



Sondaggio di gradimento del servizio presso le scuole del comune di Reggello

Maggio 2016



Per CAMST la **centralità del Cliente** è un valore importante. Misurare il livello di soddisfazione dei propri Clienti è una leva decisiva nell’ottica di migliorare la performance del servizio in termini di qualità ed eccellenza.

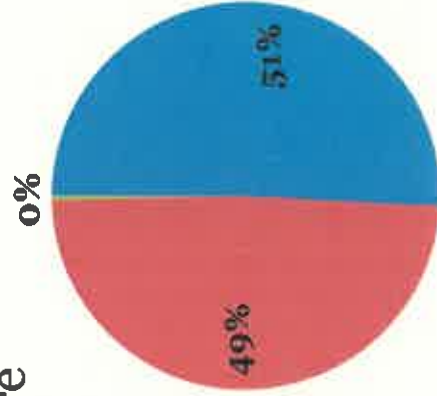
In accordo con il Comune Committente REGGELLO, CAMST ha condotto un sondaggio per rilevare il livello di soddisfazione dell’utenza finale.

Il Questionario è stato distribuito nei mesi di novembre e dicembre 2015 presso i plessi scolastici del Comune di REGGELLO ed è stato compilato dai **bambini** che usufruiscono del servizio di refezione scolastica con il supporto delle insegnanti. In totale sono stati raccolti **748 questionari**.

Un secondo questionario è stato rivolto agli **adulti** che usufruiscono del servizio mensa, principalmente insegnanti, presso i quali sono stati raccolti **62 questionari**.

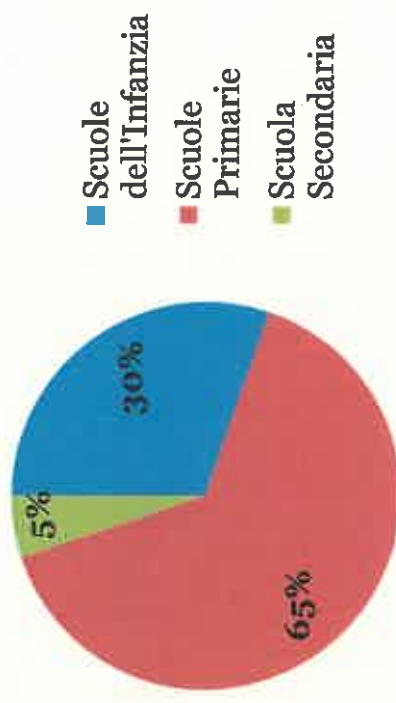
Questionario Studenti

Genere



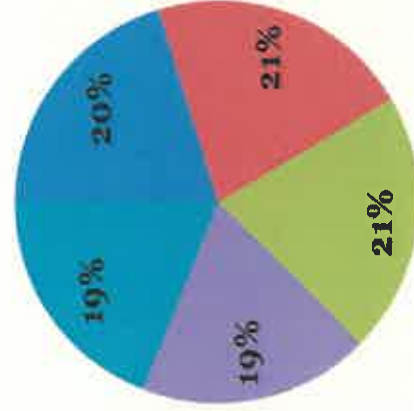
■ Maschio
■ Femmina
■ n.d.

Tipo Scuola



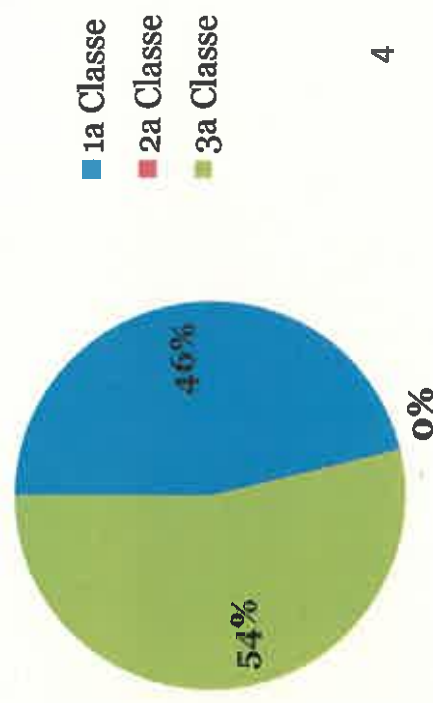
■ Scuole dell'Infanzia
■ Scuole Primarie
■ Scuola Secondaria

Classi Scuole Primarie



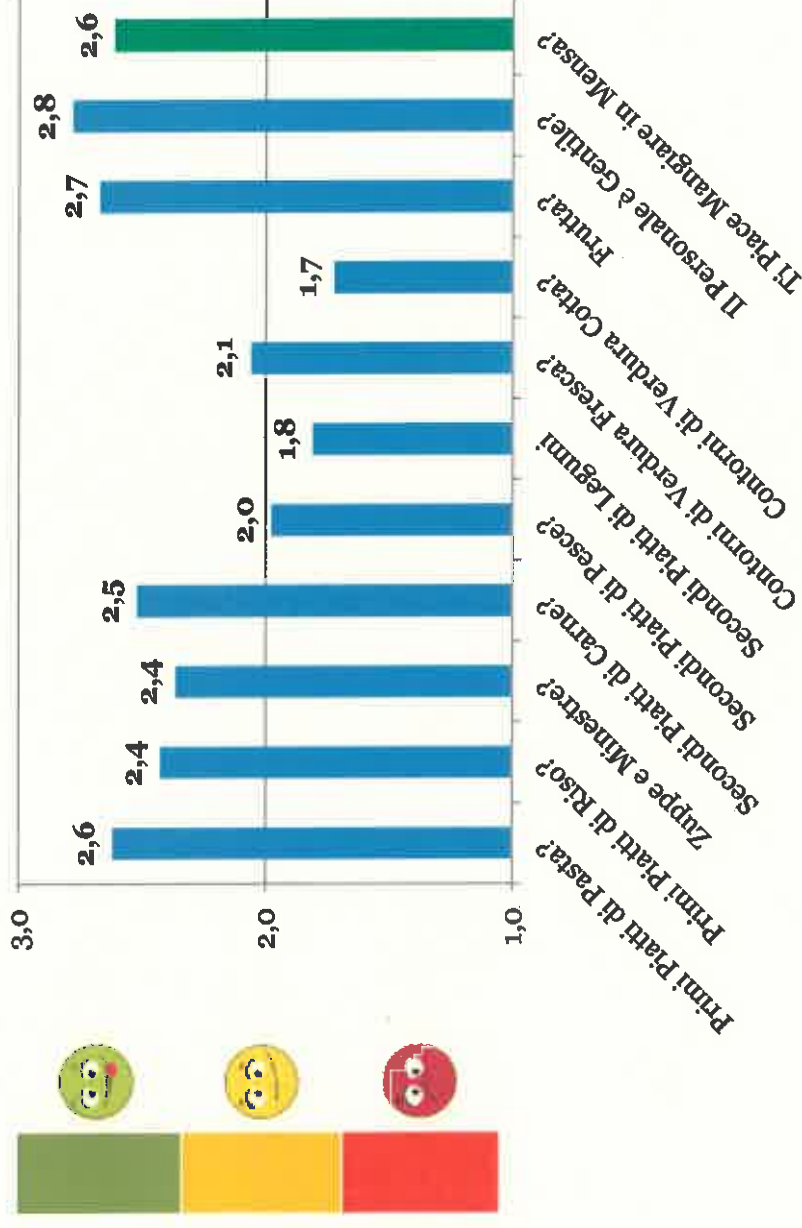
■ 1a Classe
■ 2a Classe
■ 3a Classe
■ 4a Classe
■ 5a Classe

Classi Scuola Secondaria



■ 1a Classe
■ 2a Classe
■ 3a Classe

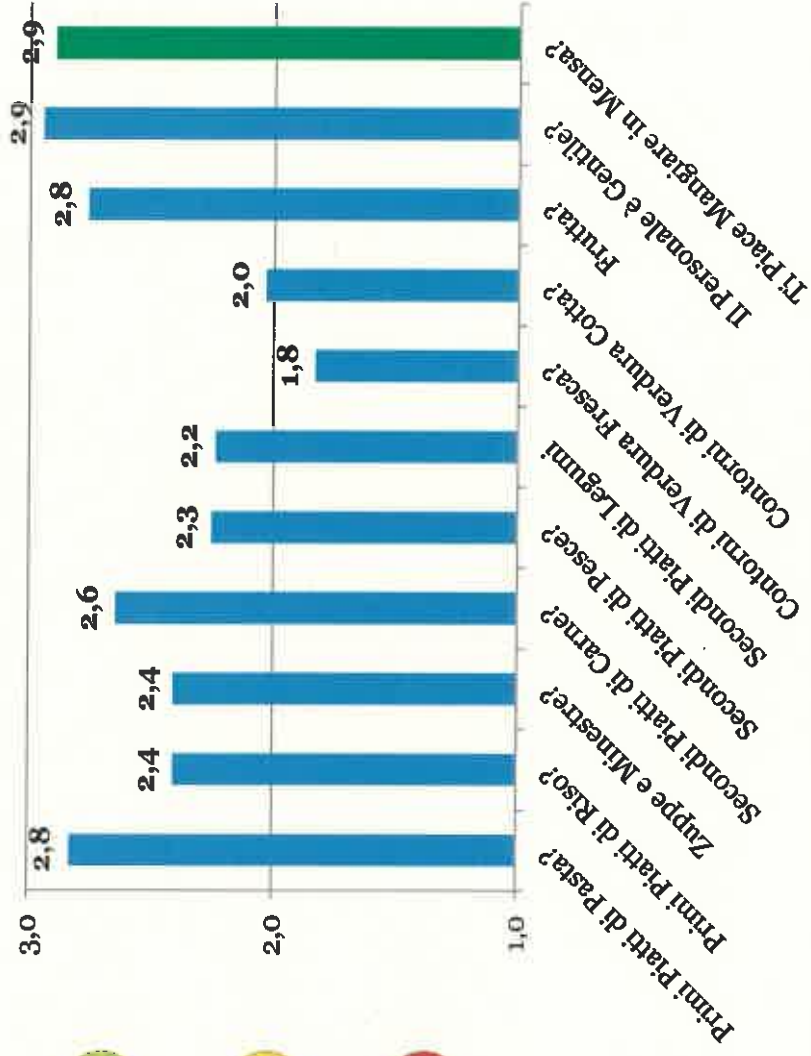
Risultati della rilevazione Bambini – Totale



Base: N=748

La soddisfazione a totale è positiva, si rilevano tuttavia alcune criticità rispetto a verdure, piatti vegetariani e secondi piatti di pesce che risultano meno graditi agli studenti. Si registra un dato molto positivo rispetto al Personale e al Piacere di mangiare in mensa; risultato trasversale a tutte le scuole.

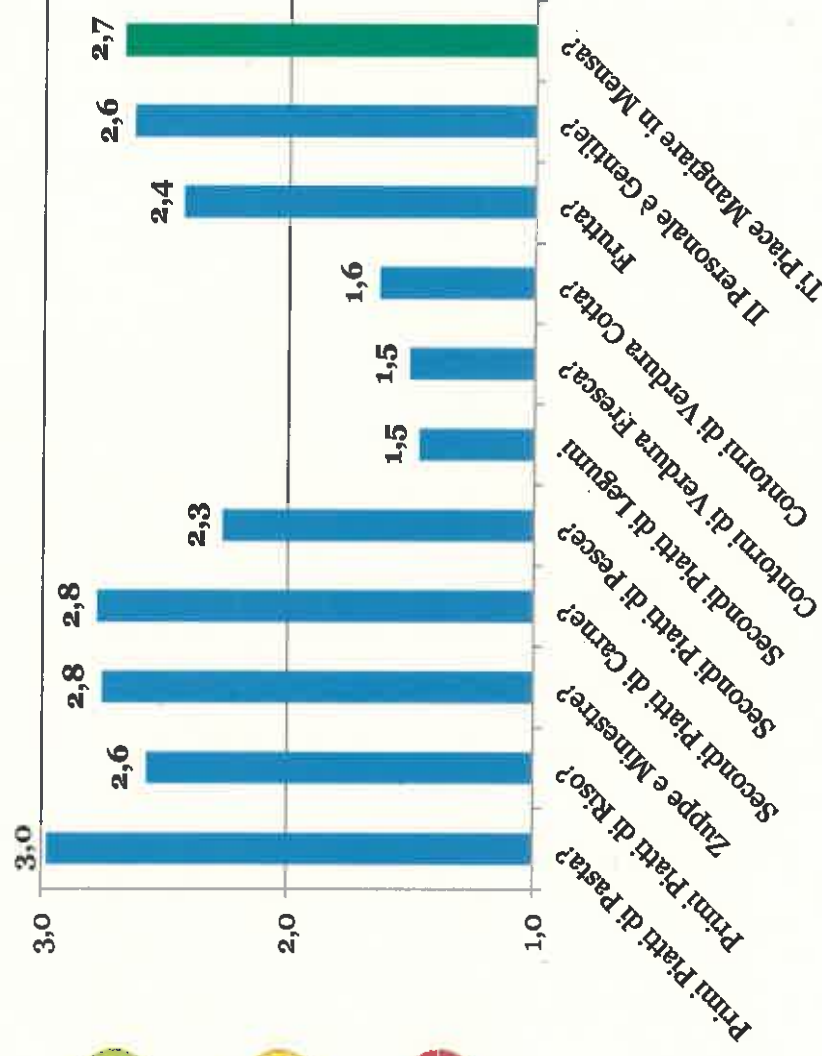
Risultati della rilevazione Bambini – Scuola dell’Infanzia Cascia



Base: N=59

I bambini della scuola dell’infanzia Cascia hanno valutazioni molto positive; le verdure si confermano le pietanze meno gradite.

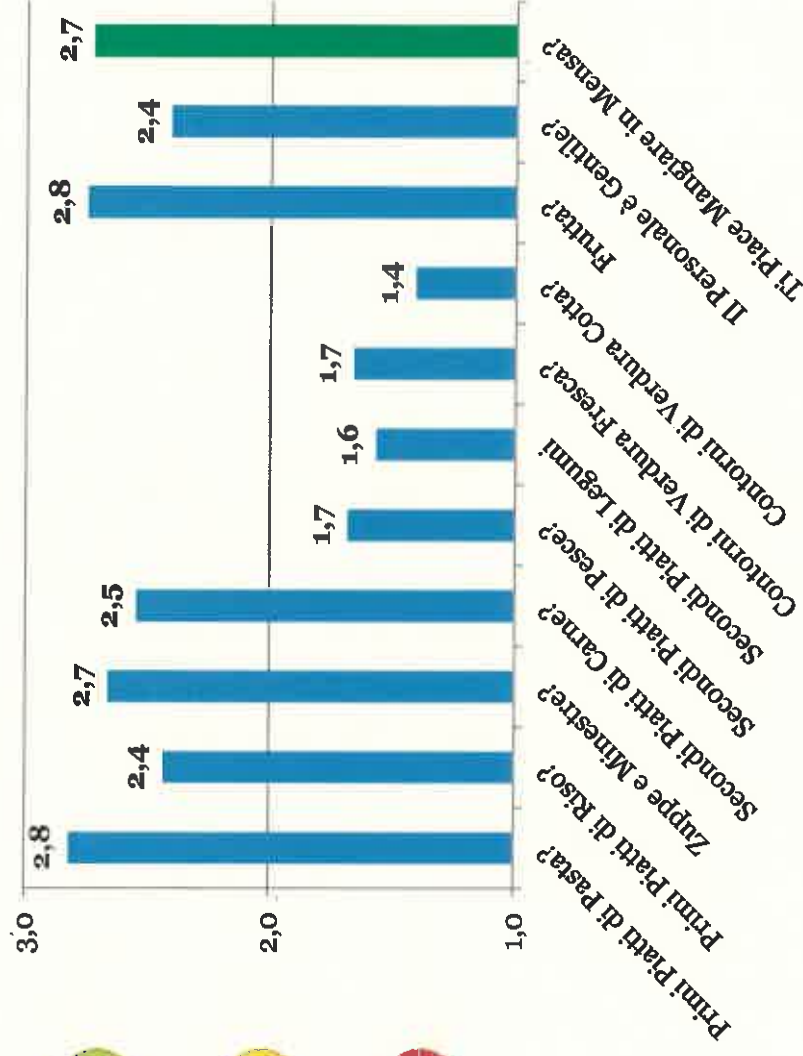
Risultati della rilevazione Bambini – Scuola dell’Infanzia Vaggio



Base: N=49

I bambini della scuola dell’infanzia Vaggio hanno valutazioni molto positive per i primi piatti e i secondi piatti di carne, mentre i secondi piatti vegetariani e i contorni di verdura ottengono un risultato al di sotto della media.

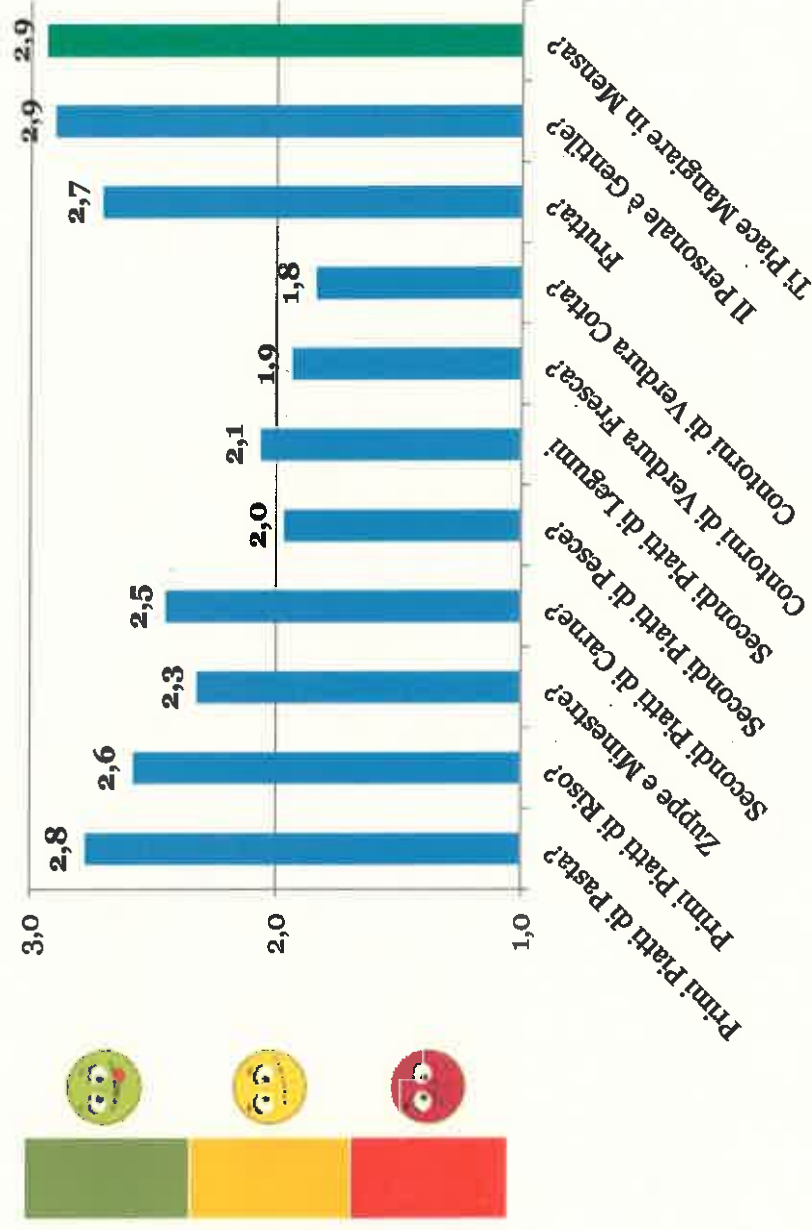
Risultati della rilevazione Bambini – Scuola dell’Infanzia Leccio



Base: N=44

I bambini della scuola dell’infanzia Leccio hanno valutazioni molto positive per i primi piatti e i secondi piatti di carne, mentre i secondi piatti vegetariani, i secondi piatti di pesce e i contorni di verdura ottengono un risultato inferiore alla media.

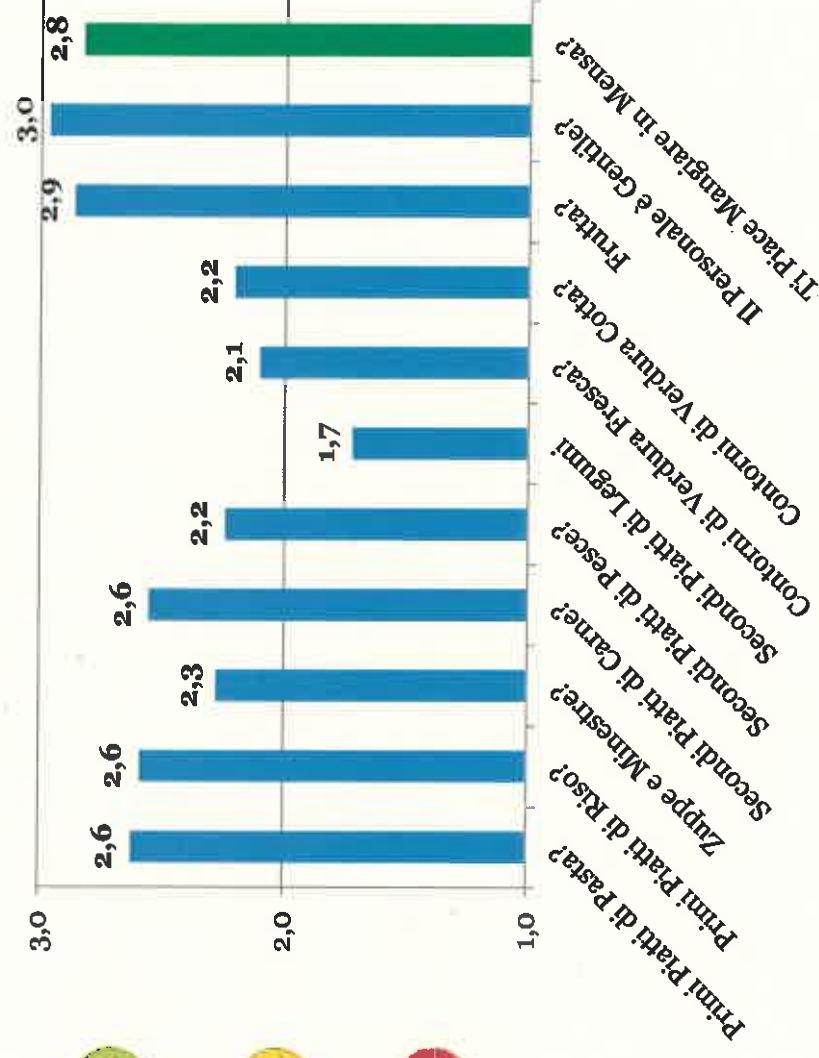
Risultati della rilevazione Bambini – Scuola dell’Infanzia Cancelli



Base: N=31

I bambini della scuola dell’infanzia Cancelli hanno valutazioni molto positive per primi e secondi piatti di carne. Rispetto ai secondi piatti vegetariani, secondi piatti di pesce e contorni di verdura le valutazione espresse sono inferiori ma risultato tuttavia superiori alla media.

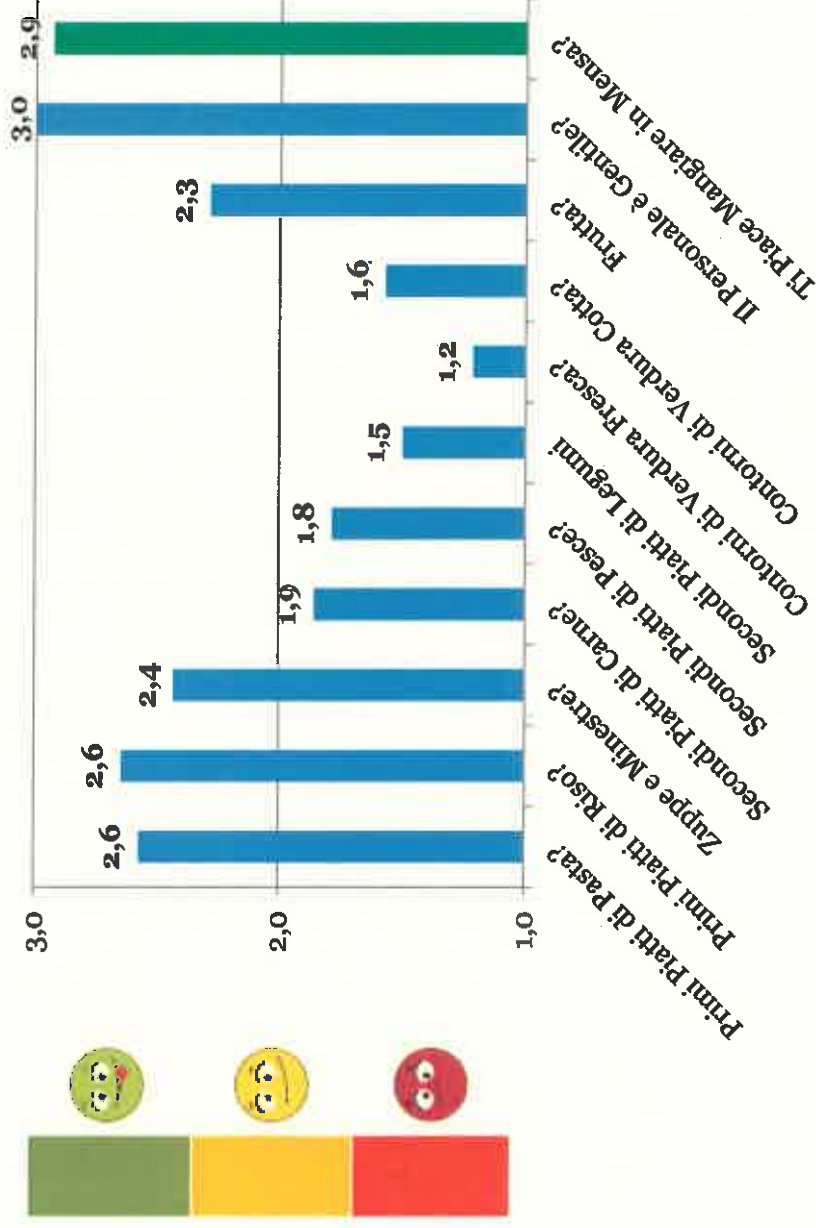
Risultati della rilevazione Bambini – Scuola dell’Infanzia Cetina



Base: N=29

I bambini della scuola dell’infanzia Cetina hanno valutazioni positive per i primi di pasta e riso e i secondi piatti di carne. Rispetto a zuppe e minestre, secondi piatti di pesce e contorni di verdura le valutazioni espresse sono inferiori ma risultato tuttavia superiore alla media. I secondi piatti vegetariani ottengono la valutazione più bassa.

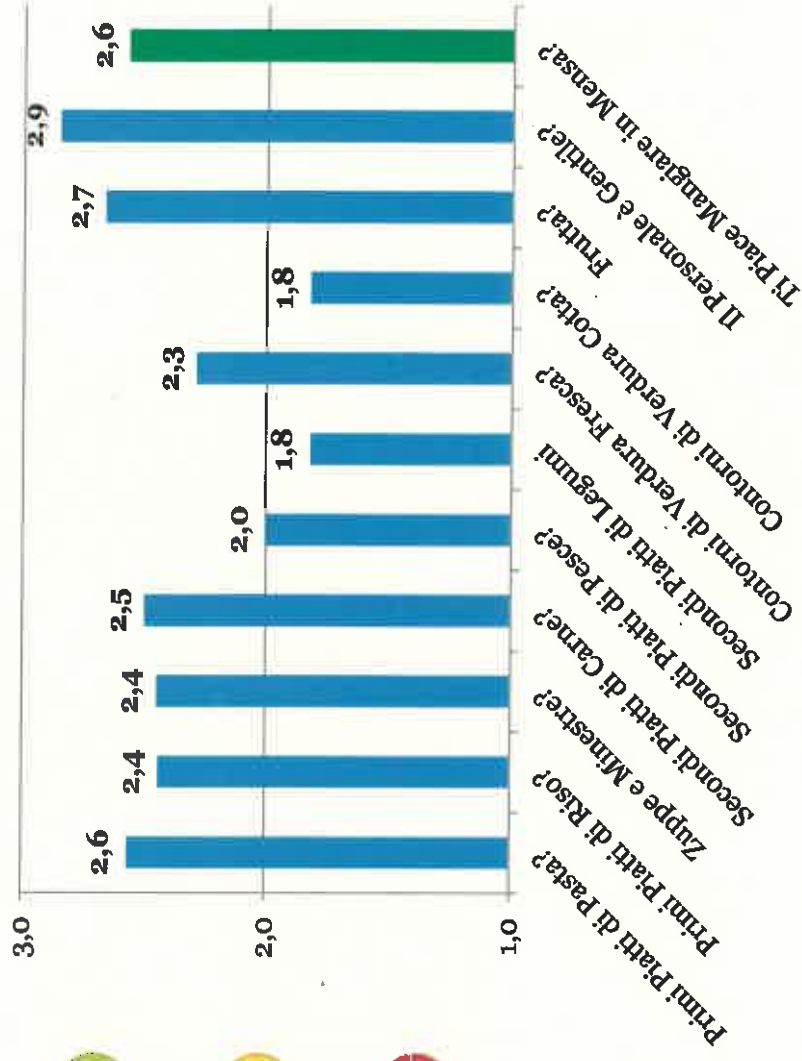
Risultati della rilevazione Bambini – Scuola dell’Infanzia Tosi



Base: N=14

I bambini della scuola dell’infanzia Tosi hanno valutazioni positive per primi piatti. Secondi piatti e contorni ottengono valutazioni inferiori alla media.

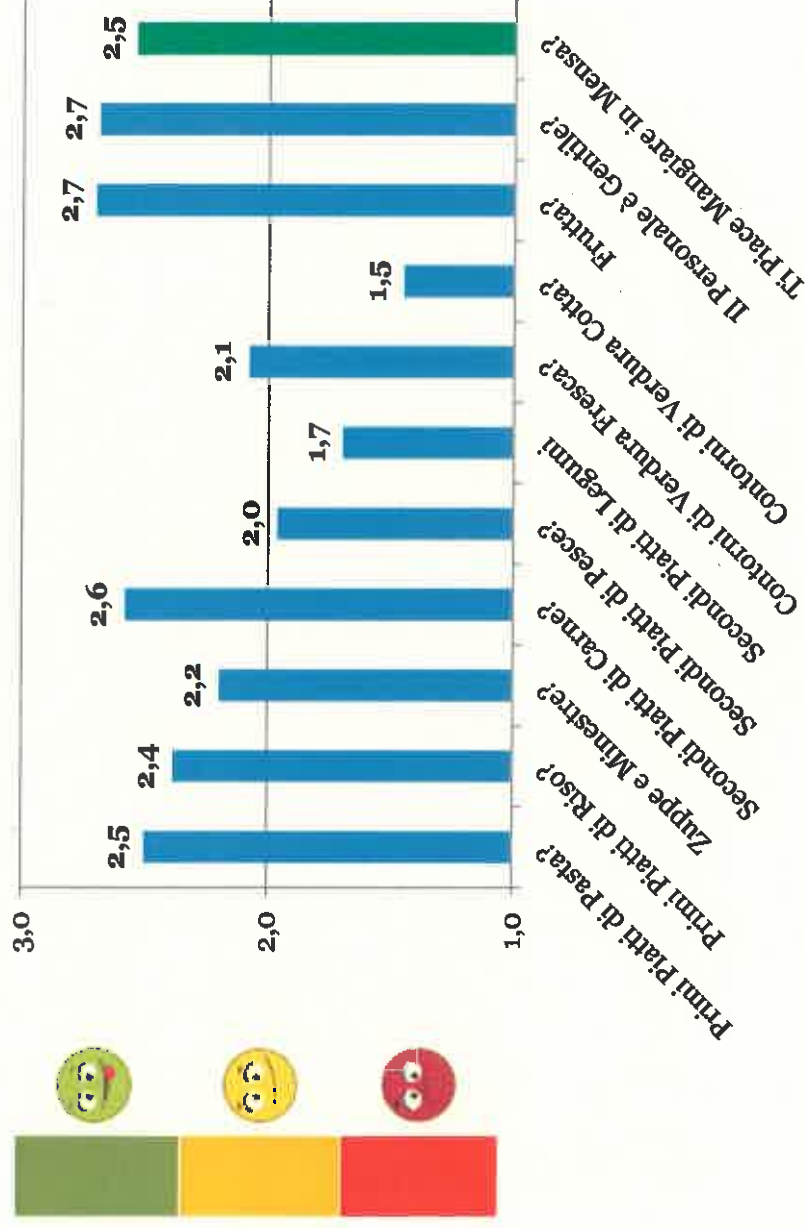
Risultati della rilevazione Bambini – Scuola Primaria Oriani Reggello



Base: N=219

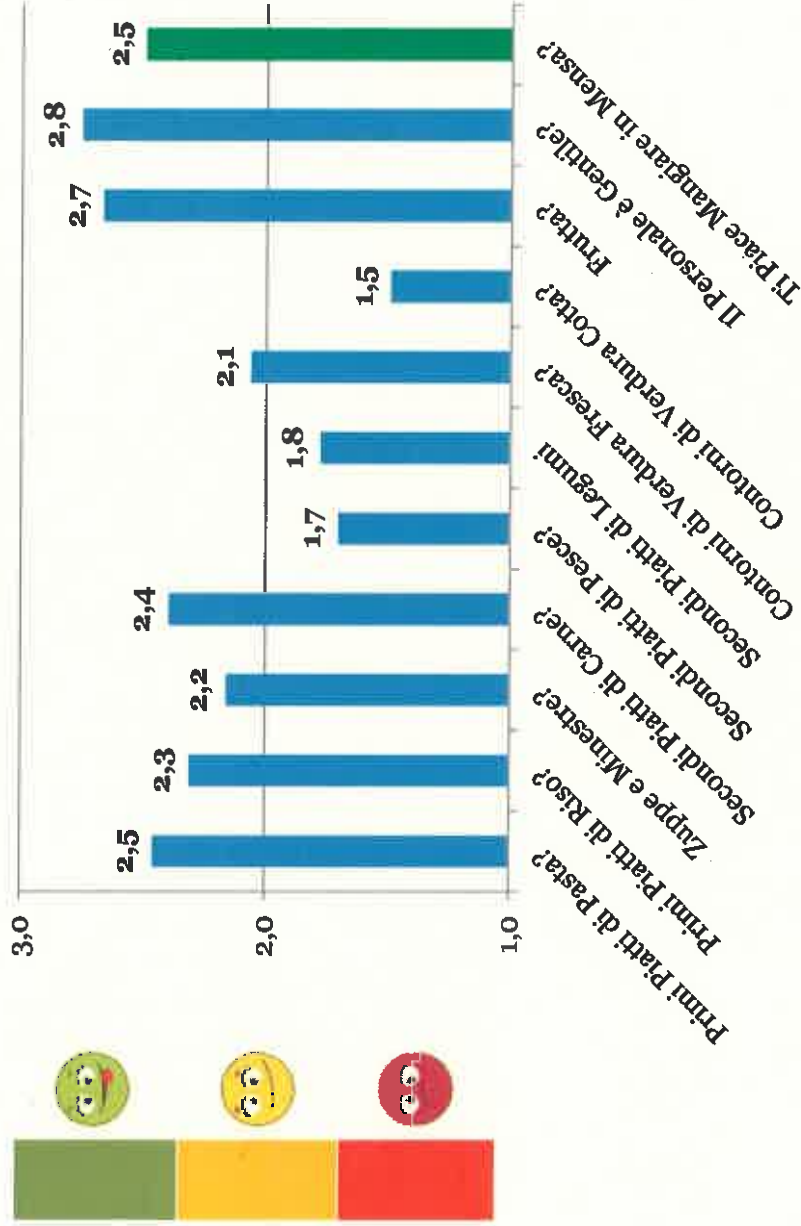
I bambini della scuola Primaria Oriani hanno valutazioni positive per i primi piatti e i secondi piatti di carne. Secondi piatti di pesce, secondi piatti vegetariani e contorni di verdura cotta risultano meno graditi. I contorni di verdura fresca ottengono una buona valutazione.

Risultati della rilevazione Bambini – Scuola Primaria Leccio



Base: N=102

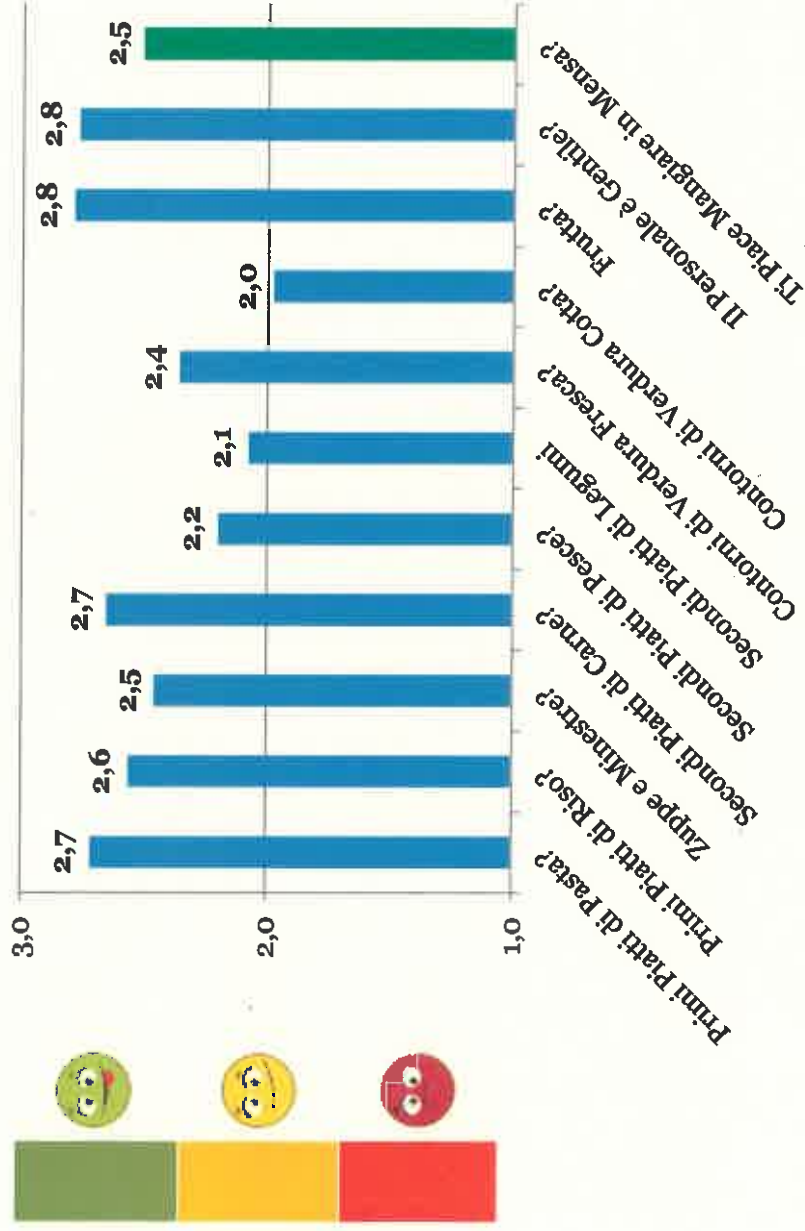
I bambini della scuola Primaria Leccio hanno valutazioni positive per i primi piatti di pasta e riso e per i secondi piatti di carne. Secondi piatti di pesce, secondi piatti vegetariani e contorni di verdura cotta risultano meno graditi. I contorni di verdura fresca ottengono una buona valutazione.



Base: N=81

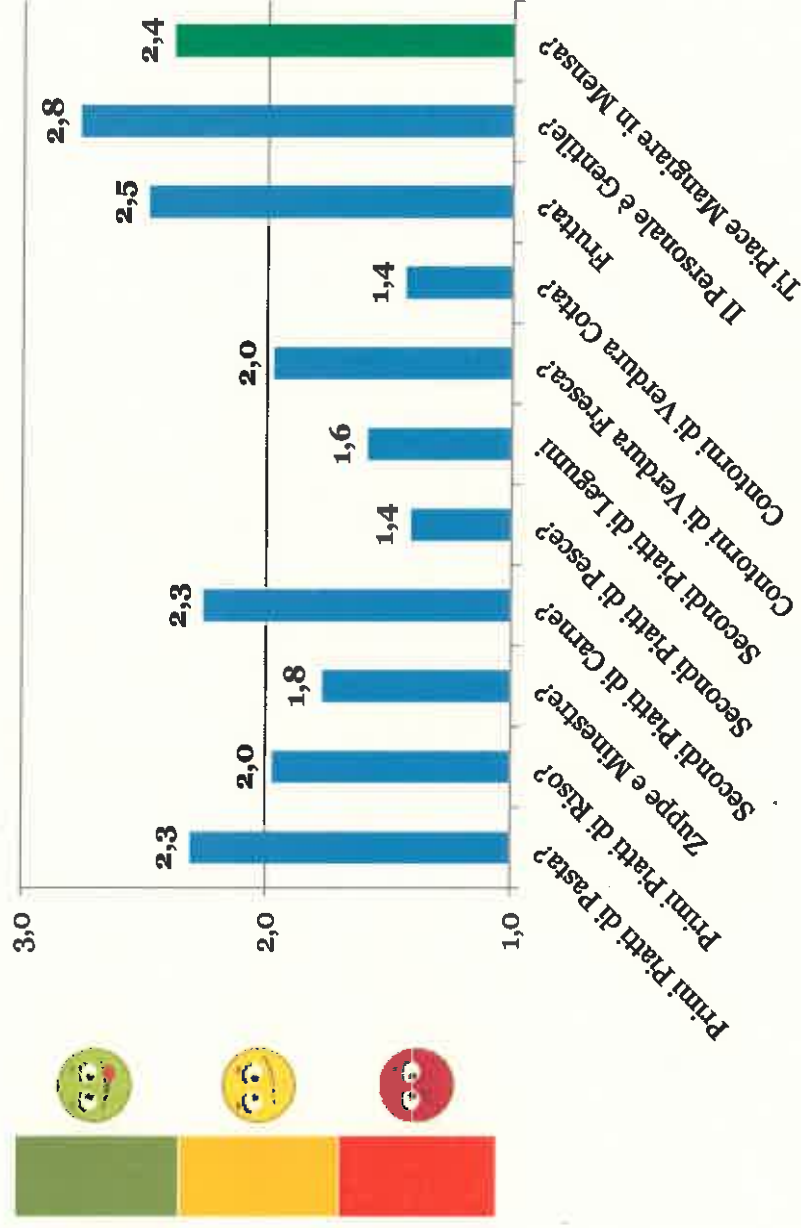
I bambini della scuola Primaria Cascia hanno valutazioni positive per i primi piatti di pasta e i secondi piatti di carne. Secondi piatti di pesce e contorni di verdura risultano meno graditi. I contorni di verdura fresca ottengono una buona valutazione.

Risultati della rilevazione Bambini – Scuola Primaria Vaggio



Base: N=81

I bambini della scuola Primaria Vaggio hanno valutazioni positive in generale per tutte le portate; pesce e verdure si confermano tuttavia le pietanze meno gradite.

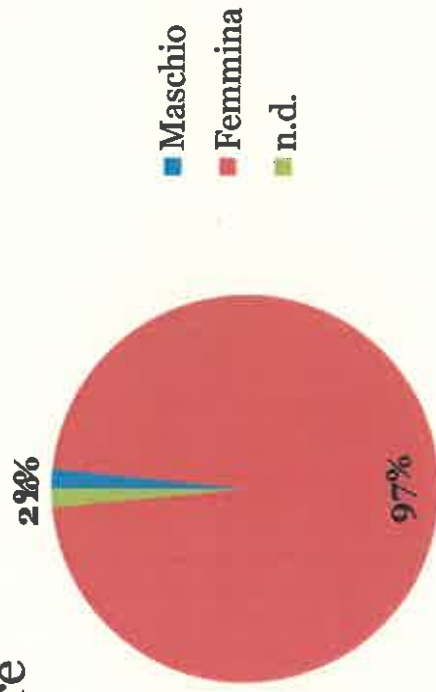


Base: N=39

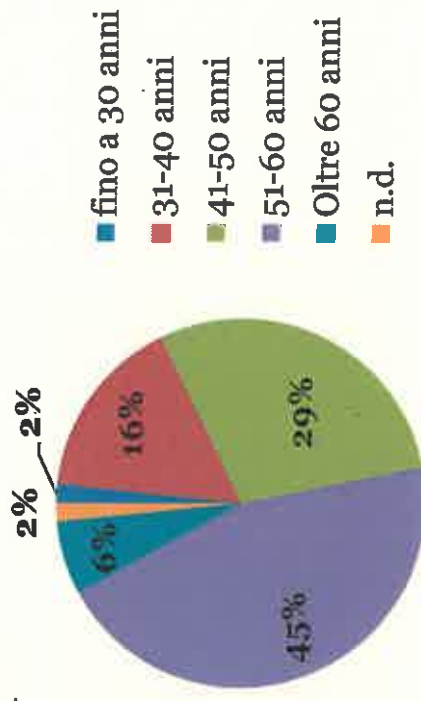
I ragazzi della scuola Secondaria Oriani hanno valutazioni un po' più basse rispetto al resto del campione, ma confermano l'andamento delle preferenze. Primi piatti di pasta e secondi piatti di carne tra i preferiti e secondi piatti di pesce, secondi piatti vegetariani e contorni di verdure cotta tra i meno graditi.

Questionario Adulti

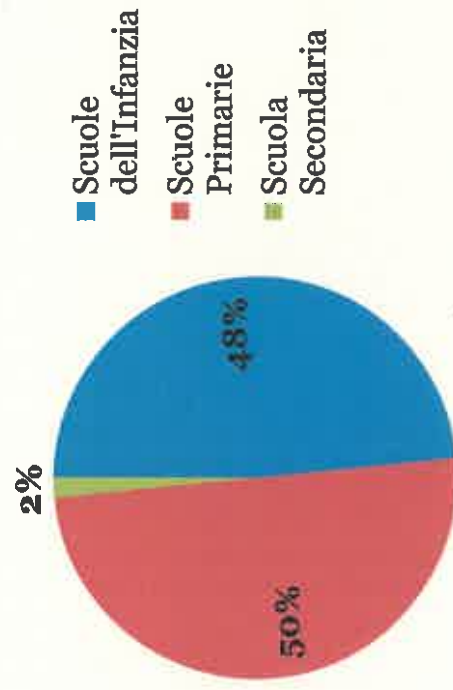
Genere



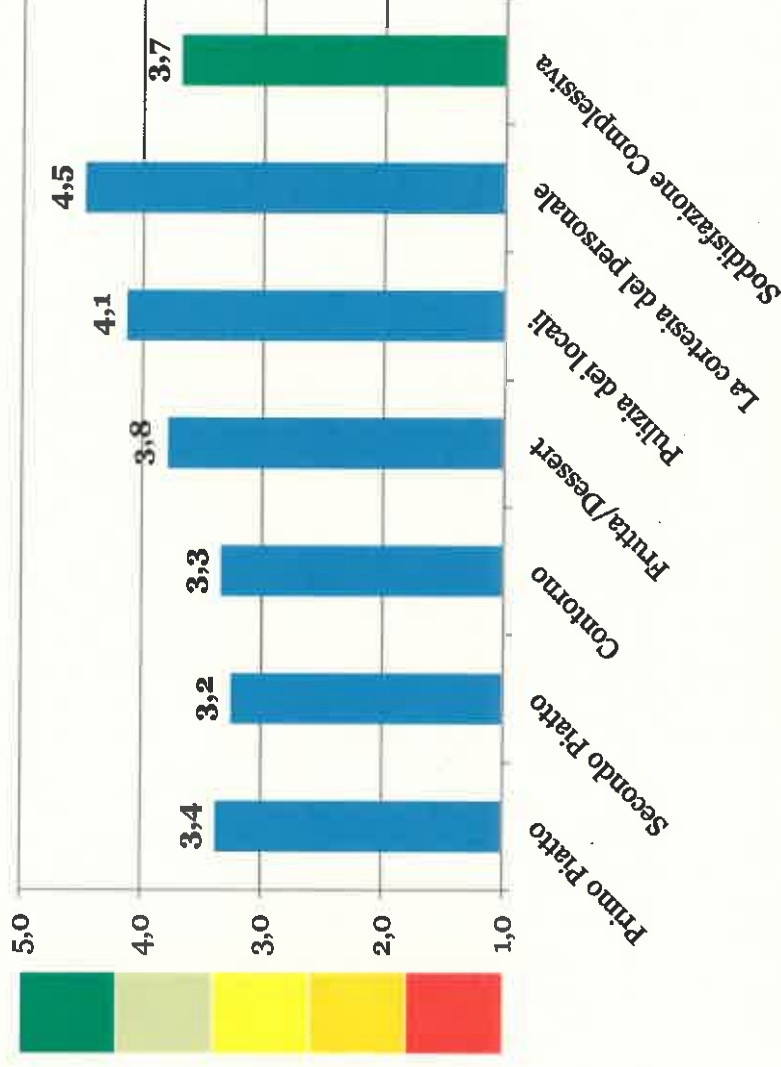
Età



Tipo Scuola



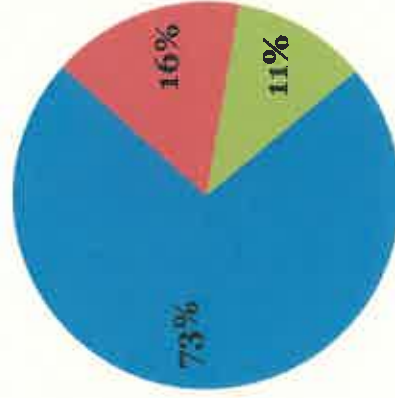
Utilizzando una scala da 1 a 5, dove 1 rappresenta il punteggio minimo e 5 quello massimo, per favore indichi con una crocetta il Suo livello di soddisfazione riguardo ai seguenti aspetti.



Base: N=62

Le valutazioni degli insegnanti sono positive su tutti gli aspetti rilevati. Una lieve criticità è rilevata per secondi piatti e contorni. Per i secondi piatti i suggerimenti riguardano prevalentemente la carne, mentre per i contorni il suggerimento prevalente è l'aggiunta di maggiore condimento.

Rispetto Menù

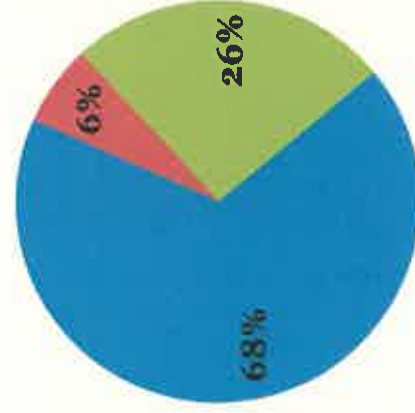


■ Sì
■ No
■ n.d.

6 persone, sulle 10 che segnalano il mancato rispetto del menù previsto, commentano:

- indicando le portate sostituite nel giorno di rilevazione (3 persone)
- indicando un generico «Variazioni Frequenti» (3 persone)

Rispetto Grammature



■ Sì
■ No
■ n.d.

Solo una persona, sulle 4 che segnalano il mancato rispetto delle grammature, segnala che «sono un po' scarse le porzioni del secondo»

Pietanza	Persone	Nr. Citazioni	Citazione
Primi Piatti	4	3	Pasta scondita
			Pasta Scotta
Secondi Piatti	9	5	Carne
			Pesce
			Altro
Contorni	9	7	Inspido
			Altro
Frutta	2	1	Più Varietà
			Migliorare la qualità dei mandarini

