

**CUSTOMER SATISFACTION
MENSA SCOLASTICA
Sc. PRIMARIA: DE AMICIS
12/03/2013**

CDC 8268

QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

L'INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA SI E' SVOLTA IL GIORNO 12/03/2013 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.

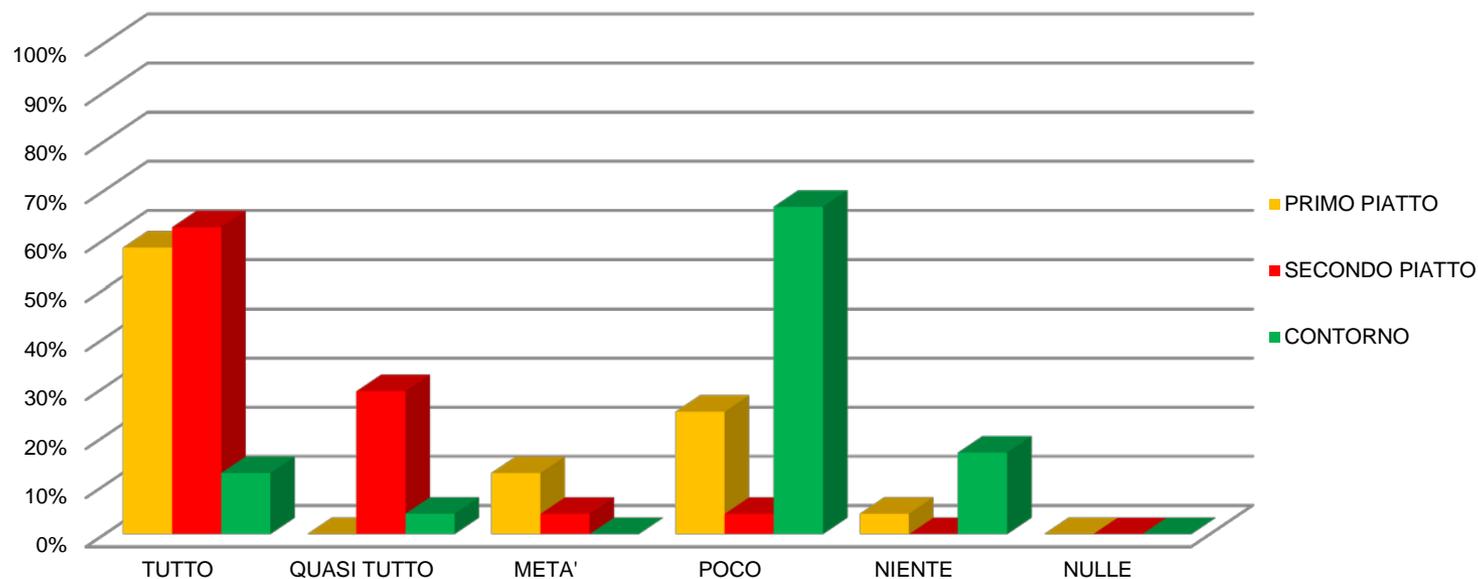
Infine, i commenti liberi sono stati riassunti in tabelle e suddivisi in **Likes, Dislikes e Suggestimenti**.

SCUOLA PRIMARIA

Schede consegnate 24

QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

Data	Classe	Menù
12/03/2013	SCUOLA PRIMARIA DE AMICIS	MINISTRONE CON PASTINA, COSCIA DI POLLO, FINOCCHI. ALUNNI CON VARIAZIONI NEL MENU: 1 (servito il formaggio al posto del pollo)



QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

% PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
TUTTO	58,3%	62,5%	12,5%
QUASI TUTTO	0%	29,2%	4,2%
META'	12,5%	4,2%	0%
POCO	25%	4,2%	66,7%
NIENTE	4,2%	0%	16,7%
NULLE	0%	0%	0%

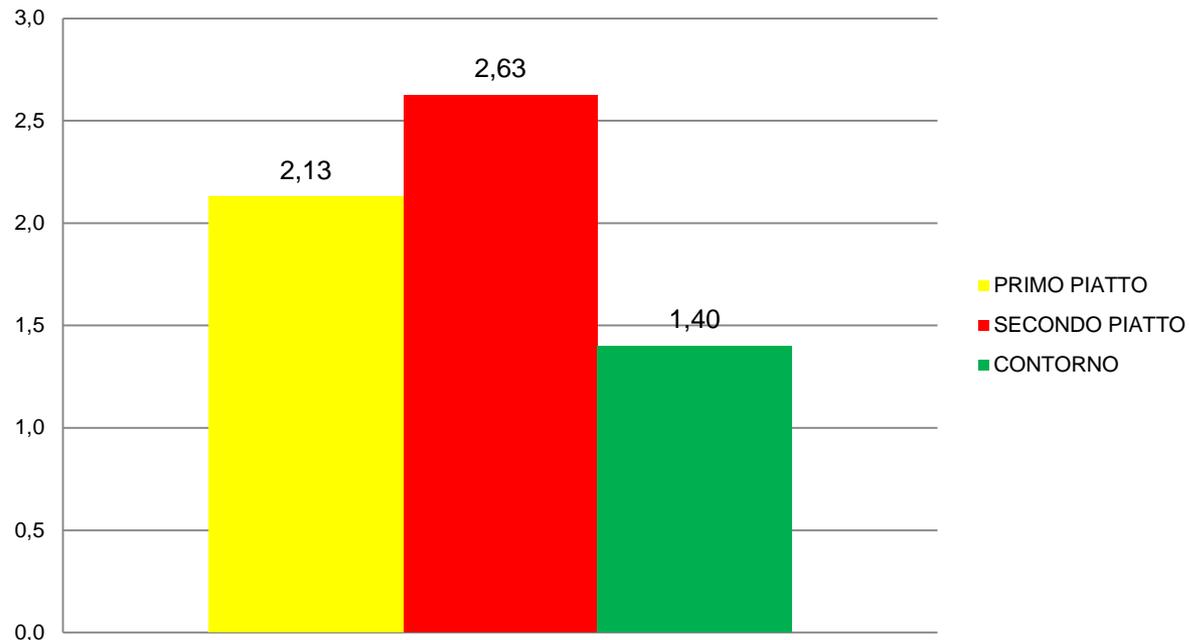
Legenda

niente = l'alunno non ha fornito alcuna risposta.

nulle = risposte non valide.

La portata che è stata maggiormente consumata risulta essere il secondo piatto, seguito dal primo. Il contorno è la portata meno consumata dai bambini.

GRADIMENTO DEL MENU



Legenda
Ottimo = 3
Discreto = 2
Scadente = 1

GRADIMENTO DEL MENU

	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
MEDIA GRADIMENTO	2,13	2,63	1,40
RISPOSTE EFFETTIVE	23	24	20
ASSENZA RISPOSTA	1	0	4
TOTALE	24	24	24

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

Il secondo piatto è la portata maggiormente gradita dai bambini. Il piatto meno gradito è il contorno.

INSEGNANTI Sc. PRIMARIA

Schede consegnate 2

STATISTICA SOCIODEMOGRAFICA

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

GRADIMENTO DEL SERVIZIO

SERVIZIO	CORTESIA DEL PERSONALE	LIVELLO IGIENICO	VARIETA' MENU
OTTIMA	0%	0%	0%
BUONA	100%	0%	0%
MEDIA	0%	100%	100%
SCARSA	0%	0%	0%
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	50%	0%	0%	0%
MIGLIORABILE	50%	100%	100%	50%
ACCETTABILE	0%	0%	0%	50%
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	0%	50%	0%
LEGG. CRUDO	0%	0%	0%
LEGG. COTTO	50%	50%	50%
TROPPO CRUDO	0%	0%	0%
TROPPO COTTO	50%	0%	50%
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: temperatura

TEMPERATURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTA	100%	50%	50%
LEGG. FREDDA	0%	0%	50%
LEGG. CALDA	0%	50%	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	50%
UN PO' ACERBA	0%
UN PO' MATURA	0%
TROPPO ACERBA	0%
TROPPO MATURA	50%
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	
mi è piaciuto tutto	1
DISLIKES	
nella minestra ci sono troppe verdure	2
contorno scadente	1
minestra insapore	1
non mi piacciono i legumi nella minestra	1
temperatura dei piatti mai adeguata	1
non mi è piaciuto niente	1

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
vorrei meno spesso le verdure	1
vorrei spesso le cotolette, le lasagne, la pasta	1
i finocchi dovrebbero essere più asciutti	1
meno olio sul primo	1
pietanze servite più calde	1
porzioni più abbondanti	1
vorrei le patate	1
minestrone più saporito	1

COMMENTI LIBERI -INSEGNANTI Sc. PRIMARIA-

NUMERO UTENTI				PERCENTUALI			
TOTALE	SESSO			TOTALE %	SESSO		
	UOMO	DONNA	S.R.		UOMO	DONNA	S.R.
2	0	2	0	100%	0%	100%	0%

SUGGERIMENTI	
migliorare la cottura dei cibi	1
porzioni più abbondanti	1

DISLIKES	
qualità del pane scadente	1