

CUSTOMER SATISFACTION

ELIOR

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

ALUNNI E INSEGNANTI

21-04-2023

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

Il giorno 21/04/2023 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 Tongiorgi: Infanzia Ciari, Infanzia Manzi, Infanzia Parmeggiani, Infanzia Agazzi, Primaria Filzi (quest'ultima non ha partecipato all'indagine per sciopero).

Menù del giorno: Pennine al pesce, Sformato alle verdure, Fagiolini lessi.

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

Cortesìa 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:

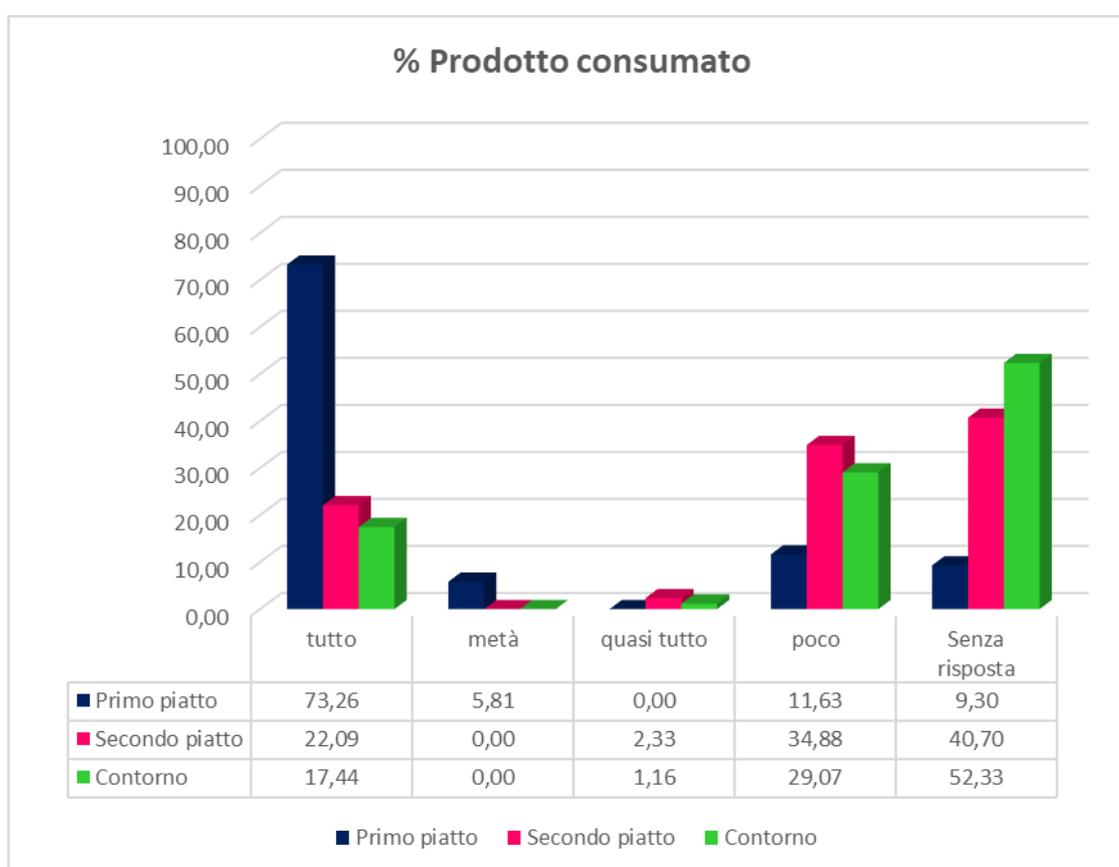
i calcoli sono stati effettuati considerando tutte le schede consegnate, evidenziando nelle tabelle e nei grafici sia la scheda non compilata in tutte le sue parti sia le opzioni non compilate, indicate con la voce "senza risposta"

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

INDAGINE ALUNNI

**ISTITUTO COMPRENSIVO TONGIORGI, SCUOLE DELL'INFANZIA:
INFANZIA CIARI, INFANZIA MANZI, INFANZIA PARMEGGIANI, INFANZIA AGAZZI
(SCHEDE CONSEGNATE: 86)**

QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO

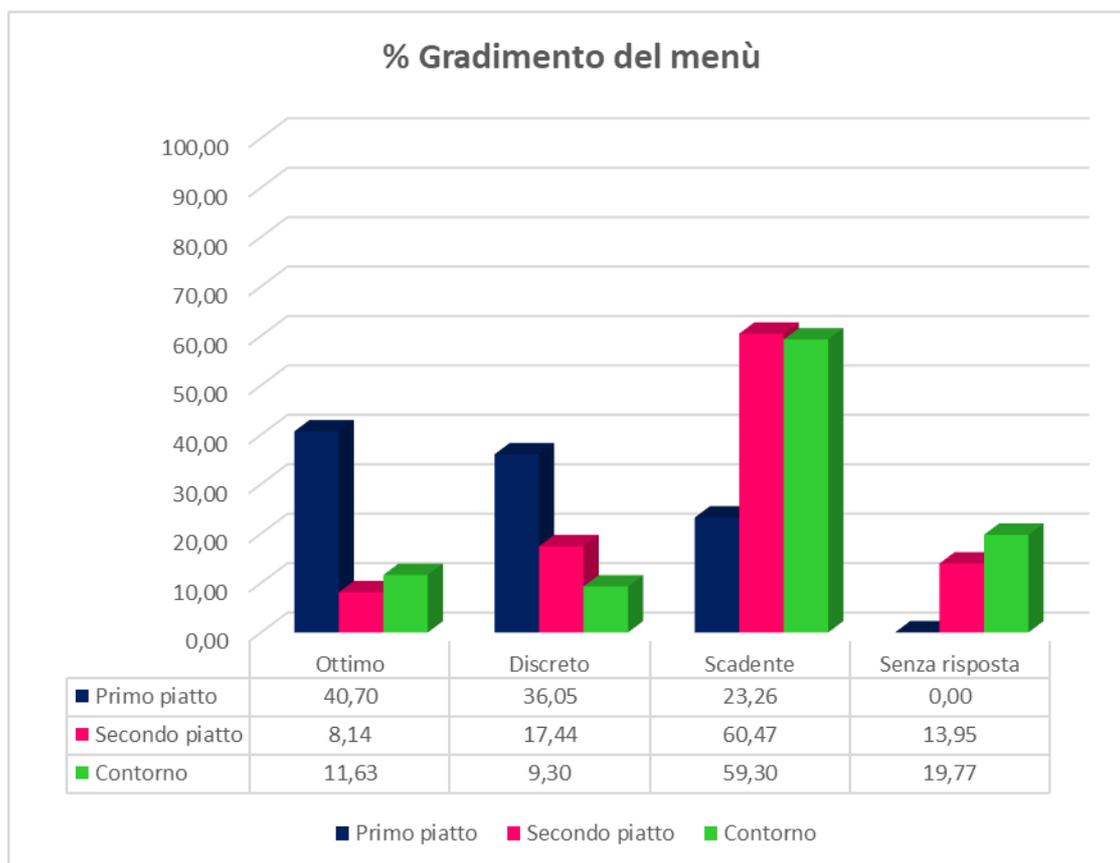


Il primo piatto è stato consumato tutto dal 73% degli alunni.

Il secondo piatto è stato consumato poco dal 34%, tutto dal 22% e il 40% non ha dato risposta.

Il contorno è stato mangiato poco dal 29% degli intervistati e il 52% non ha dato risposta.

GRADIMENTO DEL MENÙ



Il primo piatto è considerato ottimo dal 40%, discreto dal 36% e scadente dal 23% degli alunni. Il secondo piatto risulta scadente per il 60% degli alunni, così come il contorno che ha ottenuto il 59% di voti sulla voce scadente.

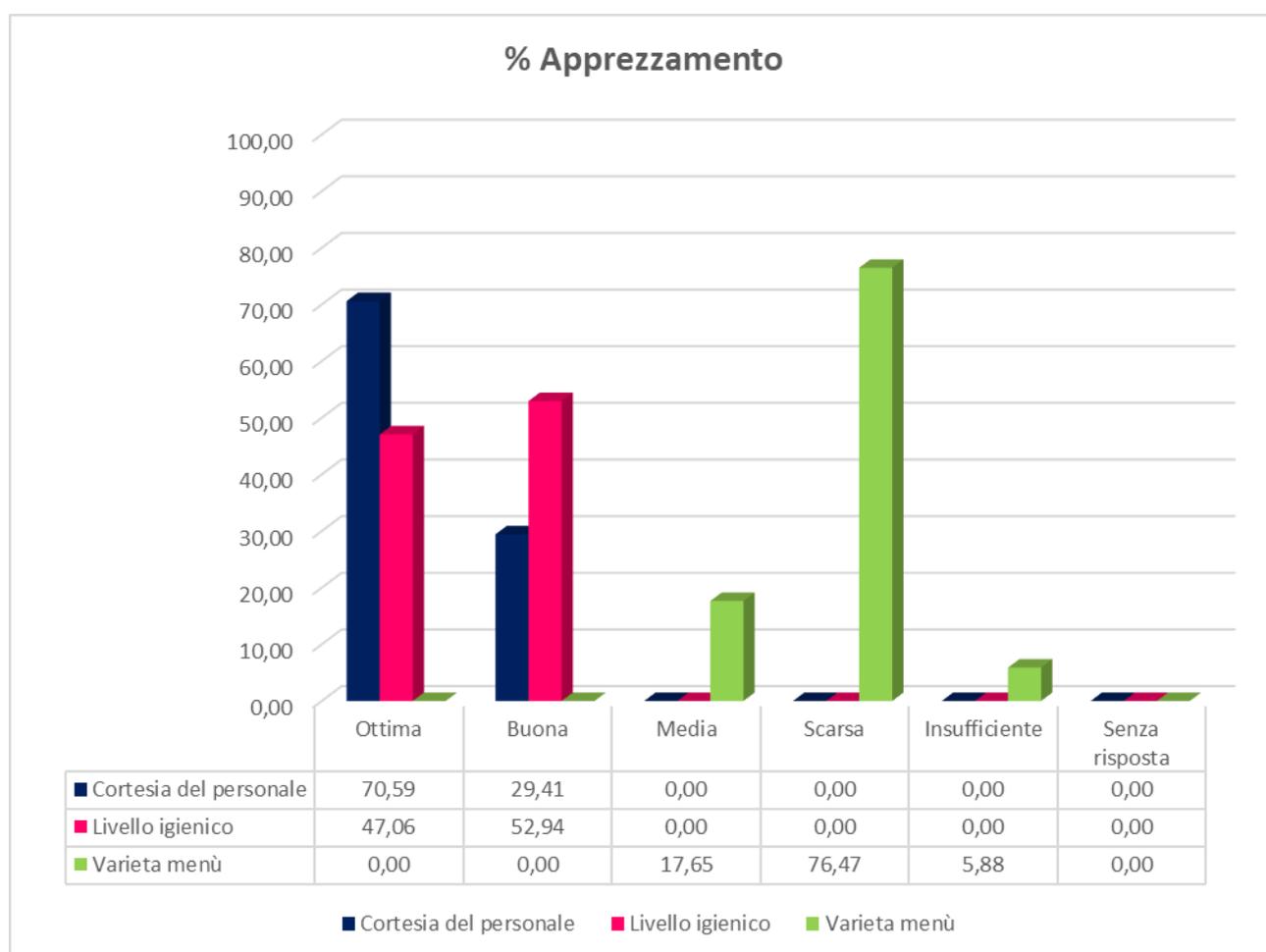
NOTE

Tutte le schede consegnate sono prive di note.

INDAGINE INSEGNANTI

**ISTITUTO COMPRENSIVO TONGIORGI, SCUOLE DELL'INFANZIA:
INFANZIA CIARI, INFANZIA MANZI, INFANZIA PARMEGGIANI, INFANZIA AGAZZI
(SCHEDE CONSEGNATE: 17)**

SERVIZIO

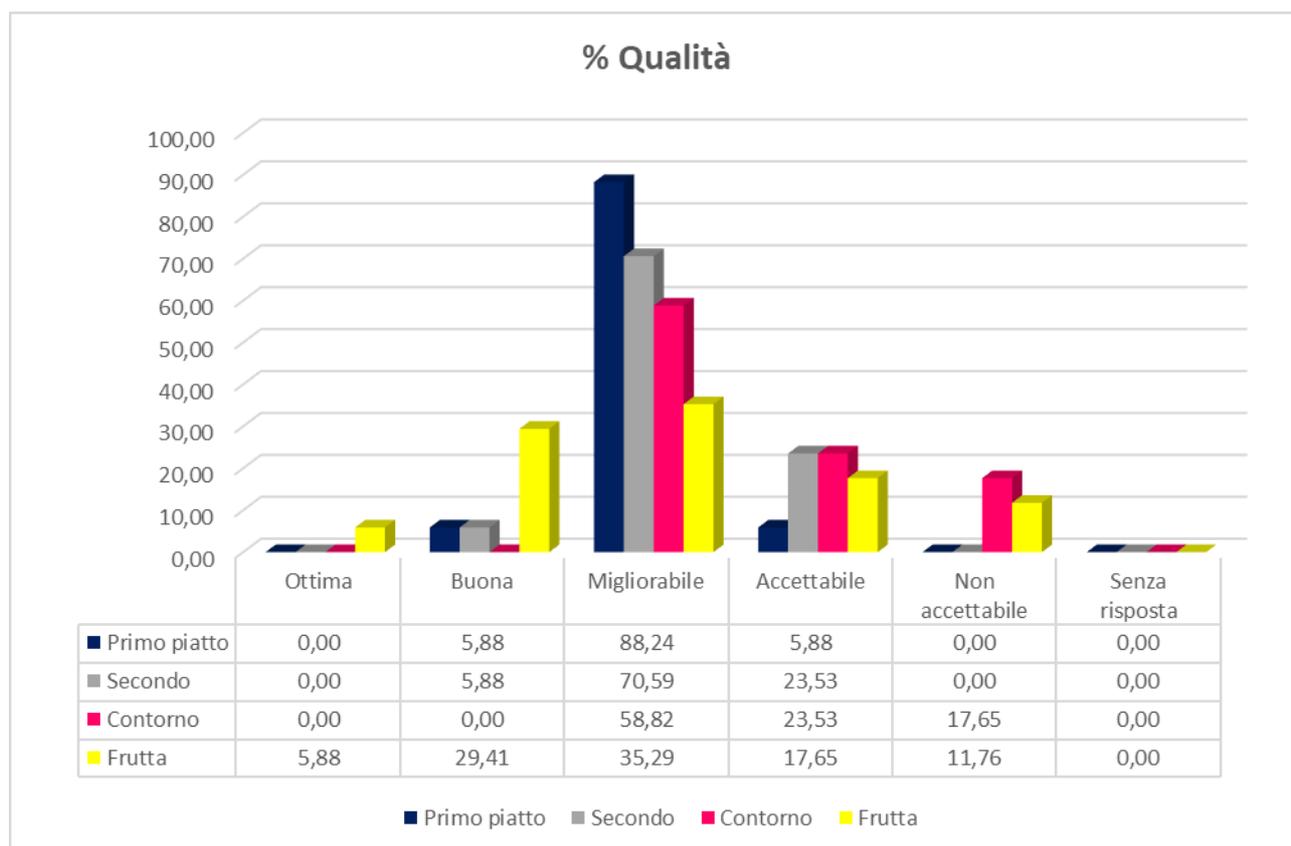


Per la voce cortesia del personale il 70% ha scelto l'opzione ottima e il 29%.

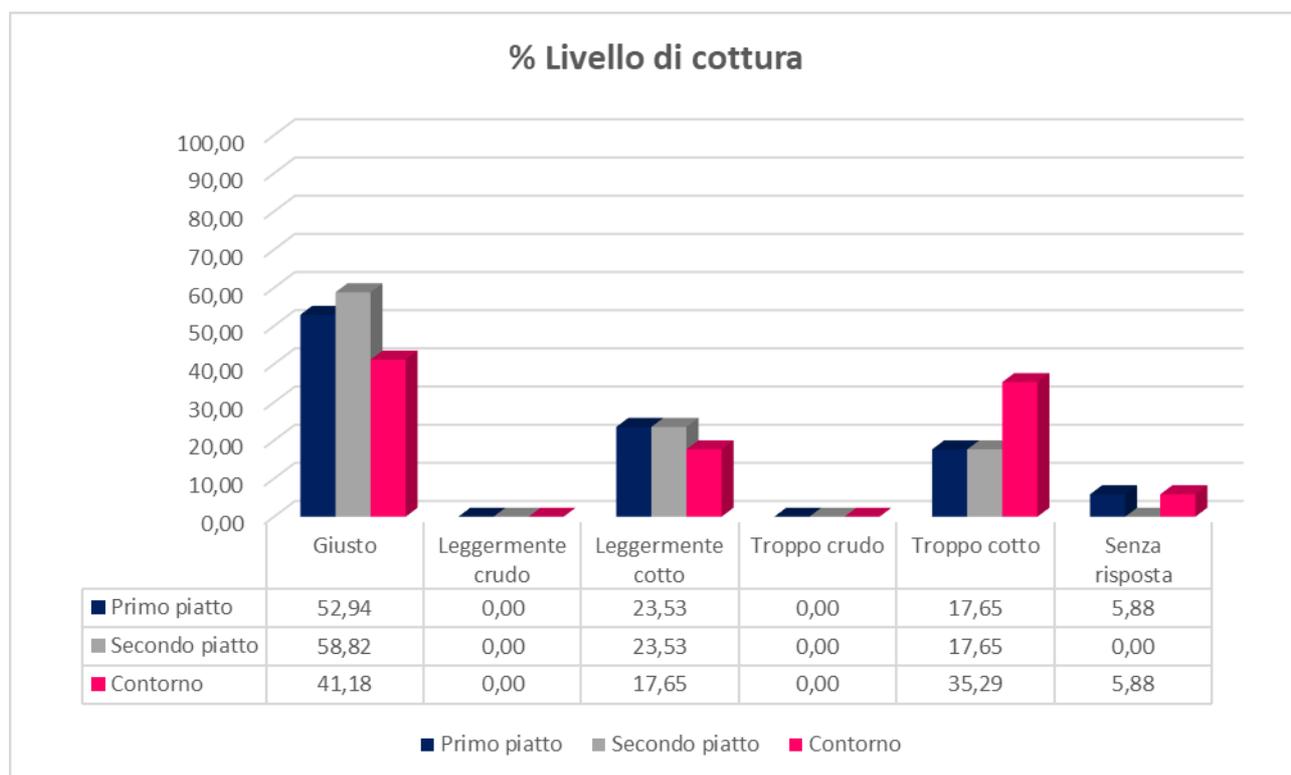
Per il livello igienico la valutazione è buona per il 52% e ottima per il 47%.

Per la varietà del menù il 76% ha scelto l'opzione scarsa.

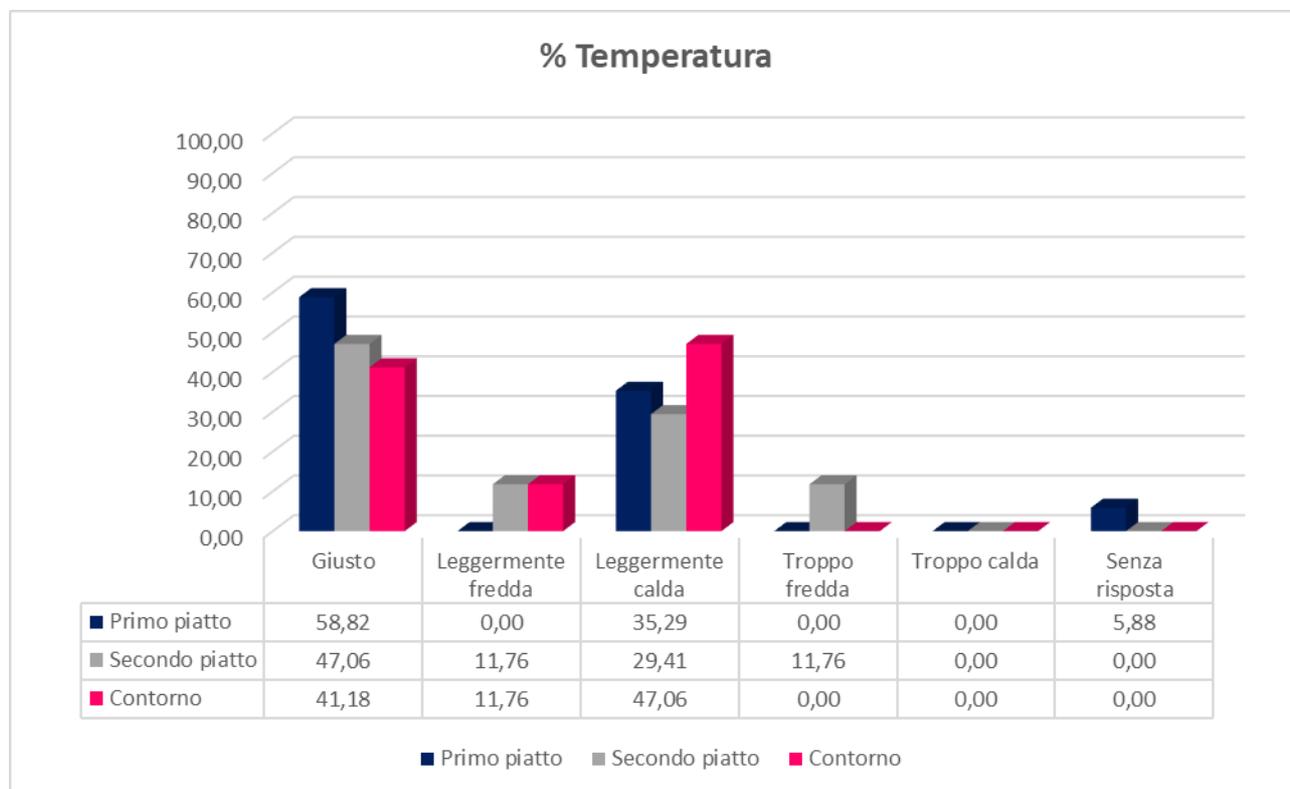
GRADIMENTO DEL PASTO



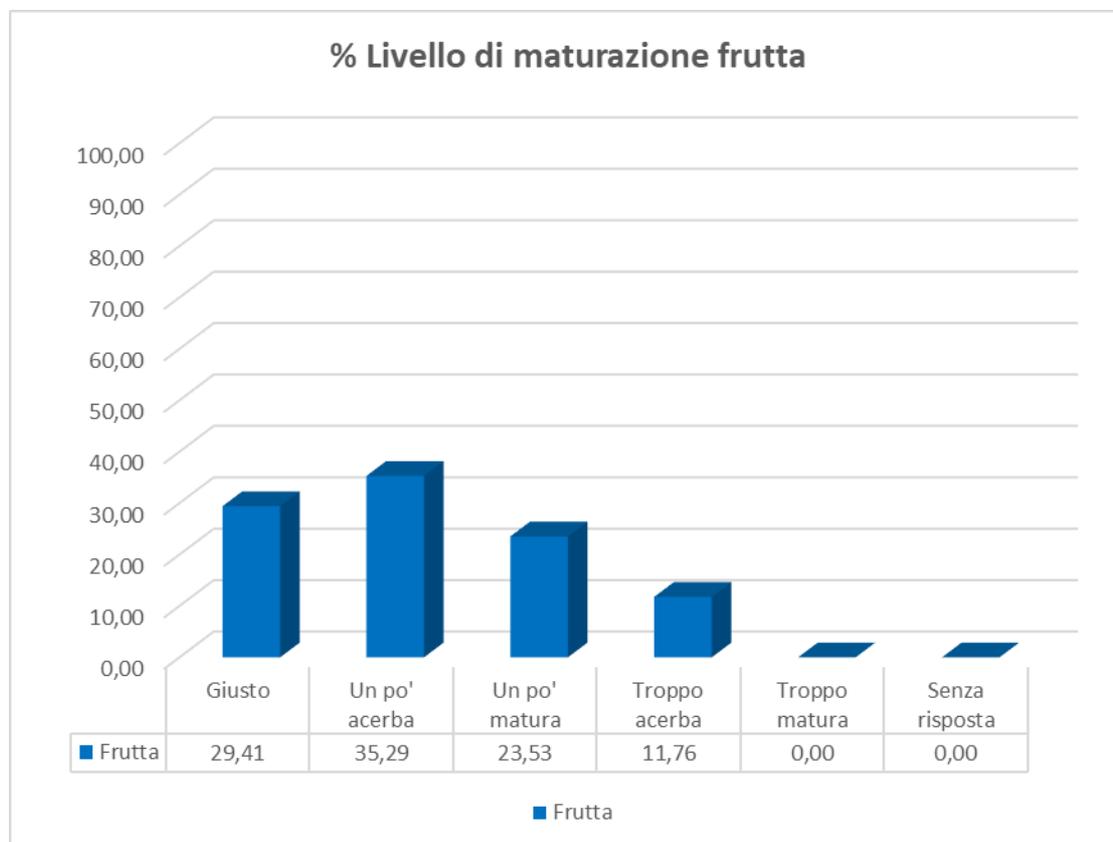
Tutti i piatti hanno ottenuto una valutazione prevalentemente migliorabile per quanto riguarda la qualità.



Il primo e il secondo piatto sono considerati per la maggior parte degli intervistati con un livello di cottura giusto, rispettivamente dal 52% e dal 58%, mentre il 23%, a parimerito, considera il primo e il secondo piatto leggermente cotti e il 17%, sempre a parimerito, li considera troppo cotti. Il contorno è stato valutato con un giusto livello di cottura dal 41% degli intervistati, troppo cotto dal 35% e leggermente cotto dal 17%.

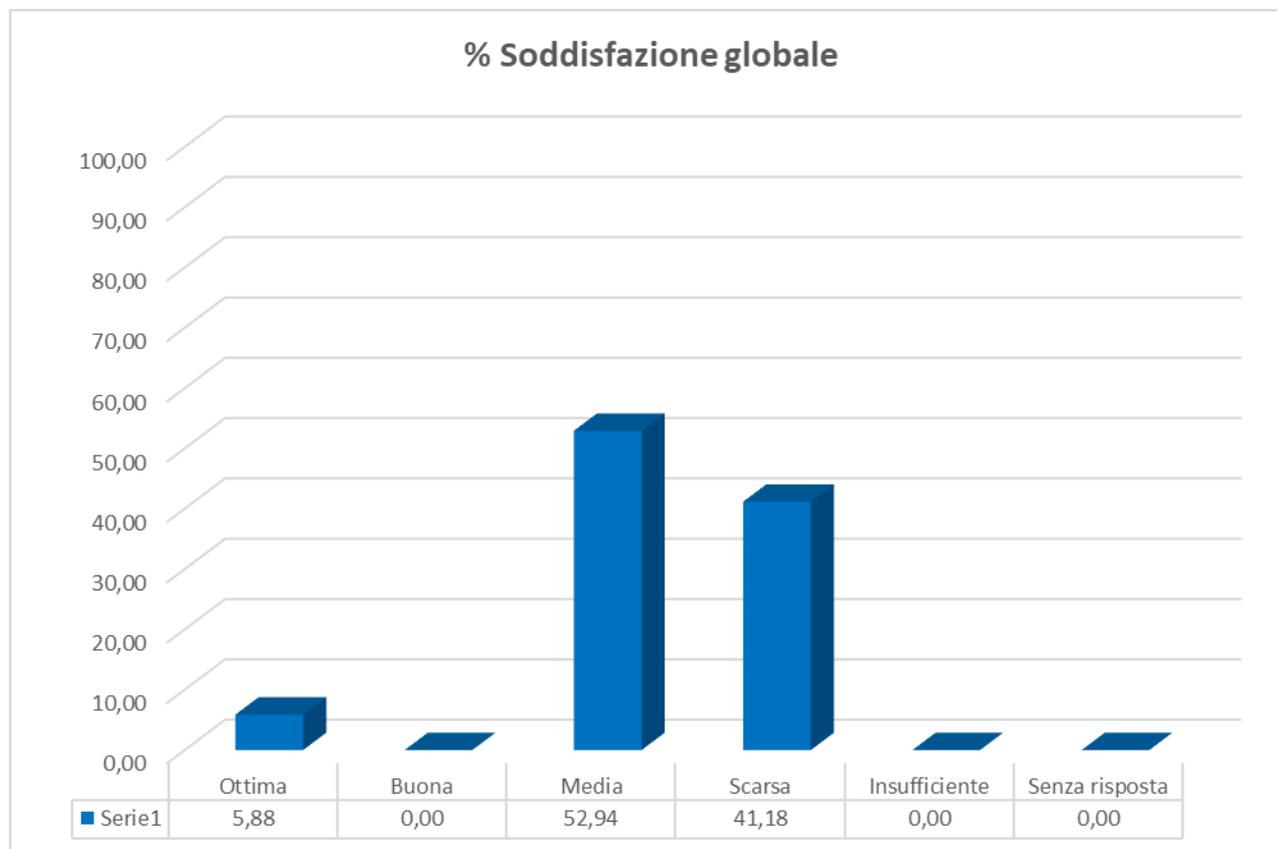


Per il primo piatto la temperatura ha un giudizio per il 58% giusto e per il 35% leggermente caldo. Per il secondo il 47% degli intervistati ha scelto come opzione giusta temperatura, il 29% leggermente caldo e l'11%, a parimerito, lo valuta leggermente freddo e troppo freddo. Il contorno ha ottenuto un giudizio giusto per il 41% degli intervistati, leggermente caldo per il 47% e leggermente freddo per l'11%.



Il 35% degli intervistati ha ritenuto un po' acerba la frutta, il 29% l'ha valutata di giusta maturazione e il 23% un po' matura.

SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata come media dal 52% degli intervistati e scarsa dal 41%.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

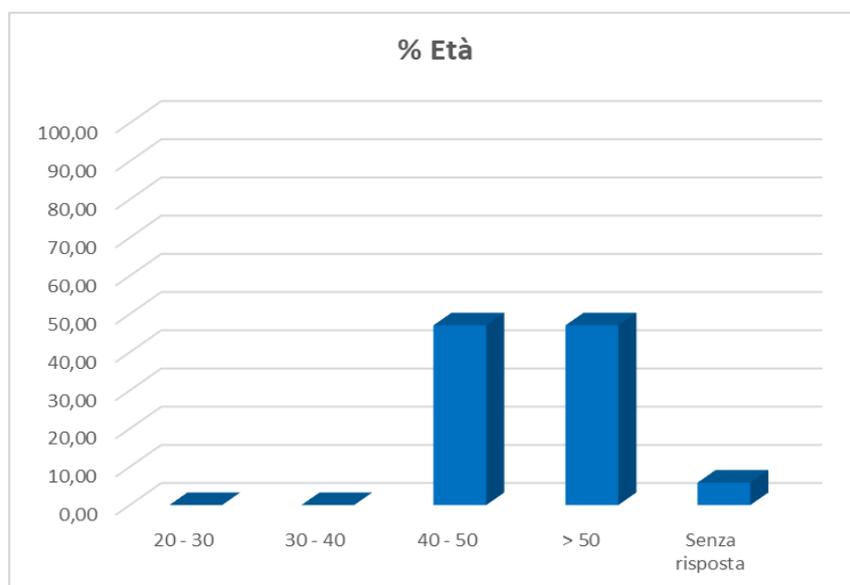
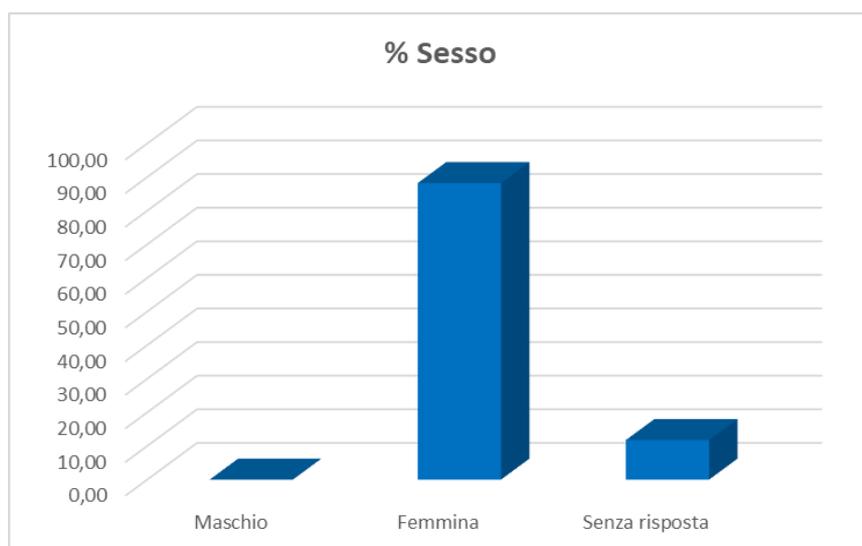
Delle 17 schede consegnate, 14 riportano delle note e le più frequenti sono le seguenti:

- Variare il menù
- Migliorare il condimento
- Variare la frutta
- Rendere i piatti più appetibili
- Migliorare gli abbinamenti di pietanze (proposti gnocchi di patate e patate lo stesso giorno)

DATI DEMOGRAFICI

Sesso	Maschio	Femmina	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	88,24	11,76	100,00

Età	20 - 30	30 - 40	40 - 50	> 50	Senza risposta	TOTALE
%	0,00	0,00	47,06	47,06	5,88	100,00



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