

CUSTOMER SATISFACTION

MENSA SCOLASTICA
SCUOLE COMUNE SAN DANIELE DEL FRIULI

INFANZIA, PRIMARIA, SECONDARIA

Marzo 2019

SCHEDE RICONSEGNATE 558 + 35

QUESTIONARIO E ELABORAZIONE DEI DATI

L'INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA SI E' SVOLTA NEL MESE DI MARZO 2019 ED HA COINVOLTO GLI ALUNNI E GLI INSEGNANTI DELLE SCUOLE DELL' INFANZIA , PRIMARIA E SECONDARIA DEL COMUNE DI SAN 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 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

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**

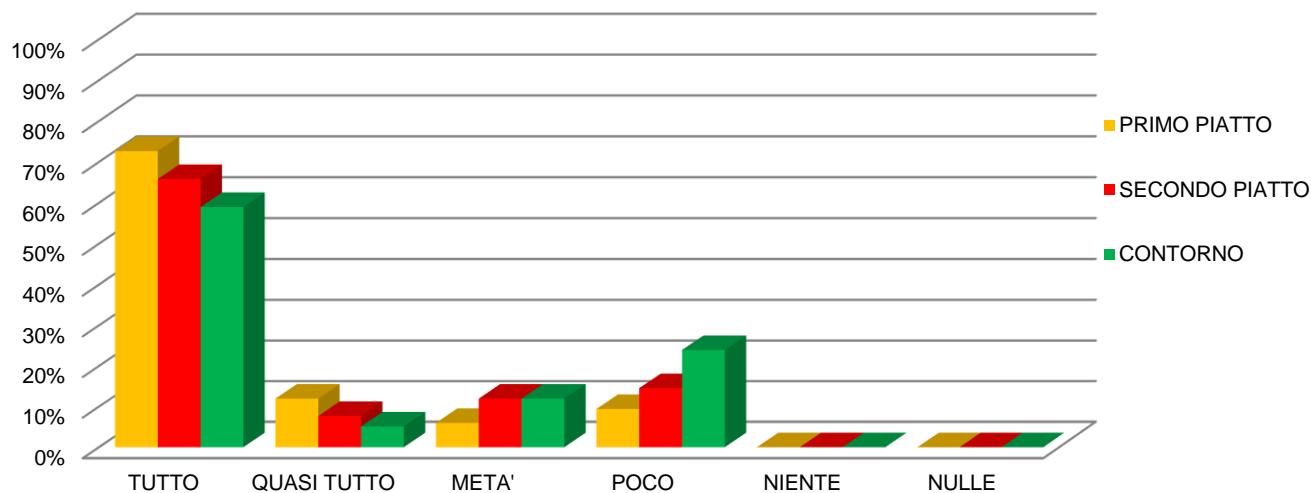
SCUOLE COMUNE SAN DANIELE DEL FRIULI SCUOLA DELL'INFANZIA

Schede consegnate: 117

QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

	Scuola	Menù
21/03/2019	Scuola Infanzia Villanova	Pasta al pomodoro, pesce, cavolo cappuccio
23/03/2019	Scuola Infanzia Villanova	Pasta al pomodoro, arrosto di tacchino, cavoli lessi conditi
12/03/2019	Scuola Infanzia S. Daniele	Pasta alle verdure, prosciutto cotto, insalata.
14/03/2019	Scuola Infanzia S.Daniele	Pasta piselli e panna, formaggi e cappuccio
15/03/2019	Scuola Infanzia S. Daniele	Riso con le verdure, pesce, carote.

% PRODOTTO CONSUMATO



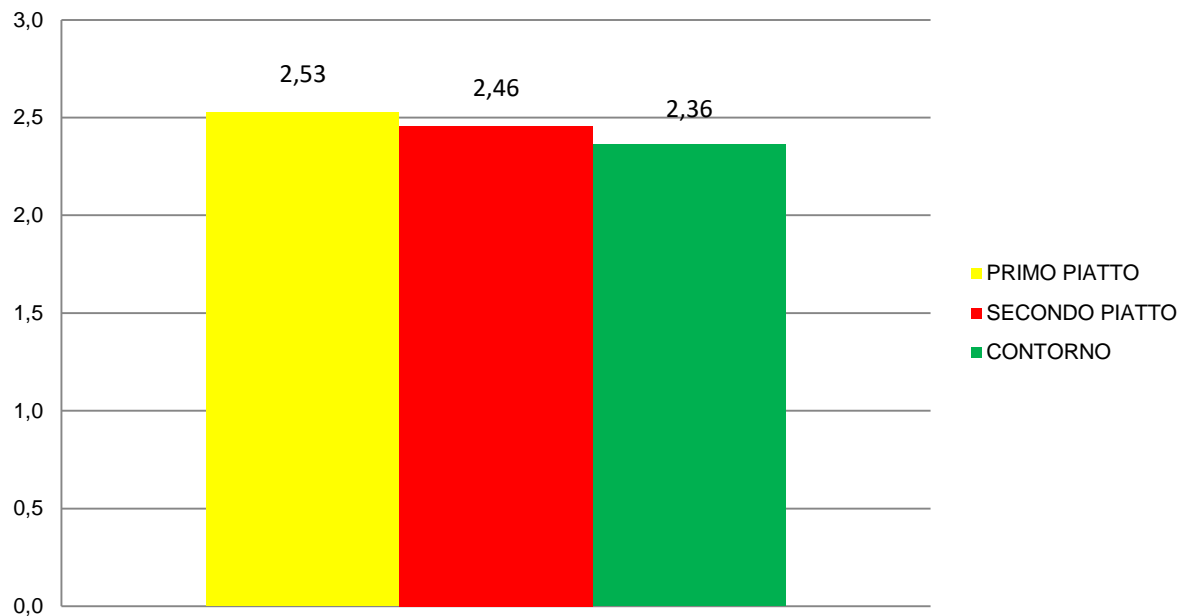
QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

% PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
TUTTO	72,6%	65,8%	59,0%
QUASI TUTTO	12,0%	7,7%	5,1%
META'	6,0%	12,0%	12,0%
POCO	9,4%	14,5%	23,9%
NIENTE	0,0%	0,0%	0,0%
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

GRADIMENTO DEL MENU



Legenda

Ottimo = 3

Discreto = 2

Scadente = 1

GRADIMENTO DEL MENU

	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
MEDIA GRADIMENTO	2,53	2,46	2,36
RISPOSTE EFFETTIVE	114	116	116
RISPOSTE NULLE	3	1	1
TOTALE	117	117	117

Buone medie per tutte le portate valutate, particolarmente apprezzato il primo piatto.

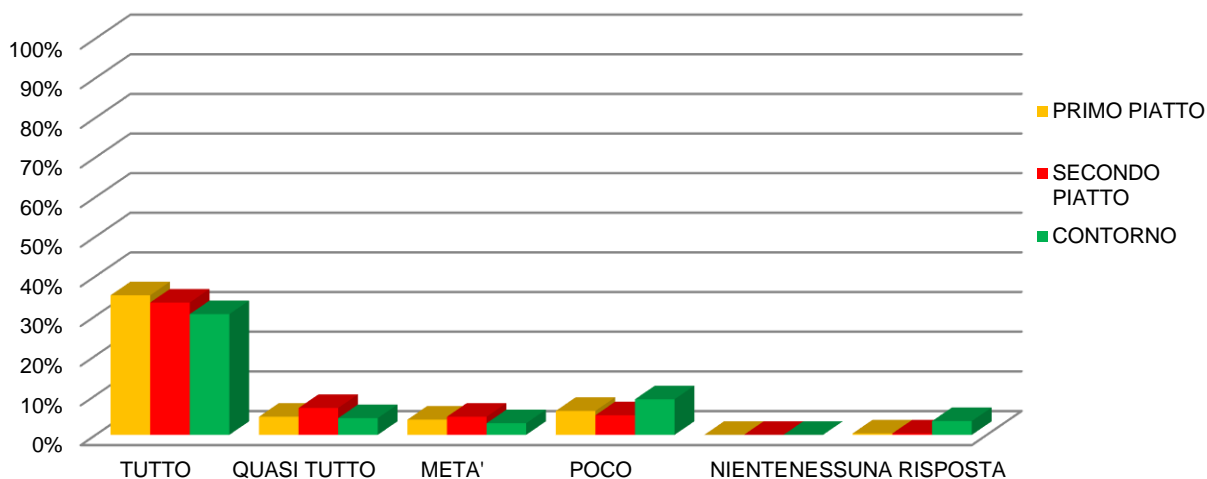
SCUOLE COMUNE SAN DANIELE DEL FRIULI SCUOLA PRIMARIA

Schede consegnate: 273

QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

DATA	SCUOLA	MENÙ
11/03/2019	Primaria San Daniele classi: 1,2,3,4,5	Minestra di verdure, brasato, patate al forno.
12/03/2019	Primaria Villanova classe 5	Pasta con zucchine, prosciutto e insalata
13/03/2019	Primaria Villanova classi: 2,3	Pasta al pomodoro, frittata, verdura.
15/03/2019	Primaria Villanova classe 4	Riso, sogliola, cavolfiore.
18/03/2019	Primaria Villanova classe 1	Minestra , polenta e frico

% PRODOTTO CONSUMATO

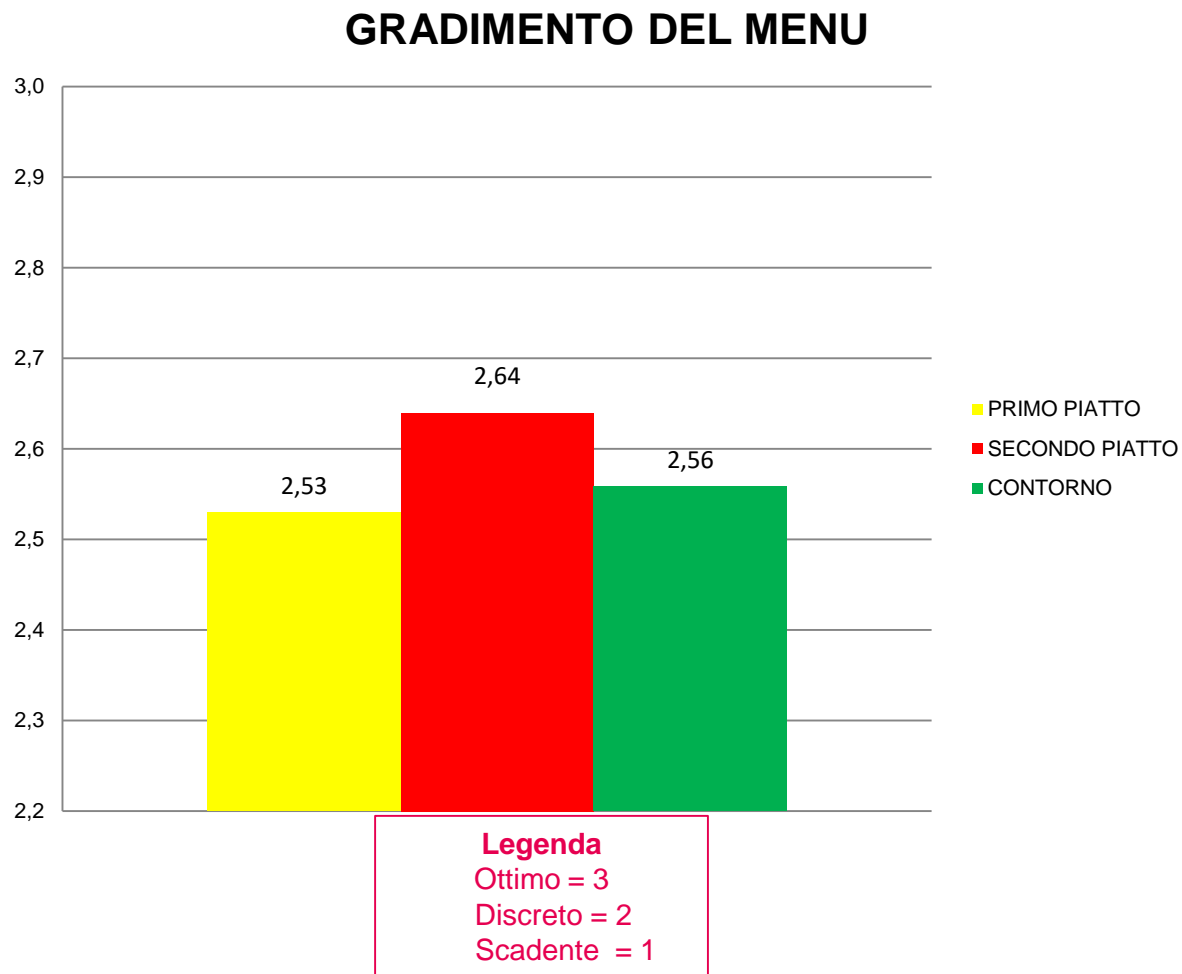


QUANTITA' PRODOTTO CONSUMATO

% PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
TUTTO	70,3%	66,7%	60,8%
QUASI TUTTO	9,2%	13,6%	8,4%
META'	7,7%	9,2%	5,9%
POCO	12,1%	9,9%	17,9%
NIENTE	0,0%	0,0%	0,0%
NESSUNA RISPOSTA	0,7%	0,7%	7,0%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%

Primo e secondo piatto risultano essere le portate più consumate dagli alunni, meno consumato il contorno

GRADIMENTO DEL MENU



GRADIMENTO DEL MENU

	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
MEDIA GRADIMENTO	2,53	2,64	2,56
RISPOSTE EFFETTIVE	271	271	254
NESSUNA RISPOSTA	2	2	19
TOTALE	273	273	273

Buone le medie per tutte le portate.

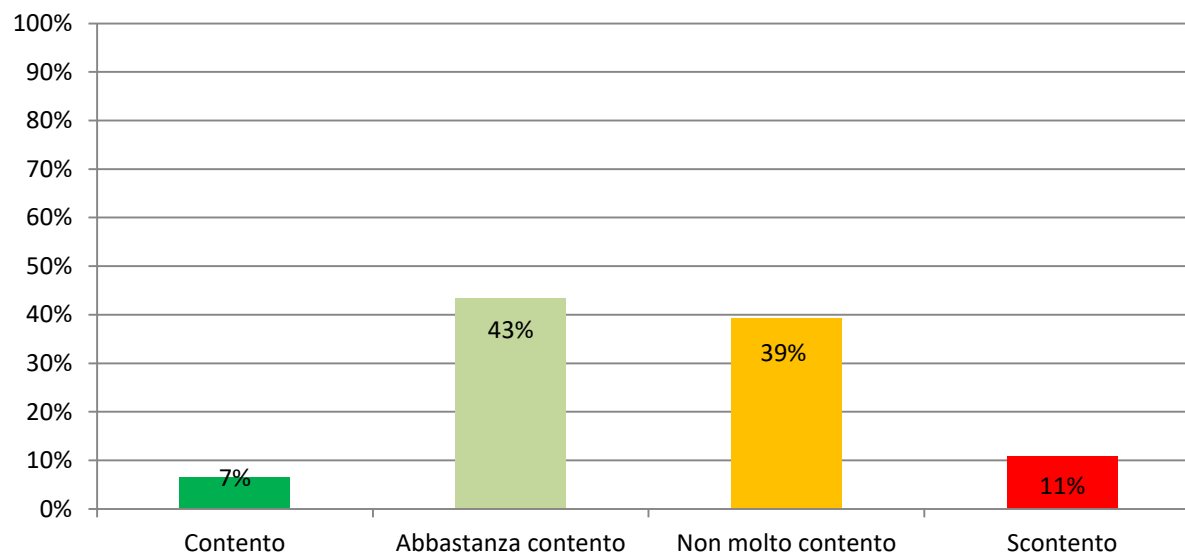
SCUOLE COMUNE SAN DANIELE DEL FRIULI SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

Schede consegnate: 168

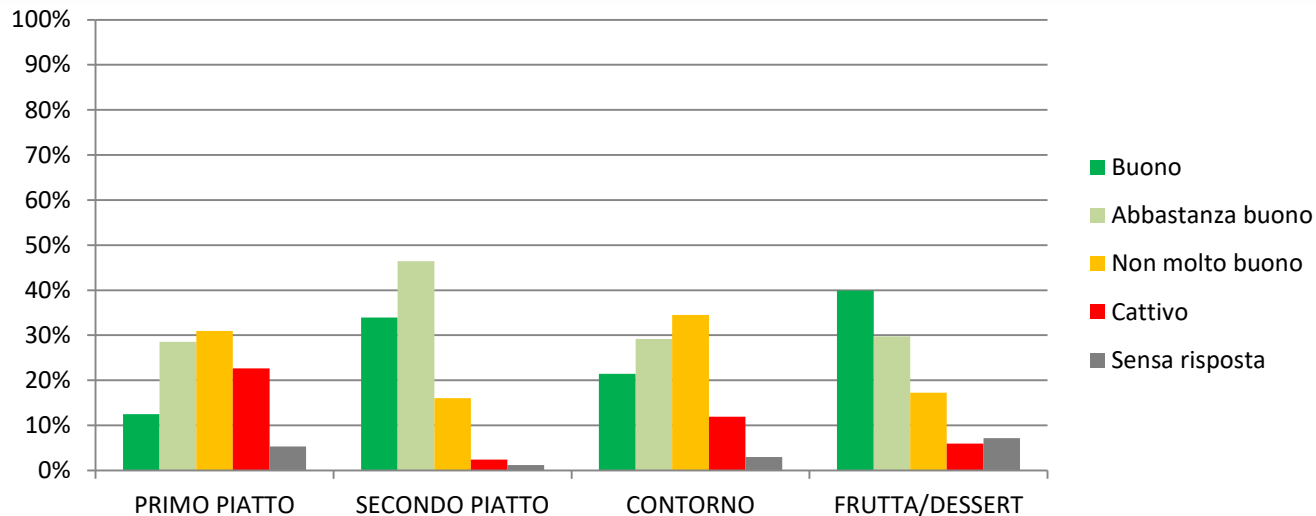
GRADIMENTO GENERALE

DATA	SCUOLA	MENÚ
10/03/2019	Secondaria San Daniele classi: 1,2,3	Minestra di verdure, spezzatino e patate lesse

GRADIMENTO GENERALE



GRADIMENTO DEL MENU

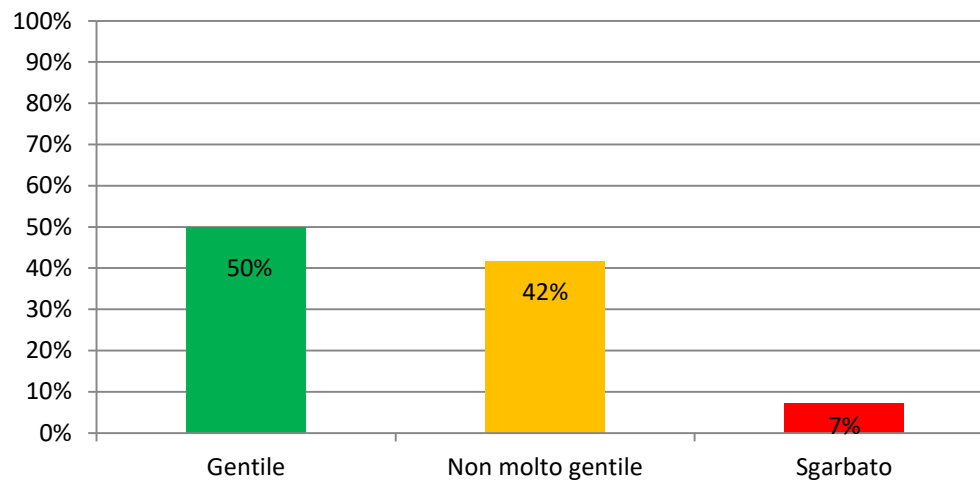


	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO	FRUTTA/DESSERT
Buono	13%	34%	21%	40%
Abbastanza buono	29%	46%	29%	30%
Non molto buono	31%	16%	35%	17%
Cattivo	23%	2%	12%	6%
Senza risposta	5%	1%	3%	7%

Risulta abbastanza gradito il secondo piatto, mentre viene giudicato buono frutta/ dessert, poco graditi primo e contorno piatto.

GIUDIZIO SUL PERSONALE

PERSONALE



	PERSONALE
Gentile	50%
Non molto gentile	42%
Sgarbato	7%

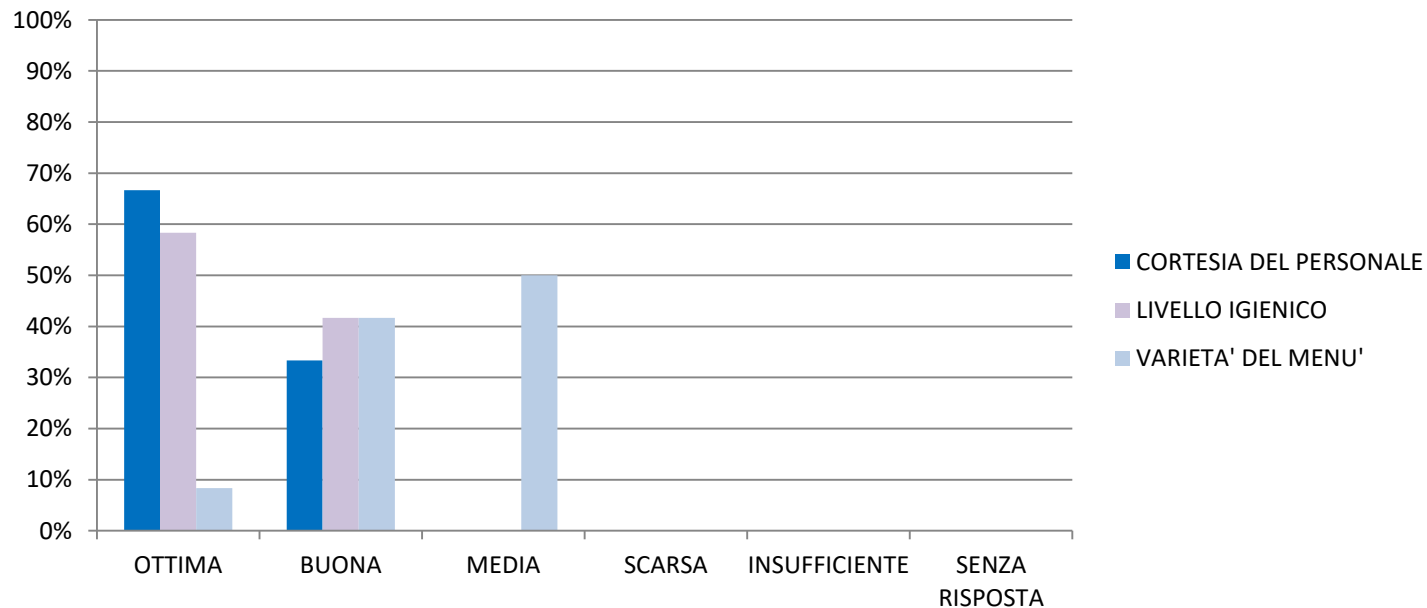
SCUOLE COMUNE SAN DANIELE DEL FRIULI INSEGNANTI SCUOLA DELL'INFANZIA

Schede consegnate: 12

STATISTICA SOCIODEMOGRAFICA

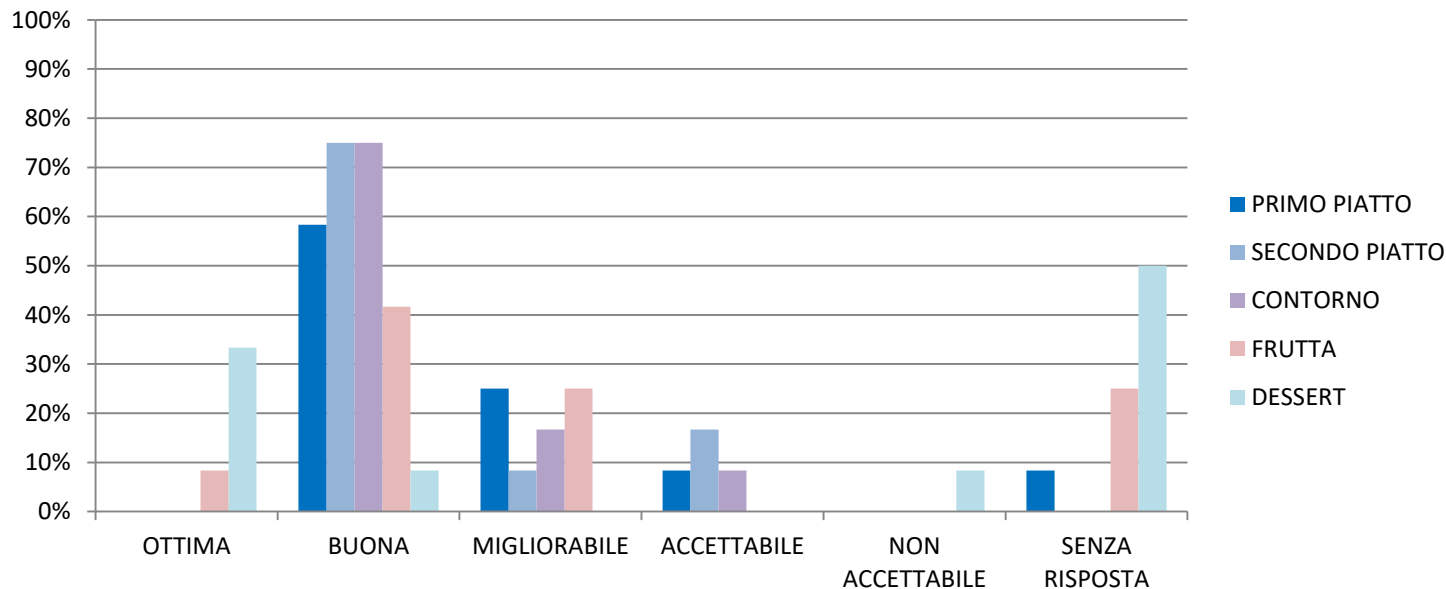
		VALORE ASSOLUTO	%
TOTALE SCHEDE CONSEGNATE		12	
SESSO	UOMO	0	0%
	DONNA	12	100%
	NESSUNA RISPOSTA	0	0%
FASCIA DI ETA'	20-30 ANNI	0	0%
	31-40 ANNI	3	25%
	41-50 ANNI	7	58%
	>51 ANNI	2	17%
	RISPOSTE NULLE O MANCANTI	0	0%

GRADIMENTO DEL SERVIZIO



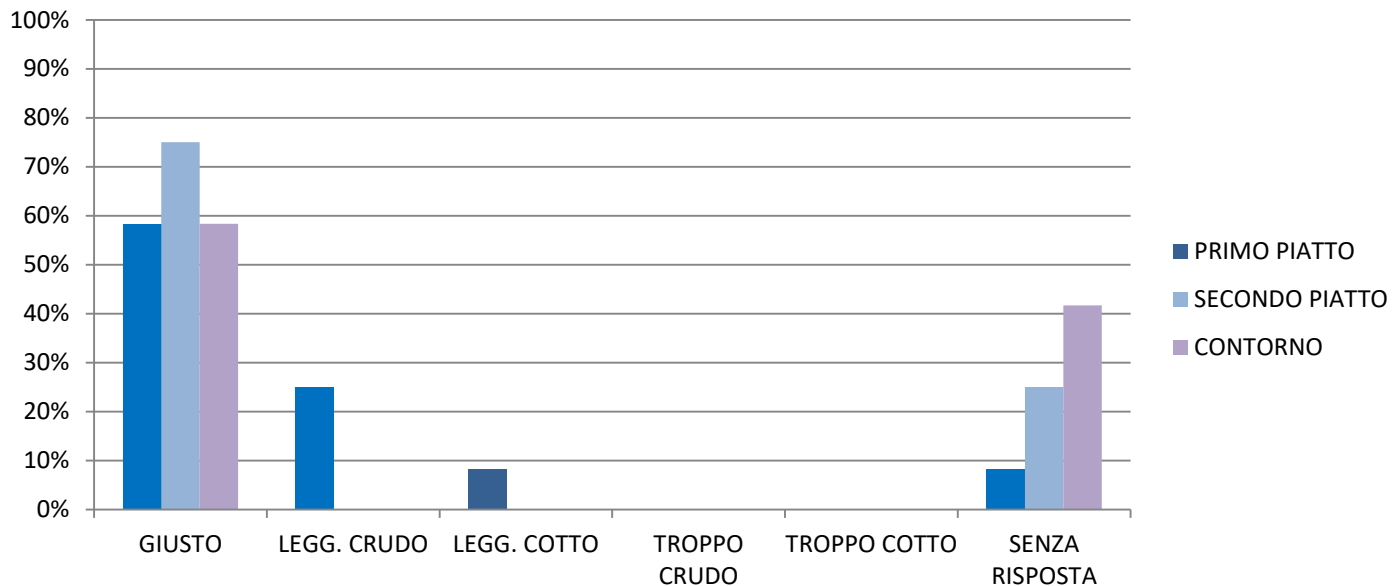
SERVIZIO	CORTESIA DEL PERSONALE	LIVELLO IGIENICO	VARIETA' DEL MENU'
OTTIMA	67%	58%	8%
BUONA	33%	42%	42%
MEDIA	0%	0%	50%
SCARSA	0%	0%	0%
INSUFFICIENTE	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	0%

GRADIMENTO DEL PASTO



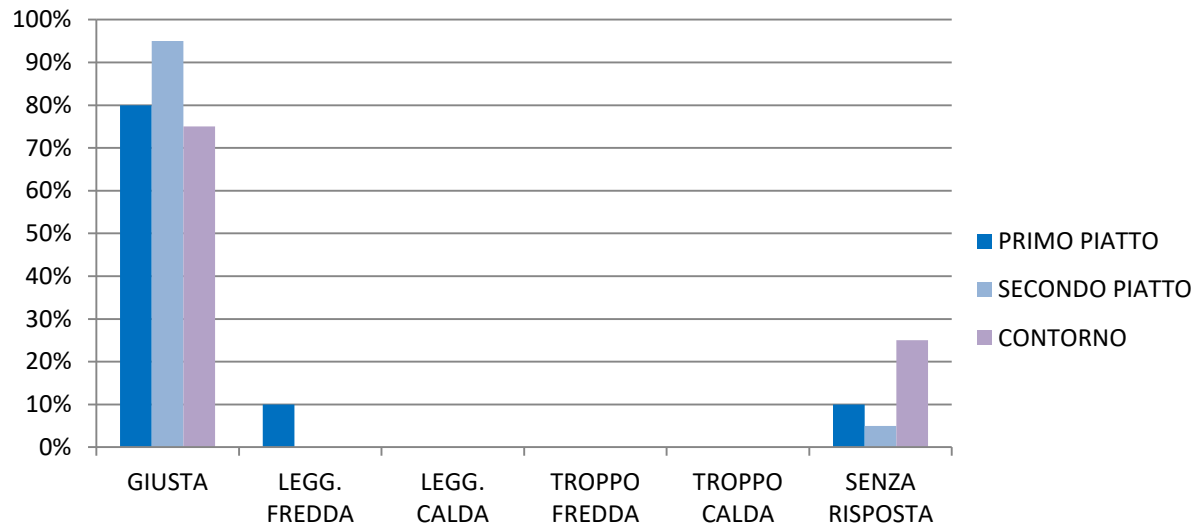
QUALITA'	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO	FRUTTA	DESSERT
OTTIMA	0%	0%	0%	8%	33%
BUONA	58%	75%	75%	42%	8%
MIGLIORABILE	25%	8%	17%	25%	0%
ACCETTABILE	8%	17%	8%	0%	0%
NON ACCETTABILE	0%	0%	0%	0%	8%
SENZA RISPOSTA	8%	0%	0%	25%	50%

GRADIMENTO DEL PASTO



LIVELLO DI COTTURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTO	58%	75%	58%
LEGG. CRUDO	25%	0%	0%
LEGG. COTTO	8%	0%	0%
TROPPO CRUDO	0%	0%	0%
TROPPO COTTO	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	8%	25%	42%

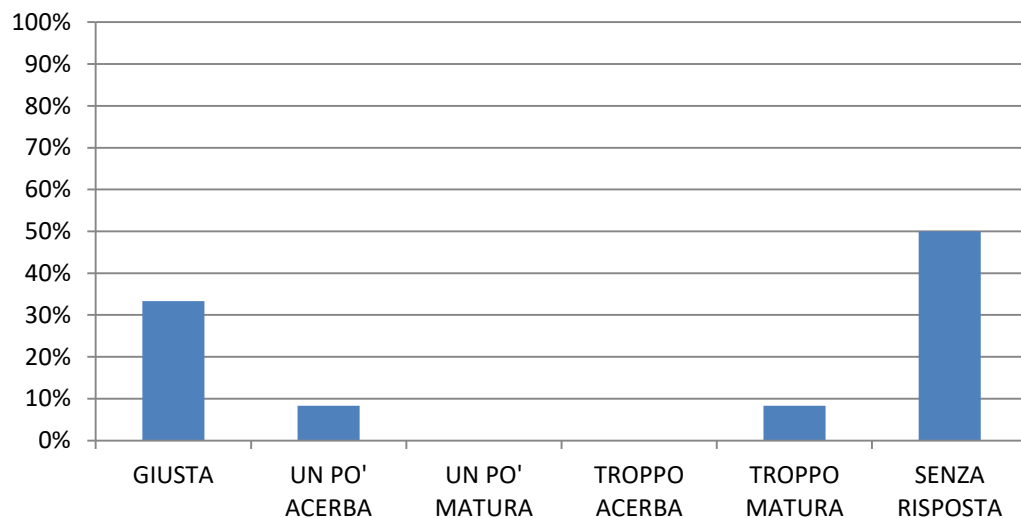
GRADIMENTO DEL PASTO



TEMPERATURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTA	80%	95%	75%
LEGG. FREDDA	10%	0%	0%
LEGG. CALDA	0%	0%	0%
TROPPO FREDDA	0%	0%	0%
TROPPO CALDA	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	10%	5%	25%

GRADIMENTO DEL PASTO

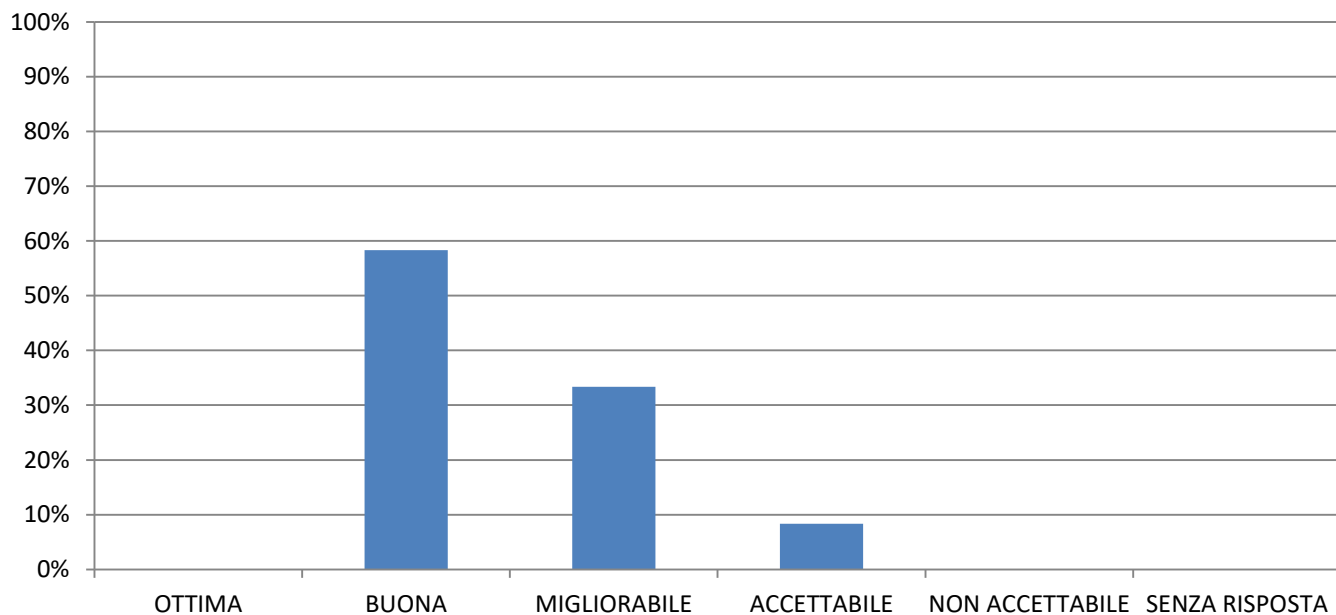
FRUTTA



LIVELLO MATURAZIONE	FRUTTA
GIUSTA	33%
UN PO' ACERBA	8%
UN PO' MATURA	0%
TROPPO ACERBA	0%
TROPPO MATURA	8%
SENZA RISPOSTA	50%

SODDISFAZIONE GLOBALE

SODDISFAZIONE GLOBALE



	SODDISFAZIONE GLOBALE
OTTIMA	0%
BUONA	58%
MIGLIORABILE	33%
ACCETTABILE	8%
NON ACCETTABILE	0%
SENZA RISPOSTA	0%

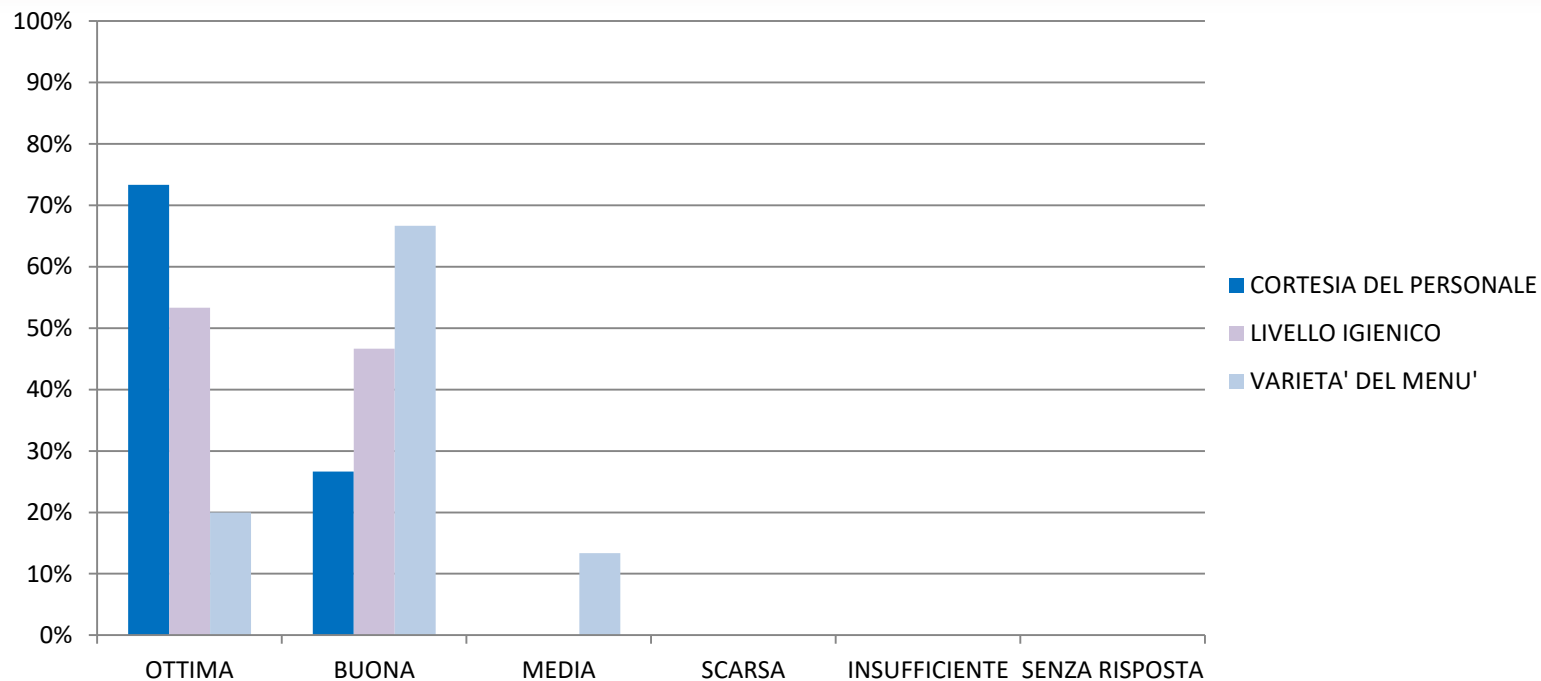
SCUOLE COMUNE SAN DANIELE DEL FRIULI INSEGNANTI SCUOLA PRIMARIA

Schede consegnate: 15

STATISTICA SOCIODEMOGRAFICA

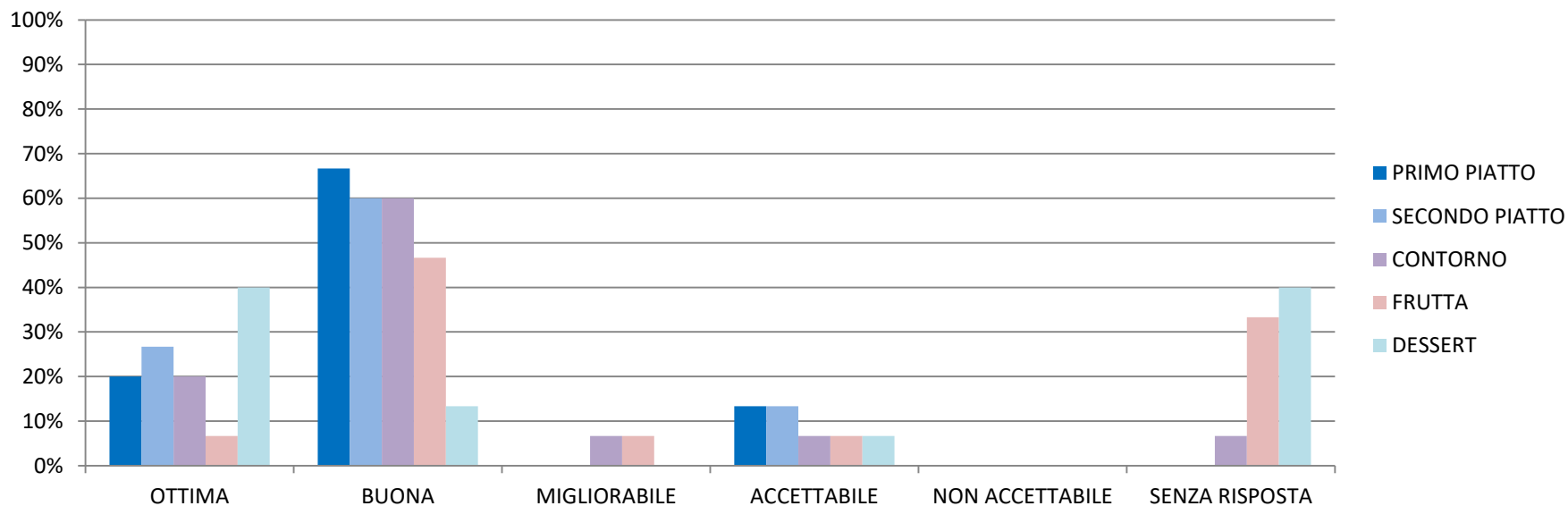
		VALORE ASSOLUTO	%
TOTALE SCHEDE CONSEGNATE		15	
SESSO	UOMO	0	0%
	DONNA	15	100%
	NESSUNA RISPOSTA	0	0%
FASCIA DI ETA'	20-30 ANNI	0	0%
	31-40 ANNI	2	13%
	41-50 ANNI	3	20%
	>51 ANNI	10	67%
	RISPOSTE NULLE O MANCANTI	0	0%

GRADIMENTO DEL SERVIZIO



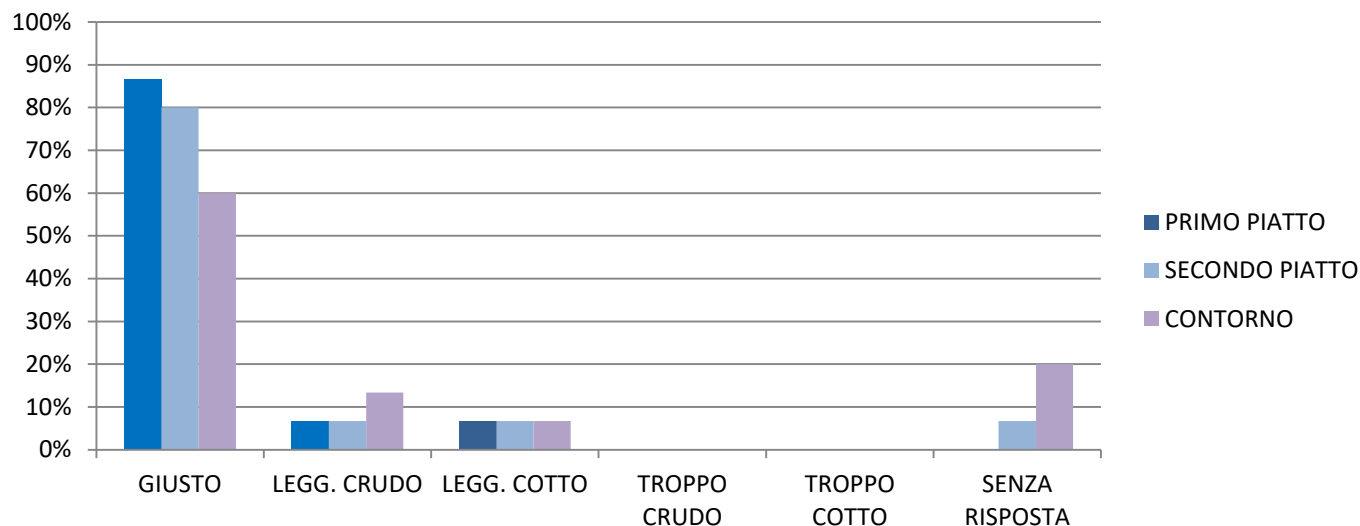
SERVIZIO	CORTESIA DEL PERSONALE	LIVELLO IGIENICO	VARIETA' DEL MENU'
OTTIMA	73%	53%	20%
BUONA	27%	47%	67%
MEDIA	0%	0%	13%
SCARSA	0%	0%	0%
INSUFFICIENTE	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	0%

GRADIMENTO DEL PASTO



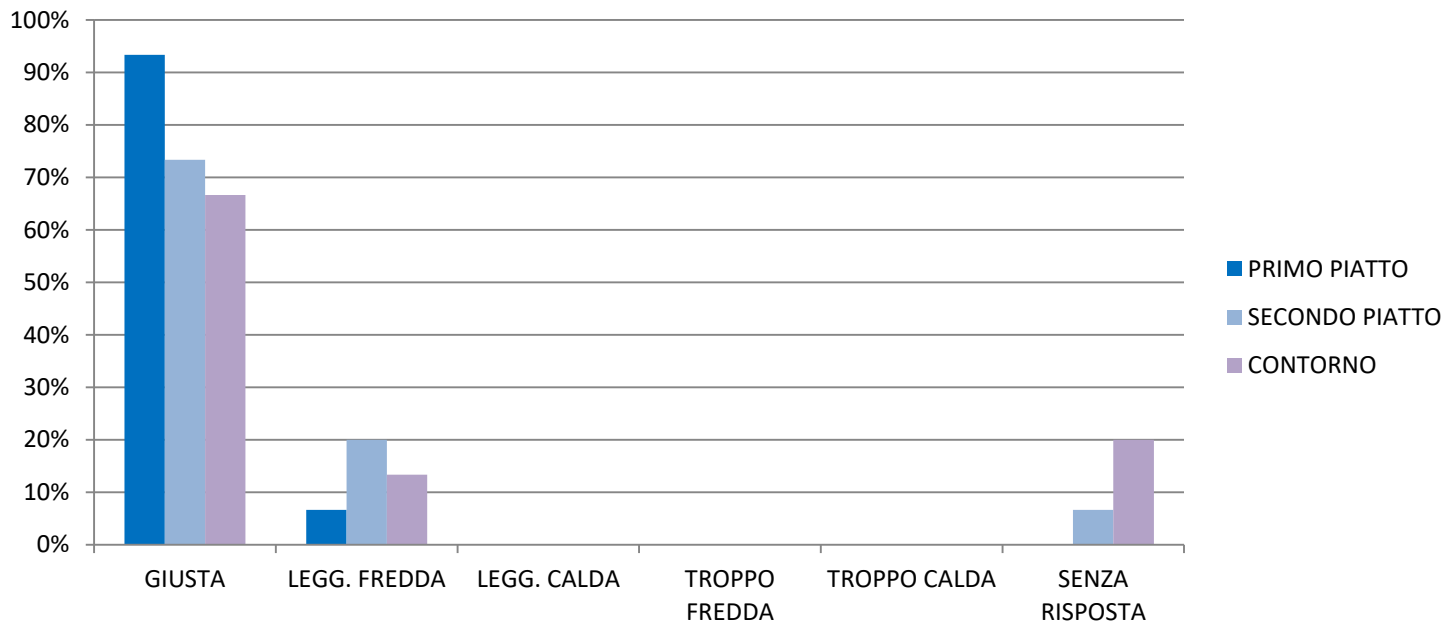
QUALITA'	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO	FRUTTA	DESSERT
OTTIMA	20%	27%	20%	7%	40%
BUONA	67%	60%	60%	47%	13%
MIGLIORABILE	0%	0%	7%	7%	0%
ACCETTABILE	13%	13%	7%	7%	7%
NON ACCETTABILE	0%	0%	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	7%	33%	40%

GRADIMENTO DEL PASTO



LIVELLO DI COTTURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTO	87%	80%	60%
LEGG. CRUDO	7%	7%	13%
LEGG. COTTO	7%	7%	7%
TROPPO CRUDO	0%	0%	0%
TROPPO COTTO	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	7%	20%

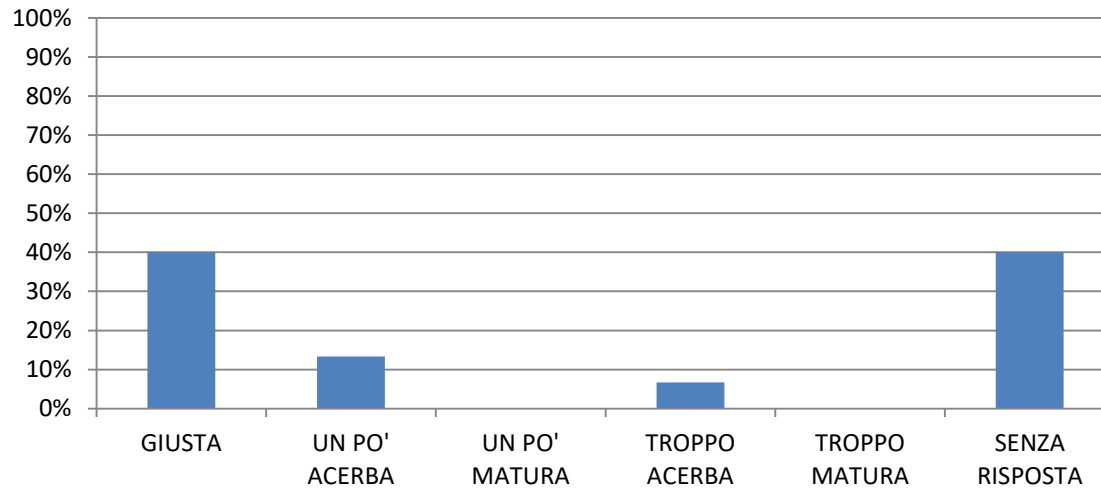
GRADIMENTO DEL PASTO



TEMPERATURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTA	93%	73%	67%
LEGG. FREDDA	7%	20%	13%
LEGG. CALDA	0%	0%	0%
TROPPO FREDDA	0%	0%	0%
TROPPO CALDA	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	7%	20%

GRADIMENTO DEL PASTO

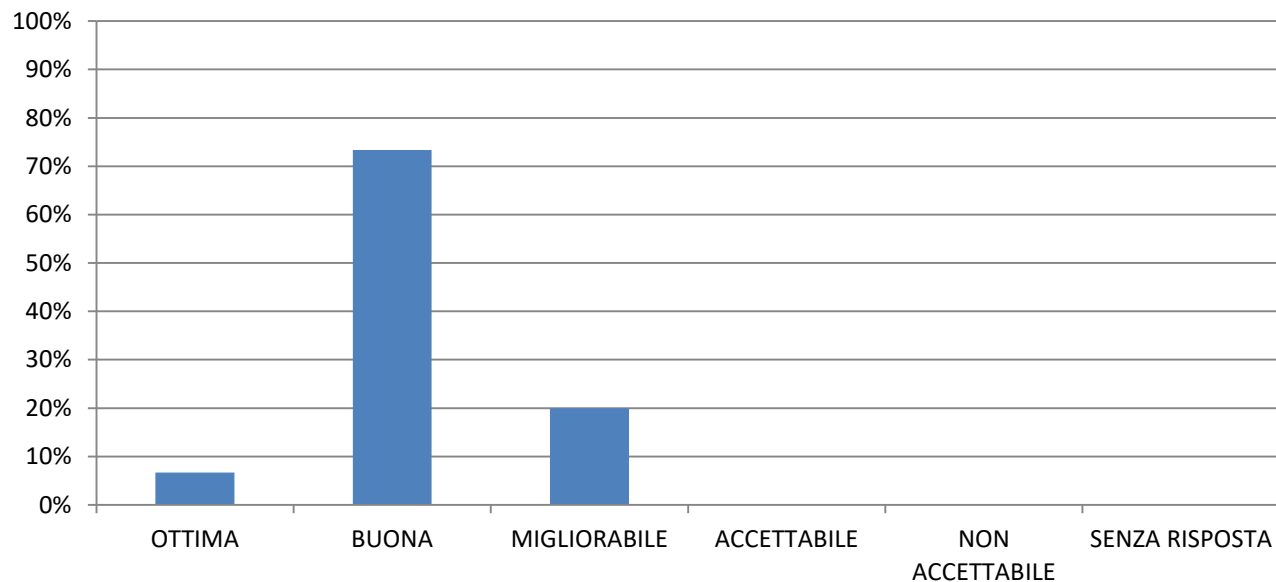
FRUTTA



LIVELLO MATURAZIONE	FRUTTA
GIUSTA	40%
UN PO' ACERBA	13%
UN PO' MATURA	0%
TROPPO ACERBA	7%
TROPPO MATURA	0%
SENZA RISPOSTA	40%

SODDISFAZIONE GLOBALE

SODDISFAZIONE GLOBALE



	SODDISFAZIONE GLOBALE
OTTIMA	7%
BUONA	73%
MIGLIORABILE	20%
ACCETTABILE	0%
NON ACCETTABILE	0%
SENZA RISPOSTA	0%

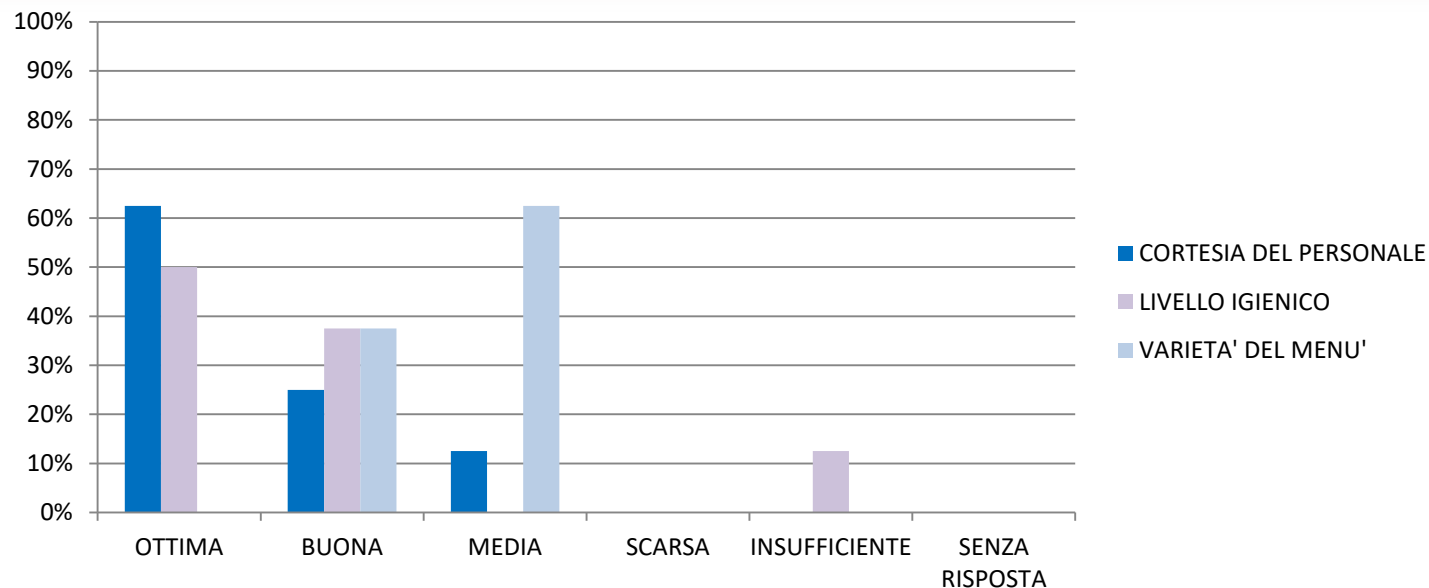
SCUOLE COMUNE SAN DANIELE DEL FRIULI INSEGNANTI SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

Schede consegnate: 8

STATISTICA SOCIODEMOGRAFICA

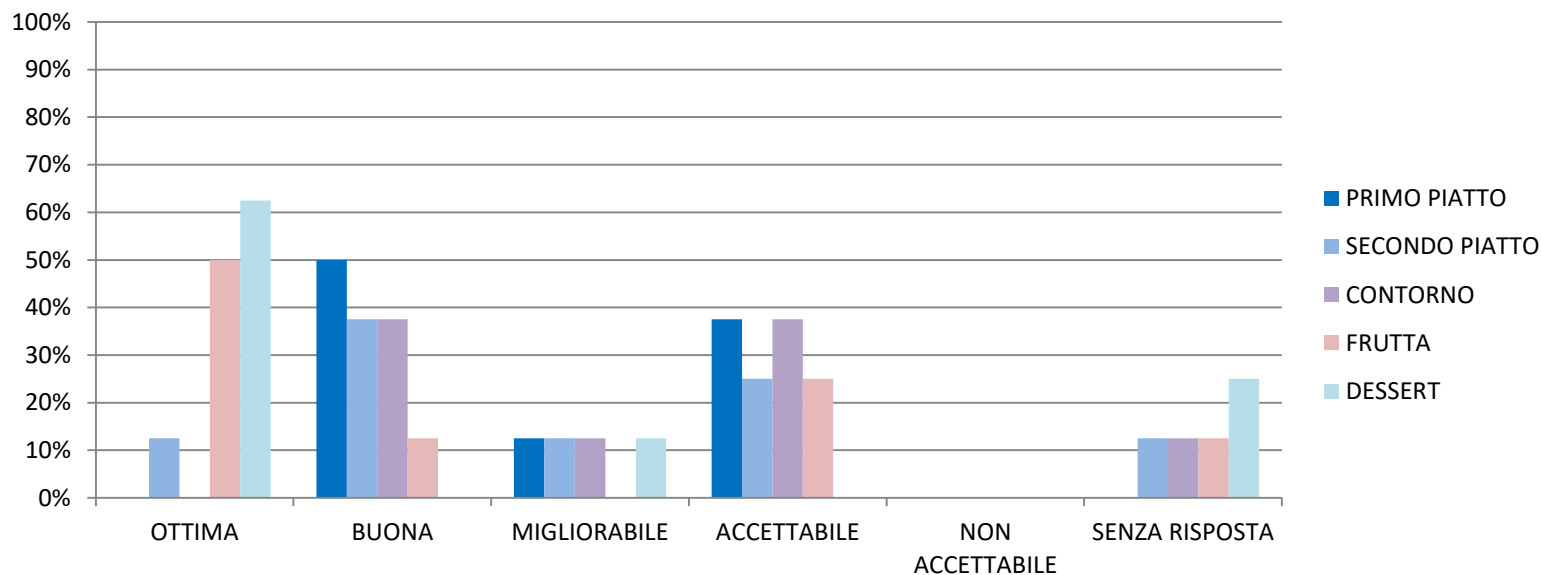
		VALORE ASSOLUTO	%
TOTALE SCHEDE CONSEGNATE		8	
SESSO	UOMO	0	0%
	DONNA	7	88%
	NESSUNA RISPOSTA	1	13%
FASCIA DI ETA'	20-30 ANNI	0	0%
	31-40 ANNI	2	25%
	41-50 ANNI	1	13%
	>51 ANNI	4	50%
	RISPOSTE NULLE O MANCANTI	1	13%

GRADIMENTO DEL SERVIZIO



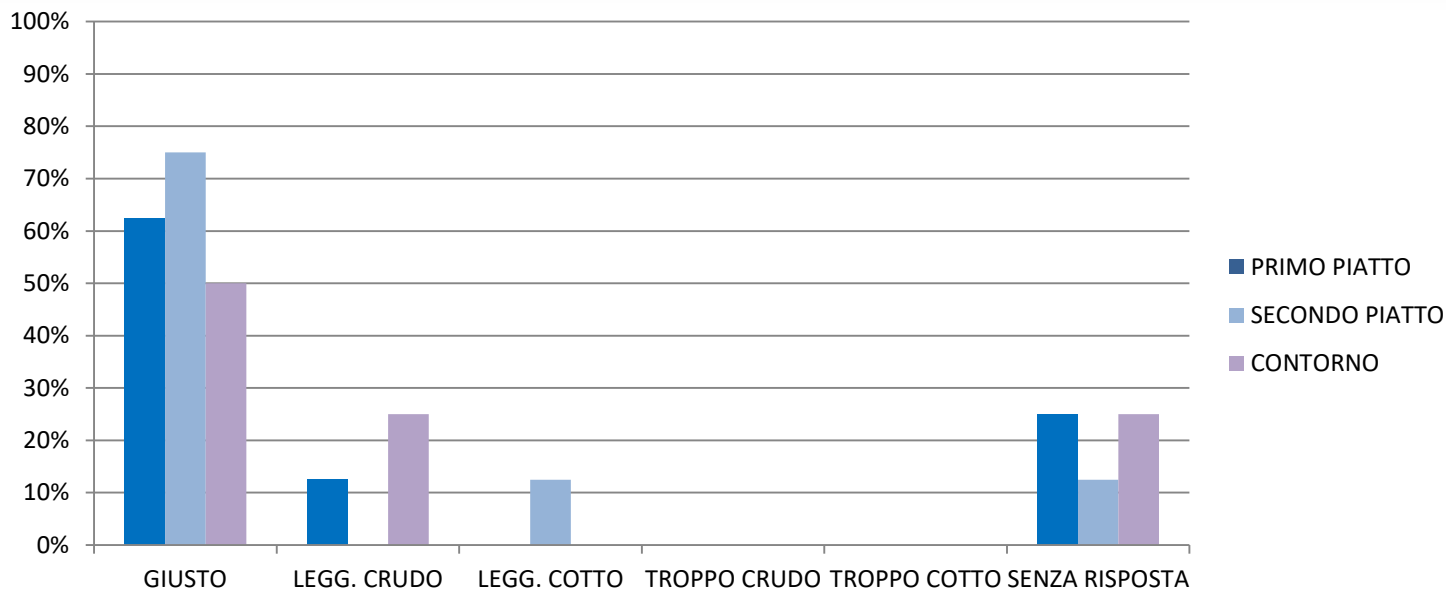
SERVIZIO	CORTESIA DEL PERSONALE	LIVELLO IGIENICO	VARIETA' DEL MENU'
OTTIMA	63%	50%	0%
BUONA	25%	38%	38%
MEDIA	13%	0%	63%
SCARSA	0%	0%	0%
INSUFFICIENTE	0%	13%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	0%	0%

GRADIMENTO DEL PASTO



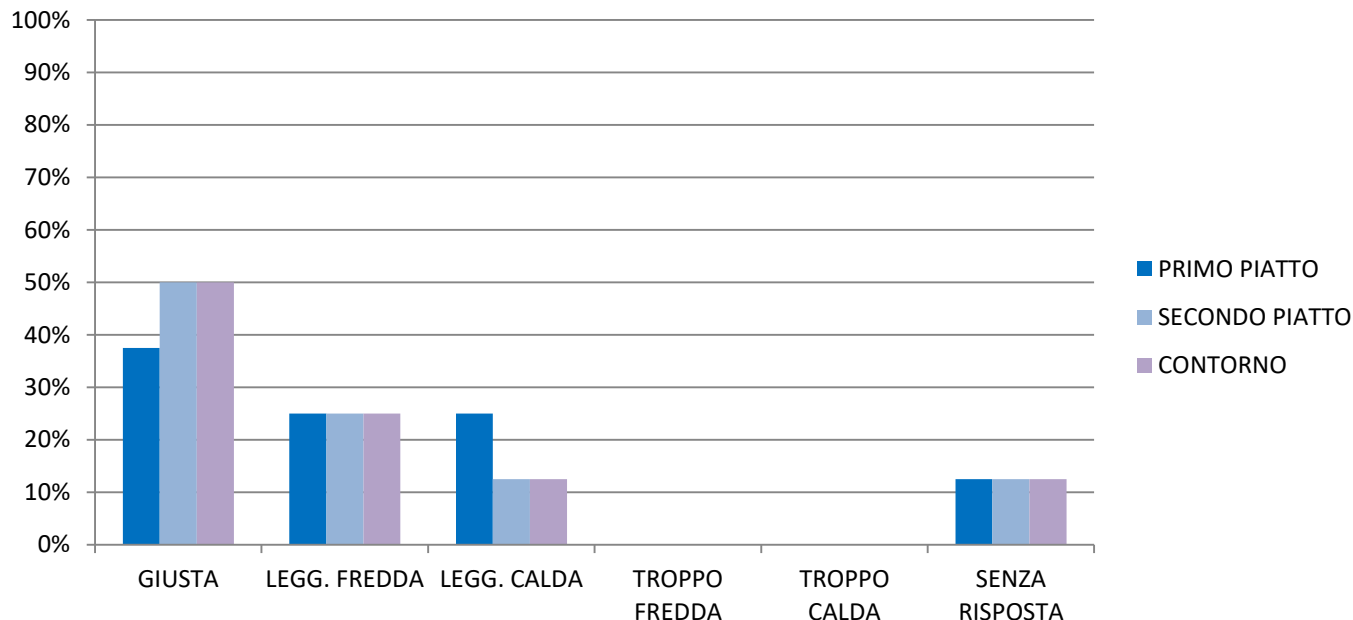
QUALITA'	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO	FRUTTA	DESSERT
OTTIMA	0%	13%	0%	50%	63%
BUONA	50%	38%	38%	13%	0%
MIGLIORABILE	13%	13%	13%	0%	13%
ACCETTABILE	38%	25%	38%	25%	0%
NON ACCETTABILE	0%	0%	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	0%	13%	13%	13%	25%

GRADIMENTO DEL PASTO



LIVELLO DI COTTURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTO	63%	75%	50%
LEGG. CRUDO	13%	0%	25%
LEGG. COTTO	0%	13%	0%
TROPPO CRUDO	0%	0%	0%
TROPPO COTTO	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	25%	13%	25%

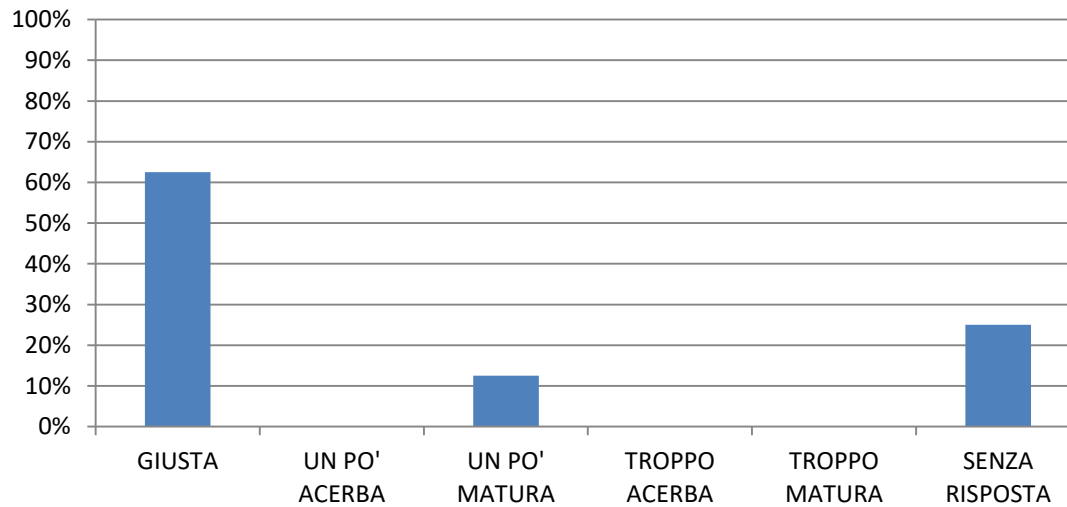
GRADIMENTO DEL PASTO



TEMPERATURA	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
GIUSTA	38%	50%	50%
LEGG. FREDDA	25%	25%	25%
LEGG. CALDA	25%	13%	13%
TROPPO FREDDA	0%	0%	0%
TROPPO CALDA	0%	0%	0%
SENZA RISPOSTA	13%	13%	13%

GRADIMENTO DEL PASTO

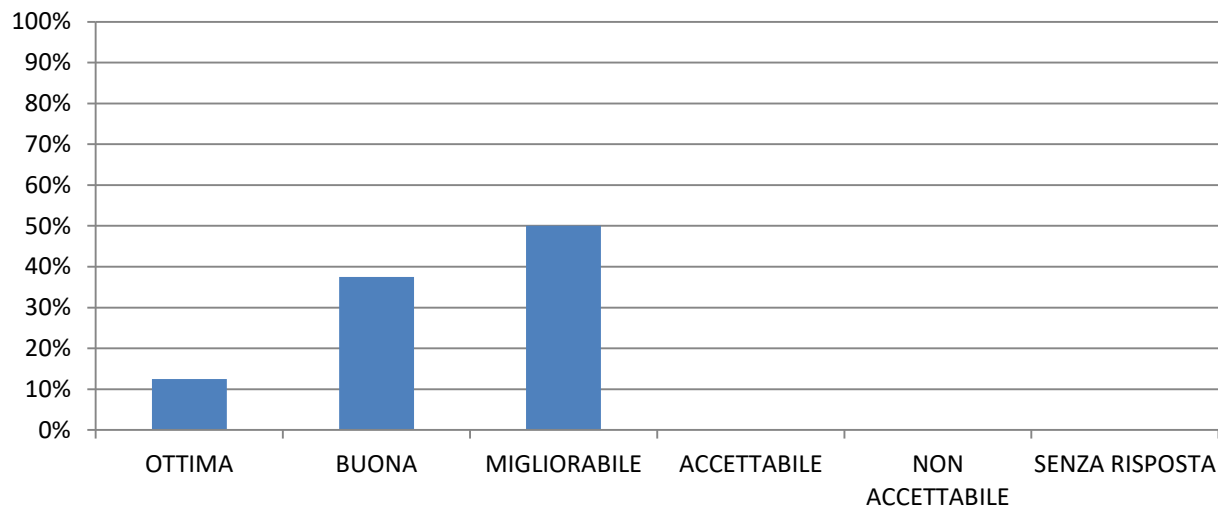
FRUTTA



LIVELLO MATURAZIONE	FRUTTA
GIUSTA	63%
UN PO' ACERBA	0%
UN PO' MATURA	13%
TROPPO ACERBA	0%
TROPPO MATURA	0%
SENZA RISPOSTA	25%

SODDISFAZIONE GLOBALE

SODDISFAZIONE GLOBALE



	SODDISFAZIONE GLOBALE
OTTIMA	13%
BUONA	38%
MIGLIORABILE	50%
ACCETTABILE	0%
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 spesso il gelato	6
Più spesso il pollo	2
Più spesso spaghetti	9
Più spesso le polpette di carne	2
Più spesso la carne	2
Cuocere meglio la carne	1
Più spesso il budino	2
Aggiungere pasta al burro	3
Aggiungere hamburger	2
Aggiungere pasta allo scoglio	2
Pasta al ragù	5
Crocchette di pollo	1
Gelato	1
Aggiungere prosciutto crudo	1
Variare il menù	1
Più spesso il dolce	2
Lasagne	1
Bis	2
Patate fritte	2

LIKES

Pollo	1
Tutto molto buono	9

DISLIKES

pesce troppo crudo	2
no i cavolfiori	3
no pesce	2
le patate non erano buone	3
minestra	4
ho trovato capelli	1

COMMENTI LIBERI

ALUNNI SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Fare piatti più semplici	8
Migliorare la qualità del cibo	10
Aumentare la quantità di pane	6
Variare il menù	9
Presenza di capelli nei piatti	22
Più spesso pizza e gelato	7
Migliorare la frutta	4
Cuocere meglio il riso	4
Aumentare le porzioni	5
Migliorare la cottura del cibo	5
Troppo spesso pasta	4
Migliorare la pasta	6
Salare meno i piatti	2
Cuocere meglio la pasta	16
Troppo spesso polpette ai ceci	2
Variare la frutta	1
Meno olio nella pasta	1
Patate crude e fredde	15
Aggiungere contorni	1
Meno olio	3
Migliorare l'igiene, mettere i guanti per servire	4
Condire meglio l'insalata	2
Servire più spesso la pizza	1

LIKES

/	
---	--

DISLIKES

carne dura	1
verdure aspre	1
pasta fredda	1
piatti crudi e freddi	12

COMMENTI LIBERI INSEGNANTI SCUOLA DELL'INFANZIA

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
bastoncini al posto della sogliola al forno perché poco gradita ai bambini	1
Migliorare uova	1
Migliorare frutta	1

LIKES	
/	

DISLIKES	
/	

COMMENTI LIBERI INSEGNANTI SCUOLA PRIMARIA

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	
Talvolta gli alunni delle classi quinte non hanno la possibilità di fare il Bis	1

LIKES	
/	

DISLIKES	
/	

COMMENTI LIBERI

INSEGNANTI SCUOLA SECONDARIA PRIMO GRADO

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Porzioni ridotte	1
------------------	---

LIKES

Frutta	1
--------	---

DISLIKES

Minestra	1
----------	---