

## **CUSTOMER SATISFACTION**

**ELIOR**

**INDAGINE GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE  
SCOLASTICA DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E  
SECONDARIA DELL' ISTITUTO COMPRENSIVO N. PISANO  
(COMUNE DI PISA)**

**ALUNNI E INSEGNANTI**

**DEL 23-03-2023**

**Autore: Laura Solofrizzo  
Novate Milanese, 23 giugno 2023**

Il giorno 23/03/2023 si è svolta l'indagine sul gradimento del servizio di refezione scolastica coinvolgendo gli alunni e gli insegnanti delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria dell'Istituto comprensivo N. Pisano: Infanzia Ceccherini, Infanzia Maddalena, Primaria Viviani, Secondaria Castagnolo, Secondaria N. Pisano (quest'ultima non ha partecipato all'indagine per gita scolastica)

**Menù del giorno:** Pasta al ragù, Caciotta, Finocchi gratinati

La scheda utilizzata per l'indagine degli alunni (scuola Infanzia e Primaria) è stata strutturata contemplando le seguenti voci ed opzioni di risposta:

**PRIMO PIATTO - SECONDO PIATTO – CONTORNO**

Quanto ne hai mangiato?: Tutto – Quasi tutto – Metà – Poco

Ti è piaciuto?: Ottimo – Discreto - Scadente

**NOTE**

La scheda utilizzata per l'indagine degli alunni (scuola Secondaria) è stata strutturata contemplando le seguenti voci ed opzioni di risposta:

**SODDISFAZIONE GLOBALE**

Cosa ne pensi della tua mensa in generale?: Contento – Abbastanza contento – Non molto contento - Scontento

**GRADIMENTO MENÙ**

Cosa ne pensi del primo piatto, del secondo piatto, del contorno e del dessert o frutta di oggi?

Buono – Abbastanza buono – Non molto buono - Cattivo

**CORTESIA PERSONALE**

Chi ti serve è...: Gentile – Non molto gentile - Sgarbato

**NOTE**

La scheda utilizzata per l'indagine degli insegnanti è stata strutturata contemplando le seguenti voci ed opzioni di risposta:

**SERVIZIO**

Cortesie del personale: Ottima – Buona – Media – Scarsa - Insufficiente

Livello igienico: Ottima – Buona – Media – Scarsa - Insufficiente

Varietà del menù: Ottima – Buona – Media – Scarsa - Insufficiente

## **GRADIMENTO DEL PASTO**

### PRIMO PIATTO – SECONDO PIATTO – CONTORNO

Qualità: Ottima – Buona – Migliorabile – Accettabile – Non accettabile

Livello di cottura: Giusto – Leggermente crudo – Leggermente cotto - Troppo crudo – Troppo cotto

Temperatura: Giusta – Leggermente fredda - Leggermente calda – Troppo fredda – Troppo calda

### FRUTTA:

Qualità: Ottima – Buona – Migliorabile – Accettabile – Non accettabile

Livello di maturazione: Giusto – Un po' acerba – Un po' matura – Troppo acerba – Troppo matura

## **SODDISFAZIONE GLOBALE**

Ottima – Buona – Media – Scarsa - Insufficiente

## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

### **DATI DEMOGRAFICI**

Sesso: Maschile - Femminile

Età: 20-30 – 30-40 – 40-50 - >50

I risultati ottenuti dall'indagine sulla soddisfazione del servizio di ristorazione, unitamente ad alcune osservazioni relative ai dati riscontrati, vengono riportati in tabelle/grafici contenuti nelle pagine seguenti.

Per quanto riguarda l'espressione dei risultati, ottenuti dall'indagine sulla soddisfazione del servizio di ristorazione, è stato utilizzato il seguente criterio:

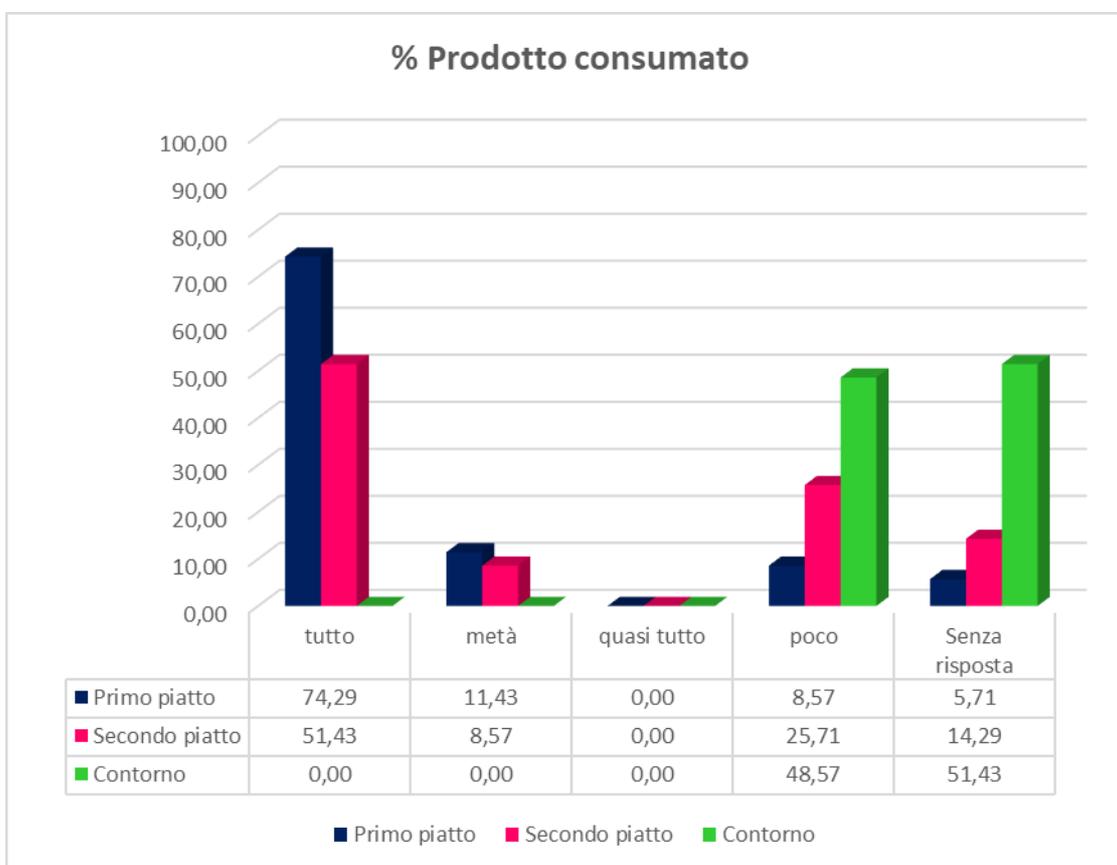
i calcoli sono stati effettuati considerando tutte le schede consegnate, evidenziando nelle tabelle e nei grafici sia la scheda non compilata in tutte le sue parti sia le opzioni non compilate, indicate con la voce "senza risposta"

Sia per la voce NOTE che per OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI si riportano brevi commenti, se presenti.

## INDAGINE ALUNNI

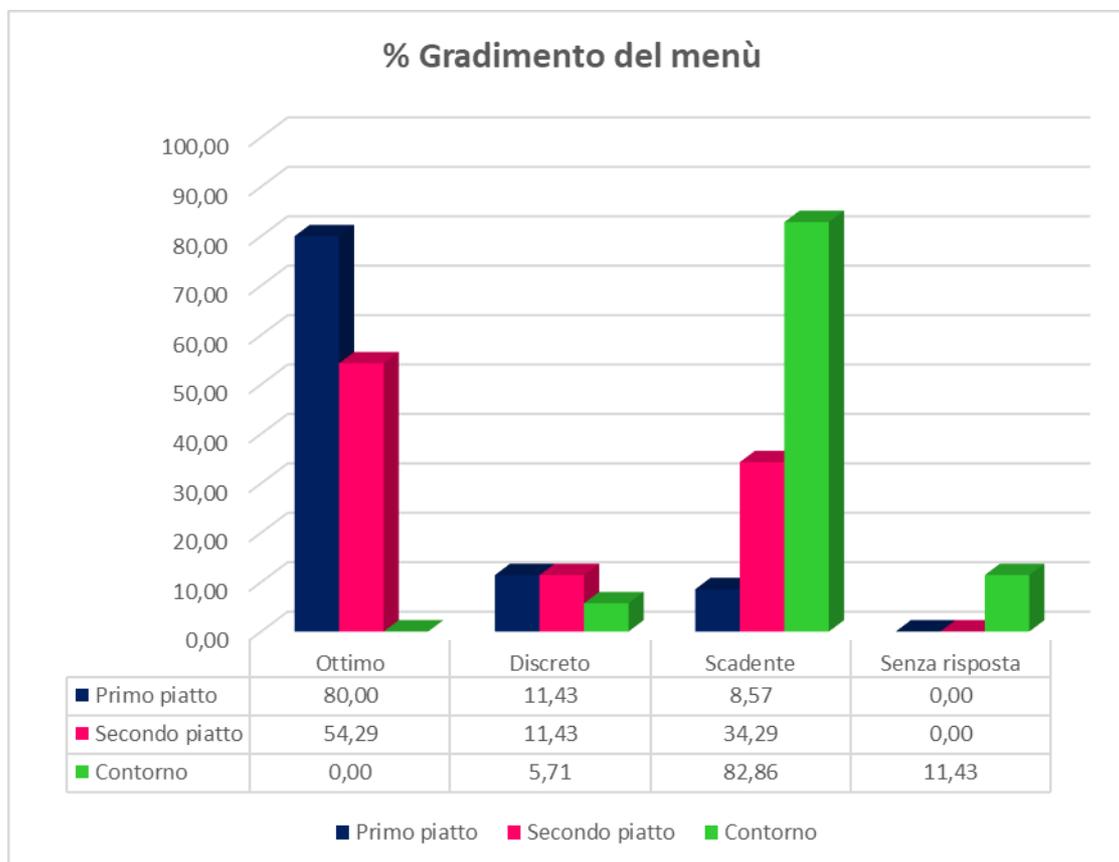
**ISTITUTO COMPRENSIVO N. PISANO SCUOLE DELL'INFANZIA:  
INFANZIA CECCHERINI, INFANZIA MADDALENA  
(SCHEDE CONSEGNATE: 35)**

### QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO



Il primo e il secondo piatto sono stati consumati in percentuale da più della metà degli alunni, rispettivamente dal 74% e dal 51%. Il contorno, invece, è stato consumato poco dal 48% degli alunni, mentre il 51% non ha dato risposta.

## GRADIMENTO DEL MENÙ



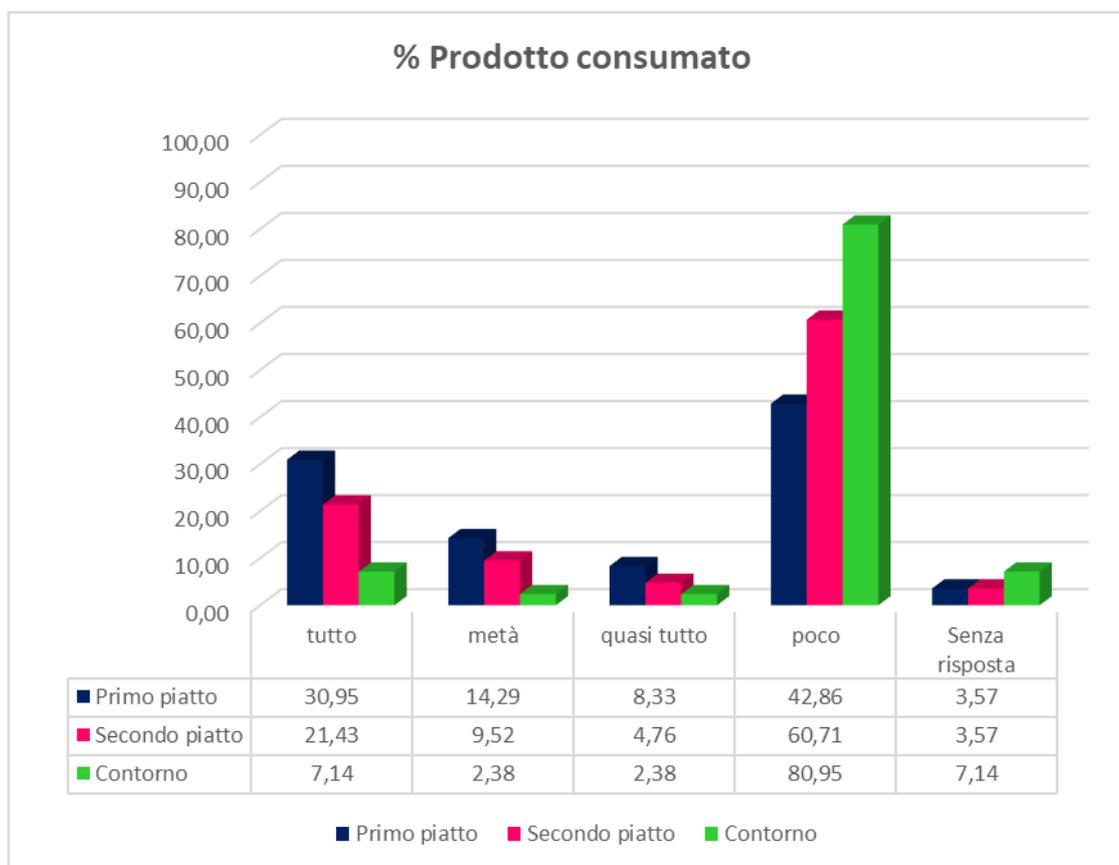
Il primo e il secondo piatto sono stati valutati ottimi rispettivamente dall'80% e dal 54% degli alunni. Il contorno ha stato valutato scadente come gradimento dall'82% degli alunni.

### NOTE

Tutte le schede consegnate sono prive di note.

**ISTITUTO COMPRENSIVO N. PISANO SCUOLE PRIMARIE:  
PRIMARIA VIVIANI  
(SCHEDE CONSEGNATE: 84)**

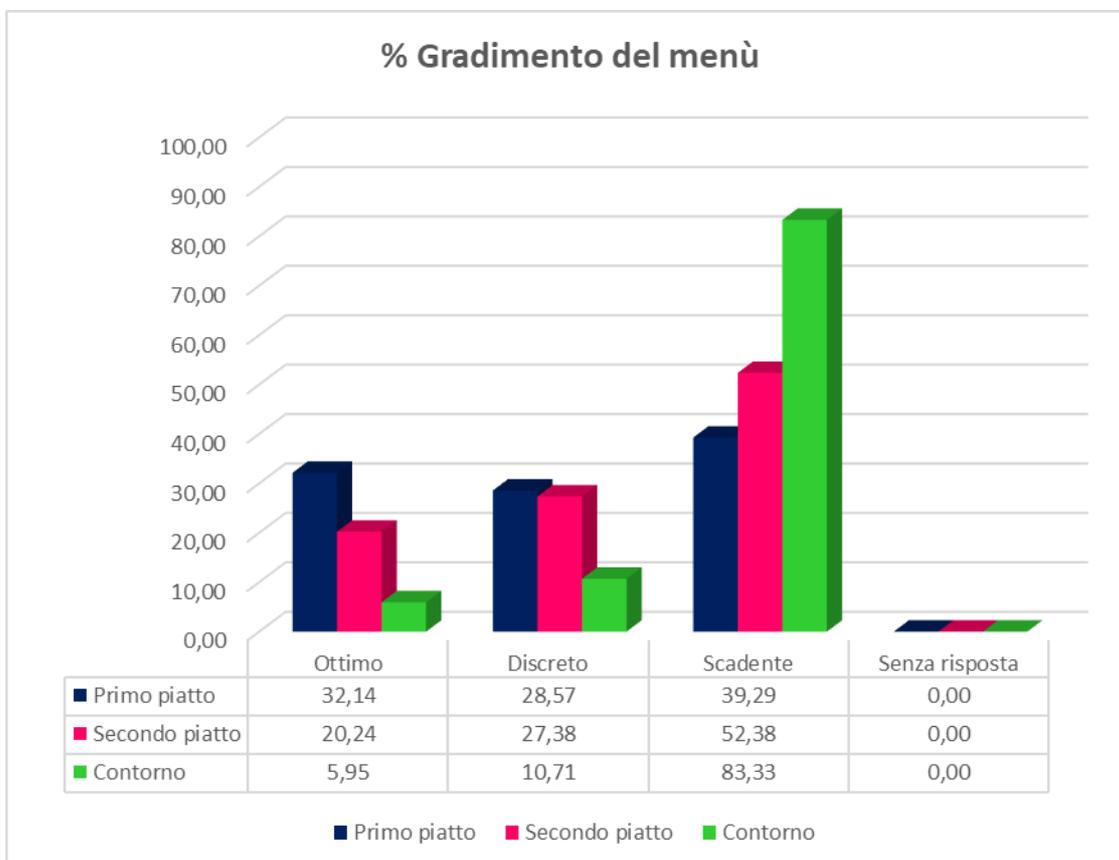
**QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO**



Tutti i piatti sono stati consumati poco dagli alunni: il primo piatto dal 42%, il secondo piatto dal 60% e il contorno dall'80%.

Il primo piatto è stato consumato tutto dal 30%, il secondo piatto dal 21% e il contorno solo dal 7% degli alunni.

## GRADIMENTO DEL MENÙ



Il 39% degli alunni ha valutato scadente il primo piatto, mentre il 32% l'ha valutato ottimo e il 28% discreto.

Il secondo piatto è stato valutato scadente dal 52%, ottimo dal 20% e discreto dal 27% degli alunni.

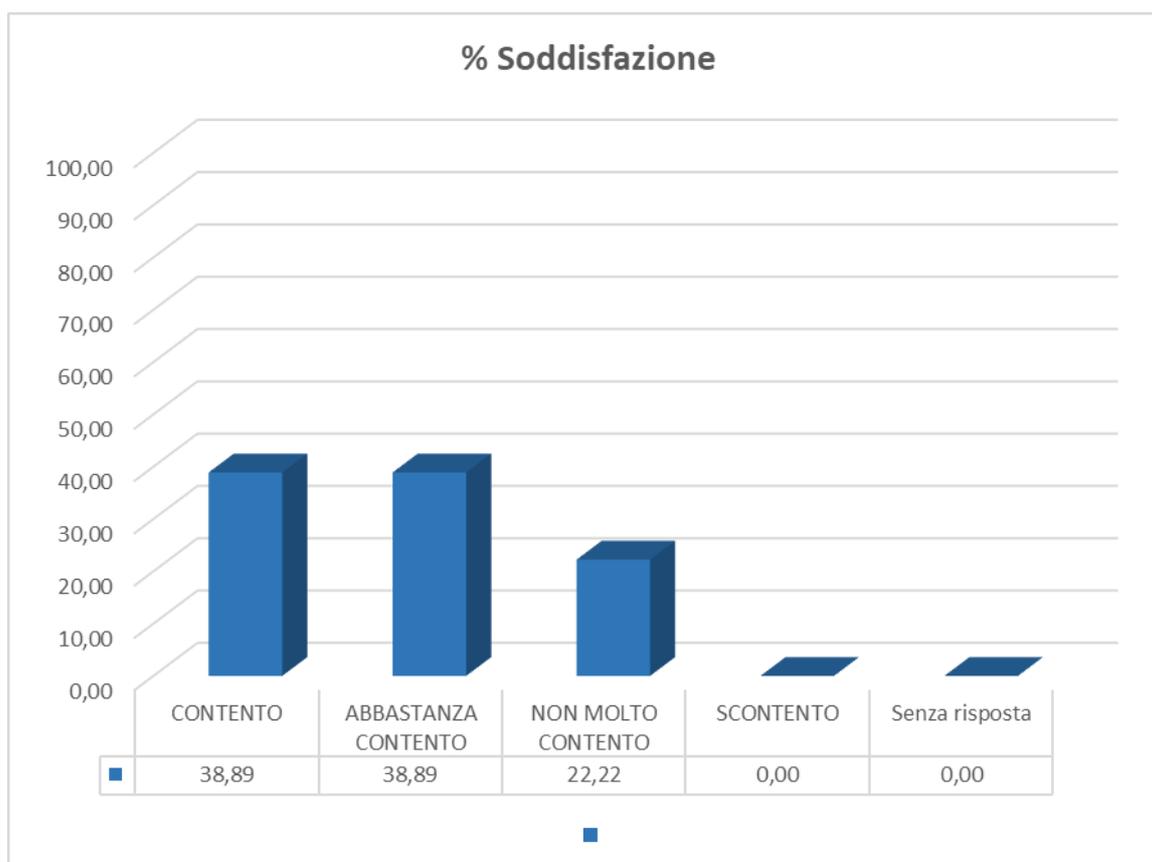
Il contorno risulta essere scadente per l'83% degli alunni, discreto per il 10% e ottimo solo per il 5% degli alunni.

### NOTE

Tutte le schede consegnate sono prive di note.

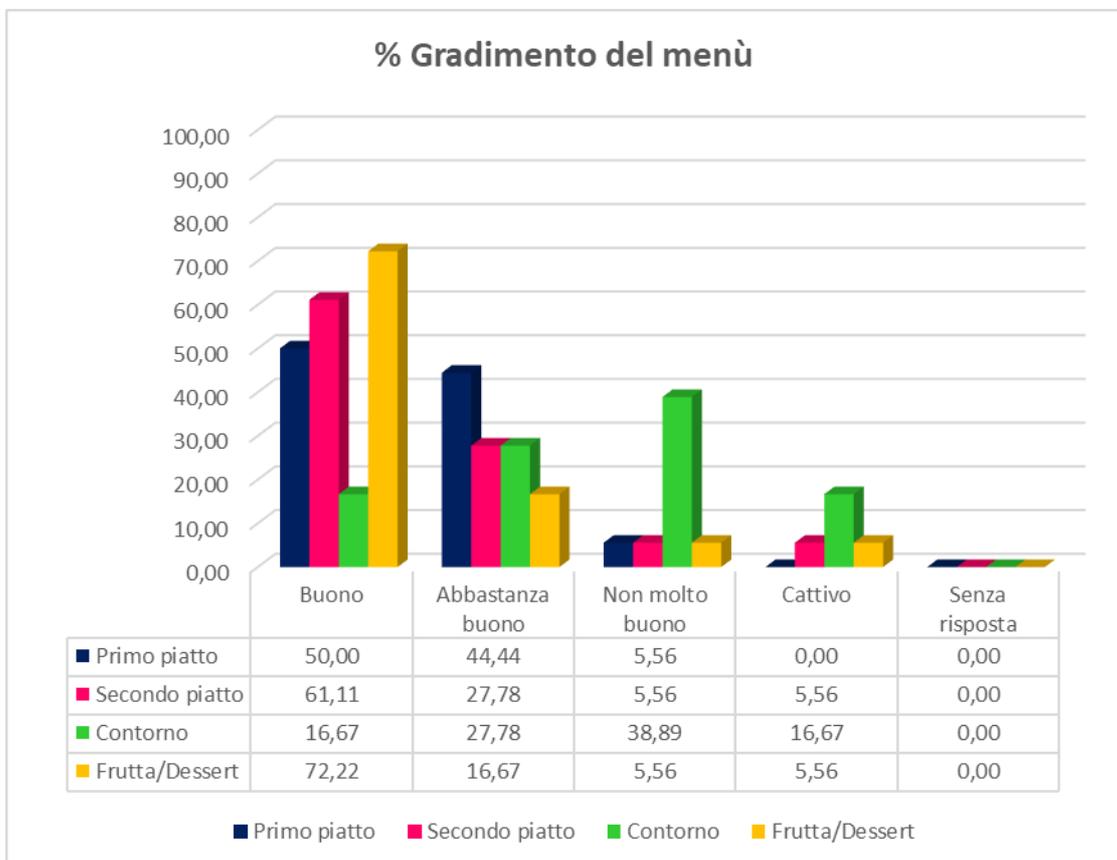
**ISTITUTO COMPRENSIVO GAMERRA SCUOLE SECONDARIE:  
SECONDARIA CASTAGNOLO,  
(SECONDARIA N. PISANO – non partecipa all'indagine per gita scolastica)  
(SCHEDE CONSEGNATE: 18)**

**SODDISFAZIONE GLOBALE**



In relazione alla soddisfazione globale le valutazioni degli alunni hanno evidenziato una percentuale del 38%, a parimerito, contento e abbastanza contento. Il 22%, invece, risulta non molto contento.

## GRADIMENTO DEL MENÙ



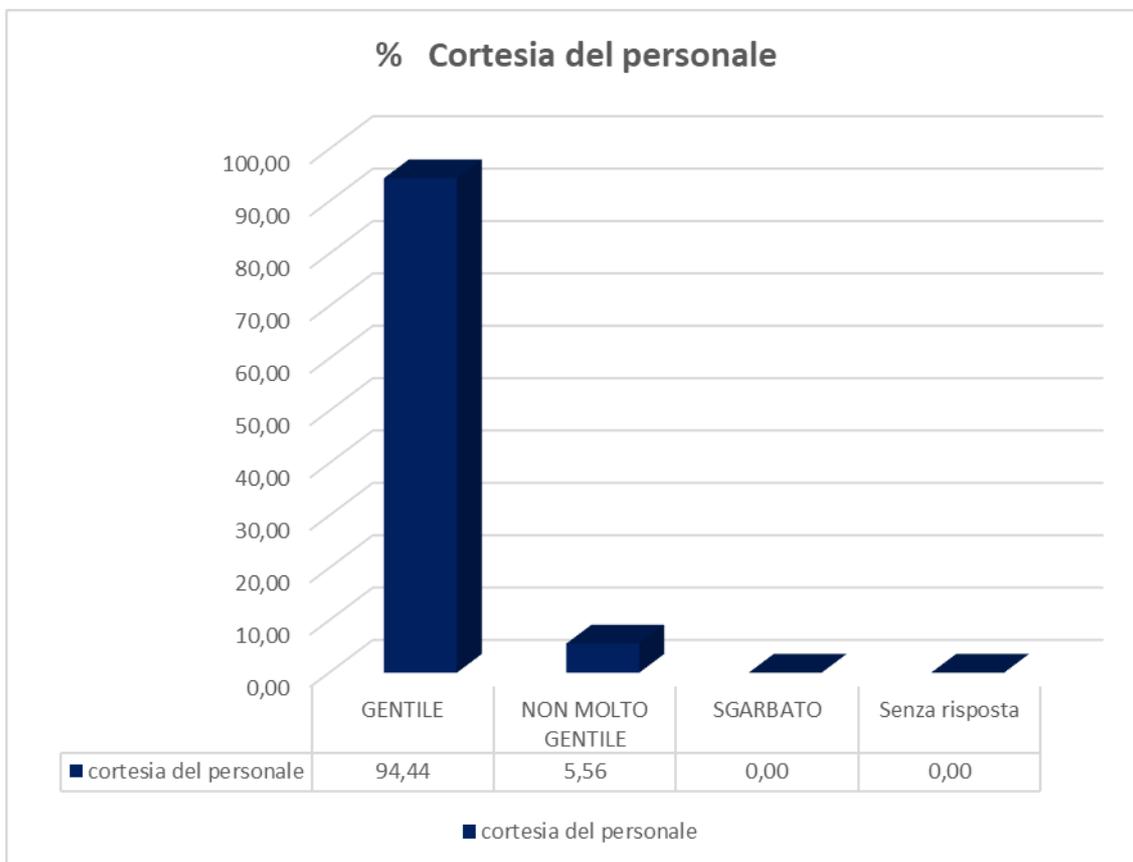
In relazione alla soddisfazione del menù il primo piatto è stato valutato buono dal 50% e abbastanza buono dal 44%.

Il secondo piatto ha un gradimento buono per il 61% e abbastanza buono per il 27%.

Il contorno è considerato non molto buono per il 38%.

La frutta è stata valutata buona per il 72% degli alunni.

## CORTESIA DEL PERSONALE



Il 94% degli alunni ha valutato il personale cortese e gentile, solo il 5% considera il personale non molto gentile.

**NOTE**

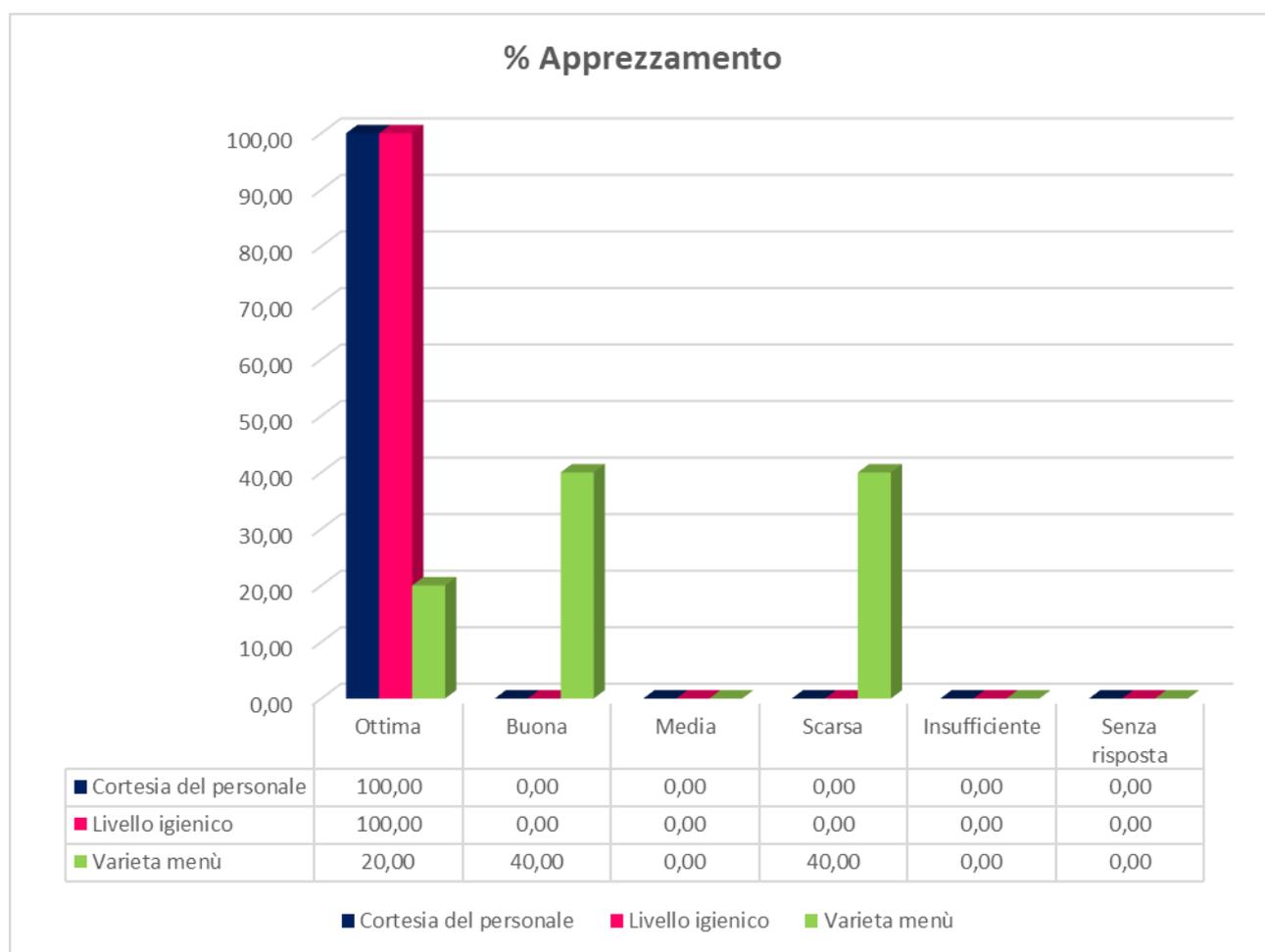
Delle 18 schede consegnate, 15 schede riportano le note seguenti:

- Alternare alla frutta un dessert (cioccolatini, pane e nutella)
- Servire più spesso: carbonara e valdostana

## INDAGINE INSEGNANTI

### ISTITUTO COMPRENSIVO N. PISANO SCUOLE DELL'INFANZIA: INFANZIA CECCHERINI, INFANZIA MADDALENA (SCHEDE CONSEGNATE: 5)

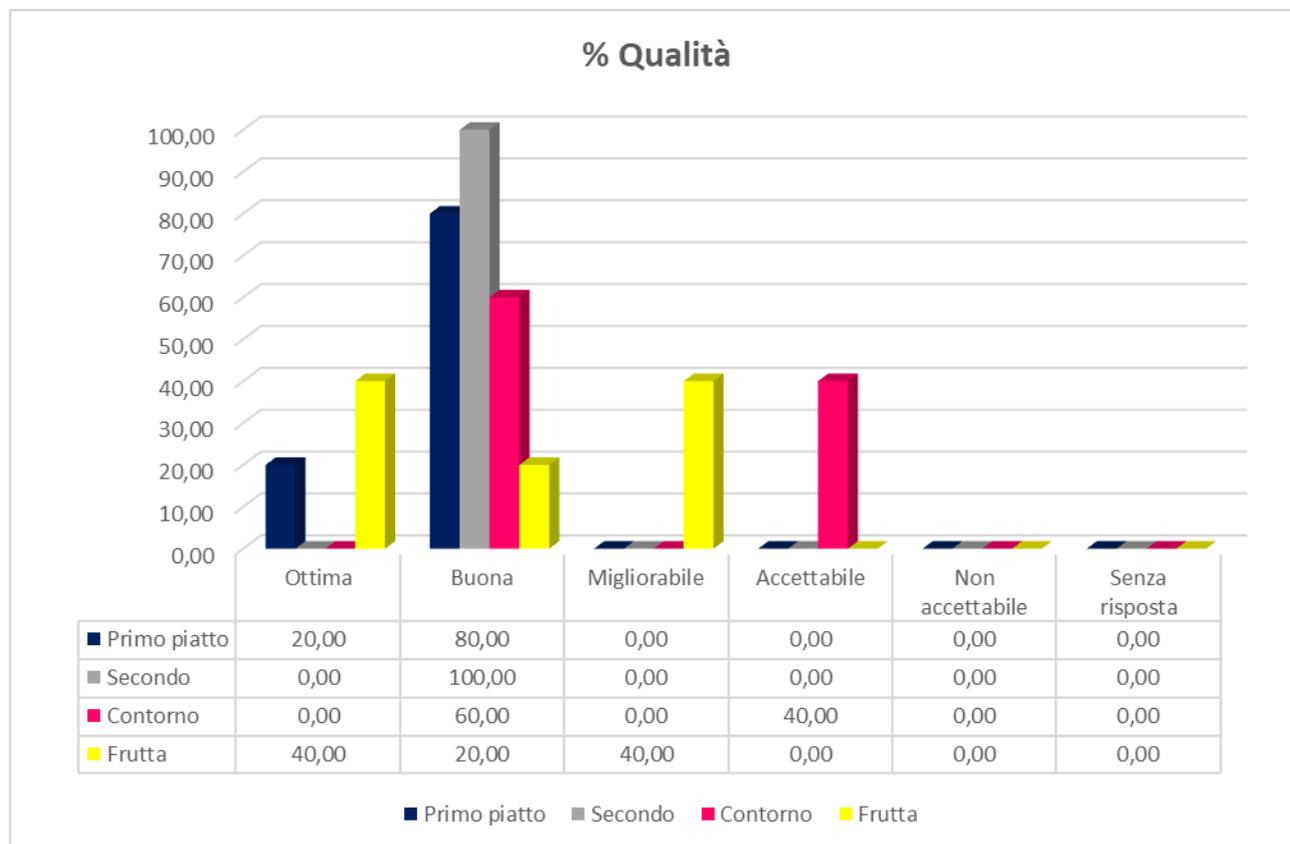
#### SERVIZIO



La voce cortesia del personale e la voce livello igienico sono state valutate come ottime dal 100% degli intervistati.

Per la voce varietà del menù prevale l'opzione buona e scarsa, a parimerito, per il 40% e l'opzione ottimo per il 20%.

## GRADIMENTO DEL PASTO

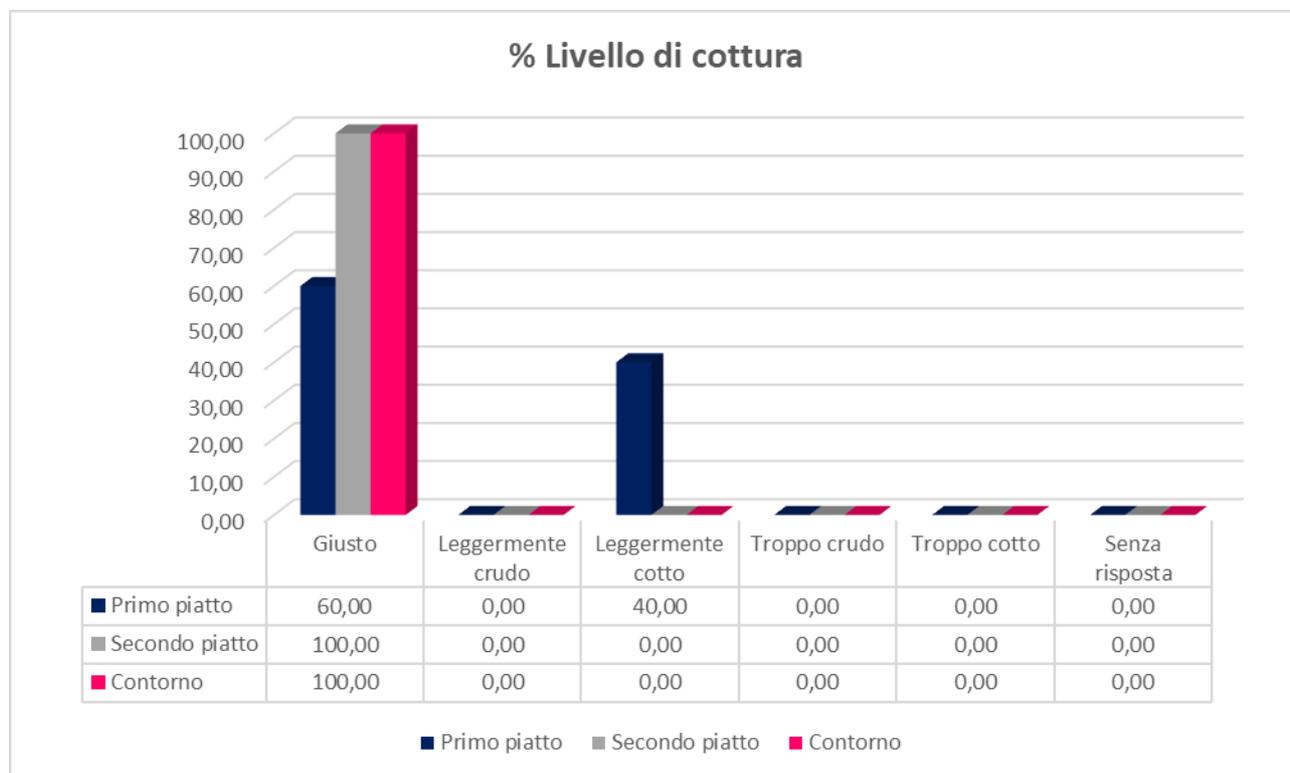


Il primo piatto è stato valutato di qualità buona dall'80% degli intervistati e ottima dal 20%.

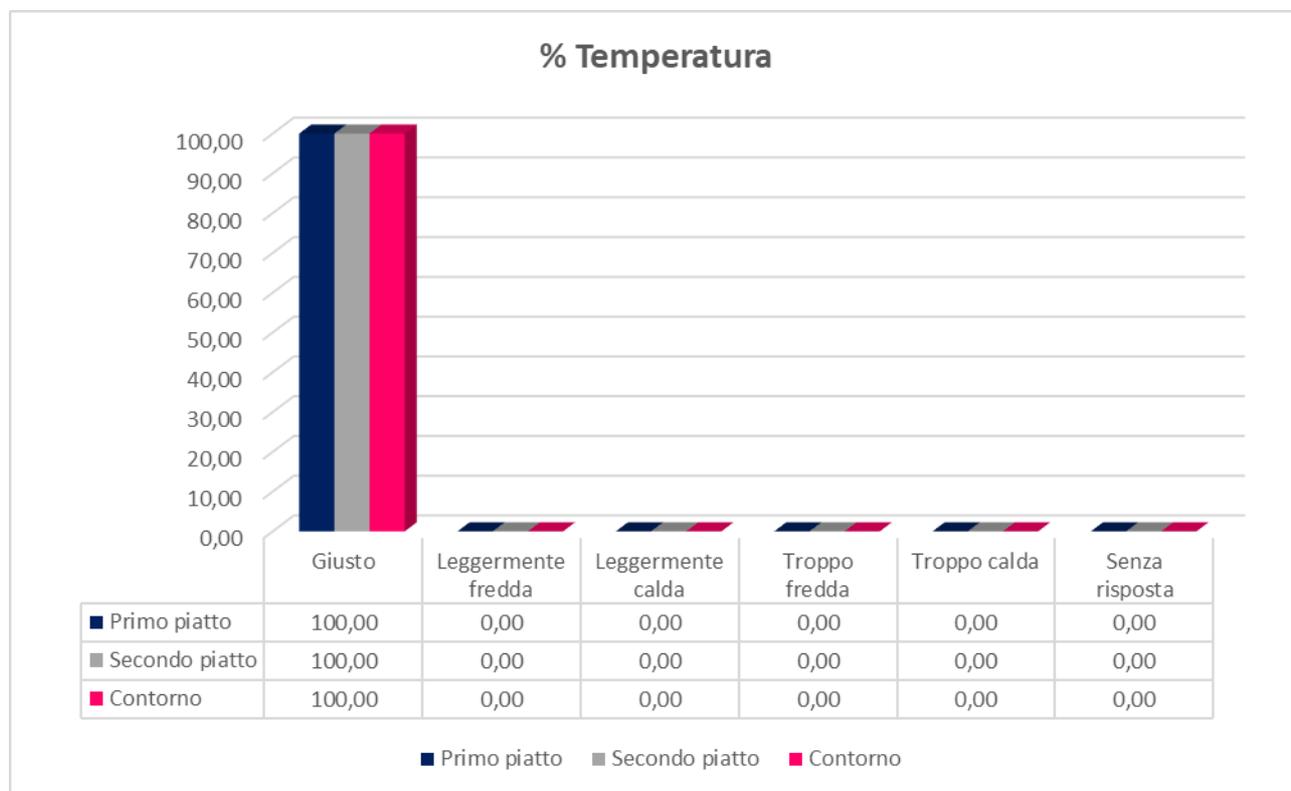
Il secondo piatto è stato valutato buono dal 100% degli intervistati.

Il contorno è stato valutato buono dal 60% e accettabile dal 40%.

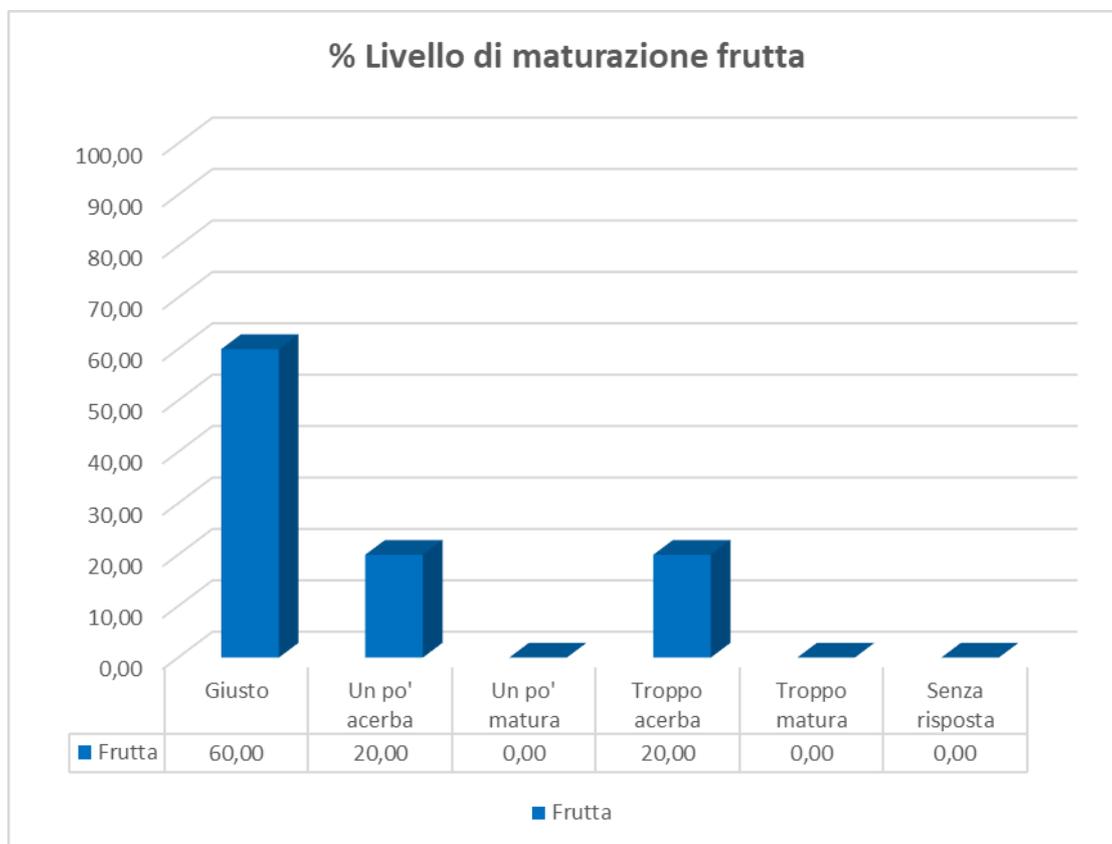
La frutta è stata valutata ottima e migliorabile, a parimerito, dal 40% e buona dal 20% degli intervistati.



Il livello di cottura del secondo piatto e del contorno è stato valutato giusto per il 100% degli intervistati. Il primo piatto, invece, ha un livello di cottura giusto per il 60% e leggermente cotto per il restante 40%.

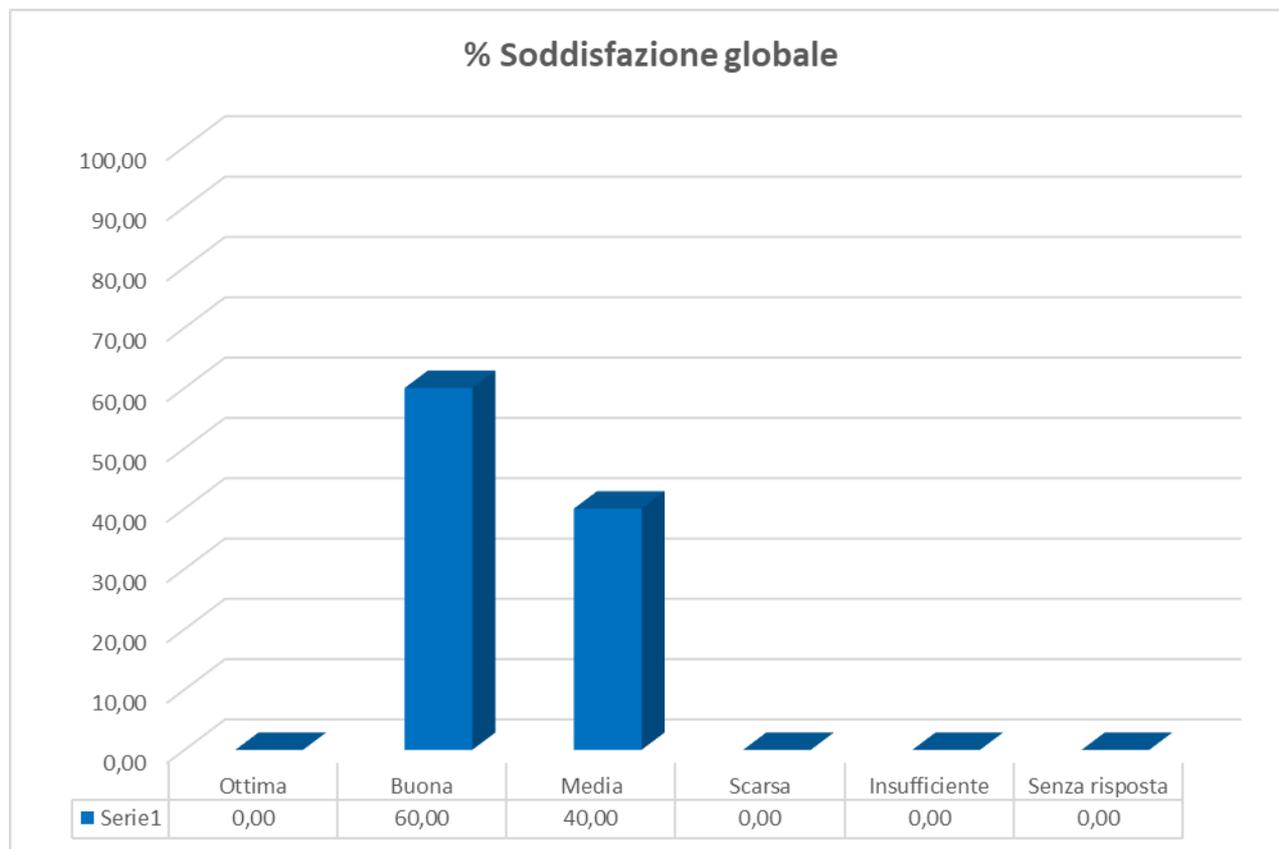


Tutti i piatti hanno ottenuto il 100% di voti su giusto livello di temperatura.



Il 60% degli intervistati ha valutato il livello di maturazione della frutta con l'opzione giusto, mentre per il 20%, a parimerito, risulta un po' acerba e troppo acerba.

## SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata dal 60% degli intervistati come buona e dal 40% media.

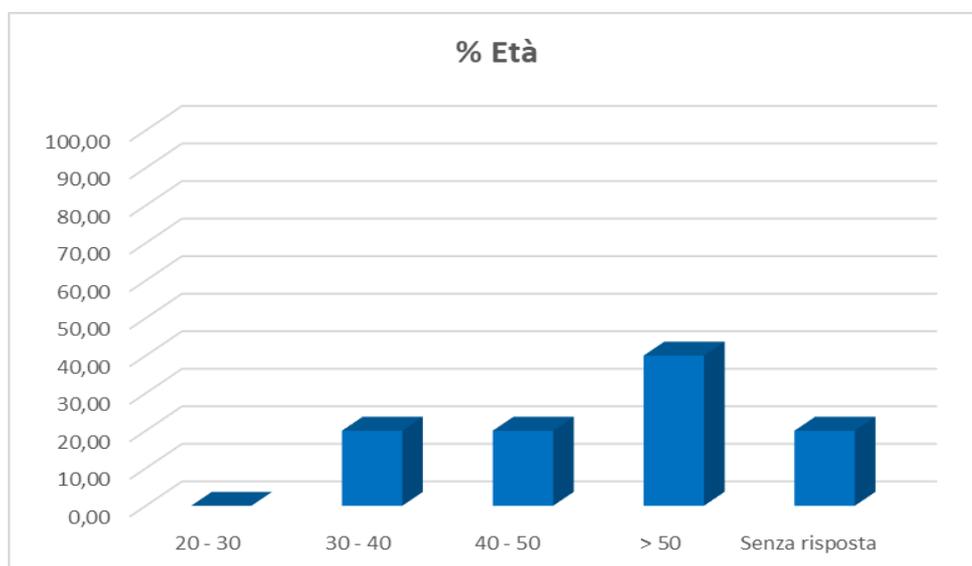
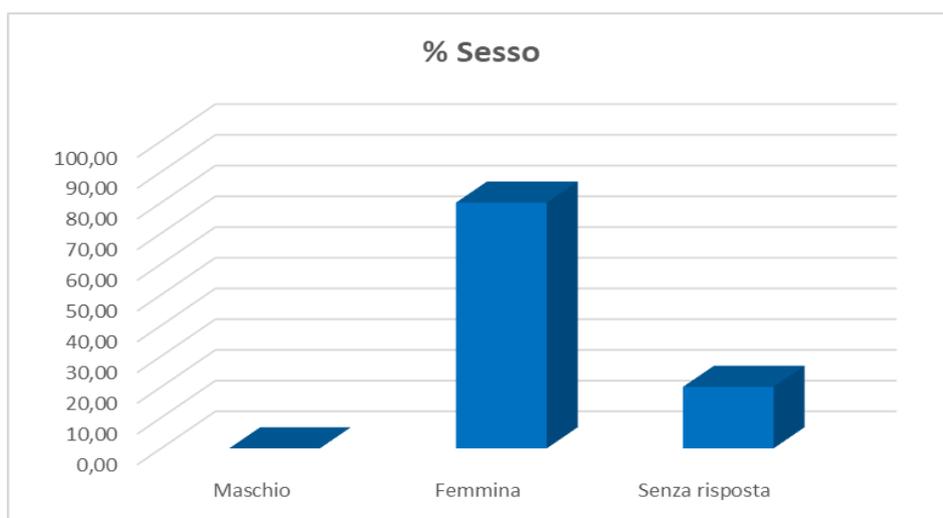
## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

Tutte le schede consegnate sono prive di note.

### DATI DEMOGRAFICI

Sesso	Maschio	Femmina	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	80,00	20,00	100,00

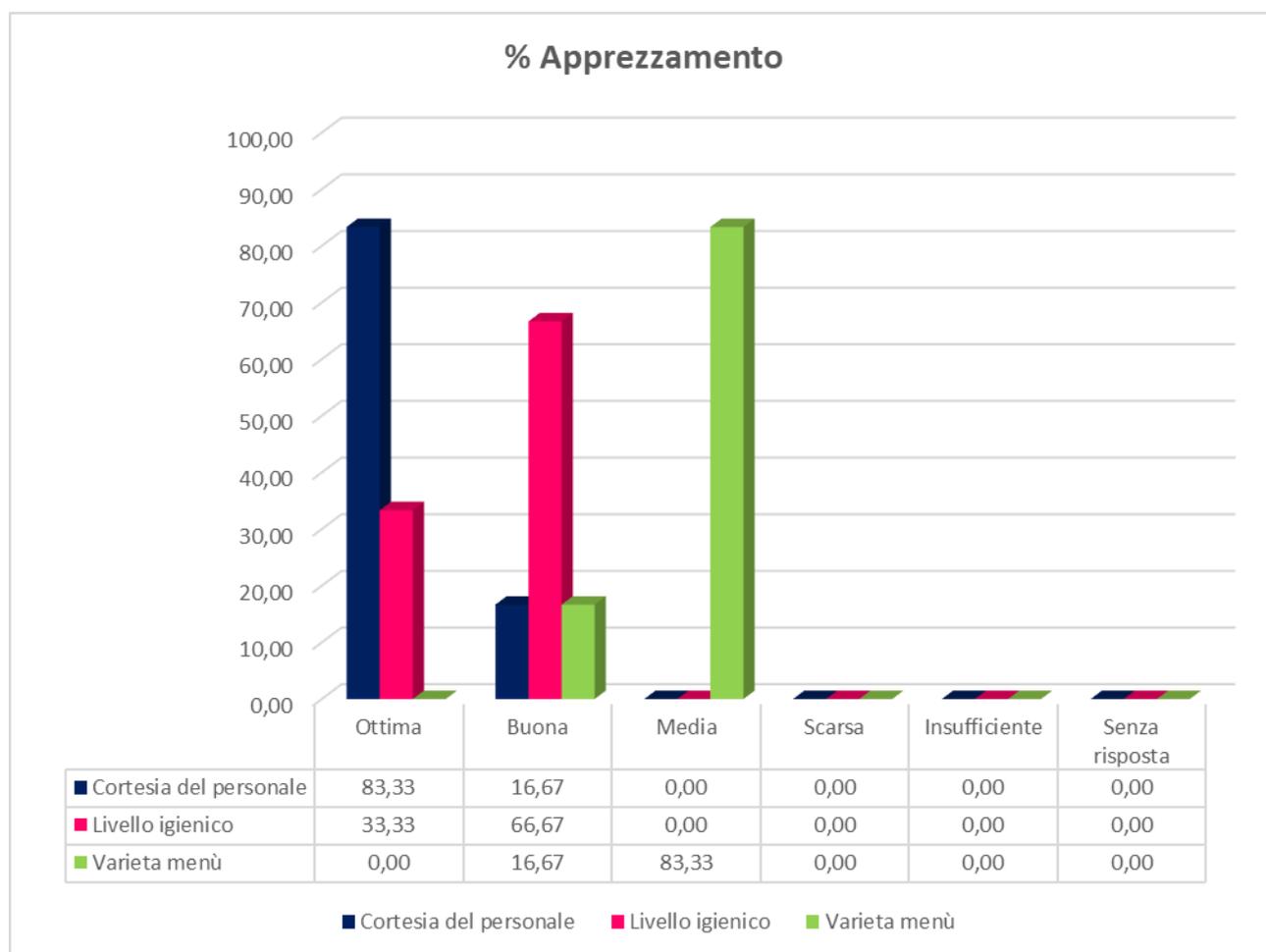
Età	20 - 30	30 - 40	40 - 50	> 50	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	20,00	20,00	40,00	20,00	100,00



Dalla statistica si evince che la maggior parte degli intervistati è di sesso femminile con un'età superiore ai 50 anni.

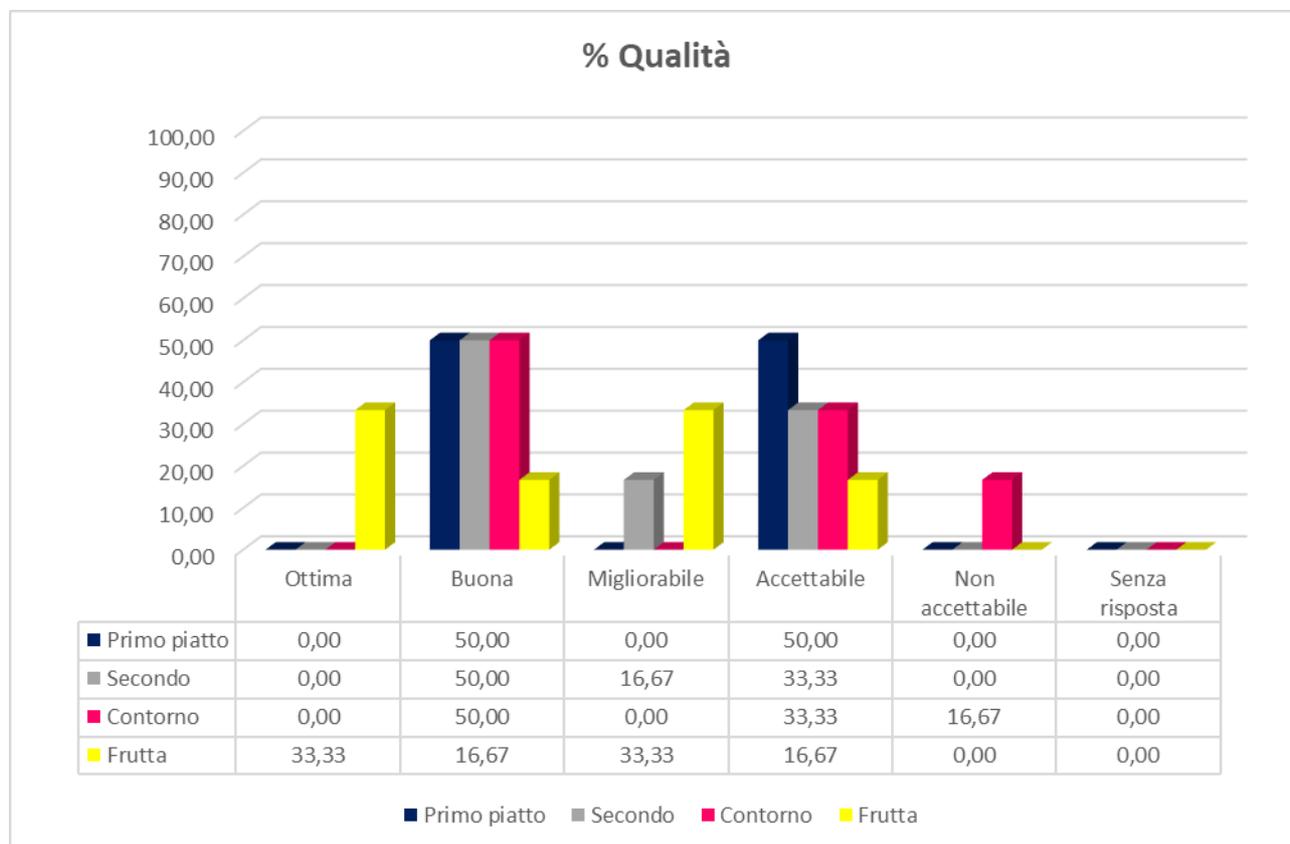
**ISTITUTO COMPRENSIVO N. PISANO SCUOLA PRIMARIA:  
PRIMARIA VIVIANI  
(SCHEDE CONSEGNATE: 6)**

**SERVIZIO**

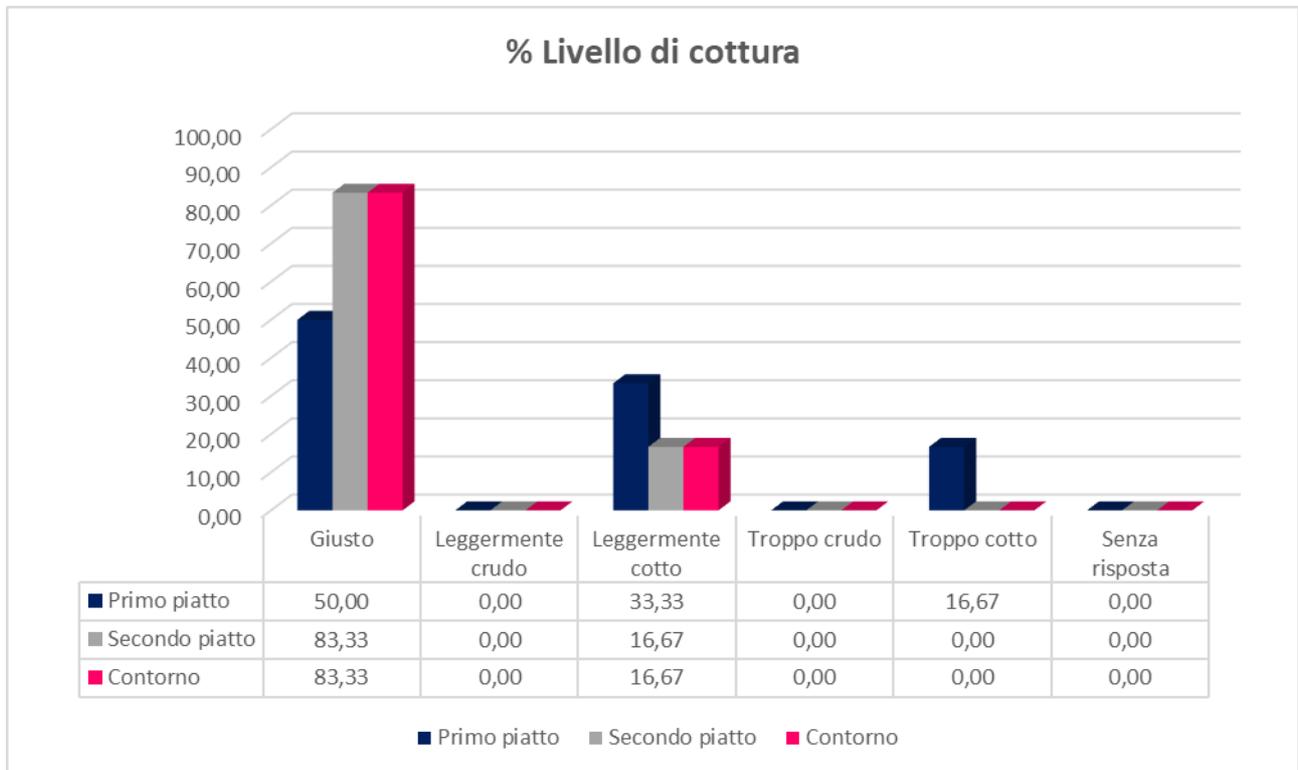


Per la voce cortesia del personale l'opzione ottima è stata votata dall'83% degli intervistati. Il livello igienico è stato valutato con l'opzione buono dal 66% degli intervistati e ottimo dal 33%. Per la voce varietà del menù la valutazione è stata media per l'83%, e buona per il 16%.

## GRADIMENTO DEL PASTO

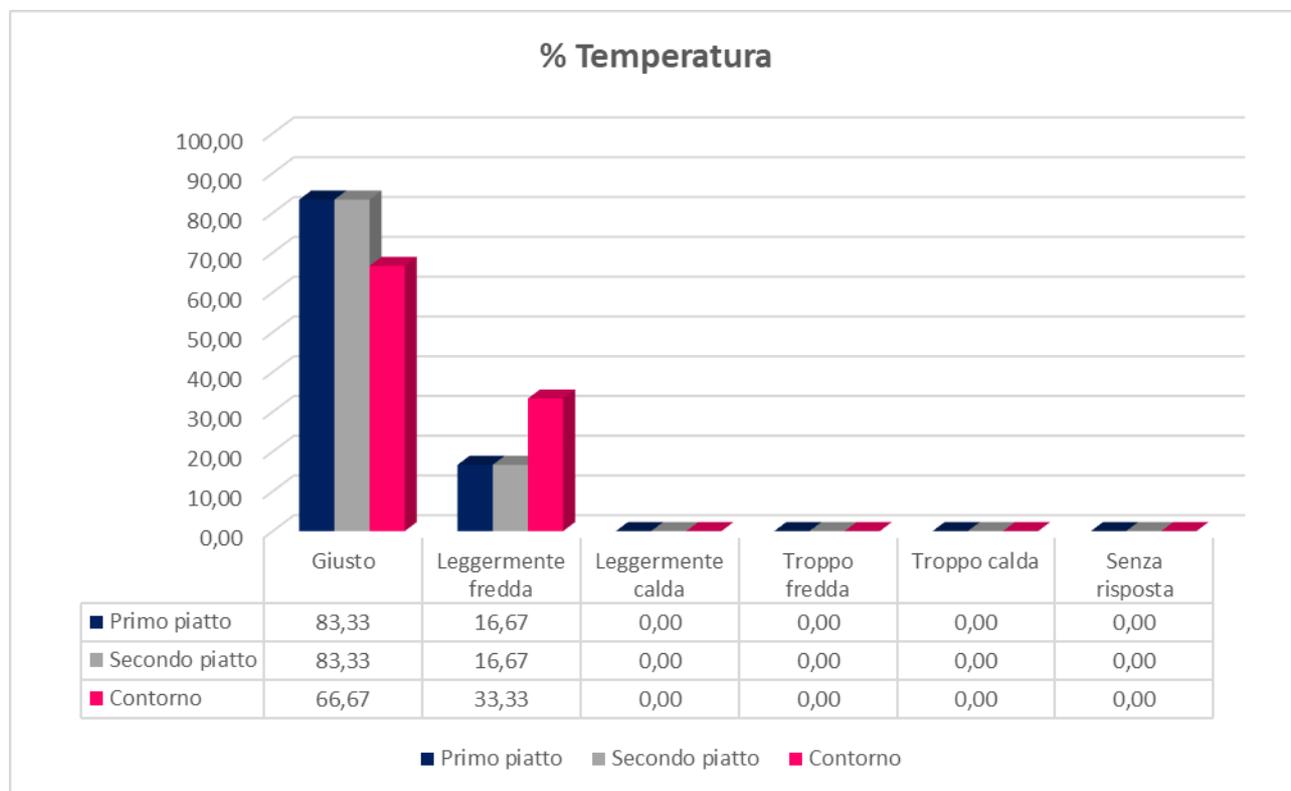


Il primo piatto, il secondo piatto e il contorno sono stati valutati dal 50% degli intervistati di qualità buona; per il primo piatto il restante 50% ha dato una valutazione accettabile così come per il secondo piatto e il contorno che risultano accettabile, a parimerito, dal 33% degli intervistati. La frutta è considerata di qualità ottima e migliorabile, a parimerito, dal 33% e buona e accettabile, sempre a parimerito, dal 16% degli intervistati.

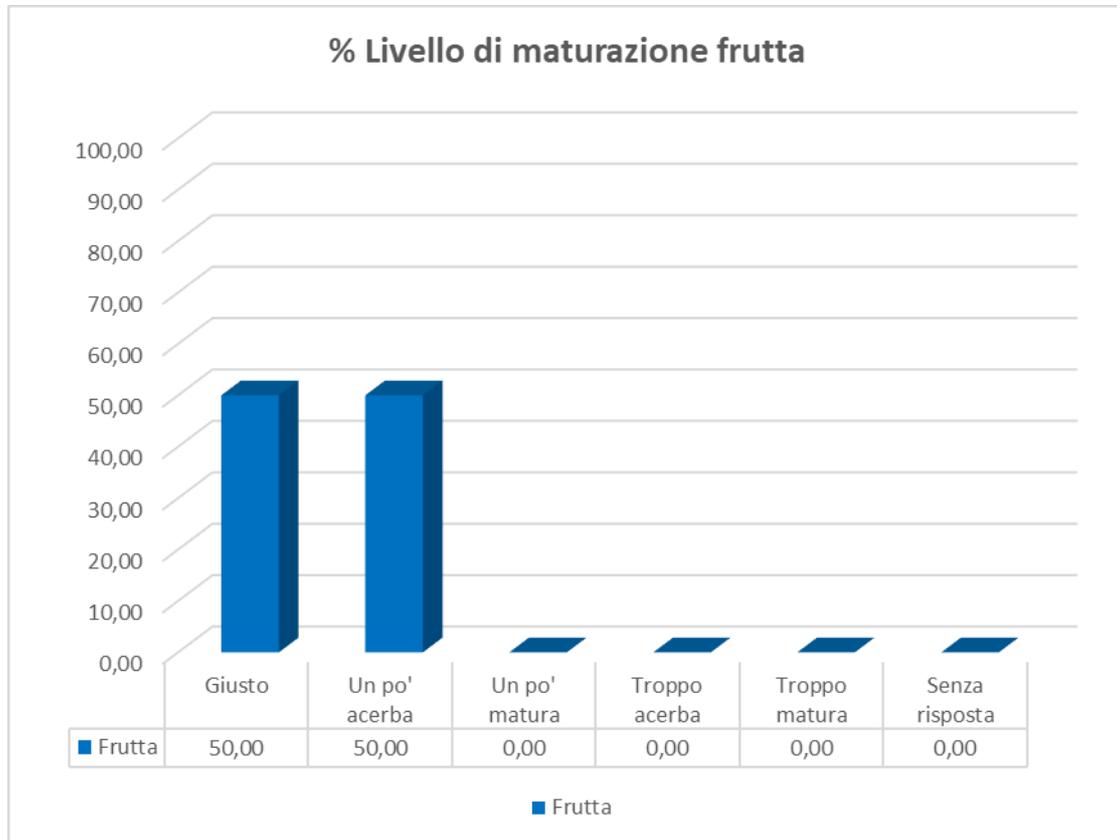


Il primo piatto ha ricevuto una valutazione di livello di cottura giusto dal 50% e leggermente cotto dal 33%.

Il secondo piatto e il contorno hanno una cottura giusta per l'83% degli intervistati.

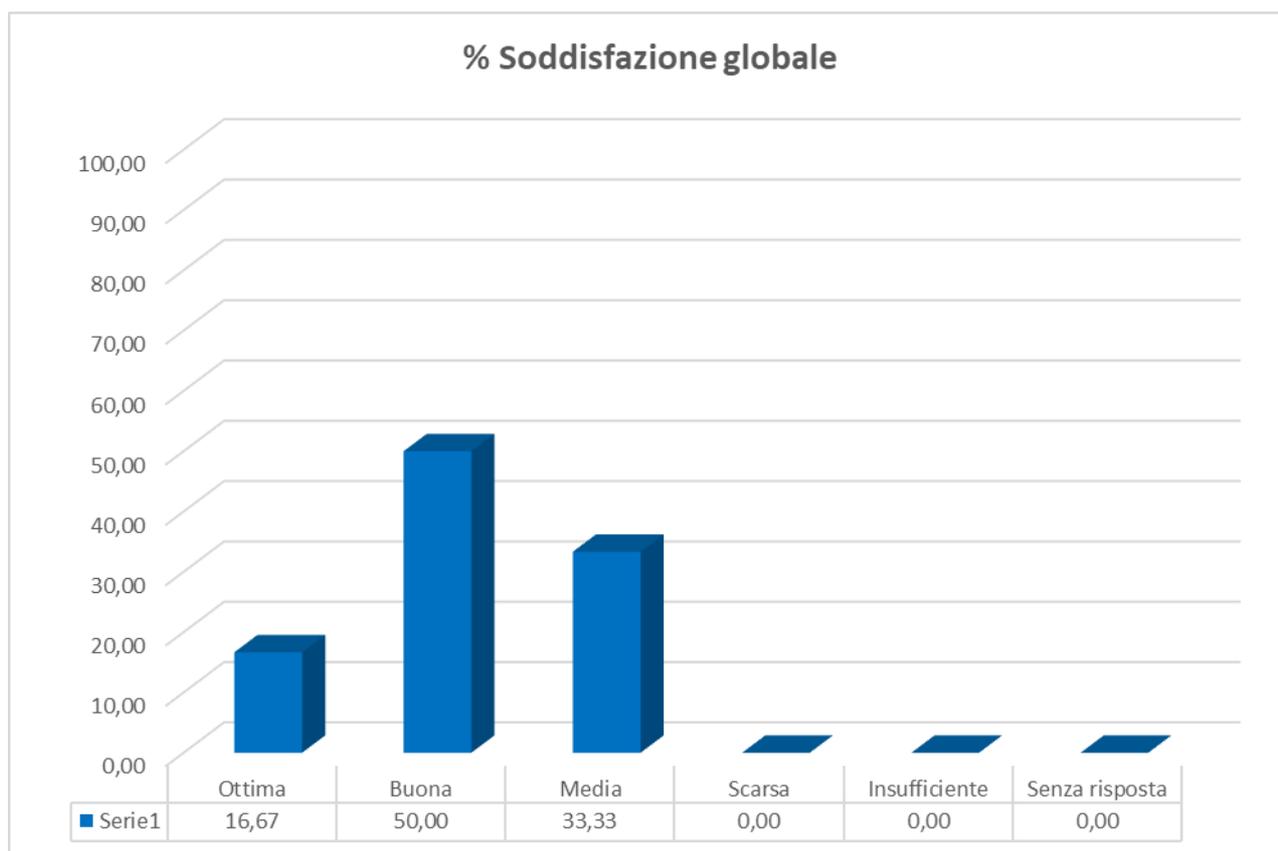


La temperatura è considerata giusta per la maggior parte degli intervistati.



Il 50% degli intervistati ha valutato il livello di maturazione della frutta come giusta, mentre il restante 50% l'ha valutata un po' acerba.

## SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata buona dal 50%, media dal 33% e ottima dal 16% degli intervistati.

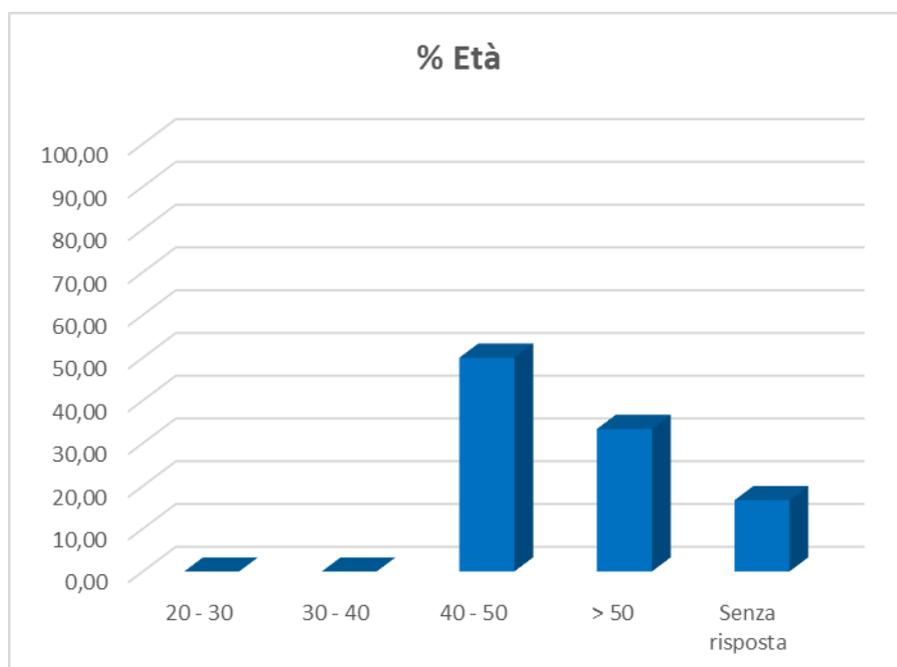
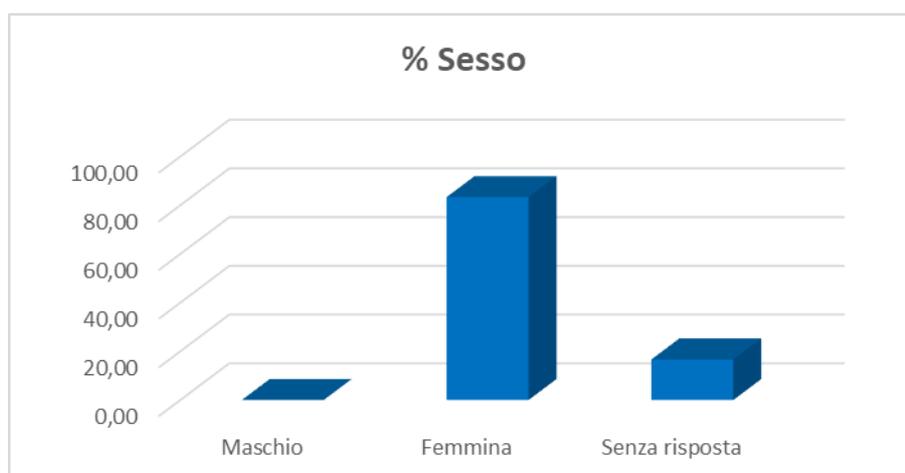
## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

Tutte le schede consegnate sono prive di note.

### DATI DEMOGRAFICI

Sesso	Maschio	Femmina	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	83,33	16,67	100,00

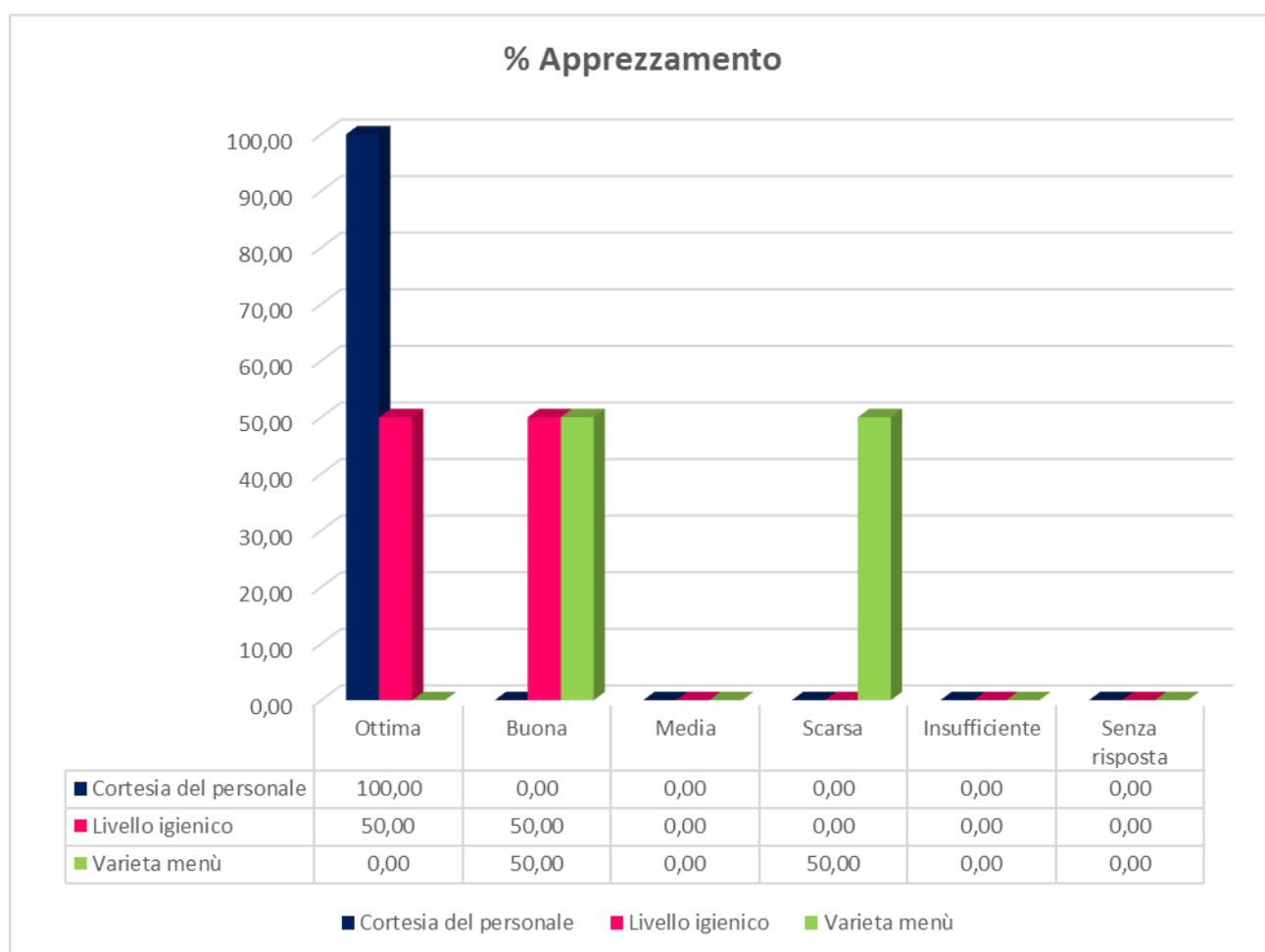
Età	20 - 30	30 - 40	40 - 50	> 50	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	0,00	50,00	33,33	16,67	100,00



Dalla statistica si evince che la maggior parte degli intervistati sono insegnanti di sesso femminile con un'età prevalentemente compresa tra i 40 e i 50 anni.

**ISTITUTO COMPRENSIVO N. PISANO SCUOLA SECONDARIA:  
SECONDARIA CASTAGNOLO  
(SECONDARIA N. PISANO – non partecipa all'indagine per gita scolastica)  
(SCHEDE CONSEGNATE: 2)**

**SERVIZIO**

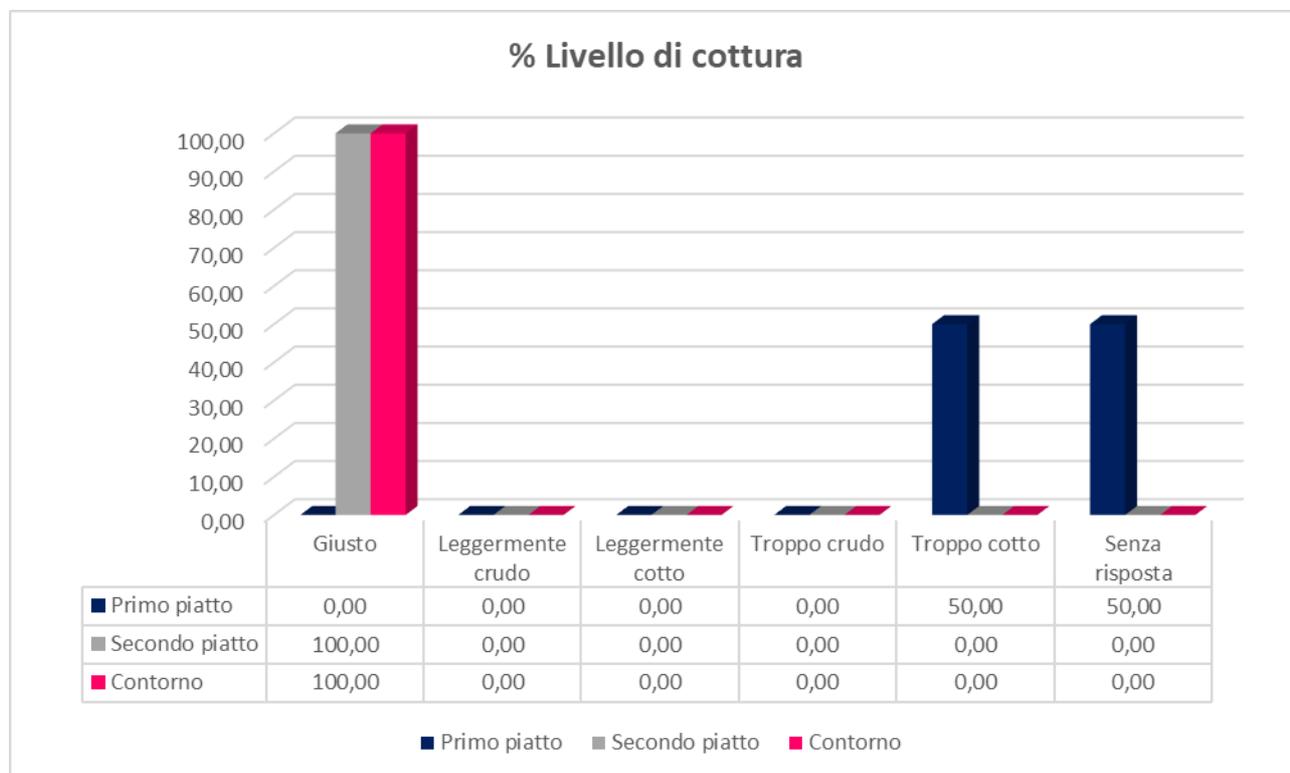


Per la voce cortesia del personale la valutazione è ottima per il 100% degli intervistati. Il livello igienico è ottimo per il 50% e buono per il restante 50%. La varietà del menù è considerata buona e scarsa, a parimerito, dal 50%.

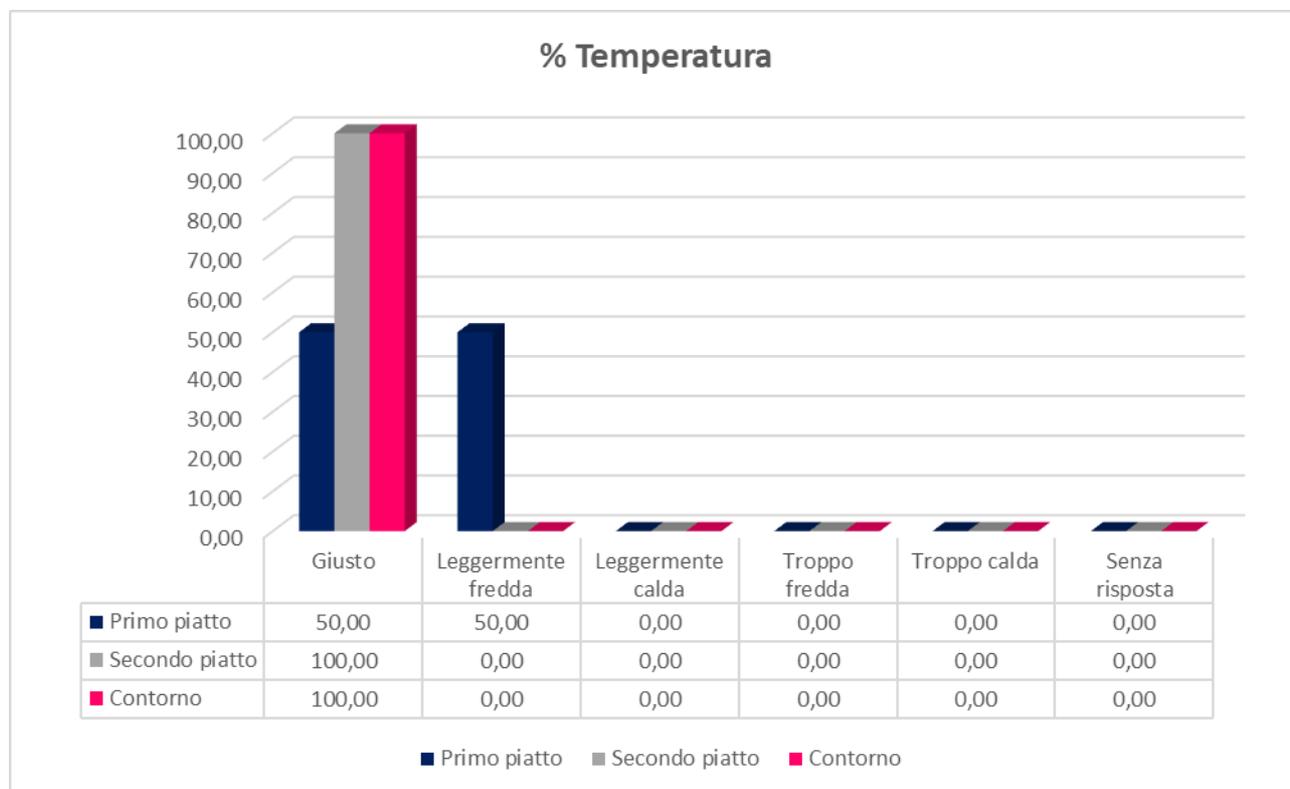
## GRADIMENTO DEL PASTO



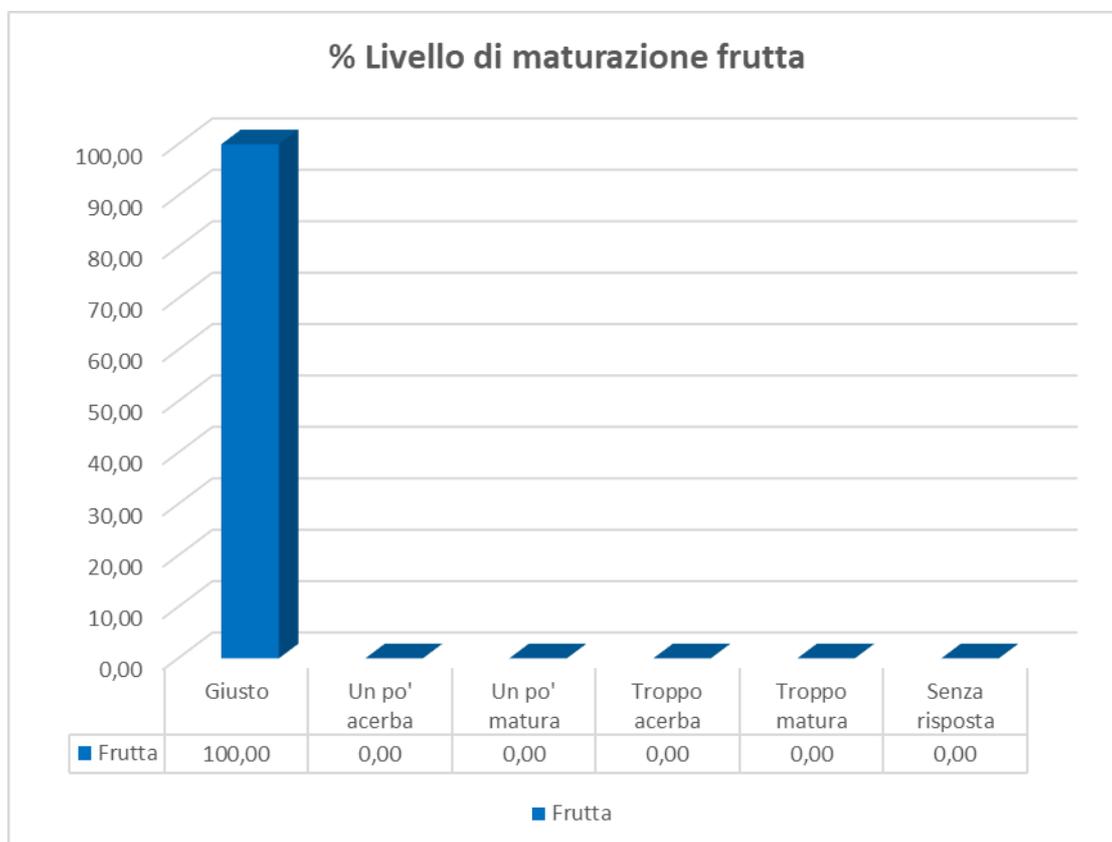
Il primo piatto è stato valutato di qualità ottima e buona dal 50%, a parimerito, degli intervistati.  
 Il secondo piatto sempre a parimerito, dal 50%, è considerato di qualità buona e migliorabile.  
 Il contorno è di buona qualità per il 100% degli intervistati.  
 La frutta è buona e non accettabile per il 50%, a parimerito, degli intervistati.



Il livello di cottura del secondo piatto e del contorno è considerato giusto dal 100% degli intervistati, mentre il primo piatto è considerato troppo cotto dal 50%, il restante 50% non ha dato risposta.

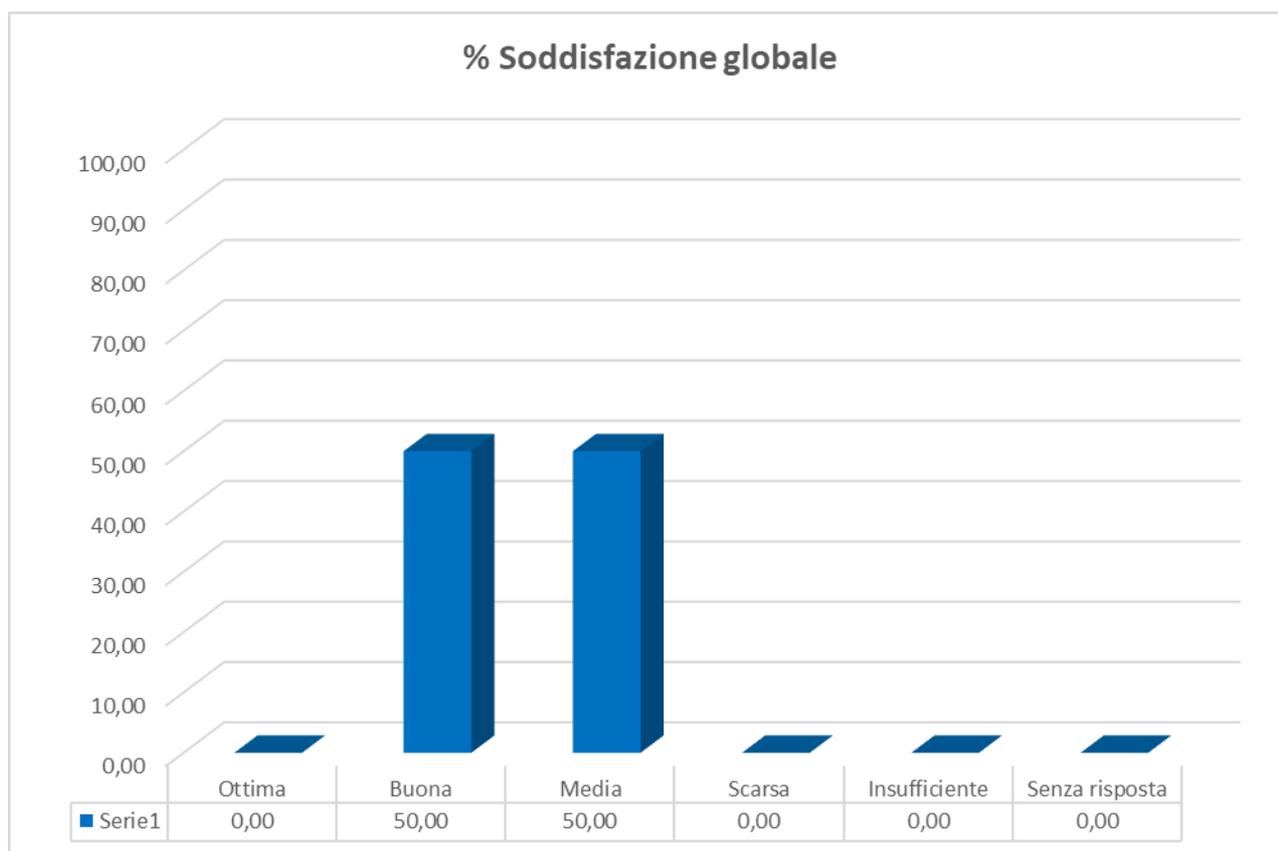


La temperatura relativa al secondo piatto e al contorno è considerata giusta dal 100%. Il primo piatto è stato valutato dal 50%, a parimerito, con una temperatura giusta e leggermente fredda.



Il livello di maturazione della frutta è stato valutato giusto dal 100% degli intervistati.

## SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata a parimerito, dal 50%, buona e media.

## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

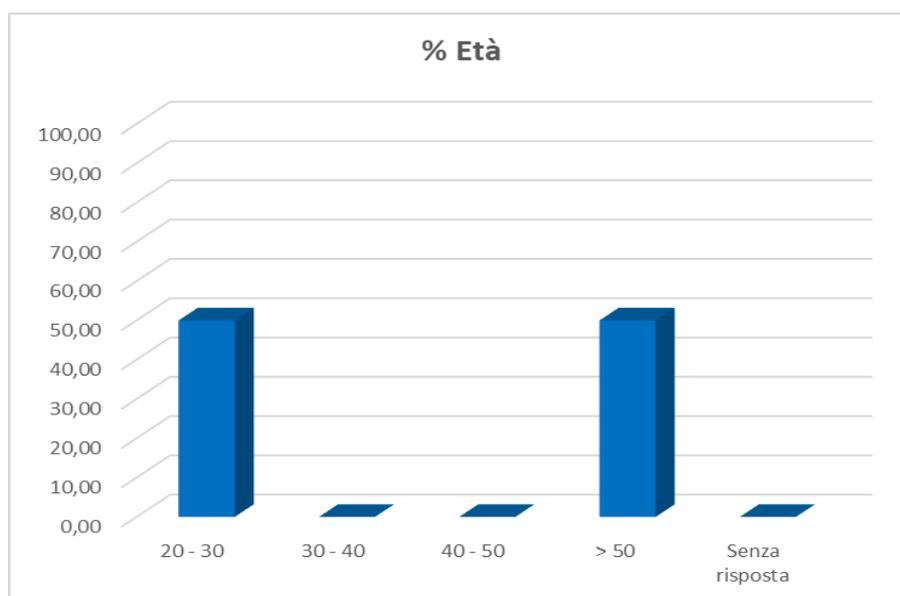
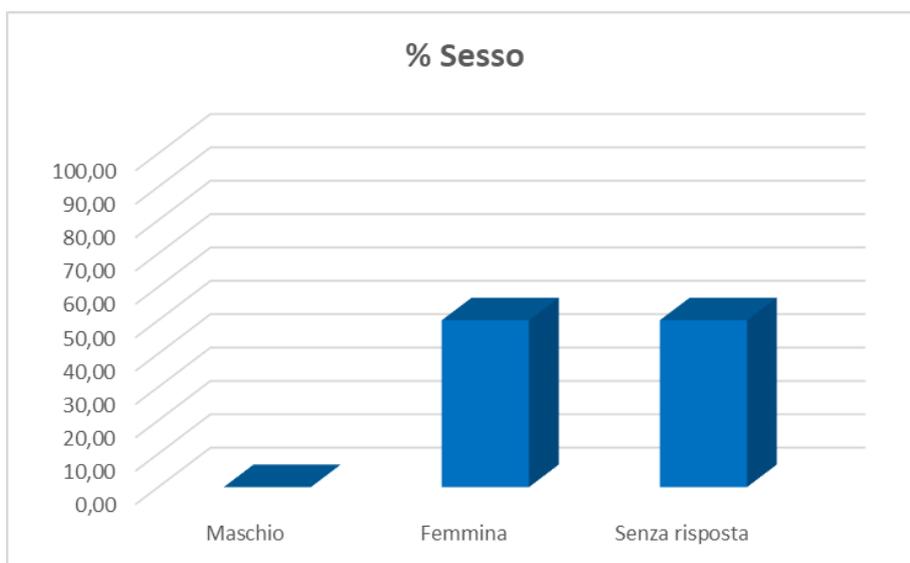
Le 2 schede consegnate riportano entrambe la seguente osservazione:

- Variare il menù

### DATI DEMOGRAFICI

Sesso	Maschio	Femmina	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	50,00	50,00	100,00

Età	20 - 30	30 - 40	40 - 50	> 50	Senza risposta	TOTALE
%	50,00	0,00	0,00	50,00	0,00	100,00



Dalla statistica si evince che gli intervistati sono prevalentemente insegnanti di sesso femminile con un'età che va dai 20-30 anni e superiore ai 50 anni.