



**INDAGINE DI GRADIMENTO
SERVIZIO REFEZIONE
SCOLASTICA**

**PAGELLA PIETANZE
COMUNE DI PALESTRINA**

Menù invernale a.s. 2022 / 2023

1. INTRODUZIONE

La Customer Satisfaction rappresenta uno strumento essenziale per la valutazione del servizio di ristorazione, quale quello erogato da Vivenda S.p.A., perché consente di verificare il gradimento dei piccoli utenti interessati relativamente al servizio erogato.

L'attività di Customer Satisfaction rappresenta lo strumento attraverso il quale è possibile effettuare un miglioramento del servizio erogato in quanto permette di avere un ritorno della valutazione degli utenti.

Attraverso l'elaborazione dei dati ottenuti dall'analisi dell'attività di Customer Satisfaction Vivenda S.p.A. ha la possibilità di avere un quadro generale della soddisfazione relativamente al servizio di ristorazione erogato.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SVOLTO

Al fine di consentire una corretta interpretazione dei dati illustrati nel proseguo del presente documento, si riassumono brevemente le caratteristiche fondamentali inerenti il servizio di ristorazione svolto presso il Comune di Palestrina.

Giornalmente vengono preparati pasti, in legume fresco-caldo, per i bambini della Scuola dell'Infanzia e Primaria.

3. GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Gli obiettivi da raggiungere con le indagini di Customer riguardano:

- la possibilità di misurare la qualità percepita dagli utenti;
- individuare i piatti preferiti e quelli meno graditi dai piccoli utenti;
- coinvolgere in modo attivo i piccoli utenti al fine di sollecitarne possibili suggerimenti.

4. LO STRUMENTO

Il questionario, elaborato e somministrato dalla Vivenda S.p.A., è una sorta di pagella delle pietanze previste nel menù invernale in corso. I piccoli utenti hanno espresso la loro opinione spuntando la casella PROMOSSO o BOCCIATO, posta a fianco di ogni piatto in elenco, al fine di una più facile e veloce compilazione.

Oltre al parere di gradimento, sono state inserite anche 3 domande sulla quantità, valutando, in questo modo, come ognuno di loro percepisce la porzione che viene servita, sia del primo piatto (pasta, riso o minestra), dei secondi piatti (carne, pesce e uova) e del contorno (verdure, ortaggi o patate).

Il questionario, in forma del tutto anonima, inoltre comprende una sezione per i suggerimenti di compilazione facoltativa.

L'indagine è stata rivolta agli utenti appartenenti alla Scuola dell'Infanzia e alle classi della Scuola Primaria (I, II, III, IV, V).

5. DESCRIZIONE DELLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DI INDAGINE

I questionari sono stati consegnati ai bambini, gli utenti intervistati sono stati n° 551.

Tutta la raccolta dei dati si è svolta in un clima sereno, di cordialità e di piacevole partecipazione da parte dei bambini, che si sono mostrati fin da subito contenti di dare il loro contributo per migliorare sempre di più il loro servizio.

Da rilevare anche la grande disponibilità del personale docente e dei responsabili della struttura.

6. ANALISI DEI DATI SERVIZIO EROGATO

Nelle tabelle seguenti si riepilogano i dati ottenuti dall'elaborazione dei questionari somministrati in merito alla preferenza delle pietanze:

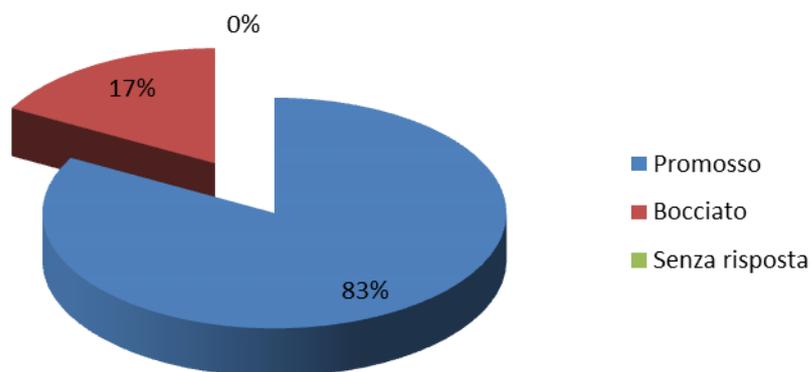
PRIMI	Pasta al pomodoro	Pasta al burro e parmigiano	Crema di verdure con pasta	Pasta e piselli	Risotto al pomodoro	Riso allo zafferano	Pasta al pesto	Tagliatelle al pomodoro	Crema di ceci con pasta
Promosso	457	410	221	203	421	326	411	491	182
Bocciato	94	141	330	348	130	225	140	60	369
Senza Risposta	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SECONDI	Pollo al forno	Formaggio	Polpette di bovino al tegame	Bastoncini di pesce	Filetti di platessa gratinati	Frittata
Promosso	498	335	434	413	289	322
Bocciato	53	216	117	138	262	229
Senza Risposta	0	0	0	0	0	0

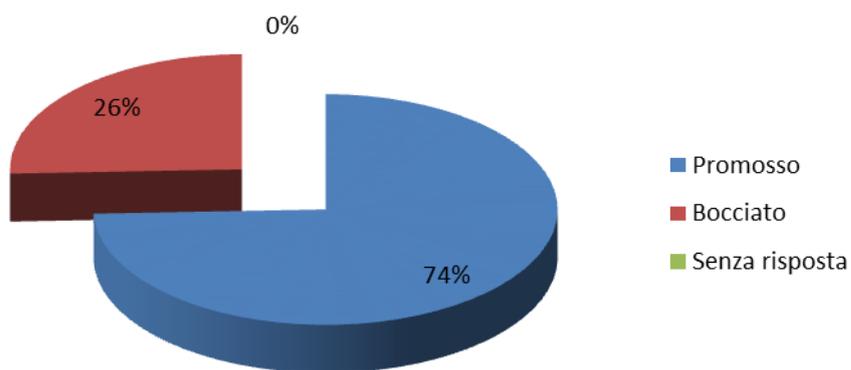
CONTORNI	Fagiolini all'olio	Patate arrosto	Insalata verde	Spinaci all'olio
Promosso	239	476	373	266
Bocciato	312	75	178	285
Senza Risposta	0	0	0	0

Di seguito si riportano i grafici specifici per ogni pietanza, per ognuna di esse sono indicati i valori percentuali dei giudizi "promosso" e "bocciato".

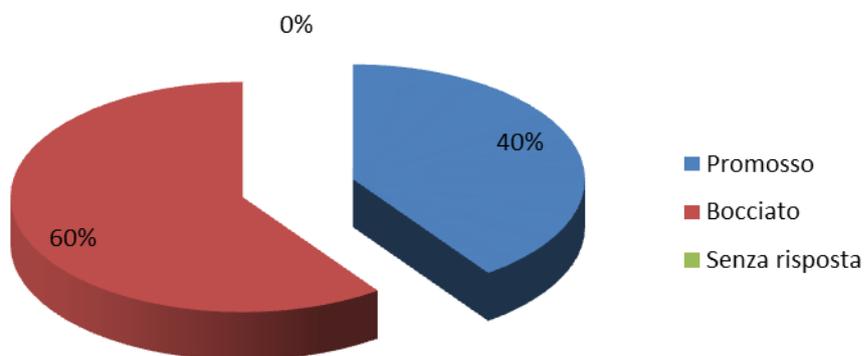
Pasta al pomodoro



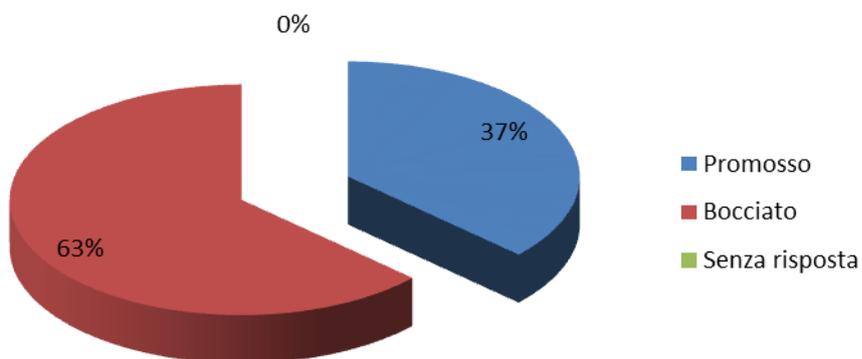
Pasta al burro e parmigiano



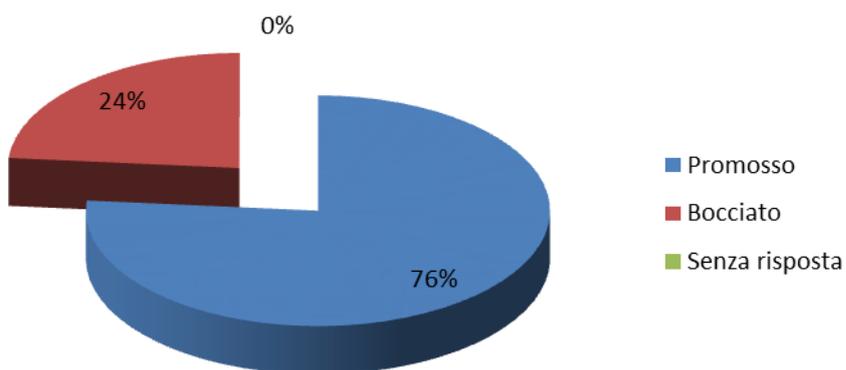
Crema di verdura con pasta



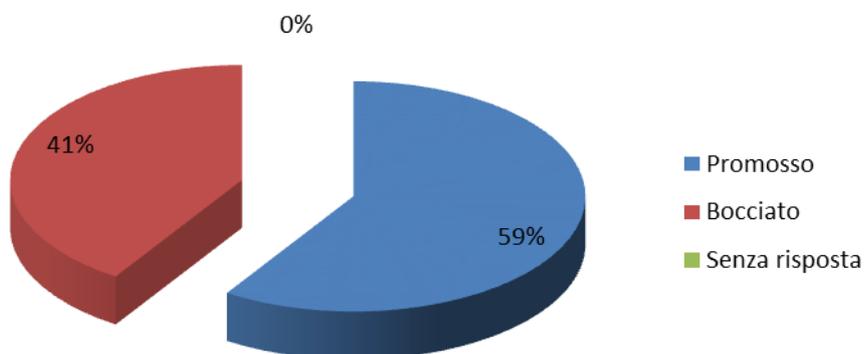
Pasta e piselli



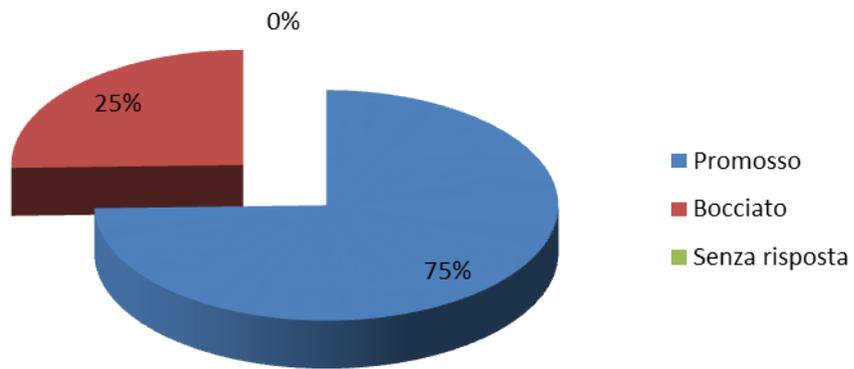
Risotto al pomodoro



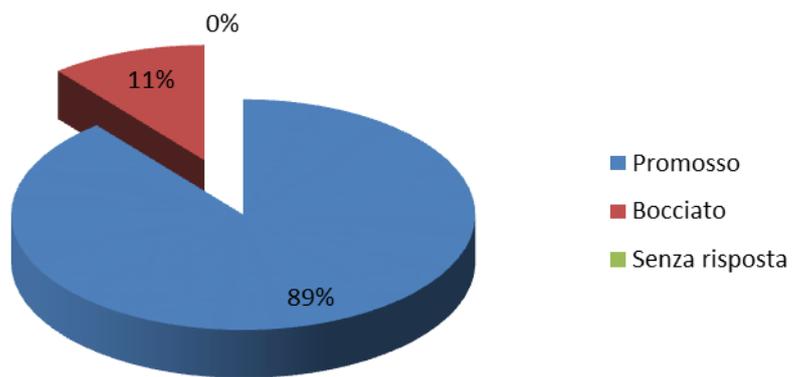
Riso allo zafferano



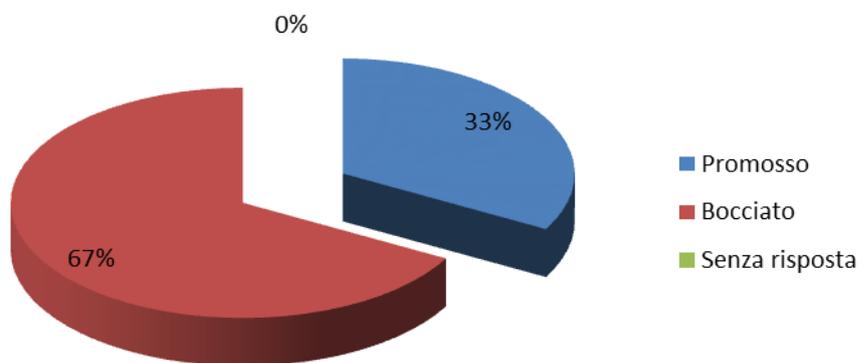
Pasta al pesto



Tagliatelle al pomodoro



Crema di ceci con pasta



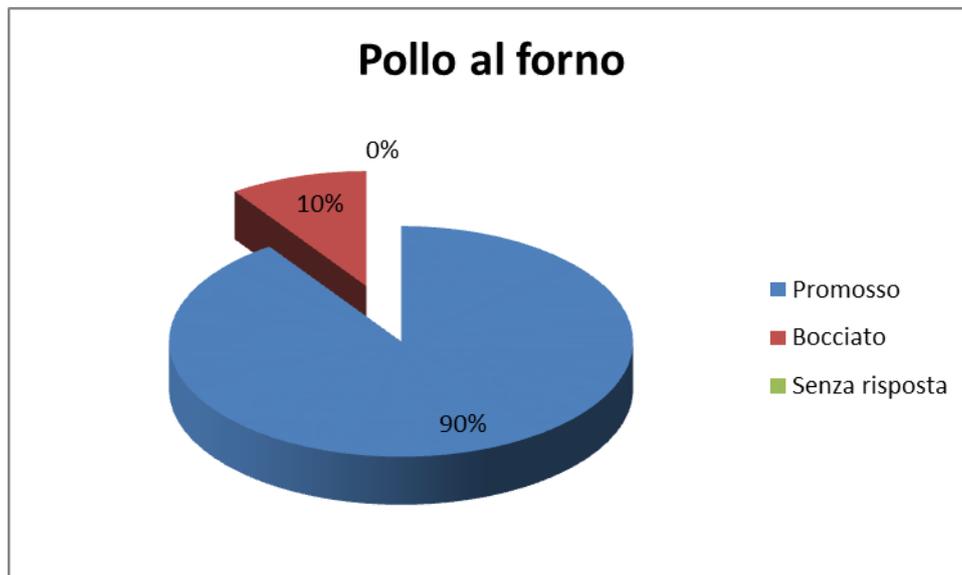
Come si evince dai grafici, i primi piatti preferiti dai bambini (che superano una percentuale di preferenza del 50%) sono:

- Pasta al pomodoro (promosso 83%, bocciato 17%);
- Pasta burro e parmigiano (promosso 74%, bocciato 26%);
- Risotto al pomodoro (promosso 76%, bocciato 24%);
- Riso allo zafferano (promosso 59%, bocciato 41%);
- Pasta al pesto (promosso 75%, bocciato 25%);
- Tagliatelle al pomodoro (promosso 89%, bocciato 11%).

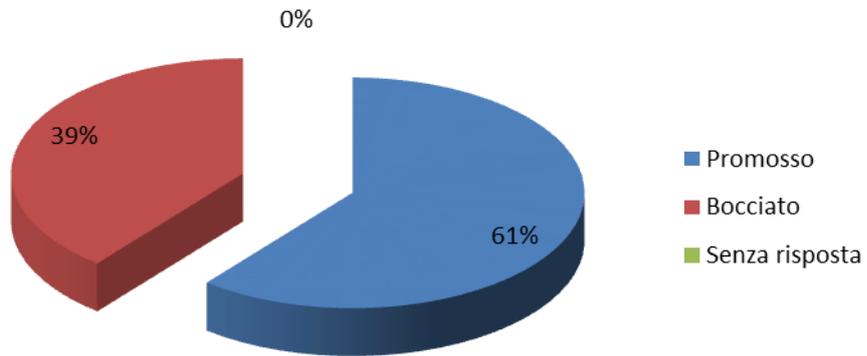
I primi piatti meno graditi risultano essere:

- Crema di verdure con pasta (promosso 40%, bocciato 60%);
- Pasta e piselli (promosso 37%, bocciato 63%);
- Crema di ceci con pasta (promosso 33%, bocciato 67%).

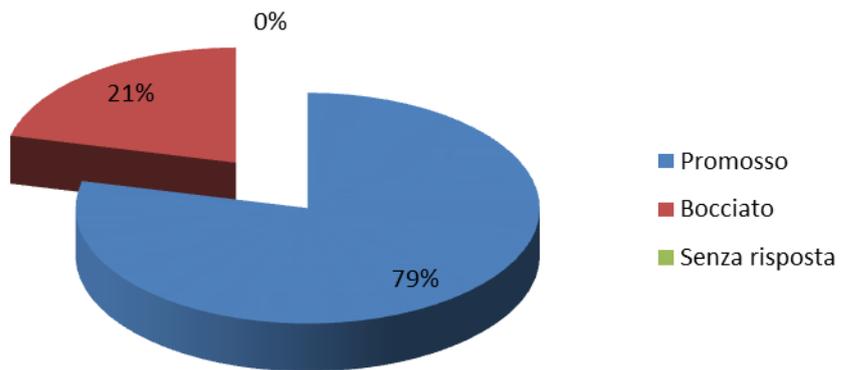
Per quanto concerne i secondi piatti si riportano di seguito i grafici relative alle diverse pietanze.



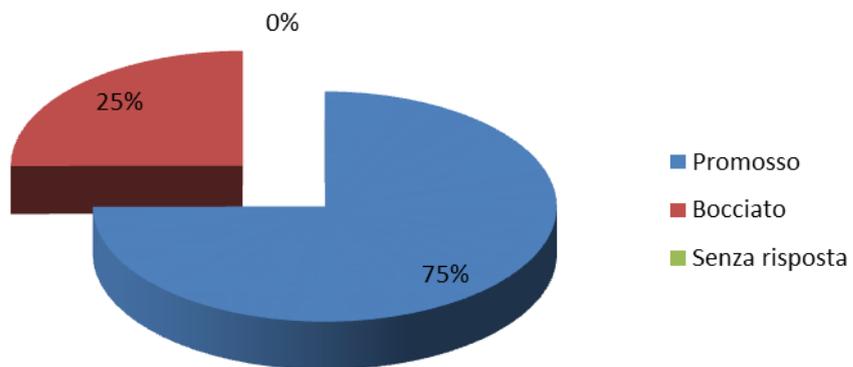
Formaggio

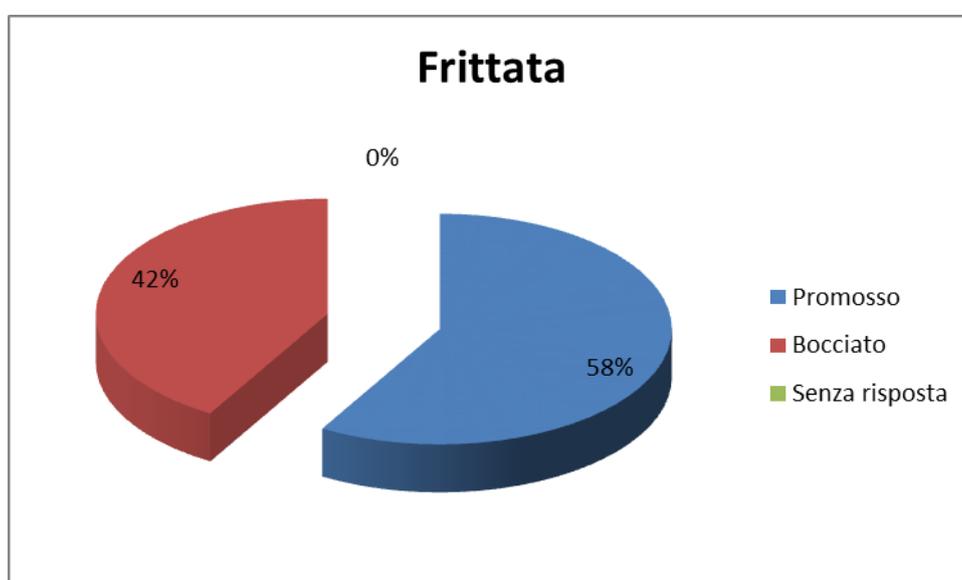
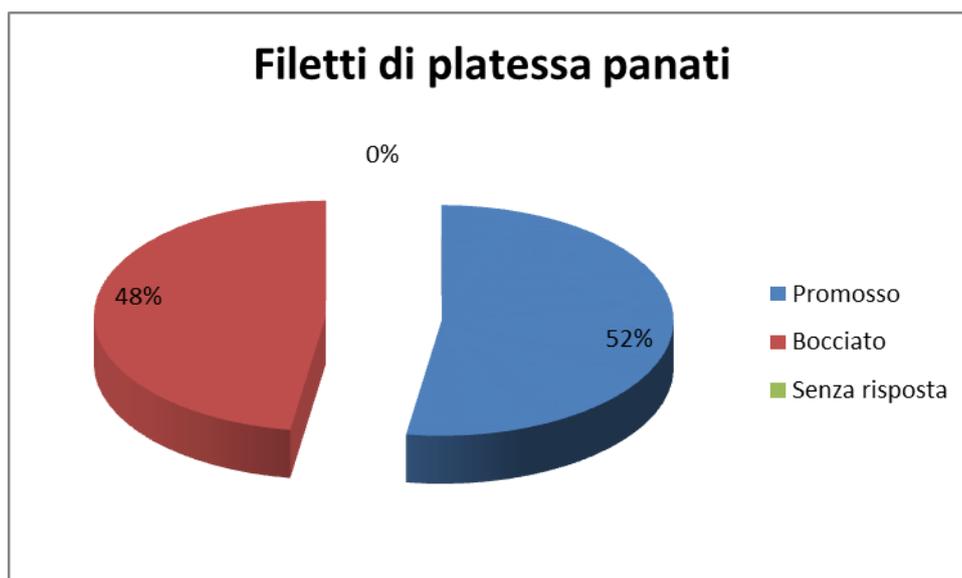


Polpette di bovino al tegame



Bastoncini di pesce

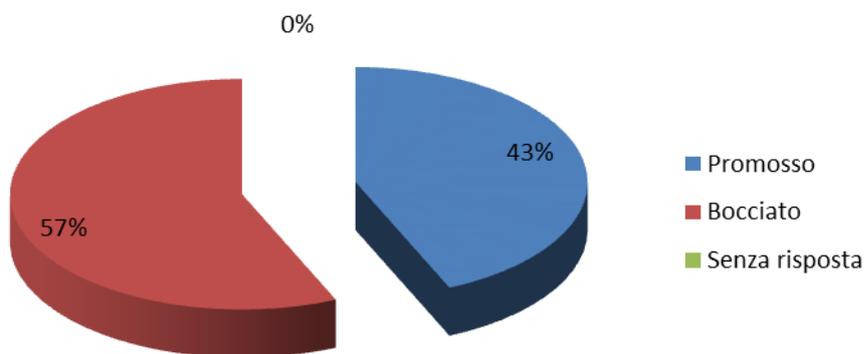




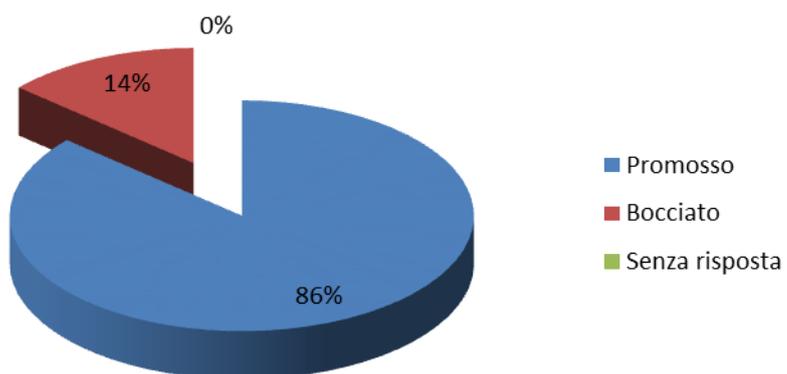
Dal sondaggio effettuato è emerso che i secondi piatti sono “promossi” dalla maggior parte dei bambini, il piatto preferito risulta essere il pollo al forno (promosso 90%, bocciato 10%), seguiti dalle polpette di bovino al tegame (promosso 79%, bocciato 21%) e dai bastoncini di pesce (promosso 75%, bocciato 25%) mentre il meno gradito è il filetto di platessa gratinato (promosso 52%, bocciato 48%).

I giudizi emersi per i contorni sono i seguenti:

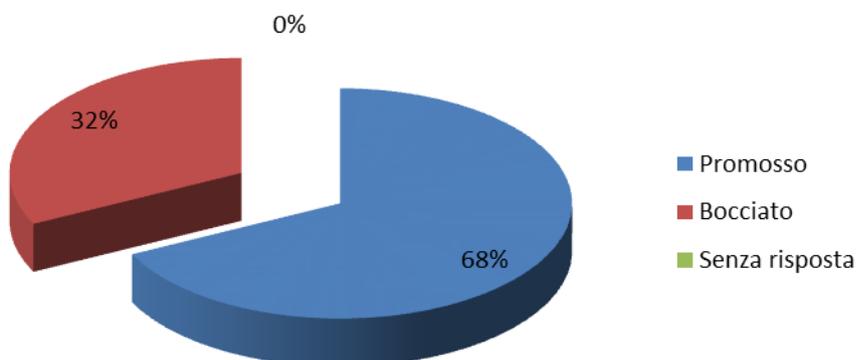
Fagiolini all'olio

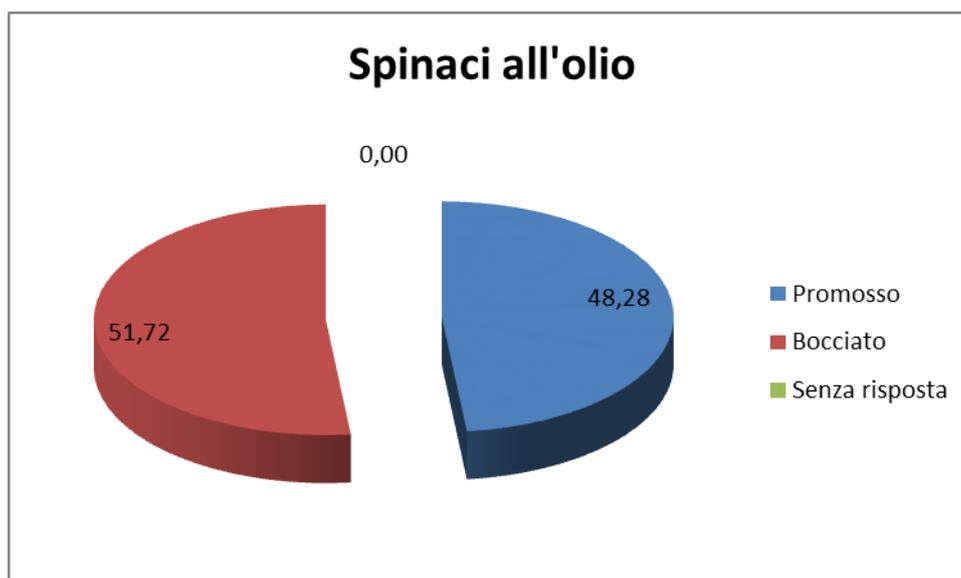


Patate arrosto



Insalata verde





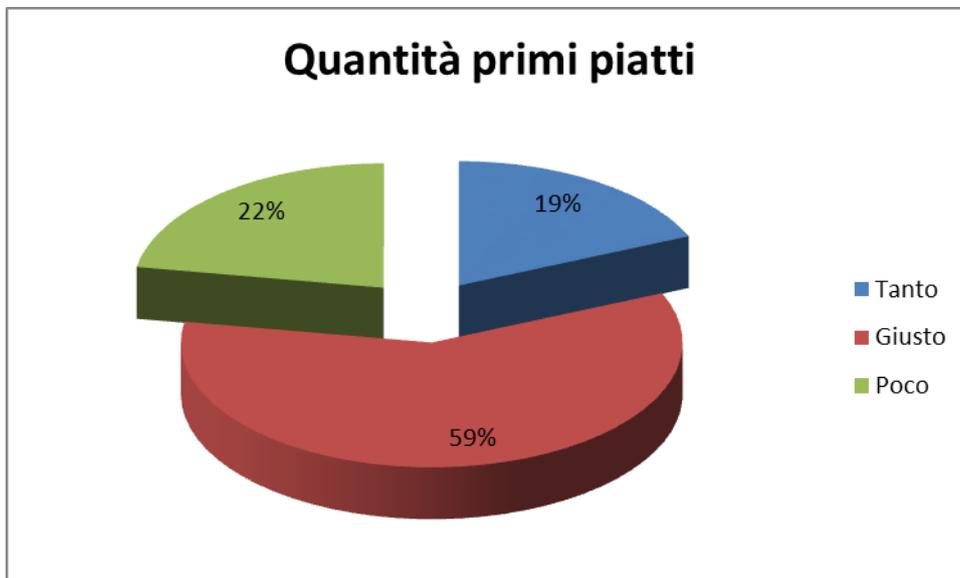
Il contorno preferito risulta essere “patate arrosto” (promosso 86%, bocciato 14%), le verdure non cotte risultano essere abbastanza gradite, “insalata verde” (promosso 68%, bocciato 32%). Gli “spinaci all’olio” non sono tanto graditi (promosso 48%, bocciato 52%), meno graditi risultano essere i “fagiolini all’olio”(promosso 43%, bocciato 57%).

Il dato era assolutamente atteso e ha confermato le aspettative. La poca propensione dei bambini per le verdure, frutto di una difficile educazione alimentare in questa fascia d’età, non ci sorprende e risulta, purtroppo, un fenomeno molto diffuso. E’ emerso inoltre che, la bocciatura e il rifiuto nei confronti delle verdure, siano due fenomeni direttamente proporzionali all’aumentare dell’età. Più il bambino cresce e più avviene una scelta sfavorevole nei confronti di questi importanti alimenti. Tutto questo è dovuto anche al fatto che le scelte alimentari spesso sbagliate dei ragazzi, alterano il gusto favorendo e/o desiderando un maggiore consumo del cosiddetto “junk food”(cibo spazzatura).

Per quanto concerne la quantità delle pietanze la maggioranza dei bambini ha ritenuto che la quantità somministrata per il primo, per il secondo ed il contorno risulta essere GIUSTA.

	Quantità primi piatti	Quantità secondi piatti	Quantità contorni
Tanto	102	80	89
Giusto	326	286	296
Poco	123	185	166

Di seguito si riportano i grafici relativi ai giudizi sulle quantità.



Quantità contorni

