

Comune di Pisa



 **SILLIKER**  
a Mérieux NutriSciences Company

# Customer Satisfaction RISULTATI 2013

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 2013 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**.

**SCUOLA**

## OGGI... VOTA IL TUO MENU!!!

Scheda di valutazione del menù per gli alunni della scuola Primaria

Menu del giorno .....

---

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

<b>PRIMO PIATTO</b> 	<b>Quanto ne hai mangiato oggi?</b> <input type="radio"/> TUTTO <input type="radio"/> META' <input type="radio"/> QUASI <input type="radio"/> POCO <input type="radio"/> TUTTO	<b>Ti è piaciuto?</b> <input type="radio"/> OTTIMO <input type="radio"/> DISCRETO <input type="radio"/> SCADENTE
<b>SECONDO PIATTO</b> 	<b>Quanto ne hai mangiato oggi?</b> <input type="radio"/> TUTTO <input type="radio"/> META' <input type="radio"/> QUASI <input type="radio"/> POCO <input type="radio"/> TUTTO	<b>Ti è piaciuto?</b> <input type="radio"/> OTTIMO <input type="radio"/> DISCRETO <input type="radio"/> SCADENTE
<b>CONTORNO</b> 	<b>Quanto ne hai mangiato oggi?</b> <input type="radio"/> TUTTO <input type="radio"/> META' <input type="radio"/> QUASI <input type="radio"/> POCO <input type="radio"/> TUTTO	<b>Ti è piaciuto?</b> <input type="radio"/> OTTIMO <input type="radio"/> DISCRETO <input type="radio"/> SCADENTE

Note .....

---

Grazie per la tua collaborazione

SERVIZIO QUALITÀ – ELIOR RISTORAZIONE S.p.A.  
Via Venezia Giulia 5/A - 20157 Milano - Italy  
tel. 0639-02-39039581  
ELIOR -SQ-D2001/S.P. ed.1



# 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.

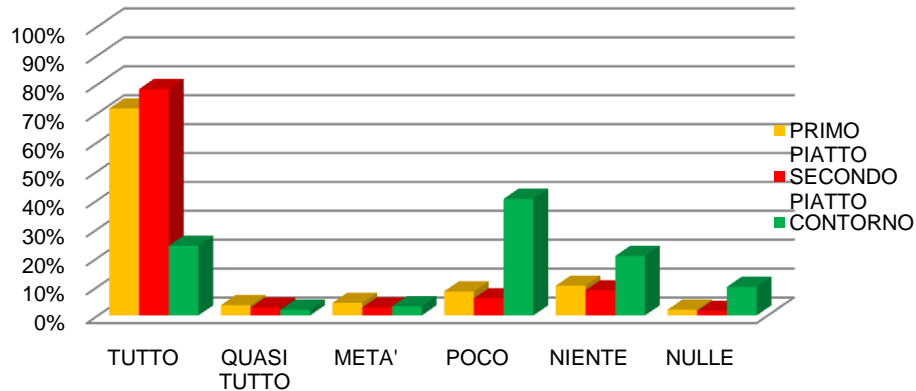
E' stato preparato un questionario per ogni fascia di età.

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



# Scuole INFANZIA: CIARI, PARMEGIANI, MANZI, AGAZZI

## (Schede riconsegnate: Alunni 253 ; Insegnanti 10)



### Alunni

71,5% ha mangiato tutto il primo piatto

72,3% ha mangiato tutto il secondo piatto

70% ha consumato poco o niente contorno.

*La nostra considerazione sul contorno: Questo dato non è sorprendente visto l'elevata capacità saziante delle precedenti portate.*

Il gradimento generale risulta discreto per il primo ed il secondo piatto

### Insegnanti

100% ha dato un giudizio ottimo/buono al primo piatto. L'80% ha ritenuto la qualità del secondo piatto ottimo/buono.

Il contorno ha avuto un giudizio sufficiente dal 55,55% degli intervistati.

**Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è molto positivo.**

Pulizia ed cortesia del personale hanno ottenuto valutazione unanime positiva.

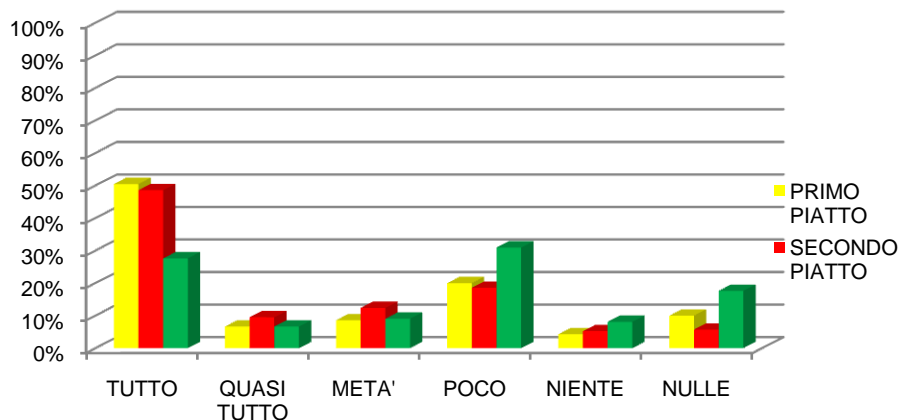
21.03.2013

Passato di ceci con pastina, Frittata con parmigiano, Fagiolini al pomodoro



# Scuole PRIMARIA: RISMONDO, FILZI

## (Schede riconsegnate: Alunni 210 ; Insegnanti 11)



### Alunni

56,7% ha mangiato tutto/quasi tutto il primo piatto

58% ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

39% ha consumato poco o niente contorno.

*La nostra considerazione sul contorno: Questo dato non è sorprendente visto l'elevata capacità saziante delle precedenti portate.*

Il gradimento generale risulta buono per il primo, il secondo piatto ed il contorno.

### Insegnanti

Il giudizio è mediamente buono per tutte le portate del menù.

Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è mediamente positivo con il 72,7% di insegnanti.

Gli insegnanti hanno gradito il servizio nel suo complesso poiché le percentuali più alte sono distribuite tra i giudizi positivi, ma l'aspetto maggiormente apprezzato è la cortesia del personale.

21.03.2013

Passato di ceci con pastina, Frittata con parmigiano, Fagiolini al pomodoro



### Commenti liberi dei bambini

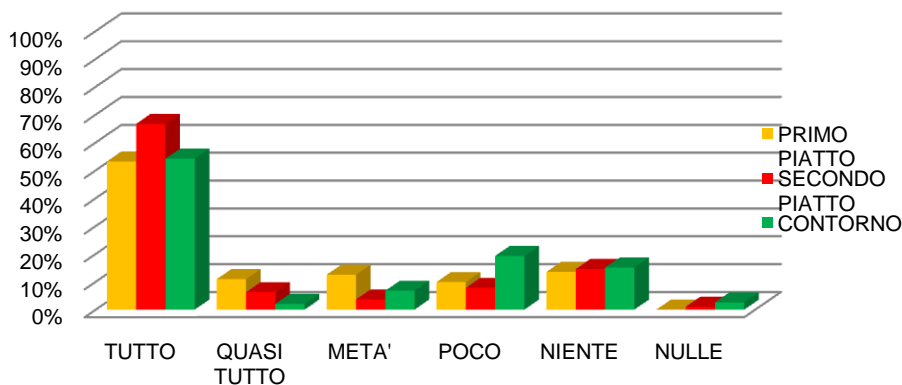
- “Viene proposta troppo spesso la minestra”
- “Vorrei dei panini”
- “Vorrei più spesso hamburger e patatine fritte”

#### La nostra risposta:

Le richieste dei bambini sono normali ma **non** indicate per un corretto regime alimentare. Risulta lampante che i piatti proposti non vengono graditi dai bambini perché deludono le loro aspettative.

21.03.2013

# Scuole INFANZIA: MONTESSORI, PERTINI, S. ROSSORE. (Schede riconsegnate: Alunni 192 ; Insegnanti 8)



## Alunni

**64%** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo piatto

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

**56,3%** ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

Tutte le portate sono state gradite. Il primo e il secondo rimangono comunque gli alimenti più graditi.

## Insegnanti

**100%** ha dato un giudizio ottimo/buono al primo piatto. L'**87,5%** ha ritenuto la qualità del secondo piatto ottimo/buono.

Il contorno ha avuto un giudizio ottimo/buono dal **62,5%** degli intervistati; anche se il 25% riscontra un margine di miglioramento.

**Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è positivo.**

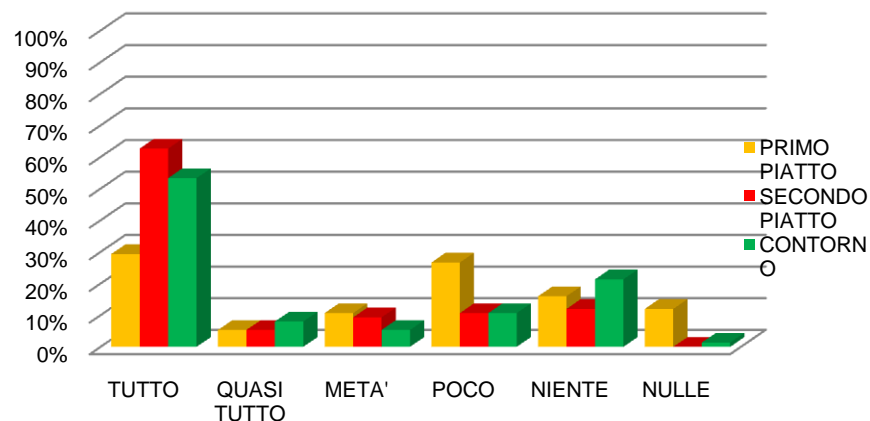
Pulizia ed cortesia del personale hanno ottenuto valutazione unanime positiva.

**22.03.2013**

**Minestrone di verdura con pasta, Tacchino al limone, Patate lesse**

# Scuole PRIMARIA: NOVELLI

## (Schede riconsegnate: Alunni 75 ; Insegnanti 5)



### Alunni

**34,6%** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo piatto

**68%** ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

**61,3%** ha consumato tutto il contorno.

**Il gradimento generale risulta buono.**

### Insegnanti

Il **100%** ha dato un giudizio ottimo/buono al primo e al secondo piatto. Il contorno ha avuto un giudizio ottimo/buono dal **60 %** degli intervistati; anche se il 20% riscontra un margine di miglioramento. Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è positivo con l'80% di insegnanti che da un giudizio globale «buono».

Pulizia ed cortesia del personale hanno ottenuto valutazione unanime positiva.

**22.03.2013**

**Minestrone di verdura con pasta, Tacchino al limone, Patate lesse**



### Commenti liberi dei bambini

- “Vorrei spesso il dolce (budino, torta al cioccolato)”
- “Vorrei spesso la pizza”
- “Vorrei spesso la pasta in bianco”

#### La nostra risposta:

Le richieste dei bambini sono normali ma non indicate in termini di frequenza per un corretto regime alimentare.

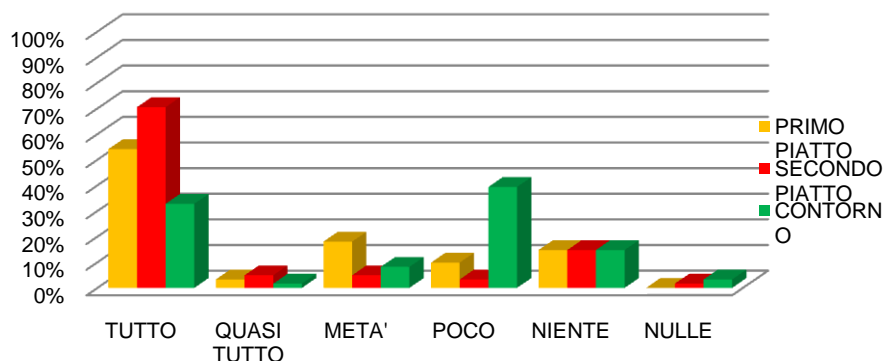
Il menù della mensa è vario ed è costruito secondo le regole della buona alimentazione indicate dalle Asl e dal Ministero della salute. La varietà serve anche per far conoscere cibi meno noti o meno graditi.

**22.03.2013**

**Minestrone di verdura con pasta, Tacchino al limone, Patate lesse**

# Scuole INFANZIA: MONTEBIANCO

(Schede riconsegnate: Alunni 61 ; Insegnanti 9)



## Alunni

57,4% ha mangiato tutto/quasi tutto il primo piatto

75,4% ha mangiato tutto/quasi il secondo piatto

54,1% ha consumato poco o niente contorno.

La portata che è stata maggiormente consumata risulta essere il secondo piatto, seguita dalla prima portata. Il contorno invece è la portata meno consumata dai bambini.

## Insegnanti

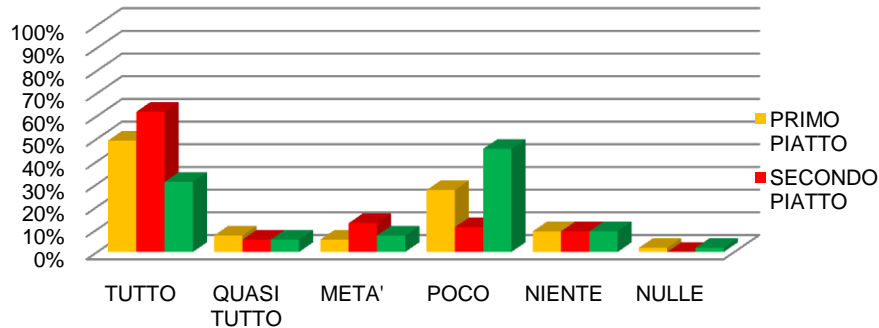
Le valutazioni degli aspetti di servizio e qualità del pasto sono positivi: anche se si è riscontrato il 55,6% di astenuti.

25.02.2013

Passato di fagiolini con riso, Prosciutto cotto, Purè di carote

# Scuole PRIMARIA: BARACCA

(Schede riconsegnate: Alunni 45 ; Insegnanti 3)



## Alunni

56,4 % ha mangiato tutto/quasi tutto il primo piatto

67,3 % ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

54,6 % ha consumato poco o niente contorno.

Il piatto più gradito è il secondo seguito dal primo. Il contorno (purè di carote) non è stato apprezzato dai bambini.

## Insegnanti

Si osserva che il giudizio espresso è tendenzialmente positivo per tutte le portate principalmente per il primo piatto.

Pulizia ed cortesia del personale hanno ottenuto valutazione unanime positiva.

25.02.2013

Passato di fagiolini con riso, Prosciutto cotto, Purè di carote

### Commenti liberi dei bambini

- “Vorrei spesso il gelato”
- “Vorrei spesso l’hot dog”
- “Vorrei spesso la pasta in bianco”

#### La nostra risposta:

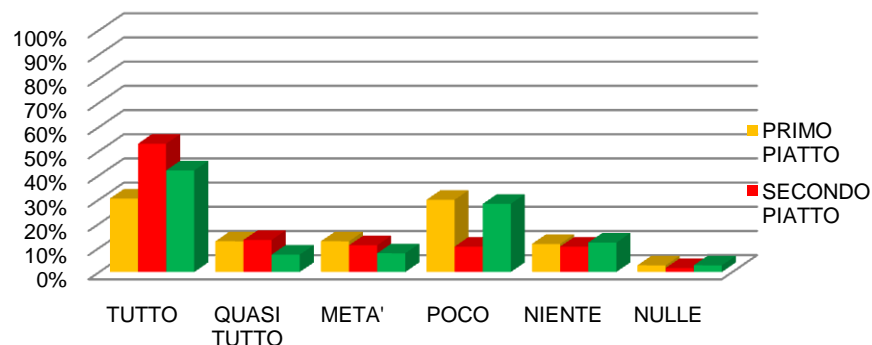
I nostri menù rispettano la varietà degli alimenti e l’equilibrio nutrizionale in linea con le esigenze nutritive dei bambini.

**25.02.2013**

**Passato di fagiolini con riso, Prosciutto cotto, Purè di carote**

# Scuole PRIMARIA: PARMINI

(Schede riconsegnate: Alunni 181 ; Insegnanti 7)



## Alunni

43,1% ha mangiato tutto/quasi tutto il primo piatto

66,3% ha mangiato tutto/quasi il secondo piatto

49,2% ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

Il piatto più gradito è il secondo seguito dal primo.

## Insegnanti

Si osserva che il giudizio espresso dagli utenti è **tendenzialmente positivo per tutte le portate**, tuttavia emerge una richiesta di miglioramento della qualità di tutto il pasto e una lieve criticità riguardante la maturazione della frutta, ritenuta eccessiva.

Pulizia e cortesia del personale hanno ottenuto valutazione positiva.

08.03.2013

Risotto con i porri , Bocconcini di pollo al forno, Purè di patate

### Commenti

- Proposte troppo spesso le minestre
- “Vorrei spesso la pizza”
- “Vorrei spesso le lasagne”

#### La nostra risposta:

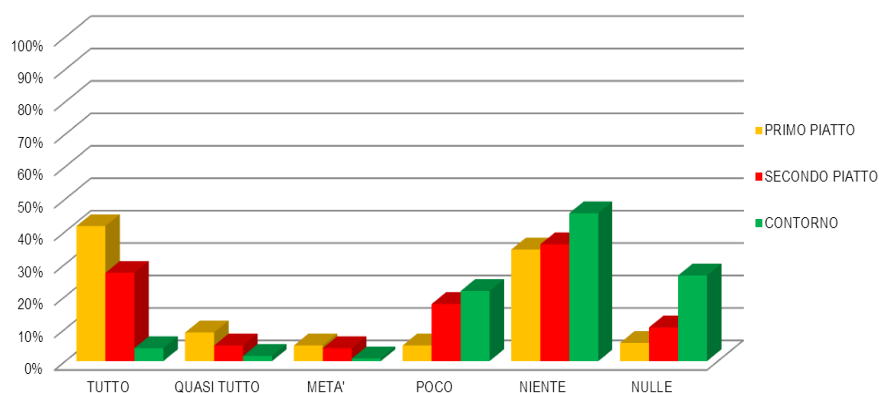
Molte volte i bambini sono diffidenti nei confronti di gusti nuovi o ai quali non sono abituati. Verosimilmente se un bambino non è educato al gusto della verdura, del pesce o altro, rischia di non mangiare i piatti proposti.

08.03.2013

Risotto con i porri , Bocconcini di pollo al forno, Purè di patate

# Scuole INFANZIA: BETTI – RODARI

(Schede riconsegnate: Alunni 125; Insegnanti 14)



## Alunni

50,2% ha mangiato tutto /quasi tutto il primo

53,60% ha mangiato poco o niente secondo piatto

67,2% ha consumato poco o niente contorno.

Gradimento generale risulta discreto per il primo piatto, il secondo piatto e il contorno sono le portate meno gradite

## Insegnanti

80% ha dato un giudizio positivo al primo piatto. Il 60% ha ritenuto la qualità del secondo piatto buona. Il contorno ha avuto un giudizio negativo dal 100% degli intervistati.

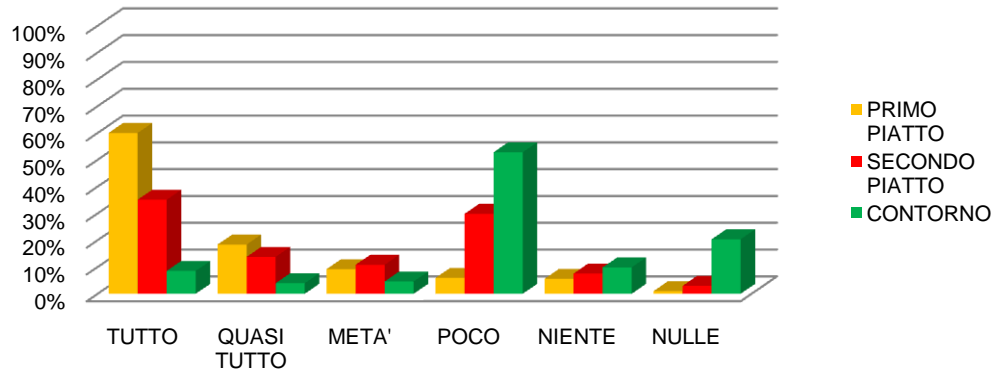
Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è risultata unanime positiva.

18.03.2013

Risotto alla zucca gialla, Scaloppine di maiale ai capperi, Finocchi filangé

# Scuole PRIMARIA: CHIESA – DON MILANI – MORETTI

(Schede riconsegnate: Alunni 305; Insegnanti 14)



## Alunni

**78,4%** ha mangiato tutto il primo

**48,9%** ha mangiato tutto il secondo piatto

**52,8%** ha consumato poco o niente contorno.

*La nostra considerazione sul contorno: Questo dato non è sorprendente vista la bassa gradibilità delle verdure da parte dei bambini.*

Il gradimento generale risulta buono per il primo piatto mentre il contorno risulta essere la portata meno gradita

## Insegnanti

**42,9%** ha dato un giudizio buono/sufficiente al primo piatto. Il **50%** ha ritenuto la qualità del secondo piatto buona. Il contorno ha avuto un giudizio sufficiente dal **21,4%** degli intervistati.

Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è mediamente positivo

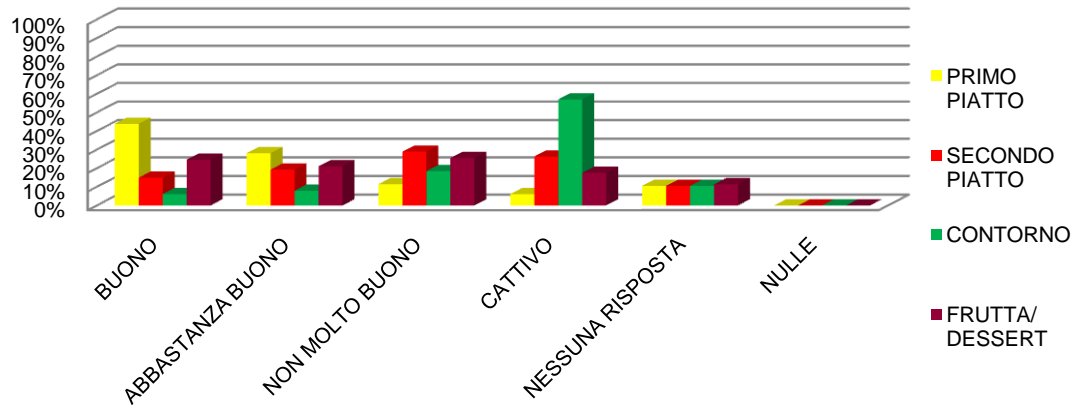
**18.03.2013**

**Risotto alla zucca gialla, Scaloppine di maiale ai capperi, Finocchi filangé**



# Scuole SECONDARIE INFERIORI: GAMERRA – FIBONACCI

(Schede riconsegnate: Alunni 114; Insegnanti 7)



Si osserva che i giudizi sono segmentati, in quanto una parte dei bambini ha dichiarato di essere soddisfatta o abbastanza soddisfatta del menù e un'altra parte ha invece giudicato in maniera negativa il pasto.

## Insegnanti

100% ha dato un giudizio positivo al primo piatto. Il 57,1% ha ritenuto la qualità del secondo piatto accettabile. Il contorno ha avuto un giudizio insufficiente dal 57,2% degli intervistati.

Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è positivo.

La cortesia del personale è l'aspetto più apprezzato.

18.03.2013

Risotto alla zucca gialla, Scaloppine di maiale ai capperi, Finocchi filangé

# SCUOLE PRIMARIE (schede riconsegnate 165 Alunni)

# SCUOLE SECONDARIA 1° (schede riconsegnate 114 Alunni)

## Commenti liberi dei bambini

- “Vorrei più spesso la pizza”
- “Vorrei più spesso hamburger e patatine fritte”
- “Vorrei più spesso la pasta al posto della minestra”

## Commenti liberi dei ragazzi

- “Vorrei spesso la pizza”
- “Vorrei la carne, pollo, patate fritte o al forno, spinaci”
- “Vorrei spesso il dolce”

### La nostra risposta:

Le richieste dei bambini sono normali ma non indicate in termini di frequenza per un corretto regime alimentare.

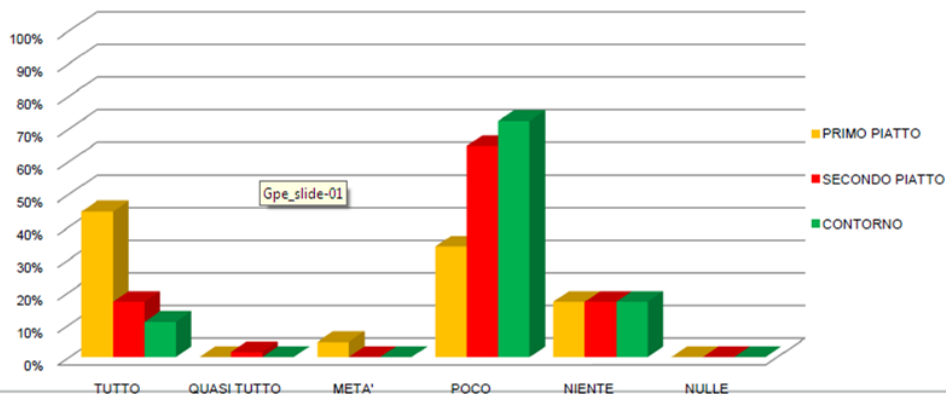
18.03.2013

Risotto alla zucca gialla, Scaloppine di maiale ai capperi, Finocchi filangé



# Scuole INFANZIA: MARINA

(Schede riconsegnate: Alunni 65; Insegnanti 3)



## Alunni

44,6% ha mangiato tutto il primo

64,6% ha mangiato poco secondo piatto

72,3% ha consumato poco o niente contorno.

Il gradimento generale risulta discreto per il primo piatto, il secondo piatto e il contorno sono le portate meno gradite

## Insegnanti

Si osserva che il giudizio espresso dagli utenti è positivo per tutte le portate.

**Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è risultata unanime positiva.**

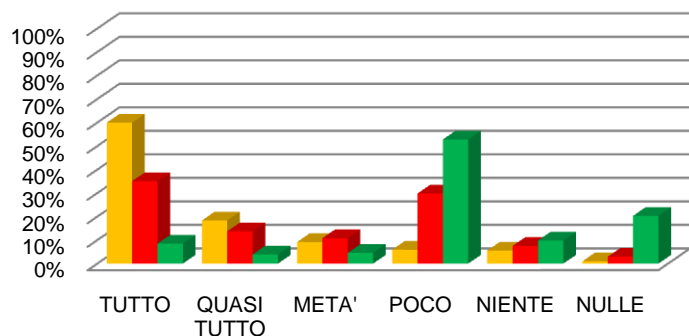
La cortesia del personale e il livello igienico sono gli aspetti maggiormente apprezzati.

19.03.2013

Fusilli al pomodoro, Seppie al pomodoro, Bietola all'olio

# Scuole PRIMARIA: SAURO - VIVIANI

(Schede riconsegnate: Alunni 147; Insegnanti 8)



## Alunni

37,4% ha mangiato tutto il primo

46,3% ha mangiato poco o niente secondo piatto

57,8% ha consumato poco o niente contorno.

La portata che è stata maggiormente consumata risulta essere il primo piatto. Il contorno invece è la portata meno consumata dai bambini.

## Insegnanti

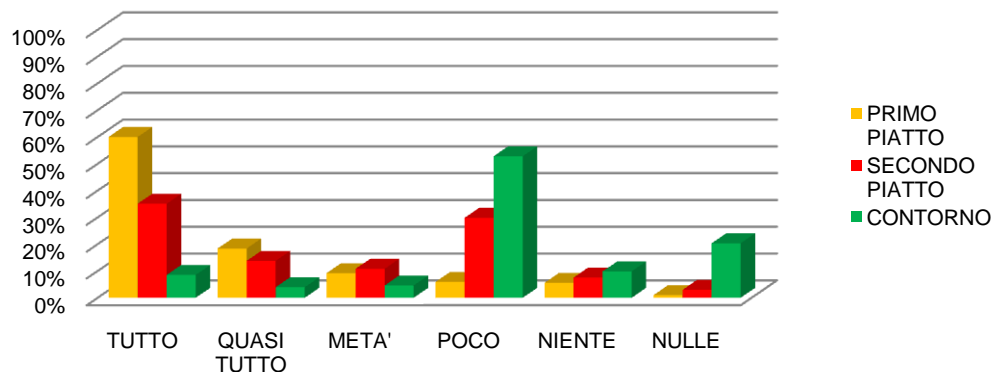
Si osserva che il giudizio espresso dagli utenti è **tendenzialmente positivo per tutte le portate**. Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è mediamente positivo.

19.03.2013

Fusilli al pomodoro, Seppie al pomodoro, Bietola all'olio

# Scuole SECONDARIA INFERIORE: CASTAGNOLO

(Schede riconsegnate: Alunni 18; Insegnanti 2)



## Alunni

Si osserva che i **giudizi sono contrastanti** in quanto una parte dei bambini ha dichiarato di essere abbastanza soddisfatta del menù e un'altra parte ha invece giudicato in maniera negativa il pasto.

La portata meno apprezzata a livello globale è il secondo piatto

## Insegnanti

Si osserva che il giudizio espresso dagli utenti è tendenzialmente positivo per tutte le portate.

Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è positivo.

La cortesia del personale e il livello igienico raggiungono il massimo del consenso.

19.03.2013

Fusilli al pomodoro, Seppie al pomodoro, Bietola all'olio

**SCUOLE PRIMARIE** (schede riconsegnate 147 ALUNNI)

**SCUOLE SECONDARIE** (schede riconsegnate 18 ALUNNI)

### Commenti liberi dei bambini

- “Vorrei spesso il dolce”
- “Vorrei spesso i wurstel con le patatine fritte”
- “Vorrei più spesso la pasta al posto della minestra”

#### La nostra risposta:

Le richieste dei bambini sono normali ma non indicate in termini di frequenza per un corretto regime alimentare.

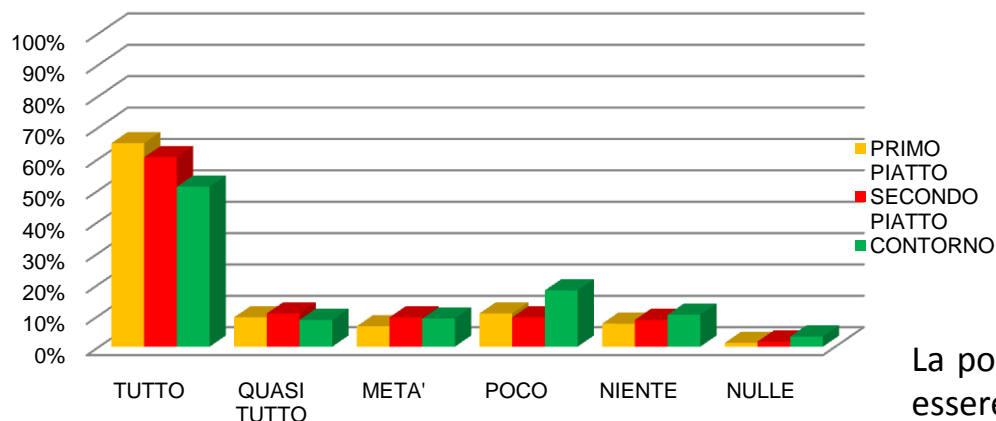
Il menu della mensa è vario ed è costruito secondo le regole della buona alimentazione indicata dalle Asl e dal Ministero della salute. La varietà serve anche per far conoscere cibi meno noti o meno graditi.

**19.03.2013**

**Fusilli al pomodoro, Seppie al pomodoro, Bietola all'olio**

# Scuole INFANZIA: CALANDRINI, CONTI, SAURO, GIANFALDONI

(Schede riconsegnate: Alunni 245; Insegnanti 12)



## Alunni

**74,4%** ha mangiato tutto/quasi tutto il primo piatto

**71%** ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

**59,6%** ha consumato tutto/quasi tutto il contorno.

La portata che è stata maggiormente consumata risulta essere il primo piatto, seguita dalla seconda portata. Il contorno risulta essere sempre la portata meno consumata dai bambini.

## Insegnanti

Il giudizio espresso dagli utenti è tendenzialmente positivo per tutte le portate. C'è un alta percentuale di risposte non pervenute (**33%**) sulla gradibilità delle tre portate.

Tuttavia emerge una richiesta di miglioramento della qualità delle tre portate.

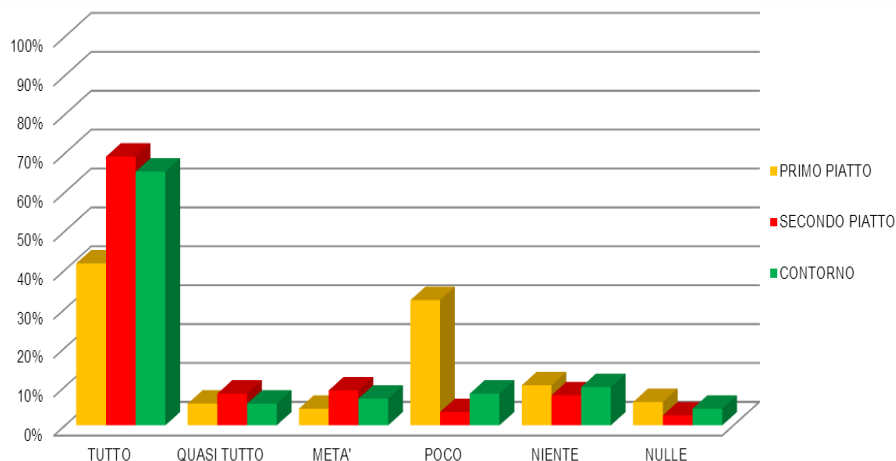
Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è positivo.

**28.02.2013 – 27.03.2013**

**Minestrone contadino con pasta, Bocconcini di tacchino al limone, Patate arrosto**

# Scuole PRIMARIA: QUASIMODO, NEWBERY, BATTISTI, ZERBOGLIO, BARACCA

(Schede riconsegnate: Alunni 233; Insegnanti 11)



## Alunni

46,6% ha mangiato tutto/quasi tutto il primo piatto

77,3% ha mangiato tutto/quasi tutto il secondo piatto

70,8% ha consumato tutto il contorno.

La portata che è stata maggiormente consumata risulta essere il secondo piatto, seguita dal contorno. Il primo piatto invece è la portata meno consumata dai bambini.

## Insegnanti

Si osserva che il giudizio espresso dagli utenti è **tendenzialmente positivo** per tutte le portate, tuttavia emerge una richiesta di miglioramento della qualità della seconda portata.

Il giudizio degli utenti sulla soddisfazione globale è mediamente positivo.

28.02.2013 – 27.03.2013

Minestrone contadino con pastina, Bocconcini di tacchino al limone, Patate arrosto





# SCUOLE PRIMARIE

(schede riconsegnate 233 ALUNNI)

## Commenti

- Vorrei spesso il dolce (budino, torta al cioccolato)
- Vorrei più spesso la pizza
- Vorrei meno spesso la minestra

### La nostra risposta:

Le richieste dei bambini sono normali ma non indicate in termini di frequenza per un corretto regime alimentare.

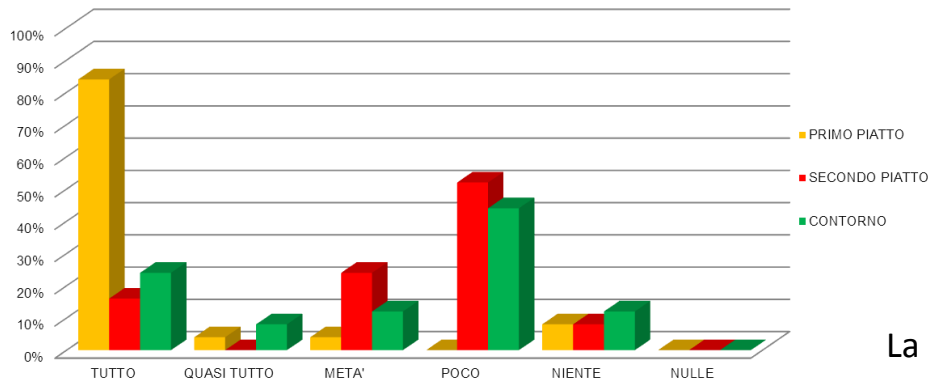
Il menu della mensa è vario ed è costruito secondo le regole della buona alimentazione indicata dalle Asl e dal Ministero della salute. La varietà serve anche per far conoscere cibi meno noti o meno graditi.

**19.03.2013**

**Fusilli al pomodoro, Seppie al pomodoro, Bietola all'olio**

# Scuole PRIMARIA: DON MILANI

(Schede riconsegnate: Alunni 25; Insegnanti 1)



## Alunni

**84%** ha mangiato tutto il primo piatto

**52%** ha mangiato poco/niente secondo piatto

**56%** ha mangiato poco/niente contorno.

La portata che è stata consumata maggiormente risulta essere il primo piatto, mentre il secondo e il contorno sono le portate meno consumate dai bambini.

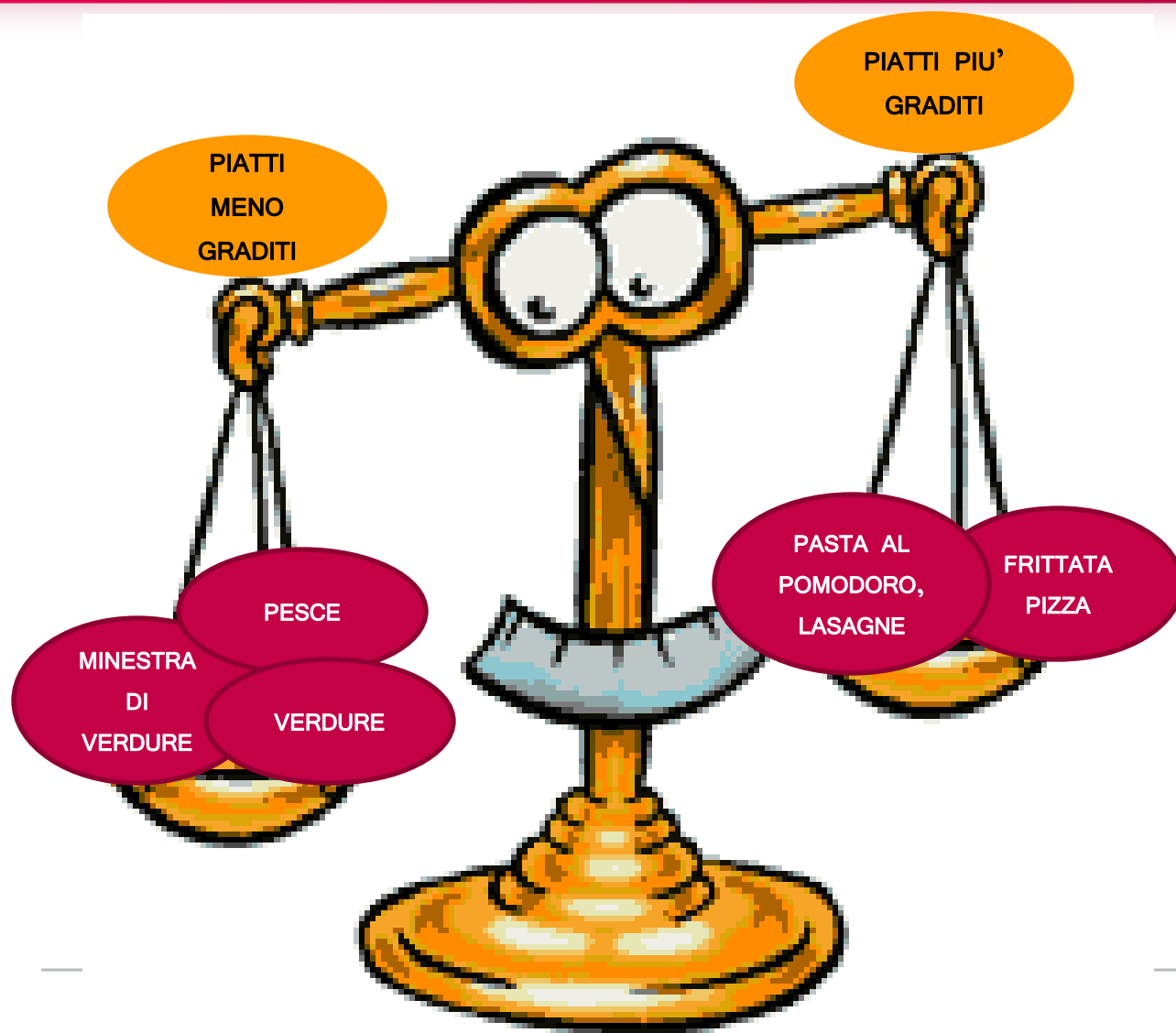
## Insegnanti

Non è stato espresso alcun giudizio in merito.

20.03.2013

Lasagne alla bolognese – Ricotta – Purè di carote

# Concludendo ...



I risultati confermano una buona gradibilità del servizio mensa, del personale e della pulizia.

Dai dati e dai commenti emerge anche quanto atteso in base a quanto rilevato nei singoli sopralluoghi effettuati:

1. **Rischio Sovrappeso e obesità**
2. **Rischio Malnutrizione e problemi nella crescita**

# ... e quindi proponiamo

**Diamoci la mano e andiamo  
tutti nella stessa direzione,  
a favore della salute  
dei bambini.**



***Come? Ad esempio, in refettorio e a casa:***

- suggerire sempre di assaggiare tutti i piatti
- di provare cibi e gusti nuovi, anche se non piacciono subito
- di stimolare la curiosità dei bambini sui colori dei cibi e ridurre così la reticenza ad assaggiare alcuni alimenti di colori meno graditi (es. il verde)
- di dare, noi adulti, sempre il buon esempio