

CUSTOMER SATISFACTION

ELIOR

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

ALUNNI E INSEGNANTI

DEL 28-03-2023

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

Il giorno 28/03/2023 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 Fucini: Infanzia Conti, Infanzia Gianfaldoni, Infanzia Sauro, Infanzia Calandrini, Primaria Battisti, Primaria Zerboglio, Secondaria Fucini.

Menù del giorno: Riso, Polpette al pomodoro, Carote stufate

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:

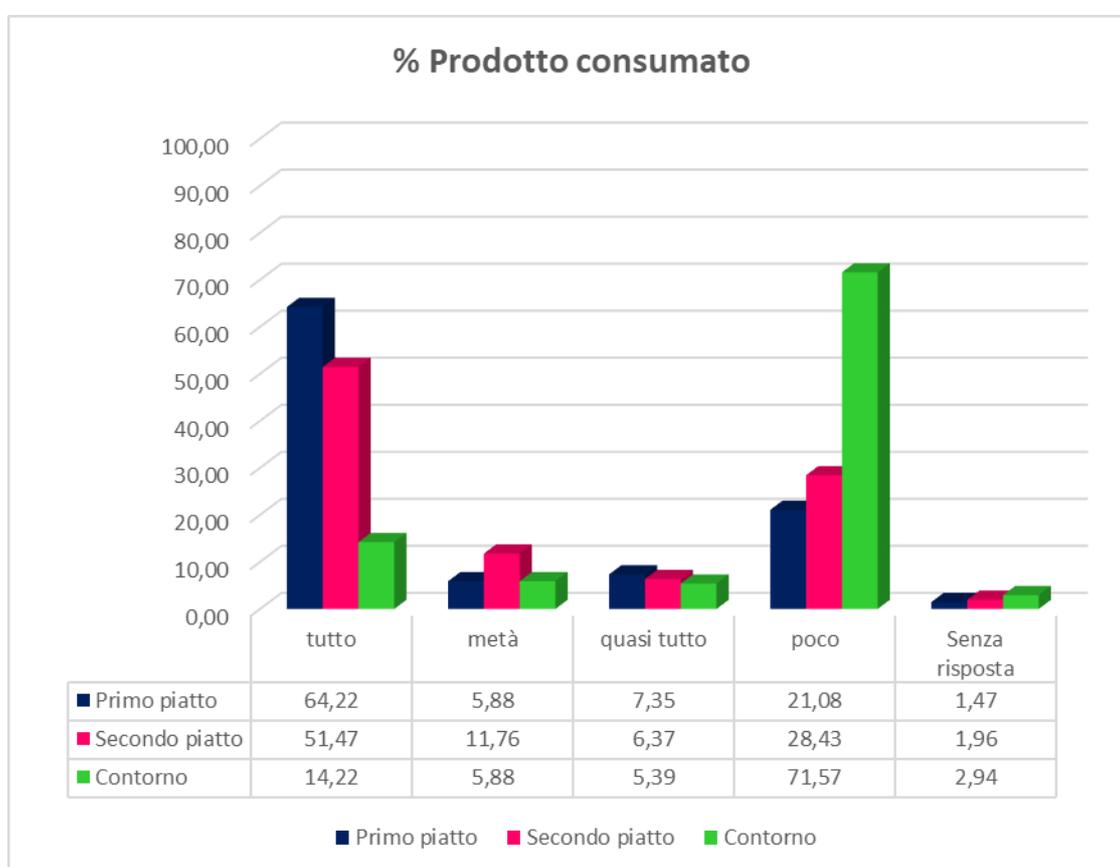
i calcoli sono stati effettuati considerando tutte le schede consegnate, evidenziando nelle tabelle e nei grafici sia la scheda non compilata in tutte le sue parti sia le opzioni non compilate, indicate con la voce "senza risposta"

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

INDAGINE ALUNNI

**ISTITUTO COMPRENSIVO FUCINI SCUOLE DELL'INFANZIA:
INFANZIA CONTI, INFANZIA GIANFALDONI,
INFANZIA SAURO, INFANZIA CALANDRINI
(SCHEDE CONSEGNATE: 204)**

QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO

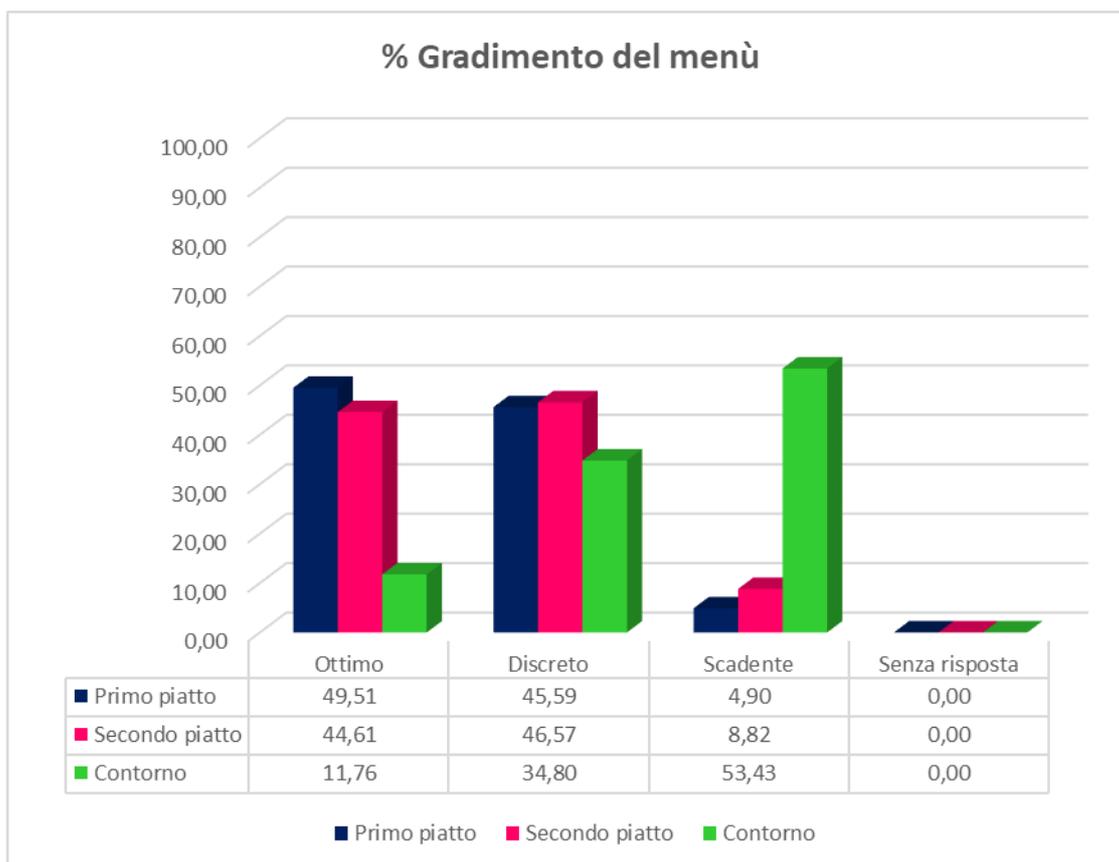


Il 64% degli alunni ha consumato tutto il primo piatto, mentre il 21% l'ha consumato poco.

Il secondo piatto è stato consumato tutto dal 51% e poco dal 28%.

Il contorno è risultato prevalentemente poco consumato per il 71% degli alunni.

GRADIMENTO DEL MENÙ



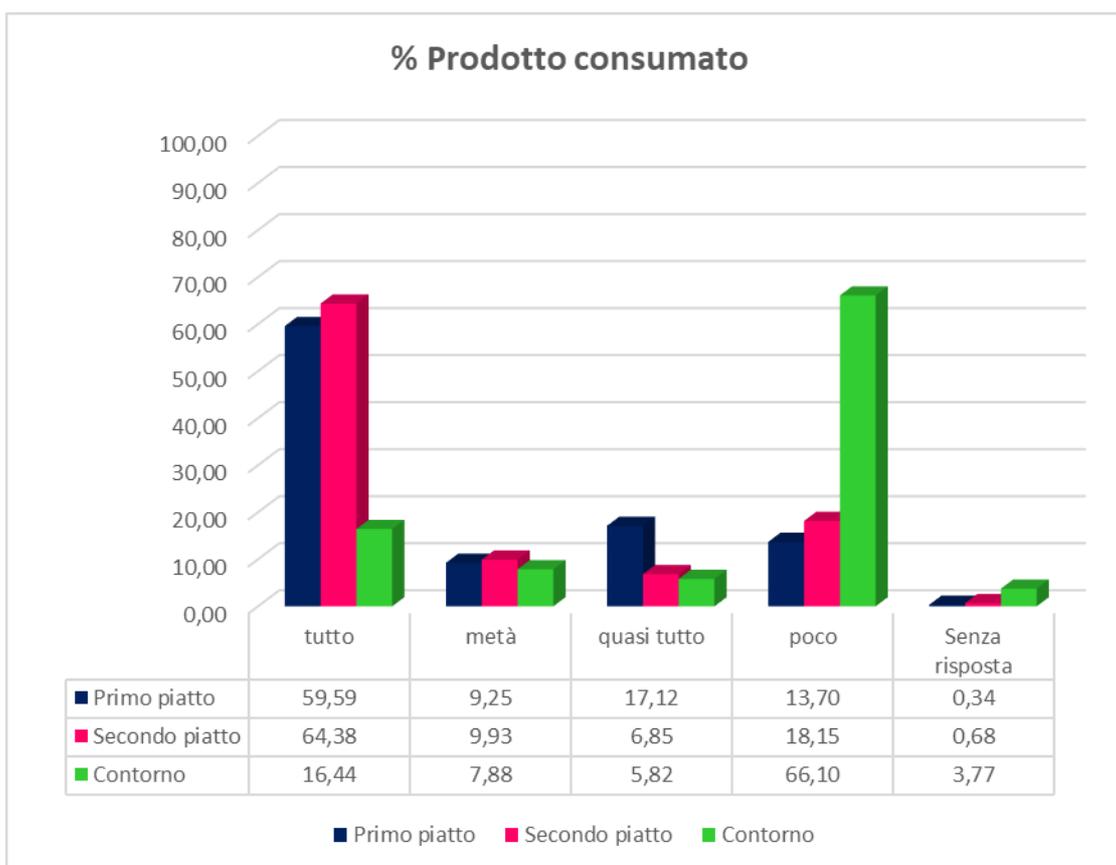
Il primo e il secondo piatto hanno ottenuto un gradimento quasi a metà tra ottimo e discreto. Il contorno è stato valutato per la maggior parte degli alunni scadente, per il 53%, mentre il 34% lo considera discreto.

NOTE

Non ci sono note in nessuna delle schede consegnate.

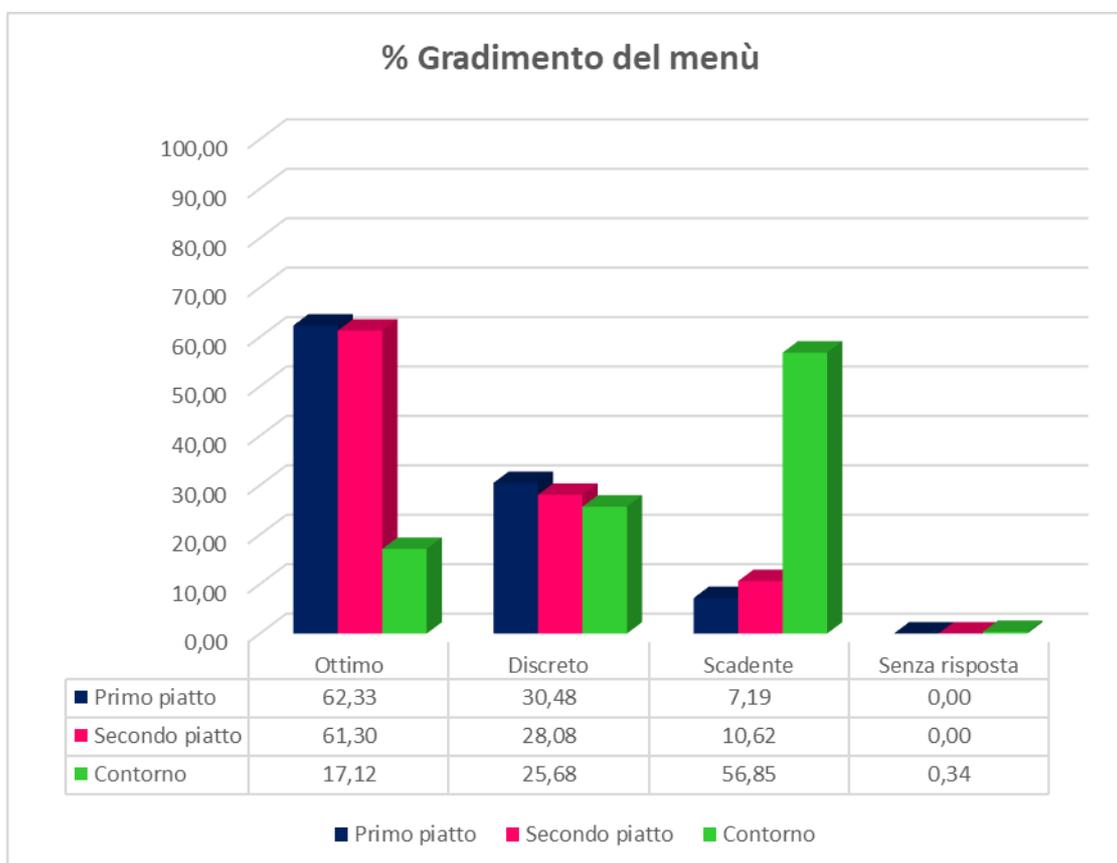
**ISTITUTO COMPRENSIVO FUCINI SCUOLE PRIMARIE:
PRIMARIA BATTISTI, PRIMARIA ZERBOGLIO
(SCHEDE CONSEGNATE: 292)**

QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO



La maggior parte degli alunni ha consumato tutto il primo e il secondo piatto. Il contorno, invece, è stato consumato poco dal 66% degli alunni.

GRADIMENTO DEL MENÙ



Il primo e il secondo piatto risultano essere le portate più gradite dagli alunni; per il contorno invece il gradimento è prevalentemente scadente.

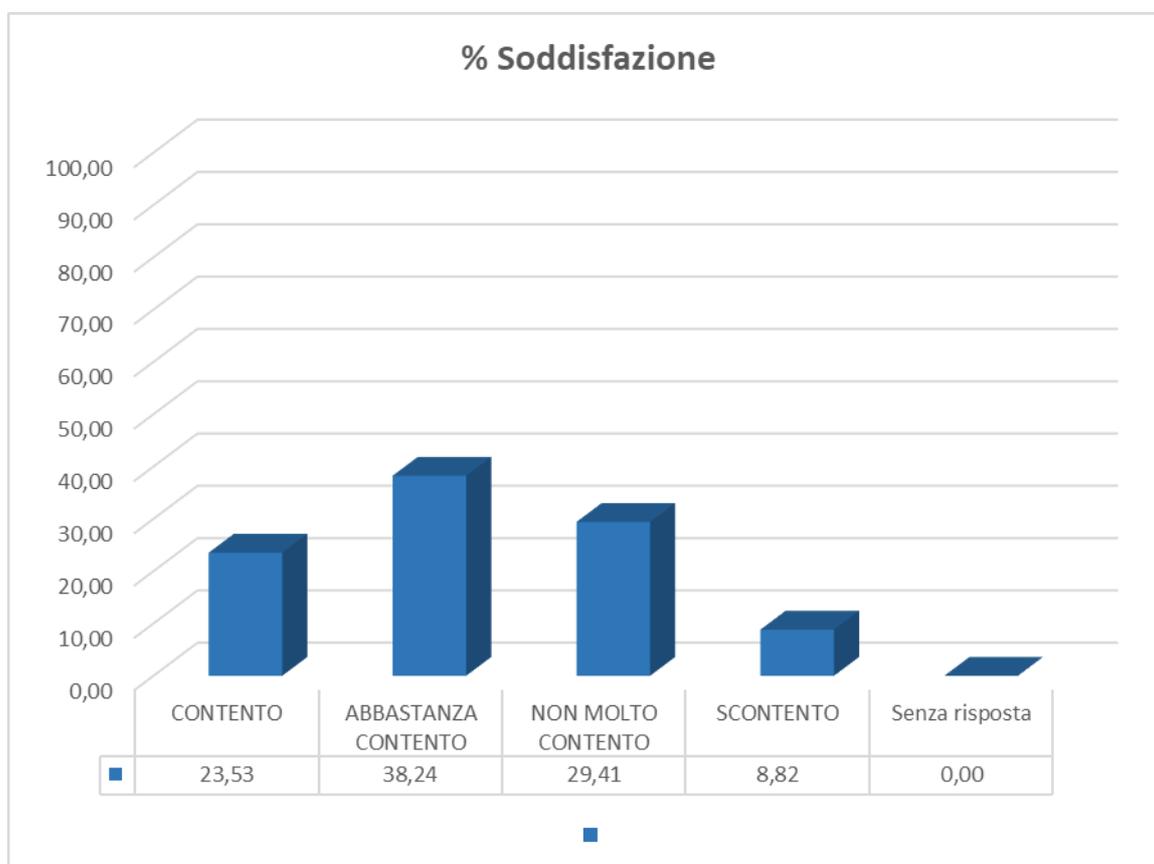
NOTE

Delle 292 schede consegnate, 72 riportano delle note e le più ricorrenti sono le seguenti:

- Migliorare il condimento (troppo sale e poco olio)
- Inserire più spesso nel menù: lasagne, pizza, pasta al pesto, valdostana

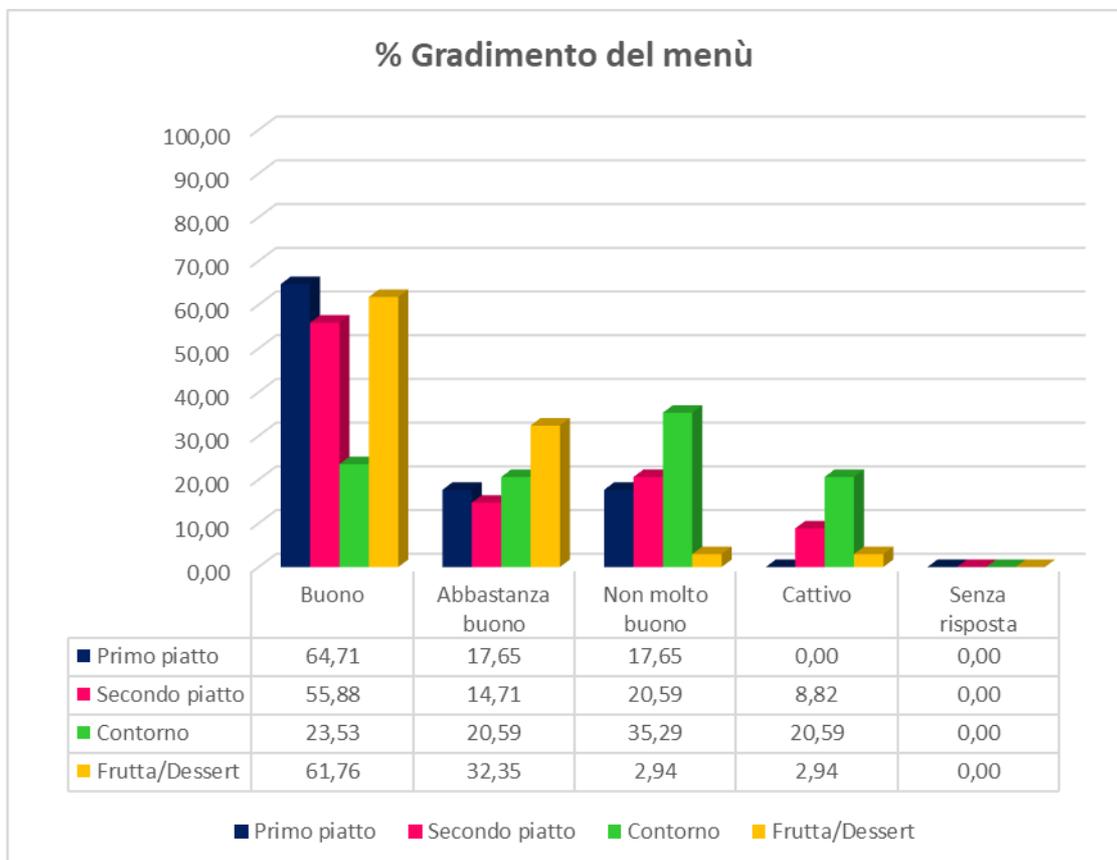
**ISTITUTO COMPRENSIVO FUCINI SCUOLA SECONDARIA:
SECONDARIA FUCINI
(SCHEDE CONSEGNATE: 34)**

SODDISFAZIONE GLOBALE



La maggior parte degli allievi è abbastanza contento della mensa, il 38%.
Il 29% non è molto contento, mentre il 23% è contento.

GRADIMENTO DEL MENÙ



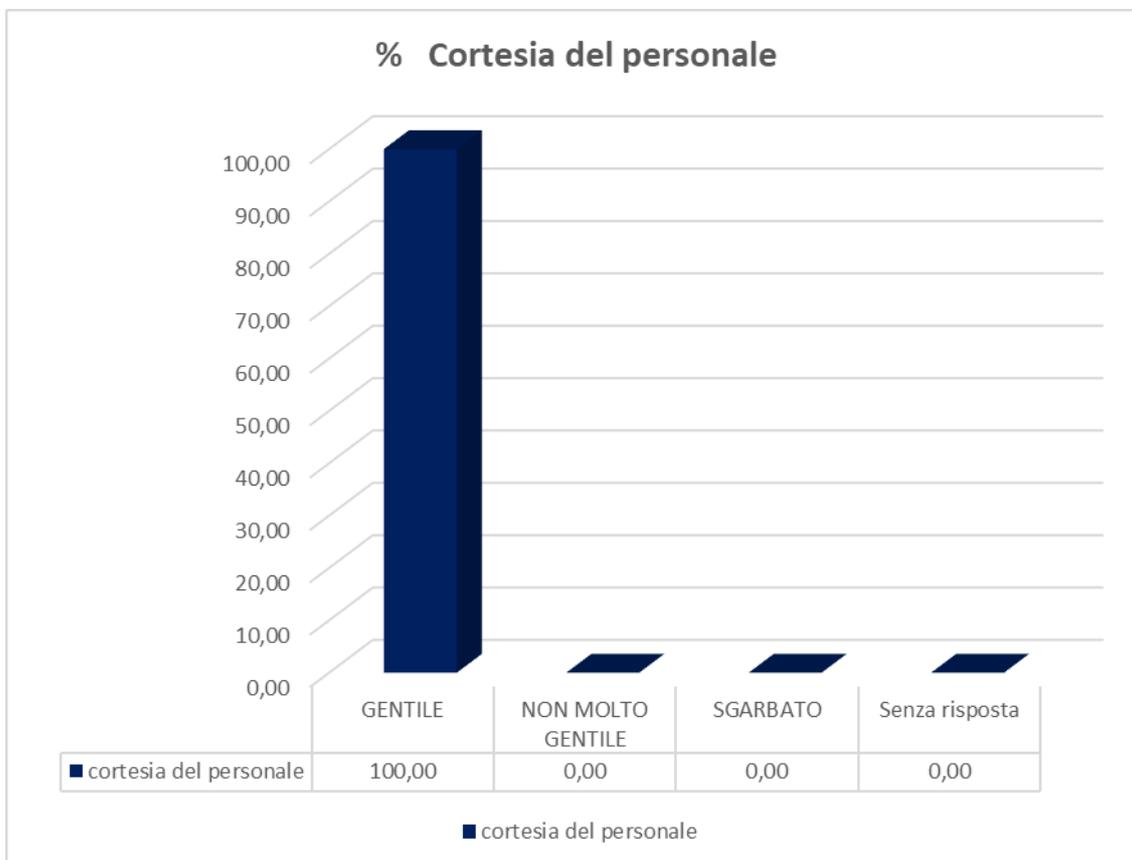
La maggior parte degli alunni ha dato un giudizio buono al primo e al secondo piatto. Il contorno è risultato prevalentemente non molto buono, mentre la frutta/dessert ha un gradimento buono o abbastanza buono.

NOTE

Delle 34 schede consegnate, 15 riportano delle note; tra le più ricorrenti:

- Inserire nel menù più spesso: pizza, valdostana, dessert
- Variare il menù

CORTESIA DEL PERSONALE

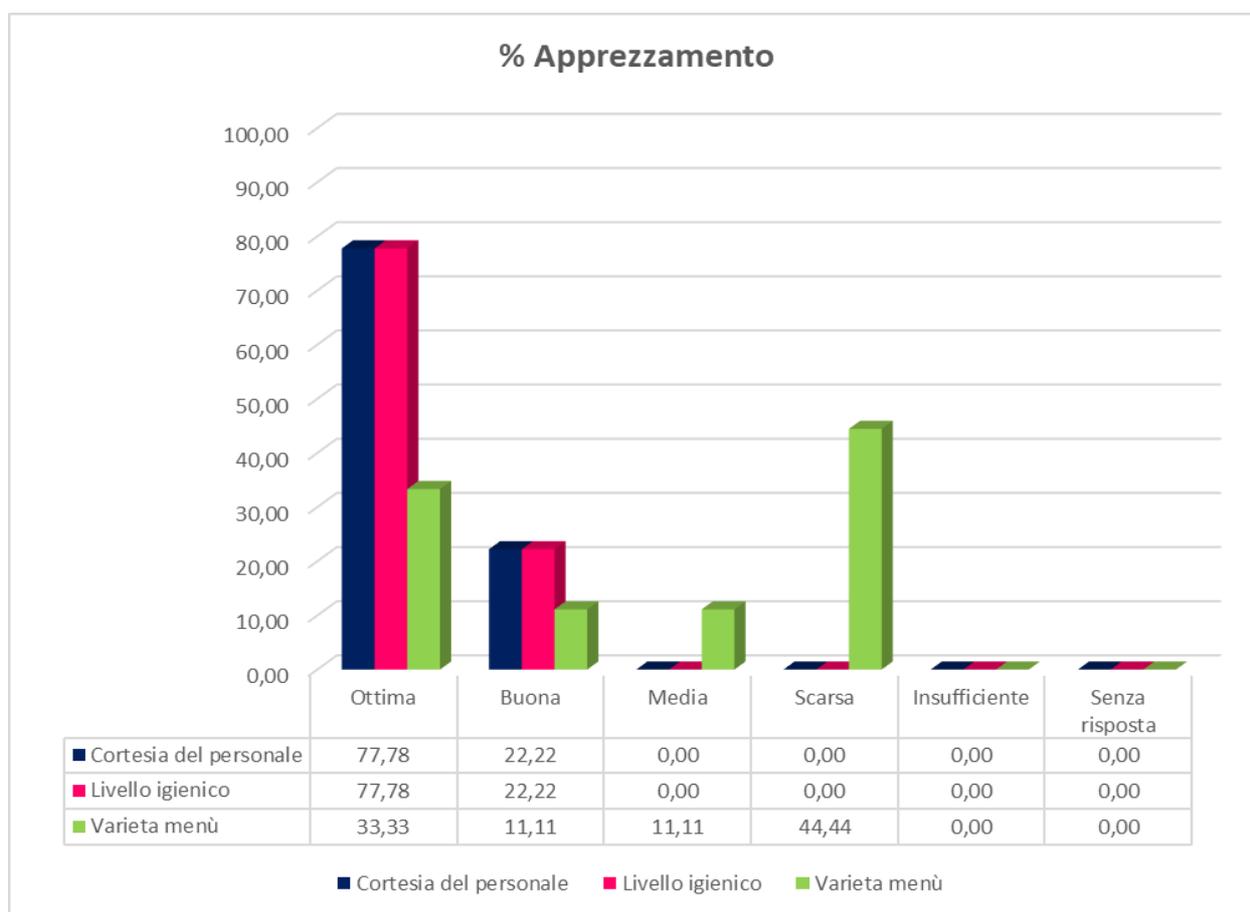


Il 100% degli alunni valuta il personale della mensa gentile.

INDAGINE INSEGNANTI

**ISTITUTO COMPRENSIVO FUCINI INSEGNANTI SCUOLE DELL'INFANZIA:
INFANZIA CONTI, INFANZIA GIANFALDONI,
INFANZIA SAURO, INFANZIA CALANDRINI
(SCHEDE CONSEGNATE: 9)**

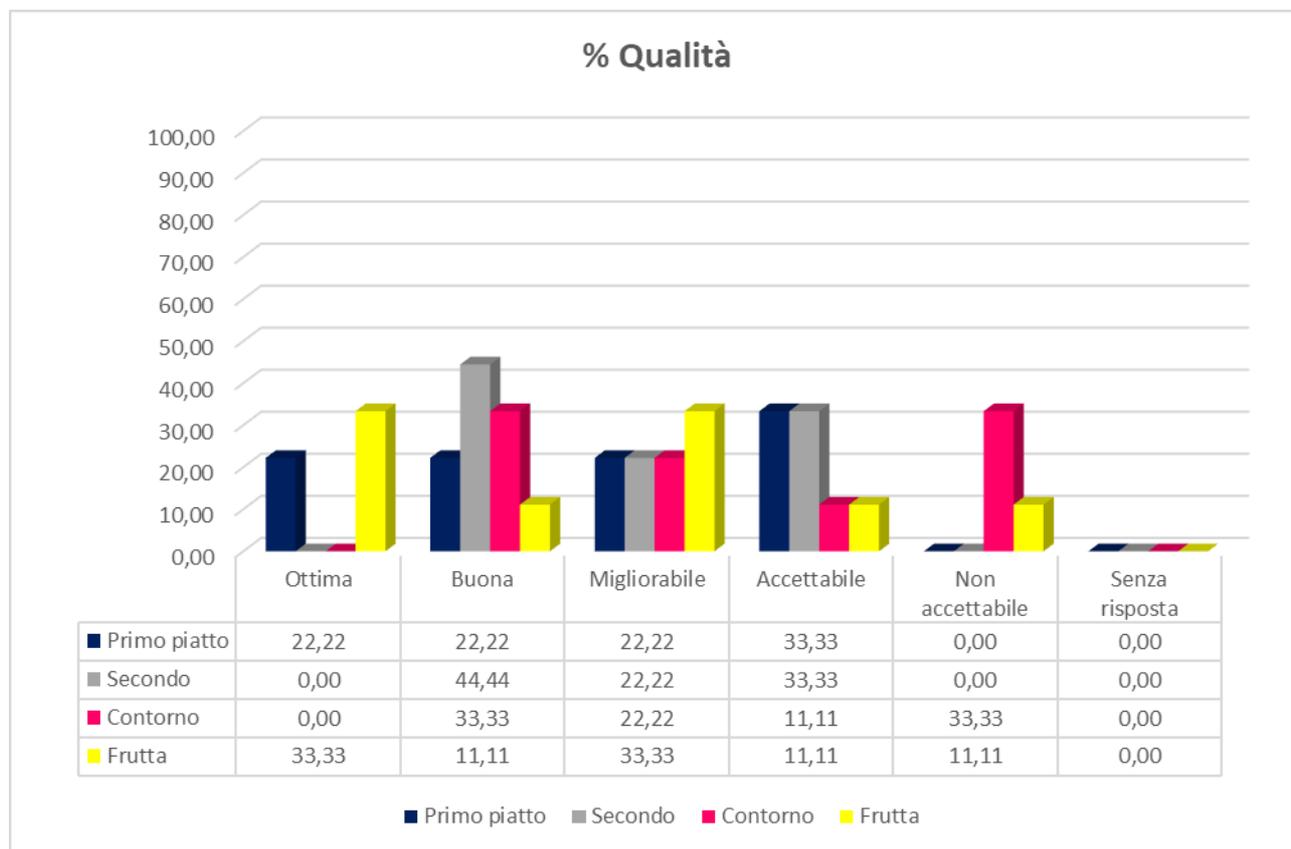
SERVIZIO



Per le voci cortesia del personale e livello igienico l'apprezzamento è ottimo.

Per la voce varietà del menù prevale l'opzione scarsa (44%), a seguire l'opzione ottima (33%).

GRADIMENTO DEL PASTO

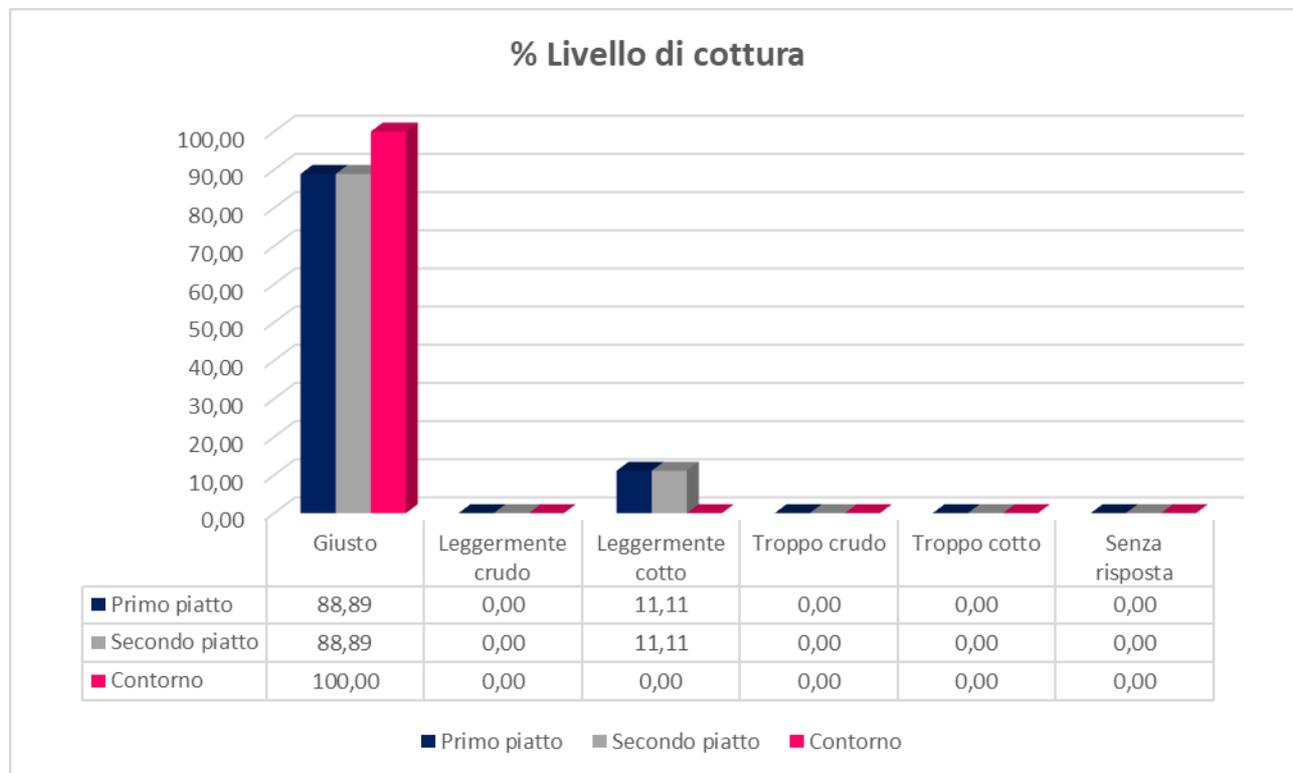


Il primo piatto è stato valutato a parimerito, dal 22%, ottimo, buono e migliorabile; prevale, però, l'opzione accettabile che ha ottenuto il 33% di voti.

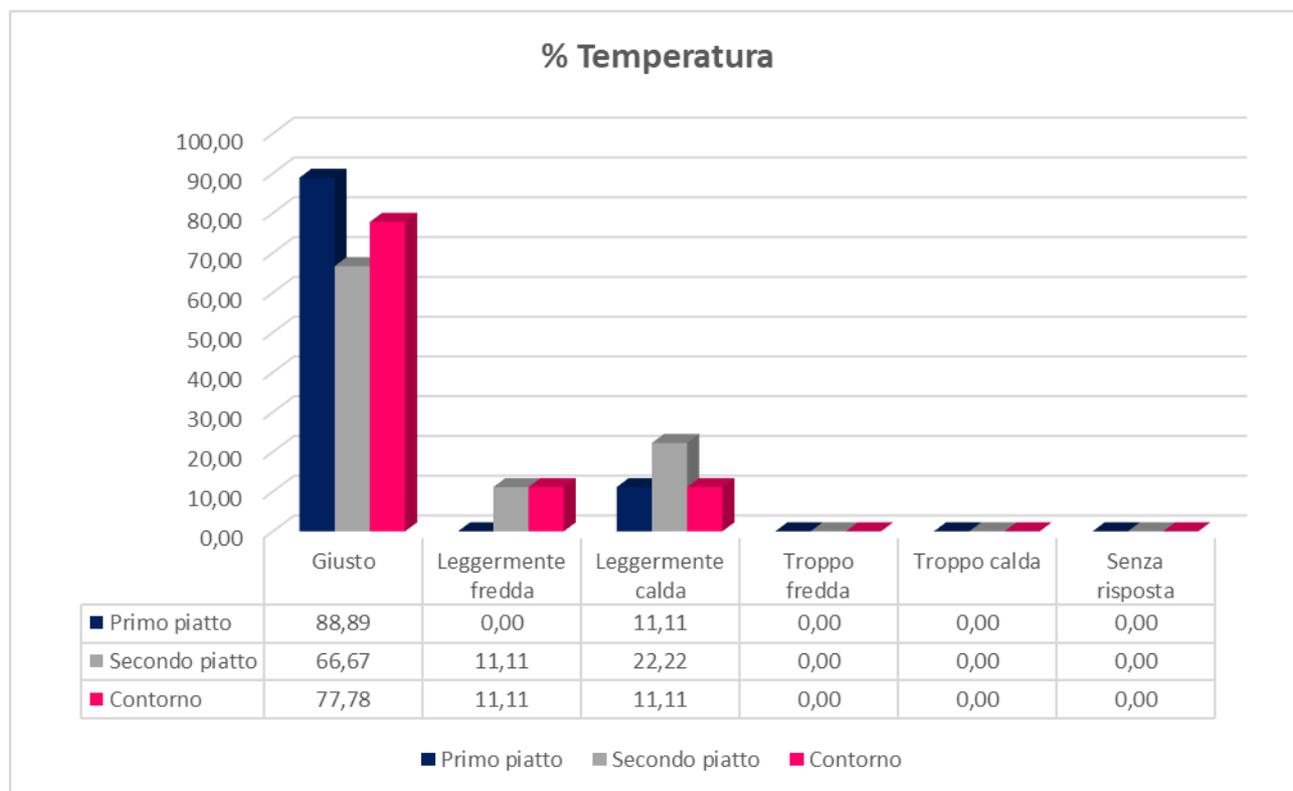
Il secondo piatto è stato valutato buono per il 44%, accettabile per il 33% e migliorabile per il 22% degli alunni.

Il contorno è stato valutato a parimerito, dal 33%, buono e non accettabile, mentre il 22% lo considera migliorabile.

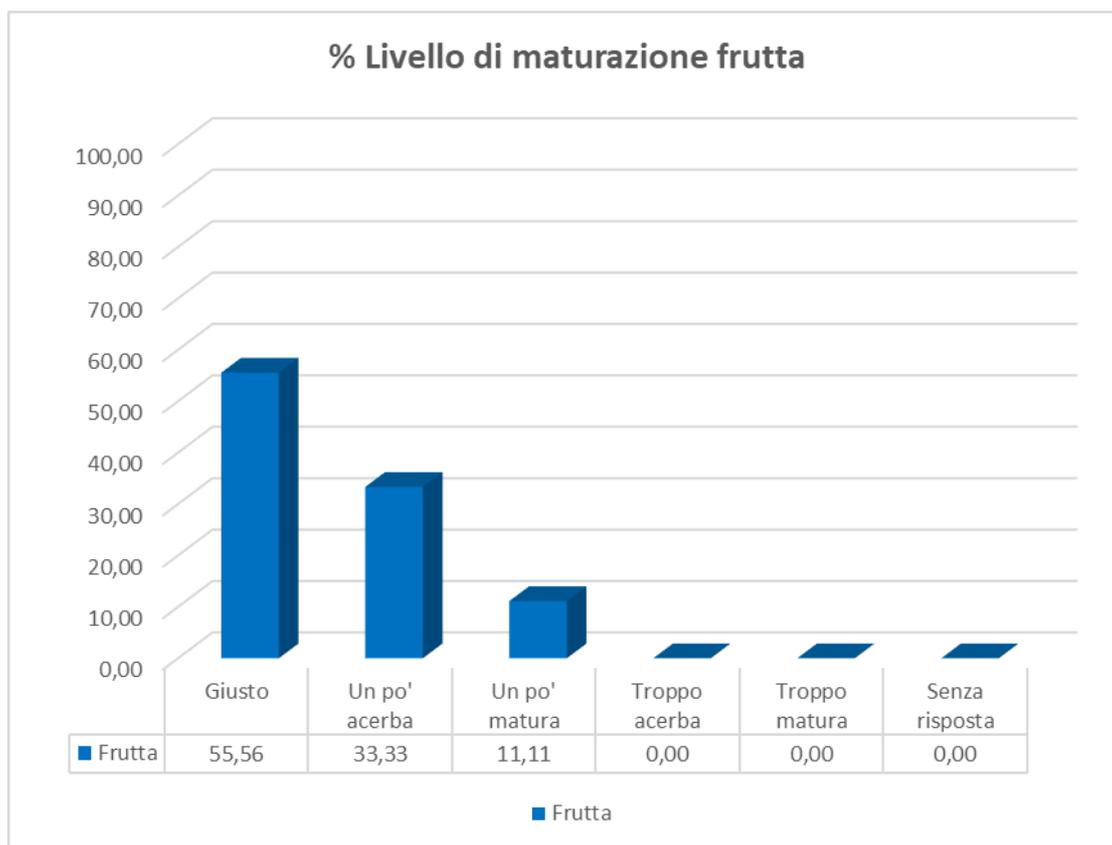
La frutta è ottima e migliorabile per il 33%, a parimerito.



La maggior parte degli intervistati ha valutato il livello di cottura relativo a tutto il menù con l'opzione giusto.

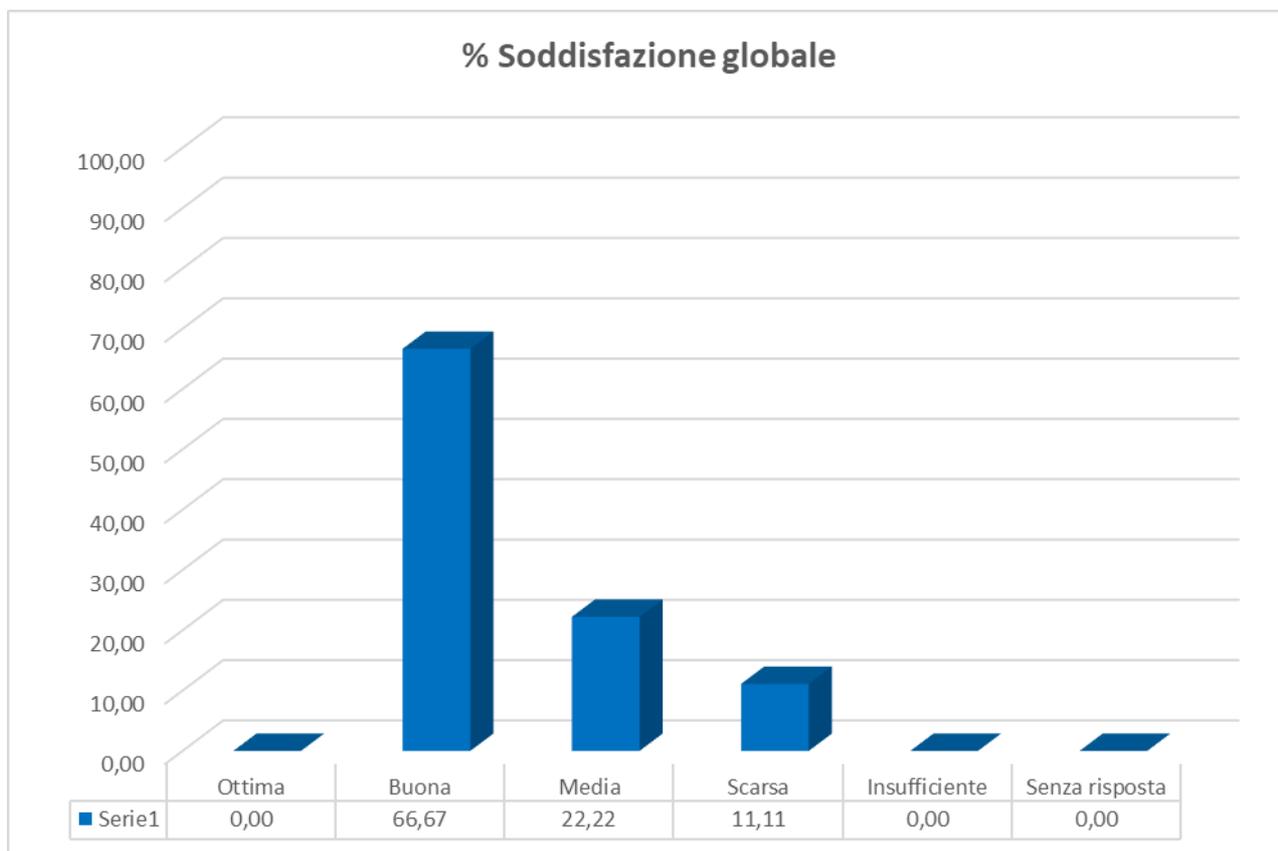


La maggior parte degli alunni ha valutato il livello di temperatura giusto.



Il 55% degli alunni ha valutato giusto il livello di maturazione della frutta, mentre il 33% la valuta un po' acerba.

SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata dal 66% degli intervistati come buona, dal 22% come media e dal 11% come scarsa.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

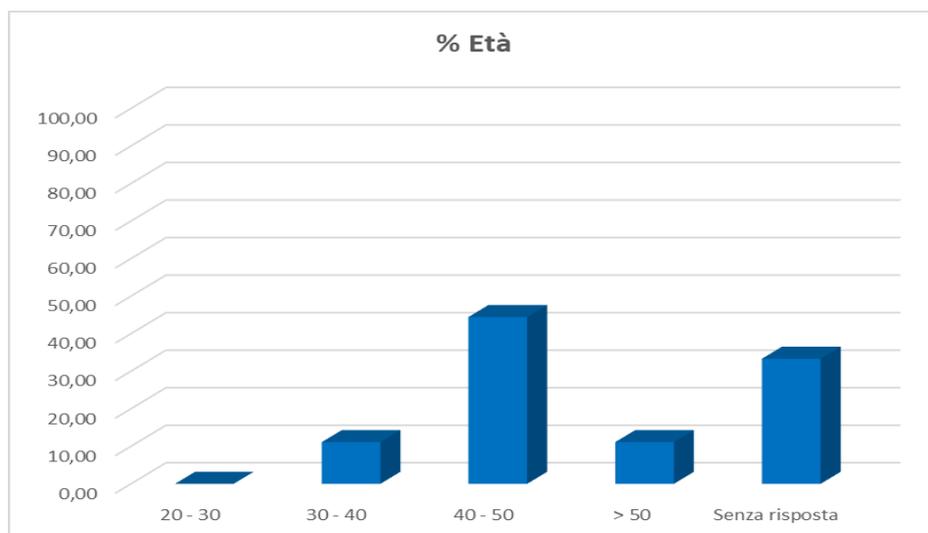
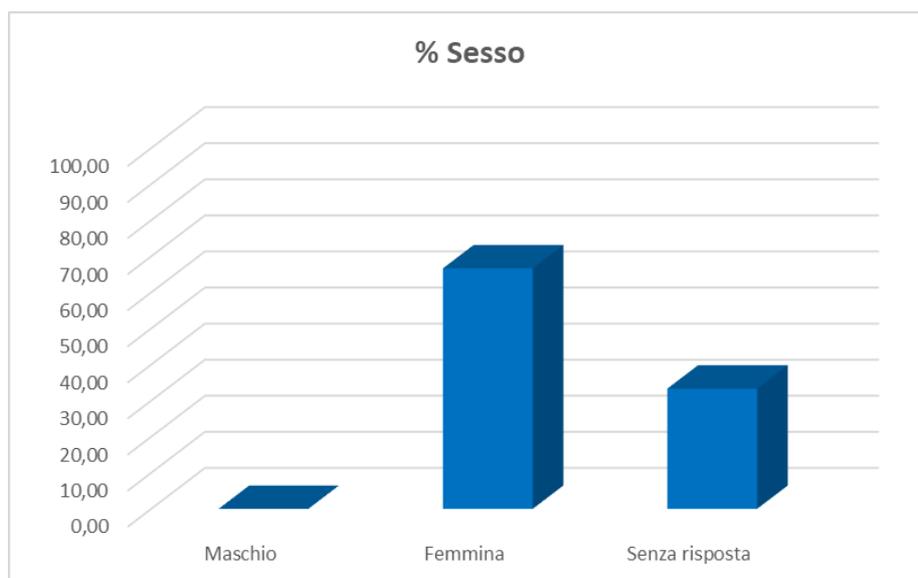
Delle 9 schede consegnate, 3 riportano i seguenti suggerimenti:

- Variare il menù

DATI DEMOGRAFICI

| Sesso | Maschio | Femmina | Senza risposta | TOTALE |
|-------|---------|---------|----------------|--------|
| % | 0,00 | 66,67 | 33,33 | 100,00 |

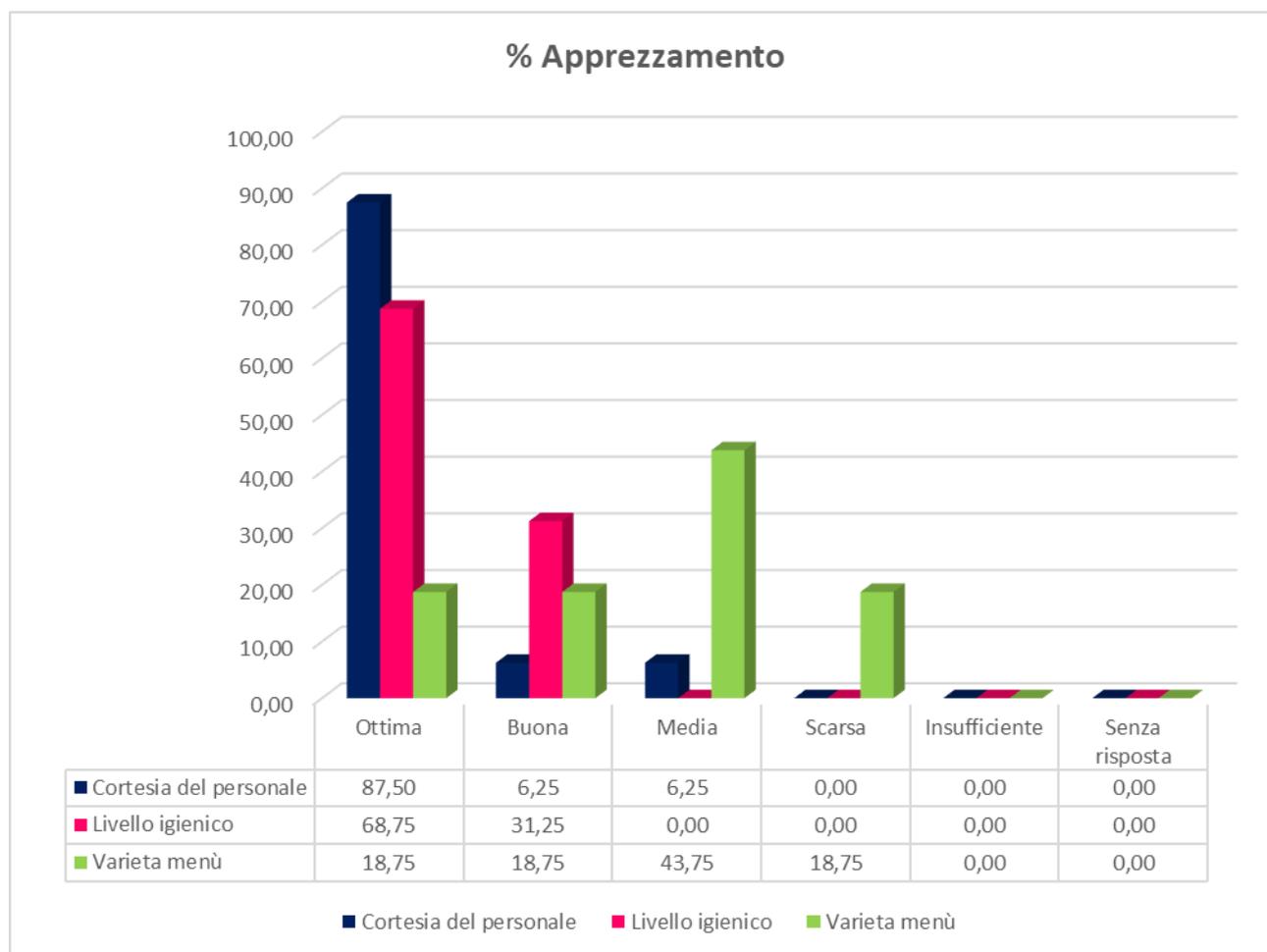
| Età | 20 - 30 | 30 - 40 | 40 - 50 | > 50 | Senza risposta | TOTALE |
|-----|---------|---------|---------|-------|----------------|--------|
| % | 0,00 | 11,11 | 44,44 | 11,11 | 33,33 | 100,00 |



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

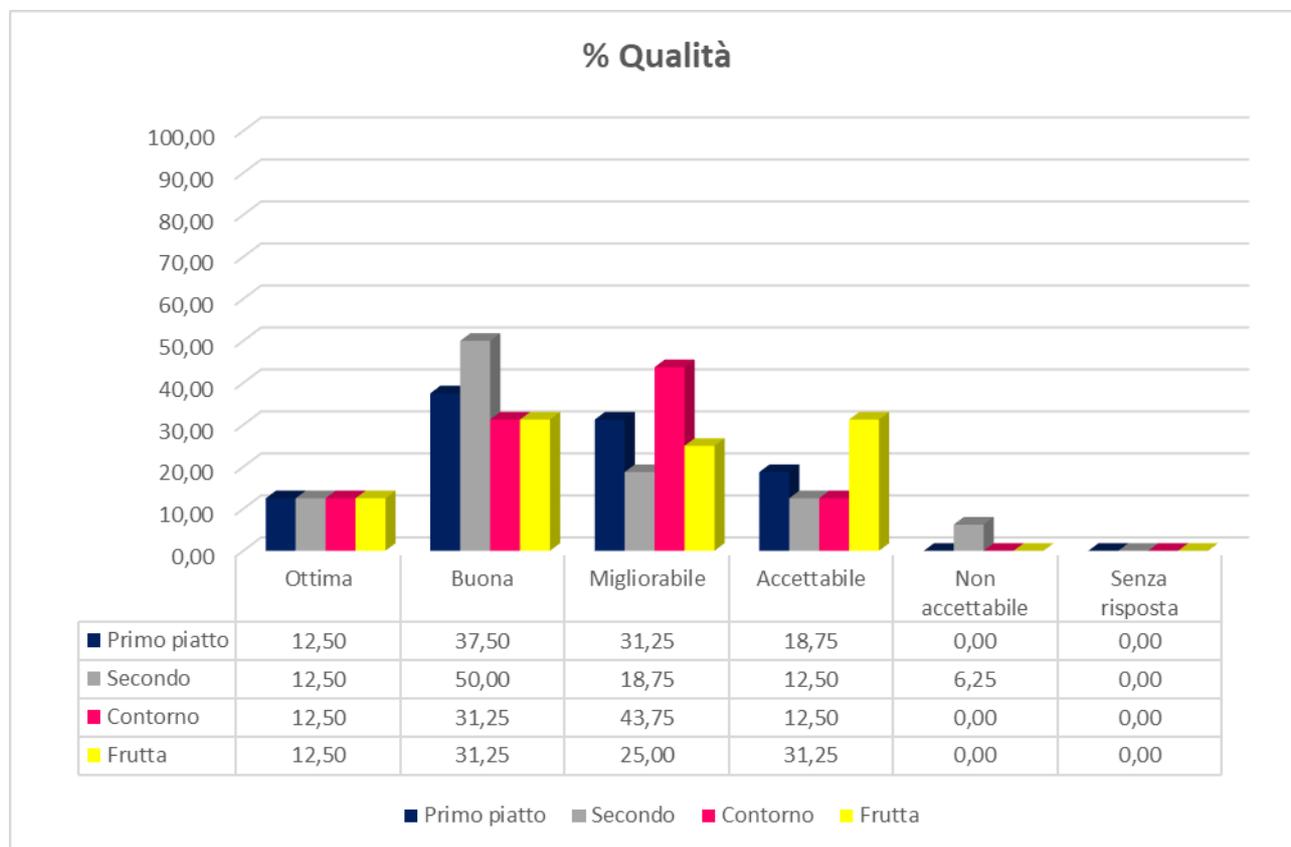
**ISTITUTO COMPRENSIVO FUCINI INSEGNANTI SCUOLA PRIMARIA:
PRIMARIA BATTISTI
(SCHEDE CONSEGNATE: 16)**

SERVIZIO



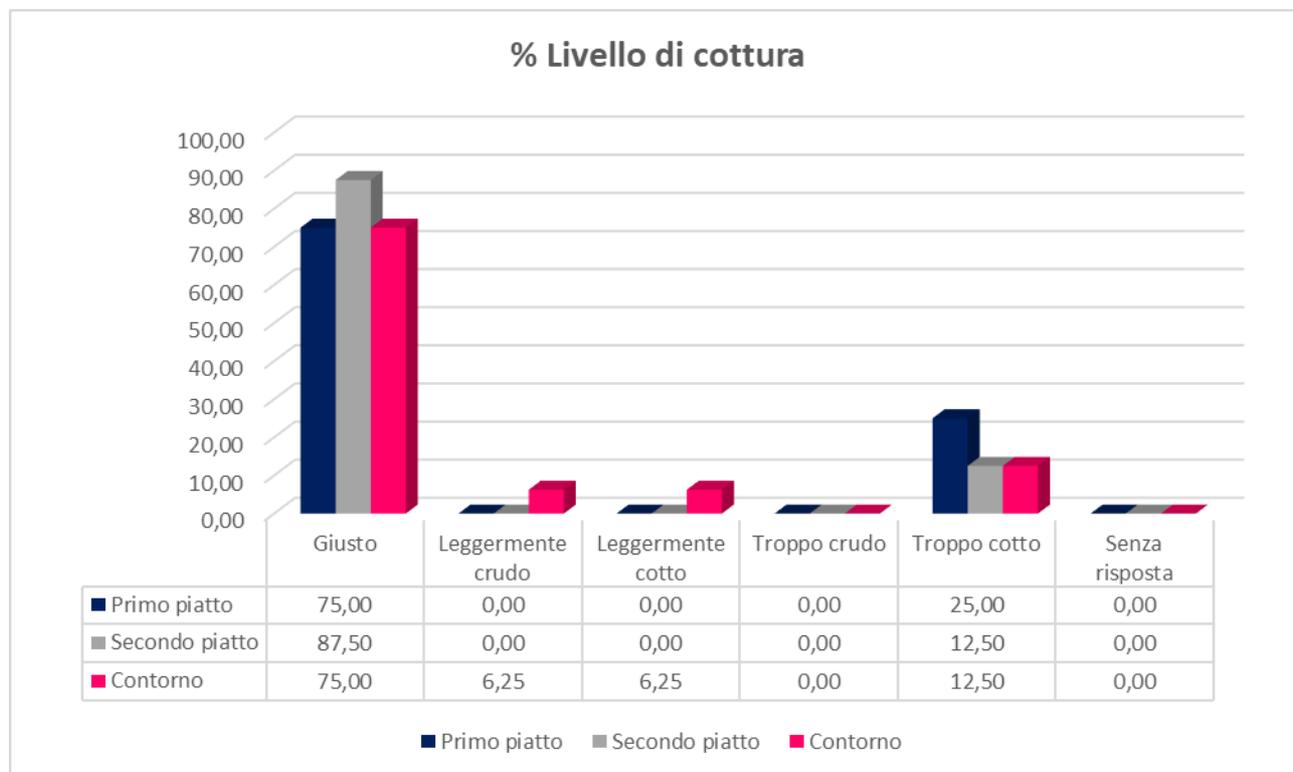
Per le voci cortesia del personale e livello igienico prevale l'opzione ottima, mentre la varietà del menù ha una valutazione prevalentemente media.

GRADIMENTO DEL PASTO

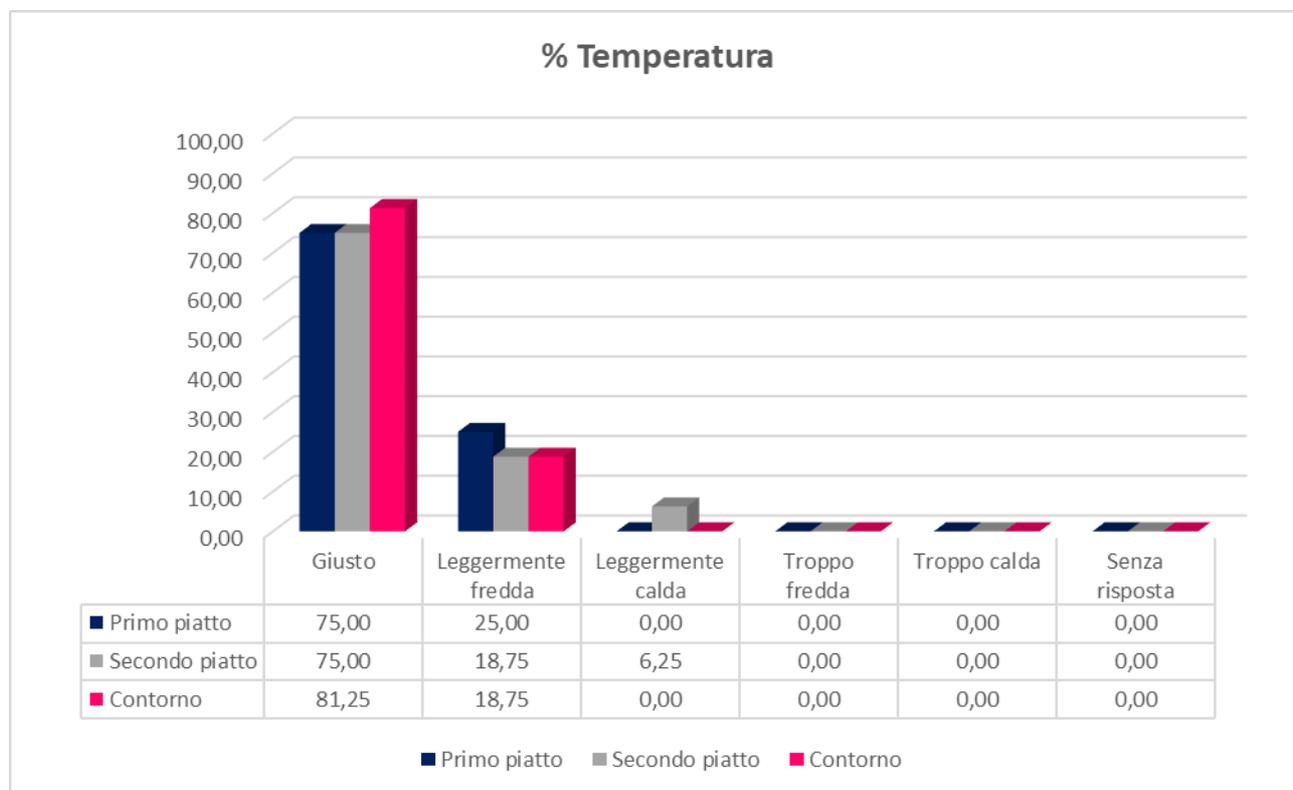


Il primo piatto e il secondo piatto sono stati valutati per la maggior parte degli intervistati di qualità buona.

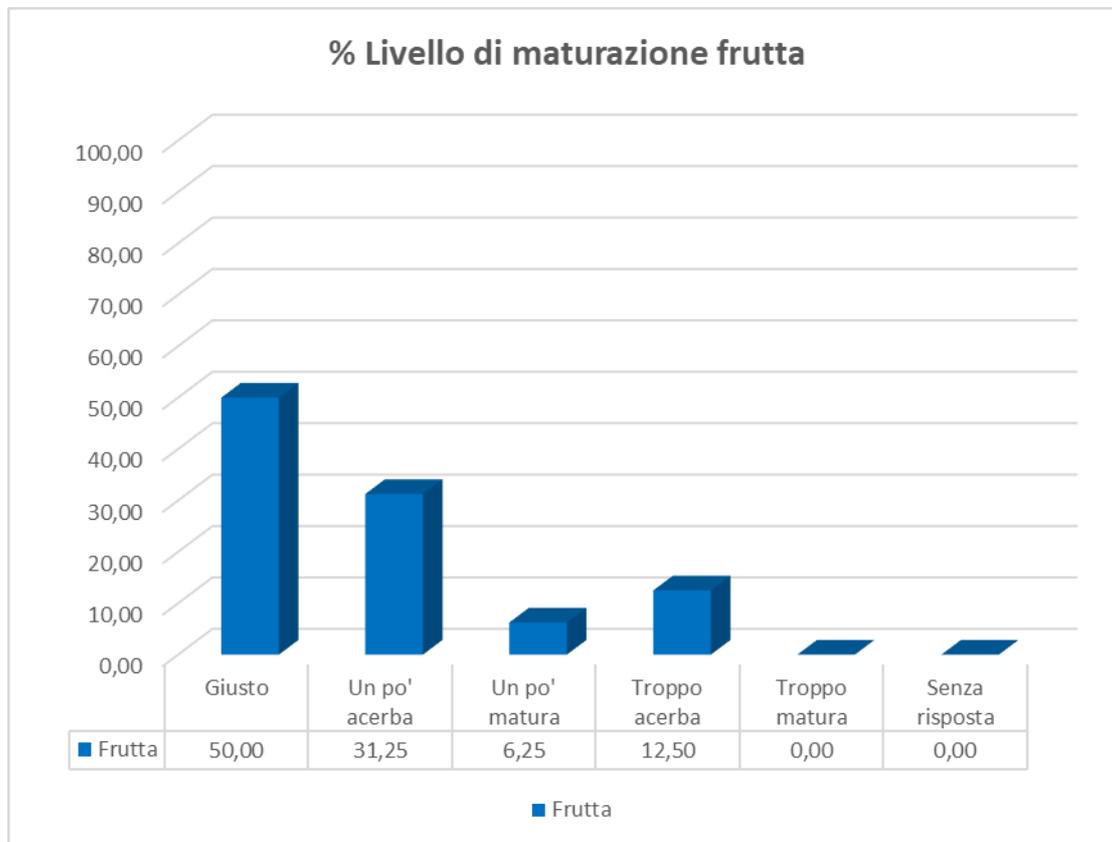
Il contorno è stato valutato prevalentemente migliorabile, mentre la frutta ha ottenuto voti a parimerito sulla valutazione buona e accettabile.



La maggior parte degli intervistati ha valutato tutto il menù con un livello di cottura giusto.

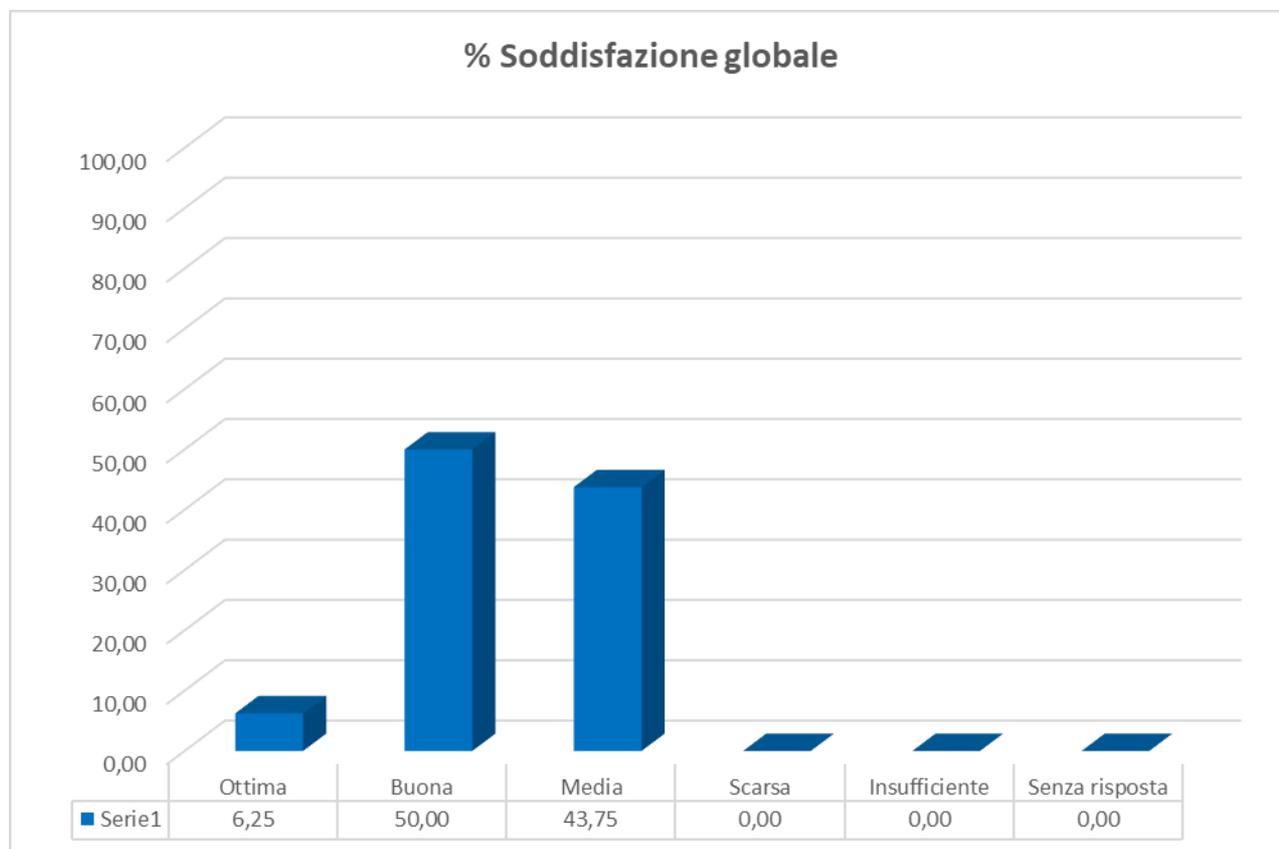


La maggior parte degli intervistati ha valutato tutto il menù con una temperatura giusta.



Il 50% degli intervistati ha valutato il livello di maturazione frutta con l'opzione giusto, il 31%, invece, la considera un po' acerba.

SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata dal 50% degli intervistati come buona e dal 43% come media.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

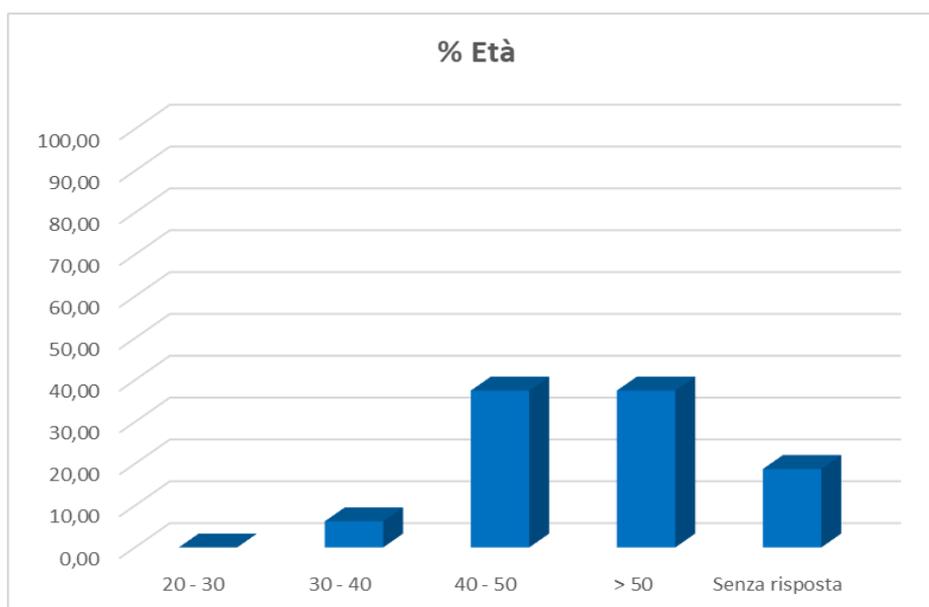
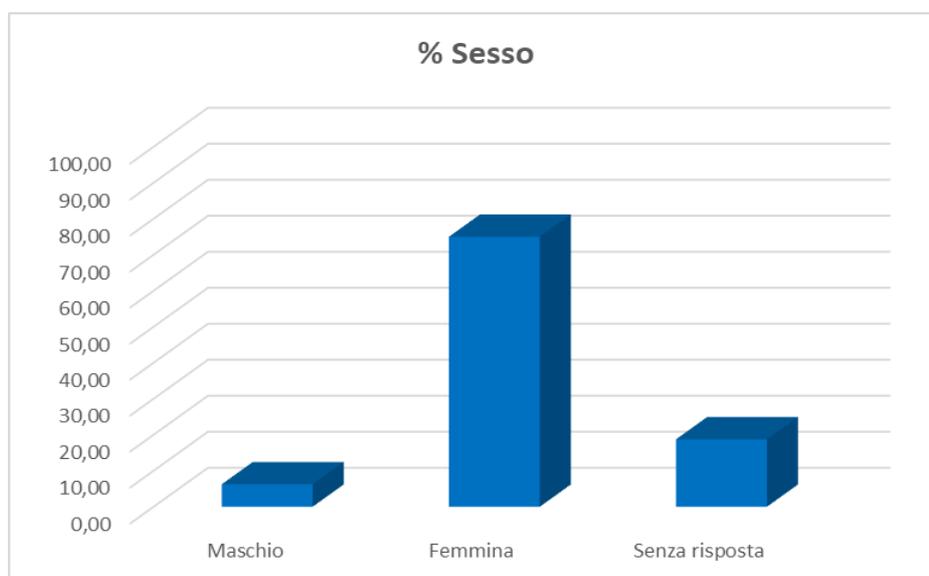
Delle 16 schede consegnate, 2 riportano le note seguenti:

- Variare il menù
- Migliorare il condimento

DATI DEMOGRAFICI

| Sesso | Maschio | Femmina | Senza risposta | TOTALE |
|-------|---------|---------|----------------|--------|
| % | 6,25 | 75,00 | 18,75 | 100,00 |

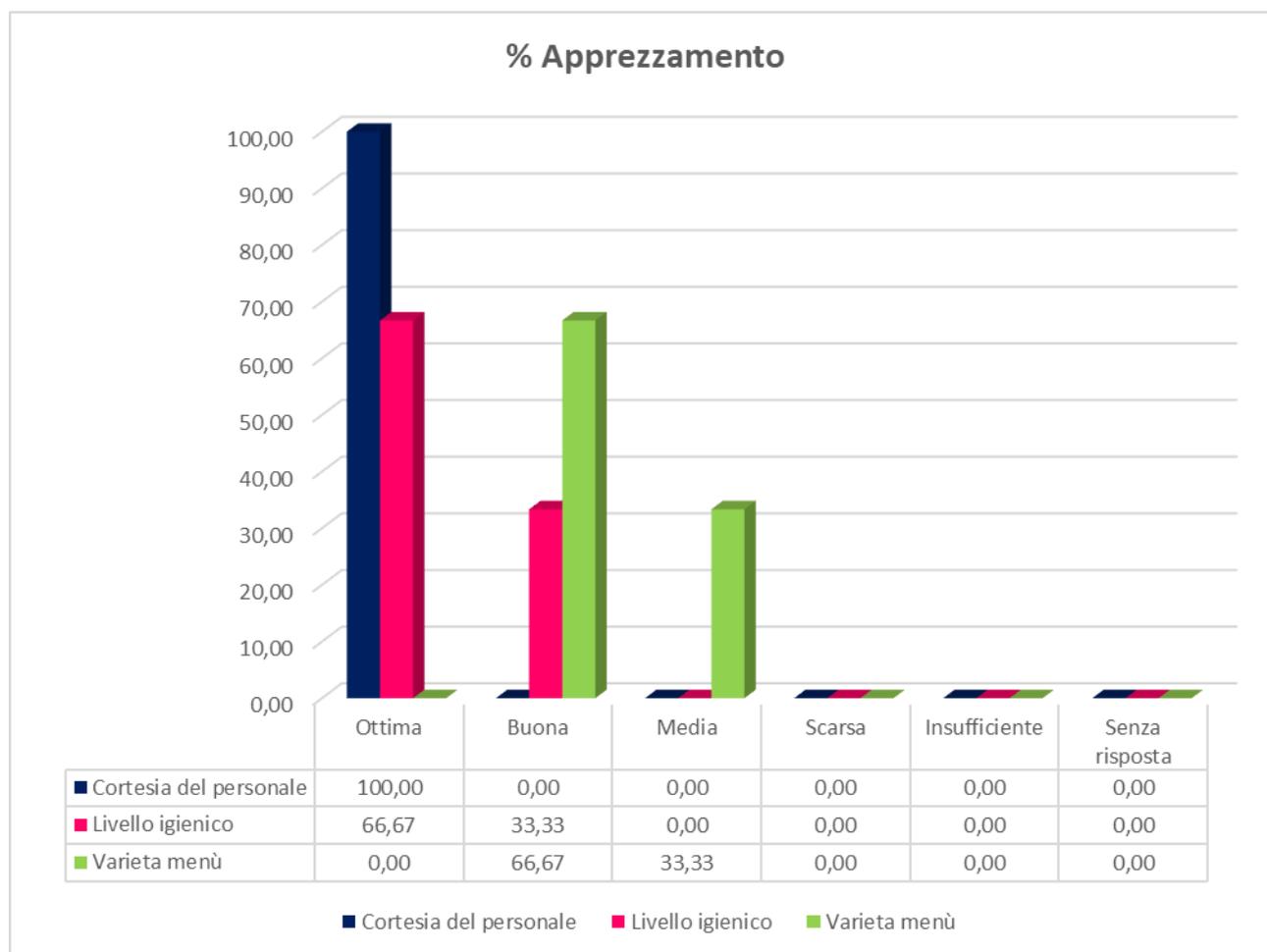
| Età | 20 - 30 | 30 - 40 | 40 - 50 | > 50 | Senza risposta | TOTALE |
|-----|---------|---------|---------|-------|----------------|--------|
| % | 0,00 | 6,25 | 37,50 | 37,50 | 18,75 | 100,00 |



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 maggiore di 50 anni.

**ISTITUTO COMPRENSIVO FUCINI INSEGNANTI SCUOLA SECONDARIA:
SECONDARIA FUCINI
(SCHEDE CONSEGNATE: 3)**

SERVIZIO

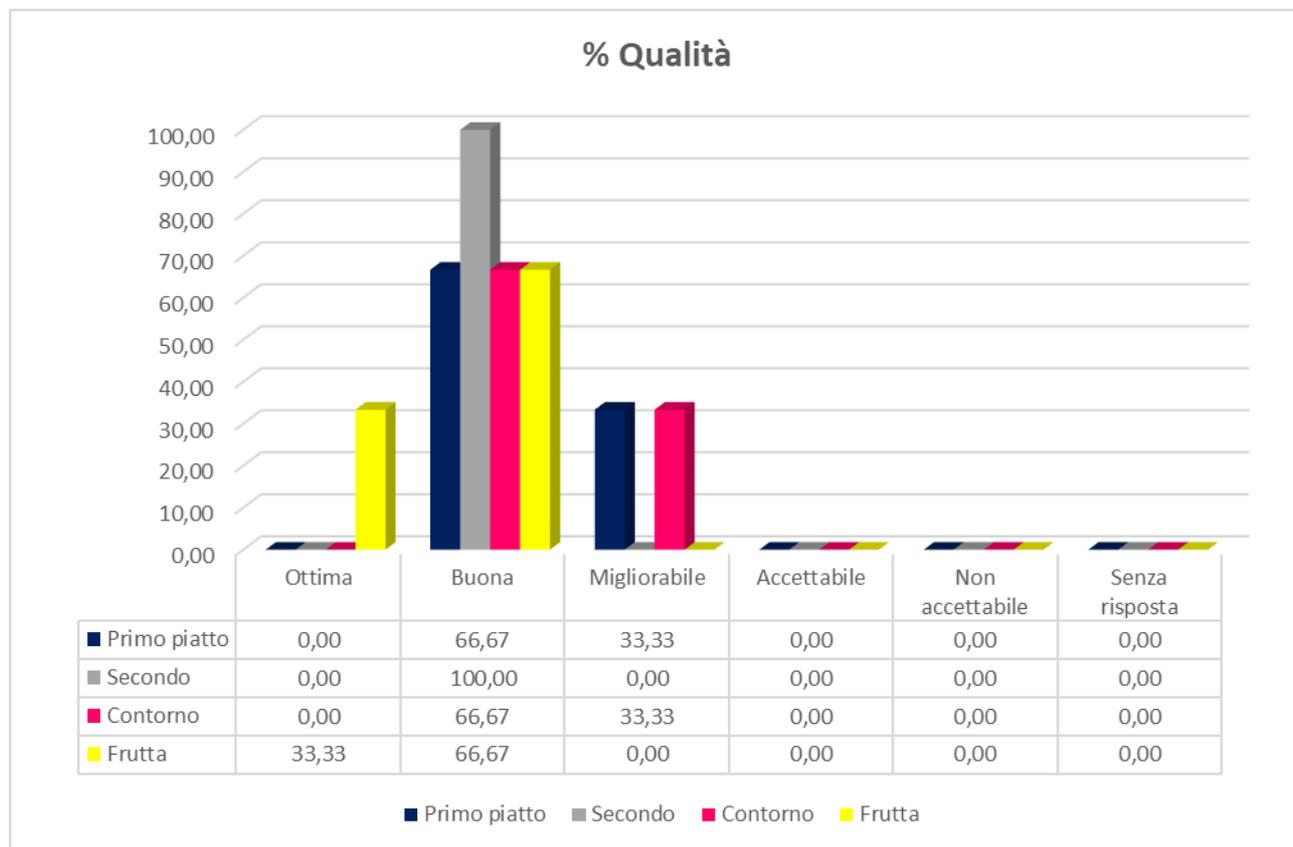


Per la voce cortesia del personale l'opzione ottima è stata indicata dal 100% degli intervistati

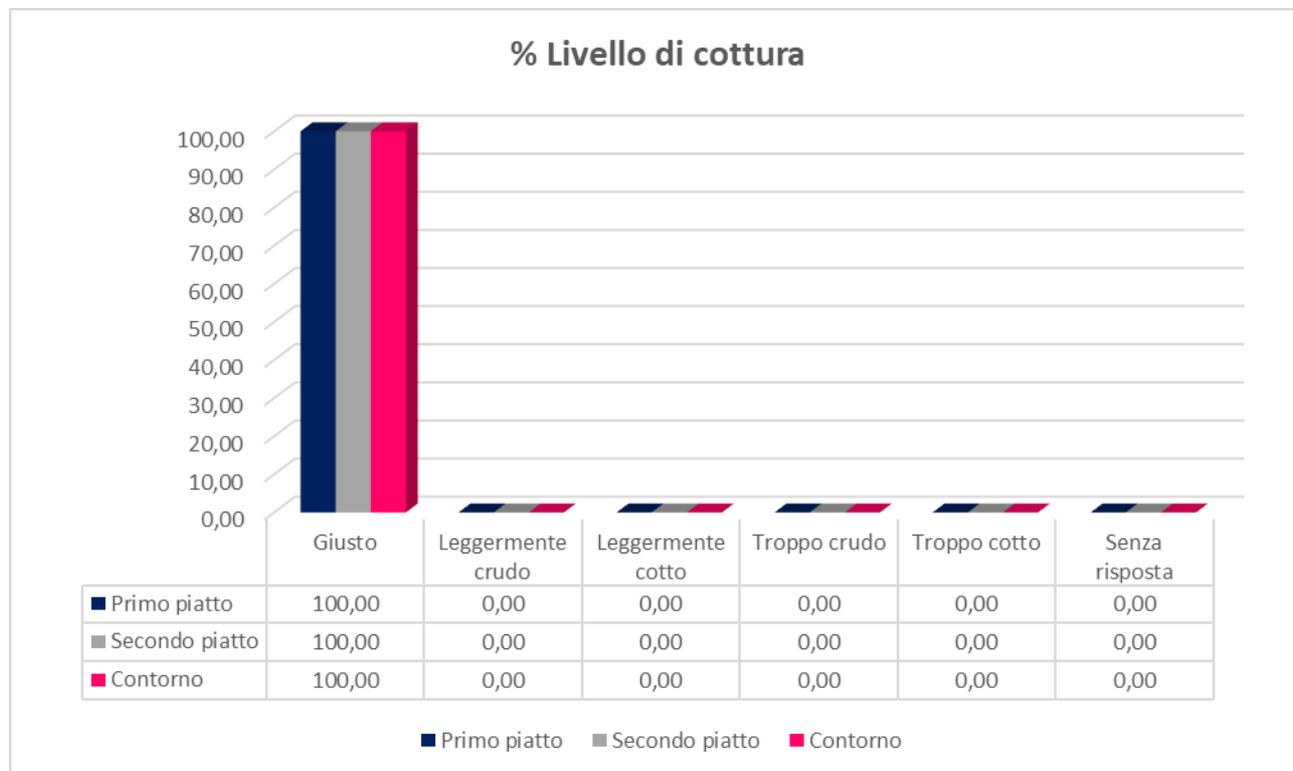
Per la voce livello igienico prevale la valutazione ottima al 66% e buona al 33%.

Per la voce varietà del menù l'opzione buona è stata indicata dal 66% degli intervistati e media dal 33%.

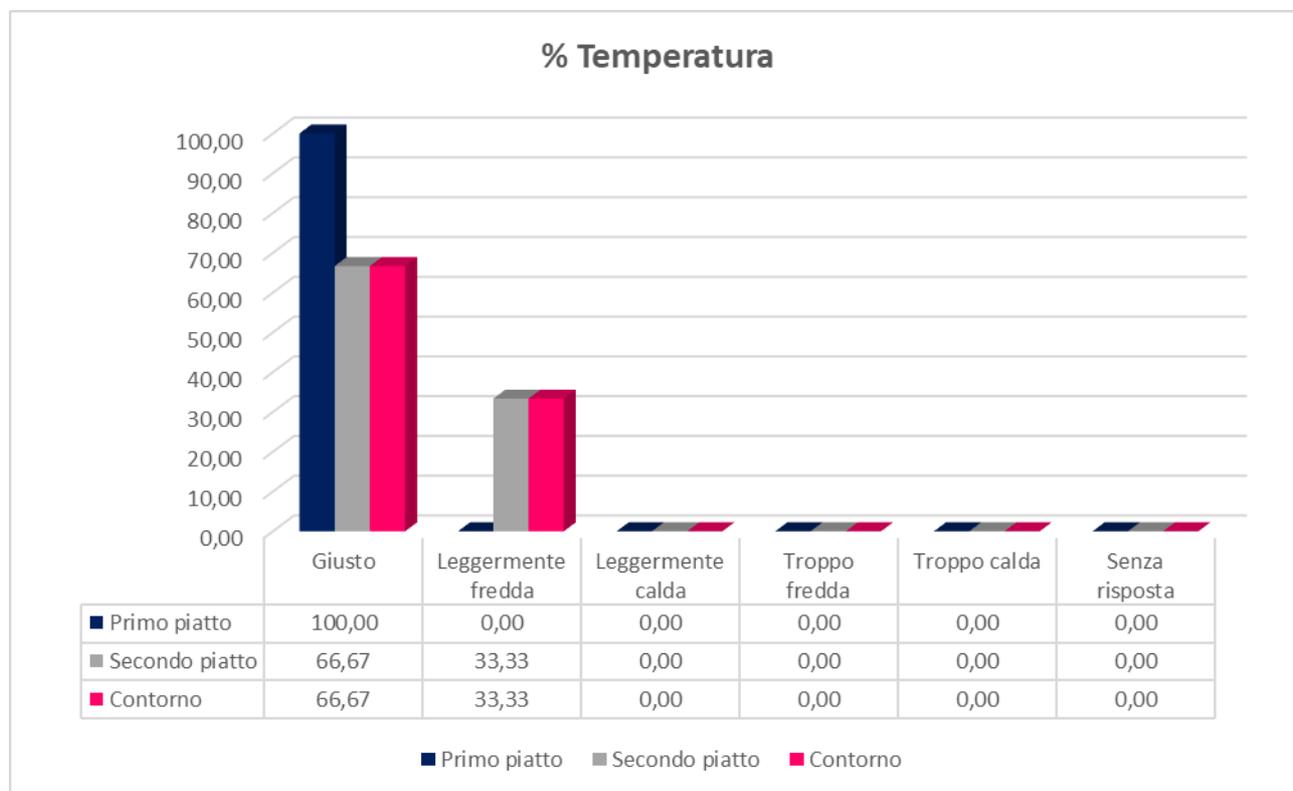
GRADIMENTO DEL PASTO



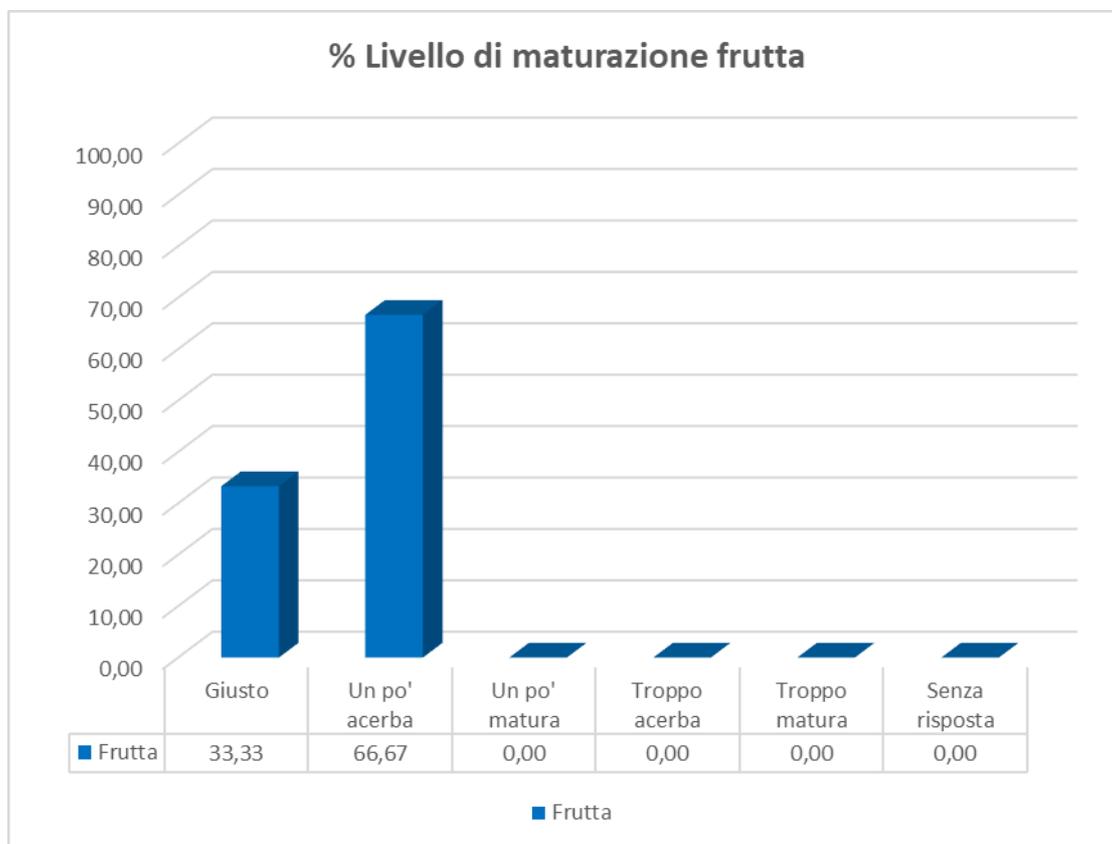
Tutti i piatti hanno ottenuto una valutazione prevalentemente buona per quanto riguarda la qualità.



Tutto il menù è considerato con un giusto livello di cottura dal 100% degli intervistati.

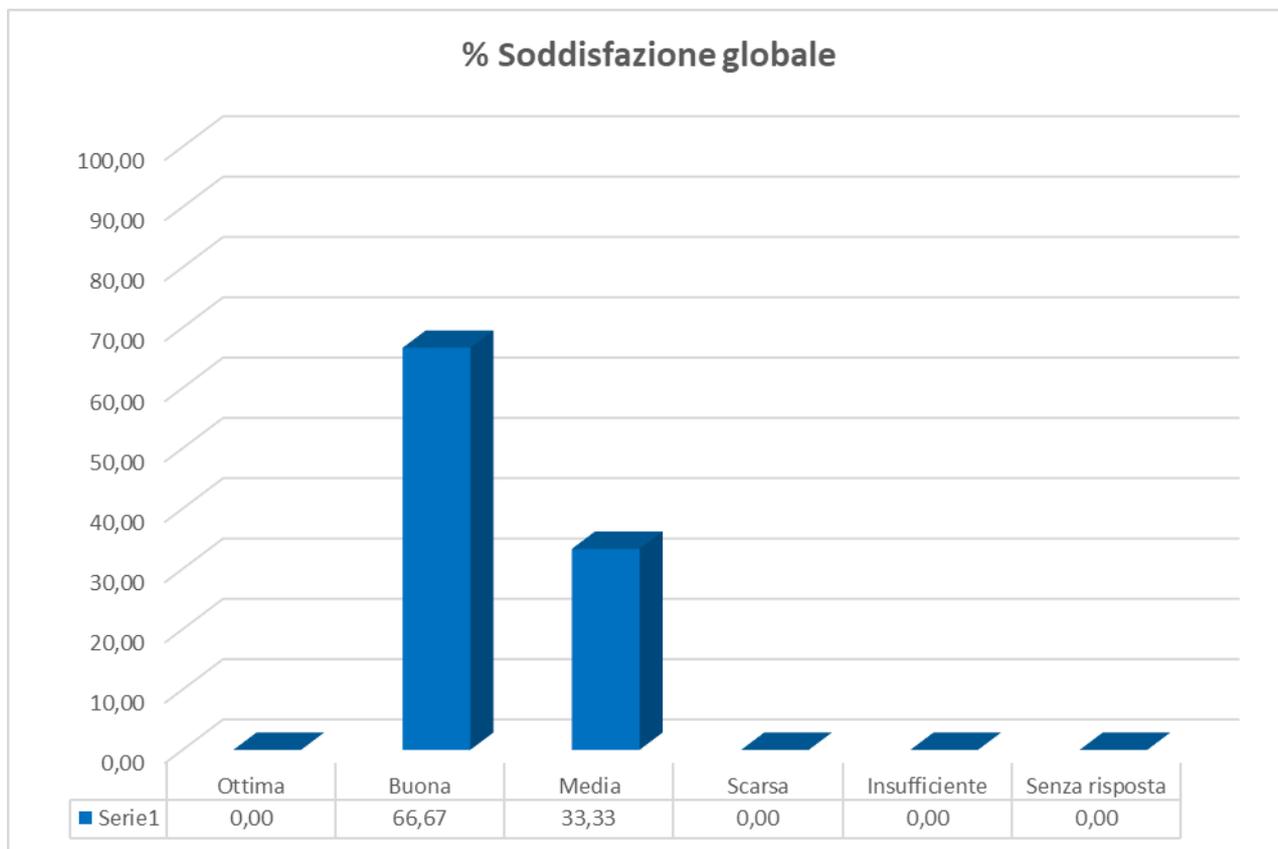


Tutto il menù è stato valutato per la maggior parte degli intervistati di temperatura giusta.



Il livello di maturazione della frutta è stato ritenuto giusto dal 33% degli intervistati, mentre il 66% ha scelto l'opzione un po' acerba.

SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata con l'opzione buona dal 66% degli intervistati e media dal rimanente 33%.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

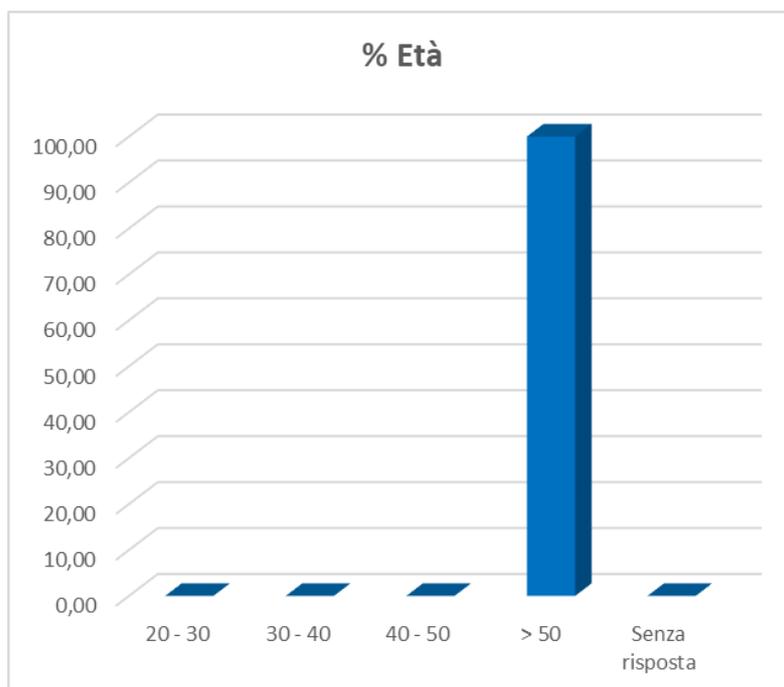
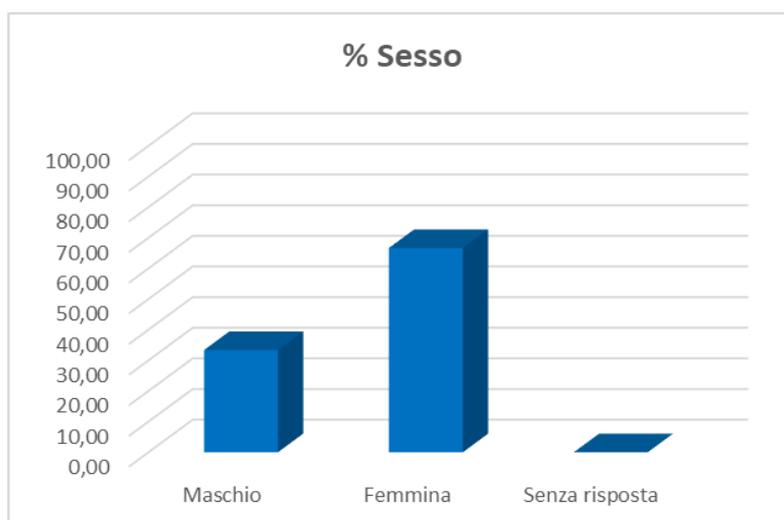
Delle 3 schede consegnate, solo 1 riporta il seguente suggerimento:

- Variare il menù

DATI DEMOGRAFICI

| Sesso | Maschio | Femmina | Senza risposta | TOTALE |
|-------|---------|---------|----------------|--------|
| % | 33,33 | 66,67 | 0,00 | 100,00 |

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



Dalla statistica si evince che gli insegnanti sono in prevalenza di sesso femminile e hanno un'età maggiore di 50 anni.