

CUSTOMER SATISFACTION

ELIOR

INDAGINE GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DELLA SCUOLA PRIMARIA CARDUCCI (COMUNE DI FUCECCHIO F03141)

ALUNNI E INSEGNANTI

06-06-2022

**Autore: Eleonora Colombo
Novate Milanese, 29 settembre 2022**

Il giorno 06/06/2022 si è svolta l'indagine sul gradimento del servizio di refezione scolastica coinvolgendo gli alunni e gli insegnanti della scuola primaria Carducci.

Menù del giorno: Passato di verdure con farro, arista al forno, fagiolini e patate, dolce monoporzione

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

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 - 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:

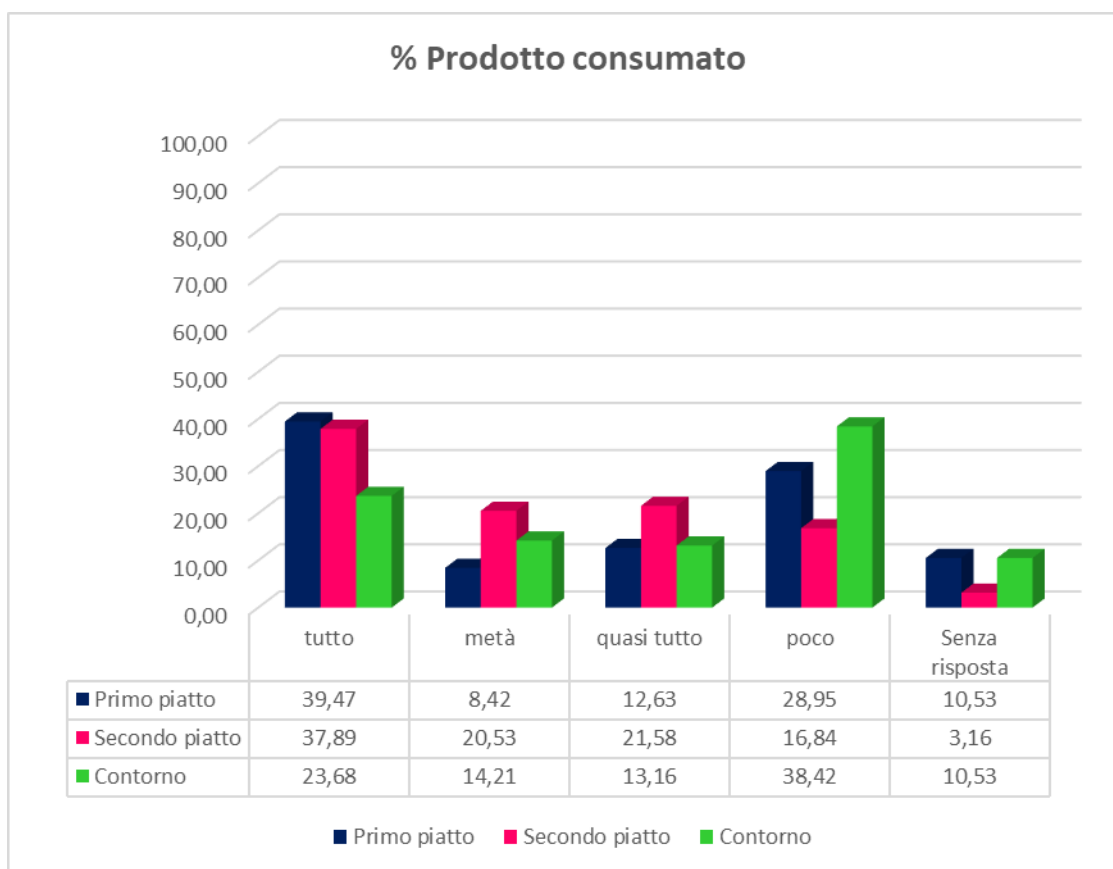
i calcoli sono stati effettuati considerando tutte le schede consegnate, evidenziando nelle tabelle e nei grafici sia la scheda non compilata in tutte le sue parti sia le opzioni non compilate, indicate con la voce "senza risposta"

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

INDAGINE ALUNNI

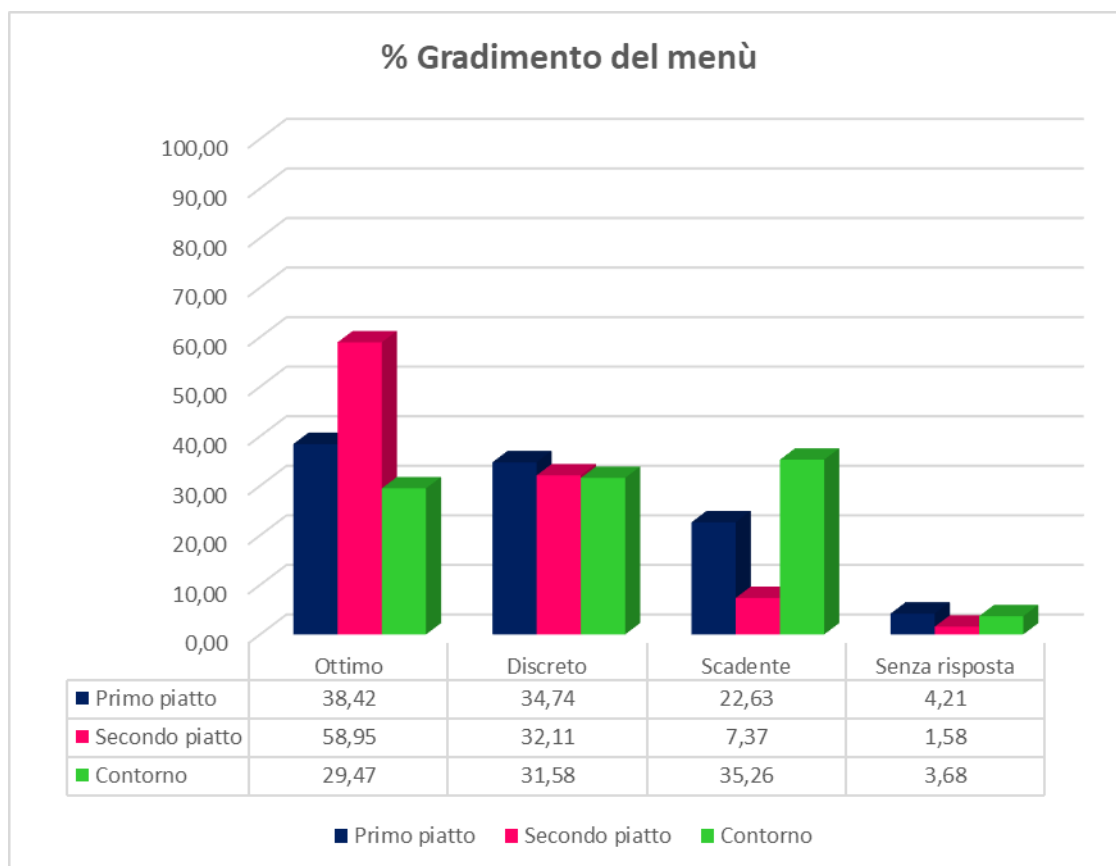
SCUOLA PRIMARIA CARDUCCI (SCHEDE CONSEGNATE: 190)

QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO



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

GRADIMENTO DEL MENÙ



Il secondo piatto risulta essere la portata più gradita dagli alunni, seguita dal primo; per il contorno invece il gradimento è per il 35% scadente, per il 31% discreto e per il 29% ottimo.

NOTE

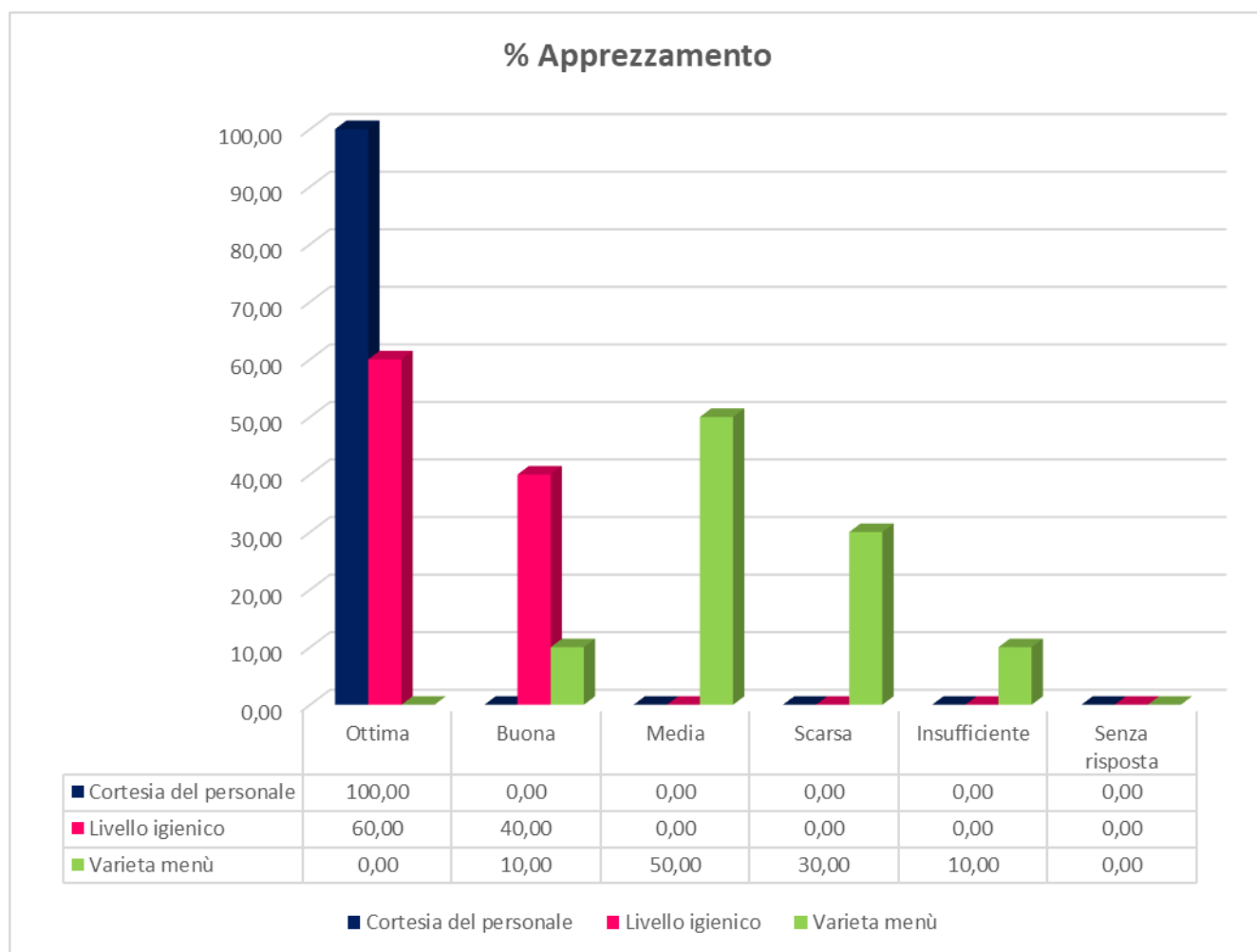
Delle 190 schede consegnate, 68 riportano delle note e le più ricorrenti sono le seguenti:

- Preferenza di piatti freddi in estate
- Inserire nel menù frutta di stagione
- Condire maggiormente il contorno
- Prevedere più spesso pizza, lasagne e gelato

INDAGINE INSEGNANTI

SCUOLA PRIMARIA CARDUCCI (SCHEDE CONSEGNATE: 10)

SERVIZIO

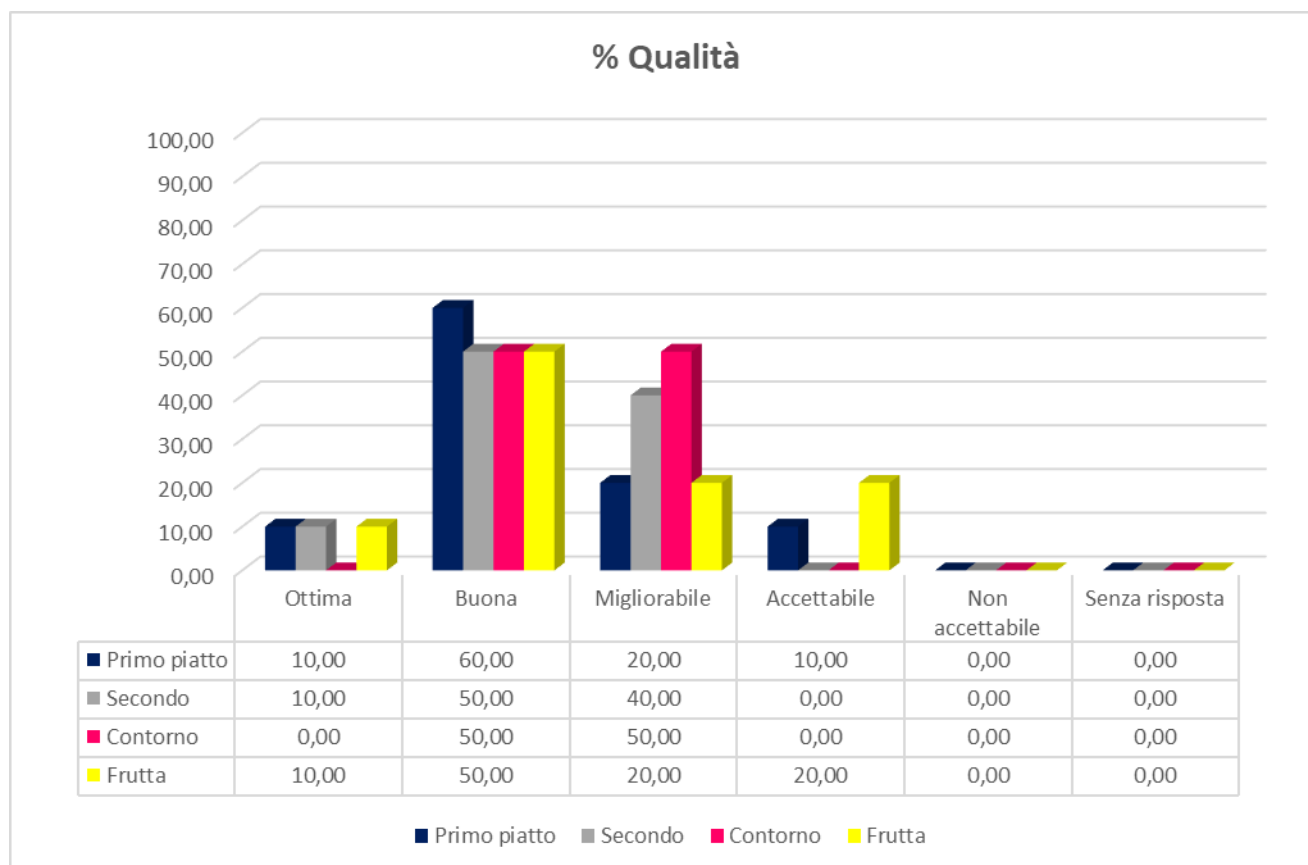


Per il 100% degli intervistati, la cortesia del personale è ottima.

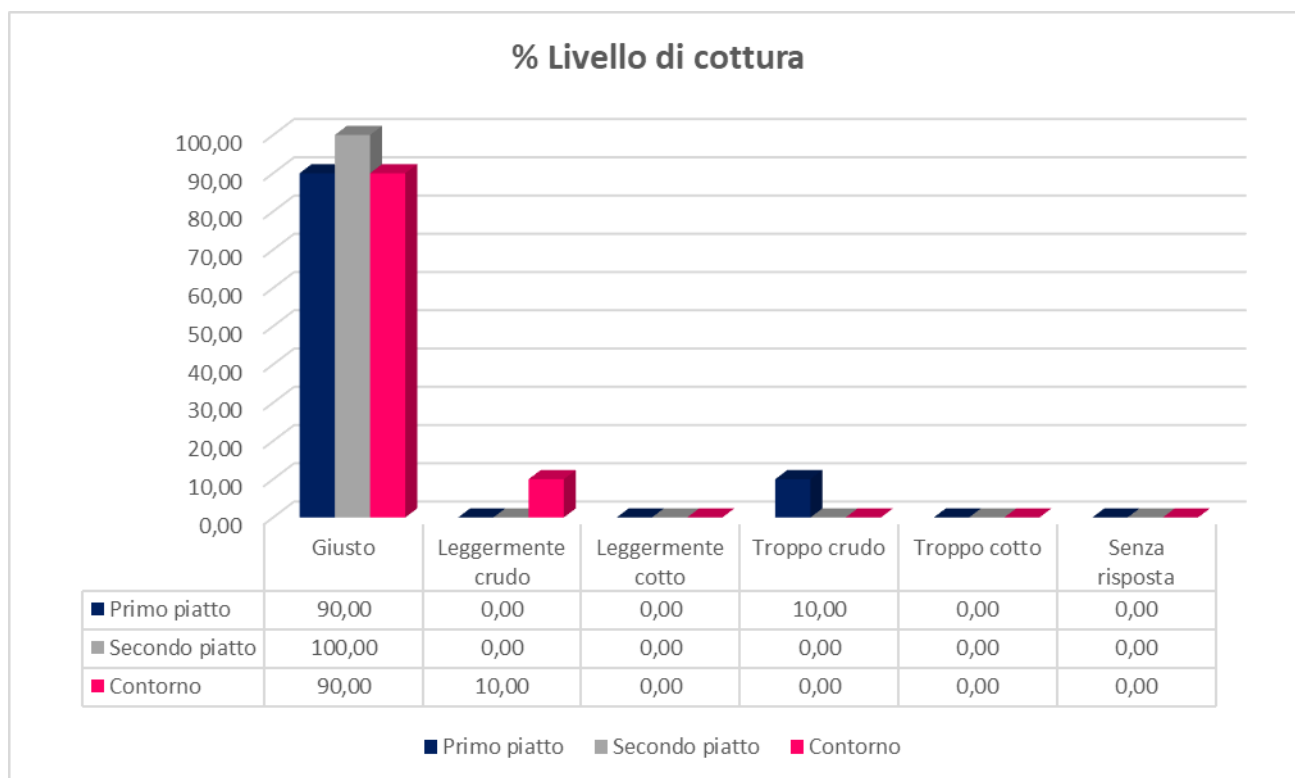
Per il livello igienico la valutazione è ottima per il 60% e buona per il 40%.

La voce varietà del menù è valutata per il 50% media e per il 30% scarsa.

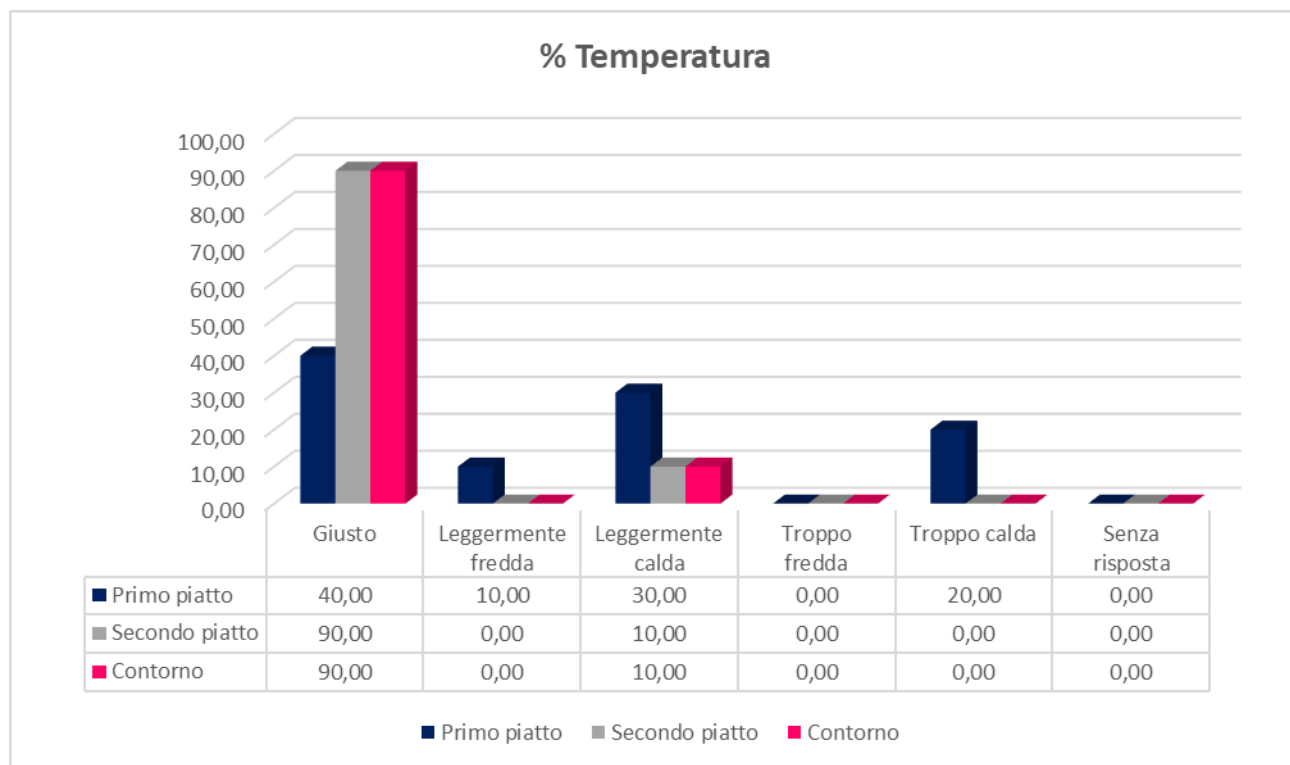
GRADIMENTO DEL PASTO



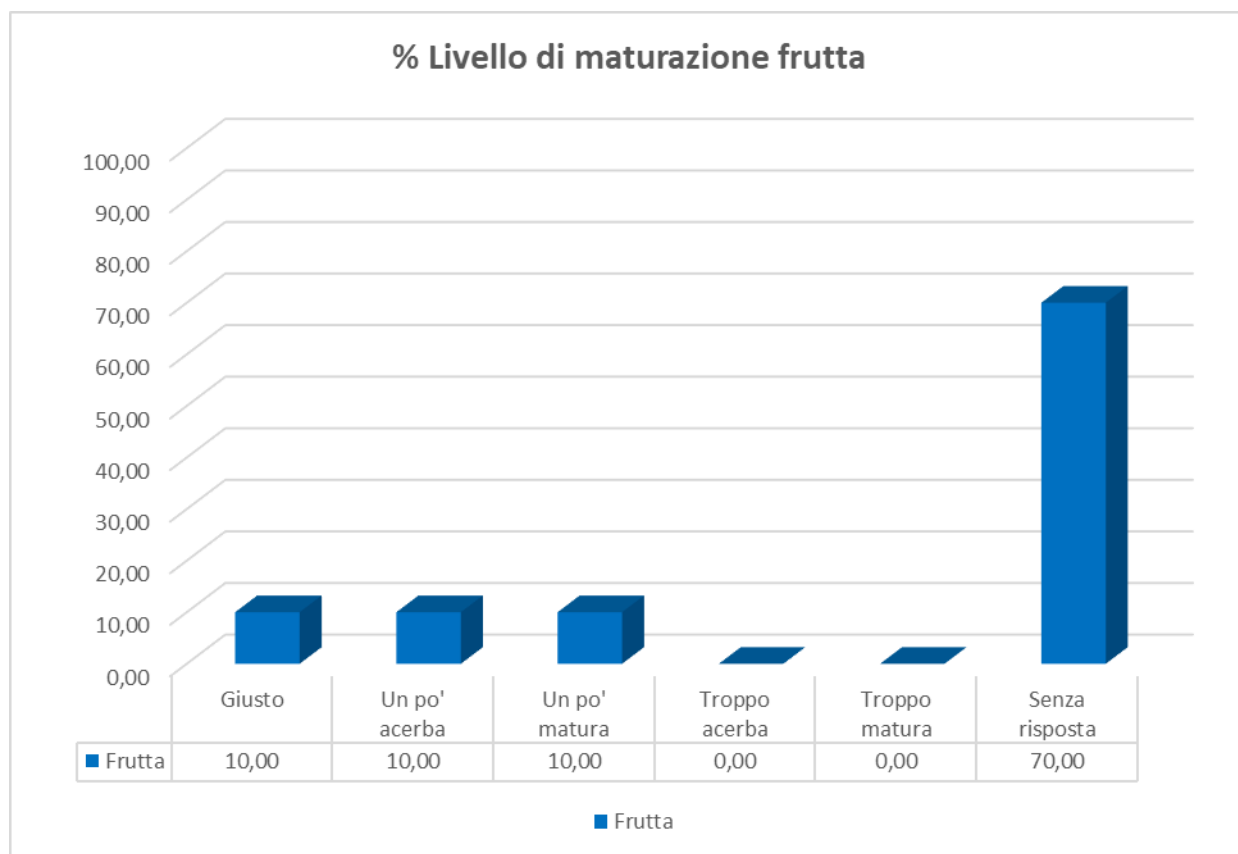
Il primo piatto risulta buono per il 60%. Il secondo piatto risulta buono per il 50%, migliorabile per il 40% e ottimo per il 10%. Il contorno ha ottenuto a parimerito, per il 50%, la valutazione buono e migliorabile, mentre la frutta è stata valutata buona dal 50% e a parimerito, per il 20%, migliorabile e accettabile.



Il primo piatto, il secondo piatto e il contorno sono stati valutati giusti nella cottura, solo il 10% degli intervistati ha valutato il primo piatto troppo crudo e il contorno leggermente crudo.

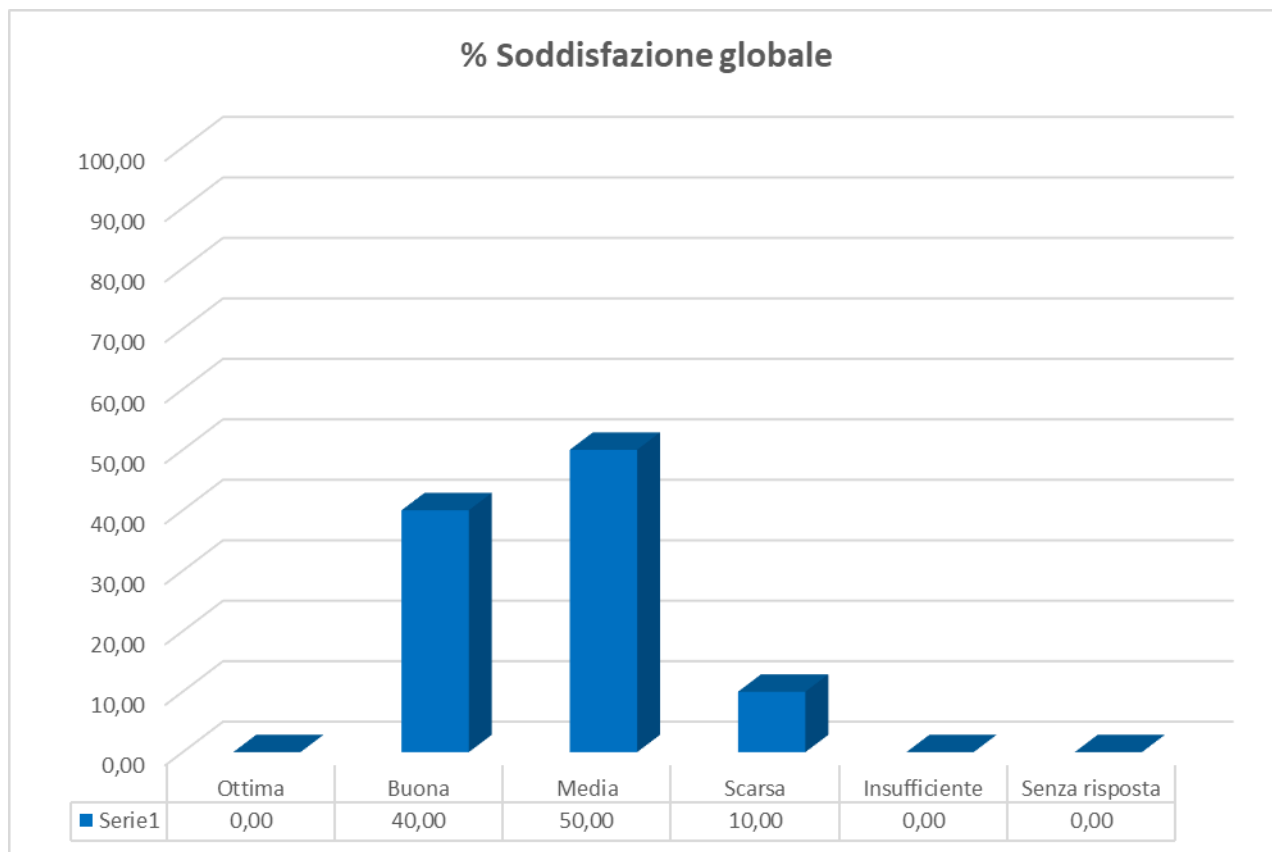


Per il primo piatto la temperatura ha un giudizio giusto dal 40% e leggermente caldo dal 30%.
Per il secondo piatto e il contorno l'opzione che ha ottenuto percentuale maggiore è temperatura giusta.



Il 70% degli intervistati non ha dato risposta relativamente al livello di maturazione della frutta. A parimerito, il 10%, ha valutato la frutta un po' acerba, un po' matura e giusta maturazione.

SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata come buona dal 40%, media dal 50% e scarsa dal 10% degli intervistati.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

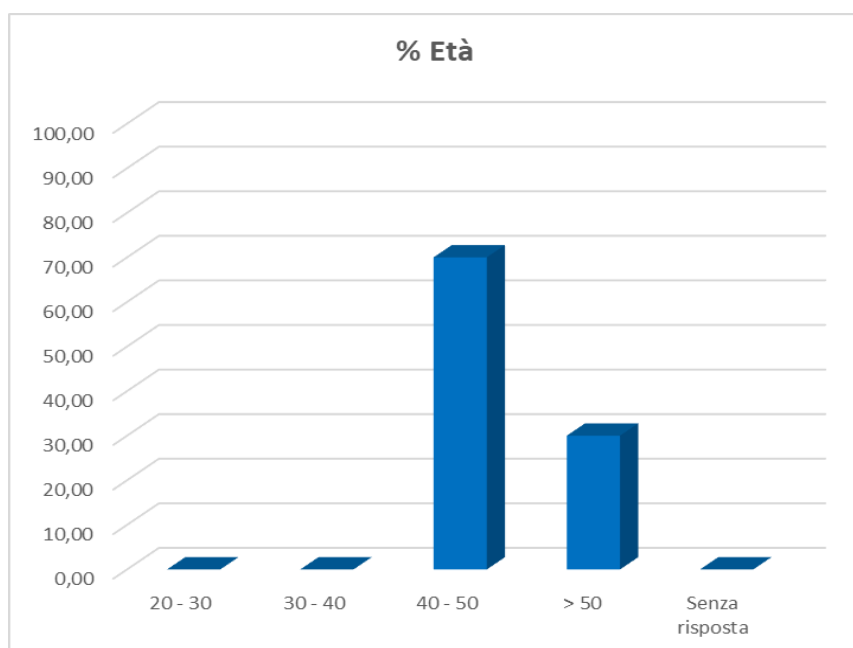
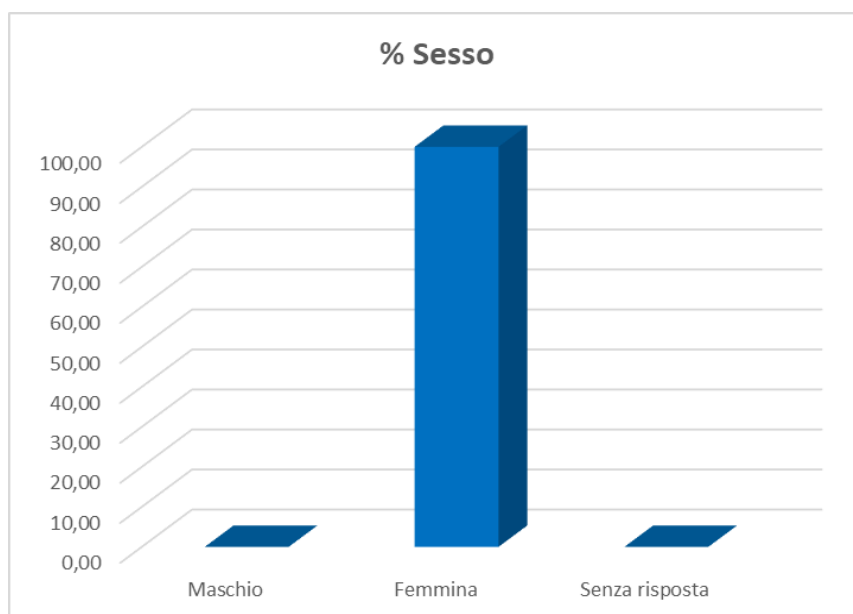
I dati che emergono sono i seguenti:

- Variare il menù
- Frutta fresca di stagione e non sempre mele al posto di merende confezionate
- Nei periodi caldi preferibili piatti freddi
- Prevedere il secondo piatto anche quando ci sono le lasagne perché non a tutti piacciono
- Primi piatti e verdure con più condimento

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
%	0,00	0,00	70,00	30,00	0,00	100,00



Dalla statistica si evince che tutti gli intervistati sono insegnanti di sesso femminile con un'età compresa prevalentemente tra i 40- 50 anni.