



Un mondo di attenzioni



## Customer Satisfaction

### RISULTATI A. S. 2014 - 2015

Comune di Pisa

# Introduzione

Elior Ristorazione propone nelle sue strutture la distribuzione di questionari per la valutazione del gradimento del pasto nell'ottica di un continuo **miglioramento** e per **comprendere ed incontrare** le necessità del Cliente.

Tra **febbraio e marzo 2015** nelle scuole di Pisa in cui Elior Ristorazione fornisce il servizio mensa, sono stati distribuiti dei questionari in cui si chiedeva ai bambini e agli insegnanti di indicare la **quantità** di cibo consumata per ogni portata e il relativo **gradimento**.

**OGGI... VOTA IL TUO MENU!!!**  
Scheda di valutazione del menù per gli alunni della scuola Primaria

Menu del giorno .....

Scuola ..... Classe ..... Data .....

**PRIMO PIATTO** Quanto ne hai mangiato oggi?  
TUTTO QUASI TUTTO META' POCO

**SECONDO PIATTO** Quanto ne hai mangiato oggi?  
TUTTO QUASI TUTTO META' POCO

**CONTORNO** Quanto ne hai mangiato oggi?  
TUTTO QUASI TUTTO META' POCO

Note .....

Ti è piaciuto?  
OTTIMO  
DISCRETO  
SCADENTE

Ti è piaciuto?  
OTTIMO  
DISCRETO  
SCADENTE

Ti è piaciuto?  
OTTIMO  
DISCRETO  
SCADENTE

Grazie per la tua collaborazione

SERVIZIO QUALITÀ - ELIOR RISTORAZIONE S.p.A.  
Via Venezia, Giulia 5/a - 20157 Milano - Italy  
tel. 0039-02-39039581  
ELIOR -SQ-D2001/S.P. ed.1

elior

# Controllo e validazione dei risultati



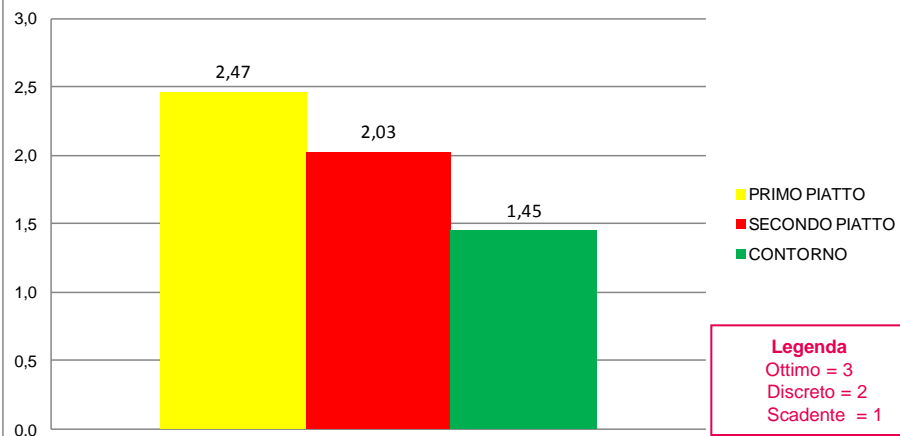
In questa indagine sono stati coinvolti gli insegnanti, gli allievi delle scuole dell'**infanzia**, **primarie** e **secondarie di livello inferiore** per i quali gli insegnanti hanno raccolto i pareri e trascritto l'indice di gradimento medio per ogni classe, sulla base delle indicazioni fornite dall' Amministrazione Comunale.

E' stato preparato un questionario per ogni fascia di età.

I risultati sono stati elaborati da una **società terza esperta nel settore** (SILLIKER), ai fini di una maggiore imparzialità.



% GRADIMENTO DEL MENU



## Alunni

**80 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

**73 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto.

**15 %** ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

Il primo e il secondo sono le portate maggiormente gradite dai bambini.

## Insegnanti

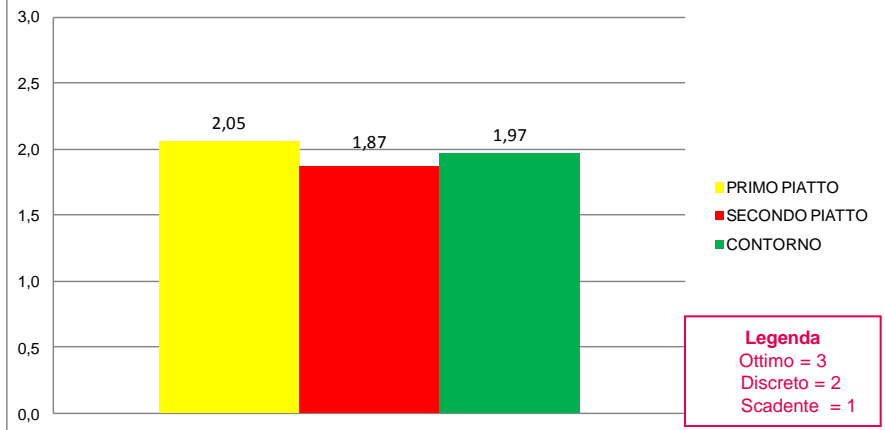
Gli insegnanti hanno gradito il servizio nel suo complesso, ottimi la cortesia del personale e il livello igienico. Il menu risulta mediamente vario. Media anche la performance per il gradimento, migliori il primo piatto e il contorno. La frutta risulta essere leggermente acerba per la metà degli insegnanti.

Il giudizio degli utenti sulla **soddisfazione globale** è **positivo** per il **58%** e migliorabile per il **33%** degli insegnanti.

12/02/2015

Passato di ceci con pasta – frittata al pomodoro – insalata

% GRADIMENTO DEL MENU



## Alunni

**48,5 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

**37 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

**27 %** ha consumato tutto il contorno.

La portata più apprezzata è il primo piatto, seguita dal contorno.

## Insegnanti

Gli insegnanti valutano buono il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Qualche commento negativo sulla varietà del menu.

Riguardo alle portate: giudizi positivi per primo piatto e contorno, migliorabile in secondo piatto.

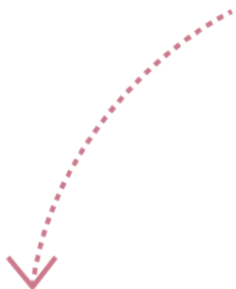
Nel complesso il servizio risulta **migliorabile (58%)**.

12/02/2015

Passato di ceci con pastina – frittata al pomodoro – insalata

### Alcuni commenti liberi degli alunni:

- Vorrei cibo più buono
- Mensa da migliorare
- Frittata non buona



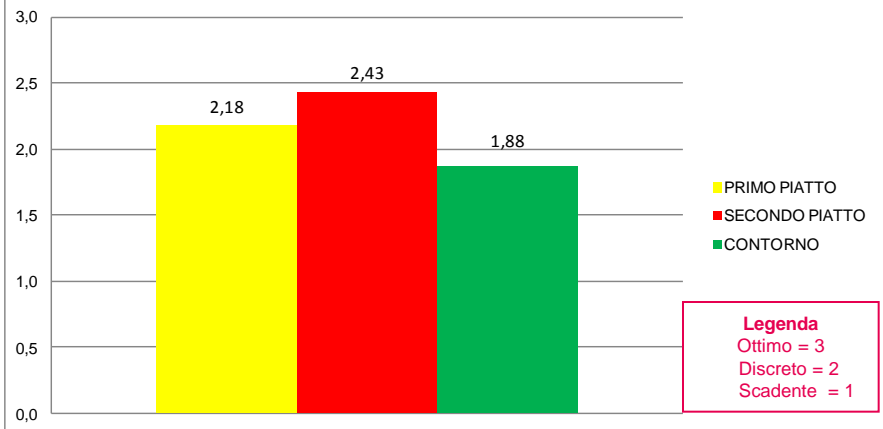
### LA NOSTRA RISPOSTA

I nostri menù rispettano la varietà degli alimenti e l'equilibrio nutrizionale in linea con le esigenze nutritive dei bambini.

12/02/2015

Passato di ceci con pastina – frittata al pomodoro – insalata

% GRADIMENTO DEL MENU



## Alunni

73 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo.

80 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo.

44 % ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

La portata maggiormente consumata risulta essere il secondo piatto, il contorno è il piatto meno consumato dai bambini.

## Insegnanti

Gli insegnanti giudicano ottima la cortesia del personale e il livello igienico.

Migliorabile la varietà del menu.

I piatti più apprezzati sono, a pari merito, secondo e contorno.

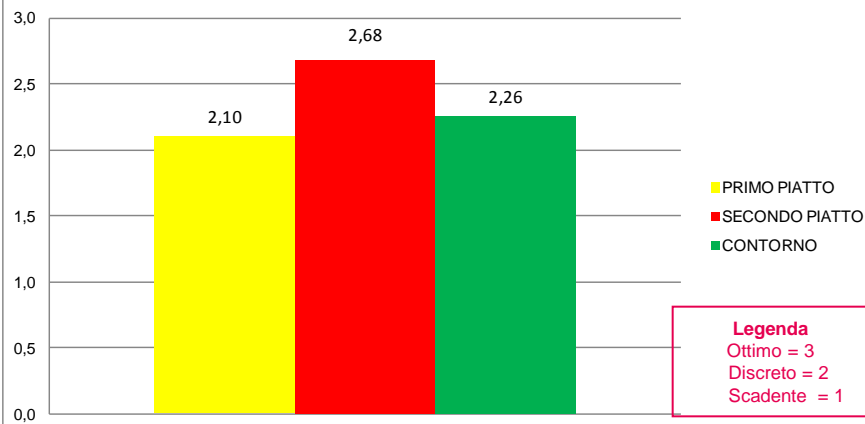
La soddisfazione globale risulta **migliorabile** per il **67%** dell'utenza.

	SODDISFAZIONE GLOBALE
OTTIMA	33%
BUONA	0%
MIGLIORABILE	67%
ACCETTABILE	0%
NON ACCETTABILE	0%
SENZA RISPOSTA	0%

18/02/2015

Pennine al cavolo nero – Arista al forno - Insalata

### % GRADIMENTO DEL MENU



## Alunni

52 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo.

79 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo.

54 % ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

Il secondo piatto risulta essere di gran lunga la portata più consumata. Il primo piatto, invece, è la portata meno consumata dagli alunni.

## Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito il servizio in termini di cortesia del personale e di livello igienico che raggiungono un buon consenso. Qualche commento negativo per la varietà del menu.

Giudizi frammentati sulla qualità delle portate: giudizi positivi per primo piatto e contorno, un po' meno per il secondo, migliorabile la qualità della frutta/dessert.

Soddisfazione globale **piuttosto frazionata**: 40% giudizi positivi, 46% migliorabile/accettabile.

18/02/2015

Pennine al cavolo nero – Arista al forno - Insalata



### Alcuni commenti liberi degli alunni:

- Variare il menu
- Migliorare i condimenti

### Alcuni commenti liberi degli insegnanti:

- Variare il menu
- Migliorare gli abbinamenti

Alunni e insegnanti concordano nel proporre di migliorare la **varietà del menu**.

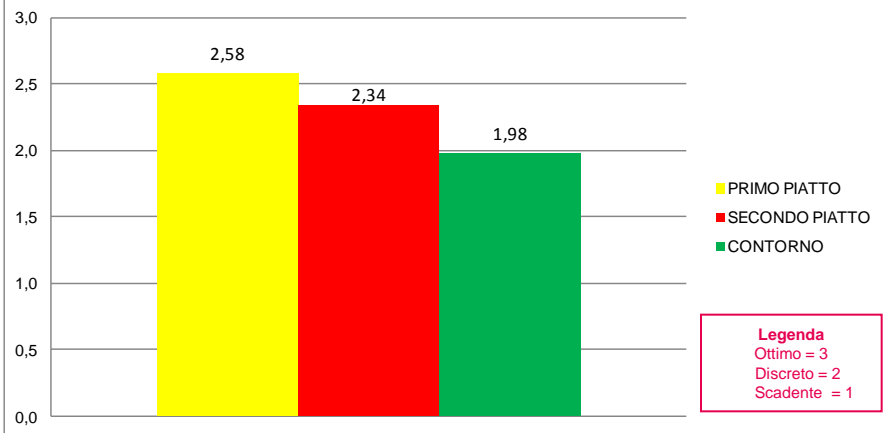
## LA NOSTRA RISPOSTA

Il menu della mensa è vario ed è costruito secondo le regole della **buona alimentazione** indicata dalle Asl e dal Ministero della salute. La varietà serve anche per far conoscere cibi meno noti o meno graditi.

18/02/2015

Pennine al cavolo nero – Arista al forno - Insalata

### % GRADIMENTO DEL MENU



### Alunni

**83 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

**55 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

**60,5 %** ha consumato poco/niente contorno.

Le portate maggiormente gradite dai bambini sono il primo e il secondo piatto.

### Insegnanti

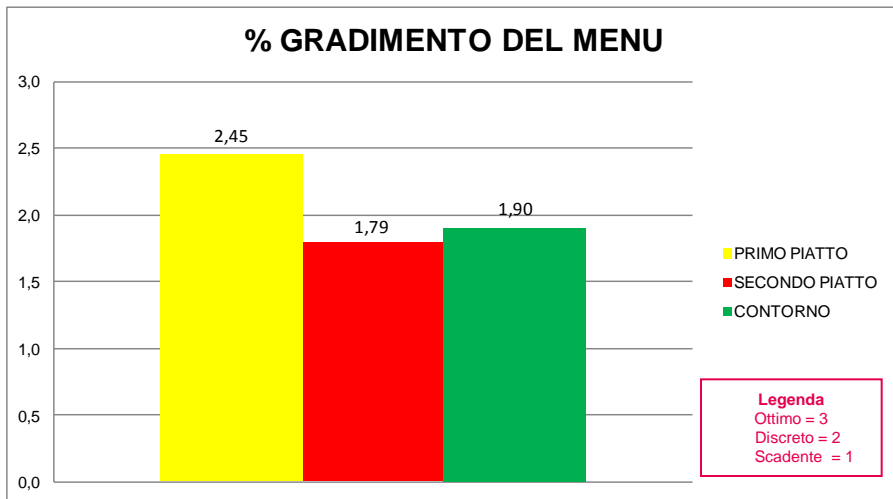
Gli insegnanti hanno gradito il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Commenti negativi sulla varietà del menu (21%).

La portata più apprezzata è il contorno, seguito da frutta/dessert e primo piatto. Il secondo piatto è il meno gradito. La frutta risulta di giusta maturazione per la metà degli insegnanti e si frammenta per la restante metà (troppo acerba/un po' acerba).

Il servizio nel suo complesso risulta migliorabile (29%).

19/02/2015

Farfalle alla carrettiera – platessa impanata – carote stufate



## Alunni

**66 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

**64 %** ha mangiato poco/niente il secondo piatto

**64 %** ha consumato poco/niente contorno.

La portata maggiormente gradita dai bambini è il primo piatto che risulta anche essere il più consumato.

## Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Qualche commenti negativo sulla varietà del menu.

Frammentati i giudizi sulla qualità delle portate: positivo il primo, un po' meno il contorno, migliorabile secondo e frutta/dessert. Il livello della cottura rileva risposte frammentate per ogni portata. La frutta risulta di maturazione adeguata solo per il 24% degli insegnanti.

Il servizio nel suo complesso risulta migliorabile (48%).

19/02/2015

Farfalle alla carrettiera – platessa impanata – carote stufate



### Alcuni commenti liberi degli alunni:

- Mensa da migliorare
- Variare il menù
- Platessa non buona
- Odore e sapore della platessa
- Carote salate e acquose

### Alcuni commenti liberi degli insegnanti:

- Evitare la platessa, servire altri tipi di pesce

## LA NOSTRA RISPOSTA

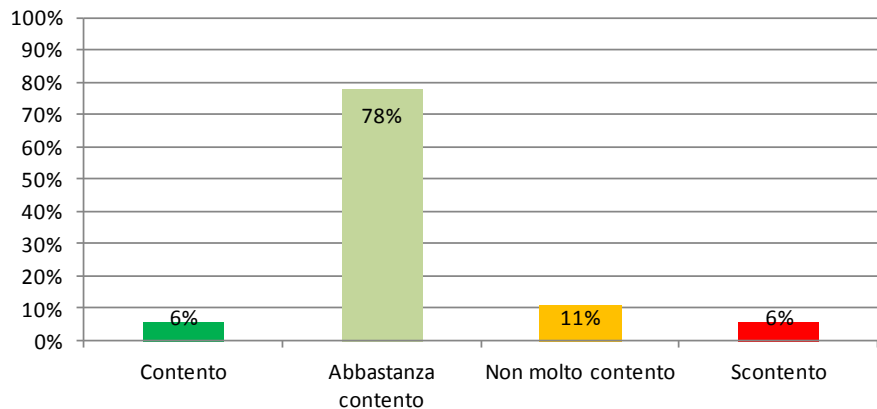
Si rilevano giudizi negativi sulla platessa.

La nostra considerazione relativa al secondo è legata al fatto che la platessa non è molto gradita.





### GRADIMENTO GENERALE



### Alunni

Risultano essere particolarmente graditi il primo piatto e frutta/dessert, seguito dal contorno e dal secondo piatto (che rilevano diversi giudizi negativi).

Il personale è stato giudicato gentile dalla totalità degli alunni.

### Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito il servizio in termini di cortesia del personale (100% ottima) e livello igienico. La varietà del menu risulta media.

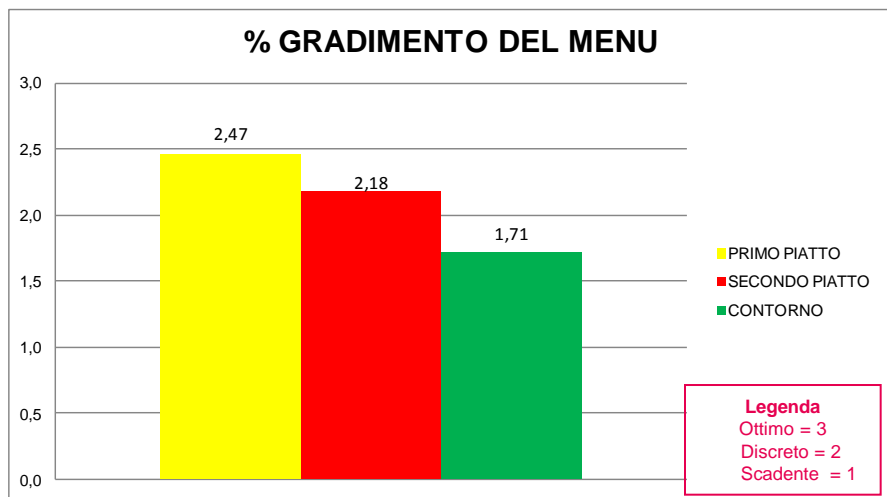
Contorno e frutta/dessert sono le portate più apprezzate; il primo piatto è apprezzato ma risulta migliorabile.

Il servizio nel suo complesso risulta buono.

	SODDISFAZIONE GLOBALE
OTTIMA	0%
BUONA	100%
MIGLIORABILE	0%
ACCETTABILE	0%
NON ACCETTABILE	0%
SENZA RISPOSTA	0%

19/02/2015

Farfalle alla carrettiera – platessa impanata – carote stufate



## Alunni

**83 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

**63 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo

**25 %** ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

La portata che è stata maggiormente consumata risulta essere il primo piatto, seguito da secondo e contorno.

## Insegnanti

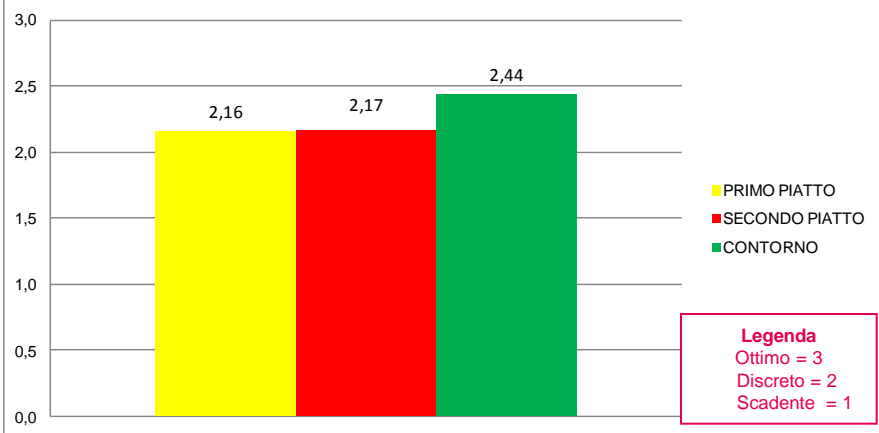
Gli insegnanti hanno gradito il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico, migliorabile la varietà del menu. La portata più gradita risulta essere il secondo piatto, seguito da frutta e dessert. Migliorabile il contorno.

Buono il servizio nel suo complesso (50%).

23/02/2015

Vellutata di carote e zucca gialla con pasta – pecorino – patate arrosto

### % GRADIMENTO DEL MENU



## Alunni

51 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

44 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo

63 % ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

La portata maggiormente consumata risulta essere il contorno. Il secondo piatto, invece, è la portata meno consumata dagli alunni.

## Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito il servizio in termini di cortesia del personale e di livello igienico, che raggiungono un buon consenso. Qualche commento negativo per la varietà del menu.

Giudizi positivi per tutte e tre le portate. Il primo piatto risulta essere il più gradito, leggermente migliorabile la frutta/dessert.

La soddisfazione globale risulta **buona** nel suo complesso (53%).

23/02/2015

Vellutata di carote e zucca gialla con pasta – pecorino – patate arrosto

### Alcuni commenti liberi degli alunni:

- Mensa da migliorare
- Variare il menu
- Preferisco il piatto unico

### Alcuni commenti liberi degli insegnanti:

- Variare il menu
- Condimenti più semplici per la pasta

Alunni e insegnanti concordano nel proporre di migliorare la **varietà del menu**.

## LA NOSTRA RISPOSTA

Il menu della mensa è vario ed è costruito secondo le regole della **buona alimentazione** indicata dalle Asl e dal Ministero della salute. La varietà serve anche per far conoscere cibi meno noti o meno graditi.

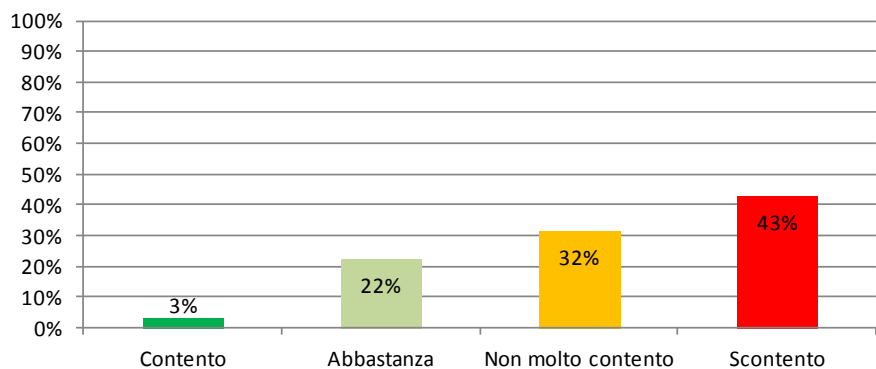
23/02/2015

Vellutata di carote e zucca gialla con pasta – pecorino – patate arrosto





### GRADIMENTO GENERALE



### Alunni

45 % considera buono/abbastanza buono il primo

39 % considera buono/abbastanza buono il secondo

69 % considera buono/abbastanza buono il contorno

Giudizi molto frammentati in merito alle tre portate. Il piatto più gradito risulta essere il contorno, il meno gradito è il secondo piatto.

### Insegnanti

Gli insegnanti giudicano buoni la cortesia del personale e il livello igienico.

Giudizi positivi per tutte e tre le portate.

La soddisfazione globale è **buona** per la maggior parte degli insegnanti (88%)

23/02/2015

Vellutata di carote e zucca gialla con pasta – pecorino – patate arrosto

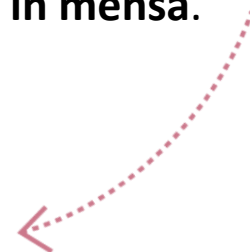




### Alcuni commenti liberi degli alunni:

- Mensa da migliorare
- Variare la frutta
- Variare il menu
- Condire meglio i piatti

I suggerimenti più sentiti dagli alunni delle scuole secondarie inferiori riguardano l'**offerta di frutta/dessert** e le **migliorie da apportare in mensa**.

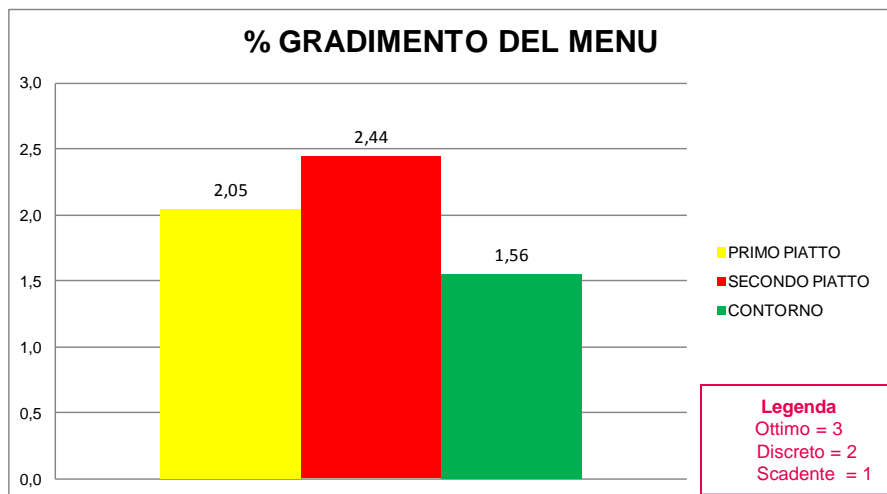


### LA NOSTRA RISPOSTA

Il menu della mensa è vario ed è costruito secondo le regole della **buona alimentazione** indicata dalle Asl e dal Ministero della salute. La varietà serve anche per far conoscere cibi meno noti o meno graditi.

23/02/2015

Vellutata di carote e zucca gialla con pasta – pecorino – patate arrosto



## Alunni

**44 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

**79 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo

**14%** ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

La portata che è stata maggiormente consumata risulta essere il secondo piatto, il contorno è stato il meno consumato dai bambini.

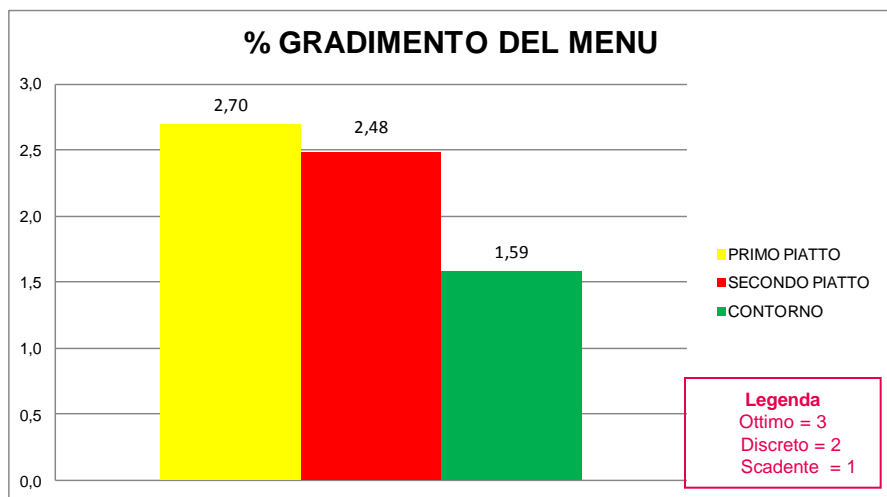
## Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito il servizio nel suo complesso, ottimi la cortesia del personale e buono il livello igienico. Primo e secondo piatto a pari merito per il livello di gradimento.

Per il 40% degli insegnanti il servizio è **migliorabile**.

25/02/2015

Riso – polpette al pomodoro – verdure (piatto unico)



## Alunni

**74 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

**64 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo

**21 %** ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

Primo e secondo piatto risultano essere le verdure più consumate.

## Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito il servizio in termini di cortesia del personale, il livello igienico risulta essere migliorabile. Qualche commento negativo sulla varietà del menu.

Giudizi frammentati per le tre portate. La maggior parte degli insegnanti concorda nel giudicare la frutta adeguatamente matura

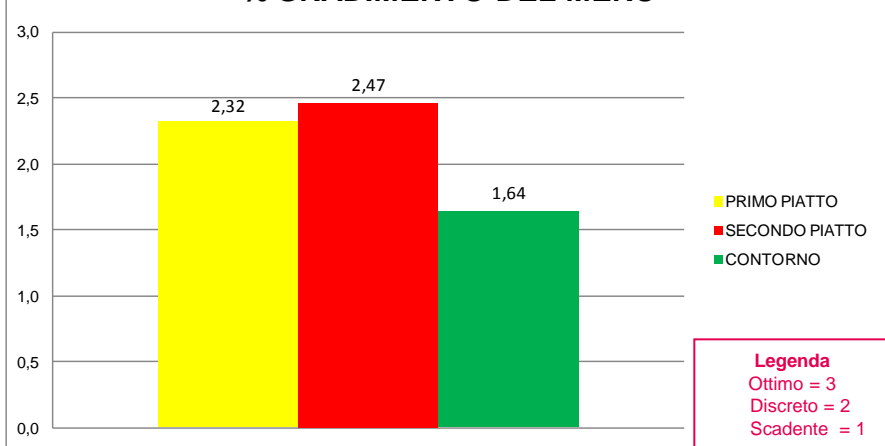
La soddisfazione globale risulta migliorabile nel suo complesso (33%).

25/02/2015

Riso – polpette al pomodoro – verdure (piatto unico)



% GRADIMENTO DEL MENU



## Alunni

57 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

66 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo

10 % ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

La portata maggiormente consumata risulta essere il secondo piatto, il contorno è il meno consumato

## Insegnanti

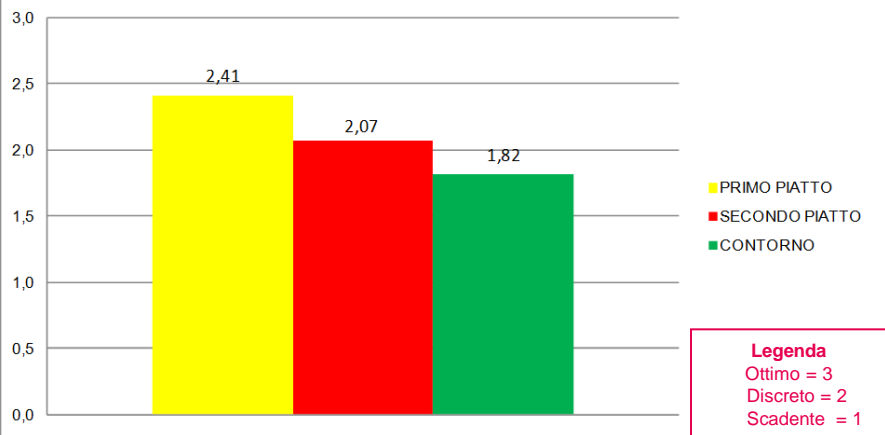
Gli insegnanti hanno gradito il servizio nel suo complesso, ottimi la cortesia del personale e il livello igienico. Il menu risulta mediamente vario. Buona la performance per il gradimento, migliore risulta essere il secondo piatto. Anche la frutta è stata gradita.

Il giudizio degli utenti sulla **soddisfazione globale** è **buono** per il **67%** e migliorabile per il **33%** degli insegnanti.

03/03/2015

Fusilli alle verdure – stracchino – cavolfiore/broccoli

### % GRADIMENTO DEL MENU



### Alunni

**45,5 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

**26 %** ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo

**18 %** ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

Percentuali di consumo basse per tutte le portate, il primo risulta essere il piatto più consumato, seguito dal secondo, percentuali molto basse per il contorno.

### Insegnanti

Gli insegnanti valutano ottimo il servizio in termini di cortesia del personale e buono dal punto di vista del livello igienico. Qualche commento negativo sulla varietà del menu.

Riguardo alle portate: giudizio migliorabile per il primo piatto, mediamente buono per secondo piatto e contorno.

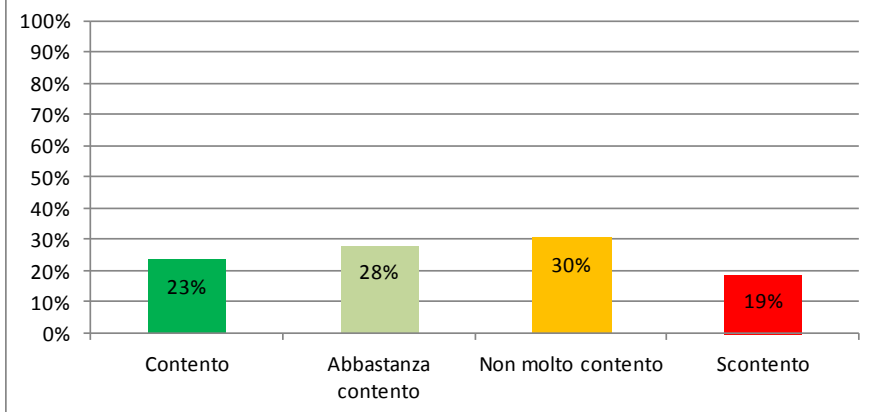
La soddisfazione globale risulta accettabile (43%).

03/03/2015

Fusilli alle verdure – stracchino – cavolfiore/broccoli



### GRADIMENTO GENERALE



### Alunni

**73 %** considera buono/abbastanza buono il primo

**49 %** considera buono/abbastanza buono il secondo

**39 %** considera buono/abbastanza buono il contorno

Risulta essere particolarmente gradito il primo, seguito da secondo e contorno.

### Insegnanti

Elaborazione non effettuata data la presenza di un solo insegnante



### Alcuni commenti liberi degli alunni:

- Mensa da migliorare
- Variare il menu



### LA NOSTRA RISPOSTA

Il menu della mensa è vario ed è costruito secondo le regole della **buona alimentazione** indicata dalle Asl e dal Ministero della salute. La varietà serve anche per far conoscere cibi meno noti o meno graditi.

03/03/2015

Fusilli alle verdure – stracchino – cavolfiore/broccoli



# Conclusione

I risultati confermano una buona gradibilità del servizio mensa, del personale e dei servizi di pulizia.

Alcuni consigli affinché una sana ed equilibrata alimentazione possa essere seguita anche a casa

