

## **CUSTOMER SATISFACTION**

**ELIOR**

**INDAGINE GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE  
SCOLASTICA DELLE SCUOLE DELL' INFANZIA E PRIMARIA  
DELL' ISTITUTO COMPRENSIVO FIBONACCI (COMUNE DI PISA)**

**ALUNNI E INSEGNANTI**

**15-03-2023**

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

Il giorno 15/03/2023 si è svolta l'indagine sul gradimento del servizio di refezione scolastica coinvolgendo gli alunni e gli insegnanti delle scuole dell'infanzia e primaria dell'Istituto comprensivo Fibonacci: Infanzia Rodari, Infanzia Betti, Primaria Chiesa.

**Menù del giorno:** Riso in bianco, Bocconcini di tacchino alla pizzaiola, Bietola all'agro

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

#### **SERVIZIO**

Cortesia 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 - DESSERT:**

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:

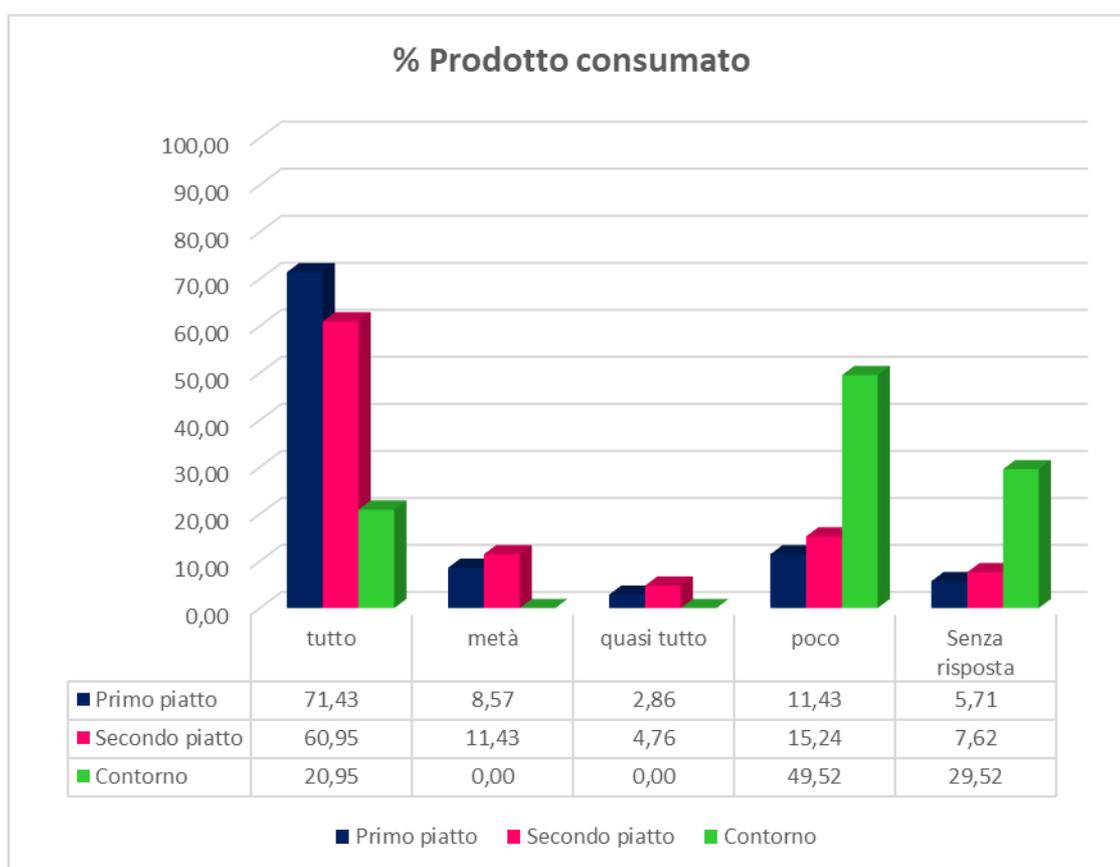
i calcoli sono stati effettuati considerando tutte le schede consegnate, evidenziando nelle tabelle e nei grafici sia la scheda non compilata in tutte le sue parti sia le opzioni non compilate, indicate con la voce "senza risposta"

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

## INDAGINE ALUNNI

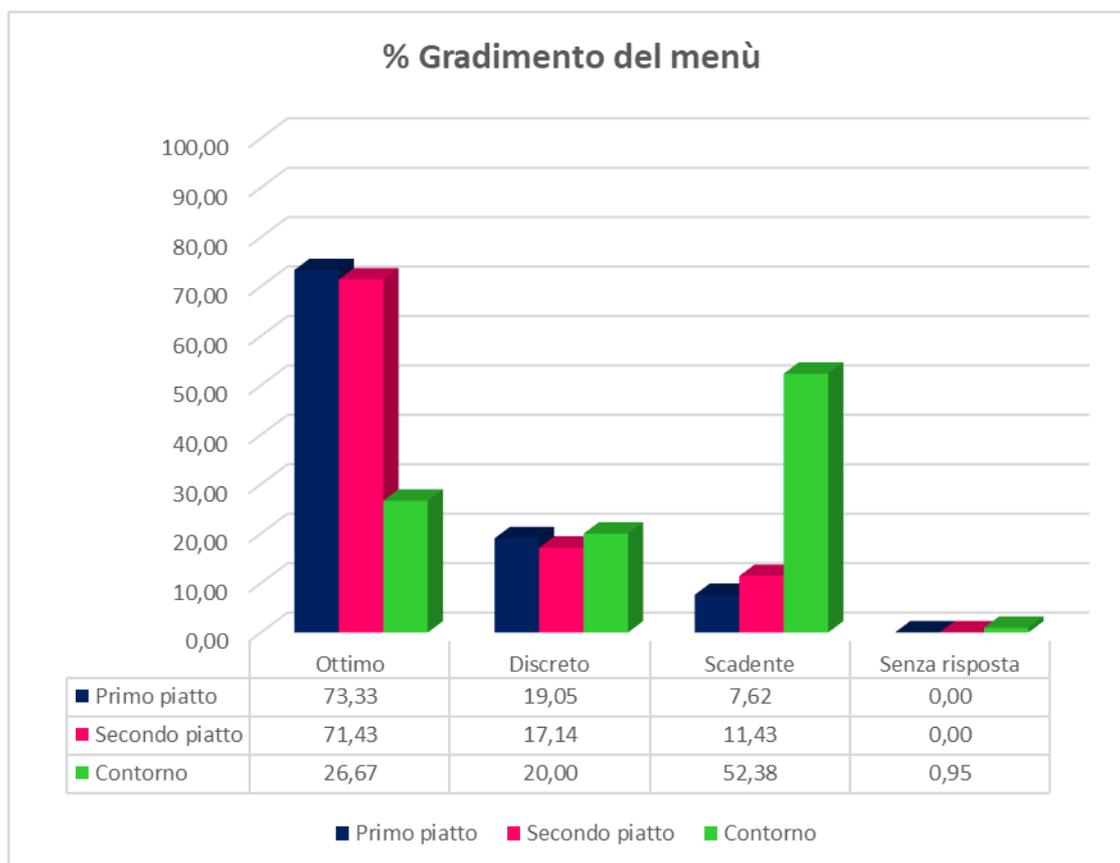
**ISTITUTO COMPRENSIVO FIBONACCI, SCUOLE DELL'INFANZIA:  
INFANZIA RODARI, INFANZIA BETTI  
(SCHEDE CONSEGNATE: 105)**

### QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO



La maggior parte degli alunni ha consumato tutto il primo e il secondo piatto, mentre il contorno è stato consumato in prevalenza poco.

## GRADIMENTO DEL MENÙ



Il primo e il secondo piatto risultano essere le portate più gradite dagli alunni; il contorno, invece, è considerato per la maggior parte degli intervistati come scadente.

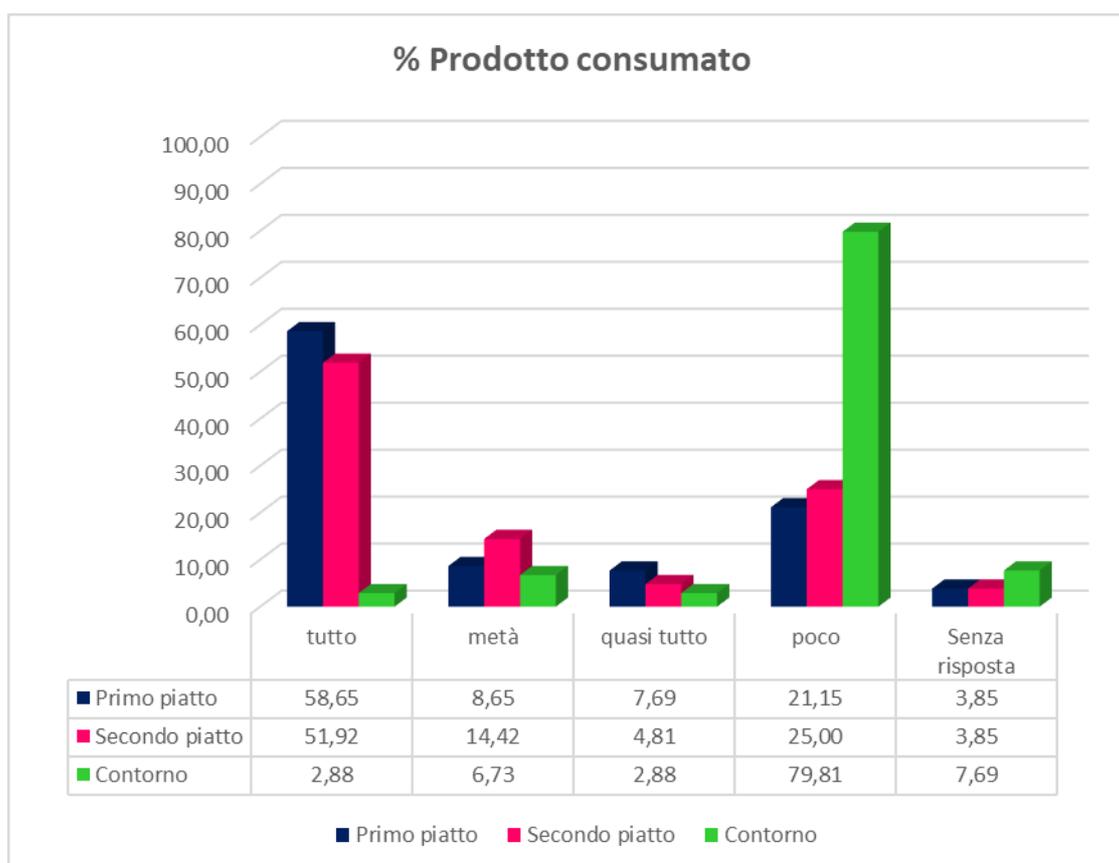
### NOTE

Delle 105 schede consegnate, solo 13 schede riportano delle note e le più ricorrenti sono le seguenti:

- Aumentare le porzioni

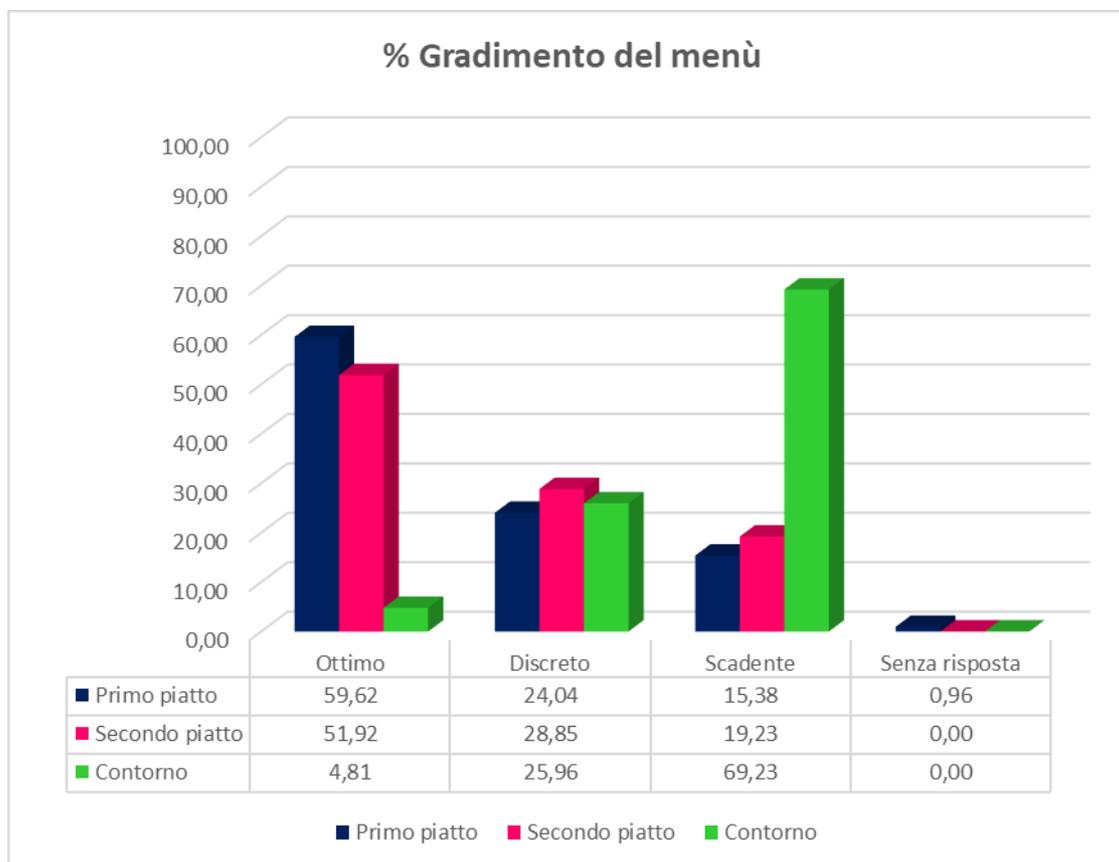
**ISTITUTO COMPRENSIVO FIBONACCI SCUOLA PRIMARIA:  
PRIMARIA CHIESA  
(SCHEDE CONSEGNATE: 104)**

**QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO**



Il primo e il secondo piatto sono stati consumati da più del 50% degli alunni; il contorno, invece, è stato consumato poco dal 79% degli intervistati.

## GRADIMENTO DEL MENÙ



Il primo e il secondo piatto sono stati valutati come ottimi da più del 50% degli alunni; il contorno, invece, è stato valutato per la maggior parte degli intervistati, il 69%, come scadente.

### NOTE

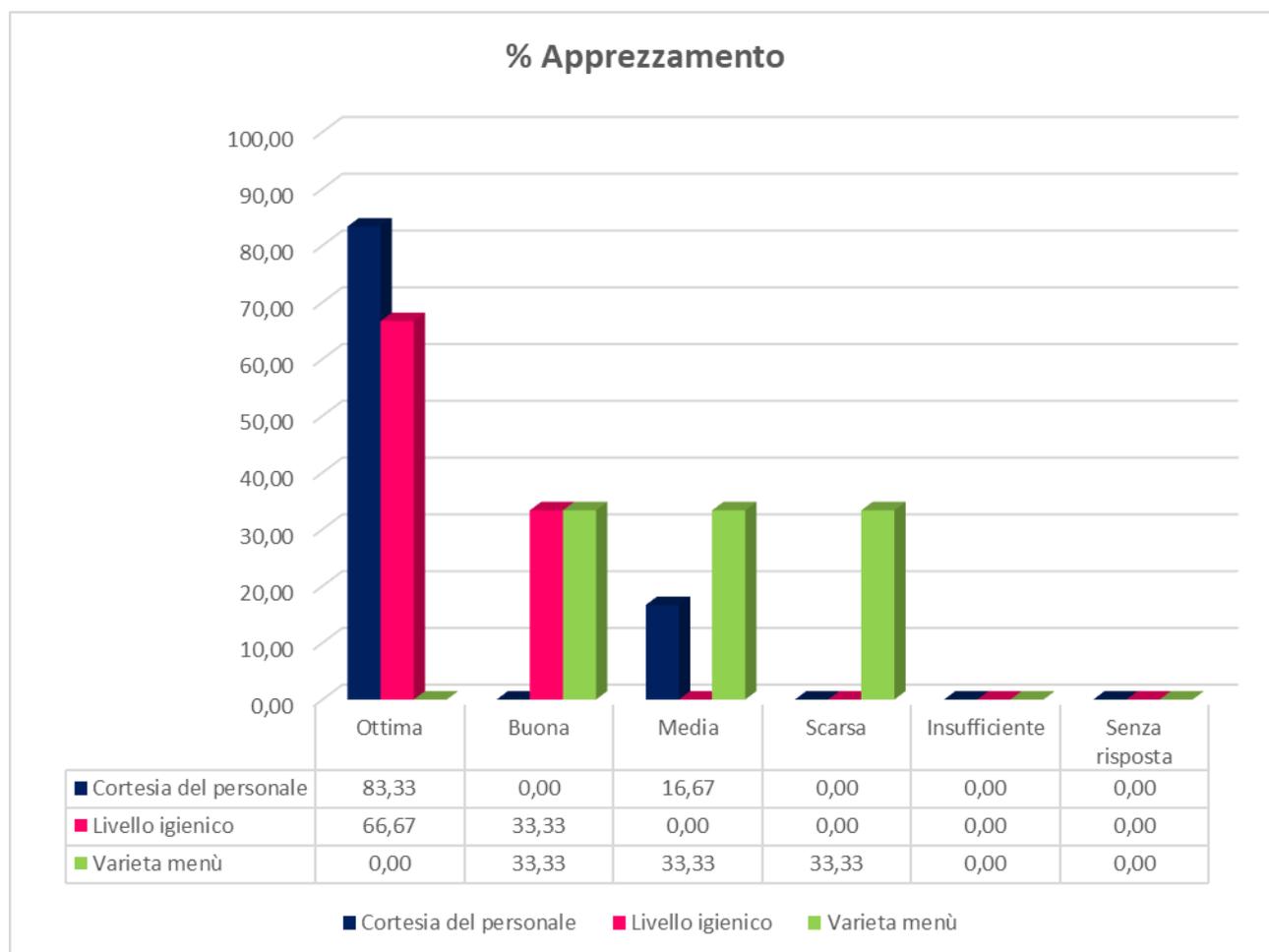
Delle 104 schede consegnate, solo 40 schede riportano delle note e le più ricorrenti sono le seguenti:

- Somministrare più spesso pizza, pasta al ragù/al pesto/in bianco, polpette al pomodoro, lasagne, purè
- Aumentare le porzioni
- Poco condimento nelle pietanze
- Pietanze fredde
- Presenza nei piatti di capelli, unghie e plastica e bicchieri sporchi

## INDAGINE INSEGNANTI

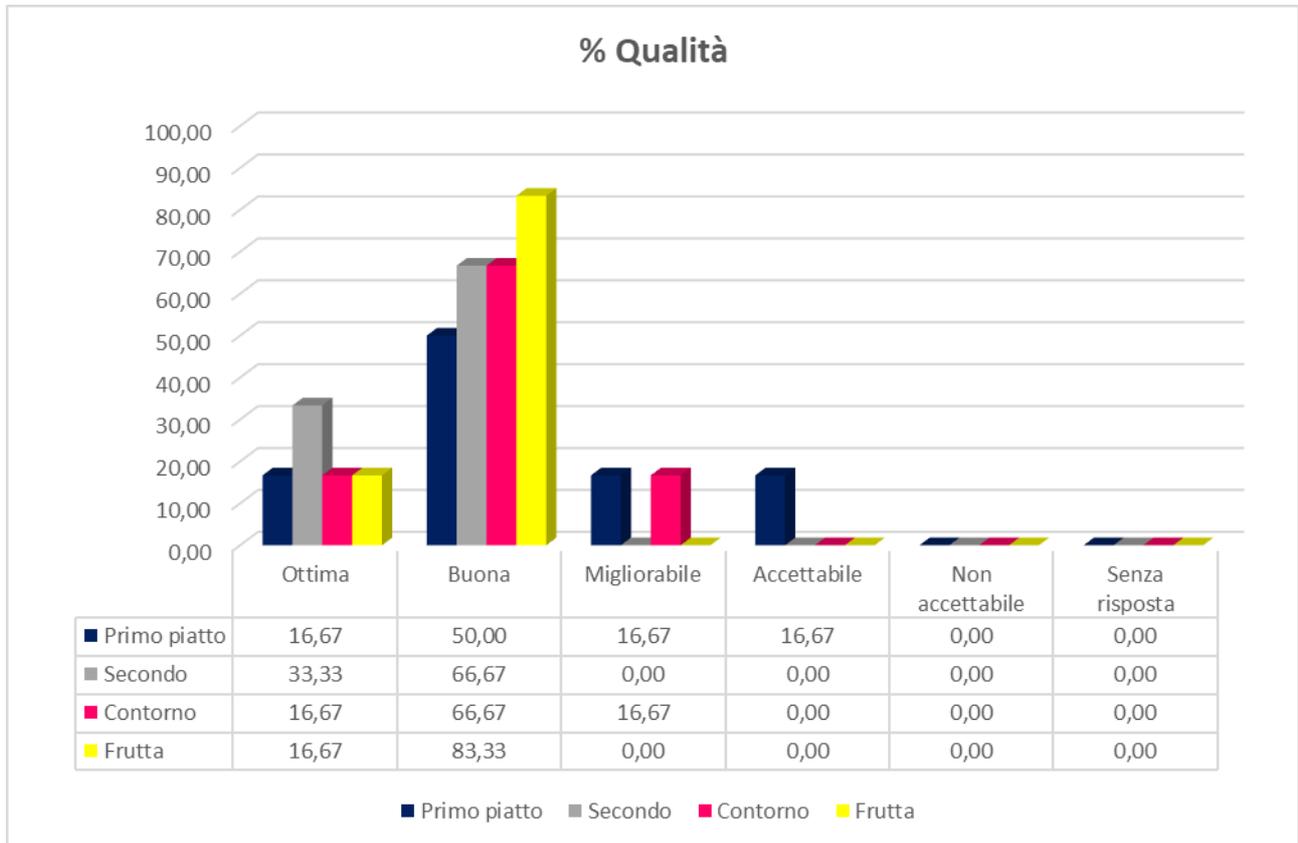
**ISTITUTO COMPRENSIVO FIBONACCI, SCUOLE DELL'INFANZIA:  
INFANZIA RODARI, INFANZIA BETTI  
(SCHEDE CONSEGNATE: 6)**

### SERVIZIO

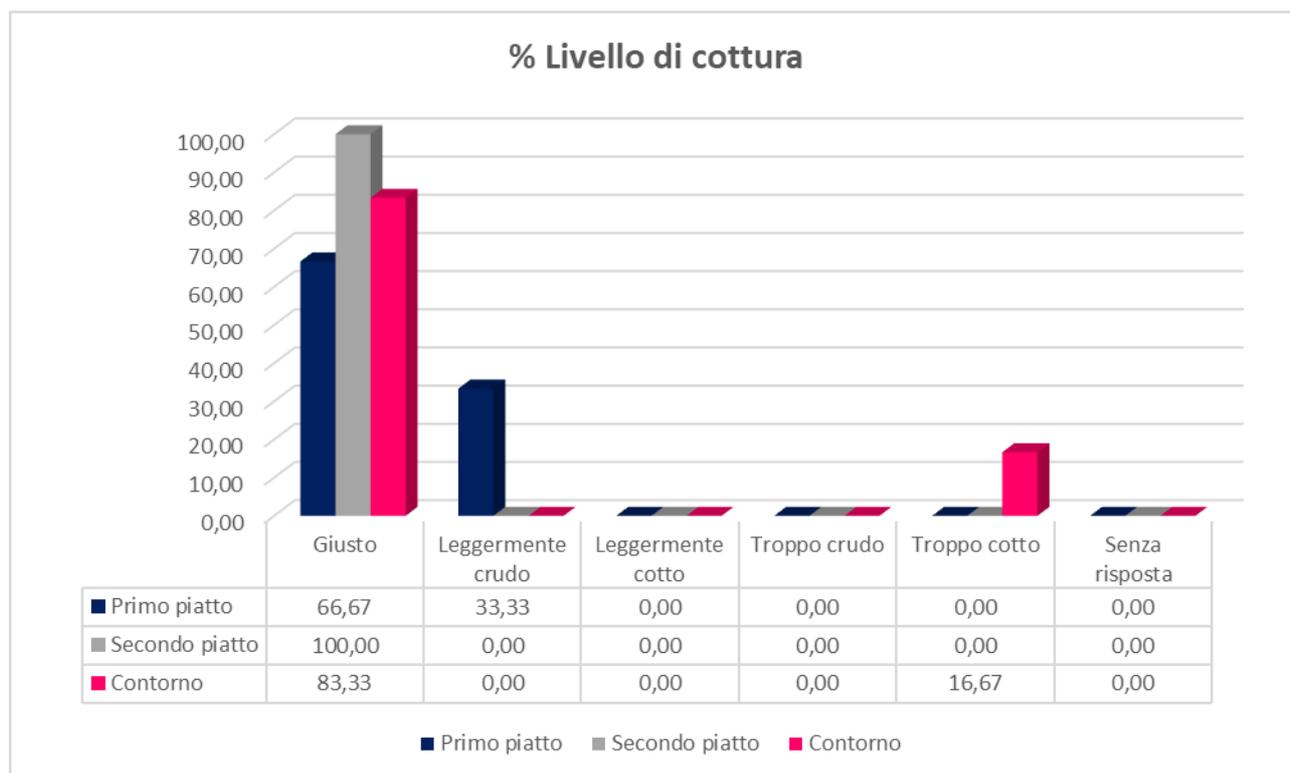


Per le voci cortesia del personale e livello igienico prevale l'opzione ottima; la voce varietà del menù è valutata a parimerito, per il 33%, buona, media e scarsa.

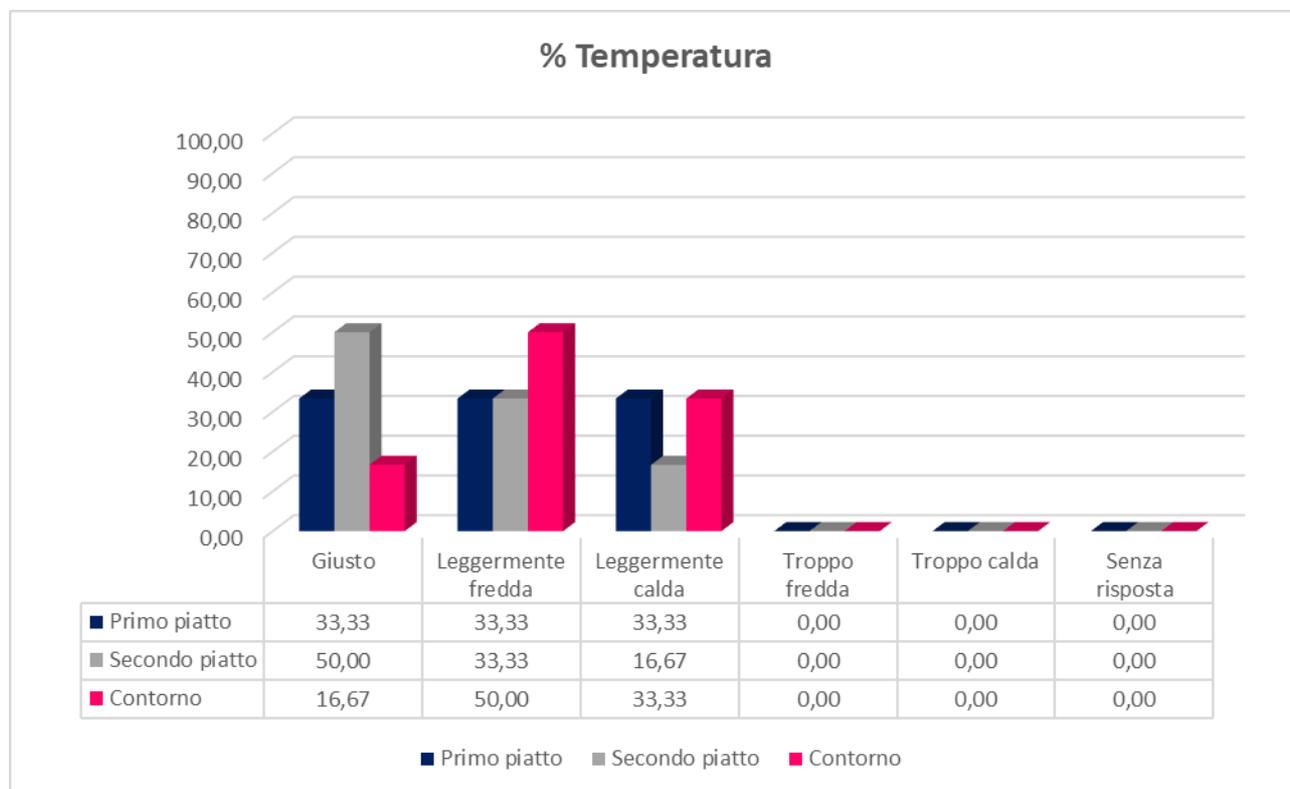
## GRADIMENTO DEL PASTO



Tutti i piatti sono stati valutati di qualità buona dal 50% e più degli intervistati.



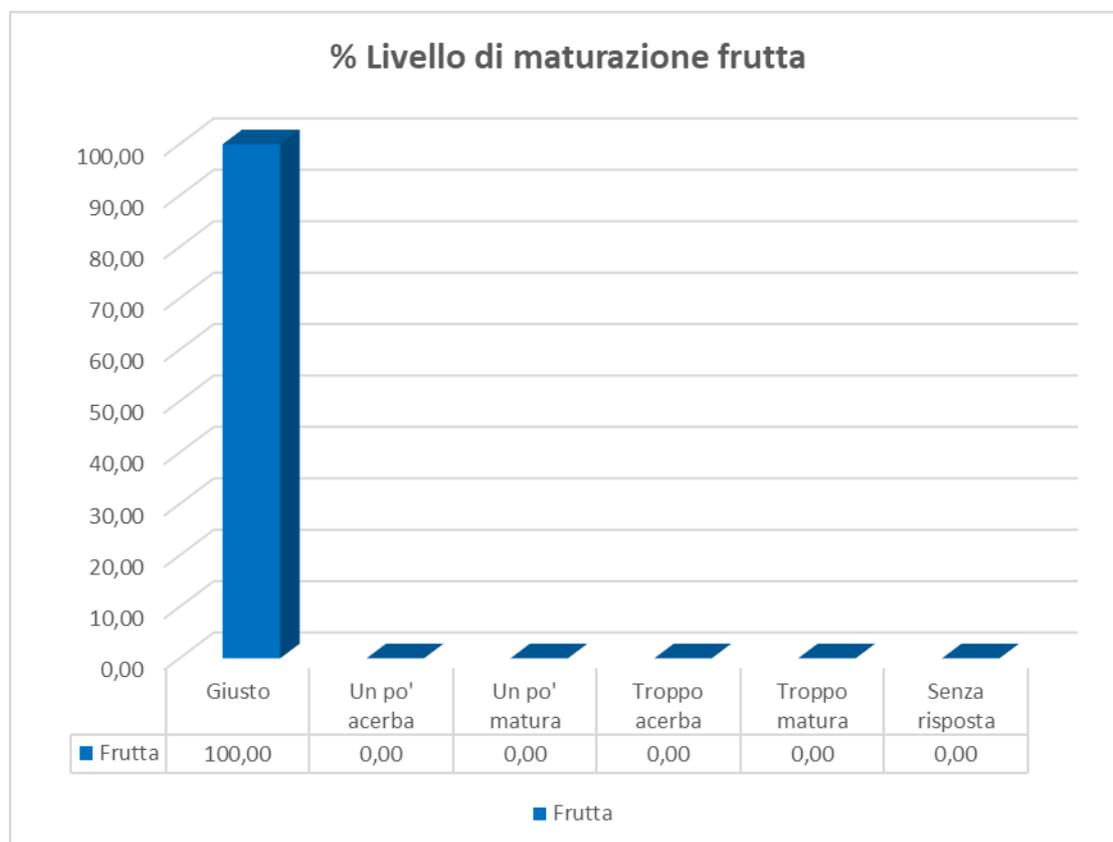
Tutti i piatti sono stati valutati giusti nella cottura da più del 50%, in particolare il secondo piatto è stato valutato con una cottura giusta dal 100% degli intervistati.



Per il primo piatto la temperatura ha ottenuto un giudizio a parimerito, dal 33%, giusto, leggermente freddo e leggermente caldo.

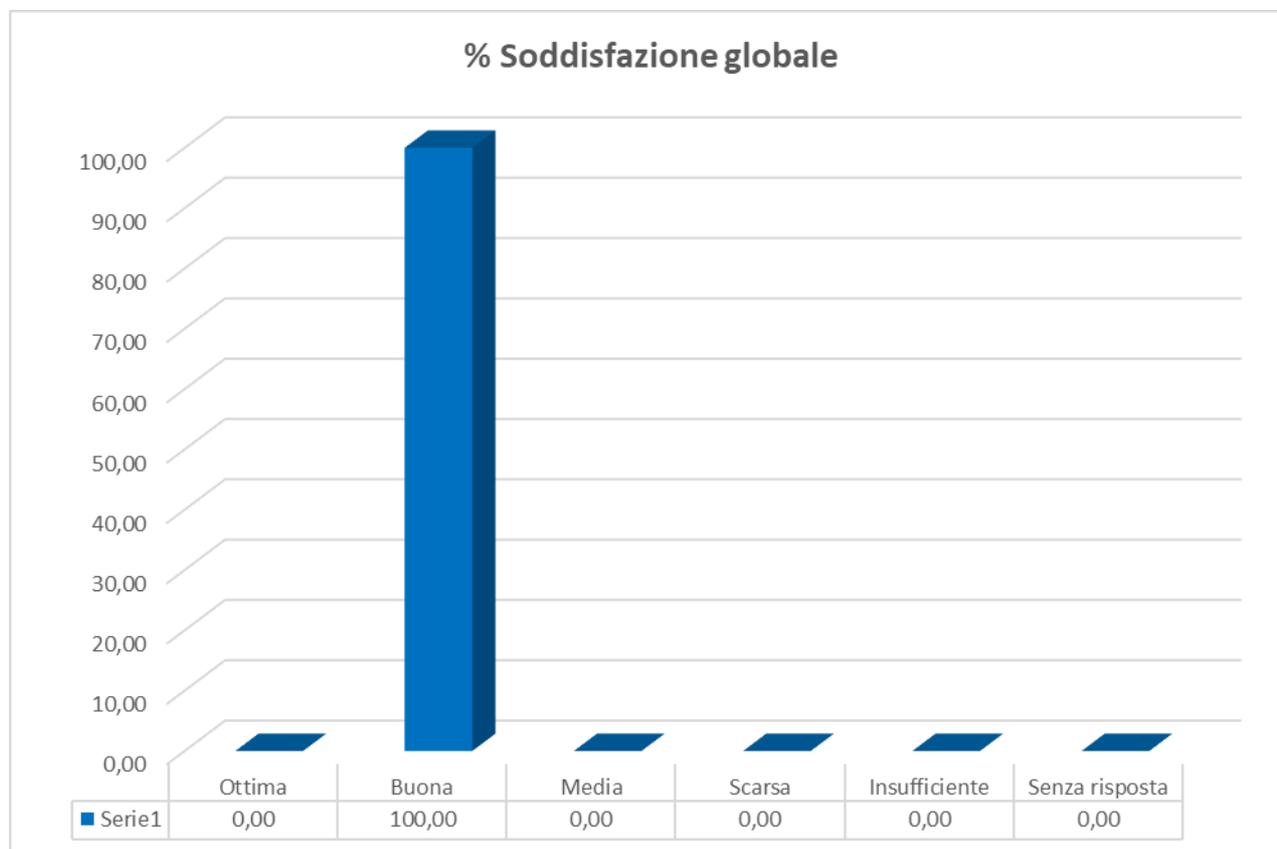
Per il secondo piatto l'opzione che ha ottenuto percentuale maggiore, 50%, è temperatura giusta, mentre il 33% lo valuta leggermente freddo.

Per il contorno il 50% degli intervistati lo considera leggermente freddo, mentre il 33% leggermente caldo.



Il 100% degli intervistati ha ritenuto giusto il grado di maturazione della frutta.

## SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata a buona dal 100% degli intervistati.

## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

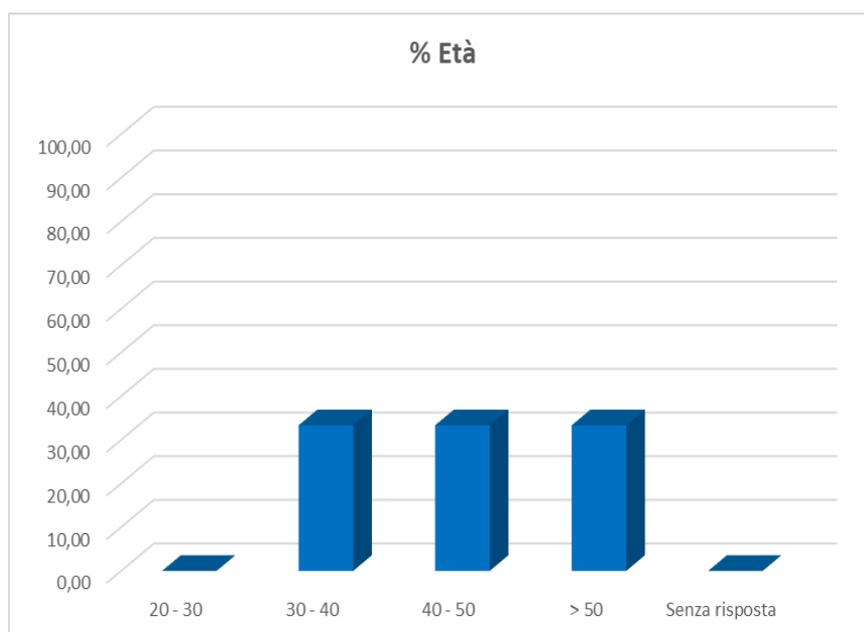
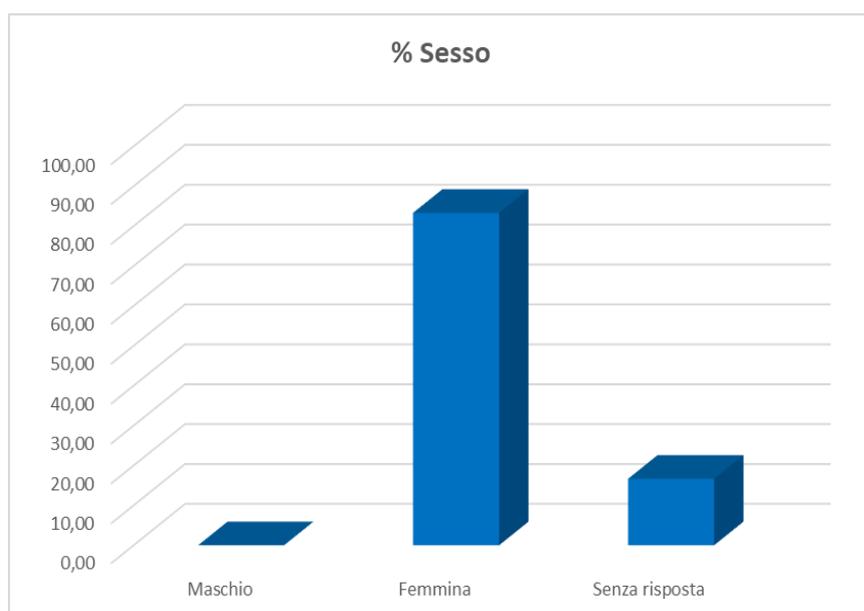
Delle 6 schede consegnate, solo 3 schede riportano delle note e le più ricorrenti sono le seguenti:

- Verdure a volte troppo cotte
- Aumentare le porzioni, soprattutto per il secondo piatto
- Pietanze poco condite
- Variare il menù
- Piatti a volte freddi

### 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	33,33	33,33	33,33	0,00	100,00

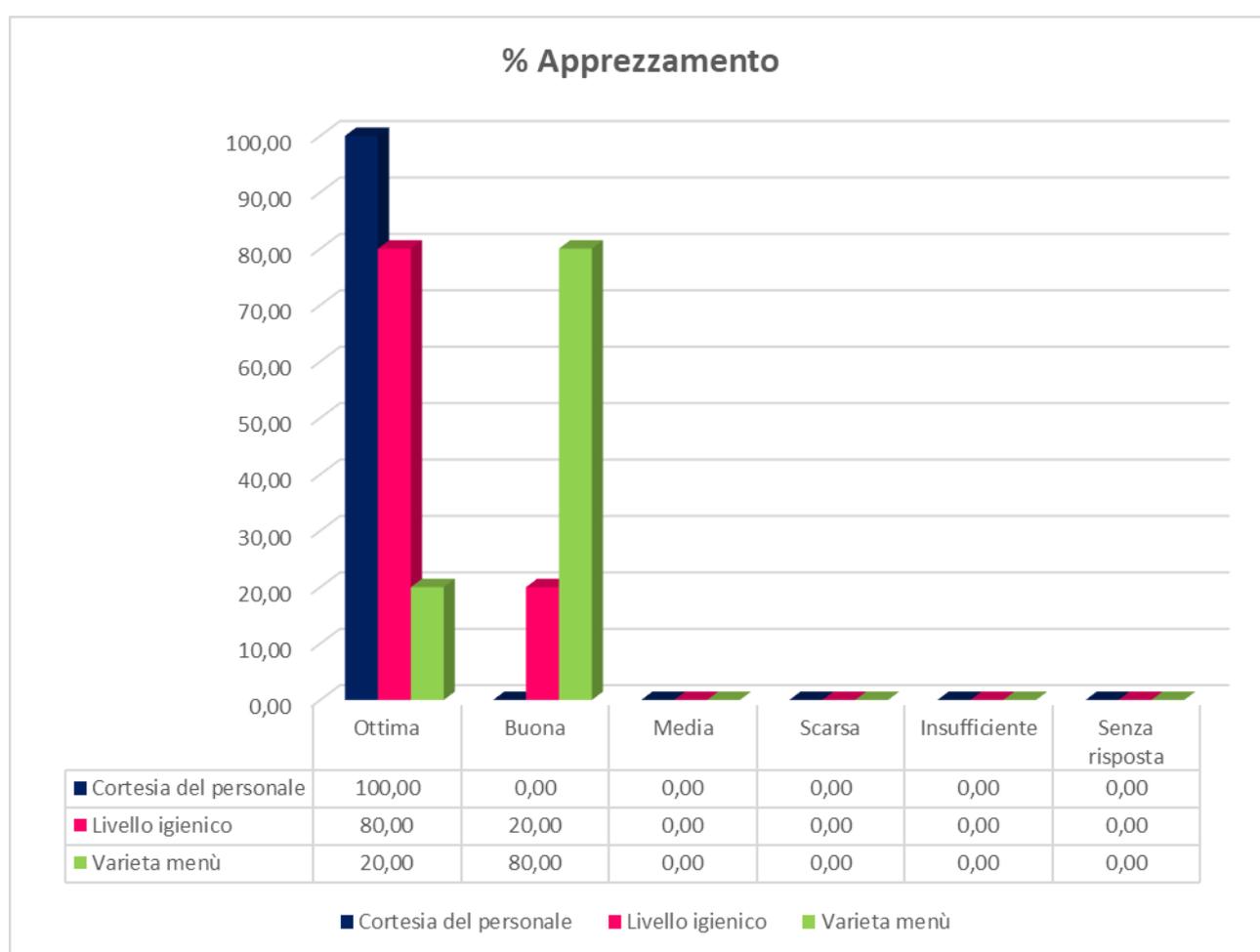


Dalla statistica si evince che la maggior parte degli intervistati sono insegnanti di sesso femminile con un'età compresa tra i 30 anni e superiore a 50 anni.

**ISTITUTO COMPRENSIVO FIBONACCI SCUOLA PRIMARIA:  
PRIMARIA CHIESA**

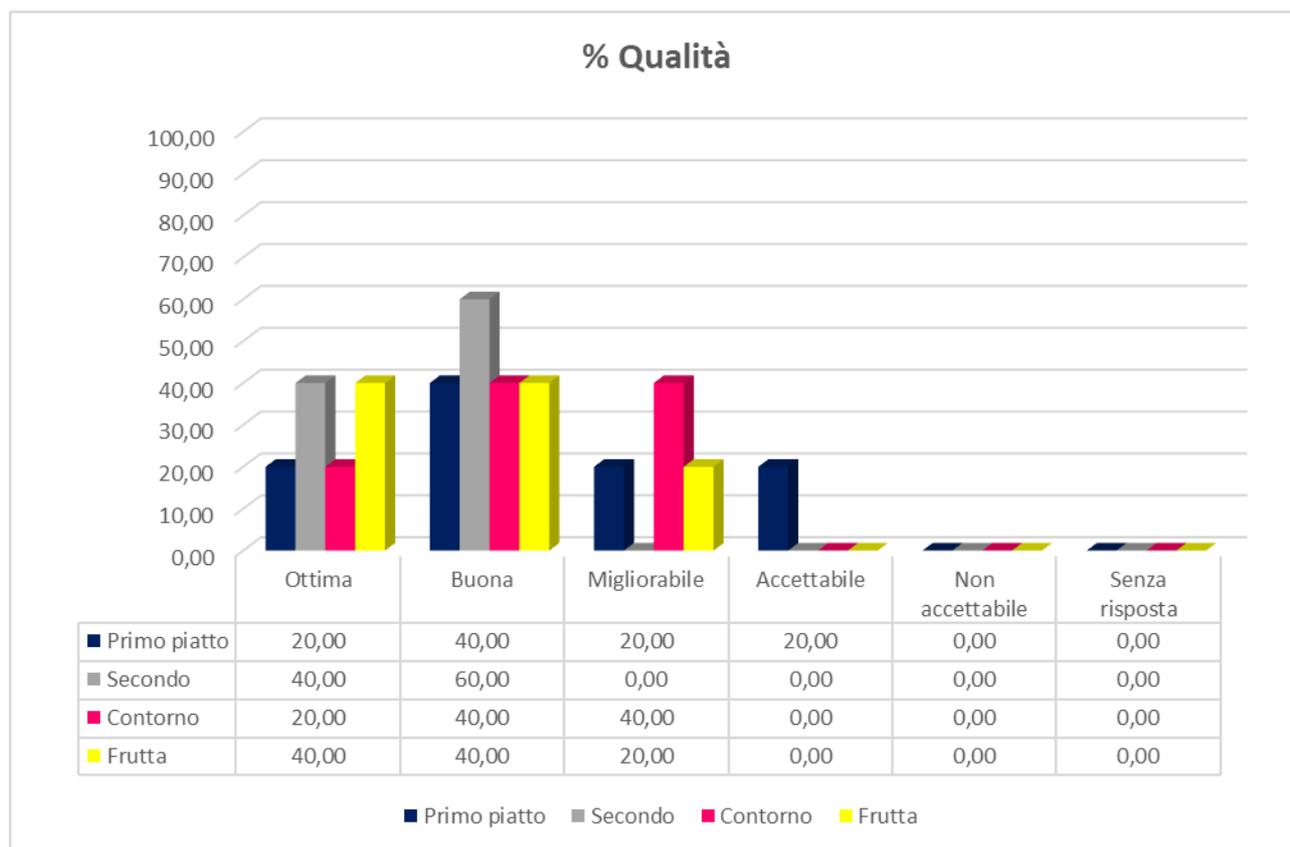
**(SCHEDE CONSEGNATE: 5)**

**SERVIZIO**



Per le voci cortesia del personale e livello igienico prevale un giudizio di apprezzamento ottimo; per la voce varietà del menù, l'80% degli intervistati, ha scelto l'opzione buona.

## GRADIMENTO DEL PASTO

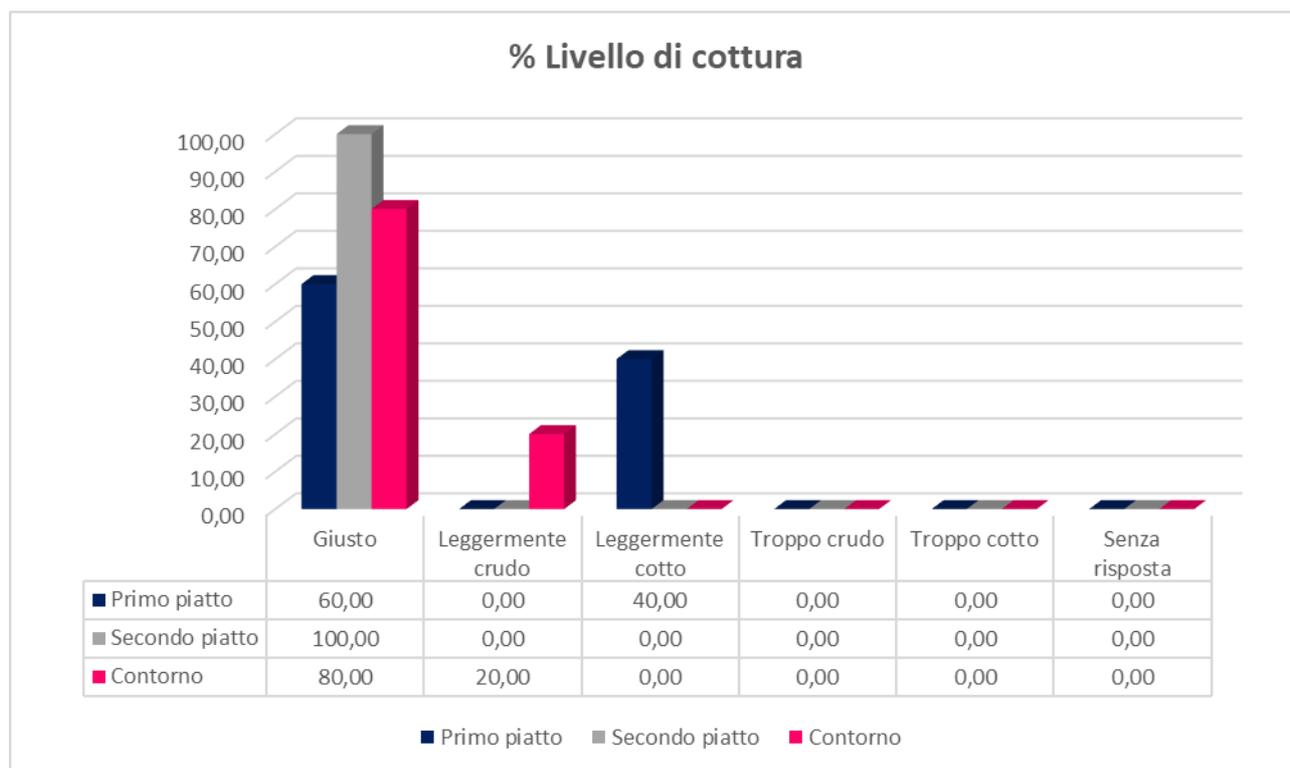


Il primo piatto è stato valutato buono per il 40%, mentre per il 20%, a parimerito, è stato valutato ottimo, migliorabile e accettabile.

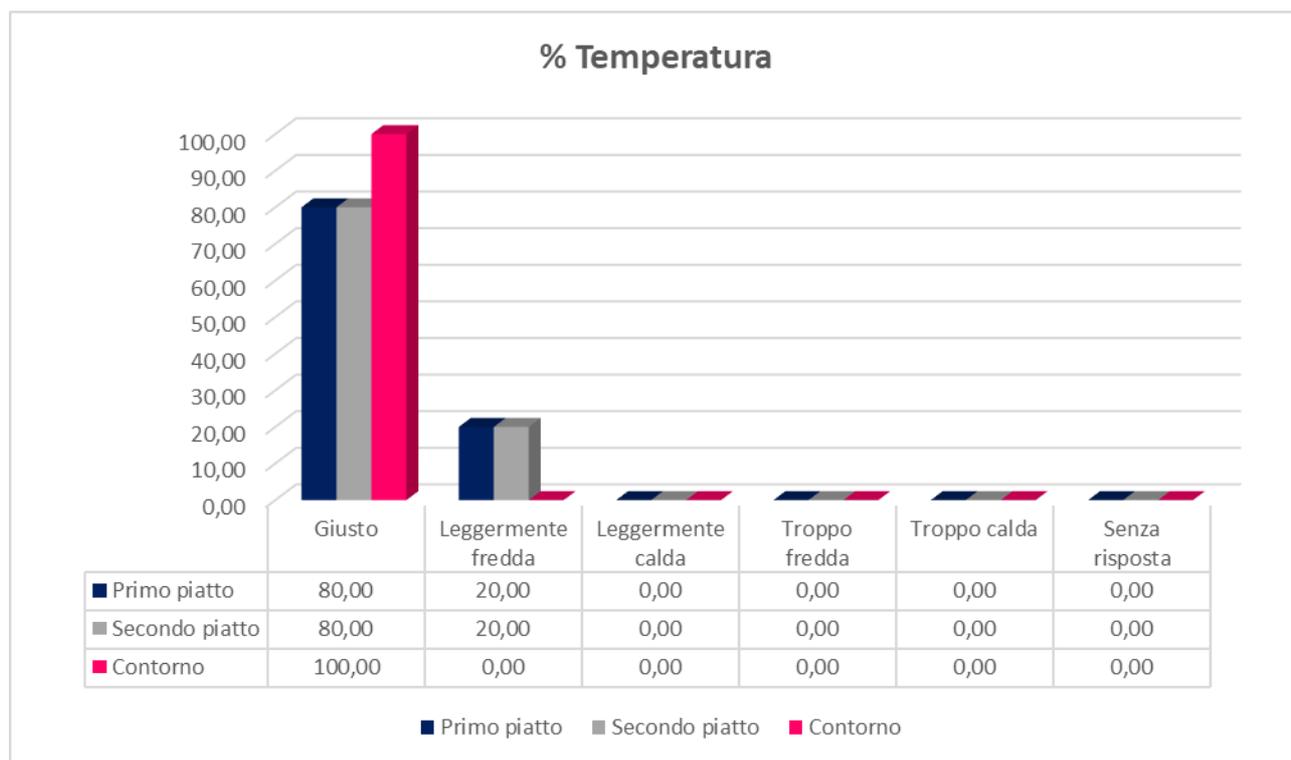
Il secondo piatto è stato valutato buono dal 60% degli intervistati e ottimo dal 40%.

Il contorno è considerato dal 40% degli intervistati, a parimerito, buono e migliorabile, mentre il 20% lo valuta ottimo.

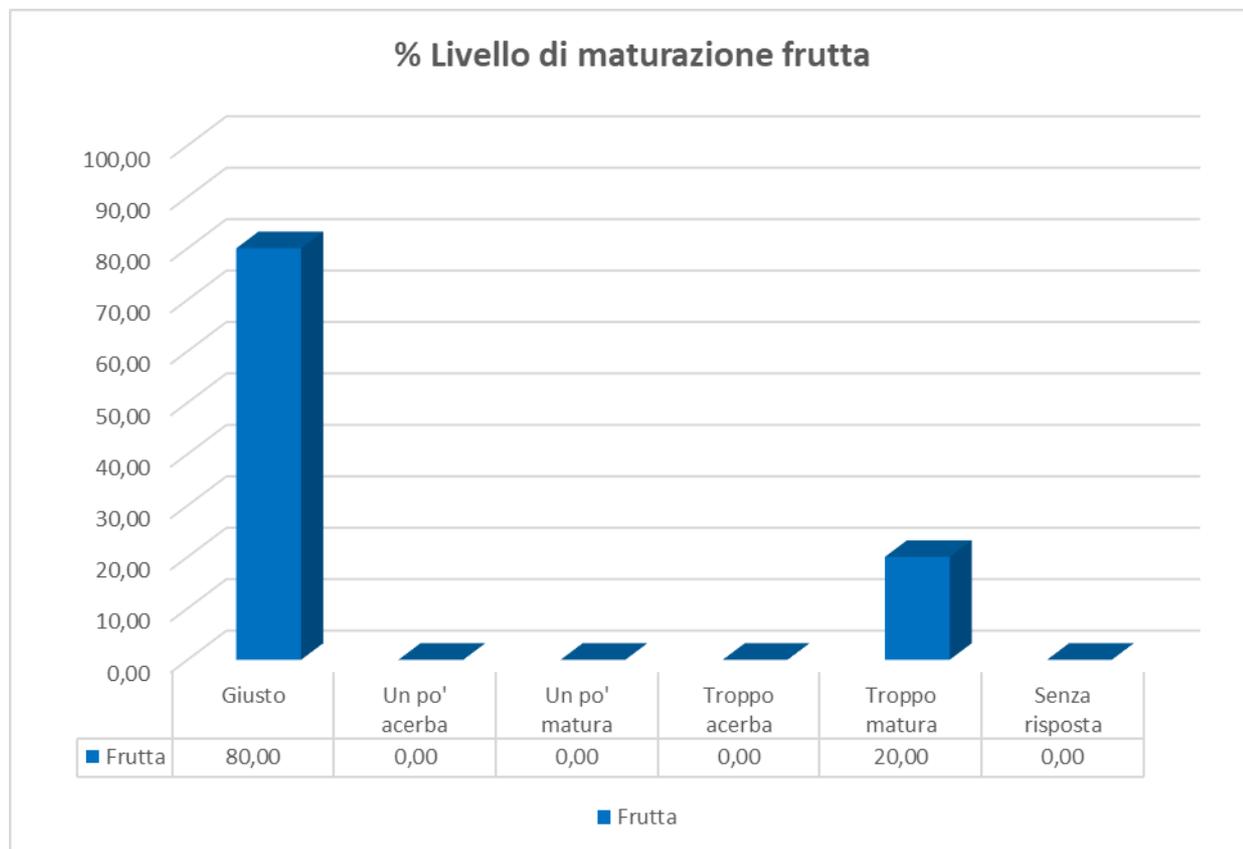
La frutta risulta ottima e buona per il 40% degli intervistati, a parimerito, e migliorabile dal 20%.



Tutti i piatti sono stati valutati con un giusto livello di cottura per più del 50% degli intervistati, in particolare il secondo piatto ha ottenuto questo giudizio all'unanimità.

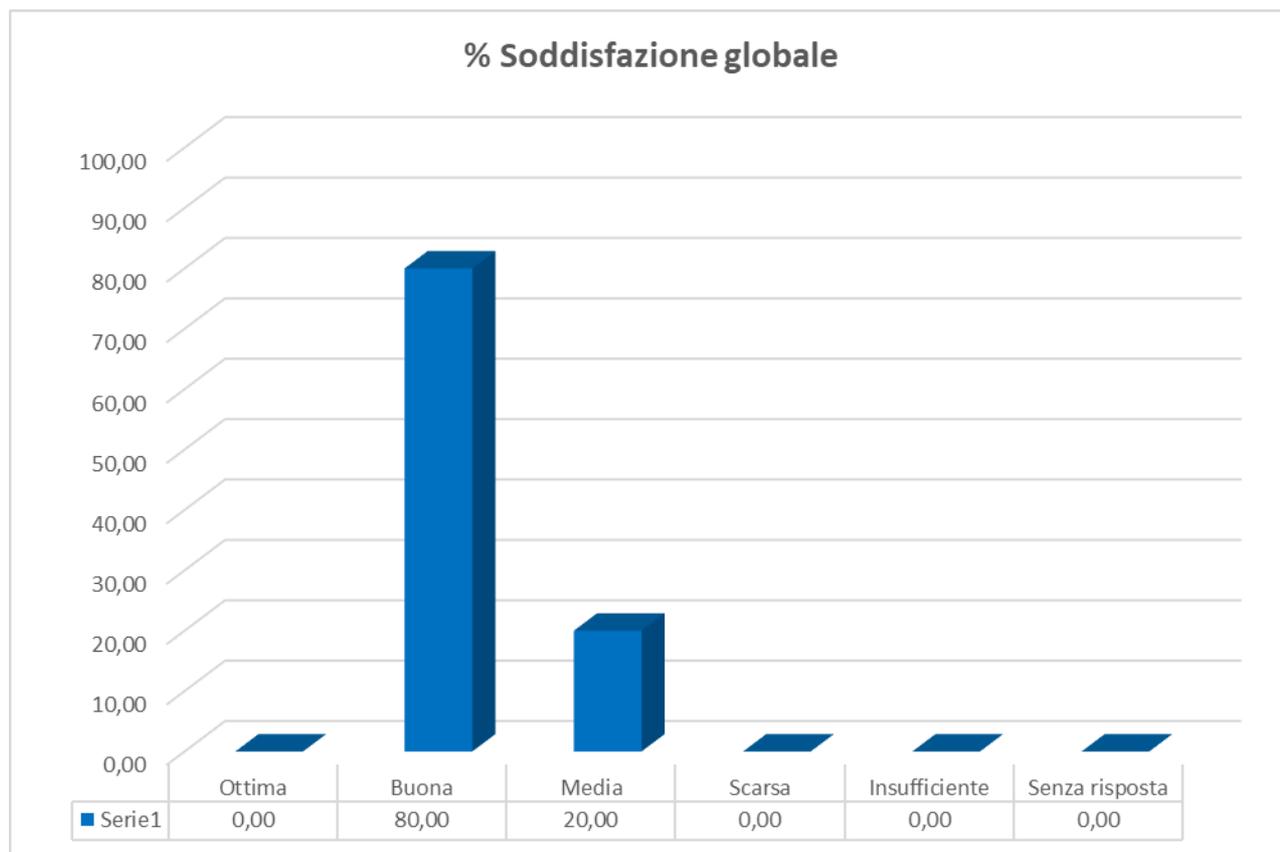


La temperatura di tutti i piatti è stata valutata giusta.



Il livello di maturazione della frutta è risultato giusto per l' 80% degli intervistati.

## SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale ha una valutazione buona per l'80% degli intervistati.

## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

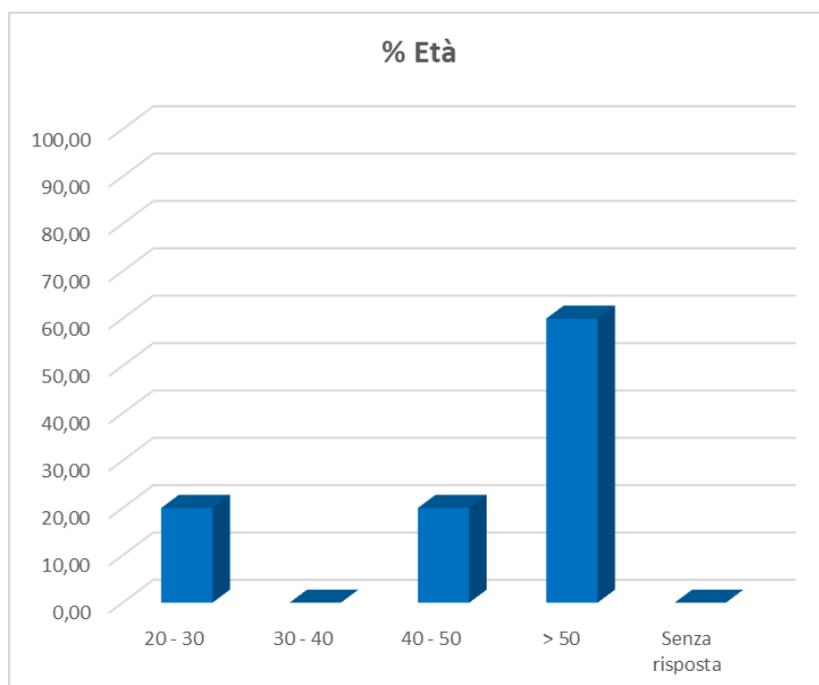
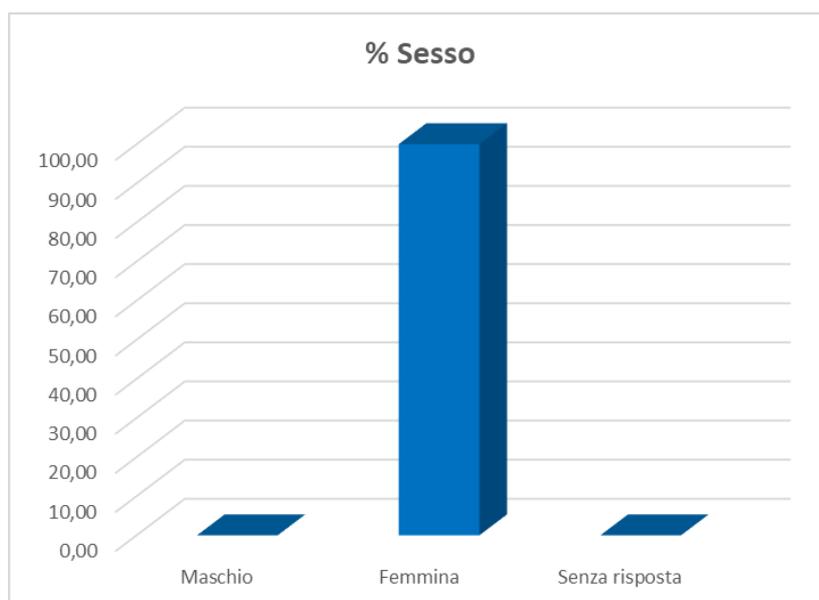
Delle 5 schede consegnate, solo 2 schede riportano delle note e le più ricorrenti sono le seguenti:

- Servire pietanze più calde
- Evitare accostamenti come pasta e pizza
- Migliorare l'organizzazione (luogo e tempi)

### DATI DEMOGRAFICI

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

Età	20 - 30	30 - 40	40 - 50	> 50	Senza risposta	TOTALE
%	20,00	0,00	20,00	60,00	0,00	100,00



Dalla statistica si evince che tutti gli intervistati sono insegnanti di sesso femminile di età prevalentemente superiore ai 50 anni.