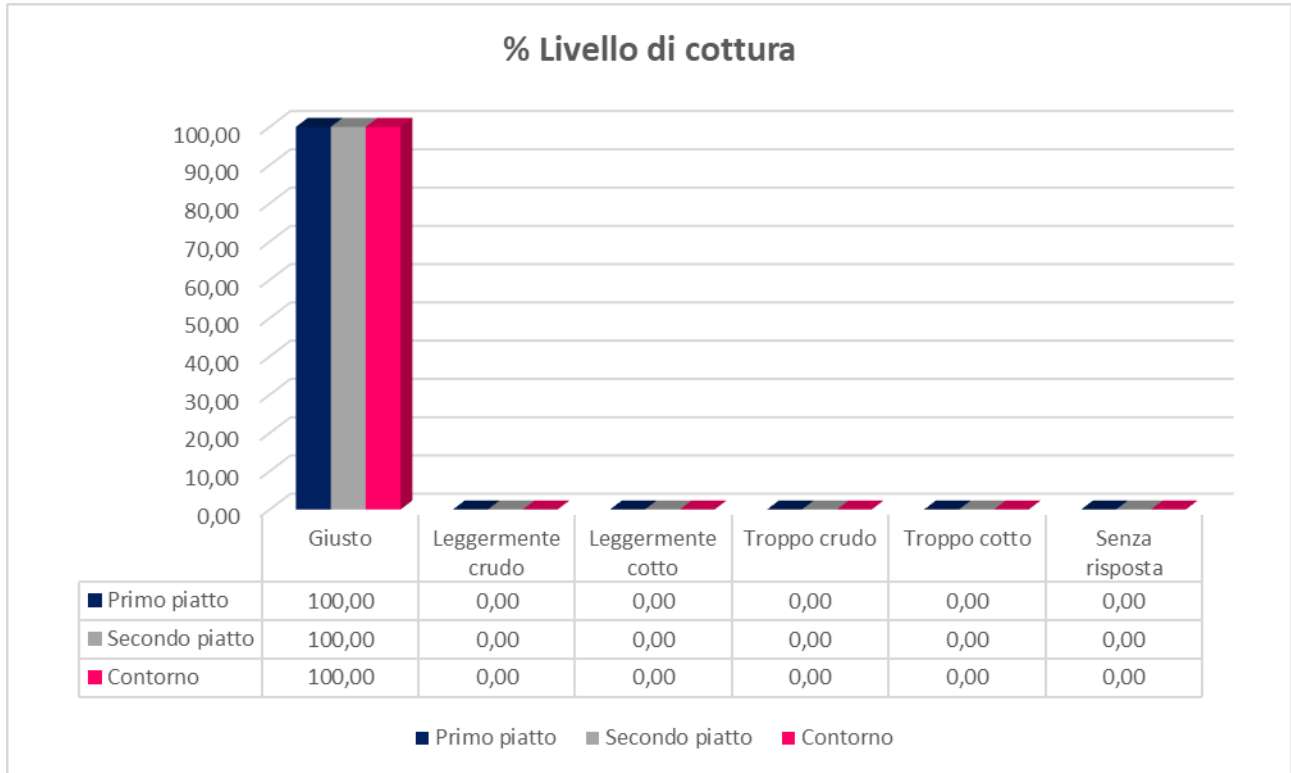


Il primo piatto è stato valutato per il 33% degli intervistati, a parimerito, buono, migliorabile e non accettabile.

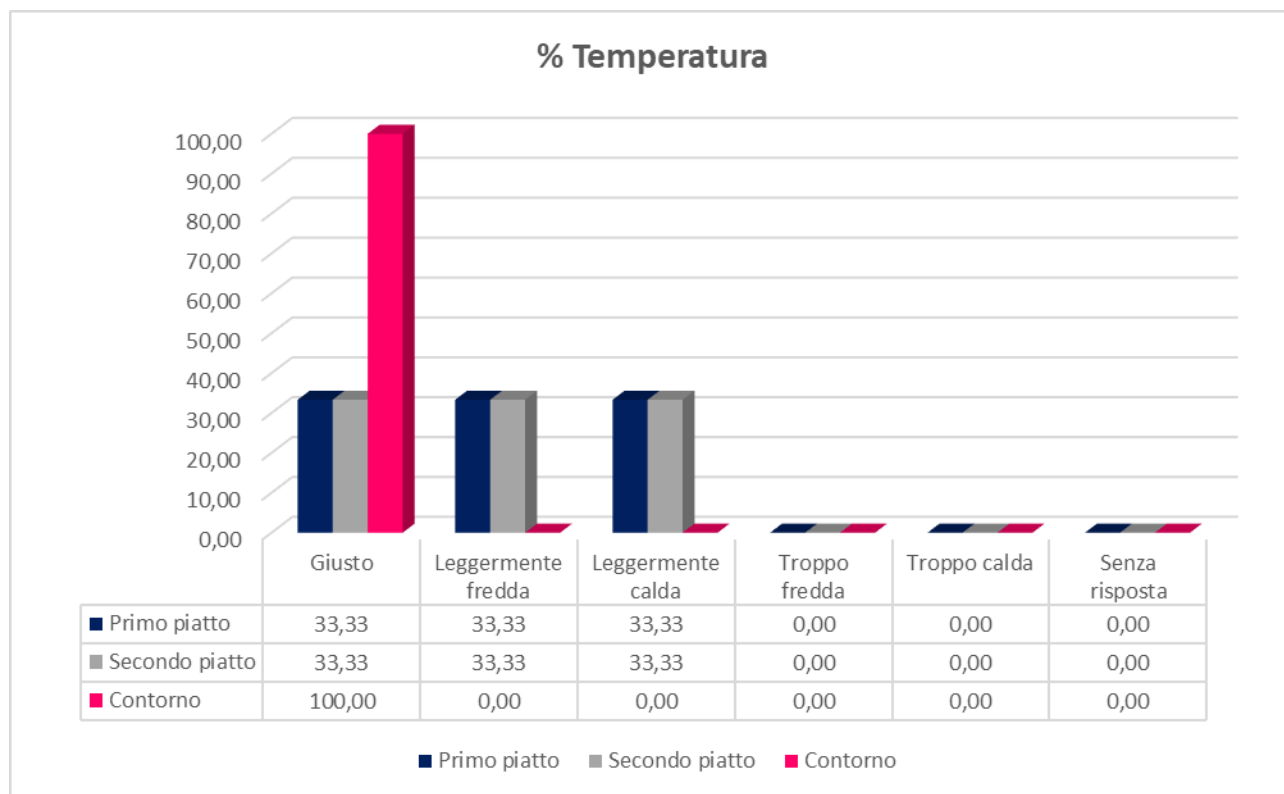
Il secondo piatto è considerato non accettabile per il 66% e migliorabile per il 33%.

Il contorno ottiene un giudizio a parimerito, per il 33%, buono, migliorabile e non accettabile.

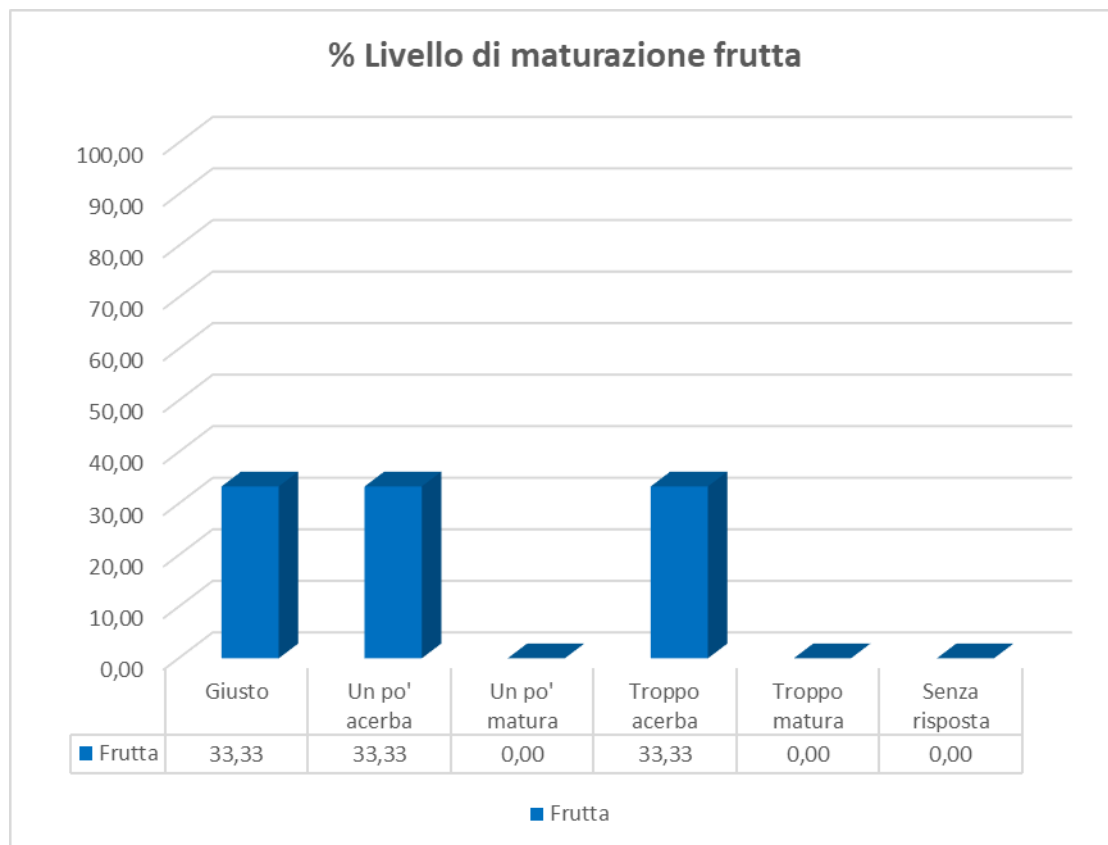
La frutta ottiene a parimerito, dal 33%, un giudizio ottimo, migliorabile e non accettabile.



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

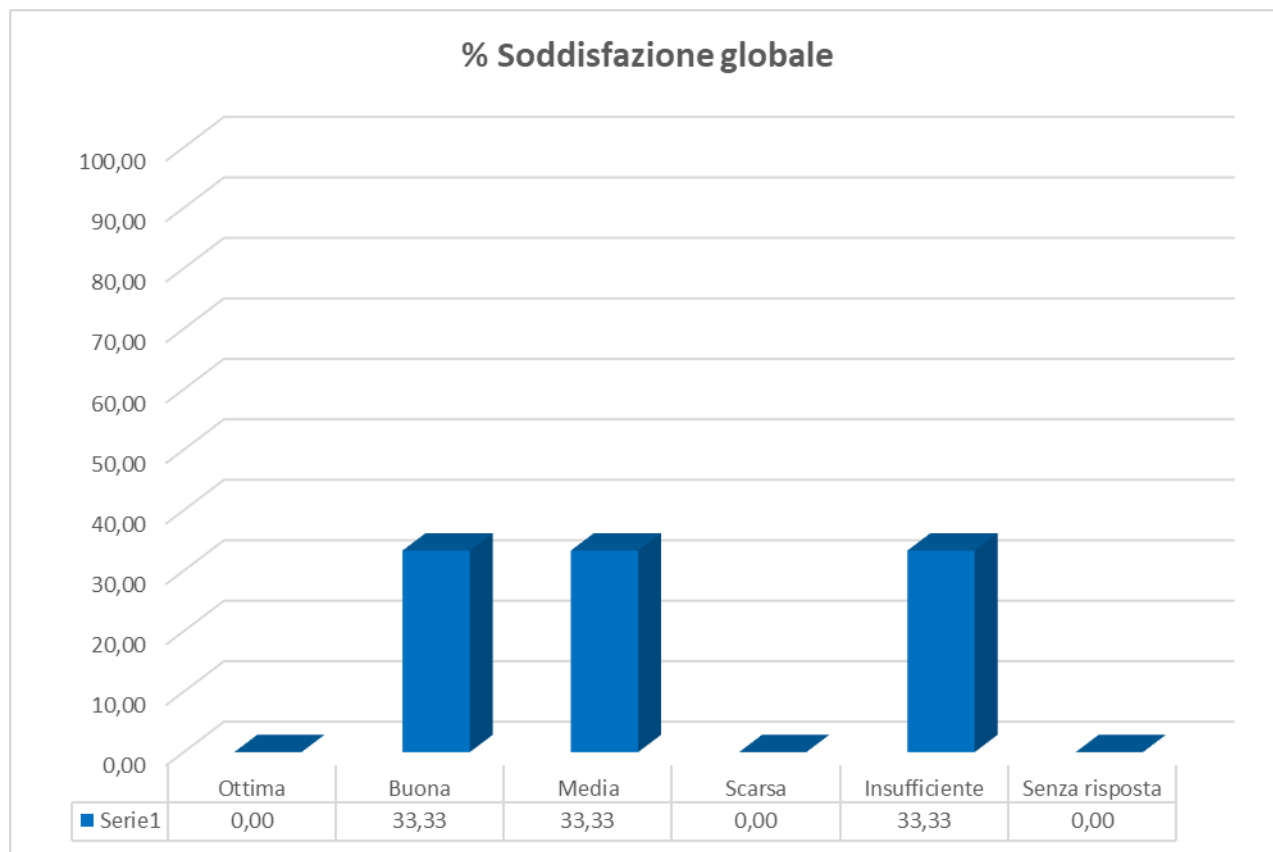


La temperatura del primo e del secondo piatto sono considerate per il 33% degli intervistati, a parimero, giusta, leggermente fredda e leggermente calda.  
Il contorno ha ottenuto per il 100% una valutazione giusta temperatura.



Il livello di maturazione della frutta è per il 33%, a parimerito, giusta, un po' acerba e troppo acerba.

## SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale ha una valutazione a parimerito, il 33%, buona, media e insufficiente.

## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

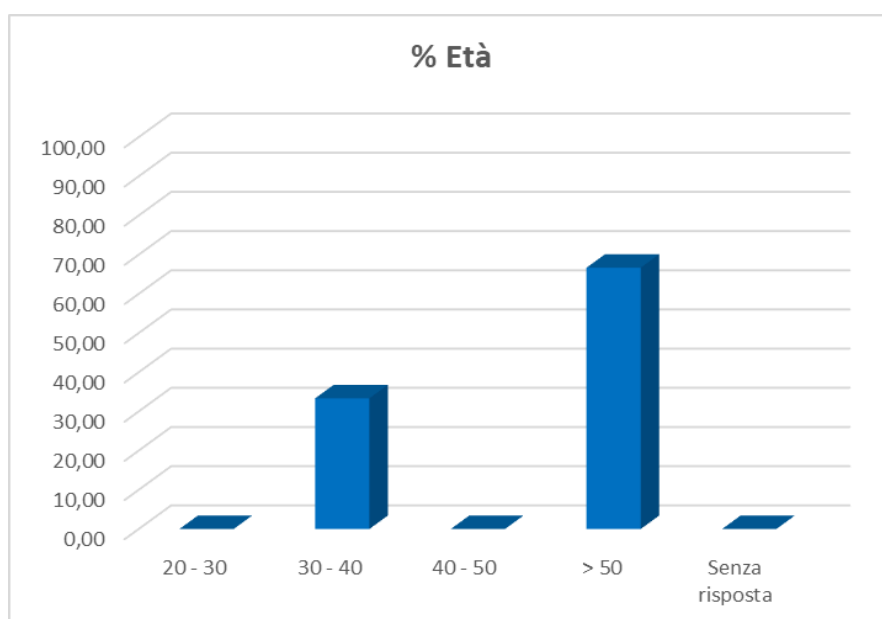
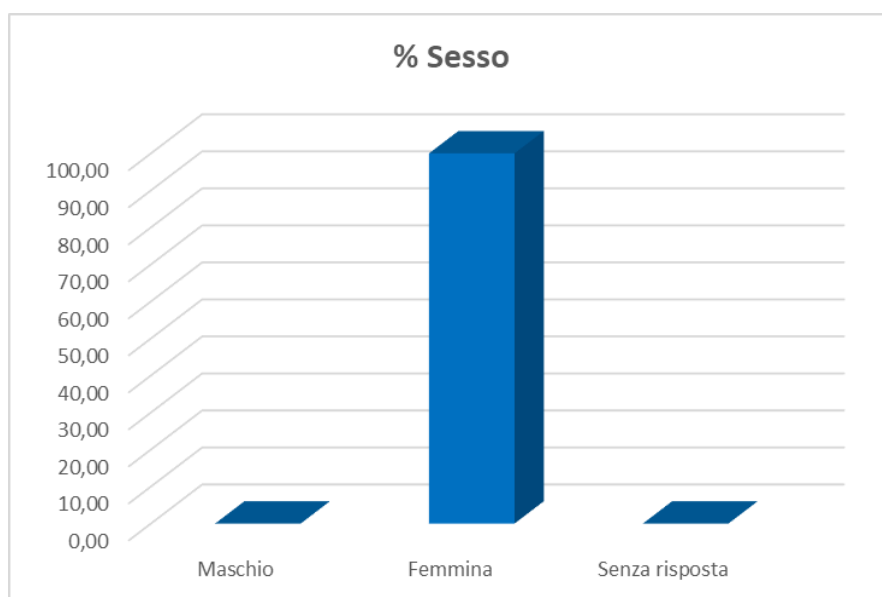
Le note riportate sulle schede sono le seguenti:

- Troppi carboidrati nel menù
- Quantità ridotte
- Controllare il livello di maturazione della frutta (a volte acerba)
- Rendere i piatti più appetibili

– **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	33,33	0,00	66,67	0,00	100,00



Dalla statistica si evince che tutti gli intervistati sono insegnanti di sesso femminile che hanno un'età prevalentemente superiore ai 50 anni.