CUSTOMER SATISFACTION
MENSA SCOLASTICA
Sc. PRIMARIA: DE AMICIS
13/03/2013

CDC 8268

SCHEDE RICONSEGNATE 16

QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

L'INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA SI E' SVOLTA IL GIORNO 13/03/2013 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**

•Cortesia 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.

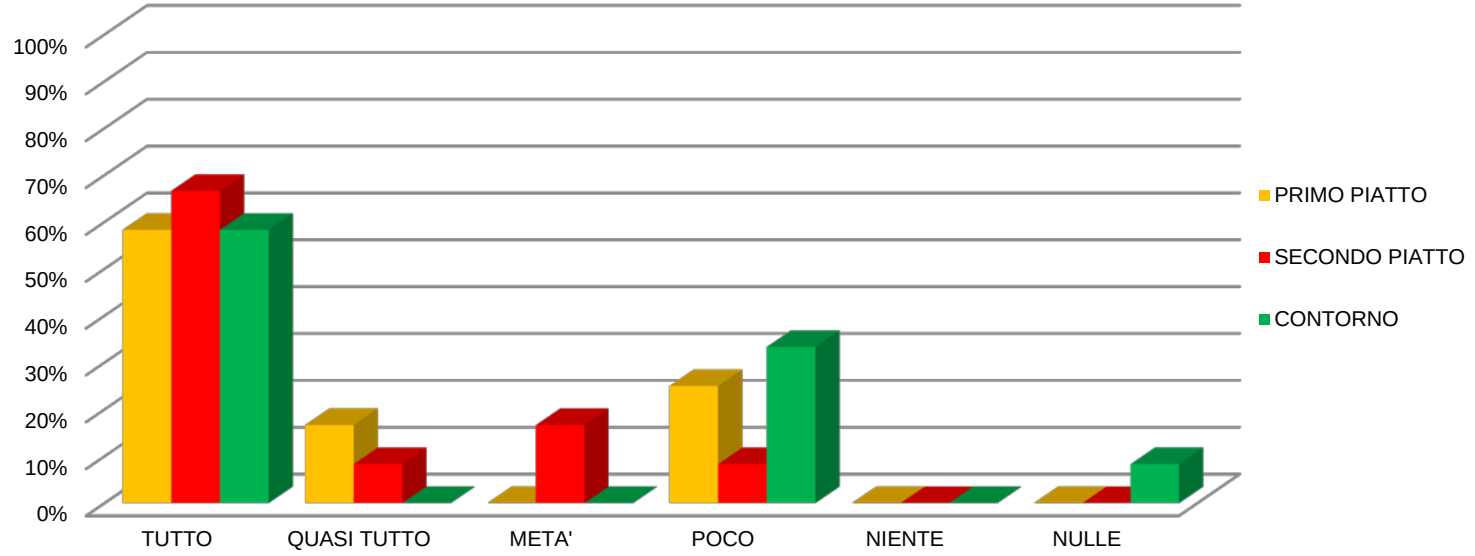
Infine, i commenti liberi sono stati riassunti in tabelle e suddivisi in **Likes**, **Dislikes** e **Suggerimenti**.

SCUOLA PRIMARIA

Schede consegnate 12

QUANTITA’ PRODOTTO CONSUMATO

Data	Classe	Menù
13/03/2013	SCUOLA PRIMARIA DE AMICIS	PASTA CON LENTICCHIE, PROSCIUTTO, CAVOLFIORI, FRUTTA. ALUNNI CHE HANNO VARIAZIONI NEL MENU: 4 (LASAGNE, COTOLETTA, FINOCCHI. MINESTRA, POLLO, FINOCCHI. PASTA COL POMODORO, FRITTATA, POMODORI. GNOCCHI AL SUGO, PROSCIUTTO, CAVOLFIORI)



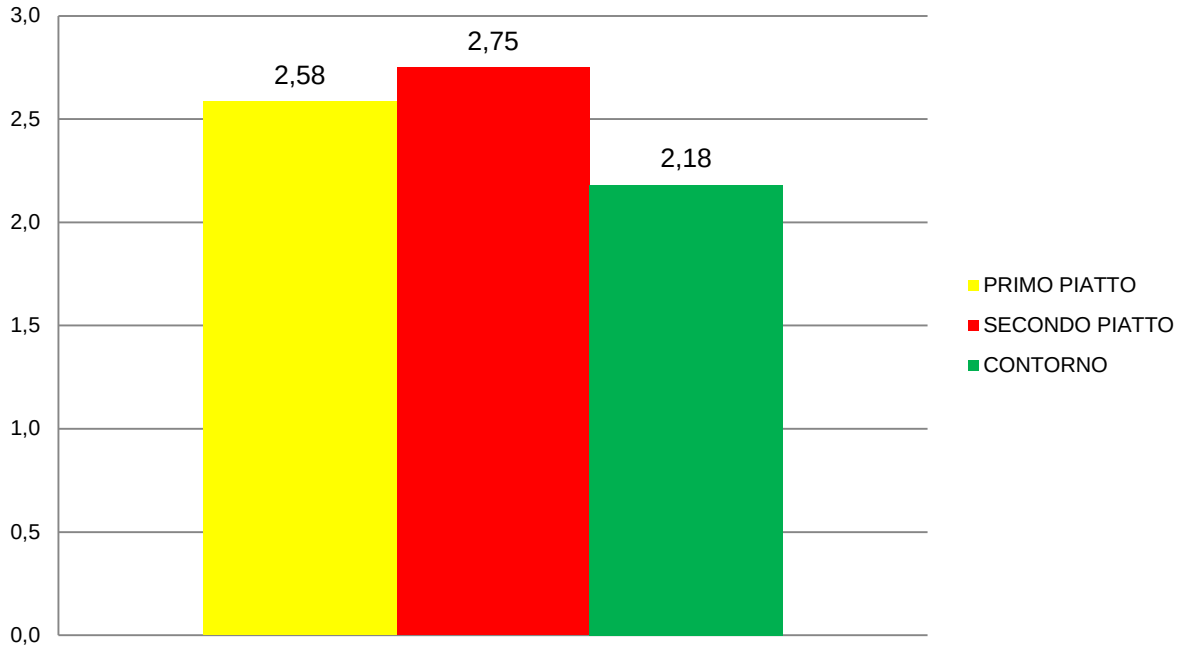
QUANTITA’ PRODOTTO CONSUMATO

% PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
TUTTO	58,3%	66,7%	58,3%
QUASI TUTTO	16,7%	8,3%	0%
META'	0%	16,7%	0%
POCO	25,0%	8,3%	33,3%
NIENTE	0%	0%	0%
NULLE	0%	0%	8,3%

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.

GRADIMENTO DEL MENU



Legenda
Ottimo = 3
Discreto = 2
Scadente = 1

GRADIMENTO DEL MENU

	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
MEDIA GRADIMENTO	2,58	2,75	2,18
RISPOSTE EFFETTIVE	12	12	11
ASSENZA RISPOSTA	0	0	1
TOTALE	12	12	12

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

Il secondo piatto è la portata maggiormente gradita dai bambini seguita dal primo piatto, il contorno è il piatto meno gradito.

INSEGNANTI Sc. PRIMARIA

Schede consegnate 4

STATISTICA SOCIODEMOGRAFICA

		VALORE ASSOLUTO	PERCENTUALE
TOTALE SCHEDE		4	100%
SESSO	UOMO	0	0%
	DONNA	3	75%
	NESSUNA RISPOSTA	1	25%
FASCIA D'ETA'	20-30 ANNI	0	0%
	30-40 ANNI	1	25%
	40-50 ANNI	0	0%
	>50 ANNI	1	25%
	NESSUNA RISPOSTA	2	50%

GRADIMENTO DEL SERVIZIO

SERVIZIO	CORTESIA DEL PERSONALE	LIVELLO IGIENICO	VARIETA' MENU
OTTIMA	50%	0%	0%
BUONA	50%	100%	25%
MEDIA	0%	0%	50%
SCARSA	0%	0%	0%
INSUFFICIENTE	0%	0%	0%
NESSUNA RISPOSTA	0%	0%	25%
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	75%	25%	25%	0%
MIGLIORABILE	25%	50%	75%	50%
ACCETTABILE	0%	25%	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	100%	50%	75%
LEGG. CRUDO	0%	0%	0%
LEGG. COTTO	0%	0%	25%
TROPPO CRUDO	0%	0%	0%
TROPPO COTTO	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	50%	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	75%	50%	75%
LEGG. FREDDA	25%	0%	25%
LEGG. CALDA	0%	0%	0%
TROPPO FREDDA	0%	0%	0%
TROPPO CALDA	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	50%	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	0%
UN PO' ACERBA	100%
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	25%
MEDIA	75%
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	
tutto buono	2

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
eliminare le verdure.	1
nella frittata mettere più zucchine	1

COMMENTI LIBERI
-INSEGNANTI Sc. PRIMARIA-

NUMERO UTENTI				PERCENTUALI			
TOTALE	SESSO			TOTALE %	SESSO		
	UOMO	DONNA	S.R.		UOMO	DONNA	S.R.
4	0	3	1	100%	0%	75%	25%