



Un mondo di attenzioni



Customer Satisfaction

RISULTATI A. S. 2016-2017

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.

Nel mese di **Marzo 2017** 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**.

The image shows a questionnaire titled "OGGI... VOTA IL TUO MENU!!!". It is a "Scheda di valutazione del menù per gli alunni della scuola Primaria". The form includes fields for "Scuola", "Classe", and "Data". It is divided into three sections for different courses: "PRIMO PIATTO" (with an illustration of a plate of spaghetti), "SECONDO PIATTO" (with an illustration of a meat and vegetable plate), and "CONTORNO" (with an illustration of vegetables). Each section asks "Quanto ne hai mangiato oggi?" and provides three options: "TUTTO" (represented by a full circle), "QUASI TUTTO" (represented by a circle with a small gap), and "META' POCO" (represented by a circle with a larger gap). To the right of each section, there are three smiley faces representing different levels of satisfaction: "OTTIMO" (happy face), "DISCRETO" (neutral face), and "SCADENTE" (sad face). The form also includes a "Note" field and a footer with contact information for Elior Ristorazione S.p.A. and the Elior logo.

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.

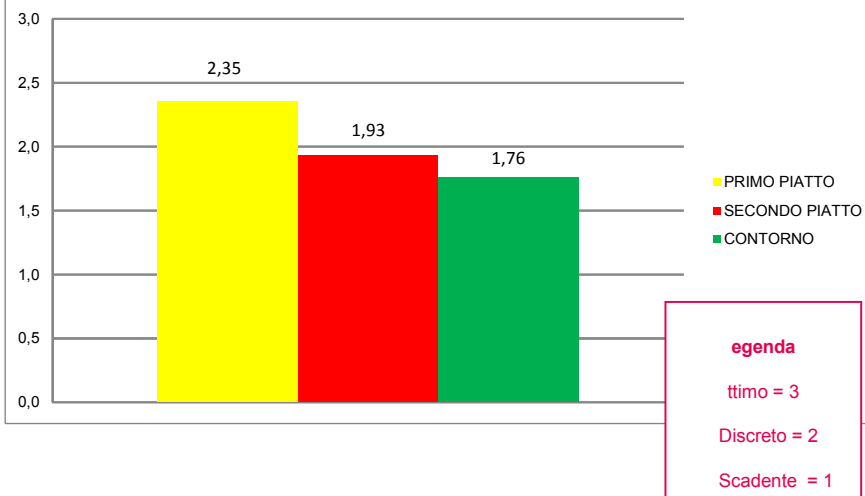
E' stato preparato un questionario per ogni fascia di età.

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





% GRADIMENTO DEL MENU



Alunni

53 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

29 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo

11 % ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

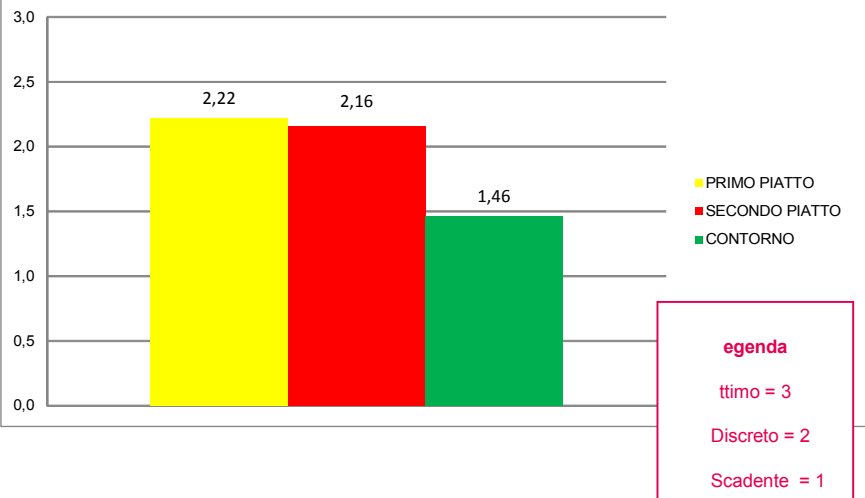
Percentuali piuttosto buone per il primo, decisamente meno consumati secondo piatto e contorno.

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 dessert insieme alla frutta, seguito dal primo e dal secondo, che risulta migliorabile.

Il servizio nel suo complesso è buono (60%).

% GRADIMENTO DEL MENU



Alunni

51 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

49 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo

12 % ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

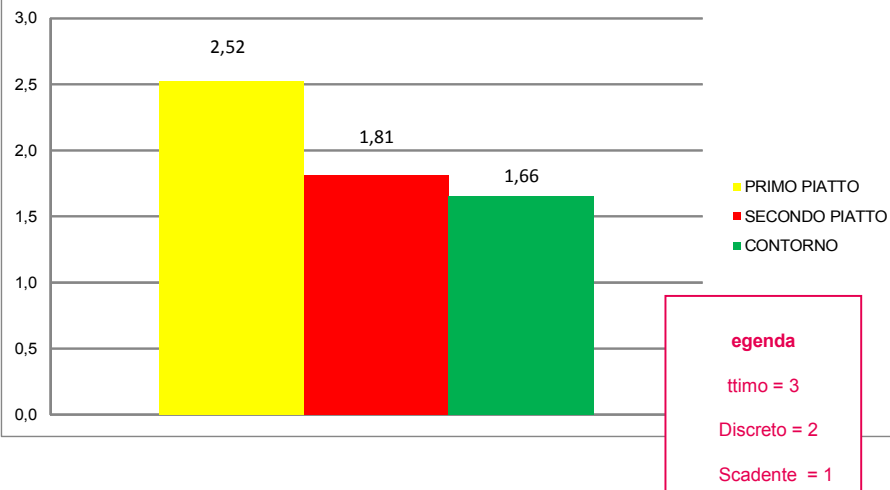
Percentuali basse per primo e secondo piatto, poco consumato il contorno.

Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico e varietà del menu. La portata più gradita risulta essere il dessert insieme al primo piatto, seguito dal secondo e dalla frutta.

Il servizio nel suo complesso è buono (63%).

% GRADIMENTO DEL MENU



Alunni

85 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

36 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo

27 % ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

Ottime percentuali per il primo, decisamente meno consumati secondo piatto 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 primo piatto seguito da secondo e contorno. Migliorabile la frutta.

Il servizio nel suo complesso è migliorabile (75%).

% GRADIMENTO DEL MENU



Alunni

78 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

31 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo

33 % ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

Percentuali basse per secondo e contorno, molto consumato il primo piatto.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Gli alunni hanno espresso il desiderio di avere più frequentemente, come proposta primo, le lasagne.

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 primo piatto seguito dal dessert. Migliorabile il secondo.

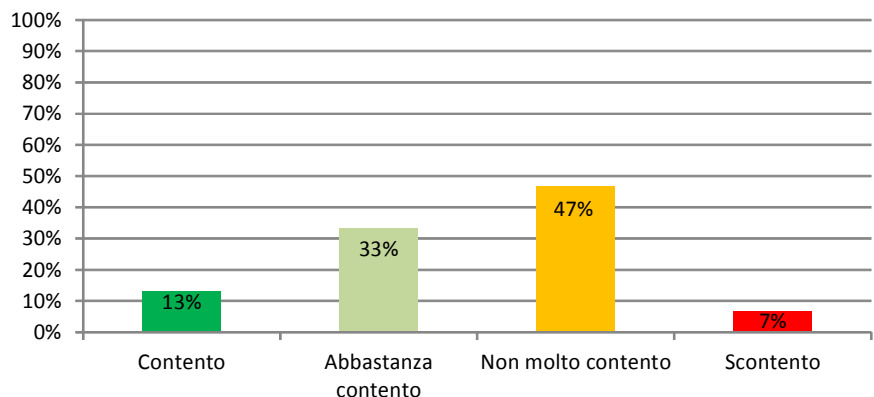
Il servizio nel suo complesso è buono (54%).

21/03/2017

LASAGNE AL RAGU', RICOTTA, CAROTE FILANGE' AL LIMONE



GRADIMENTO GENERALE



93 % giudica buono/abbastanza buono il primo piatto.

63 % giudica buono/abbastanza buono il secondo.

33 % giudica buono/abbastanza buono il contorno.

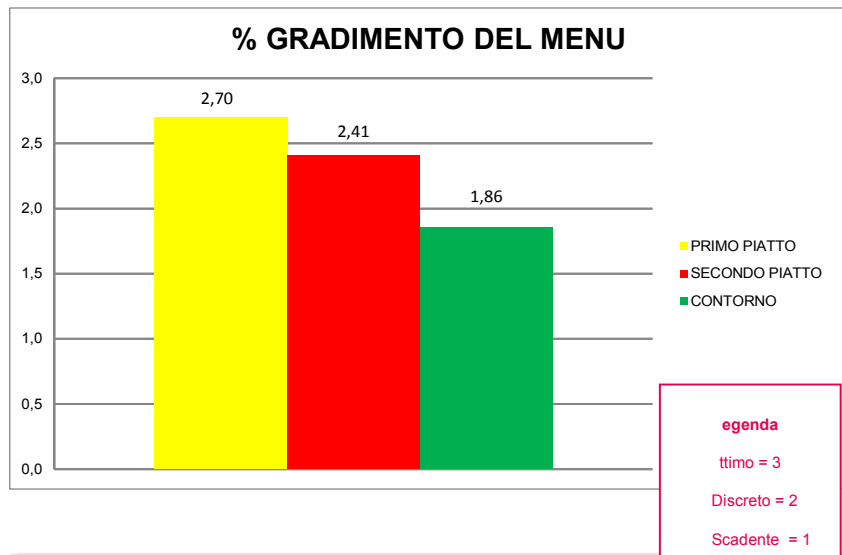
Insegnanti

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

Il servizio nel suo complesso è buono (100%).

21/03/2017

LASAGNE AL RAGU', RICOTTA, CAROTE FILANGE' AL LIMONE



Alunni

75 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

48 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

17 % ha mangiato tutto/quasi tutto il contorno

Ottima % per il primo piatto, meno consumato il secondo, decisamente poco apprezzato il contorno.

Insegnanti

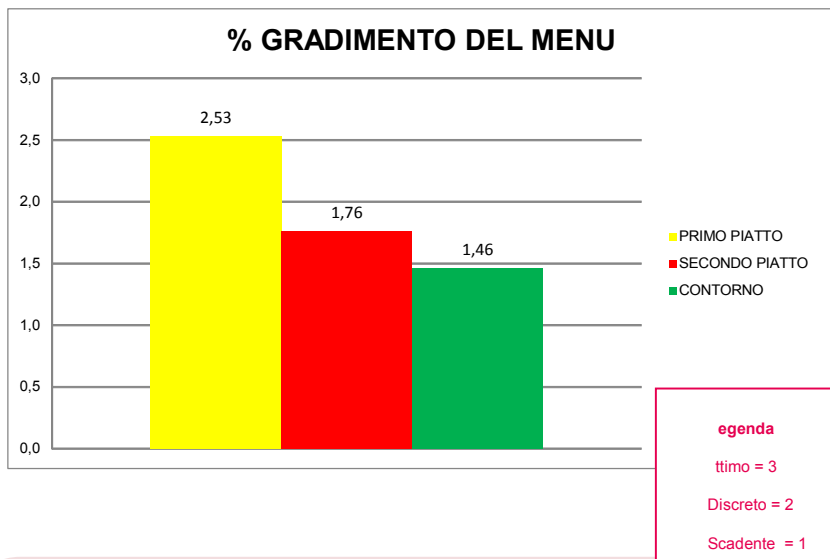
Gli insegnanti hanno gradito molto il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Ritenuta media la varietà del menu (67%).

Le portate più apprezzate sono il dessert e il contorno. Il secondo piatto è abbastanza gradito. Il primo piatto viene ritenuto «migliorabile» dal 42%

Il servizio nel suo complesso risulta migliorabile (50%).

10/03/2017

SEDANINI ALLA CARRETTIERA, FRITTATA DI ZUCCHINE, CAROTE STUFATE



Alunni

70 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

27 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

13 % ha mangiato tutto/quasi tutto il contorno

Percentuali positive per il primo piatto, poco consumati secondo e contorno

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Gli alunni hanno espresso il desiderio di avere più frequentemente, le lasagne e la pizza.

Insegnanti

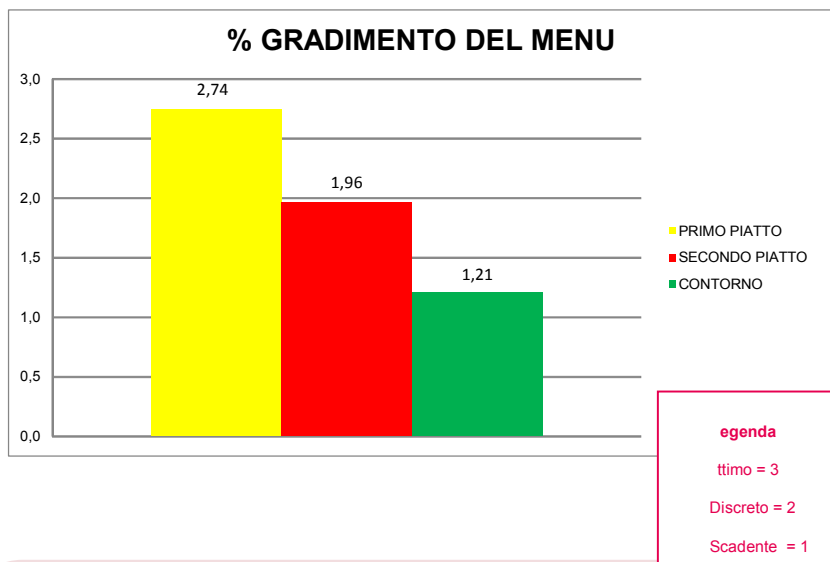
Gli insegnanti hanno gradito molto il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Ritenuta media la varietà del menu (67%).

Le portate più apprezzata sono il dessert e il primo piatto. Il secondo e il primo piatto viene ritenuto «migliorabile».

Il servizio nel suo complesso risulta migliorabile (43%).

10/03/2017

SEDANINI ALLA CARRETTIERA, FRITTATA DI ZUCCHINE, CAROTE STUFATE



Alunni

86 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

17 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

2 % ha mangiato tutto/quasi il contorno

Ottime percentuali per il primo, decisamente meno consumati secondo piatto e contorno (molte schede nulle per il contorno).

Insegnanti

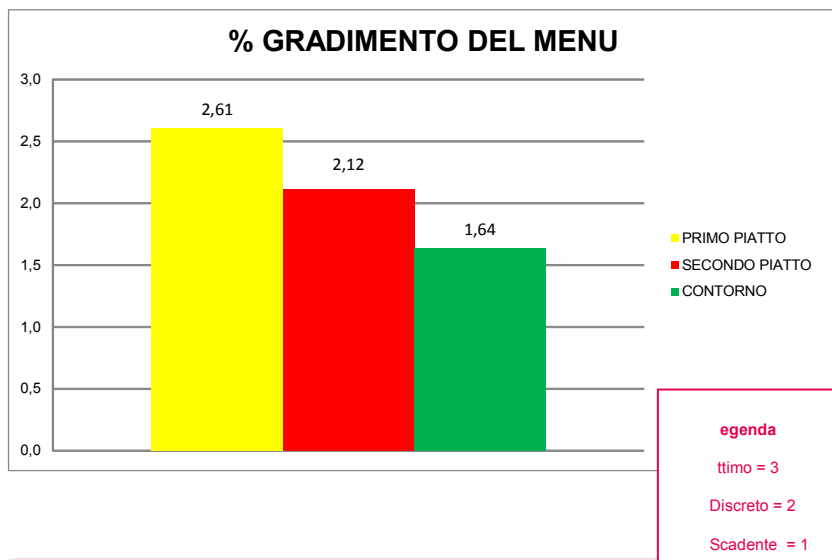
Gli insegnanti hanno gradito molto il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Ritenuta media la varietà del menu (67%).

Le portate più apprezzata sono il primo e il secondo piatto. Ritenuta «migliorabile» la frutta.

Il servizio nel suo complesso risulta buono (67%).

13/03/2017

SEDANINI ALLA CARRETTIERA, FRITTATA DI ZUCCHINE, CAROTE STUFATE



Alunni

78 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

43 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

19 % ha mangiato tutto/quasi il contorno

Percentuali basse per secondo e contorno, buone % per il primo piatto.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Gli alunni hanno espresso il desiderio di avere più frequentemente, le lasagne e la pizza.

Insegnanti

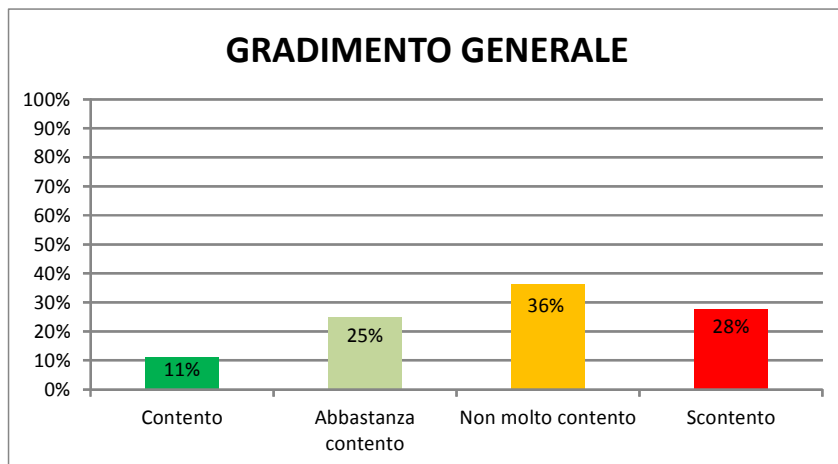
Gli insegnanti hanno gradito molto il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Ritenuta media la varietà del menu (50%).

Le portate più apprezzata sono il primo e il contorno. Ritenuta «migliorabile» il secondo piatto.

Il servizio nel suo complesso risulta migliorabile (50%).

13/03/2017

SEDANINI AL POMODORO, PLATESSA IMPANATA AL FORNO, FINOCCHI GRATINATI LEGGERI



89 % giudica buono/abbastanza buono il primo piatto.

28 % giudica buono/abbastanza buono il secondo.

30 % giudica buono/abbastanza buono il contorno.

Insegnanti

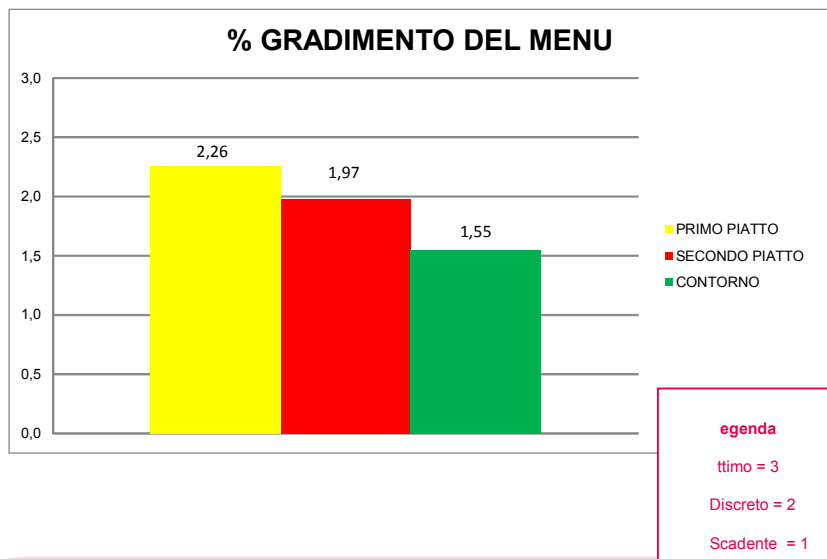
Gli insegnanti hanno gradito molto il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Ritenuta media la varietà del menu (100%).

La portata più apprezzata sono il primo, il contorno e il contorno. Ritenuta «migliorabile» la frutta e accettabile il dessert.

Il servizio nel suo complesso risulta buona (100%).

10/03/2017

SEDANINI AL POMODORO, PLATESSA IMPANATA AL FORNO, FINOCCHI GRATINATI LEGGERI



Alunni

62 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

44 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

19 % ha mangiato tutto/quasi il contorno

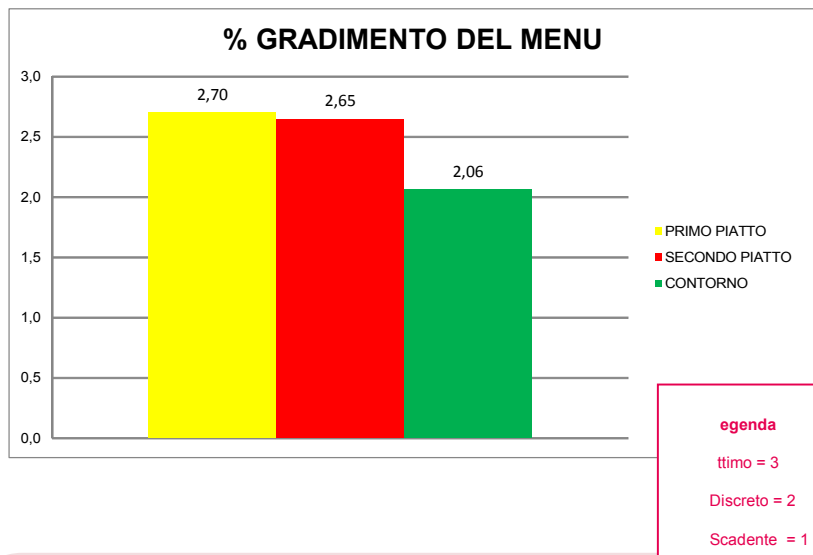
Ottime percentuali per il primo, buone per il secondo piatto, decisamente poco consumato il contorno.

Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito molto il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Ritenuta media/scarsa la varietà del menu (60%).

La portata più apprezzata è il dessert. Ritenuti «migliorabili» il primo, il secondo piatto e il contorno.

Il servizio nel suo complesso risulta migliorabile (60%).



Alunni

78 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

82 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

48 % ha mangiato tutto/quasi il contorno

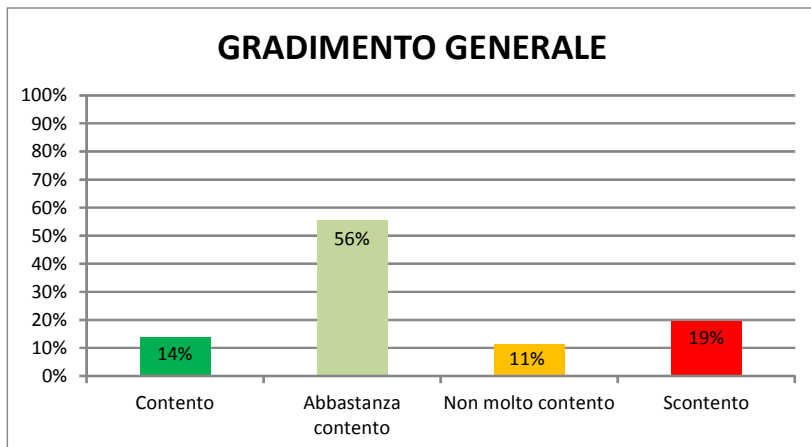
Percentuali molto positive per primo e secondo piatto, meno consumato il contorno.

Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito molto il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Ritenuta media/scarsa la varietà del menu (75%).

La portata più apprezzata è il dessert (100%). Ritenuti «migliorabili» il primo e il contorno.

Il servizio nel suo complesso risulta migliorabile (50%).



72 % giudica buono/abbastanza buono il primo piatto.

75 % giudica buono/abbastanza buono il secondo.

50 % giudica buono/abbastanza buono il contorno.

Insegnanti

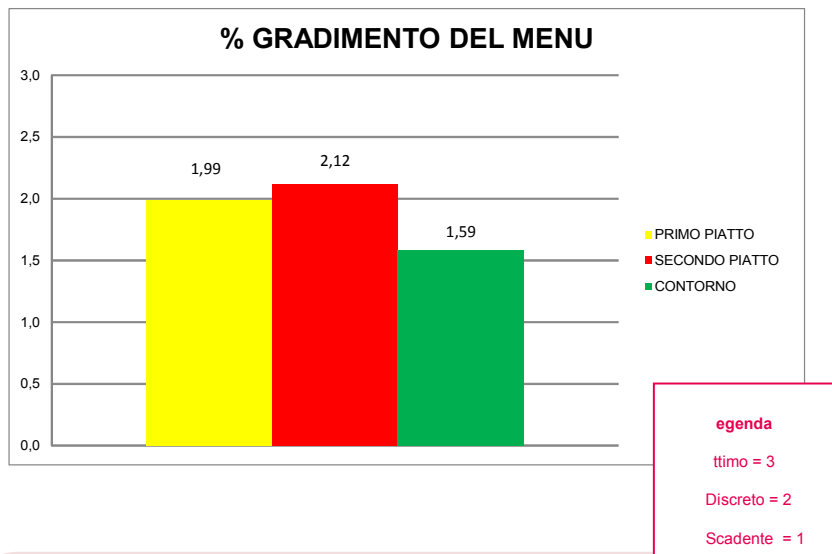
Gli insegnanti hanno gradito molto il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Ritenuta scarsa/insufficiente la varietà del menu (80%).

La portata più apprezzata è il primo piatto. Ritenuto «migliorabile» il contorno.

Il servizio nel suo complesso risulta migliorabile (80%).

23/03/2017

RISO AL POMODORO, POLLO AL LIMONE, PATATE LESSE



Alunni

65 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

52 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

15 % ha mangiato tutto/quasi il contorno

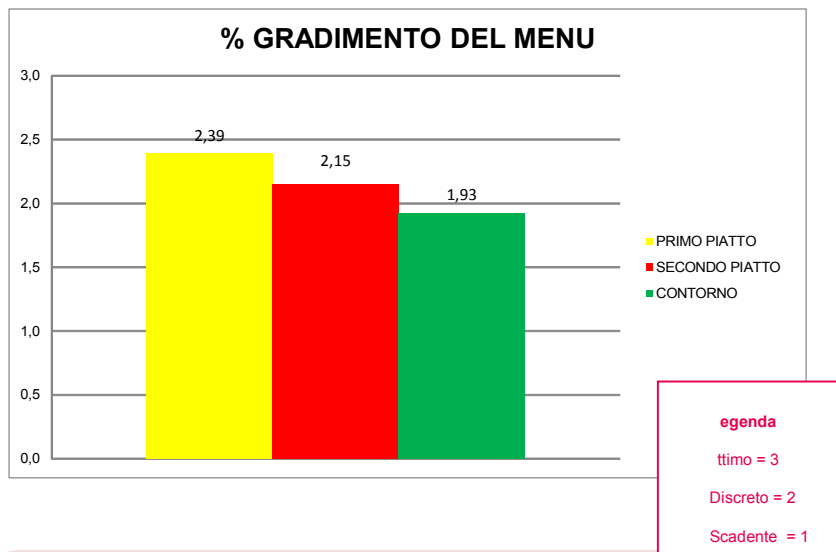
Le portate maggiormente gradite dai bambini sono il primo e il secondo piatto.

Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito molto il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Ritenuta media/scarsa la varietà del menu (75%).

La portata più apprezzata è il primo piatto. Ritenuti «migliorabili» il secondo e il contorno.

Il servizio nel suo complesso risulta buono (50%).



Alunni

56 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

41 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

34 % ha mangiato tutto/quasi il contorno

Percentuali positive per il primo piatto, poco consumati secondo e contorno.

Insegnanti

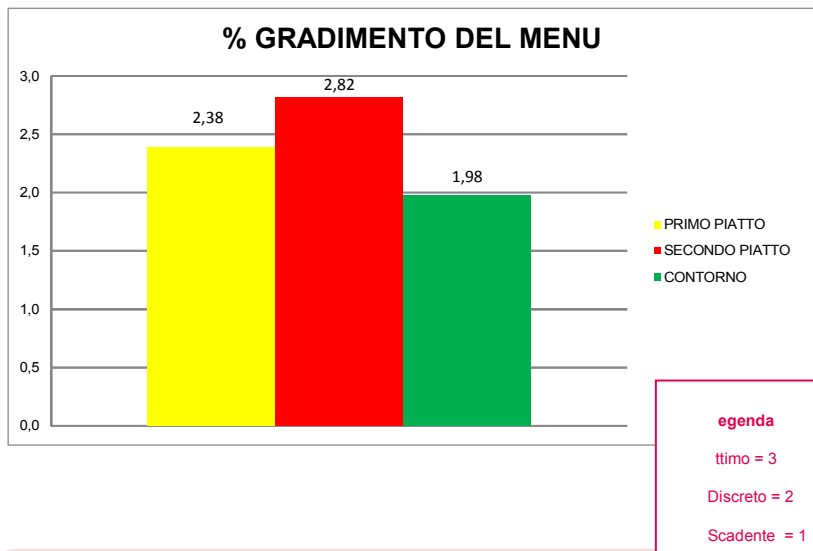
Gli insegnanti hanno gradito molto il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico. Ritenuta media/scarsa la varietà del menu (80%).

Le portate più apprezzate risultano essere dessert e primo. Ritenuti «migliorabili» il secondo e il contorno.

Il servizio nel suo complesso risulta migliorabile (80%).

24/03/2017

PASSATO DI CECI CON ORZO, FRITTATA DI ZUCCHINE, SPINACI ALL'AGRO



Alunni

67 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

83 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

43 % ha mangiato tutto/quasi il contorno

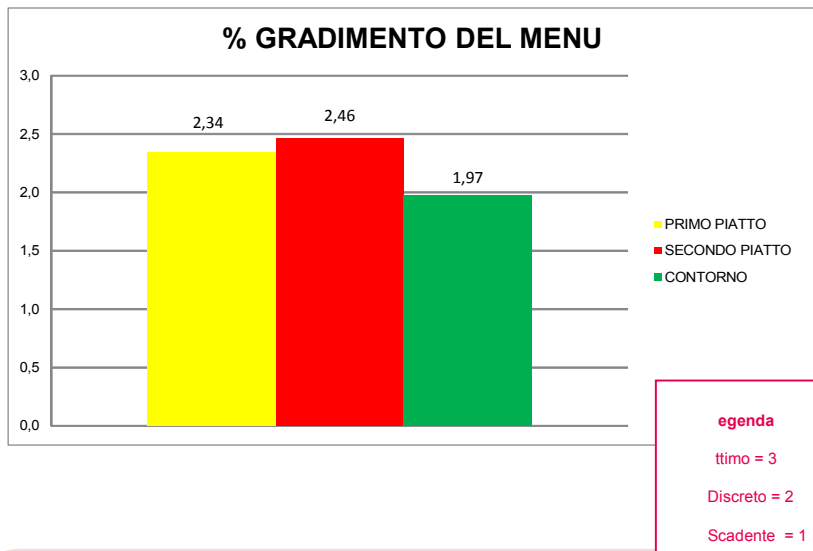
Ottima % per il secondo, leggermente meno consumato il primo, poco apprezzato il contorno.

Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito il servizio in termini di cortesia del personale, livello igienico e varietà del menu.

Tutte le portate risultano apprezzate.

Il servizio nel suo complesso risulta buono (75%).



Alunni

62 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo

77 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

43 % ha mangiato tutto/quasi il contorno

Buone % per il primo e secondo piatto, poco apprezzato il contorno.

Insegnanti

Gli insegnanti hanno gradito il servizio in termini di cortesia del personale e livello igienico.

Ritenuta media/scarsa la varietà del menu (75%).

Tutte le portate risultano apprezzate, migliorabile la frutta (50%).

Il servizio nel suo complesso risulta migliorabile (75%).

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

Curiosità in Tavola

L'accoppiata vincente: Sana alimentazione e Sport !!!

Mangiar sano fa bene e se pratichiamo un po' di sport promuoviamo la nostra salute a pieni voti!

Ecco qualche segreto per tenersi in forma

- 1 Attenzione al peso e occhio alla bilancia 
- 2 Se non fai sport, passeggia tutti i giorni e fai le scale a piedi 
- 3 Attenzione agli alimenti calorici e alle bevande zuccherate (meglio se una volta a settimana)
- 4 Attenzione ai grassi (preferite l'olio al burro) 
- 5 Mangia la carne rossa non più di 2 volte a settimana
- 6 Vietato bere alcol e fumare (qualche bicchiere di vino è concesso!!!) 
- 7 Attenzione con il sale e con i cibi conservati sotto sale 
- 8 Varia l'alimentazione e assaggia tutto
- 9 Non saltare la colazione e concediti delle sane merende 
- 10 Scrivi il tuo diario nutrizionale: ti aiuterà a tenere tutto sotto controllo 

elior @ Gemeaz COPRA

La Piramide Alimentare

...ci aiuta a fare le scelte giuste!

Curiosità in Tavola

Attenti alla varietà!
All'interno delle sezioni della piramide scegliamo ogni giorno alimenti diversi



Almeno 6 bicchieri di ACQUA al giorno (1,5 lt.)

Almeno un'ora al giorno di movimento

elior @ Gemeaz elior COPRA