



**CUSTOMER SATISFACTION
MENSA SCOLASTICA
ISTITUTI COMPRENSIVI DI PISA
SETTEMBRE 2019 - FEBBRAIO 2020**

**CDC 04938
CENTRO COTTURA OSPEDALETTO**

QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

L'INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA SI E' SVOLTA NEL PERIODO TRA SETTEMBRE 2019 E FEBBRAIO 2020 E SI E' BASATA SUI REPORT REALIZZATI DAI COMMISSARI MENSA DURANTE I SOPRALLUOGHI:

E' stata fornita una tipologia di scheda suddivisa in 7 sezioni, come di seguito riportato:

1. GIUDIZIO SULLA REFEZIONE

- Conformità locali refettorio e lavaggio
- Conformità attrezzature e utensili
- Personale impiegato
- Procedure di autocontrollo

2. CORRISPONDENZA ORDINE E FORNITURA

- Orario consegna e distribuzione pasti
- Diete sanitarie/etiche/religiose
- Il menù del giorno

3. VALUTAZIONE PORTATA

4. VALUTAZIONE QUALITA' E QUANTITA'

- Quantità
- Condimento

QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

5. GRADIMENTO DA PARTE DEI BAMBINI

- Primo piatto
- Secondo piatto
- Contorno
- Frutta/dessert

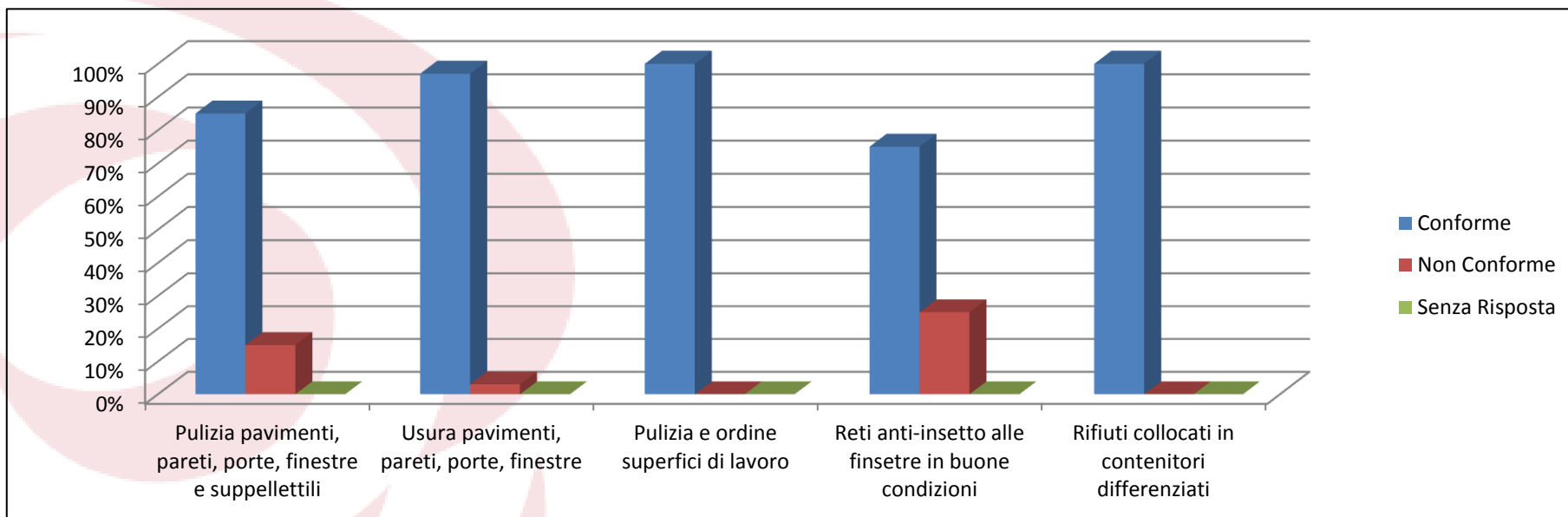
6. VALUTAZIONE DEGLI SCARTI

7. COMMENTI

I risultati relativi alla tipologia di scheda consegnata dagli insegnanti, sono stati rappresentati da grafici per ciascuna sezione.

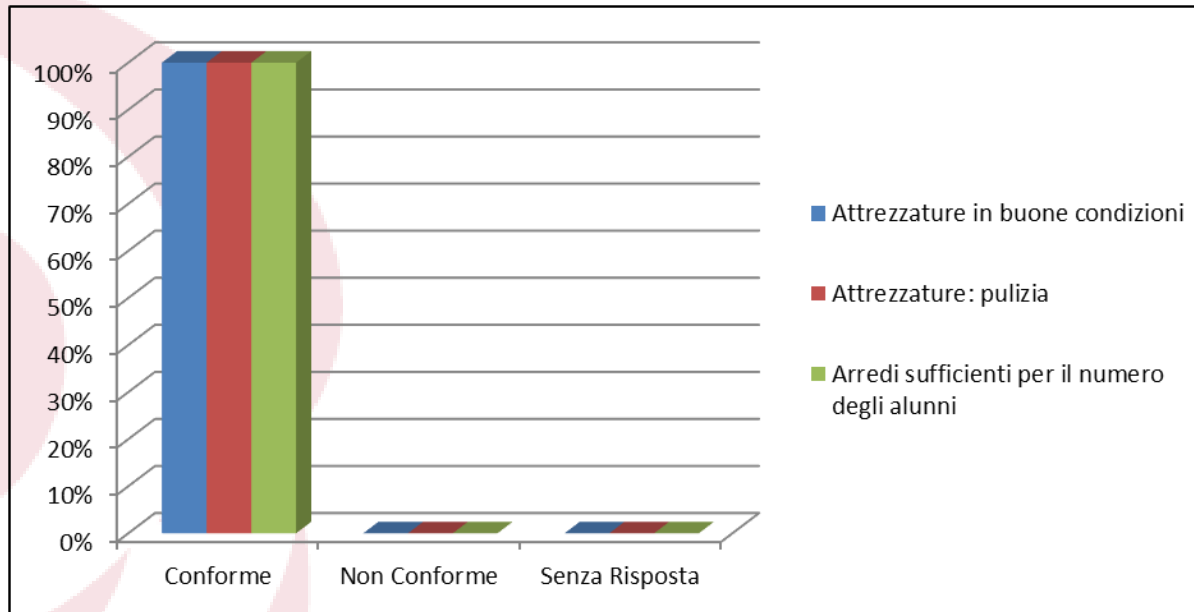
Infine, i commenti liberi sono stati riassunti in tabelle e suddivisi in **Likes, Dislikes e Suggestimenti**.

CONFORMITA' LOCALI REFETTORIO E ZONA LAVAGGIO



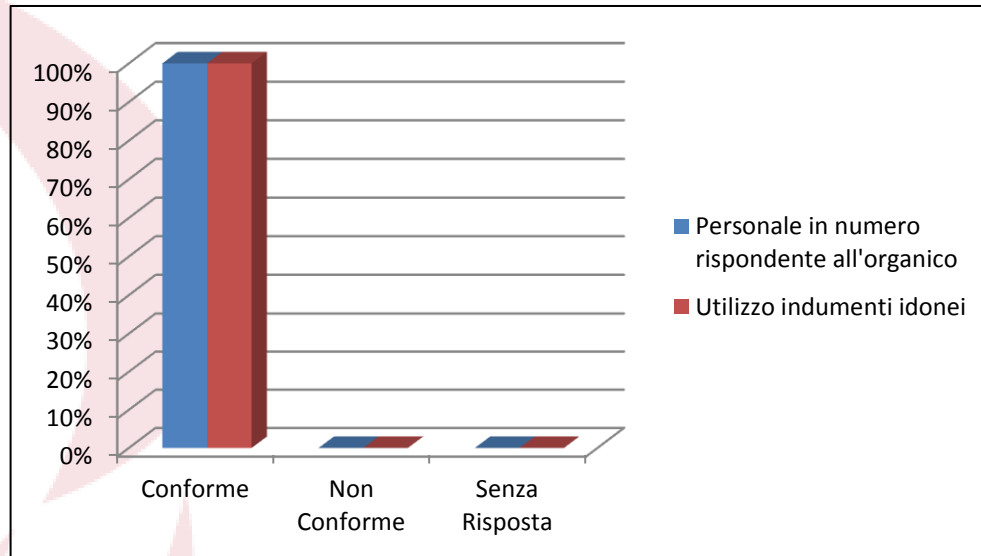
CONFORMITA' LOCALI REFETTORIO E ZONA LAVAGGIO					
TOTALE RILEVAZIONI: 28	Pulizia pavimenti, pareti, porte, finestre e suppellettili	Usura pavimenti, pareti, porte, finestre	Pulizia e ordine superfici di lavoro	Reti anti-insetto alle finestre in buone condizioni	Rifiuti collocati in contenitori differenziati
Conforme	85%	97%	100%	75%	100%
Non Conforme	15%	3%	0%	25%	0%
Senza Risposta	0%	0%	0%	0%	0%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%

CONFORMITA' ATTREZZATURE E UTENSILI



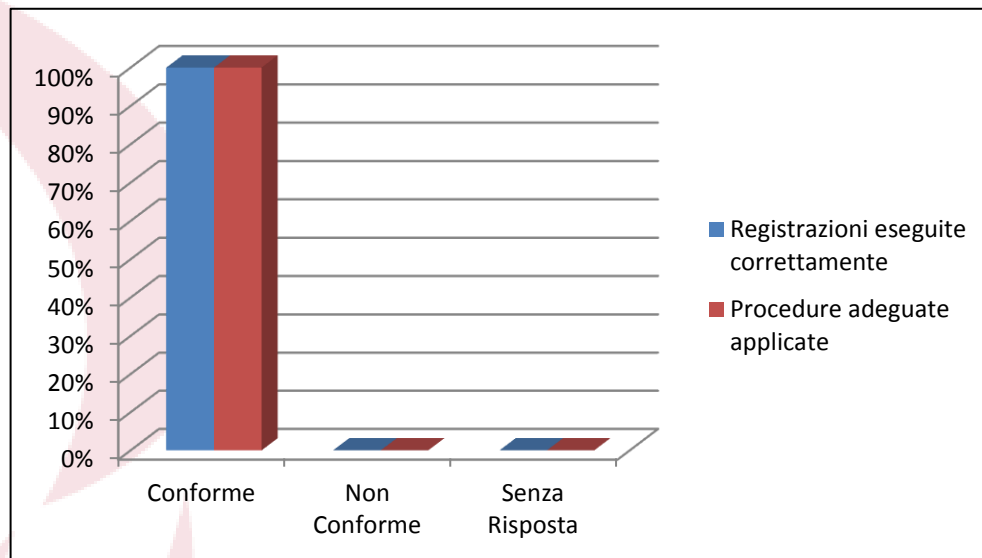
CONFORMITA' ATTREZZATURA UTENSILI			
TOTALE RILEVAZIONI: 28	Attrezzature in buone condizioni	Attrezzature: pulizia	Arredi sufficienti per il numero degli alunni
Conforme	100%	100%	100%
Non Conforme	0%	0%	0%
Senza Risposta	0%	0%	0%
Totale	100%	100%	100%

PERSONALE IMPIEGATO



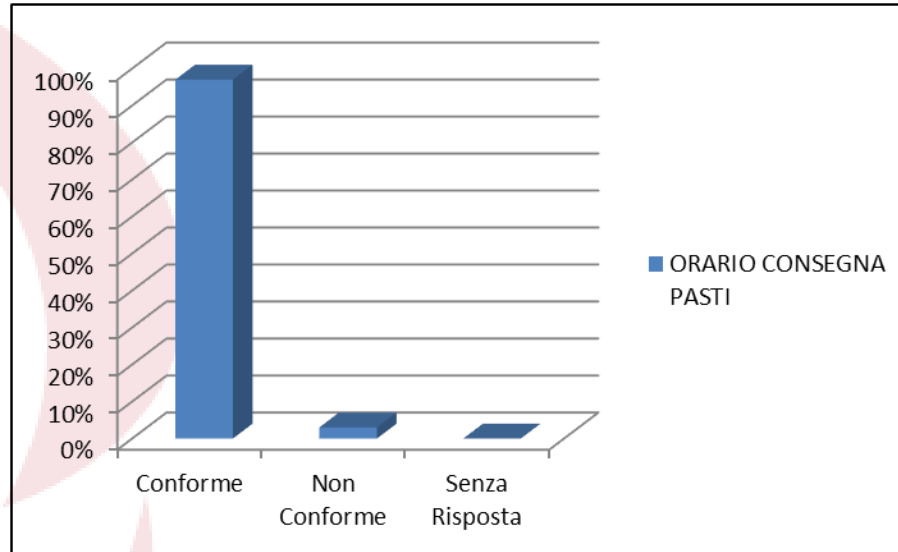
PERSONALE IMPIEGATO		
TOTALE RILEVAZIONI: 28	Personale in numero rispondente all'organico	Utilizzo indumenti idonei
Conforme	100%	100%
Non Conforme	0%	0%
Senza Risposta	0%	0%
Totale	100%	100%

PROCEDURE DI AUTOCONTROLLO



PROCEDURE AUTOCONTROLLO		
TOTALE RILEVAZIONI: 28	Registrazioni eseguite correttamente	Procedure adeguate applicate
Conforme	100%	100%
Non Conforme	0%	0%
Senza Risposta	0%	0%
Totale	100%	100%

ORARIO CONSEGNA PASTI

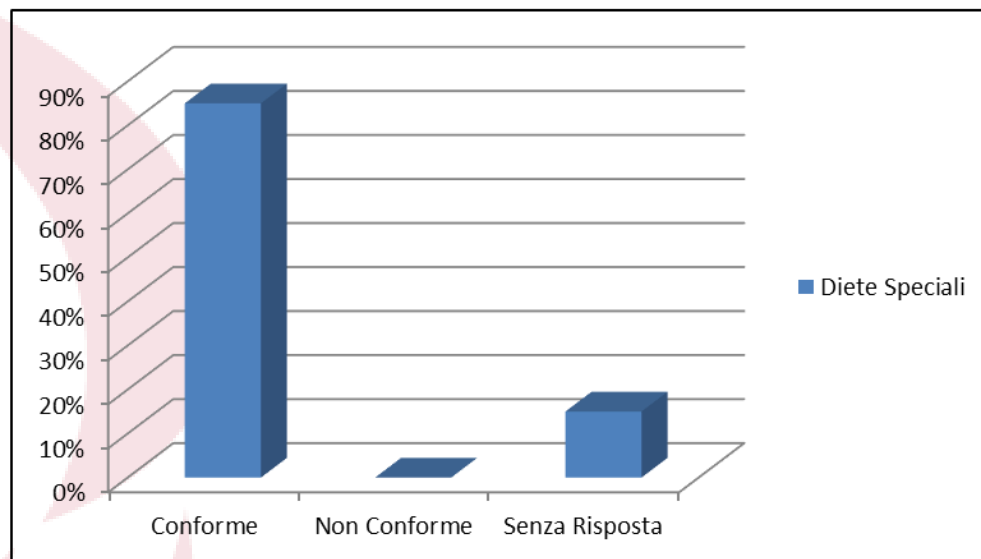


ORARIO CONSEGNA PASTI

TOTALE RILEVAZIONI: 28

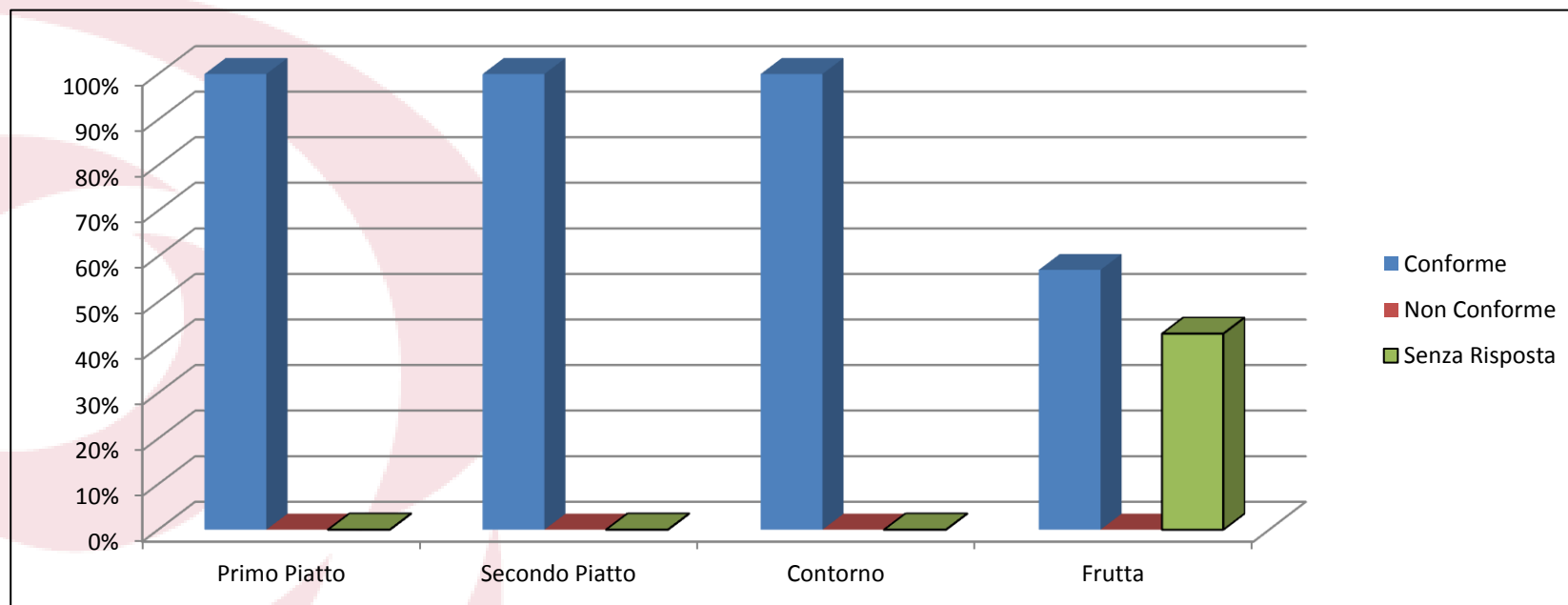
Conforme	97%
Non Conforme	3%
Senza Risposta	0%
Totale	100%

DIETE SANITARIE/ETICHE/RELIGIOSE



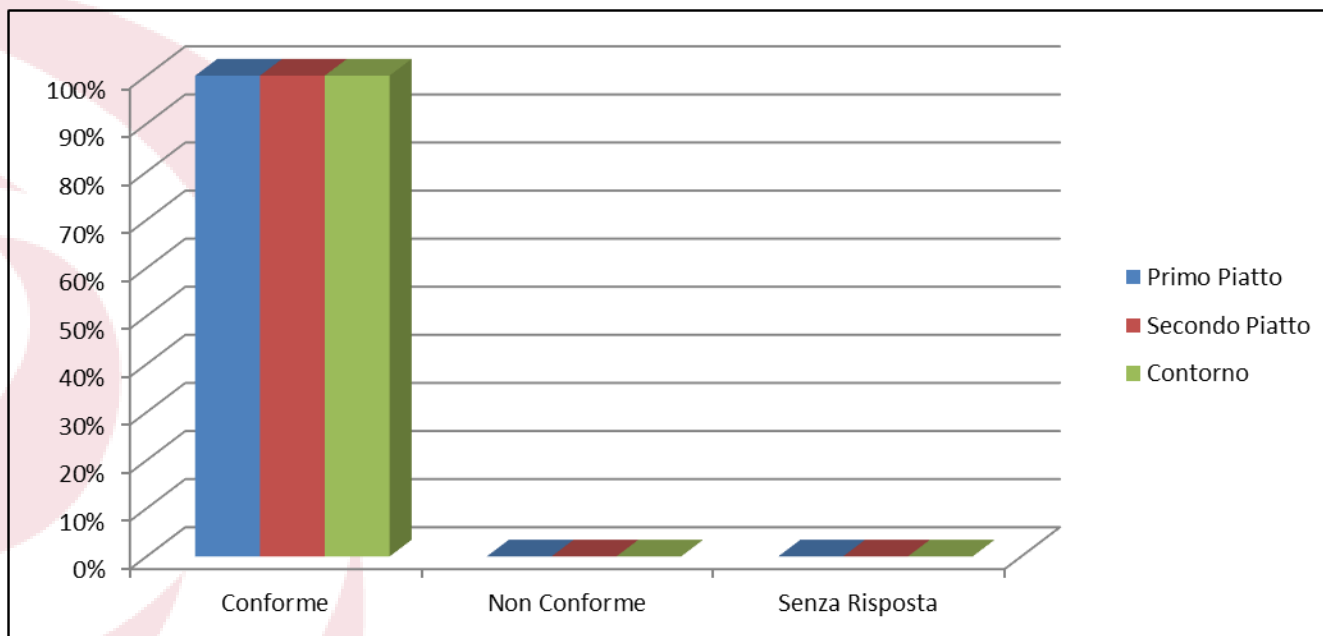
DIETE SANITARIE/ETICHE/RELIGIOSE	
TOTALE RILEVAZIONI: 28	Diete Speciali
Conforme	85%
Non Conforme	0%
Senza Risposta	15%
Totale	100%

IL MENU' DEL GIORNO



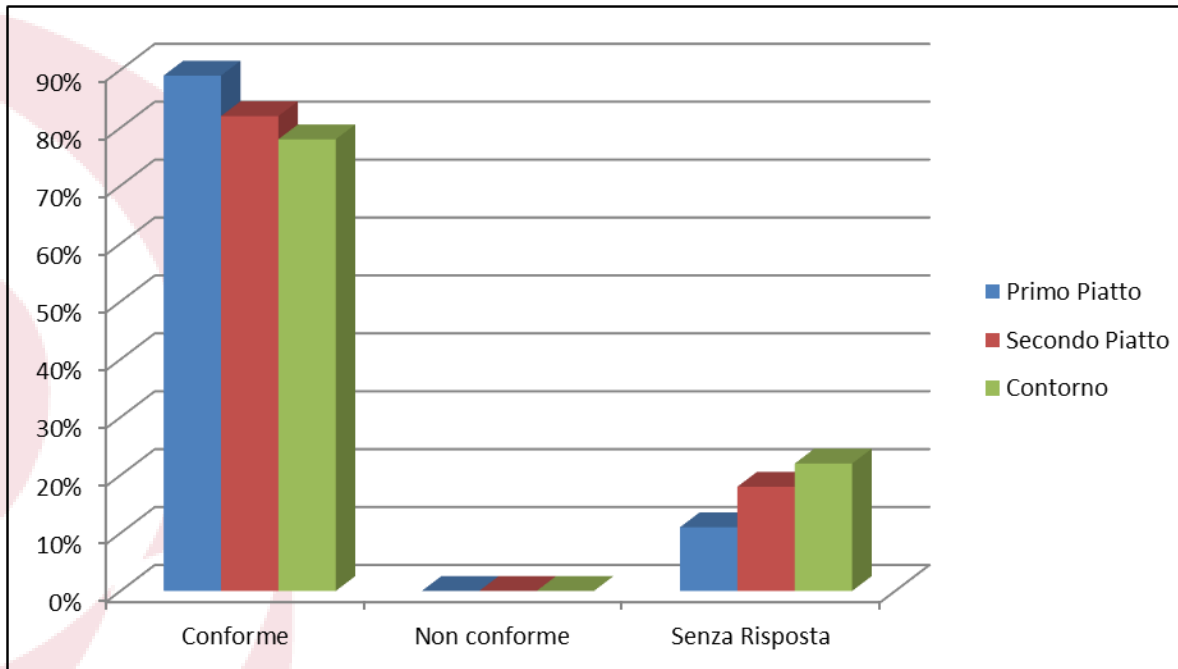
IL MENU' DEL GIORNO				
TOTALE RILEVAZIONI: 28	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta
Conforme	100%	100%	100%	57%
Non Conforme	0%	0%	0%	0%
Senza Risposta	0%	0%	0%	43%
Totale	100%	100%	100%	100%

VALUTAZIONE TEMPERATURA PORTATA



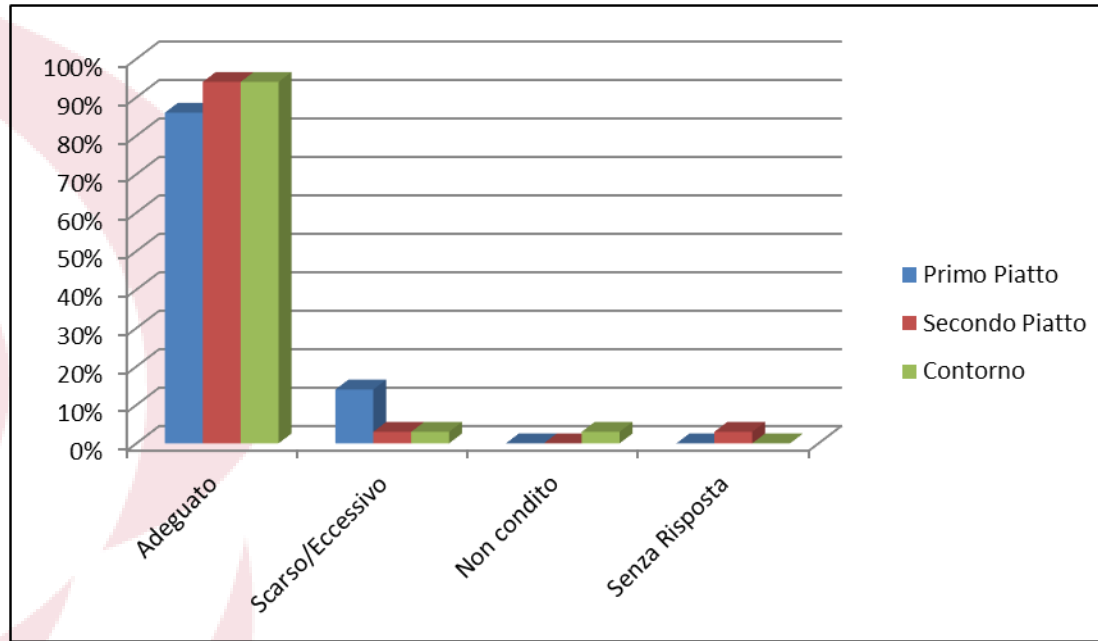
VALUTAZIONE TEMPERATURA PORTATA			
TOTALE RILEVAZIONI: 28	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
Conforme	100%	100%	100%
Non Conforme	0%	0%	0%
Senza Risposta	0%	0%	0%
Totale	100%	100%	100%

QUANTITA'



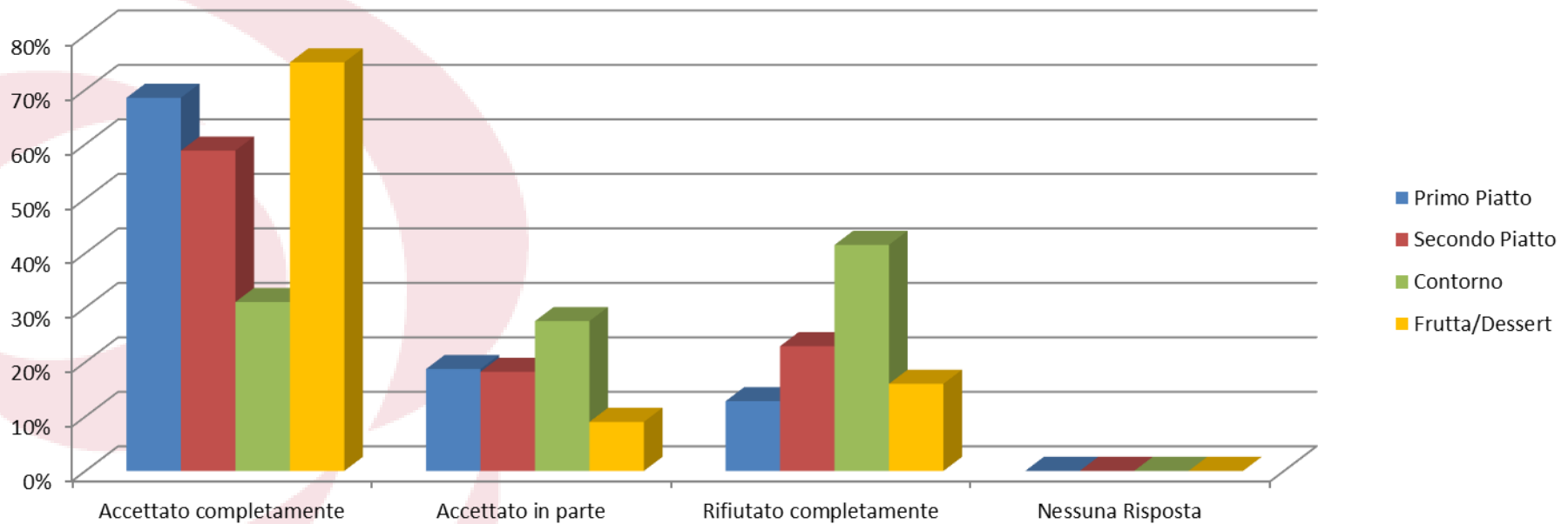
QUANTITA'			
TOTALE RILEVAZIONI: 28	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
Conforme	89%	82%	78%
Non conforme	0%	0%	0%
Senza Risposta	11%	18%	22%
Totale	100%	100%	100%

CONDIMENTO



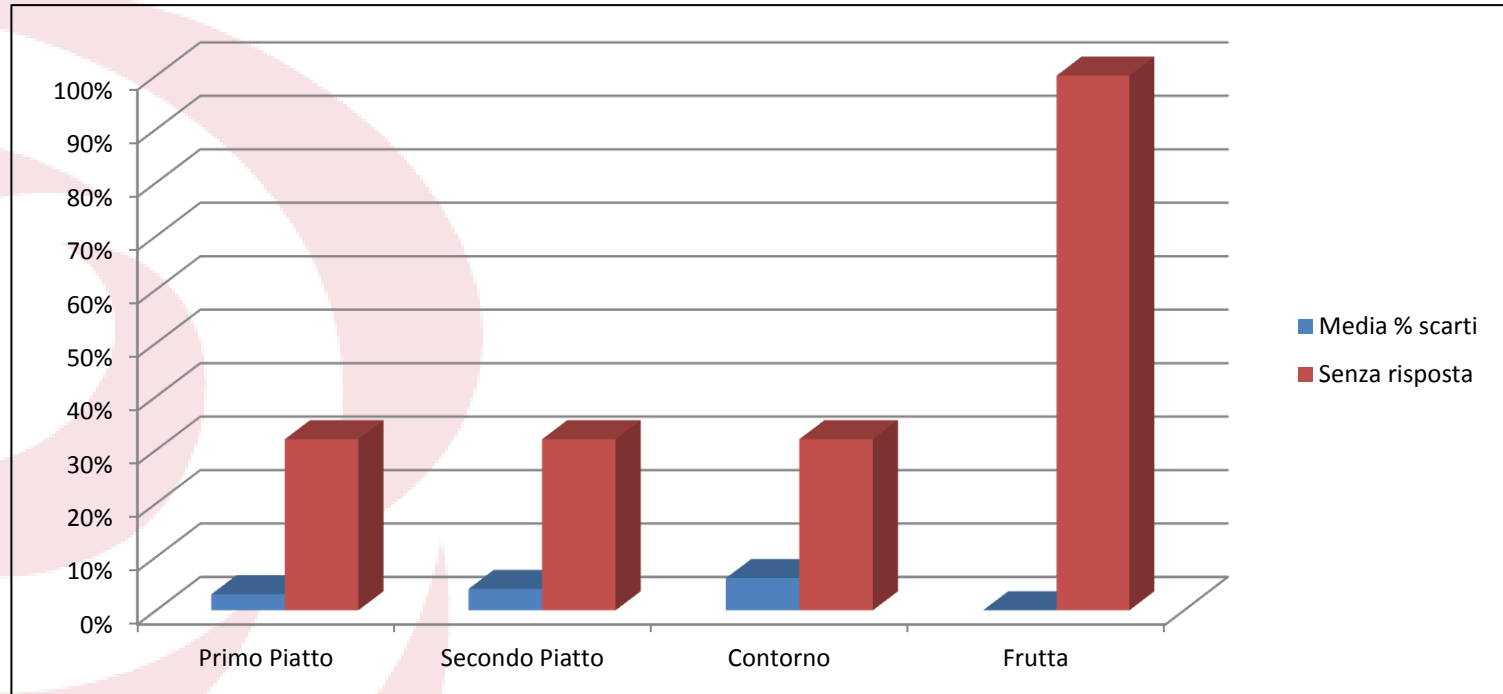
CONDIMENTO			
TOTALE RILEVAZIONI: 28	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
Adeguato	86%	94%	94%
Scarso/Eccessivo	14%	3%	3%
Non condito	0%	0%	3%
Senza Risposta	0%	3%	0%
Totale	100%	100%	100%

GRADIMENTO DA PARTE DEI BAMBINI



GRADIMENTO DA PARTE DEI BAMBINI					
TOTALE RILEVAZIONI: 28	Accettato completamente	Accettato in parte	Rifiutato completamente	Nessuna Risposta	Totale
Primo Piatto	69%	19%	13%	0%	100%
Secondo Piatto	59%	18%	23%	0%	100%
Contorno	31%	28%	42%	0%	100%
Frutta/Dessert	75%	9%	16%	0%	100%

VALUTAZIONE SCARTI



VALUTAZIONE DEGLI SCARTI

TOTALE RILEVAZIONI: 28	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta
Media % scarti	3%	4%	6%	0%
Senza risposta	32%	32%	32%	100%

COMMENTI LIBERI

LIKES			
Buona qualità dei prodotti	2	Piselli graditi	1
Servizio efficiente e veloce	1	Patate/purè graditi	2
Hamburger di carne gradito	1	Minestrone gradito	3
Pesce impanato gradito	4	Bocconcini molto buoni	1
Hamburger di pesce graditi	1		

DISLIKES			
Pesce non gradito	1		

SUGGERIMENTI			
Pane in monoporzione	1	Possibilità di fare il bis	2