

**CUSTOMER SATISFACTION
MENSA SCOLASTICA
Sc. PRIMARIA: DE AMICIS
14/03/2013**

CDC 8268

QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

L'INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA SI E' SVOLTA IL GIORNO 14/03/2013 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

- Cortesie 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.

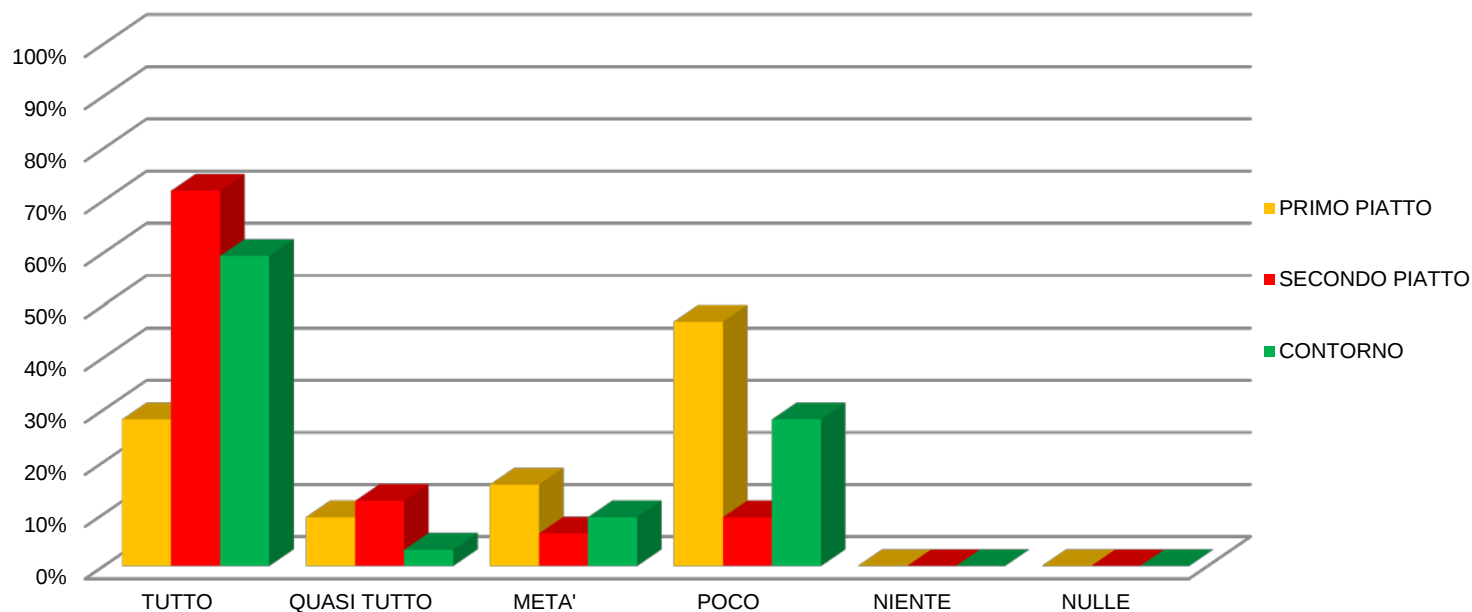
Infine, i commenti liberi sono stati riassunti in tabelle e suddivisi in **Likes, Dislikes e Suggerimenti**.

SCUOLA PRIMARIA

Schede consegnate 32

QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

Data	Classe	Menù
14/03/2013	SCUOLA PRIMARIA DE AMICIS	MINESTRA CON VERDURE, ARROSTO DI TACCHINO, PURE', BUDINO ALUNNI CON HANNO VARIAZIONI NEL MENU: 1 (SERVITO IL TONNO AL POSTO DELLA CARNE)



QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

% PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
TUTTO	28,1%	71,9%	59,4%
QUASI TUTTO	9,4%	12,5%	3,1%
META'	15,6%	6,3%	9,4%
POCO	46,9%	9,4%	28,1%
NIENTE	0%	0%	0%
NULLE	0%	0%	0%

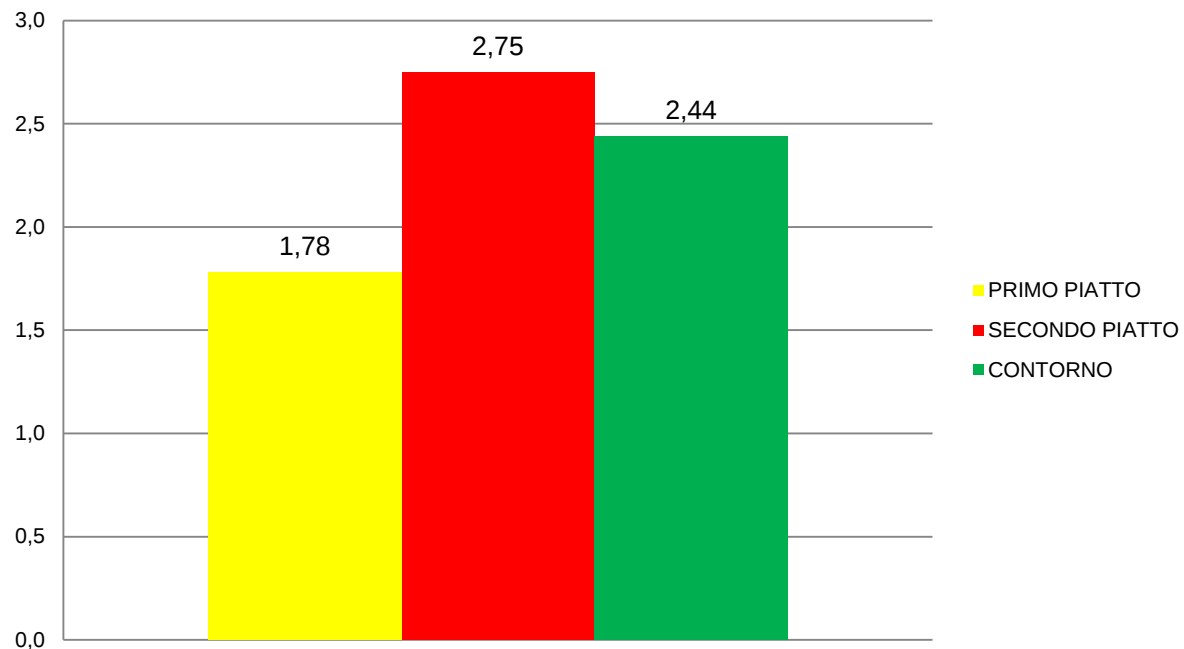
Legenda

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 contorno.

GRADIMENTO DEL MENU



Legenda
Ottimo = 3
Discreto = 2
Scadente = 1

GRADIMENTO DEL MENU

	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
MEDIA GRADIMENTO	1,78	2,75	2,44
RISPOSTE EFFETTIVE	32	32	32
ASSENZA RISPOSTA	0	0	0
TOTALE	32	32	32

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 primo.

INSEGNANTI Sc. PRIMARIA

Schede consegnate 5

STATISTICA SOCIODEMOGRAFICA

		VALORE ASSOLUTO	PERCENTUALE
TOTALE SCHEDE		5	100%
SESSO	UOMO	0	0%
	DONNA	5	100%
	NESSUNA RISPOSTA	0	0%
FASCIA D'ETA'	20-30 ANNI	1	20%
	30-40 ANNI	1	20%
	40-50 ANNI	0	0%
	>50 ANNI	3	60%
	NESSUNA RISPOSTA	0	0%

GRADIMENTO DEL SERVIZIO

SERVIZIO	CORTESIA DEL PERSONALE	LIVELLO IGIENICO	VARIETA' MENU
OTTIMA	20%	0%	0%
BUONA	60%	60%	20%
MEDIA	0%	20%	20%
SCARSA	0%	0%	40%
INSUFFICIENTE	0%	0%	0%
NESSUNA RISPOSTA	20%	20%	20%
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	40%	60%	60%	60%
MIGLIORABILE	40%	40%	40%	0%
ACCETTABILE	20%	0%	0%	40%
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	80%	100%	100%
LEGG. CRUDO	0%	0%	0%
LEGG. COTTO	0%	0%	0%
TROPPO CRUDO	0%	0%	0%
TROPPO COTTO	20%	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: temperatura

TEMPERATURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTA	100%	100%	80%
LEGG. FREDDA	0%	0%	0%
LEGG. CALDA	0%	0%	20%
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

SODDISFAZIONE GLOBALE

	SODDISFAZIONE GLOBALE
OTTIMA	0%
BUONA	20%
MEDIA	60%
SCARSA	20%
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 il dessert	16
buono	2

DISLIKES	
non mi è piaciuto il dessert	3
il purè sapeva troppo di formaggio	1

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
migliorabile	1

COMMENTI LIBERI -INSEGNANTI Sc. PRIMARIA-

NUMERO UTENTI				PERCENTUALI			
TOTALE	SESSO			TOTALE %	SESSO		
	UOMO	DONNA	S.R.		UOMO	DONNA	S.R.
5	0	5	0	100%	0%	100%	0%

DISLIKES	
porzioni scarse	1