

Comune di Pisa



CUSTOMER SATISFACTION RISULTATI



Comune di Pisa
Anno scolastico 2012-13

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 meglio comprendere ed incontrare le **necessità** degli utenti.

Tra Settembre 2012 e Gennaio 2013 negli Istituti Comprensivi del Comune di Pisa, in cui Elior Ristorazione fornisce il servizio mensa, sono stati distribuiti dei questionari articolati in 7 sezioni e 14 sottosezioni da valutare:

1. Giudizio sulla refezione

- a. Conformità locale refettorio e zona lavaggio
- b. Conformità attrezzature e utensili
- c. Gestione non conformità
- d. Personale impiegato
- e. Procedure di autocontrollo

2. Corrispondenza ordine e fornitura

- f. Orario consegna pasti
- g. Diete sanitarie/religiose/etiche
- h. Il menù del giorno

3. Valutazione portata

4. Valutazione quantità e qualità

- i. Condimento
- j. Quantità

5. Gradimento da parte dei bambini

- k. Primo piatto
- l. Secondo piatto
- m. Contorno
- n. Frutta/dessert

6. Valutazione degli scarti

7. Commenti liberi

Introduzione

L'indagine ha coinvolto genitori e insegnanti membri della Commissione Mensa, nonché gli/le Insegnanti presenti al momento del pasto a scuola.

I risultati si riferiscono ad un totale di **85** schede riconsegnate.

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



Scuola _____	Data _____
Istituto Comprensivo _____	Centro Culturale _____
N° alunni presenti _____	MENU PREMISTO _____
N° docenti presenti _____	Primo _____
N° cene consegnate per intolleranze o allergie _____	Secondo _____
N° scatti in distribuzione _____	Contorno _____
	Fruite/dessert _____

CONFORMITA' LOCALI REPERTORIO E ZONA LAVASANO				
Domanda	Conforme	Non conforme	Azione correttiva proposta	soluzione problemi già evidenziati
1 Pulizie pavimenti, porte, porte, finestre e suppellettili				
2 Liscivia pavimenti, sanitari, porte, finestre				
3 Pulizie e ordine superfici di lavoro				
4 Reti anti-insetto alle finestre in tutte le aule				
5 Rifiuti colorati in contenitori chiusi/ribaltati				
TOTALE	0	0		

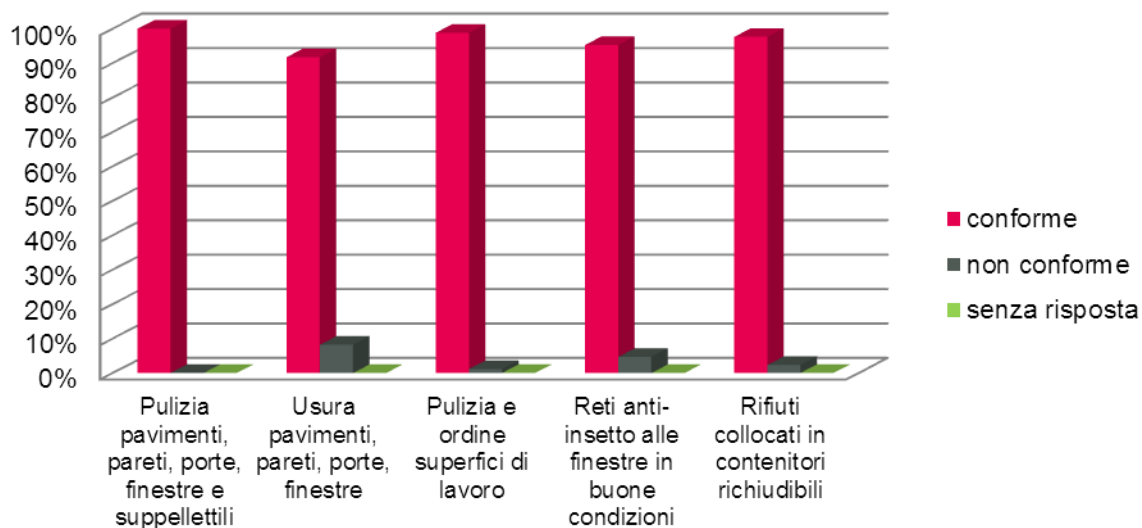
CONFORMITA' ATTREZZATURE E UTENSILI				
Domanda	Conforme	Non conforme	Azione correttiva proposta	soluzione problemi già evidenziati
6 Attrezzature in buone condizioni				
7 Attrezzature pulizie				
8 Arredi sufficienti per il numero degli alunni				
TOTALE	0	0		

GESTIONE NON CONFORMITA'				
Domanda	Conforme	Non conforme	Note	
9 Non conformità delle visite precedenti il ciclo				
TOTALE	0	0		

PERSONALE IMPIEGATO				
Domanda	Conforme	Non conforme	Azione correttiva proposta	soluzione problemi già evidenziati
1 Personale in numero rispondente all'organico				
2 Utilizzo strumenti idonei				
TOTALE	0	0		

1. Giudizio sulla refezione

a. Conformità locali refettorio e zona lavaggio



Alcuni **commenti liberi** segnalano sala rumorosa e poco tempo per mangiare.

Questi sono spunti di dialogo e di miglioramento per gli anni futuri

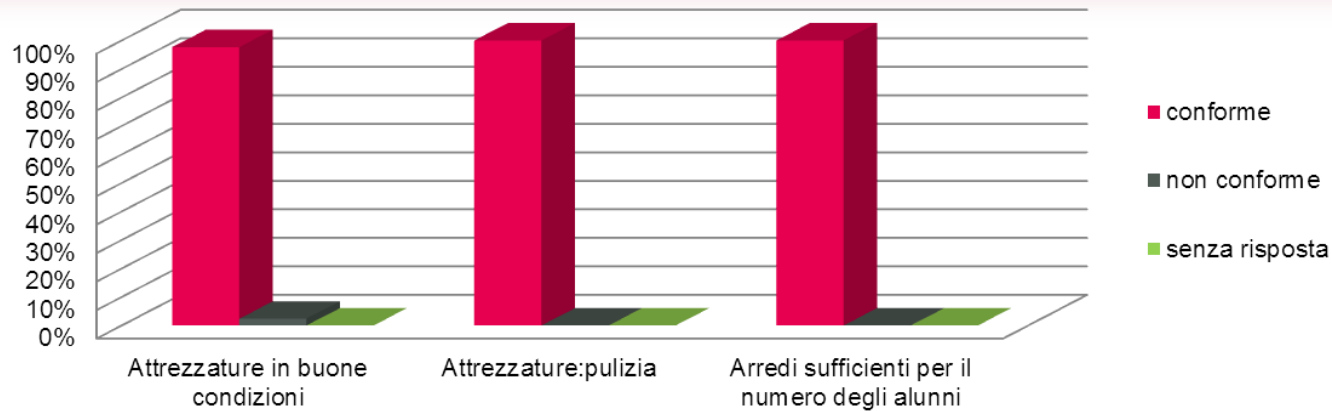
Lo stato dei locali di refezione e lavaggio soddisfa la quasi totalità degli intervistati (92% - 100%) in termini di pulizia, ordine, condizioni strutturali degli stabili e gestione dei rifiuti differenziati.

Una piccola percentuale di non conformità è presente in relazione all'usura degli ambienti (8%), alle reti anti-insetto alle finestre in buone condizioni (5%)

Viene segnalato da parte dei referenti che effettuano i sopralluoghi di dotare di coperchio i contenitori per la raccolta differenziata che viene regolarmente svolta.

1. Giudizio sulla refezione

b. Conformità attrezzature ed utensili



Attrezzature ed utensili hanno incontrato il parere favorevole degli intervistati (98%) per **condizioni**, **pulizia** e **quantità** adeguata rispetto al numero di alunni.

Si precisa che le stoviglie in dotazione in tutti i refettori prevedono:

- Stoviglie in porcellana
- Bicchieri in vetro infrangibile
- Posate in acciaio inox

Questo per contenere inutile spreco di plastica.

1. Giudizio sulla refezione

b. Conformità attrezzature ed utensili

A seguito dei sopralluoghi è emerso che :

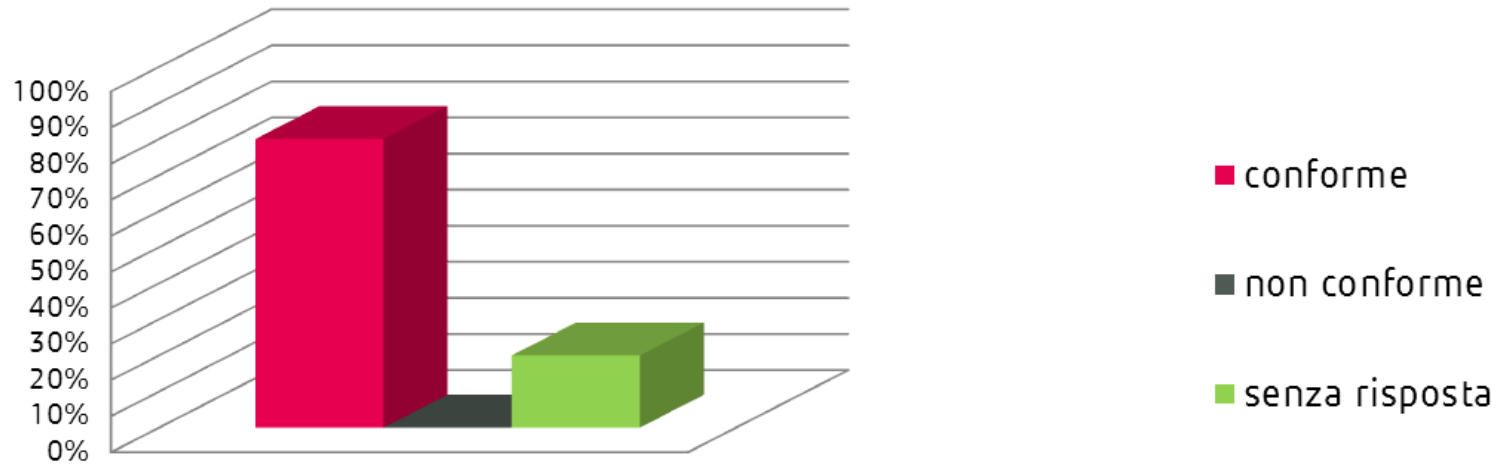
- Materna Parmeggiani: lavastoviglie non funzionante
- Elementare Novelli: ruota di un carrello rotta
- Elementare De Sanctis: ruota di un carrello rotta

Situazioni per le quali era già stata fatta richiesta d'intervento e risolte in pochissimi giorni.

Le segnalazioni strutturali a seguito di sopralluogo o da parte del personale Elior vengono riportate all'Ufficio refezione che le inoltra immediatamente all'Ufficio tecnico competente.

1. Giudizio sulla refezione

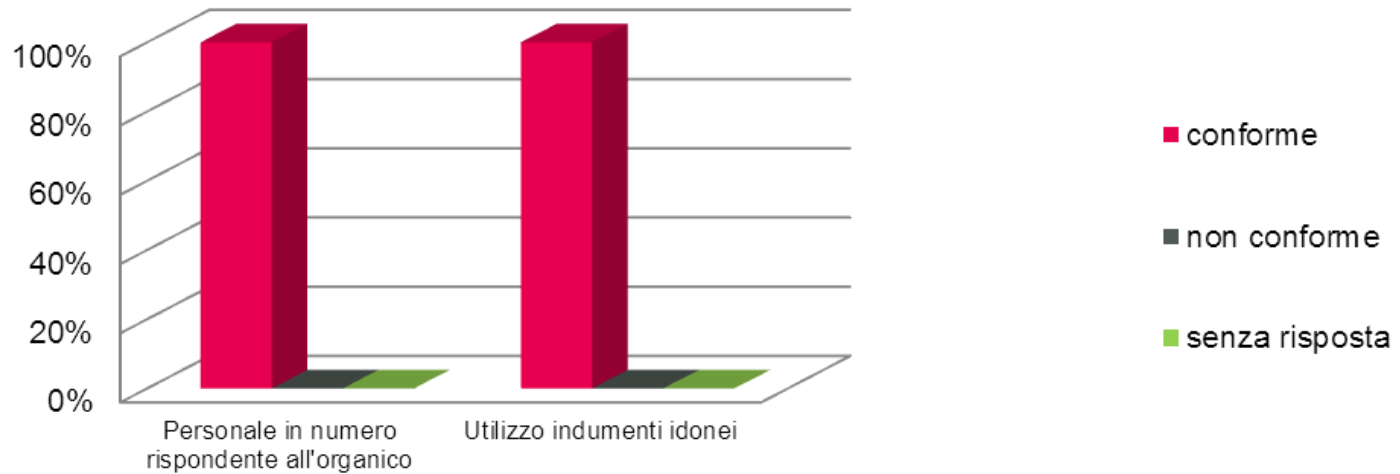
c. Gestione non conformità



Per l' **80 %** degli intervistati la gestione delle non conformità viene effettuata **correttamente**, nel restante 20% risposte non pervenute.

1. Giudizio sulla refezione

d. Personale impiegato

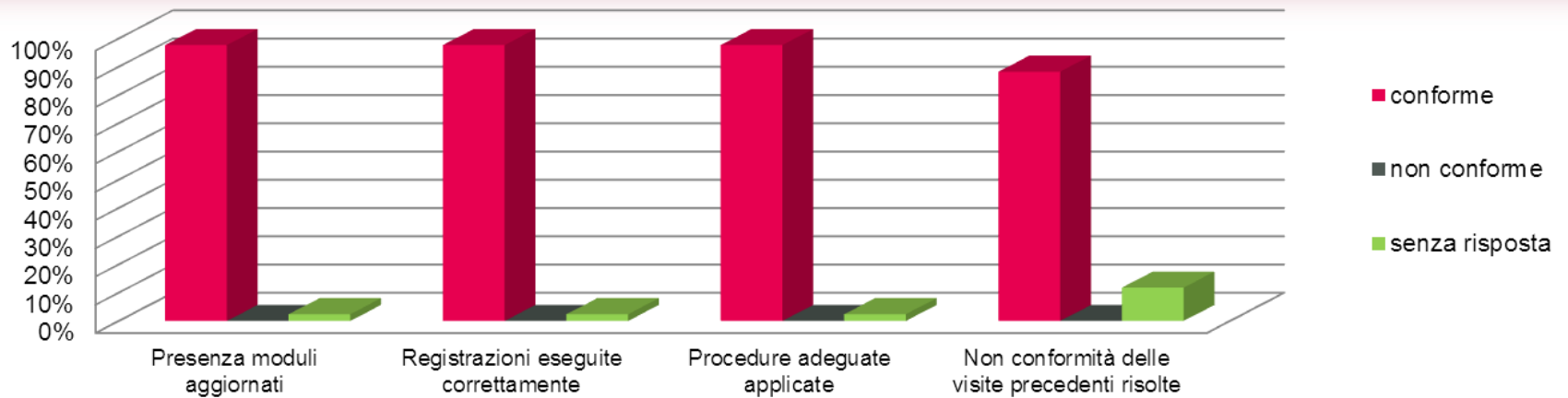


Il giudizio è **positivo** e **unanime** per:

- il **numero di addetti** presenti nei refettori
- l'**idoneità dell'abbigliamento** indossato

1. Giudizio sulla refezione

e. Procedure di controllo



L'88% degli intervistati ha dato una risposta unanime e positiva, relativa a procedure HACCP:

- presenza moduli aggiornati
- registrazioni eseguite correttamente
- procedure adeguate applicate

Il restante **12% non ha risposto.**

Non è stata riscontrata alcuna non conformità.

2. Corrispondenza ordine e fornitura

f. Orario consegna pasti

Il **98%** ha risposto esprimendo un giudizio positivo

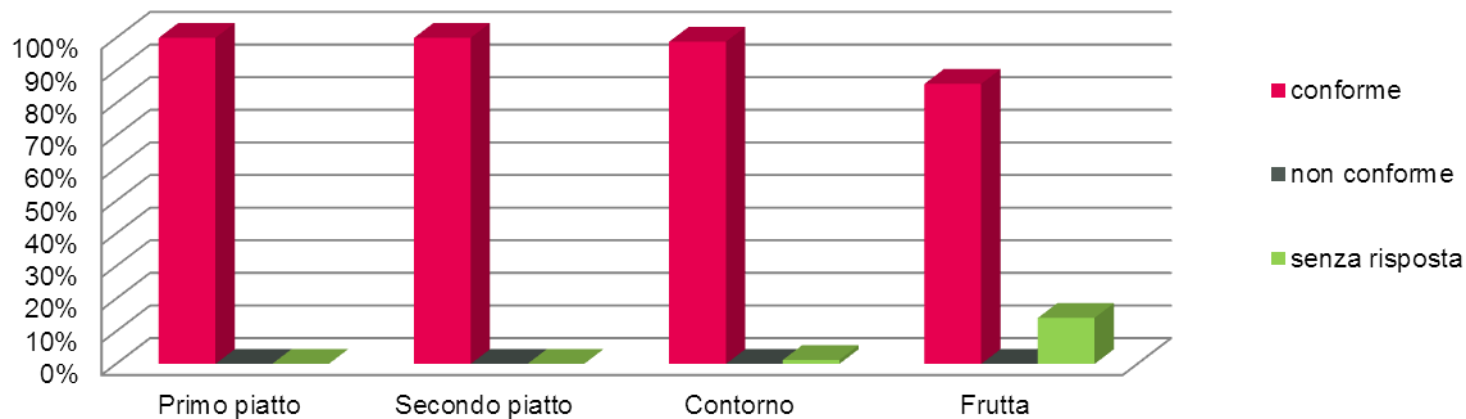
Il **2%** delle risposte evidenzia un anticipo sull'orario di consegna dei pasti.

Si precisa che trattasi di refettori situati in zone centrali e/o a traffico limitato e con conseguenti possibili ritardi.

Pertanto la gestione aziendale per la limitazione di eventuali ritardi di consegna, considerata la possibilità di mantenimento delle temperature all'interno dei contenitori, prevede anche anticipi di circa 15-20 minuti nella consegna dei pasti, affinché sia rispettata l'organizzazione scolastica (turni degli utenti)

2. Corrispondenza ordine e fornitura

h. Il menu del giorno – g. Diete sanitarie/etiche/religiose

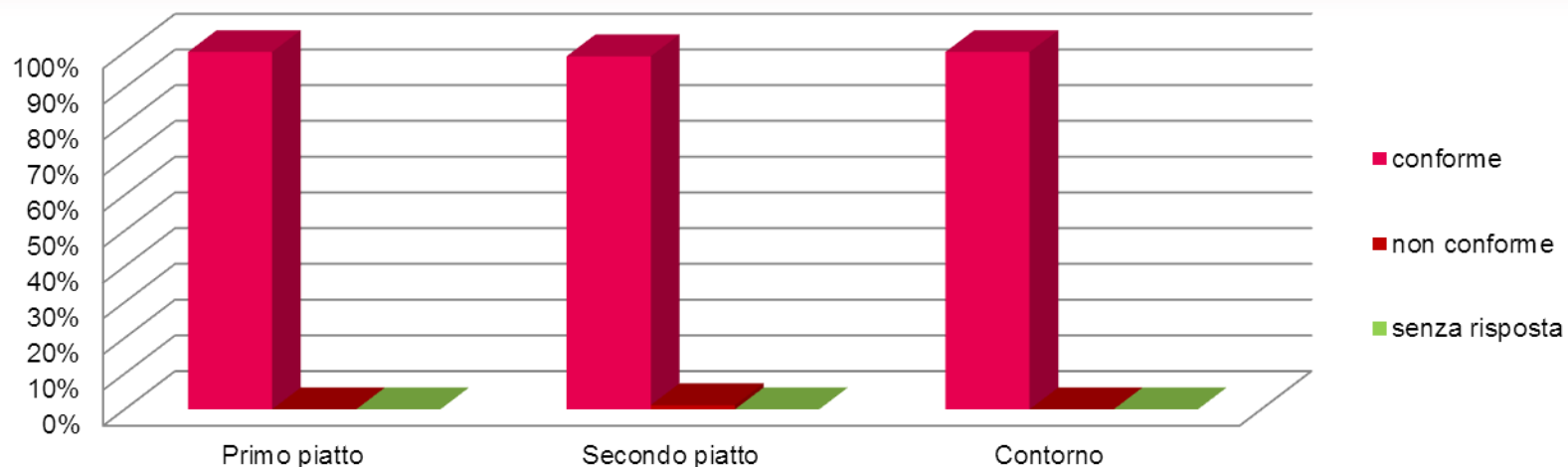


Il rispetto del menù previsto ottiene la totalità di **conformità** per **tutte** le portate.

Soddisfazione totale per la **gestione delle diete speciali**

3. Valutazione portata

Temperatura di consegna dei pasti



Il **100%** ha espresso un **giudizio positivo sulla temperatura**.

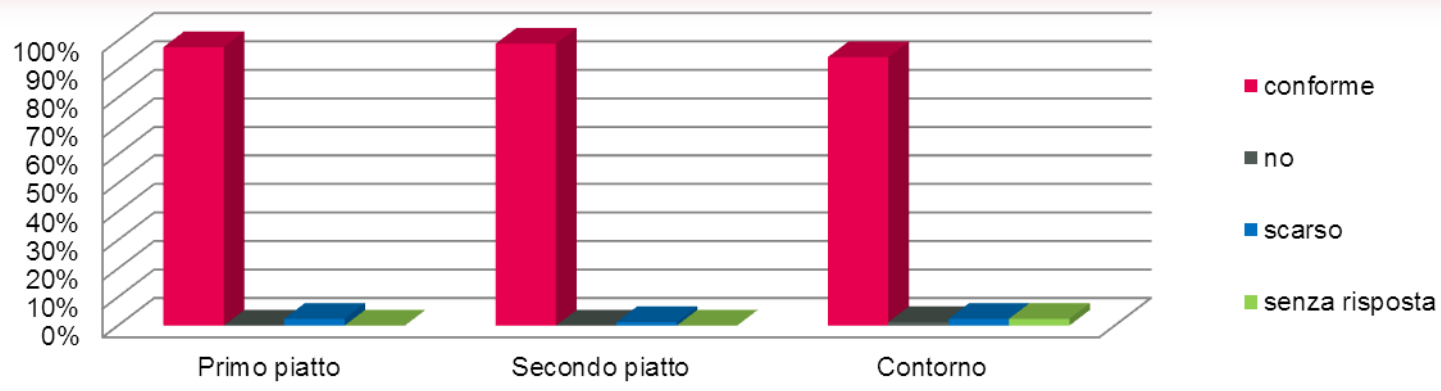
Per il secondo piatto giudizio positivo nel **99%** dei casi.

Solo l'**1%** ha ritenuto di valutare la temperatura non idonea.

N.B. La temperatura della pietanza era conforme all'arrivo dei contenitori. L'assaggio della pietanza è avvenuto al termine del pasto da parte di tutti gli utenti.

3. Valutazione quantità

i. Condimento



Il giudizio sul condimento **è risultato conforme per le maggior parte delle risposte:**

Per il primo piatto il **98%** ha dato un giudizio conforme e il **2%** ritiene il condimento scarso.

Per il secondo piatto il **99%** ha valutato il condimento conforme. Solo l'**1%** ha ritenuto il condimento scarso.

Per il contorno il **98%** ha valutato il condimento conforme , il **2%** non ha risposto alla domanda.

N.B. La quantità di condimento che viene effettuata al centro cottura è moderata per non alterare le caratteristiche organolettiche delle materie prime.

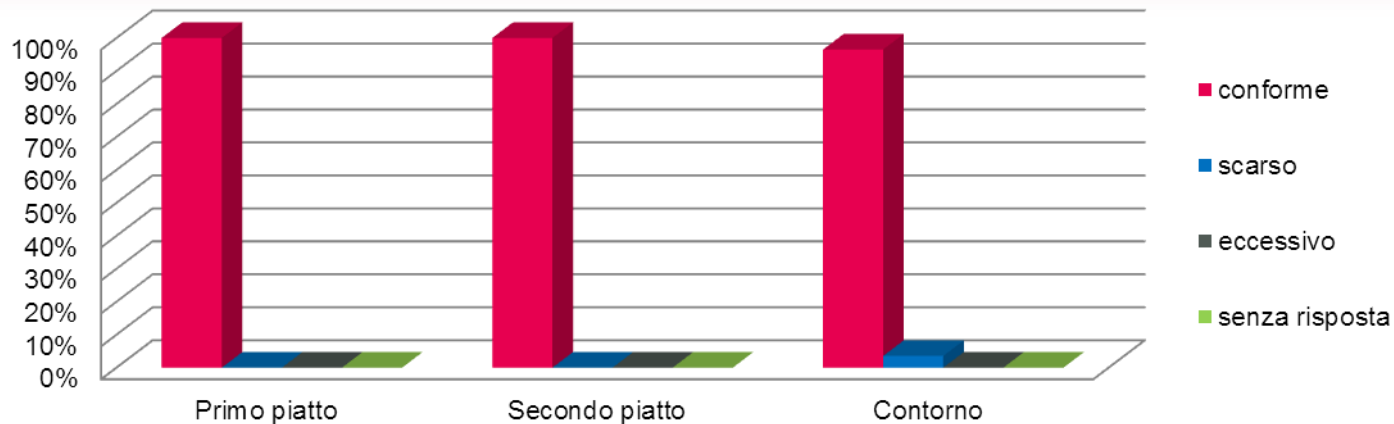
Il condimento «scarso» può essere risolto chiedendo alle addette del refettorio le aggiunte del caso; sale ed olio sono sempre a disposizione

Alcune segnalazioni di condimenti salati o verdure acquose sono legate al gusto personale, in ogni caso vengono adottate procedure di correzione all'interno del centro cottura.



4. Valutazione quantità

j. Quantità



La quantità del primo piatto è **conforme** al **100%**.

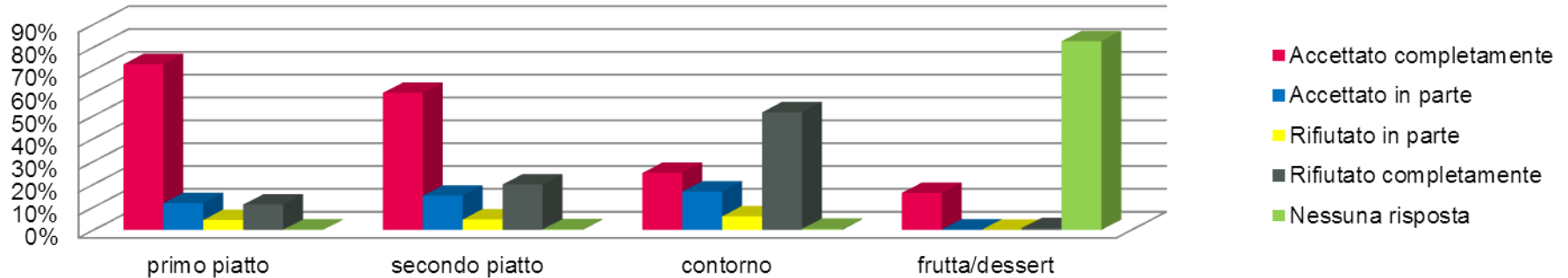
La quantità del secondo piatto è **conforme** per il **100%**.

La quantità del contorno è conforme per il **96%**; scarsa per il **4%**.

Nei sopralluoghi viene rilevata la mancata accettazione delle verdure da parte degli utenti. Il 4% degli intervistati ha ritenuto il contorno distribuito (patate) scarso. In realtà non poteva essere distribuito il bis.

5. Gradimento da parte dei bambini

k. Primo piatto – l. Secondo piatto – m. Contorno – n. Frutta/dessert



Il **primo piatto** risulta la pietanza **più gradita** (73% di gradimento) come confermano anche i commenti liberi, mentre il **contorno** quello **meno gradito** (52% di gradimento) insieme al pesce.

Per la frutta si evidenzia l'**83% di mancate risposte** (nella maggior parte dei casi non è possibile effettuare la valutazione della frutta poiché consumata a metà mattina per la realizzazione del progetto "frutta a colazione").

6. Valutazione degli scarti

	Primo piatto	Secondo piatto	Contorno	Frutta
Scarti %	6,2%	6,2%	13,0%	0,5%

Il **contorno** è la portata con la **più elevata percentuale** di scarti, in linea con l'istogramma della pagina precedente.

7. Commenti liberi



Dai **commenti liberi** si evince che:

- Il primo piatto è la portata più gradita
- Il pesce e le verdure sono i piatti meno graditi dai bambini
- I bambini non gradiscono i pezzetti di verdure nel ragù
- I bastoncini di pesce sono più graditi rispetto ad altro tipo di pesce proposto

Dall'indagine condotta emerge un giudizio **complessivamente positivo** su **tutte le componenti del servizio di refezione scolastica.**

