

CUSTOMER SATISFACTION

ELIOR

INDAGINE GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DELLA SCUOLA PRIMARIA PASCOLI (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 Pascoli.

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

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:

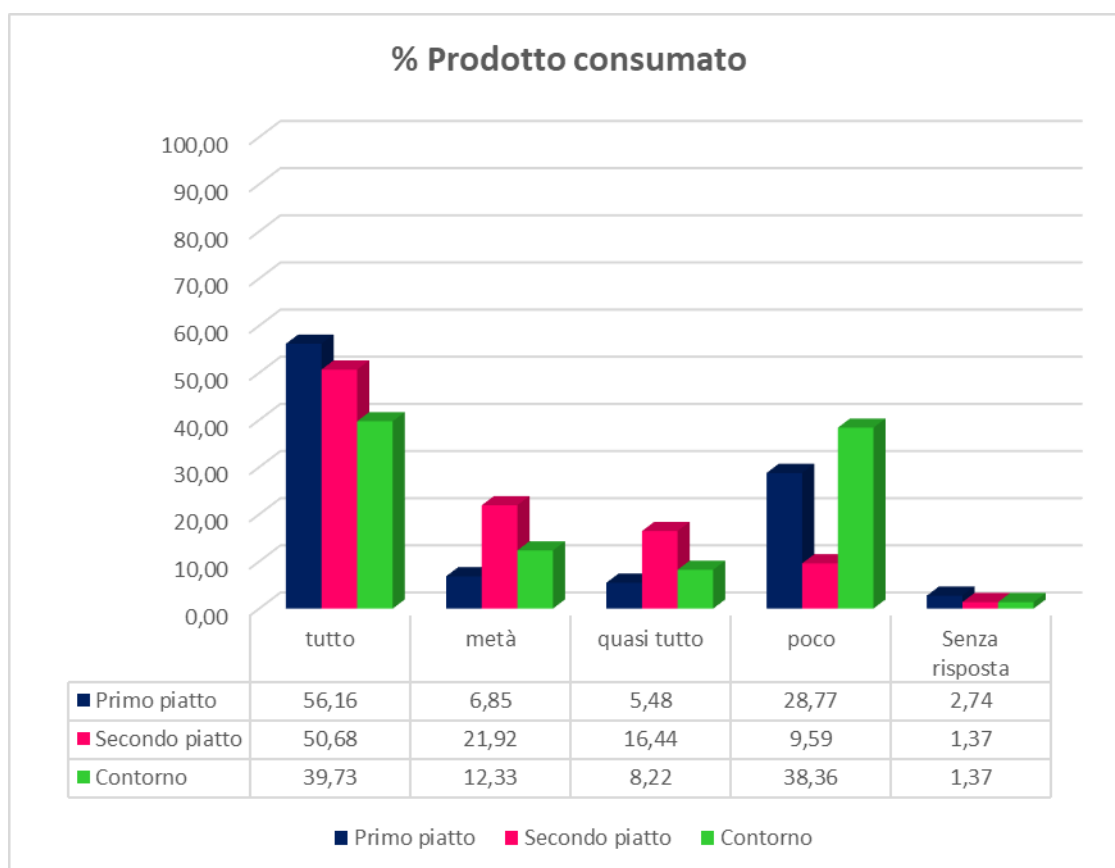
i calcoli sono stati effettuati considerando tutte le schede consegnate, evidenziando nelle tabelle e nei grafici sia la scheda non compilata in tutte le sue parti sia le opzioni non compilate, indicate con la voce "senza risposta"

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

INDAGINE ALUNNI

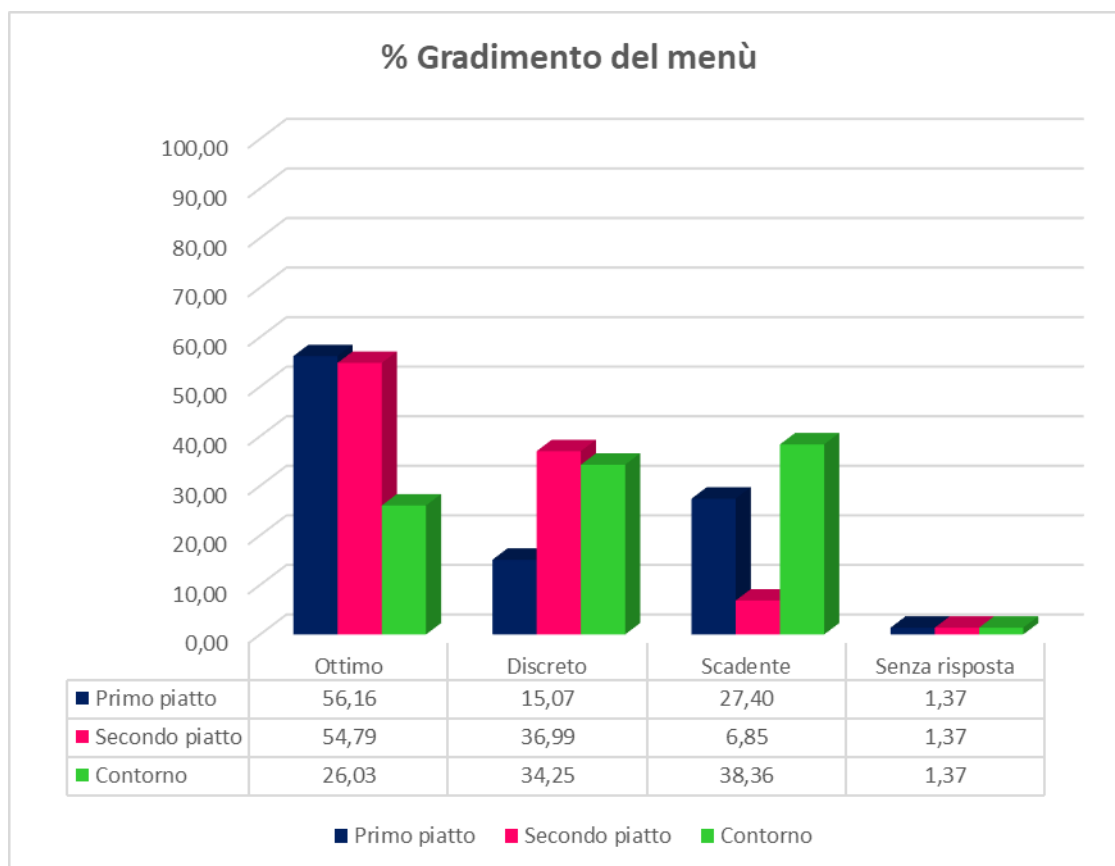
**SCUOLA PRIMARIA PASCOLI
(SCHEDE CONSEGNATE: 73)**

QUANTITÀ PRODOTTO CONSUMATO



Il primo piatto è stato consumato tutto dal 56% degli alunni, mentre il 28% ne ha mangiato poco.
 Il secondo piatto è stato consumato tutto dal 50% degli alunni, il 21% ne ha mangiato metà e il 16% quasi tutto.
 Il contorno è stato consumato tutto dal 39%, metà dal 12% e poco dal 38%.

GRADIMENTO DEL MENÙ



Il primo piatto è stato valutato ottimo dal 56%, discreto dal 15% e scadente dal 27% degli intervistati.
 Il secondo piatto è risultato gradito dal 54% e discreto dal 36%.
 Il contorno ha ottenuto un livello di gradimento discreto per il 34% e scadente per il 38%.

NOTE

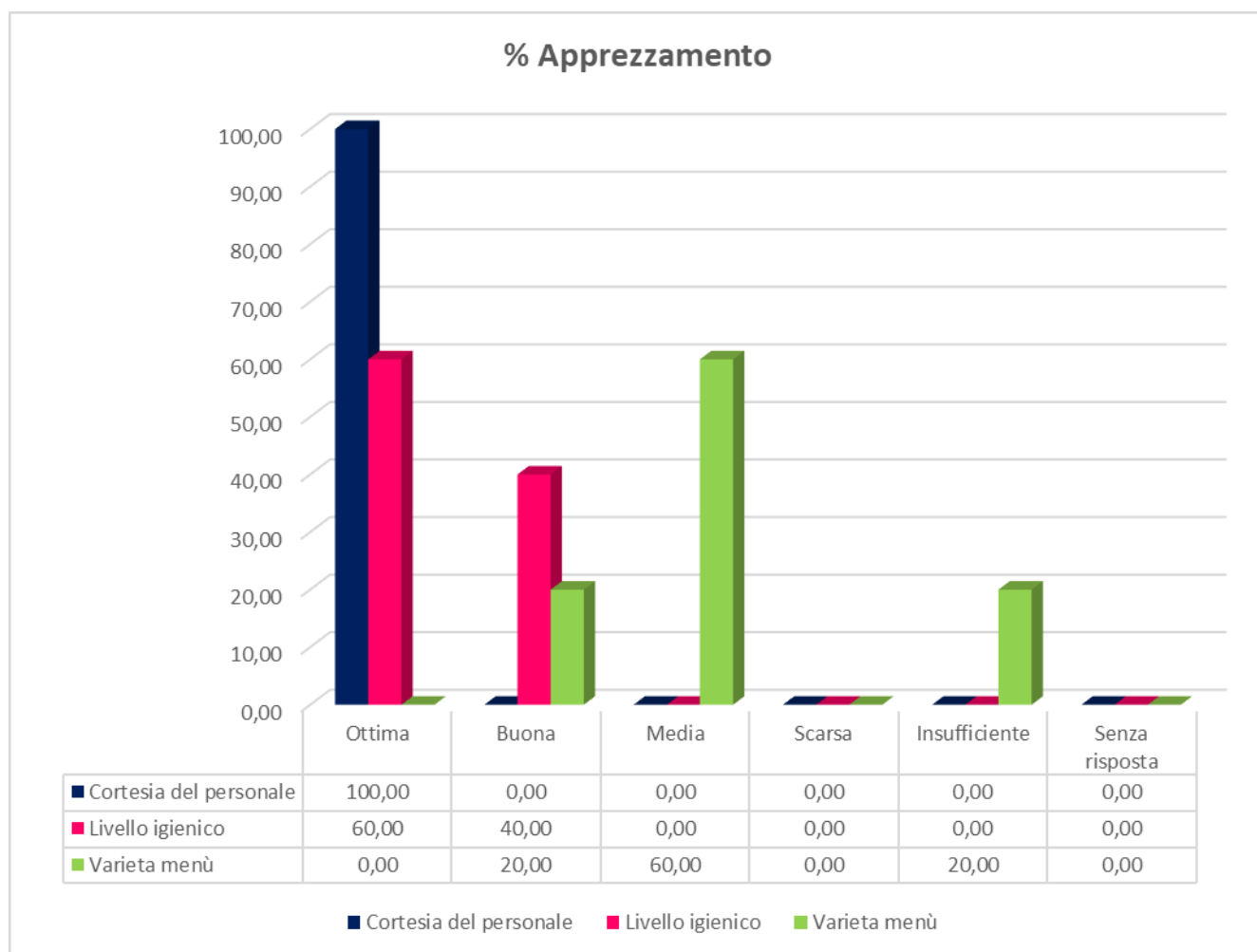
Delle 73 schede consegnate, 9 riportano delle note e le più ricorrenti sono le seguenti:

- Evitare la minestra calda in estate
- Servire acqua fresca con il caldo

INDAGINE INSEGNANTI

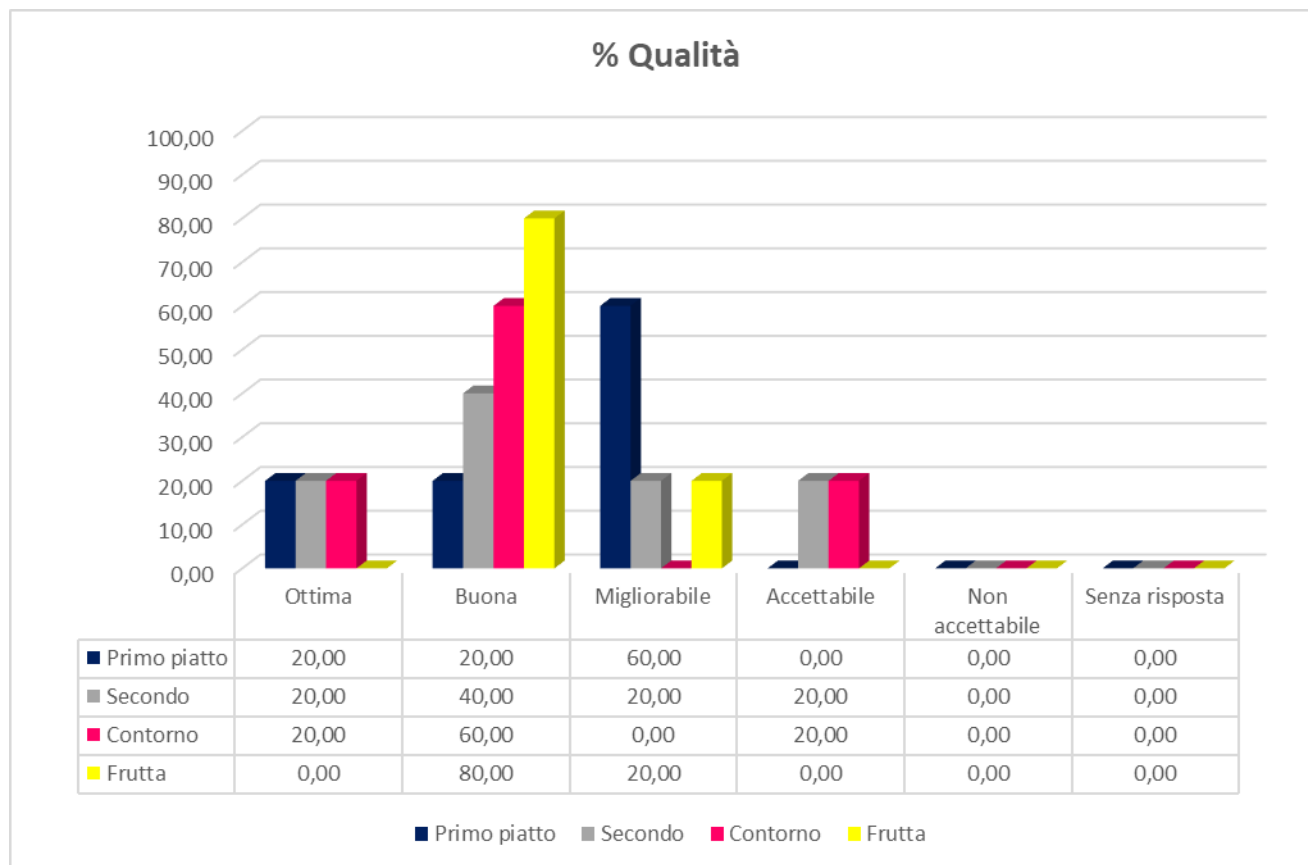
SCUOLA PRIMARIA PASCOLI (SCHEDE CONSEGNATE: 5)

SERVIZIO



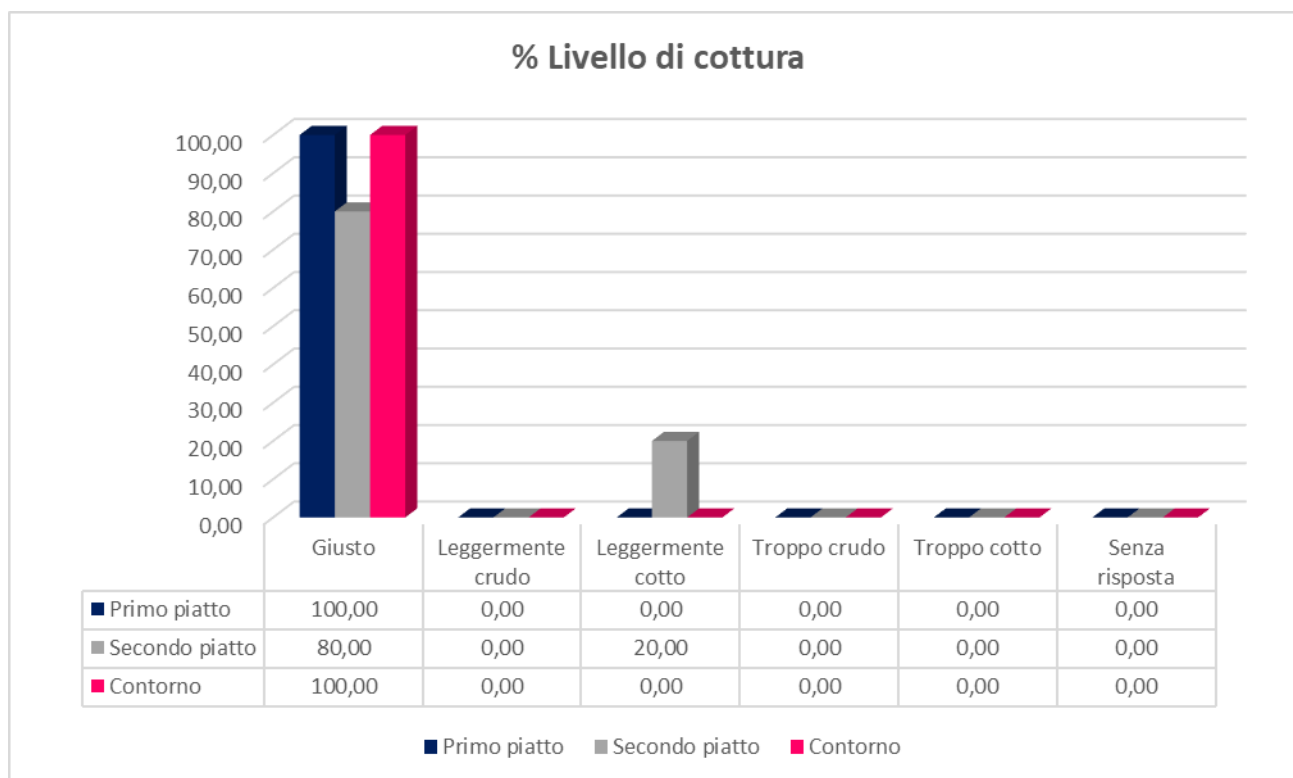
Per la voce cortesia del personale prevale l'opzione ottima, per il livello igienico la valutazione è ottima per il 60% e buona per il 40%; la voce varietà del menù è valutata per il 60% media e per il 20% buona.

GRADIMENTO DEL PASTO

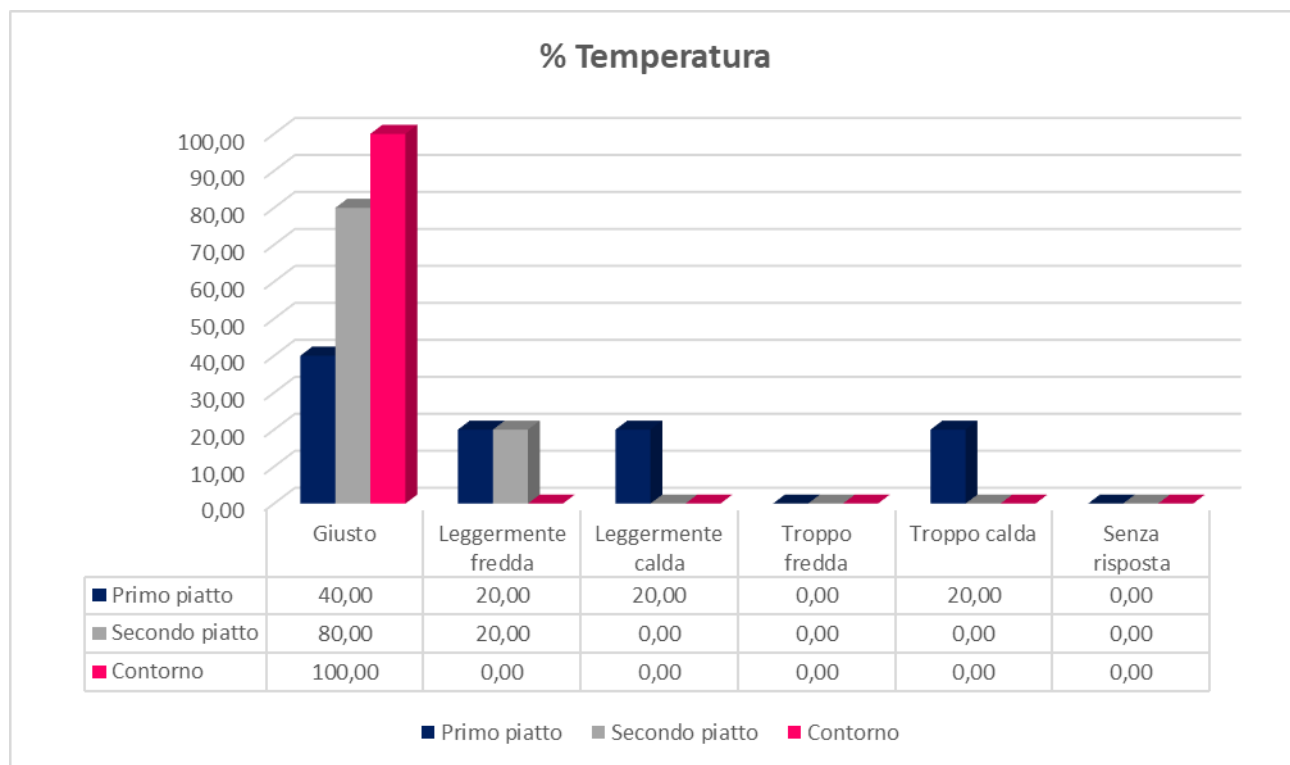


La qualità del primo piatto risulta migliorabile per il 60%, buona per il 20% e ottimo per il restante 20%. Il secondo piatto è valutato di buona qualità dal 40% e a parimerito, dal 20%, ottimo, migliorabile e accettabile.

Il contorno ha una qualità buona per l'80% e migliorabile per il 20%.



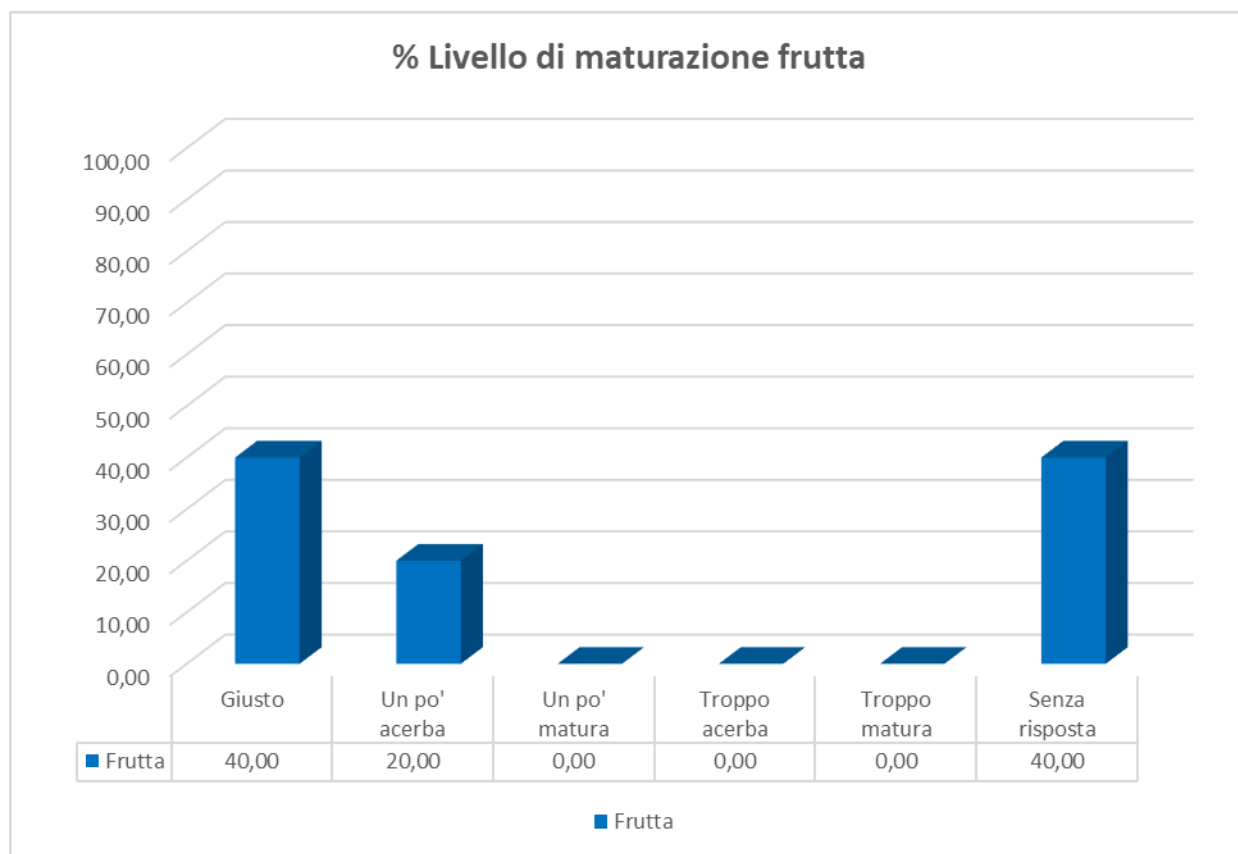
Il primo piatto e il contorno sono stati valutati giusti nella cottura dal 100% degli intervistati, mentre per il secondo piatto la valutazione è giusta per l'80% e leggermente cotto per il 20%.



Per il primo piatto la temperatura ha un giudizio giusto per il 40%, leggermente freddo per il 20% e leggermente caldo per il restante 20%.

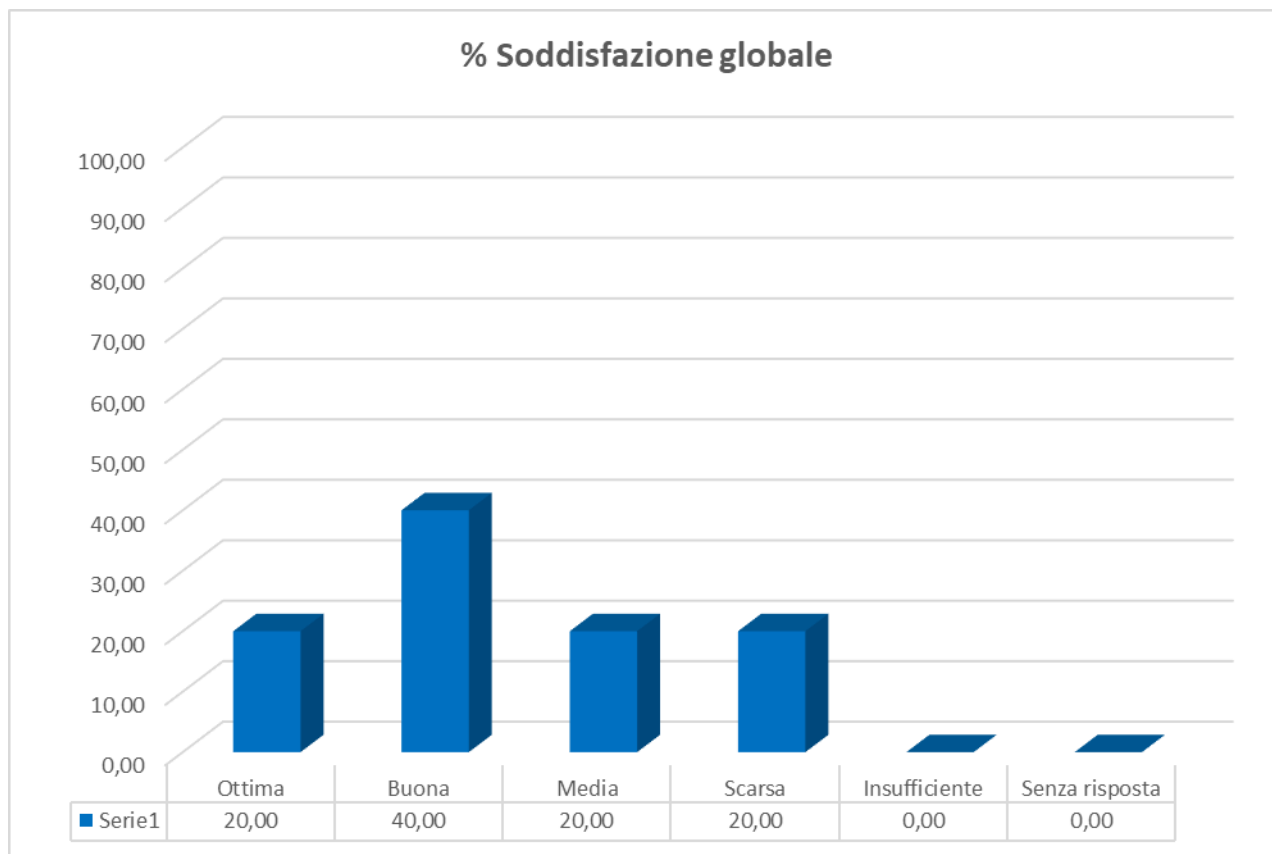
Per il secondo piatto l'opzione che ha ottenuto percentuale maggiore è temperatura giusta, per l'80%, seguita da leggermente fredda per il 20%.

Per il contorno il 100% degli intervistati considera la temperatura giusta.



Il 40% degli intervistati considera giusto il livello di maturazione della frutta, mentre il 20% un po' acerba; il restante 40% non ha dato risposta.

SODDISFAZIONE GLOBALE



La soddisfazione globale è stata valutata come buona dal 40% degli intervistati, mentre dal 20%, a parimerito, ottima e scarsa.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

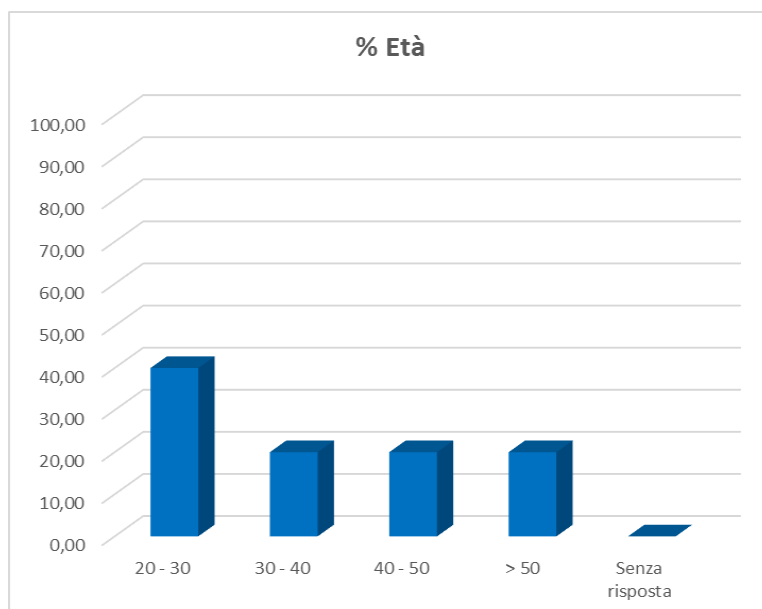
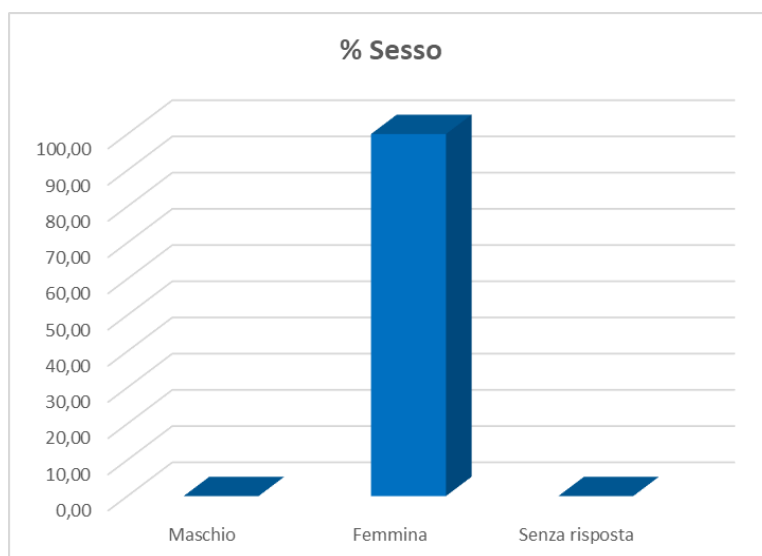
I dati che emergono sono i seguenti:

- Evitare minestre calde nei mesi estivi

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
%	40,00	20,00	20,00	20,00	0,00	100,00



Dalla statistica si evince che tutti gli intervistati sono insegnanti di sesso femminile con un'età compresa prevalentemente tra i 20- 30 anni.