

**CUSTOMER SATISFACTION  
MENSA SCOLASTICA**

**ISTITUTO COMPENSIVO  
S.DANIELE DEL FRIULI**

**MARZO 2017**

**SCHEDE RICONSEGNATE 565 + 27**

# QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

L'INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA SI E' SVOLTA NEL MESE DI MARZO 2017 ED HA COINVOLTO GLI ALUNNI E GLI INSEGNANTI DELLE SCUOLE DELL' INFANZIA , PRIMARIA E SECONDARIA DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO S. DANIELE DEL FRIULI.

Gli alunni della **scuola d'infanzia e primaria** 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 alunni della **scuola secondaria** inferiore hanno compilato una tipologia di scheda suddivisa in 3 parti:

1. **Gradimento globale**
2. **Gradimento del menù**
3. **Servizio**

# QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

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

- **Contento = 1**
- **Abbastanza contento = 2**
- **Non molto contento = 3**
- **Scontento = 4**

La seconda parte consiste in 4 opzioni alle quali è stata associata una scala a 4 punti:

- **Buono = 1**
- **Abbastanza buono = 2**
- **Non molto buono = 3**
- **Cattivo = 4**

L'ultima domanda consiste in 3 opzioni alle quali è stata associata una scala a 3 punti:

- **Gentile = 1**
- **Non molto gentile = 2**
- **Sgarbato = 3**

**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

## **2. GRADIMENTO DEL PASTO**

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

# QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

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**

# QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

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

I risultati relativi alla tipologia di scheda consegnata dagli alunni della scuola secondaria inferiore sono stati rappresentati da tre grafici: uno riporta la percentuale di soddisfazione della refezione, uno il giudizio sul personale e l'ultimo riporta il gradimento del menu.

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

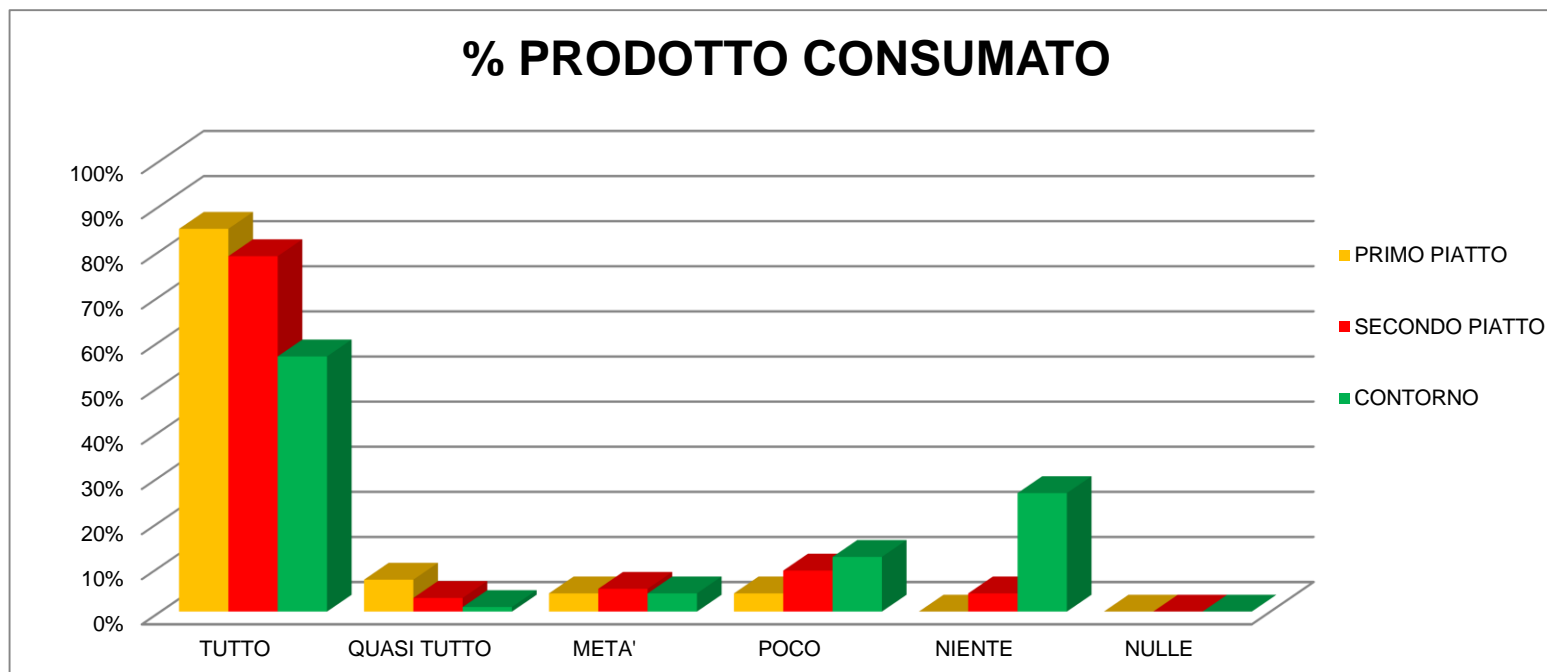
Infine, i commenti liberi sono stati riassunti in tabelle e suddivisi in **Likes, Dislikes e Suggestimenti.**

# ISTITUTO COMPRENSIVO S. DANIELE DEL FRIULI SCUOLA DELL' INFANZIA

Schede consegnate: 99

# QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

DATA	SCUOLA	MENÙ
27/03/2017	San Daniele, Villanova	MINESTRA DI VERDURE,FRICO,POLENTA
28/03/2017	San Daniele, Villanova	RISOTTO ALLE VERDURE, POLPETTE DI LEGUMI CON SUGO DI POMODORO, TEGOLINE



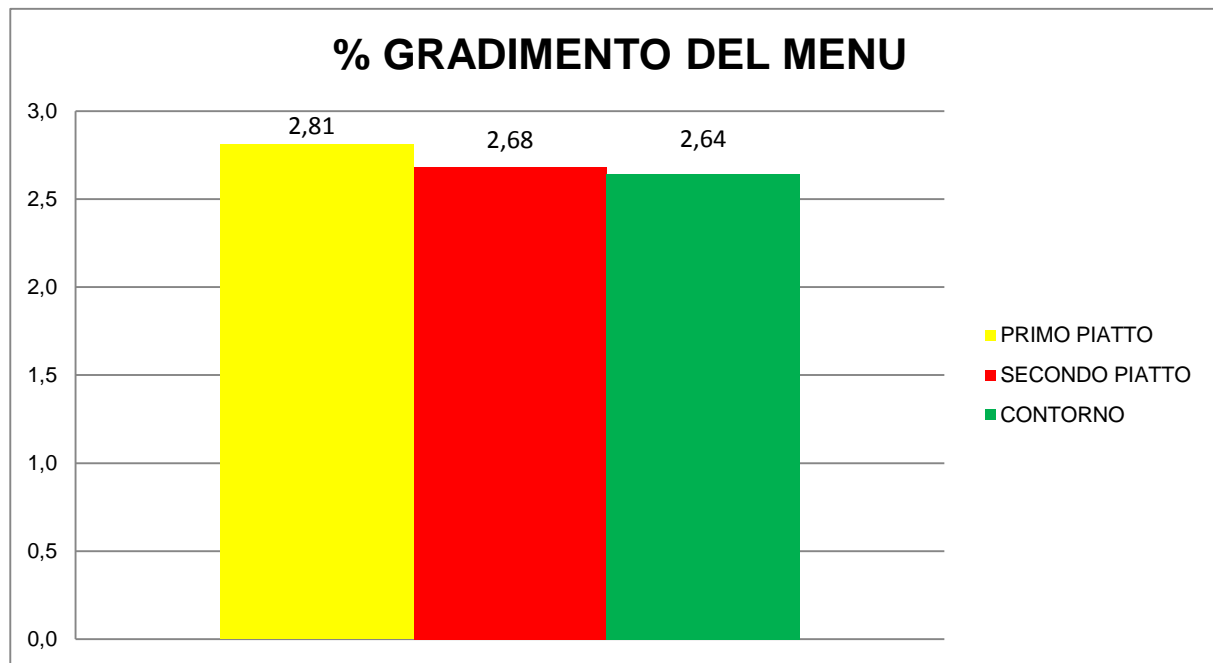
# QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

% PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
TUTTO	84,8%	78,8%	56,6%
QUASI TUTTO	7,1%	3,0%	1,0%
META'	4,0%	5,1%	4,0%
POCO	4,0%	9,1%	12,1%
NIENTE	0,0%	4%	26,3%
NULLE	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE	100%	100%	100%

**Il primo piatto risulta essere la portata più consumata dagli alunni, il contorno invece quella meno consumata.**



# GRADIMENTO DEL MENU



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

# GRADIMENTO DEL MENU

	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
<b>MEDIA GRADIMENTO</b>	2,81	2,68	2,64
<b>RISPOSTE EFFETTIVE</b>	95	91	73
<b>RISPOSTE NULLE</b>	4	8	26
<b>TOTALE</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>

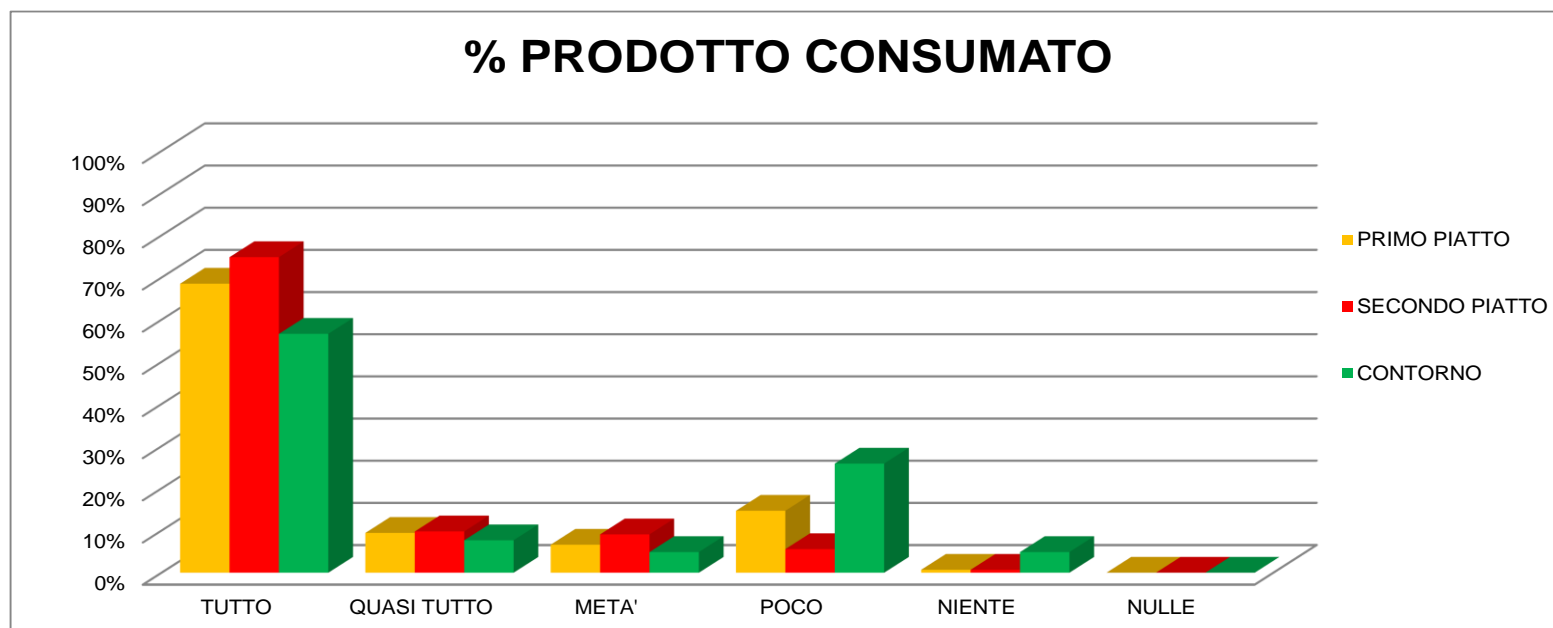
**Ottime medie di gradimento per tutti i piaggi valutati**

# ISTITUTO COMPrensIVO S. DANIELE DEL FRIULI SCUOLA PRIMARIA

Schede consegnate: 286

# QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

DATA	MENÙ
20/03/2017 (S.Daniele)	MINISTRA DI VERDURE,SPEZZATINO,PATATE
20/03/2017 (Villanova)	MINISTRA DI VERDURE,SPEZZATINO,PATATE
21/03/2017 (Villanova)	PASTA ALLE VERDURE,PROSCIUTTO,INSALATA
22/03/2017 (Villanova)	PASTA AL POMODORO,UOVA SODE,INSALATA
23/03/2017 (Villanova)	PASTA ALLE VERDURE TONNO,PATATE LESSE
24/03/2017 (Villanova)	RISOTTO,PESCE,VERDURE

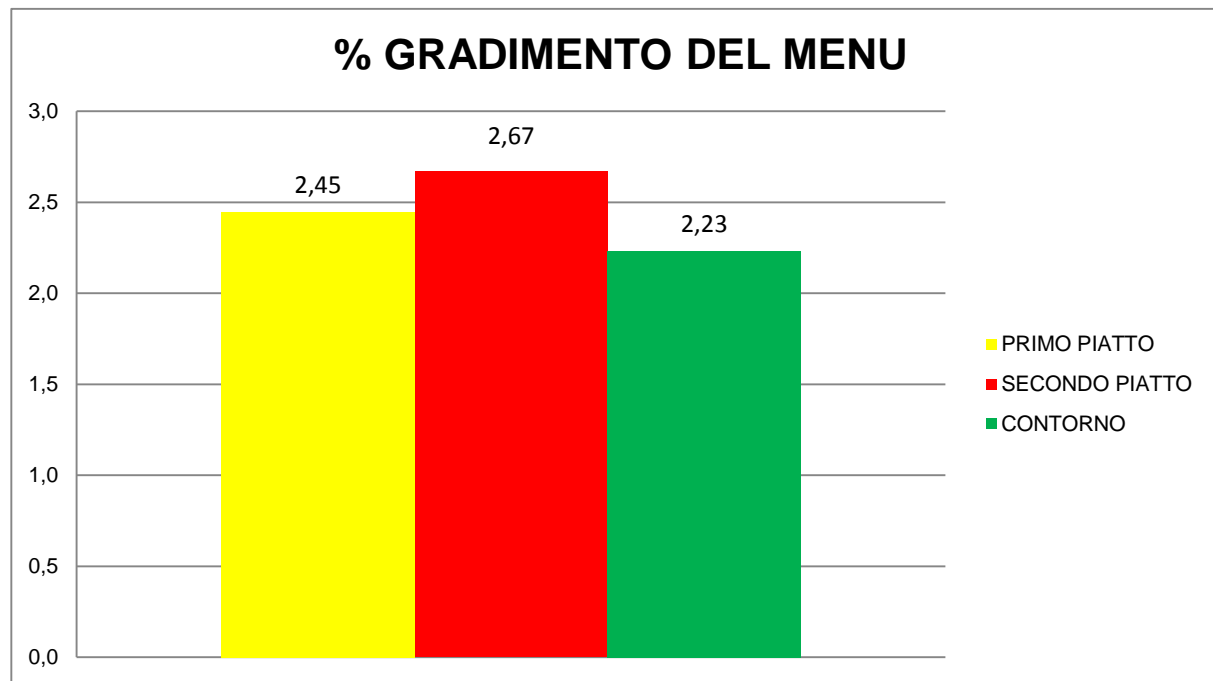


# QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

% PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
TUTTO	68,5%	74,8%	56,6%
QUASI TUTTO	9,4%	9,8%	7,7%
META'	6,6%	9,1%	4,9%
POCO	14,7%	5,6%	25,9%
NIENTE	0,7%	0,7%	4,9%
NULLE	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE	100%	100%	100%

**Il secondo piatto risulta essere la portata più consumata dagli alunni, meno consumati primo e contorno.**

# GRADIMENTO DEL MENU



**Legenda**

Ottimo = 3  
Discreto = 2  
Scadente = 1

# GRADIMENTO DEL MENU

	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
<b>MEDIA GRADIMENTO</b>	2,45	2,67	2,23
<b>RISPOSTE EFFETTIVE</b>	283	283	270
<b>RISPOSTE NULLE</b>	3	3	16
<b>TOTALE</b>	<b>286</b>	<b>286</b>	<b>286</b>

**Buone medie per tutte le portate valutate.**

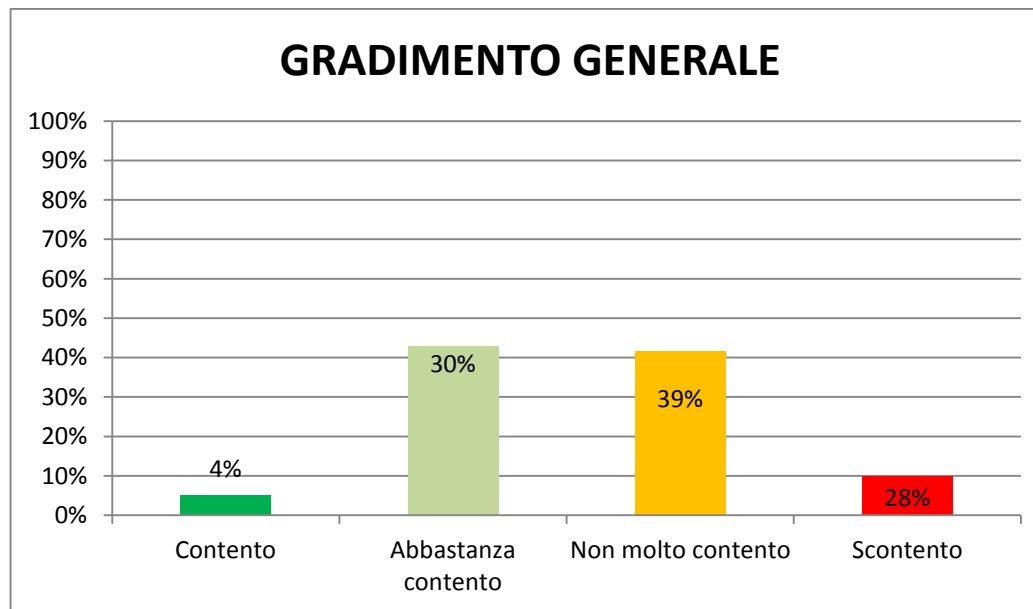
# ISTITUTO COMPrensIVO S. DANIELE DEL FRIULI SCUOLA SECONDARIA INFERIORE

Schede consegnate: 180

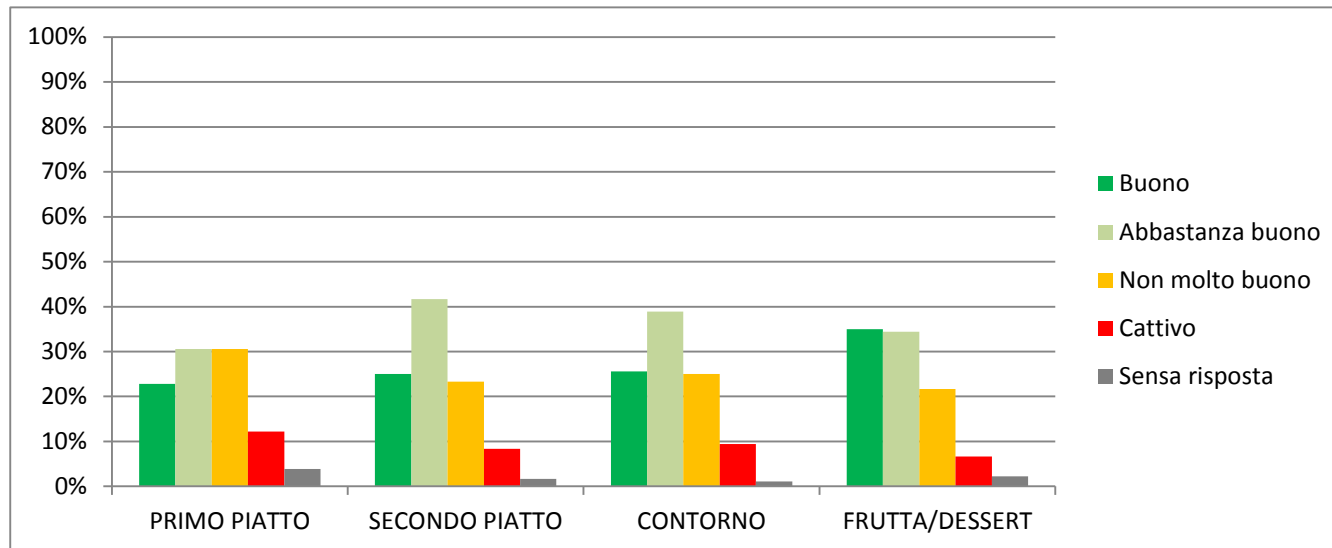


# GRADIMENTO GENERALE

DATA	MENÚ
20/03/2017	MINESTRA DI LEGUMI, CARNE, PATATE ARROSTO, ARANCIA



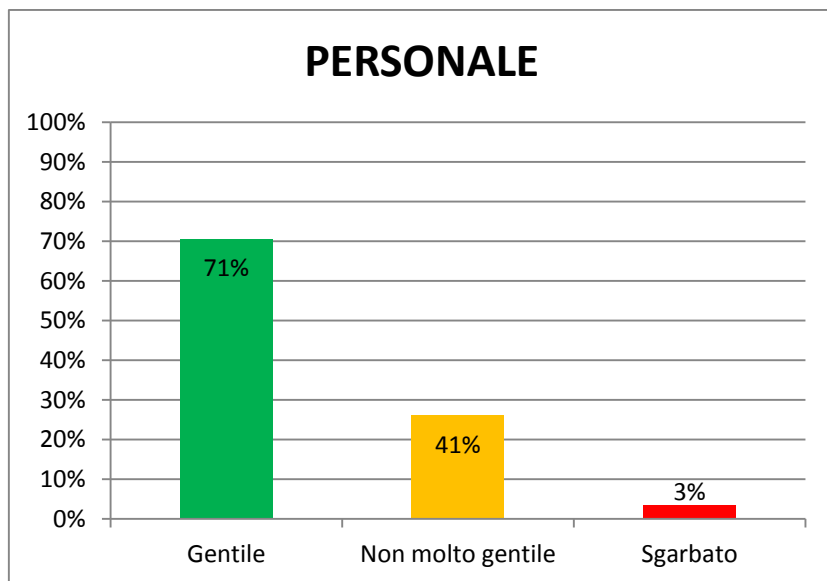
# GRADIMENTO DEL MENU



	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO	FRUTTA/DESSERT
Buono	23%	25%	26%	35%
Abbastanza buono	31%	42%	39%	34%
Non molto buono	31%	23%	25%	22%
Cattivo	12%	8%	9%	7%
Senza risposta	4%	2%	1%	2%

**Risultano abbastanza graditi il secondo e frutta/dessert, seguiti dal contorno e dal primo piatto.**

# GIUDIZIO SUL PERSONALE



	<b>PERSONALE</b>
Gentile	71%
Non molto gentile	26%
Sgarbato	3%

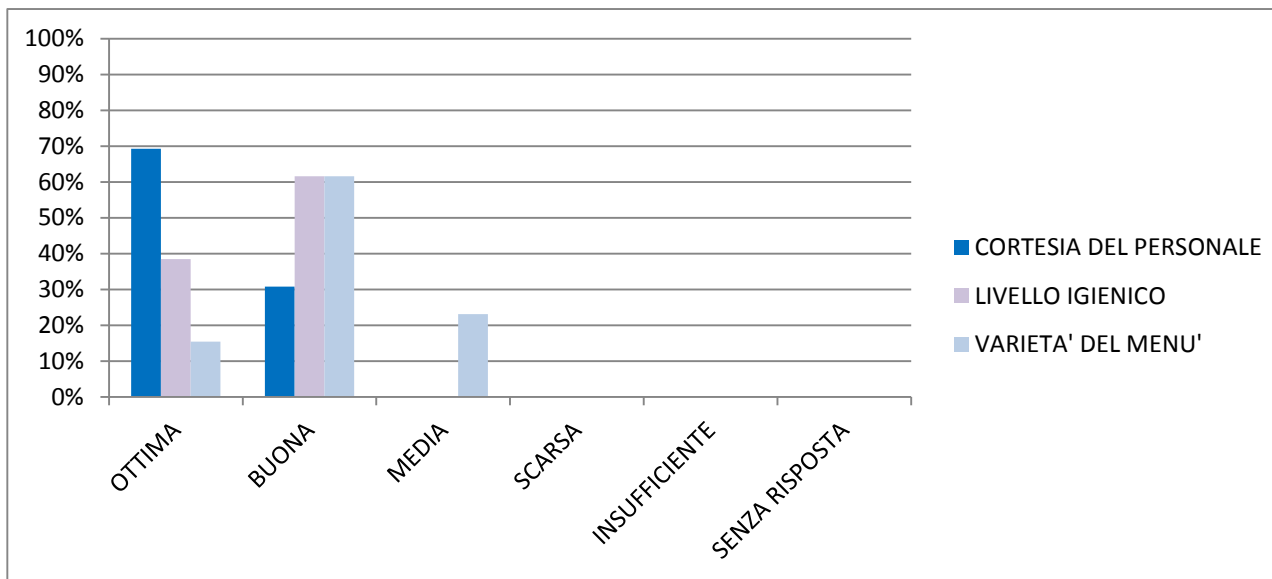
# ISTITUTO COMPRENSIVO S. DANIELE DEL FRIULI INSEGNANTI SCUOLA DELL'INFANZIA

Schede consegnate: 6

# STATISTICA SOCIODEMOGRAFICA

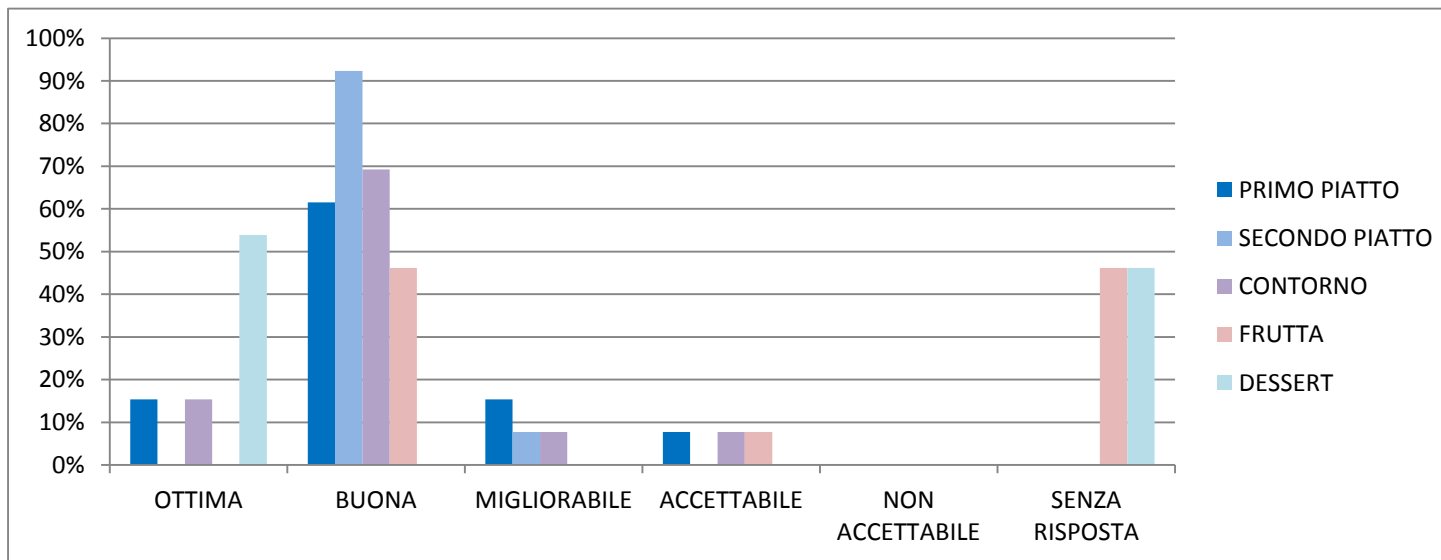
		VALORE ASSOLUTO	%
<b>TOTALE SCHEDE CONSEGNATE</b>		6	
<b>SESSO</b>	UOMO	0	0%
	DONNA	1	17%
	NESSUNA RISPOSTA	2	33%
<b>FASCIA DI ETA'</b>	20-30 ANNI	0	0%
	31-40 ANNI	0	0%
	41-50 ANNI	1	17%
	>51 ANNI	0	0%
	RISPOSTE NULLE O MANCANTI	2	33%

# GRADIMENTO DEL SERVIZIO



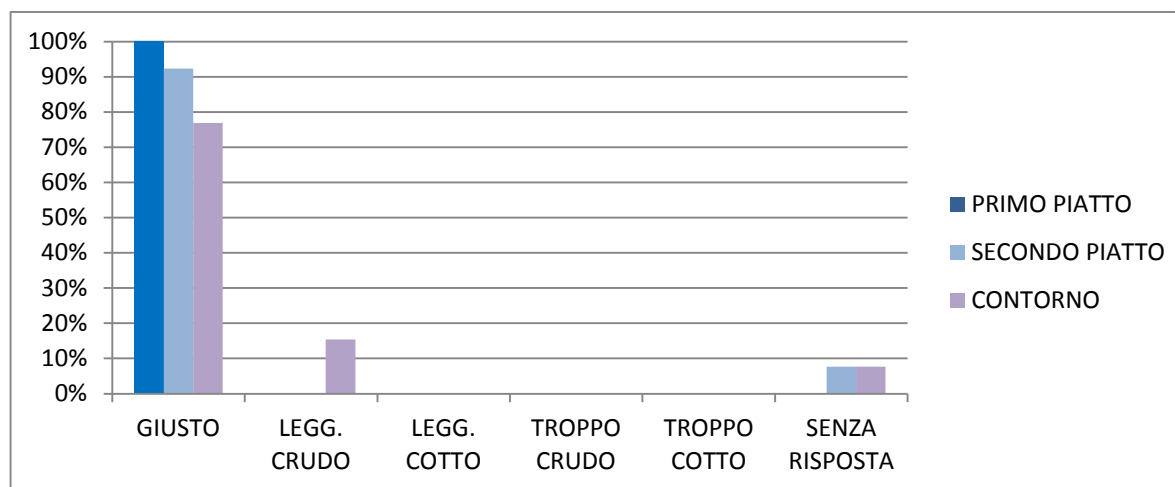
SERVIZIO	CORTESIA DEL PERSONALE	LIVELLO IGIENICO	VARIETA' DEL MENU'
OTTIMA	69%	38%	15%
BUONA	31%	62%	62%
MEDIA	0%	0%	23%
SCARSA	0%	0%	0%
INSUFFICIENTE	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	0%

# GRADIMENTO DEL PASTO



QUALITA'	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO	FRUTTA	DESSERT
OTTIMA	15%	0%	15%	0%	54%
BUONA	62%	92%	69%	46%	0%
MIGLIORABILE	15%	8%	8%	0%	0%
ACCETTABILE	8%	0%	8%	8%	0%
NON ACCETTABILE	0%	0%	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	0%	46%	46%

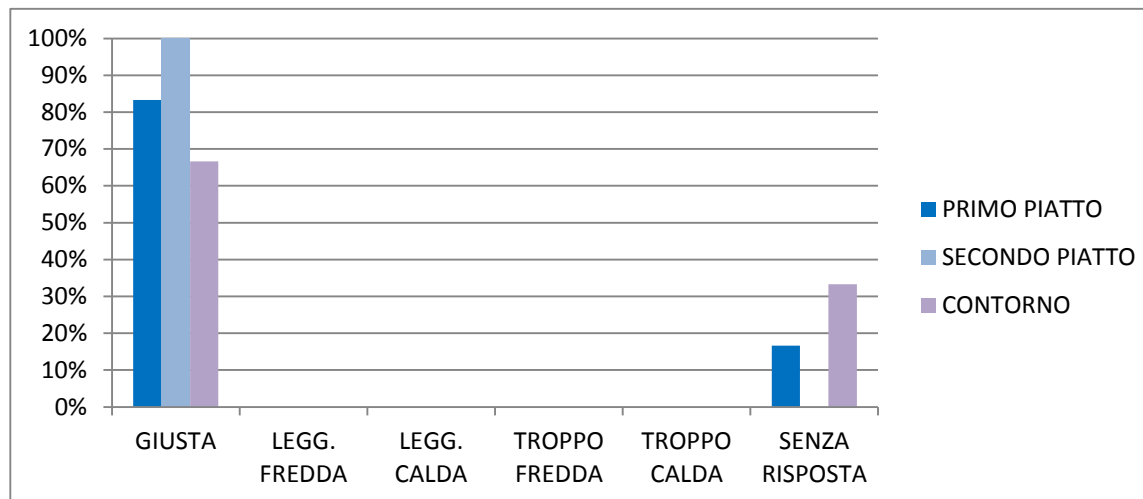
# GRADIMENTO DEL PASTO



LIVELLO DI COTTURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTO	100%	92%	77%
LEGG. CRUDO	0%	0%	15%
LEGG. COTTO	0%	0%	0%
TROPPO CRUDO	0%	0%	0%
TROPPO COTTO	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	8%	8%

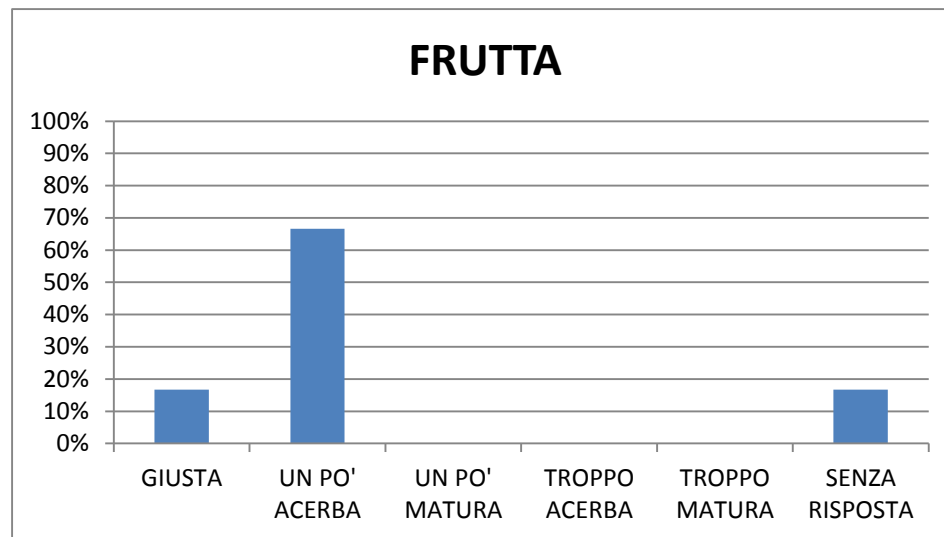


# GRADIMENTO DEL PASTO



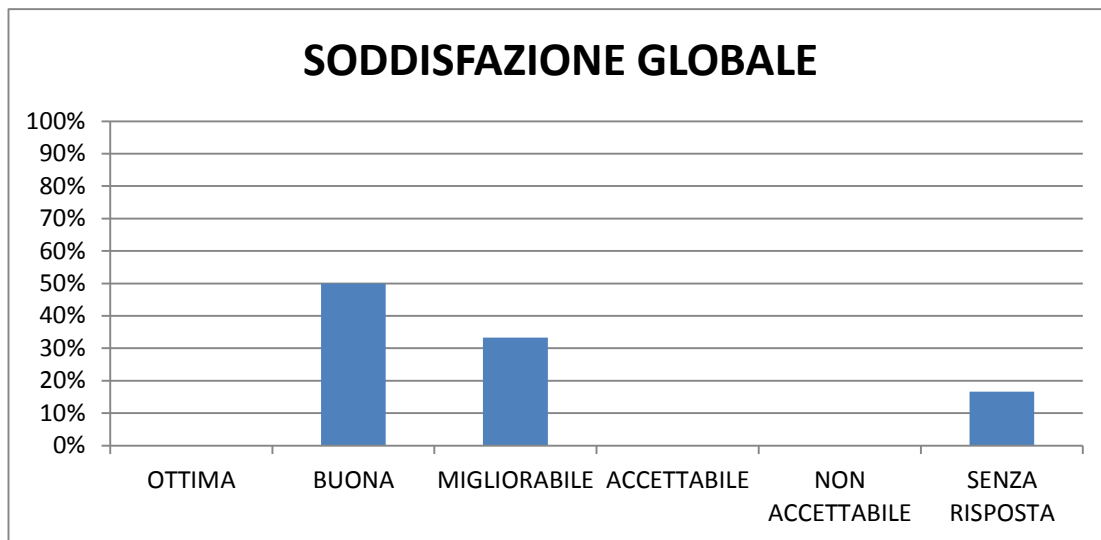
TEMPERATURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTA	100%	92%	69%
LEGG. FREDDA	0%	0%	8%
LEGG. CALDA	0%	0%	0%
TROPPO FREDDA	0%	0%	15%
TROPPO CALDA	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	8%	8%

# GRADIMENTO DEL PASTO



LIVELLO MATURAZIONE	FRUTTA
GIUSTA	17%
UN PO' ACERBA	67%
UN PO' MATURA	0%
TROPPO ACERBA	0%
TROPPO MATURA	0%
SENZA RISPOSTA	17%

# SODDISFAZIONE GLOBALE



	SODDISFAZIONE GLOBALE
OTTIMA	0%
BUONA	50%
MIGLIORABILE	33%
ACCETTABILE	0%
NON ACCETTABILE	0%
SENZA RISPOSTA	17%

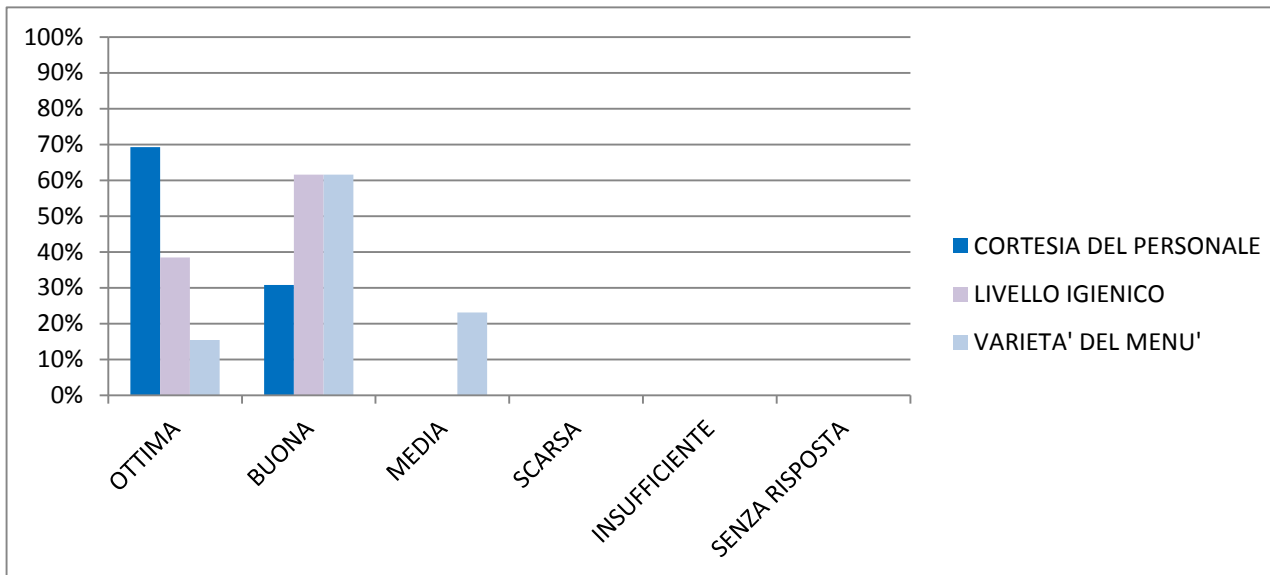
# ISTITUTO COMPRENSIVO S. DANIELE DEL FRIULI INSEGNANTI SCUOLA PRIMARIA

Schede consegnate: 13

# STATISTICA SOCIODEMOGRAFICA

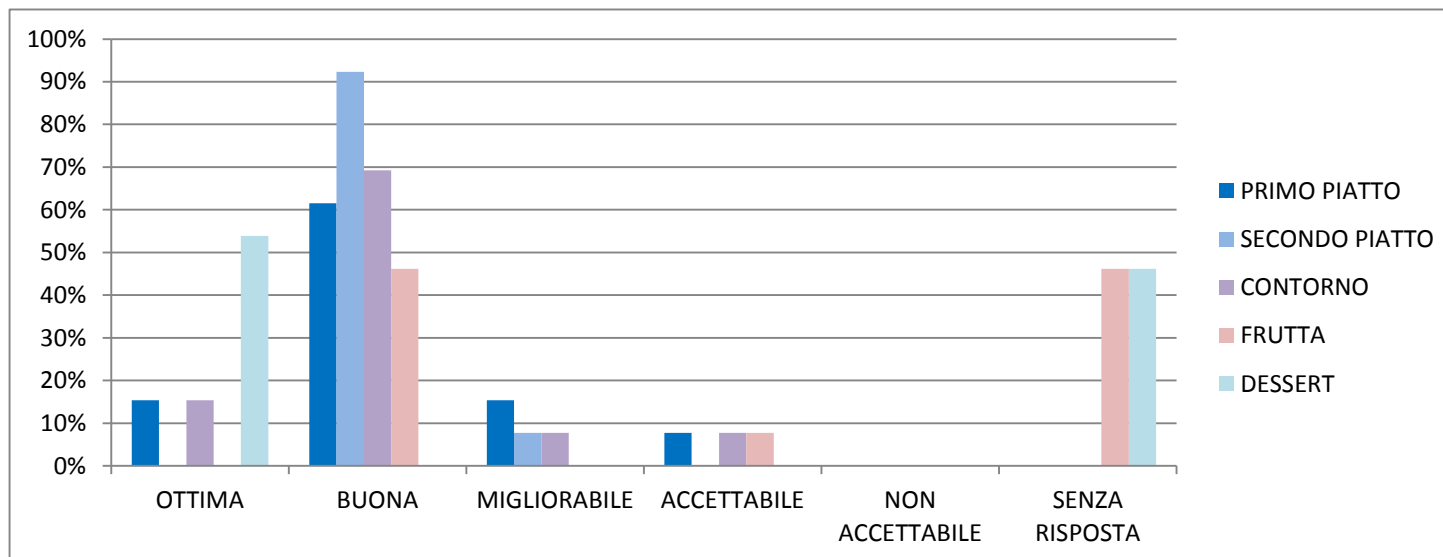
		VALORE ASSOLUTO	%
<b>TOTALE SCHEDE CONSEGNATE</b>		13	
<b>SESSO</b>	UOMO	0	0%
	DONNA	13	100%
	NESSUNA RISPOSTA	0	0%
<b>FASCIA DI ETA'</b>	20-30 ANNI	3	23%
	31-40 ANNI	3	23%
	41-50 ANNI	2	15%
	>51 ANNI	5	38%
	RISPOSTE NULLE O MANCANTI	0	0%

# GRADIMENTO DEL SERVIZIO



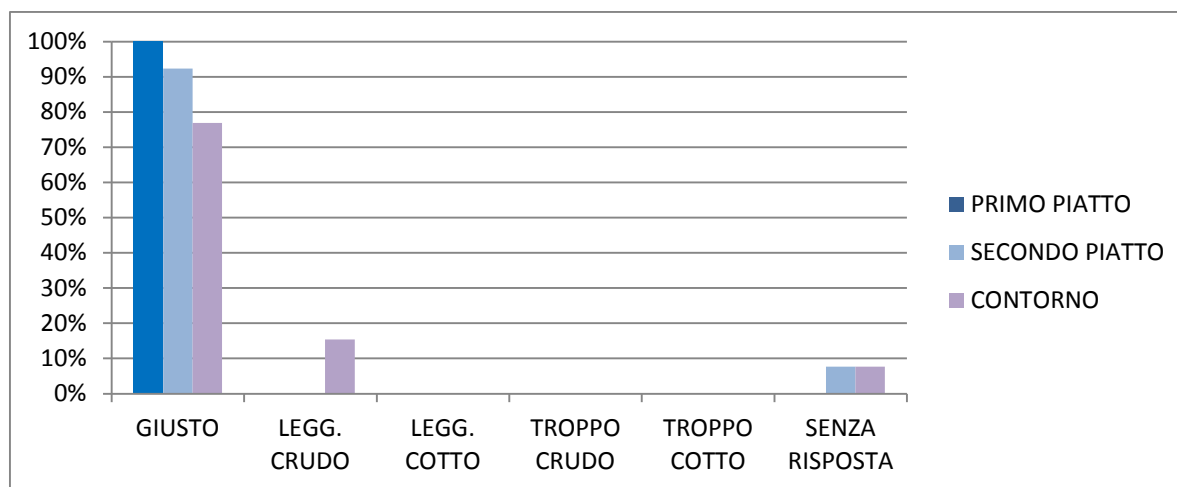
SERVIZIO	CORTESIA DEL PERSONALE	LIVELLO IGIENICO	VARIETA' DEL MENU'
OTTIMA	69%	38%	15%
BUONA	31%	62%	62%
MEDIA	0%	0%	23%
SCARSA	0%	0%	0%
INSUFFICIENTE	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	0%

# GRADIMENTO DEL PASTO



QUALITA'	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO	FRUTTA	DESSERT
OTTIMA	15%	0%	15%	0%	54%
BUONA	62%	92%	69%	46%	0%
MIGLIORABILE	15%	8%	8%	0%	0%
ACCETTABILE	8%	0%	8%	8%	0%
NON ACCETTABILE	0%	0%	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	0%	46%	46%

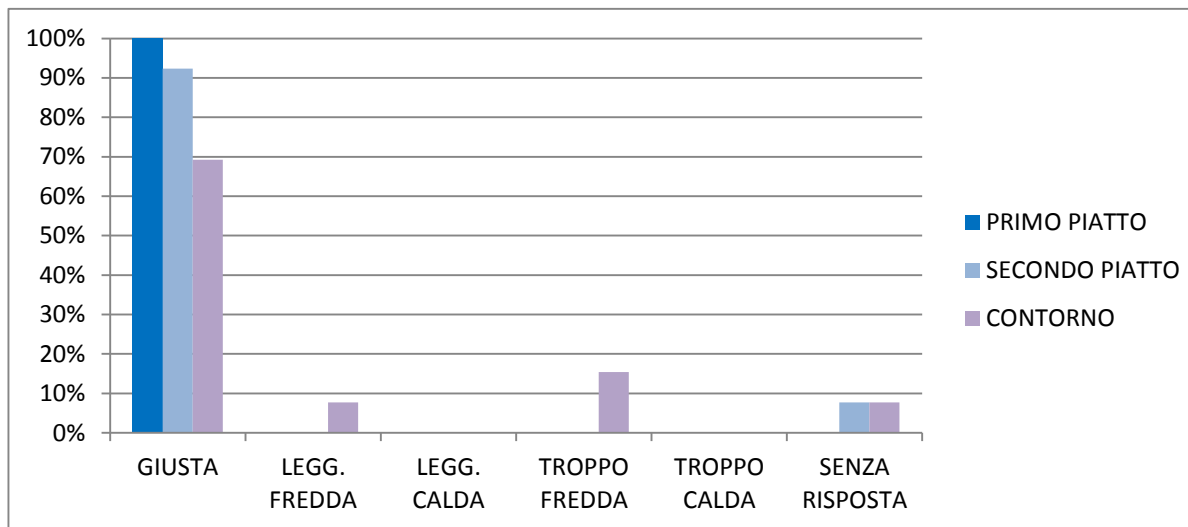
# GRADIMENTO DEL PASTO



LIVELLO DI COTTURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTO	100%	92%	77%
LEGG. CRUDO	0%	0%	15%
LEGG. COTTO	0%	0%	0%
TROPPO CRUDO	0%	0%	0%
TROPPO COTTO	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	8%	8%

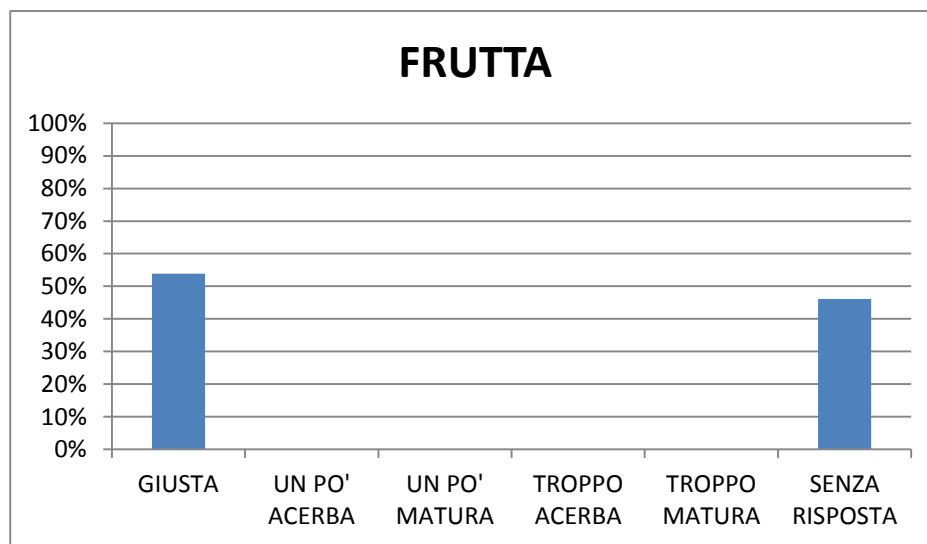


# GRADIMENTO DEL PASTO



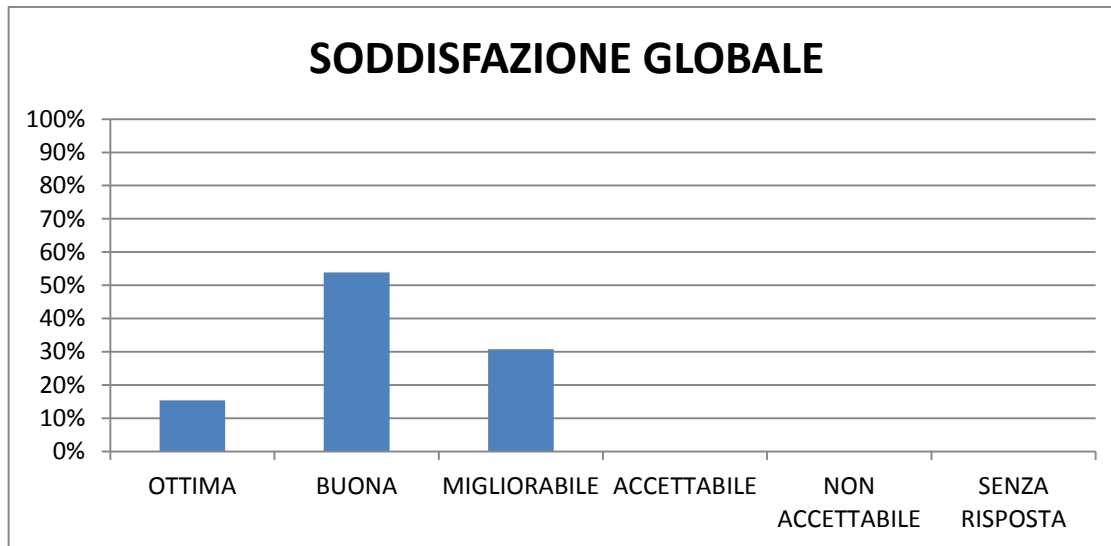
TEMPERATURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTA	100%	92%	69%
LEGG. FREDDA	0%	0%	8%
LEGG. CALDA	0%	0%	0%
TROPPO FREDDA	0%	0%	15%
TROPPO CALDA	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	8%	8%

# GRADIMENTO DEL PASTO



LIVELLO MATURAZIONE	FRUTTA
GIUSTA	54%
UN PO' ACERBA	0%
UN PO' MATURA	0%
TROPPO ACERBA	0%
TROPPO MATURA	0%
SENZA RISPOSTA	46%

# SODDISFAZIONE GLOBALE



	SODDISFAZIONE GLOBALE
OTTIMA	15%
BUONA	54%
MIGLIORABILE	31%
ACCETTABILE	0%
NON ACCETTABILE	0%
SENZA RISPOSTA	0%

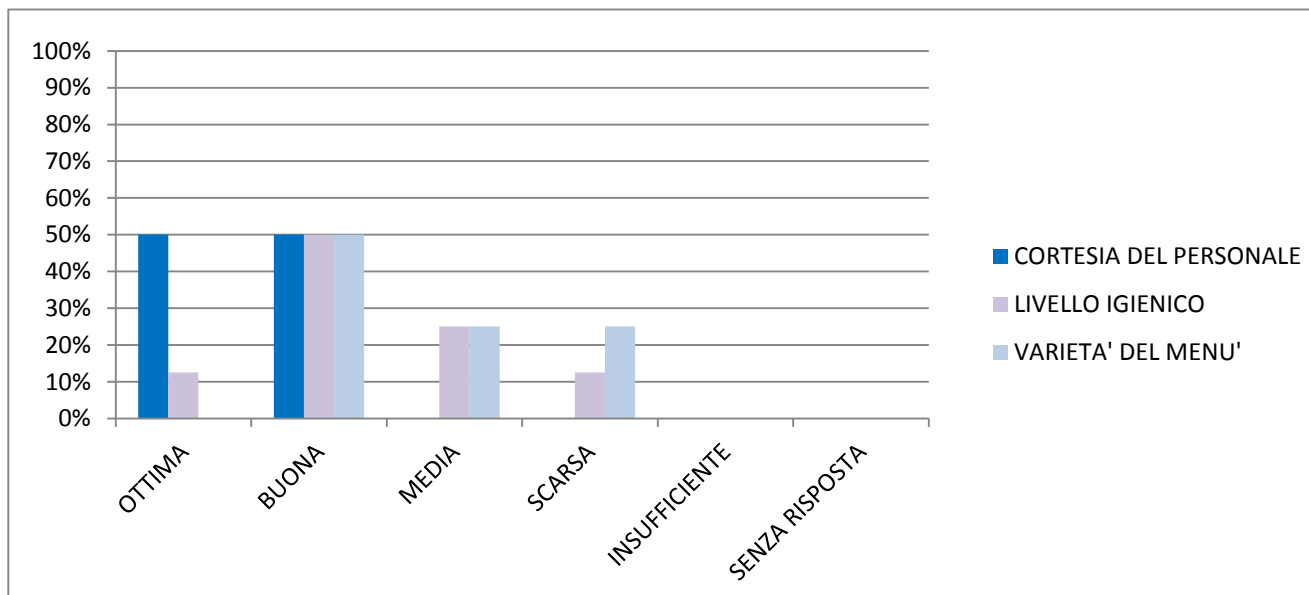
# ISTITUTO COMPRENSIVO S. DANIELE DEL FRIULI INSEGNANTI SCUOLA SECONDARIA INFERIORE

Schede consegnate: 8

# STATISTICA SOCIODEMOGRAFICA

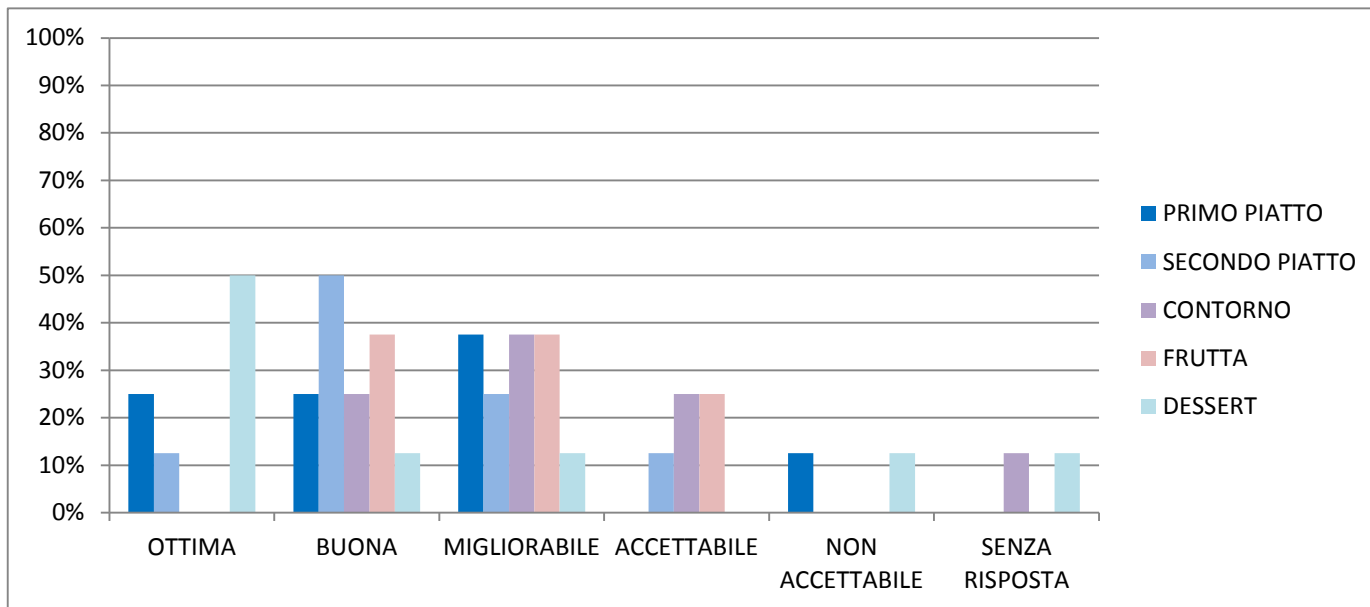
		VALORE ASSOLUTO	%
<b>TOTALE SCHEDE CONSEGNATE</b>		8	
<b>SESSO</b>	UOMO	0	0%
	DONNA	8	100%
	NESSUNA RISPOSTA	0	0%
<b>FASCIA DI ETA'</b>	20-30 ANNI	0	0%
	31-40 ANNI	1	13%
	41-50 ANNI	2	25%
	>51 ANNI	5	63%
	RISPOSTE NULLE O MANCANTI	0	0%

# GRADIMENTO DEL SERVIZIO



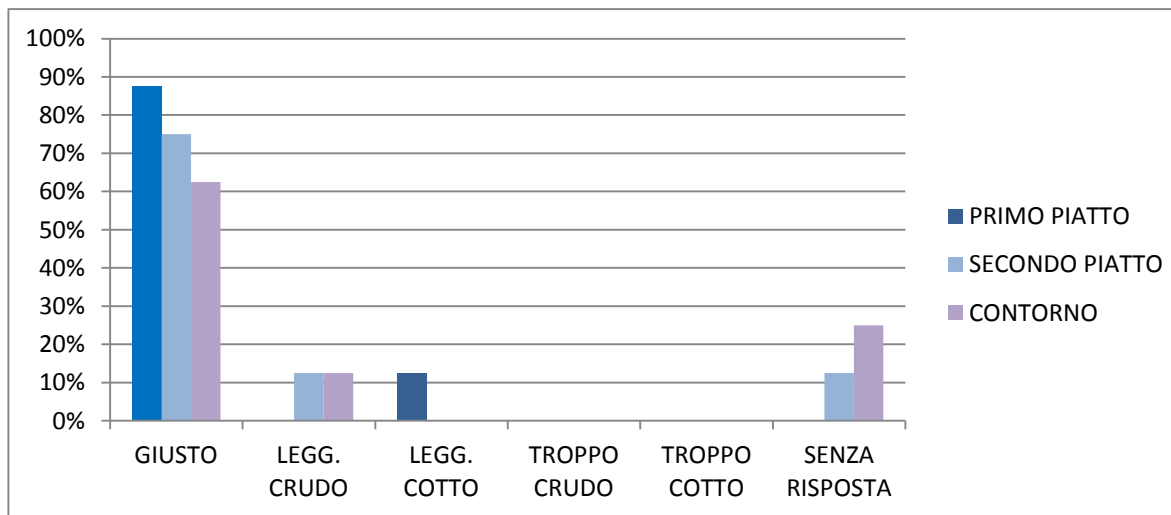
SERVIZIO	CORTESIA DEL PERSONALE	LIVELLO IGIENICO	VARIETA' DEL MENU'
OTTIMA	50%	13%	0%
BUONA	50%	50%	50%
MEDIA	0%	25%	25%
SCARSA	0%	13%	25%
INSUFFICIENTE	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	0%

# GRADIMENTO DEL PASTO



QUALITA'	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO	FRUTTA	DESSERT
OTTIMA	25%	13%	0%	0%	50%
BUONA	25%	50%	25%	38%	13%
MIGLIORABILE	38%	25%	38%	38%	13%
ACCETTABILE	0%	13%	25%	25%	0%
NON ACCETTABILE	13%	0%	0%	0%	13%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	13%	0%	13%

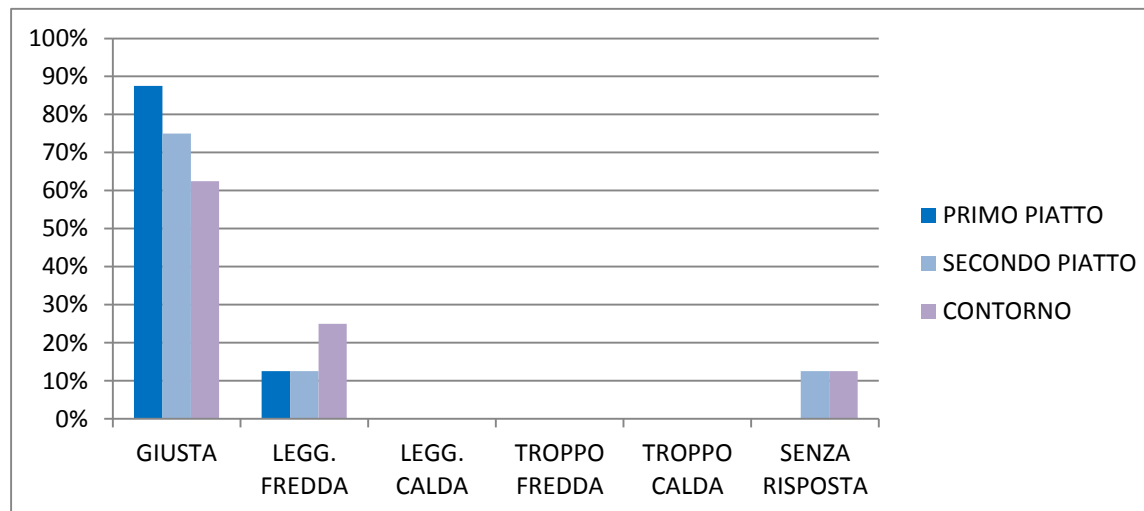
# GRADIMENTO DEL PASTO



LIVELLO DI COTTURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTO	88%	75%	63%
LEGG. CRUDO	0%	13%	13%
LEGG. COTTO	13%	0%	0%
TROPPO CRUDO	0%	0%	0%
TROPPO COTTO	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	13%	25%

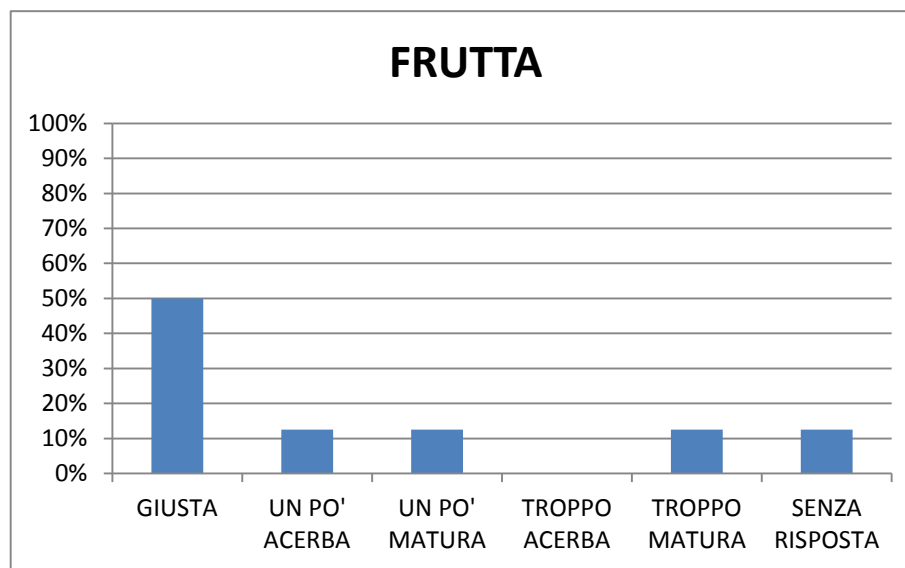


# GRADIMENTO DEL PASTO



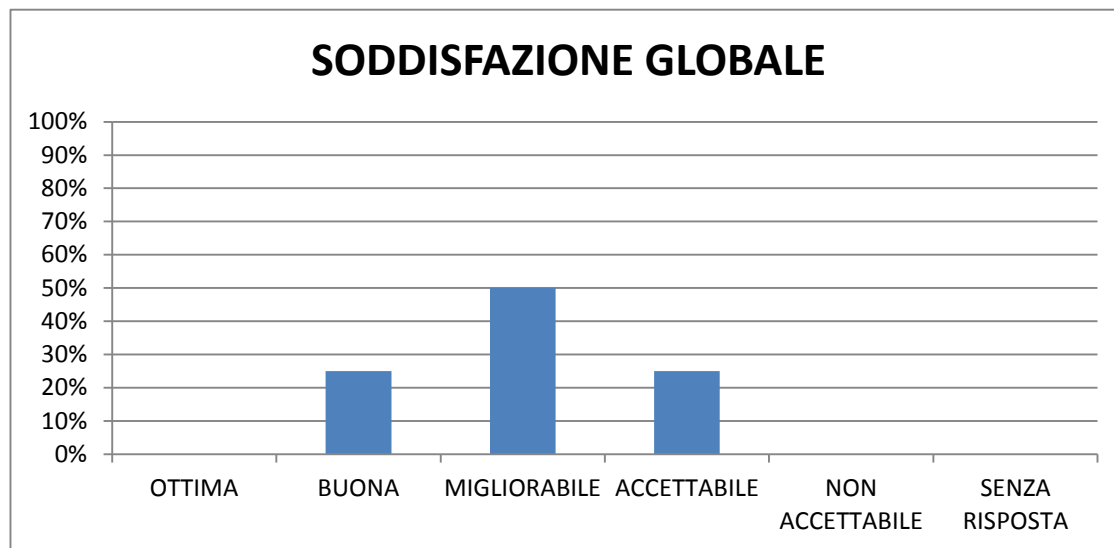
TEMPERATURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTA	88%	75%	63%
LEGG. FREDDA	13%	13%	25%
LEGG. CALDA	0%	0%	0%
TROPPO FREDDA	0%	0%	0%
TROPPO CALDA	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	13%	13%

# GRADIMENTO DEL PASTO



LIVELLO MATURAZIONE	FRUTTA
GIUSTA	50%
UN PO' ACERBA	13%
UN PO' MATURA	13%
TROPPO ACERBA	0%
TROPPO MATURA	13%
SENZA RISPOSTA	13%

# SODDISFAZIONE GLOBALE



	SODDISFAZIONE GLOBALE
OTTIMA	0%
BUONA	25%
MIGLIORABILE	50%
ACCETTABILE	25%
NON ACCETTABILE	0%
SENZA RISPOSTA	0%

# COMMENTI LIBERI ALUNNI SCUOLA DELL'INFANZIA

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
/	

LIKES	
/	

DISLIKES	
/	

# COMMENTI LIBERI ALUNNI SCUOLA PRIMARIA

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
Più aceto nella verdura	1
Minestra più fredda	1
Patate più calde	8
Patate più cotte	1
Carne più calda	1

LIKES	
/	

DISLIKES	
/	

# COMMENTI LIBERI

## ALUNNI SCUOLA SECONDARIA INFERIORE

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
/	

LIKES	
/	

DISLIKES	
/	

# COMMENTI LIBERI INSEGNANTI SCUOLA DELL'INFANZIA

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
Verdura poco gradita dai bambini	1
Arancia non gradita, meglio pera o mela	1

LIKES	
Porzioni giuste	1

DISLIKES	
Polpette di legumi asciutte	1
Primi troppo salati	1
Uova troppo cotte	1

# COMMENTI LIBERI INSEGNANTI SCUOLA PRIMARIA

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
/	

LIKES	
/	

DISLIKES	
/	



# COMMENTI LIBERI

## INSEGNANTI SCUOLA SECONDARIA INFERIORE

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
/	

LIKES	
/	

DISLIKES	
/	