

**CUSTOMER SATISFACTION
MENSA SCOLASTICA
Sc. PRIMARIA: DE AMICIS
11/03/2013**

CDC 8268

QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

L'INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA SI E' SVOLTA IL GIORNO 11/03/2013 ED HA COINVOLTO GLI ALUNNI E GLI INSEGNANTI DELLA SCUOLA PRIMARIA DE AMICIS.

Gli alunni hanno compilato una tipologia di scheda costituita da 2 domande:

1. **“Quanto ne hai mangiato?”**
2. **Gradimento del piatto**

La prima domanda consiste in 4 opzioni alle quali è stata associata una scala a 4 punti:

- **Tutto = 4**
- **Quasi tutto = 3**
- **Metà = 2**
- **Poco = 1**

La seconda domanda consiste in 3 opzioni alle quali è stata associata una scala a 3 punti:

- **Ottimo = 3**
- **Discreto = 2**
- **Scadente = 1**

Gli insegnanti hanno compilato una tipologia di scheda suddivisa in 5 parti, di cui le prime quattro dedicate al giudizio sulla refezione e l'ultima parte dedicata ai dati demografici:

1. SERVIZIO

- Cortesìa del personale
- Livello igienico
- Varietà del menù

QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

2. GRADIMENTO DEL PASTO

- Primi piatto
- Secondo piatto
- Contorno
- Frutta/Dessert

La valutazione in questo caso prevede giudizi multipli, uno sulla **QUALITA'**, uno sul **LIVELLO DI COTTURA**, uno sulla **TEMPERATURA** e uno sul **LIVELLO DI MATURAZIONE**. Per ciascun giudizio è stata attribuita una scala di valutazione da 1 a 5.

3. SODDISFAZIONE GLOBALE

La valutazione prevede un giudizio a cui è stato attribuito una scala di punteggio da 1 a 6.

4. OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

5. DATI DEMOGRAFICI

I risultati relativi alla tipologia di scheda consegnata dagli alunni della scuola primaria sono stati rappresentati da due grafici: uno riporta la percentuale di prodotto consumato , l'altro il gradimento del menu.

Anche i risultati relativi agli insegnanti sono stati rappresentati da tre grafici che riportano: il giudizio sul servizio, il gradimento del menu suddivisi per i suoi aspetti principali e la soddisfazione globale.

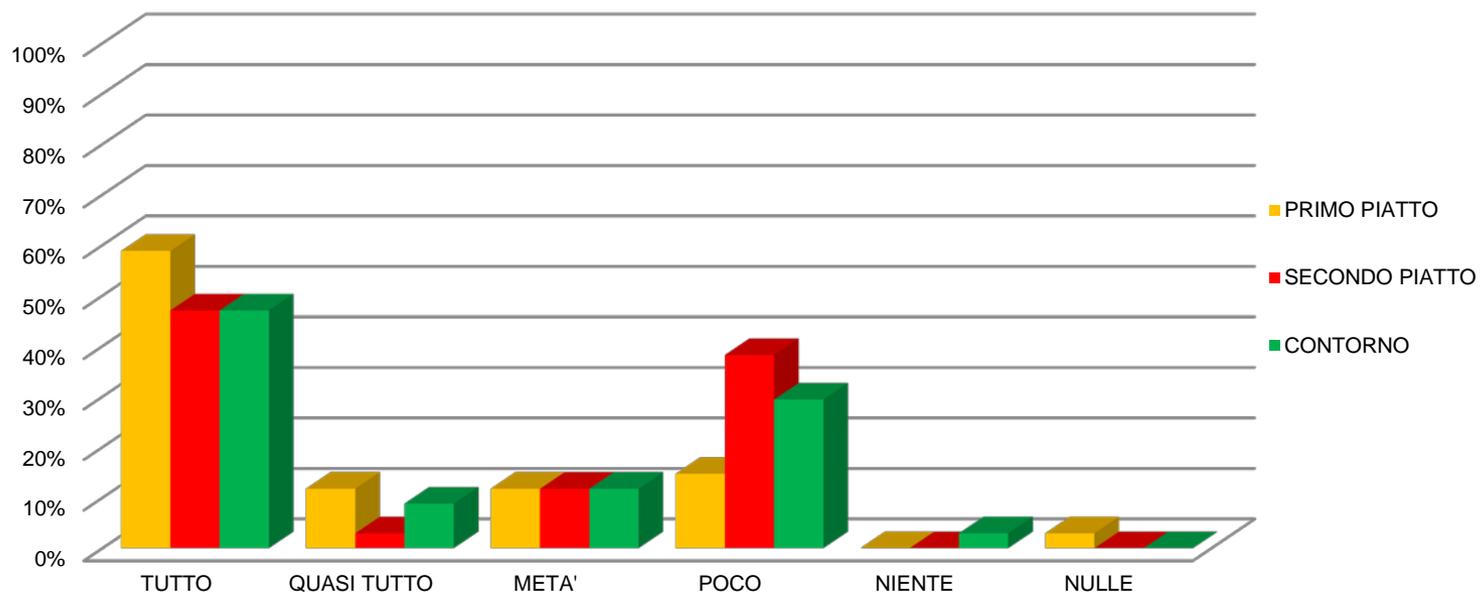
Infine, i commenti liberi sono stati riassunti in tabelle e suddivisi in **Likes, Dislikes e Suggestimenti**.

SCUOLA PRIMARIA

Schede consegnate 34

QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

Data	Classe	Menù
11/03/2013	SCUOLA PRIMARIA DE AMICIS	PASTA AL POMODORO, FRITTATA DI ZUCCHINE, POMODORI, FRUTTA



QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

% PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
TUTTO	58,8%	47,1%	47,1%
QUASI TUTTO	11,8%	2,9%	8,8%
META'	11,8%	11,8%	11,8%
POCO	14,7%	38,2%	29,4%
NIENTE	0%	0%	2,9%
NULLE	2,9%	0%	0%

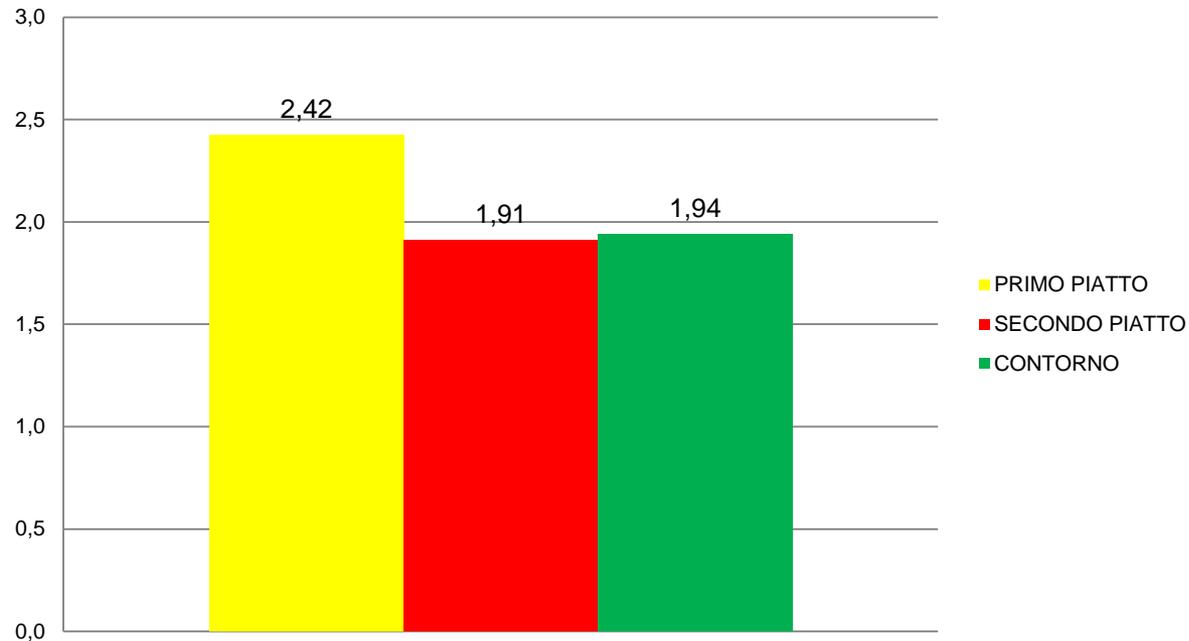
Legenda

niente = l'alunno non ha fornito alcuna risposta.

nulle = risposte non valide.

La portata che è stata maggiormente consumata del tutto risulta essere il primo piatto, mentre il secondo e il contorno sono le portate meno consumate dai bambini.

GRADIMENTO DEL MENU



Legenda
Ottimo = 3
Discreto = 2
Scadente = 1

GRADIMENTO DEL MENU

	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
MEDIA GRADIMENTO	2,42	1,91	1,94
RISPOSTE EFFETTIVE	33	34	33
ASSENZA RISPOSTA	1	0	1
TOTALE	34	34	34

RISPOSTE EFFETTIVE = Risposte valide
ASSENZA RISPOSTA = L'alunno non ha risposto alla domanda

Il primo piatto è la portata maggiormente gradita dai bambini. Il secondo piatto ed il contorno sono state le portate meno apprezzate.

INSEGNANTI Sc. PRIMARIA

Schede consegnate 3

STATISTICA SOCIODEMOGRAFICA

		VALORE ASSOLUTO	PERCENTUALE
TOTALE SCHEDE		3	100%
SESSO	UOMO	0	0%
	DONNA	3	100%
	NESSUNA RISPOSTA	0	0%
FASCIA D'ETA'	20-30 ANNI	0	0%
	30-40 ANNI	1	33%
	40-50 ANNI	0	0%
	>50 ANNI	2	67%
	NESSUNA RISPOSTA	0	0%

GRADIMENTO DEL SERVIZIO

SERVIZIO	CORTESIA DEL PERSONALE	LIVELLO IGIENICO	VARIETA' MENU
OTTIMA	0%	0%	0%
BUONA	67%	67%	0%
MEDIA	33%	0%	67%
SCARSA	0%	33%	33%
INSUFFICIENTE	0%	0%	0%
NESSUNA RISPOSTA	0%	0%	0%
NULLE	0%	0%	0%

Legenda

Nessuna risposta = l'utente non ha espresso una valutazione.
nulle = Risposte non valide.

GRADIMENTO DEL PASTO: qualità

QUALITA'	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO	FRUTTA/ DESSERT
OTTIMA	0%	0%	0%	0%
BUONA	100%	33%	67%	67%
MIGLIORABILE	0%	67%	0%	0%
ACCETTABILE	0%	0%	33%	33%
NON ACCETTABILE	0%	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	0%	0%
NULLE	0%	0%	0%	0%

Legenda

Nessuna risposta = l'utente non ha espresso una valutazione.
nulle = Risposte non valide

GRADIMENTO DEL PASTO: livello di cottura

LIVELLO DI COTTURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTO	100%	100%	67%
LEGG. CRUDO	0%	0%	0%
LEGG. COTTO	0%	0%	0%
TROPPO CRUDO	0%	0%	0%
TROPPO COTTO	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	33%
NULLE	0%	0%	0%

Legenda

Nessuna risposta = l'utente non ha espresso una valutazione.
nulle = Risposte non valide

GRADIMENTO DEL PASTO: temperatura

TEMPERATURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTA	67%	67%	100%
LEGG. FREDDA	33%	33%	0%
LEGG. CALDA	0%	0%	0%
TROPPO FREDDA	0%	0%	0%
TROPPO CALDA	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	0%
NULLE	0%	0%	0%

Legenda

Nessuna risposta = l'utente non ha espresso una valutazione.

nulle = Risposte non valide

GRADIMENTO DEL PASTO: livello di maturazione

LIVELLO DI MATURAZIONE	FRUTTA DESSERT
GIUSTA	100%
UN PO' ACERBA	0%
UN PO' MATURA	0%
TROPPO ACERBA	0%
TROPPO MATURA	0%
SENZA RISPOSTA	0%
NULLE	0%

Legenda

Nessuna risposta = l'utente non ha espresso una valutazione.

nulle = Risposte non valide

SODDISFAZIONE GLOBALE

	SODDISFAZIONE GLOBALE
OTTIMA	0%
BUONA	0%
MEDIA	100%
SCARSA	0%
INSUFFICIENTE	0%
NESSUNA RISPOSTA	0%
NULLE	0%

Legenda

Nessuna risposta = l'utente non ha espresso una valutazione.
nulle = Risposte non valide

COMMENTI LIBERI

-ALUNNI Sc. PRIMARIA-

LIKES

pomodori molto buoni	1
----------------------	---

DISLIKES

non mi piace la frittata	4
non mi piace il contorno	1
pomodori scadenti	1
pasta scotta	1
sapore della frittata un po' dolce	1
sugo cattivo	1

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

vorrei il dolce	3
vorrei meno spesso le minestre	3
vorrei spesso le lasagne	2
vorrei spesso la mozzarella	2
più volte la pasta	2
maggiore attenzione alla pulizia	1
vorrei spesso prosciutto, banane	1
vorrei meno spesso la carne	1
porzioni più abbondanti	1
aggiungere del sale sul cibo	1
migliorare i primi piatti	1

COMMENTI LIBERI -INSEGNANTI Sc. PRIMARIA-

NUMERO UTENTI				PERCENTUALI			
TOTALE	SESSO			TOTALE %	SESSO		
	UOMO	DONNA	S.R.		UOMO	DONNA	S.R.
3	0	3	0	100%	0%	100%	0%

SUGGERIMENTI	
maggiore varietà del menu	1
vorrei dei dolci	1

DISLIKES	
porzioni scarse	2
differenza di qualità del menu a seconda del giorno	1