



Città di Spoleto

# INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION



## MENSE COMUNALI

Raccolta ed elaborazione dati  
Ufficio Controllo di Gestione  
Caterina Torlini

Novembre 2018

L'Amministrazione Comunale di Spoleto nell'erogazione dei servizi ritiene di vitale importanza la partecipazione attiva dei cittadini alla progettazione delle politiche pubbliche al fine di fornire servizi adeguati.

Le attività chiave per capire gli utenti e per migliorare la qualità di un servizio, sono quelle dell'ascolto e della rilevazione della soddisfazione degli utenti stessi.

Cittadini, fruitori di servizi, sono anche bambini e ragazzi, per tale ragione è stata avviata, nel mese di novembre, un'indagine conoscitiva presso le mense di alcuni istituti scolastici del comune di Spoleto.

Il Comune, già da anni, è impegnato nel monitoraggio del servizio mensa scolastica mediante l'attività svolta dalla Commissione Mensa, costituita da rappresentanti dei genitori, da insegnanti e da rappresentanti del Comune, il cui obiettivo è di verificare la funzionalità del servizio.

Anche quest'anno, per la settima volta, si è data voce ai bambini fruitori del servizio mensa, somministrando loro un questionario, appositamente formulato, contenente domande relative al grado di qualità percepita.

Fine dell'indagine è quello di verificare la soddisfazione dei bambini nei confronti del servizio di mensa scolastica.

L'indagine si è svolta secondo le seguenti fasi:

- Formulazione di un questionario di n. 17 domande
- Somministrazione del questionario ai bambini in presenza degli insegnanti
- Rilevazione e raccolta dati a cura dell'intervistatore
- Analisi dei risultati con individuazione dei fattori di eccellenza e dei fattori di criticità del servizio erogato.

Le domande del questionario, elaborate in maniera semplice e comprensibile, sono state predeterminate con risposta chiusa suddivise in 17 item, suddivisi in tre griglie (valuta il pranzo, miglioriamo il servizio e cosa fai per l'ambiente).

Il questionario prevedeva inoltre un apposito quadro per raccogliere suggerimenti, osservazione e eventuali reclami.

La distribuzione dei questionari è stata realizzata mediante somministrazione agli alunni delle classi 4<sup>a</sup> e 5<sup>a</sup> della scuola primaria (elementari) che sono fruitori del servizio mensa, oggetto dell'indagine.

La compilazione dei questionari si è svolta a cura degli alunni durante l'orario scolastico (la mattina, prima del pranzo) in presenza dell'insegnante, il quale non ha minimamente influenzato le risposte dei bambini.

I dati raccolti, organizzati in un database, sono stati analizzati da personale dell'Ufficio Controllo di gestione, non coinvolto nella gestione della mensa, per consentire di rilevare, in maniera asettica, i punti di forza e i fattori di criticità del servizio oggetto dell'indagine al fine di individuare le azioni di miglioramento da attuare e le criticità da eliminare.

I questionari sono stati somministrati complessivamente a n. **294** bambini delle classi IV e V delle scuole elementari che usufruiscono del servizio mensa

- Scuola primaria XX Settembre n. 57 questionari.
- Scuola primaria Villa Redenta n. 32 questionari
- Scuola primaria San Giacomo n. 48 questionari
- Scuola primaria Corone n. 83 questionari
- Scuola primaria Beroide n. 29 questionari
- Scuola primaria S. Giovanni di Baiano n. 39 questionari
- Scuola primaria S. Martino in Trignano n. 6 questionari



**Comune di Spoleto**

**MENSA SCOLASTICA  
ANNO SCOLASTICO 2018-2019**

### VALUTA IL PRANZO A SCUOLA

		CATTIVO				COSI' COSI'			BUONO/ MOLTO BUONO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Dai un voto al primo piatto										
2	Dai un voto al secondo piatto										
3	Dai un voto al contorno										
4	Dai un voto alla frutta										
5	Dai un voto alla qualità delle stoviglie										
6	Dai un voto al menù										
7	Dai un voto alla quantità del cibo										

### COSA FAI PER L'AMBIENTE

1	Fai la raccolta differenziata a scuola?	SI	A VOLTE	NO
2	Stai attento/a a non sprecare l'acqua o il cibo?	SI	A VOLTE	NO

### MIGLIORIAMO INSIEME IL SERVIZIO

1	Ti piace mangiare a scuola?	SI	COSI' COSI'	NO
2	Il locale dove mangi è accogliente?	SI	COSI' COSI'	NO
3	Il locale dove mangi è rumoroso?	SI	COSI' COSI'	NO
4	Il cibo è alla giusta temperatura?	SI	COSI' COSI'	NO
5	Hai fame nell'ora in cui viene servito il pasto?	SI	COSI' COSI'	NO
6	Il tempo che hai a disposizione è sufficiente?	SI	COSI' COSI'	NO
7	Il personale che ti assiste è cortese e disponibile?	SI	COSI' COSI'	NO
8	Il cibo è migliore dello scorso anno?	SI	COSI' COSI'	NO

### SCRIVI QUI LE TUE OSSERVAZIONI E/O PROPOSTE

---



---



---



---

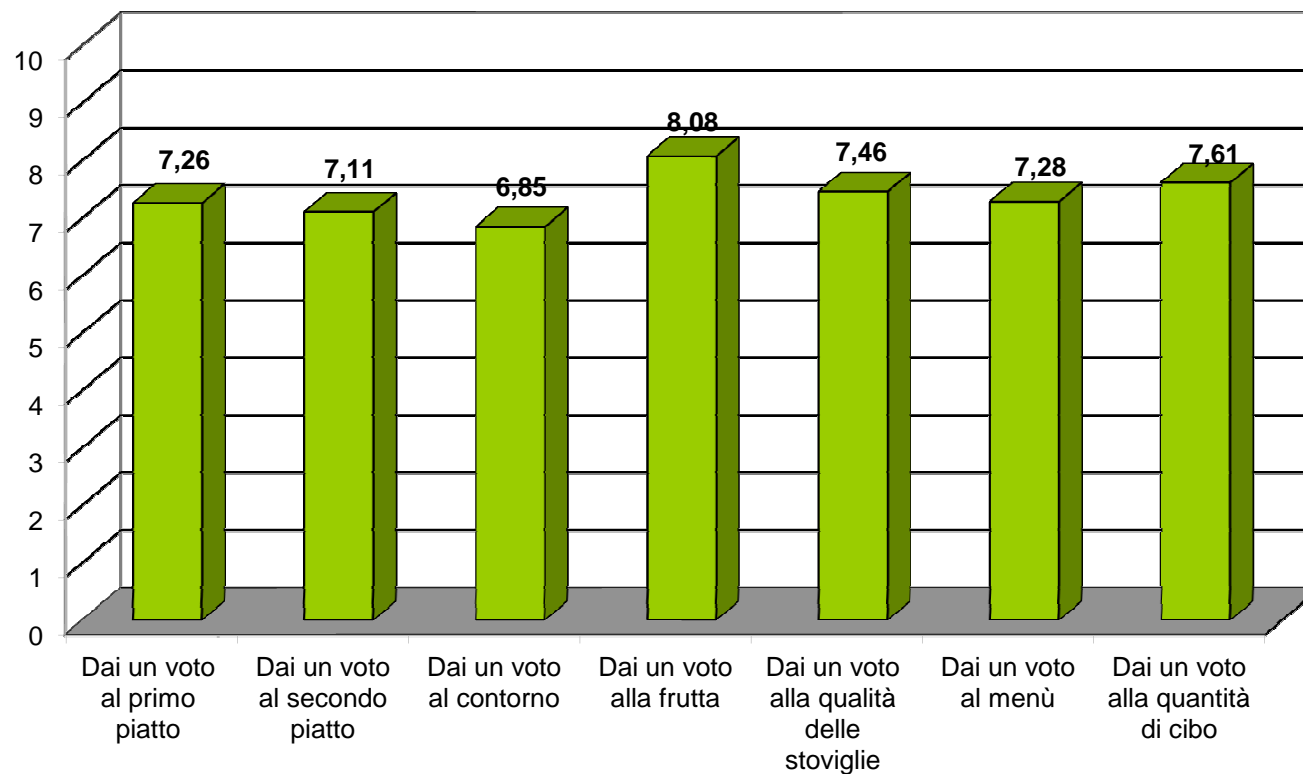


---

## RISULTATI

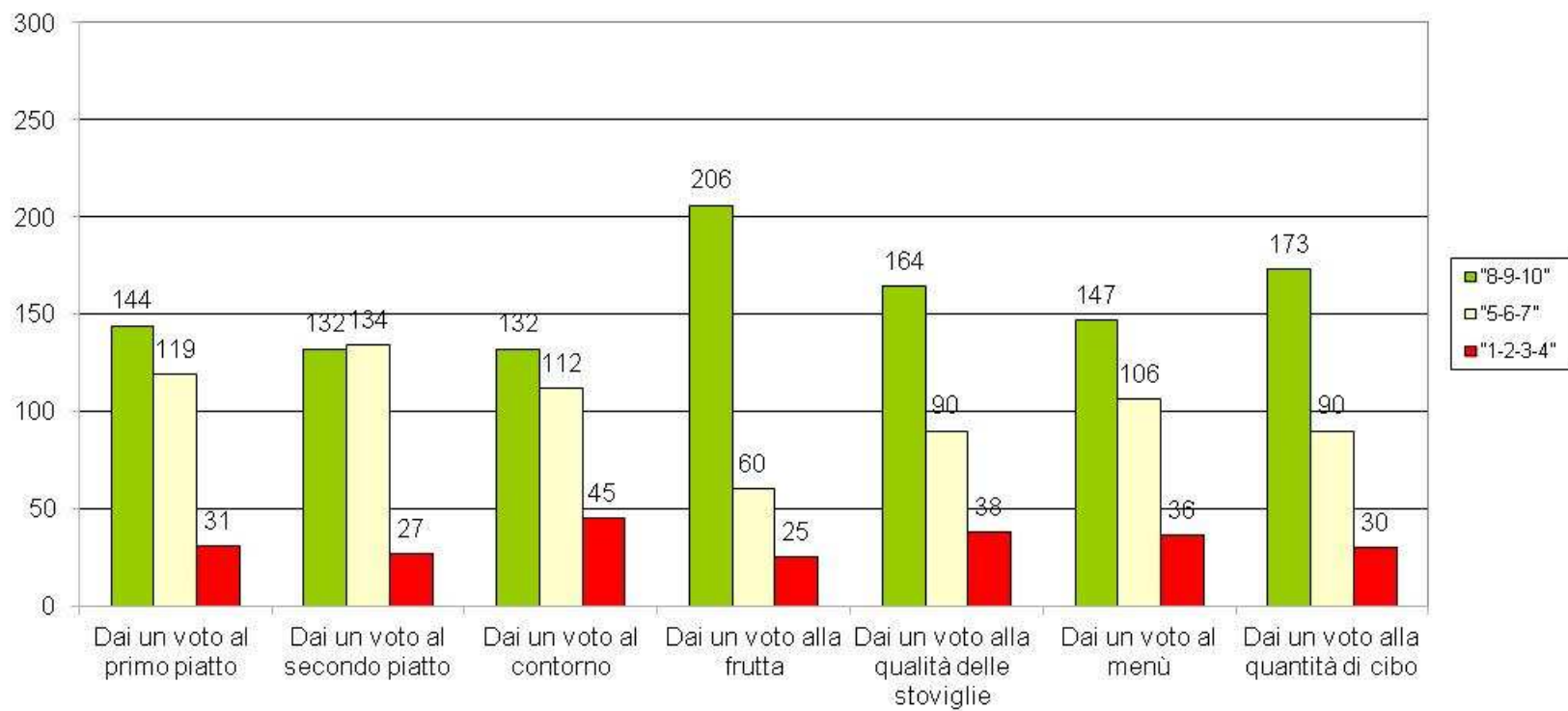
---

### Medie della valutazione della qualità percepita



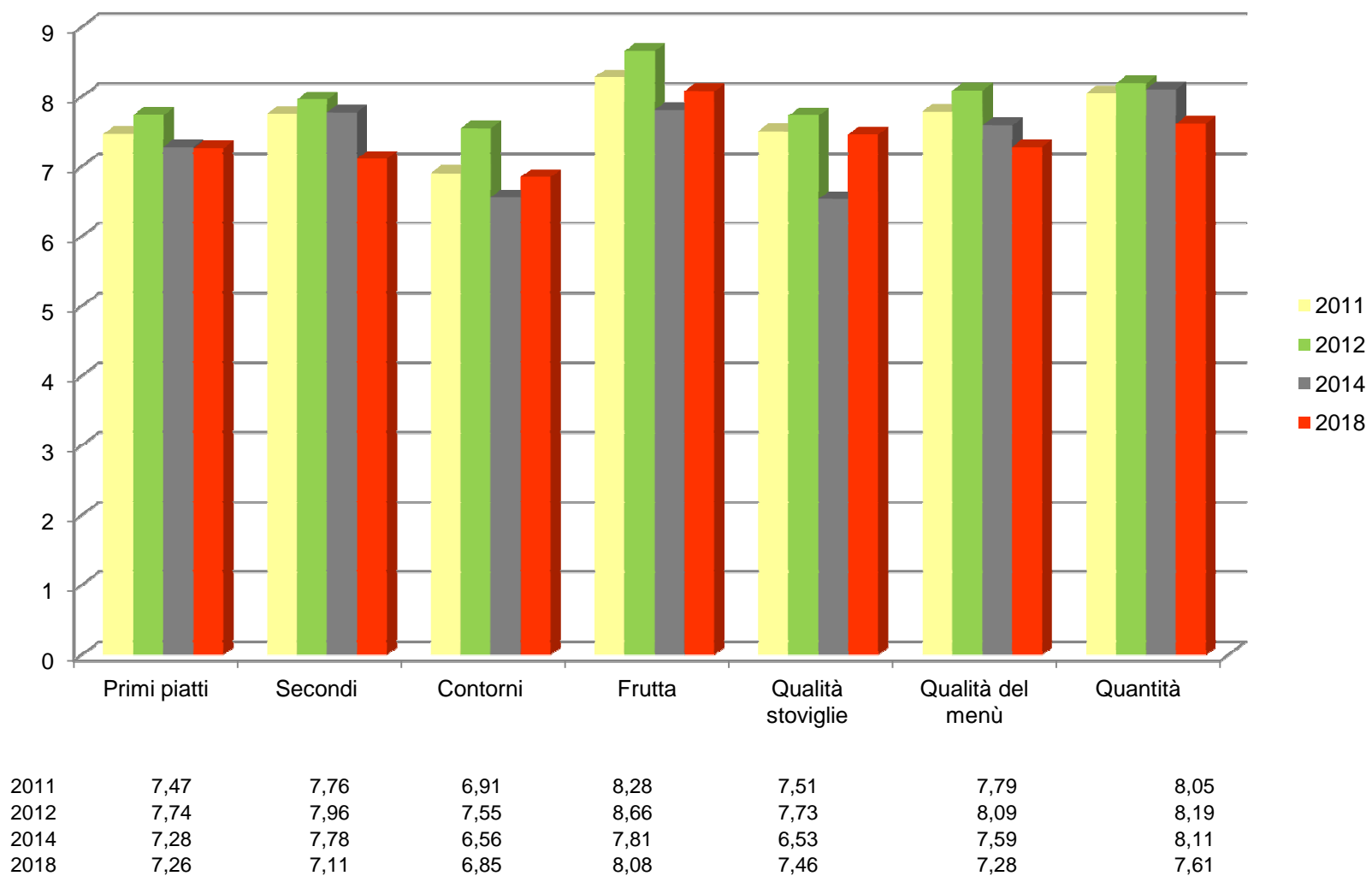
## RISULTATI

### Valutazione della qualità attesa per classi





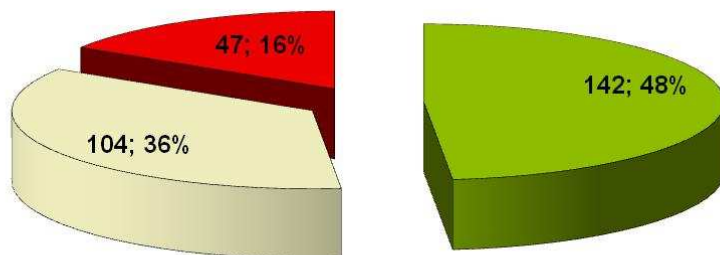
# RAFFRONTO



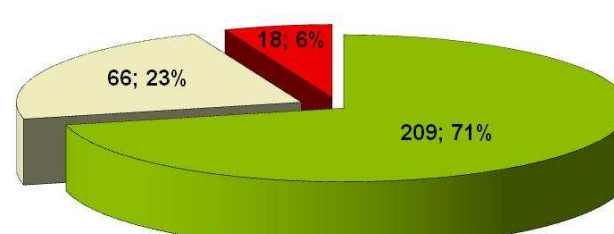
# RISULTATI

---

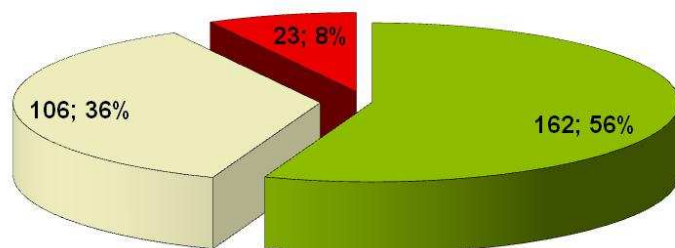
Ti piace mangiare a scuola?



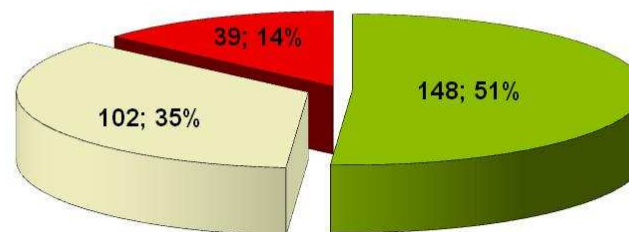
Il locale dove mangi è rumoroso?



Il locale dove mangi è accogliente?

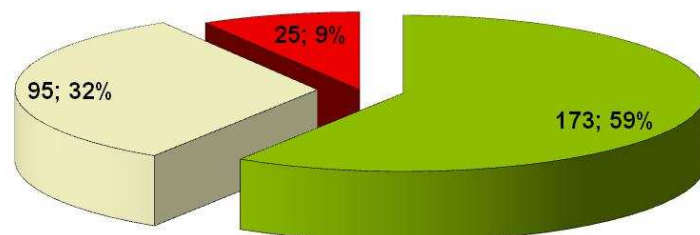


Il cibo è alla giusta temperatura?

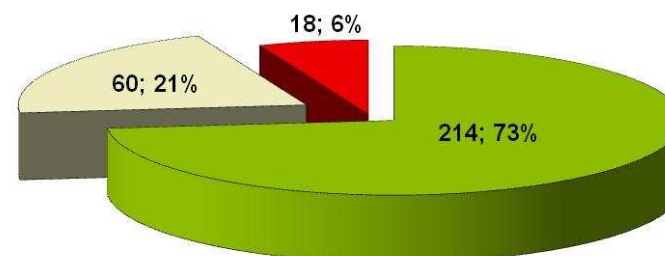


# RISULTATI

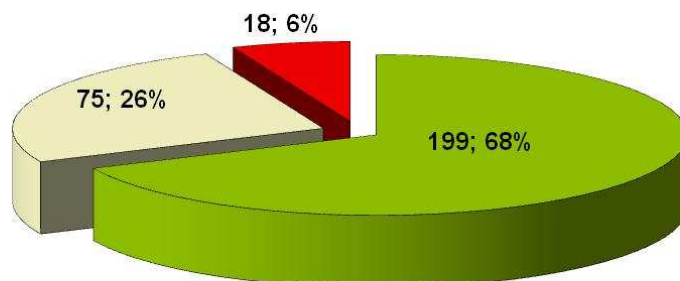
Hai fame nell'ora in cui viene servito il pasto?



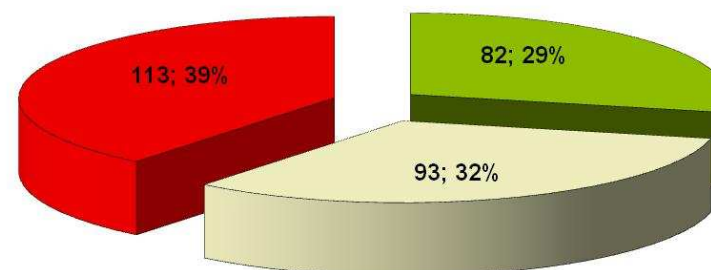
Il tempo che hai per il pranzo è sufficiente?



Il personale che ti assiste è cortese e disponibile?



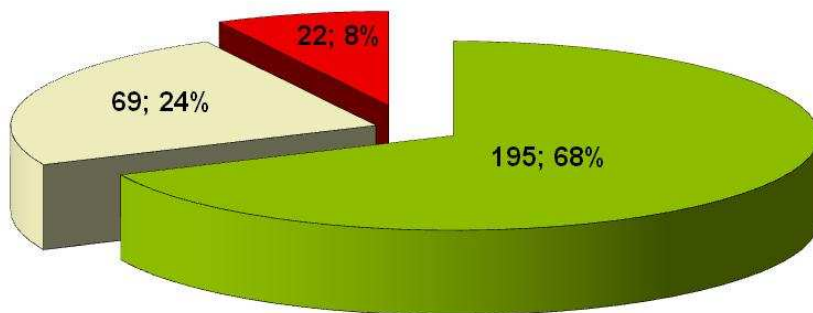
Il cibo è migliore dello scorso anno?



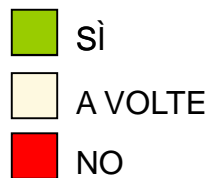
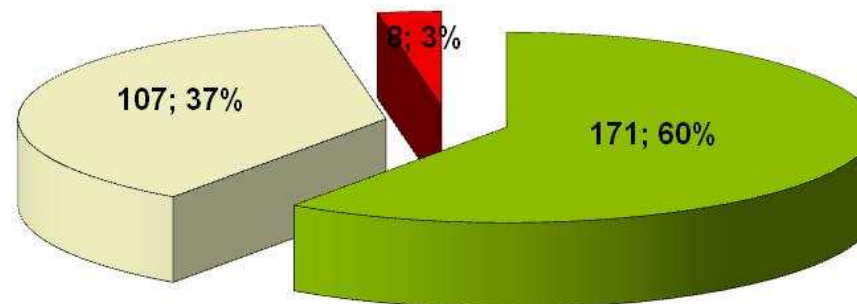
# L'AMBIENTE

---

Fai la raccolta differenziata a scuola?



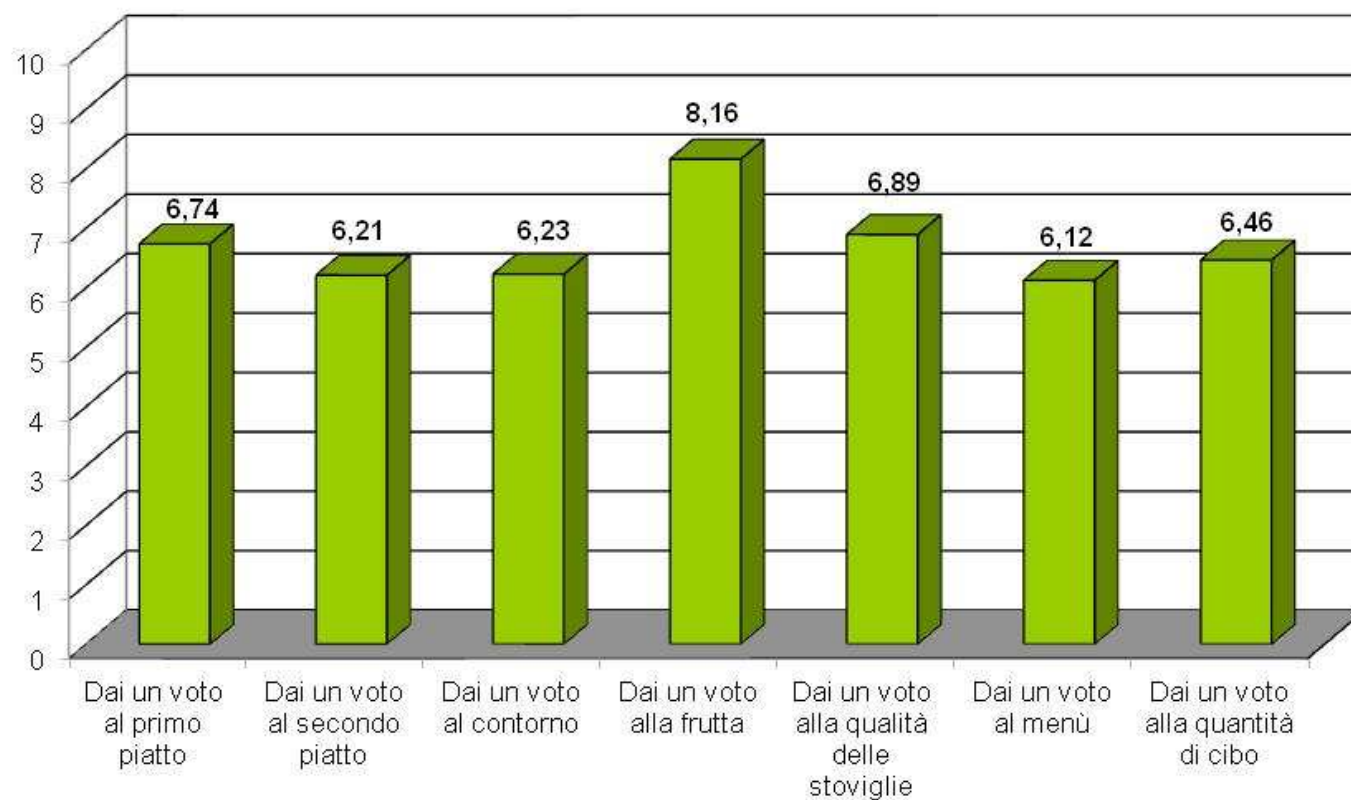
Stai attento a non sprecare l'acqua o il cibo?



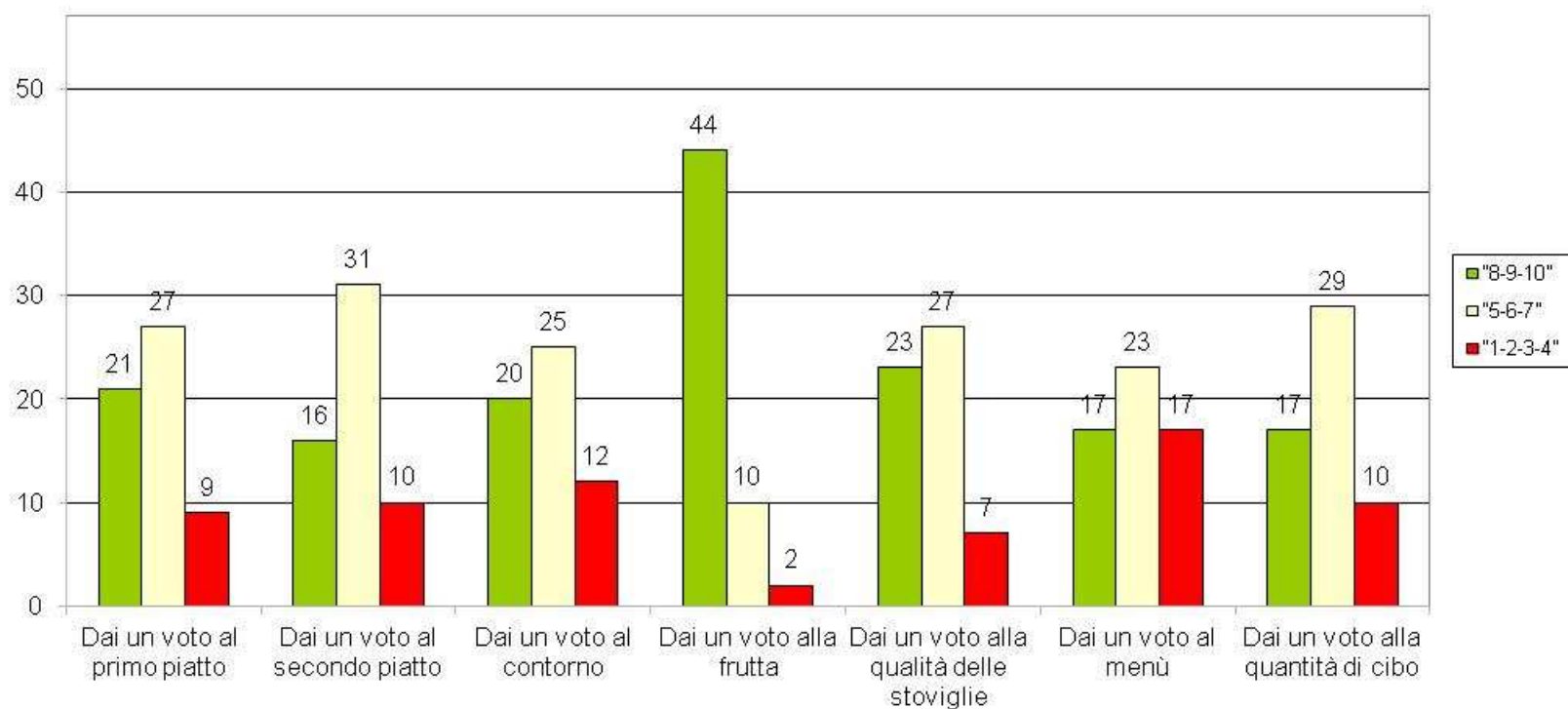
**ANALISI DEI DATI  
RELATIVI ALLA  
SCUOLA  
XX SETTEMBRE**

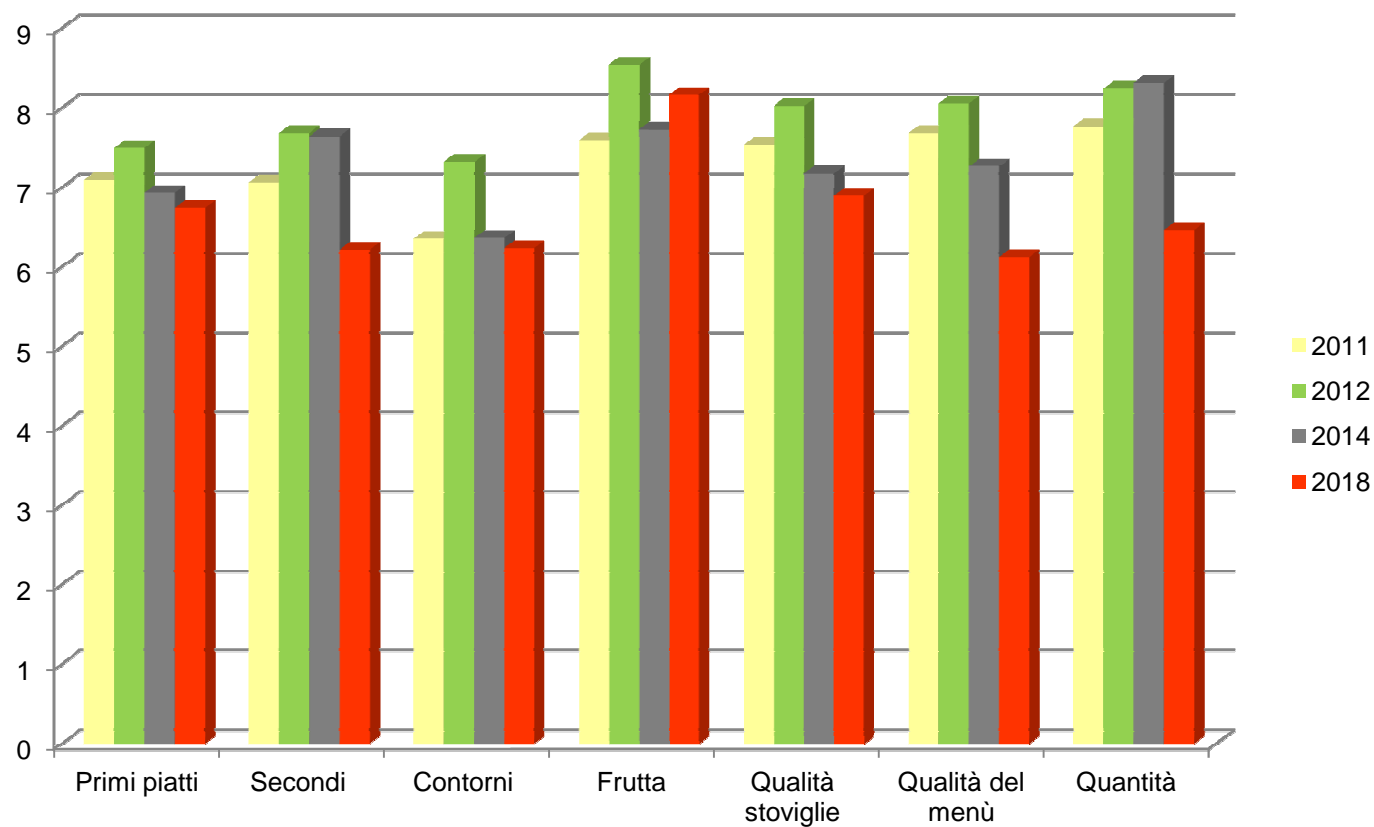


### Medie della valutazione della qualità percepita



## Valutazione della qualità attesa per classi

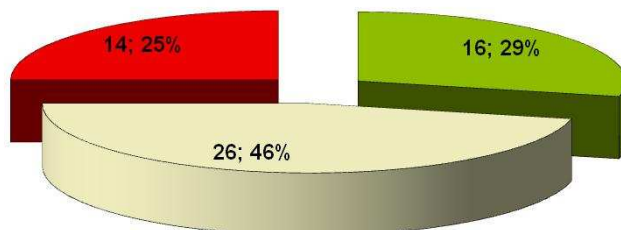




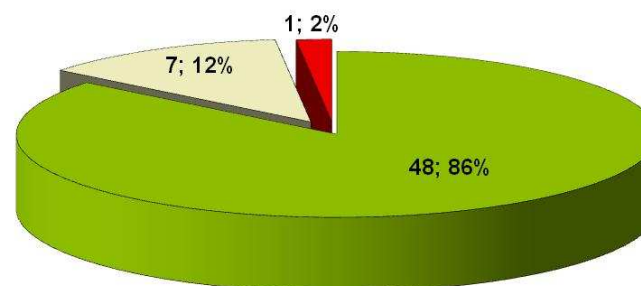
2011	7,09	7,06	6,35	7,59	7,53	7,68	7,76
2012	7,49	7,68	7,32	8,54	8,02	8,05	8,24
2014	6,93	7,64	6,36	7,72	7,17	7,26	8,31
2018	6,74	6,21	6,23	8,16	6,89	6,12	6,46



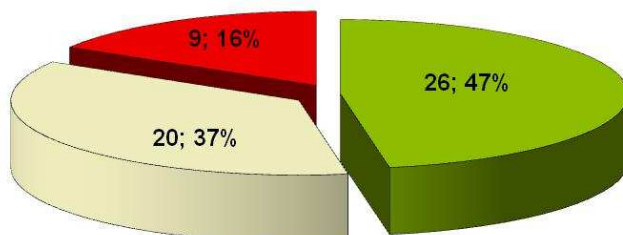
Ti piace mangiare a scuola?



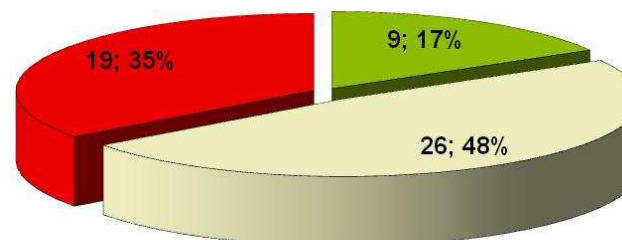
Il locale dove mangi è rumoroso?



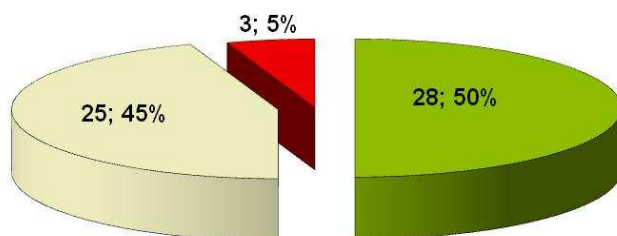
Il locale dove mangi è accogliente?



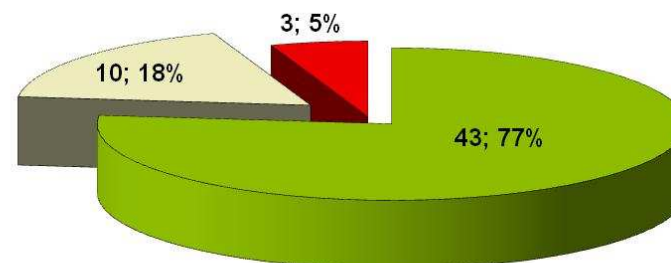
Il cibo è alla giusta temperatura?



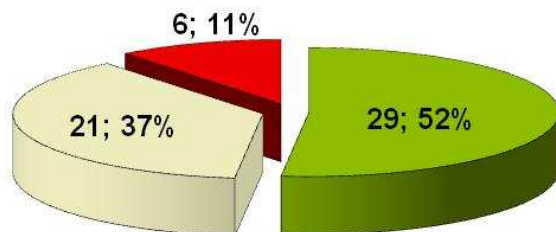
Hai fame nell'ora in cui viene servito il pasto?



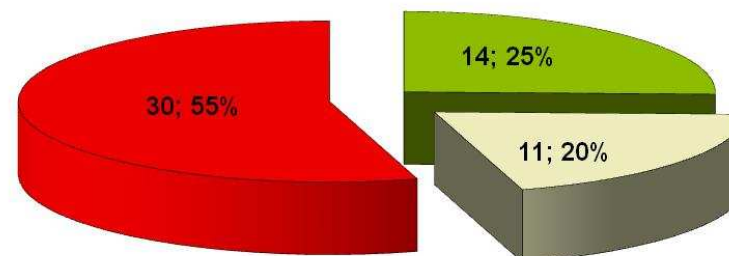
Il tempo che hai per il pranzo è sufficiente?



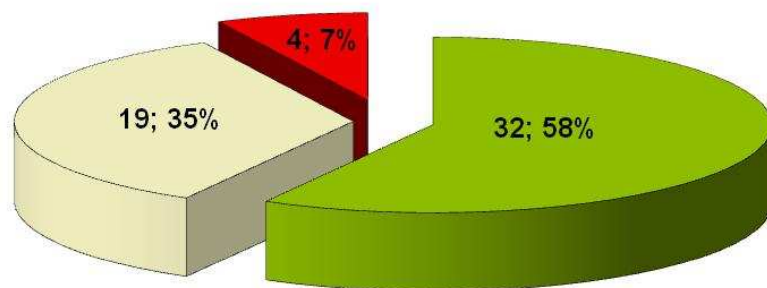
Il personale che ti assiste è cortese e disponibile



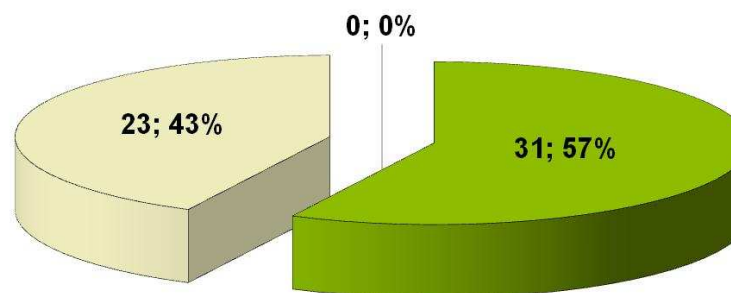
Il cibo è migliore dello scorso anno?



Fai la raccolta differenziata a scuola?



Stai attento a non sprecare l'acqua o il cibo?



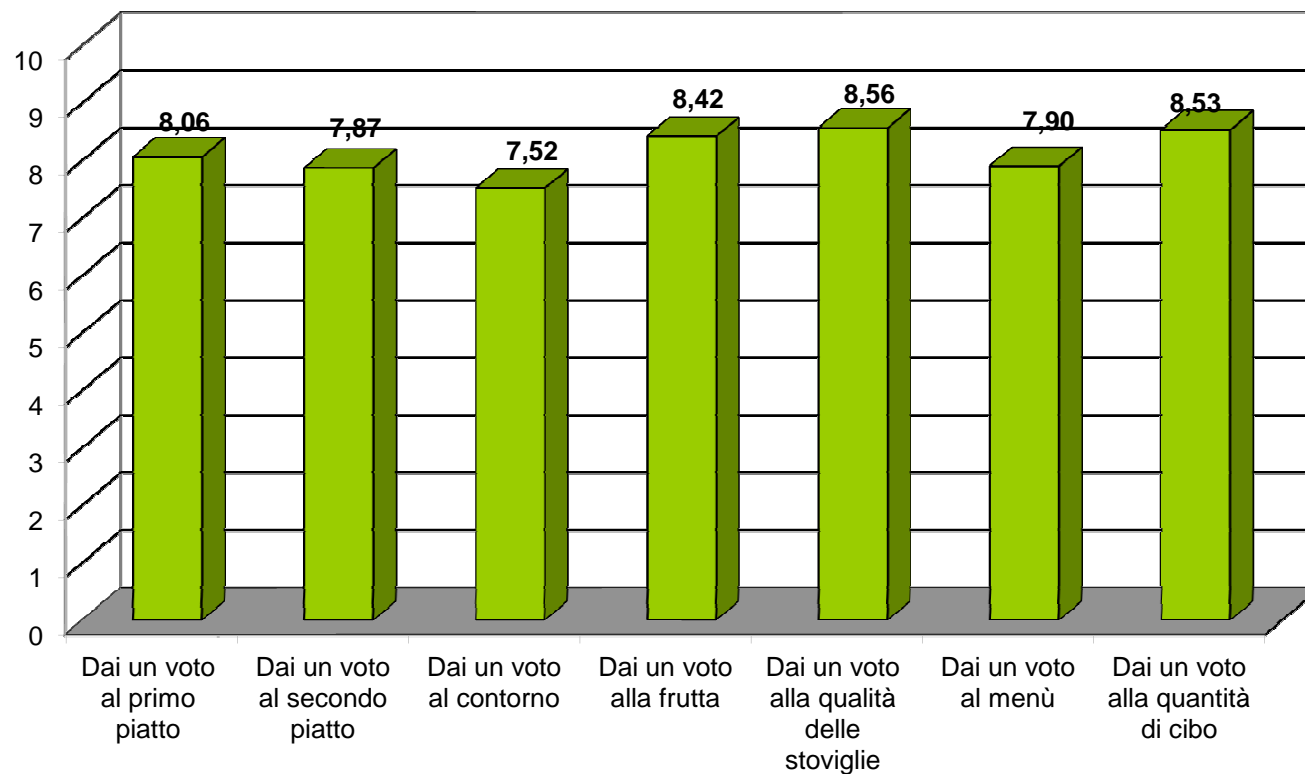
Servire più volte le lasagne  
A scuola vorrei patatine fritte e il sushi  
La pasta è fredda - hamburger sciapi. Vorrei più silenzio  
La pasta deve essere più condita e nell'uovo mettere l'olio. Spaghetti al posto degli strangozzi  
La pasta a volte è fredda. Aggiungere gli spaghetti bianchi e le fragole e quando è possibile mettere un filo di olio nell'uovo e mettere il pane bianco  
Non mi piacciono: zucchine, carote cotte e la minestra. Vorrei i piatti chiusi e più sale  
Pizza, patatine, succo di frutta, riso, pasta al forno, spaghetti, salumi e altre verdure  
Bicchieri più grandi e due tovaglioli. Vorrei pizza, patatine fritte e salame.  
Meno pesce e diversificare la frutta  
Più sale sul cibo. Cibi tipo pizza, patatine. Più silenzio. Cibi leggermente più caldi e bicchieri più grandi  
Più sale. Più cibi buoni tipo pizza, patatine. Più silenzio. Cibi leggermente più caldi. Bicchieri più grandi  
La pasta alcune volte è fredda. Mettere l'olio nell'uovo  
Io vorrei più patatine fritte perché non ce le portano mai. Mi piacciono gli spaghetti  
La mensa è bella ma rumorosa  
La pasta troppo scotta: si dovrebbe darla appena i bambini si mettono seduti. Aggiungere al menù la pizza, il dolce e la pasta al tartufo.  
Togliere pesce e uovo  
Il cibo è freddo. Magari un dolce a settimana  
Meno rumore  
Correi hot dog, patatine fritte, pizza, acqua frizzante e sofficini  
Cibo più caldo. Migliorare i primi piatti  
Vorrei le patatine fritte, la pizza e la pasta un po' più calda  
Vorrei sushi, hot dog, sofficini, patatine fritte e hamburger  
La quantità del cibo è poca. Più silenzio e l'acqua frizzante  
Fare più attenzione all'ambiente. Non mi piacciono le stoviglie perché si piegano tutte. Aggiungere qualche dolce, pizza e sushi  
Il cibo è freddo. Non mi piacciono: le uova, la minestra. Il cibo è scarso. Vorrei la pizza e cose buone  
Al menù ho dato 4 perché nel menù ci sono cose non buone. Vorrei avere il sushi e la pizza. Al secondo ho dato 6 perché i cibi sono freddi

Vorrei un cibo più buono. Ci sono pochi pasti che mi piacciono, per esempio la pasta al forno, gli gnocchi... aggiungere al pasto un dolcino, cose salate. Il primo e il secondo un po' più normale  
Noi vorremmo la pizza e del silenzio in più  
Il secondo non mi piace perché non sa di niente  
Vorrei il cibo molto più buono: ci sono pochi pasti che mi piacciono tipo: la lasagna, la pasta asciutta, ecc  
I piatti sono freddi  
Il cibo non è buono. Chi serve il cibo non fa attenzione e fa cadere il piatto o lo mette sopra le posate  
Dovrebbero condire di più il cibo e variare il menù ogni tanto  
Secondo me dovrete mettere più dentro i chiodi delle panche perché una volta mi sono strappato i pantaloni  
Condire e riscaldare di più il cibo. Migliorare la pulizia. Bisognerebbe portare il cibo da casa.  
L'insalata mi piace ma le patate no, propongo di migliorare il cibo a mensa  
Le cose buone le mettono poche nel piatto mentre quelle cattive sono sempre di più  
Bisognerebbe portare il cibo da casa  
Il cibo deve essere messo al caldo quando ancora noi non siamo a mensa, poi quando arriviamo lo servite  
Il cibo è abbastanza freddo  
I cibi sono a volte freddi, a volte è scarso e poi è al dente.  
Proporre di portare il cibo da casa. I pasti sono sciapi e poco conditi  
Portare il pranzo da casa. Mettere sul tavolo saliera ed olieria  
Il cibo non è delle mie aspettative  
Il cibo è privo di sale ed olio  
La 1° e la 2° classe hanno il cibo caldo e noi che siamo la 5° classe lo mangiamo freddo come la 4° e la 3° classe  
Il cibo non è condito e alcuni piatti non sono buoni  
Io vorrei la carbonara. Potreste aggiungere all'insalata sale, olio e aceto  
Cambiare mensa da cui essere forniti  
Far portare il cibo da casa  
Il cibo non è mai condito  
Chiamare un cuoco e cucinare i piatti a scuola  
Il cibo non mi piace

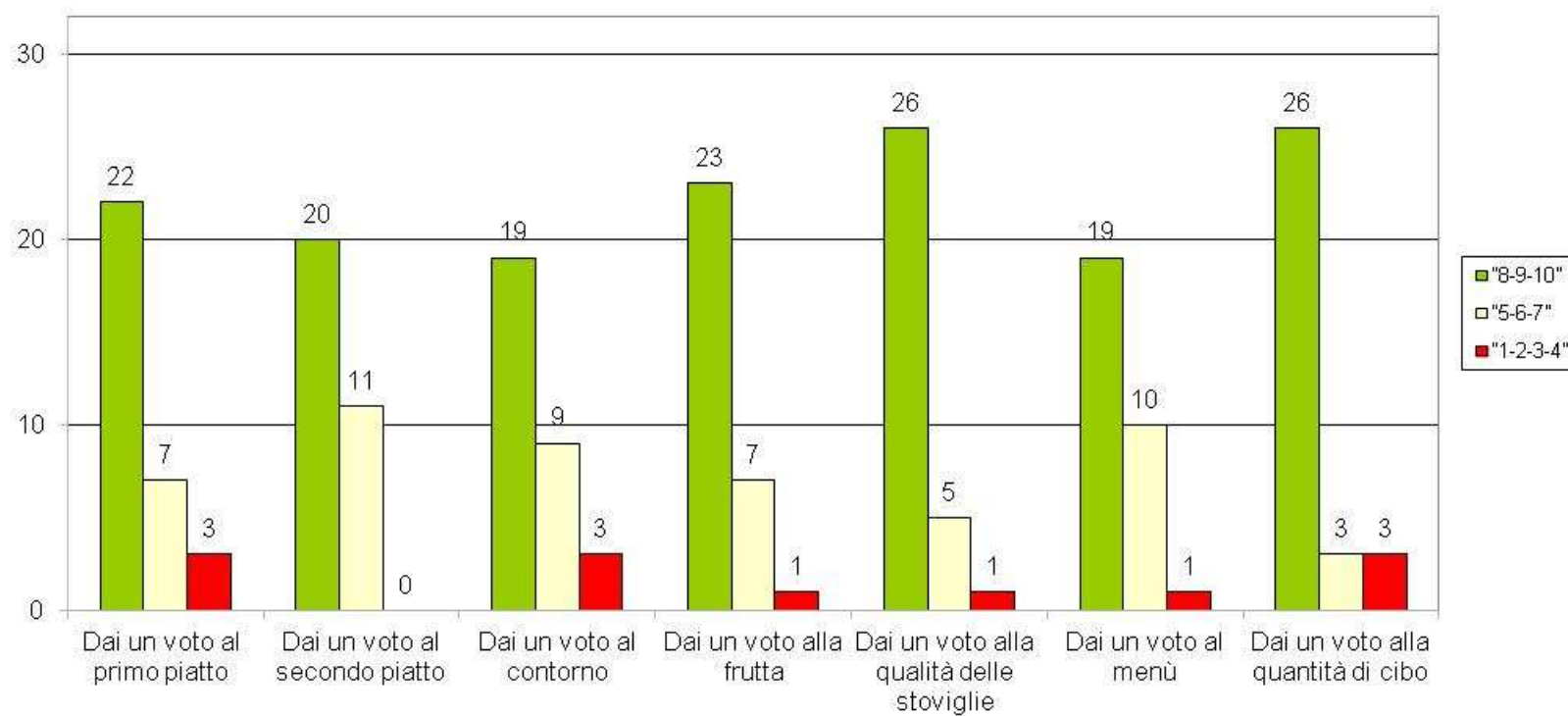


## **ANALISI DEI DATI RELATIVI ALLA SCUOLA DI VILLA REDENTA**

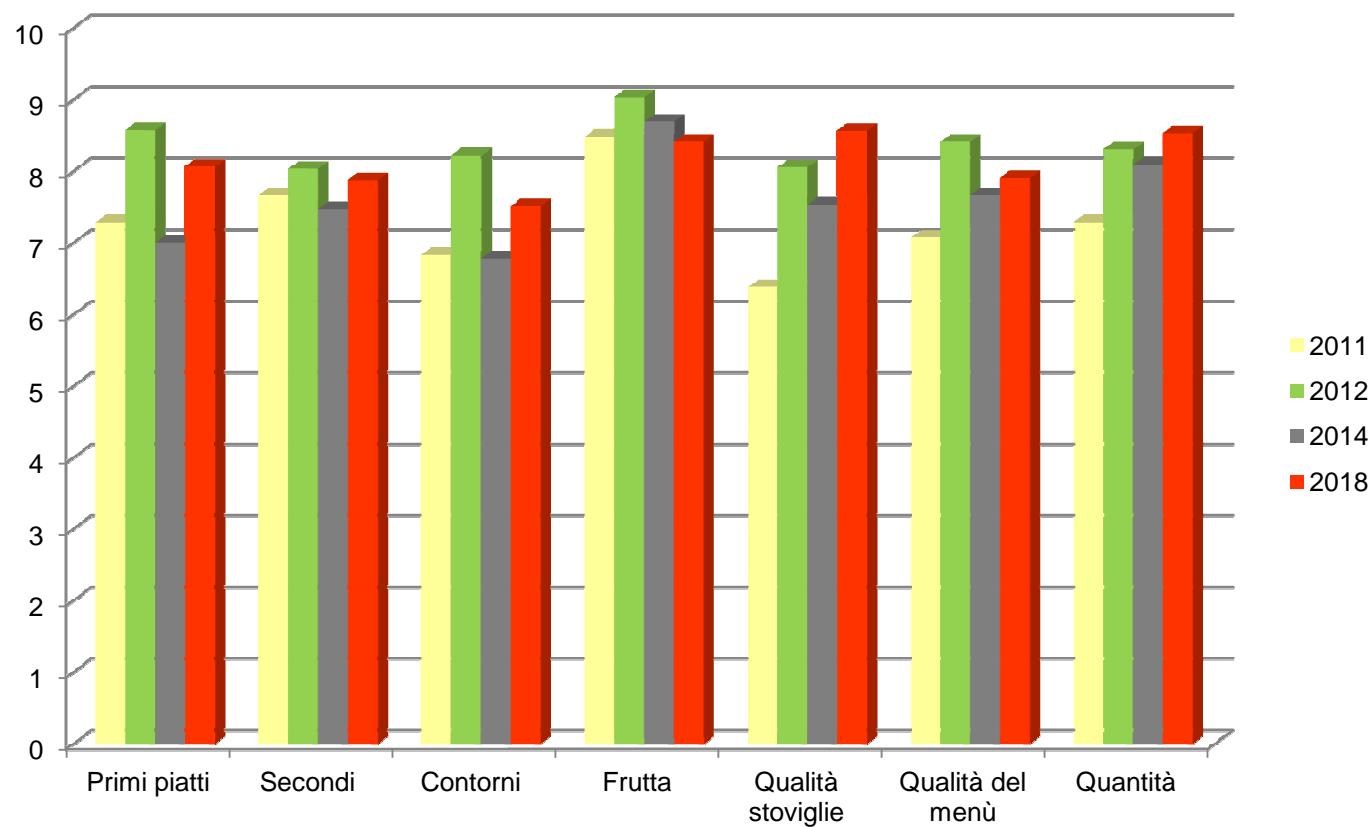
### Medie della valutazione della qualità percepita



## Valutazione della qualità attesa per classi

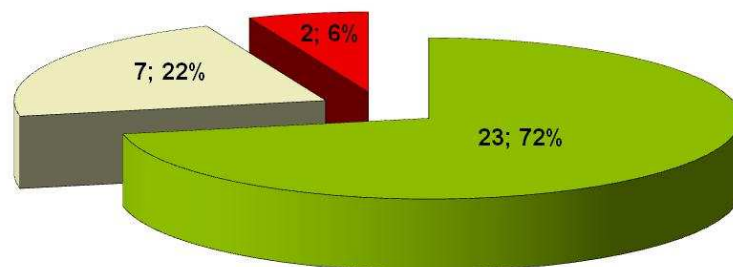




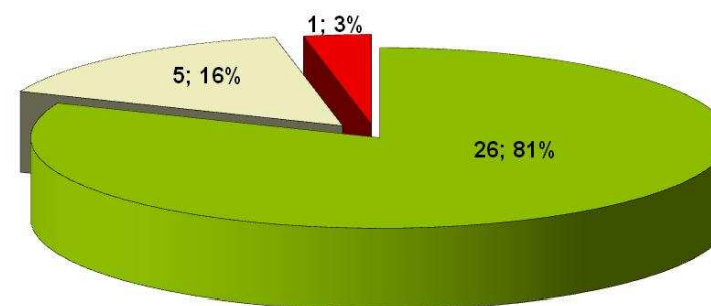


2011	7,28	7,66	6,83	8,48	6,38	7,07	7,28
2012	8,57	8,03	8,22	9,03	8,05	8,41	8,3
2014	7	7,47	6,78	8,69	7,53	7,66	8,09
2018	8,06	7,87	7,51	8,41	8,56	7,9	8,53

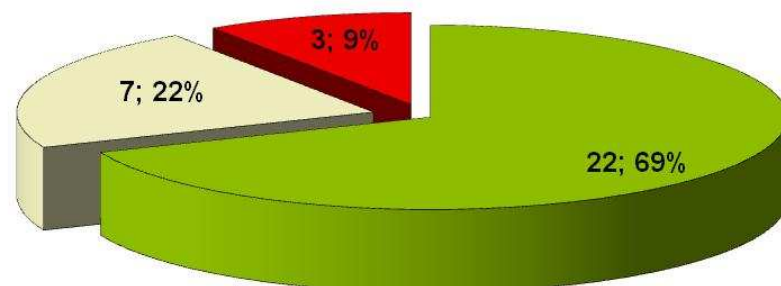
Ti piace mangiare a scuola?



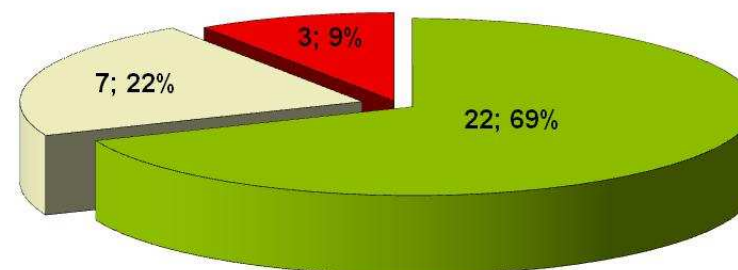
Il locale dove mangi è rumoroso?



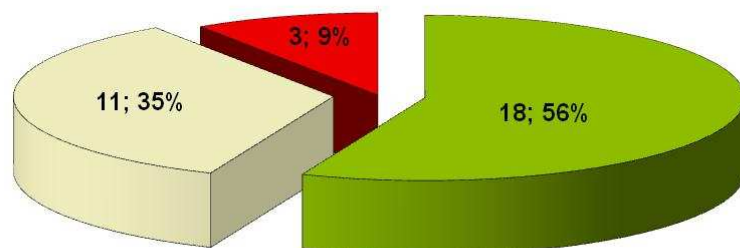
Il locale dove mangi è accogliente?



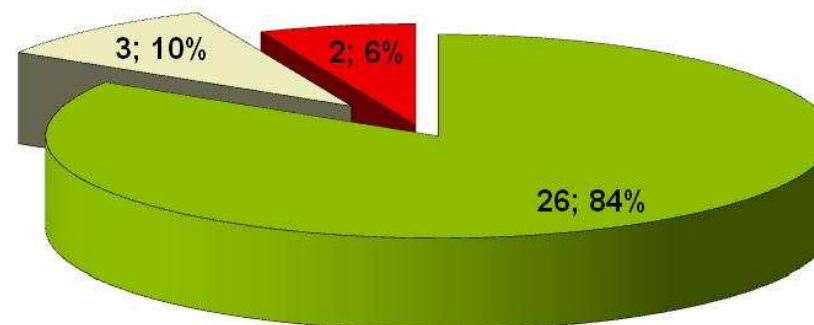
Il cibo è alla giusta temperatura?



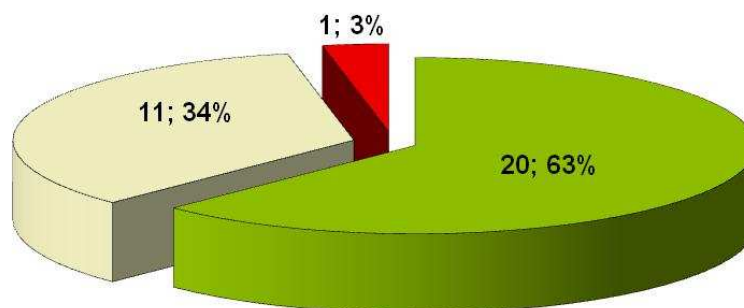
Hai fame nell'ora in cui viene servito il pasto?



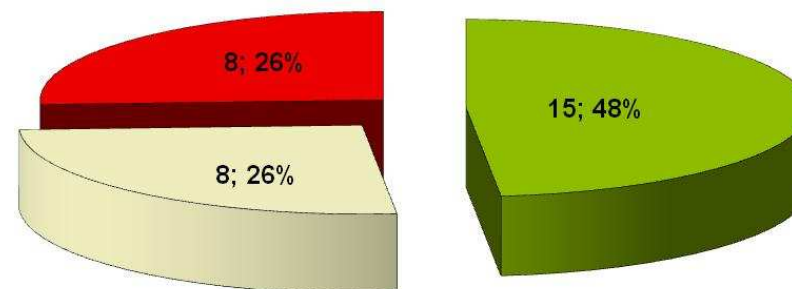
Il tempo che hai per il pranzo è sufficiente?



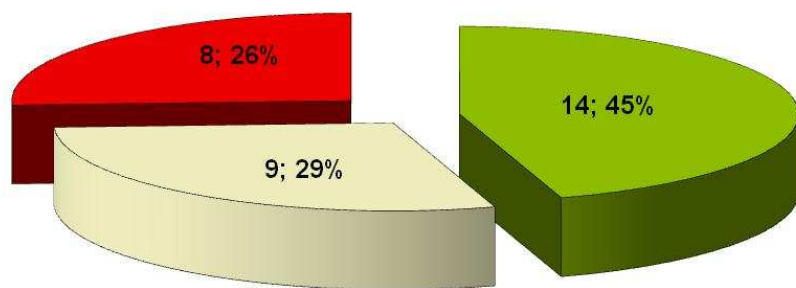
Il personale che ti assiste è cortese e disponibile?



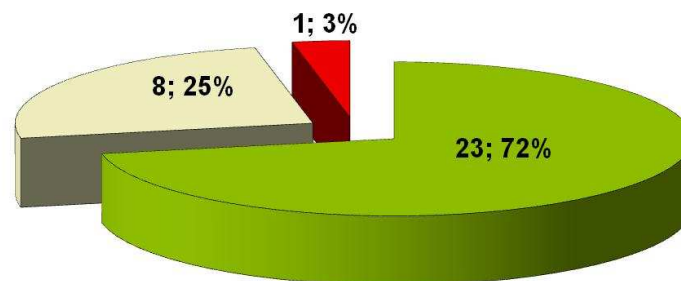
Il cibo è migliore dello scorso anno?



Fai la raccolta differenziata a scuola?



Stai attento a non sprecare l'acqua o il cibo?

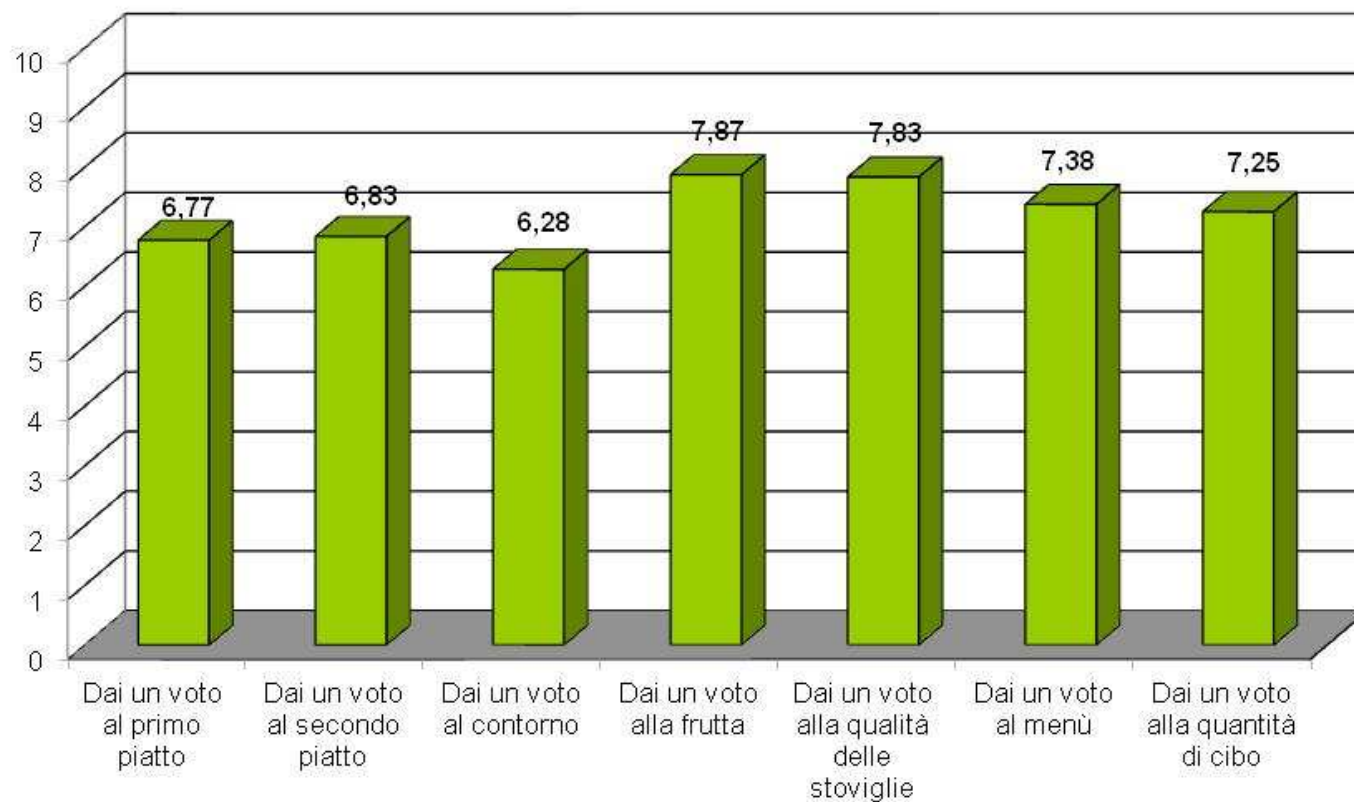


Io vorrei spesso il purea – non mi piacciono le carote  
Più patate con la carne  
Vorrei più volte le salsicce e non mi piacciono le zucchine  
Mettere un po' di gnocchi in più – l'uovo all'occhio di bue e cambiare il pesce  
Il cibo che fanno è buonissimo e non ho mai mangiato cose così buone  
Riscaldare il cibo – uovo al tegamino – più carne  
Togliere la ministra - aggiungere la pasta, la carne e altri tipi di pesce, tipo il salmone. Non mettere sempre le stesse cose  
Vorrei l'uovo cotto al tegame e per contorno le patate  
Il cibo è buonissimo e addirittura più buono di quello di mamma  
E' tutto buono ma delle volte la pasta con le verdure è un po' troppo asciutta. Vorrei più volte le salsicce  
A me piace il purea e le salsicce  
Vorrei il riso più cotto e col brodo d'acqua. Più patate al forno. La carne più calda. Più parmigiano. Cibo più cotto. Mettere meno aceto sull'insalata. Mettere il gelato  
Costine – patate – pizza – coca-cola – gelato - sushi. Cambiare le bidelle (6)  
A me e certe bambine non piace la minestra perché certe volte è salata  
Dare dosi uguali anche ai maestri. Mettere più condimento nella pasta. Mettere una dose giusta di aceto sull'insalata e ad ogni piatto dare del parmigiano dosato bene. Fare le cose più calde  
Io direi che quando abbiamo finito di mangiare dobbiamo buttare tutto sulla raccolta indifferenziata.  
Aggiungere qualcosa in più  
Vorrei che mettono già la frutta prima

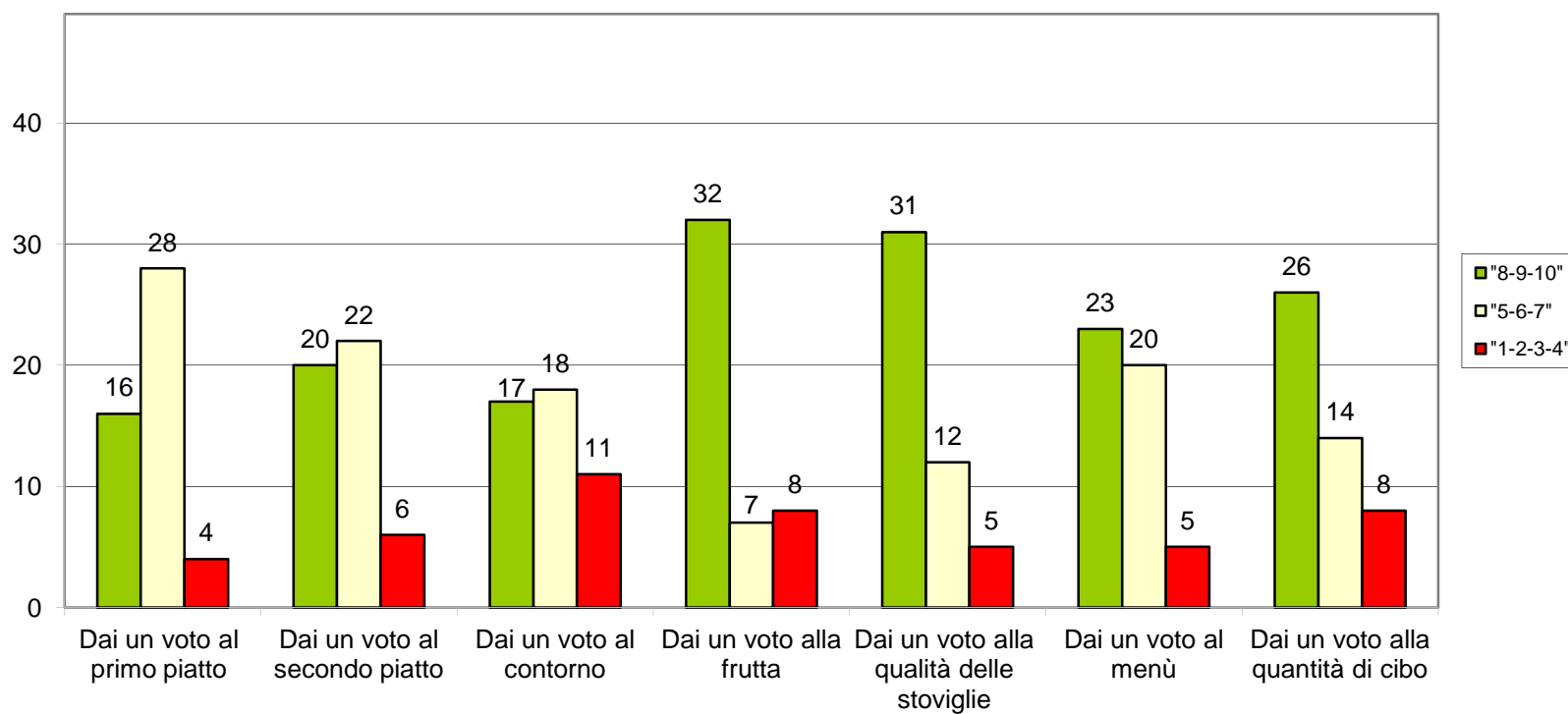


## **ANALISI DEI DATI RELATIVI ALLA SCUOLA DI SAN GIACOMO**

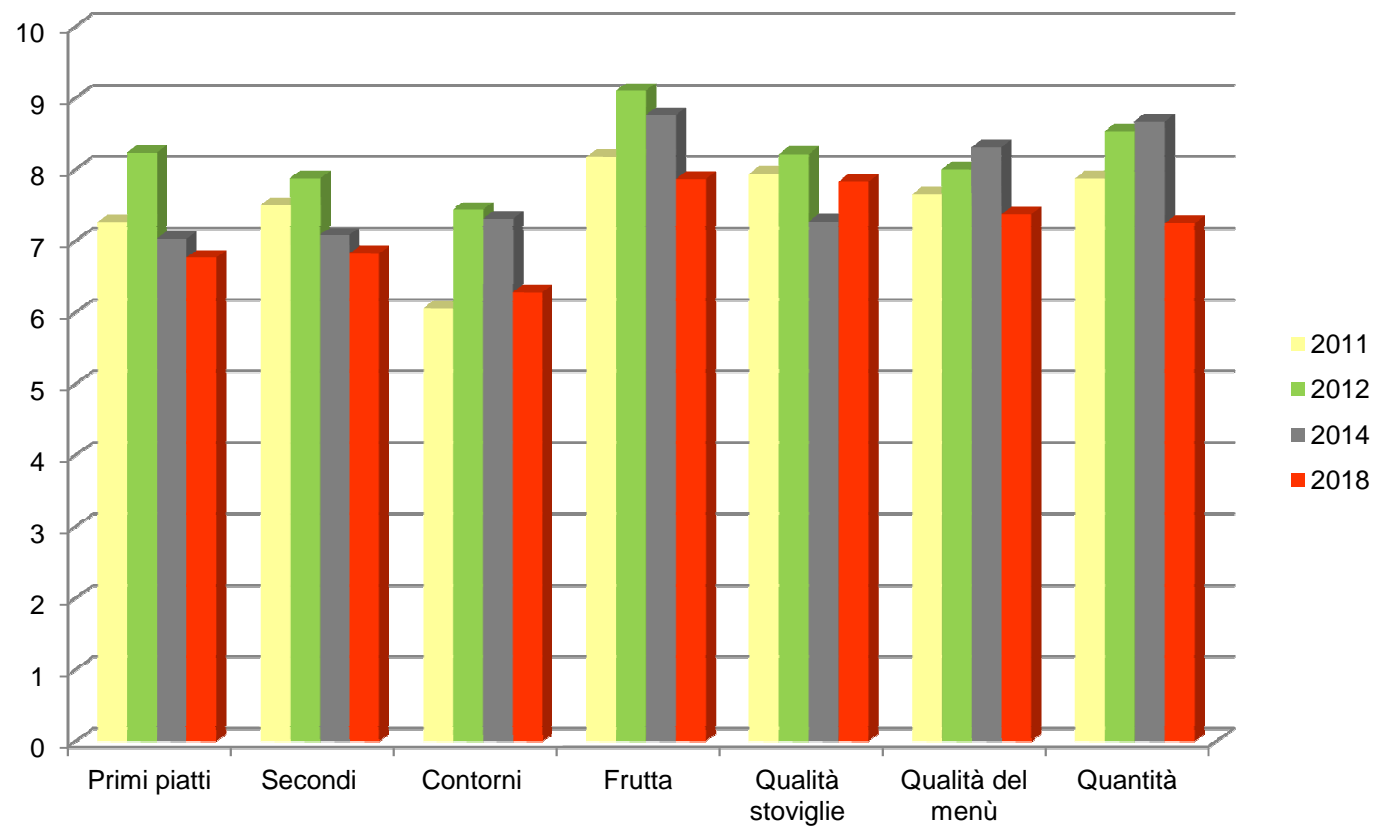
### Medie della valutazione della qualità percepita



### Valutazione della qualità attesa per classi

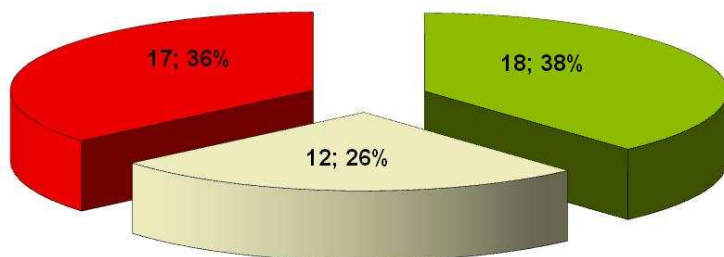




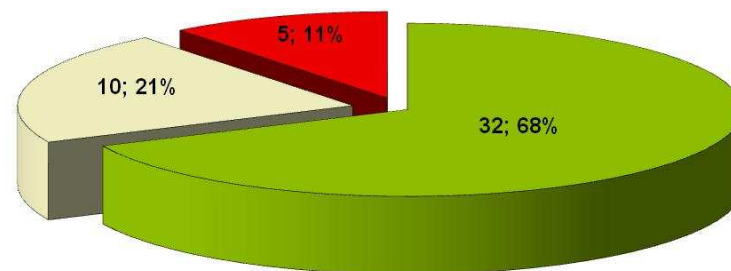


2011	7,26	7,5	6,06	8,18	7,94	7,65	7,88
2012	8,24	7,88	7,44	9,1	8,22	8	8,54
2014	7,03	7,08	7,31	8,76	7,27	8,31	8,67
2018	6,77	6,83	6,28	7,87	7,83	7,37	7,25

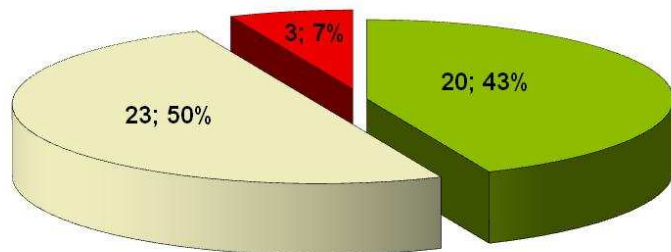
Ti piace mangiare a scuola?



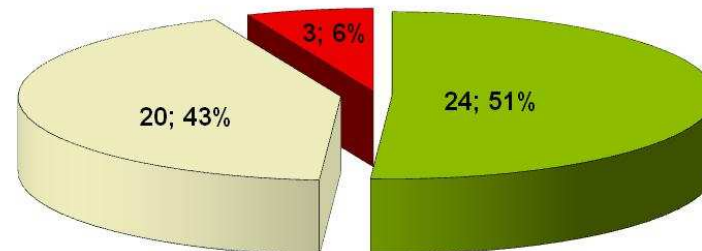
Il locale dove mangi è rumoroso?



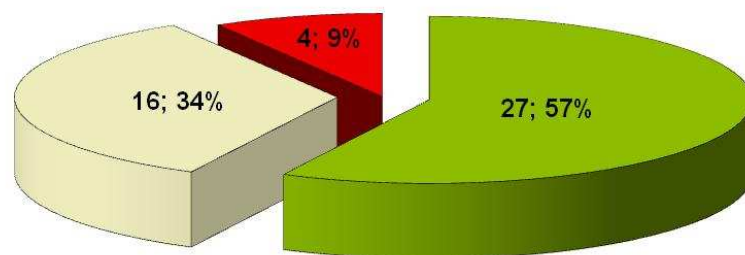
Il locale dove mangi è accogliente?



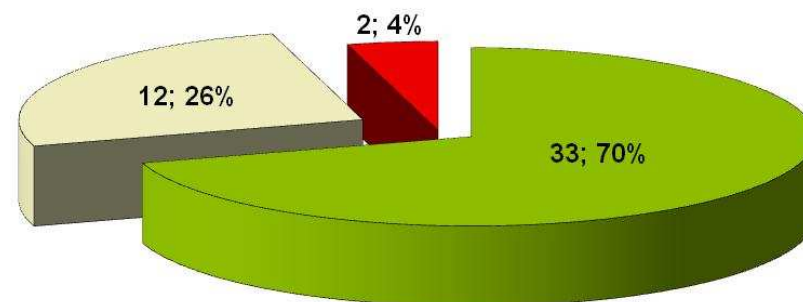
Il cibo è alla giusta temperatura?



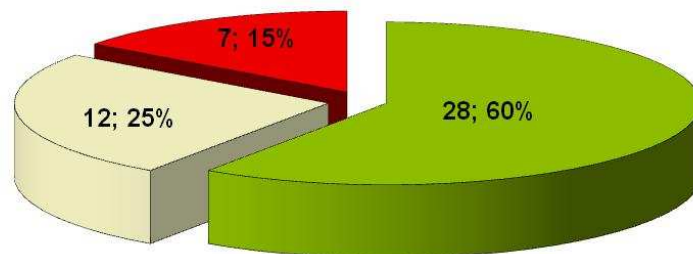
Hai fame nell'ora in cui viene servito il pasto?



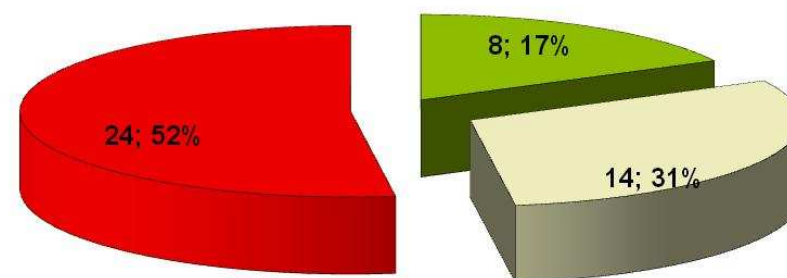
Il tempo che hai per il pranzo è sufficiente?



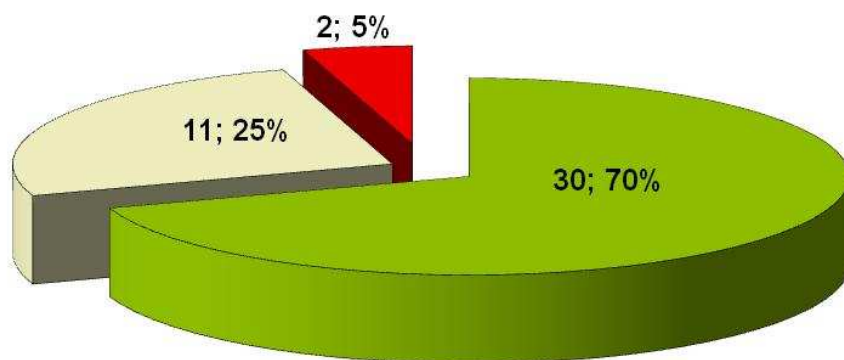
Il personale che ti assiste è cortese e disponibile?



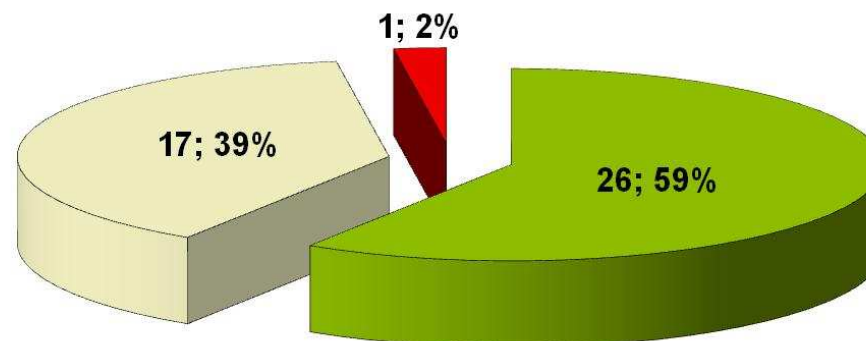
Il cibo è migliore dello scorso anno?



Fai la raccolta differenziata a scuola?



Stai attento a non sprecare l'acqua o il cibo?



Aggiungere più olio all'uovo, servire acqua frizzante, aggiungere parmigiano sul riso e se possibile ripassare con i piatti.

Mettere i bicchieri di vetro e un po' più grandi.

Pulire sotto il tavolo in quanto dopo il primo c'è acqua e cibo sotto i tavoli.

Vorrei che servissero dell'acqua frizzante.

Aggiungere sale e olio alle uova, alla carne e ai pomodori.

Vorrei avere più cibo.

La quantità del cibo è poca.

Vorrei che ci servissero con sorriso e simpatia. Possibilità di ripassare con i piatti.

Vorrei che la sala dove mangiamo fosse riverniciata.

La mozzarella sembra plastica, a volte il riso non è scolato, l'uovo è cattivissimo, l'insalata è piena di aceto, il pesce a troppe lisce, la frutta a volte non è per niente matura, le verdure sono cattive. Per migliorare proporrei più parmigiano sulla pasta, carne più cotta, uovo all'occhio di bue, mettere le posate più ordinate.

Vorrei la carbonara e la pasta con il ragù di carne.

Nella sedia trovo sempre molliche di pane.

La pasta in bianco è poco cotta e poco condita manca l'olio ed il parmigiano. La pasta al sugo non è tanto buona.

Vorrei mangiare cose più decenti e più buone. Gli strangozzi sono gommosi e non mi piacciono, quindi propongo di tanto in tanto di migliorare il menù.

Vorrei più volte il purè, l'hamburger, gli gnocchi, gli spaghetti e le patate.

La pasta non è buona, il sugo non è buono, le carote lesse hanno troppo aceto.

Vorrei mangiare almeno due volte a settimana il purè con l'hamburger.

Vorrei mangiare più volte gli gnocchi.

Vorrei a tavola su un piattino del parmigiano o pecorino da aggiungere sui piatti.

Coprire i piatti per non farli freddare.

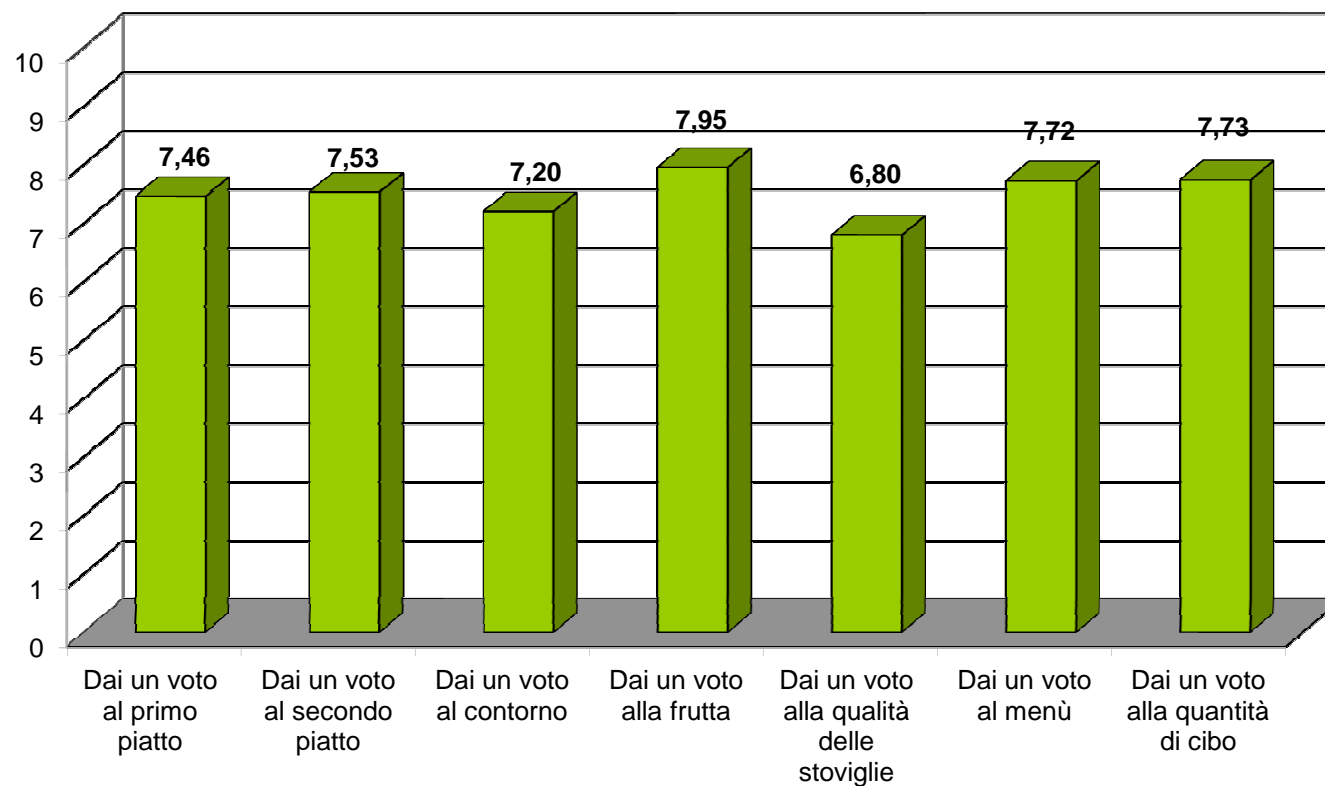
Gli hamburger non sono cotti.

Da quando mangio a scuola il cibo è ottimo. Rispetto all'anno scorso è molto più buono. Se qualche volta vedo che c'è un piatto che non mi piace cerco di provarlo.

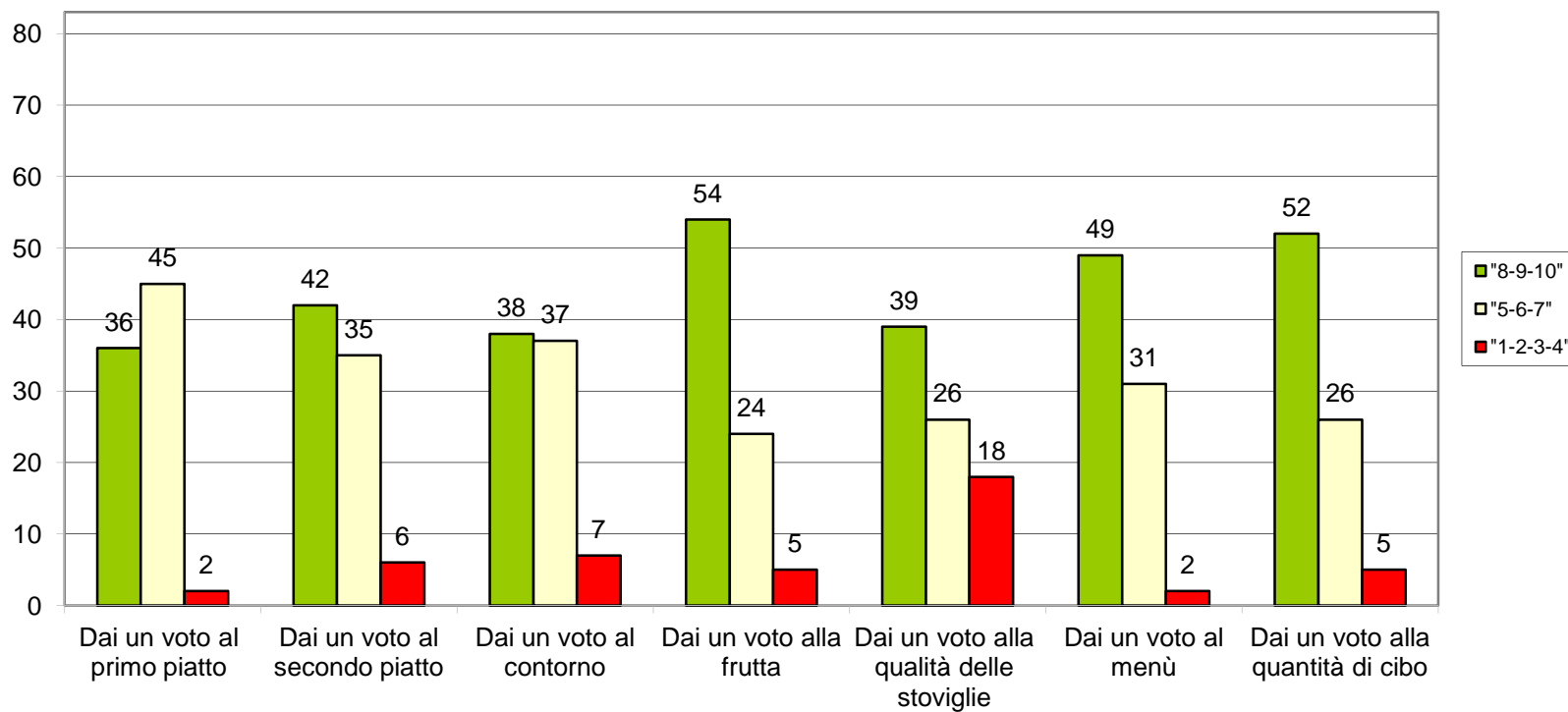


## **ANALISI DEI DATI RELATIVI ALLA SCUOLA LE CORONE**

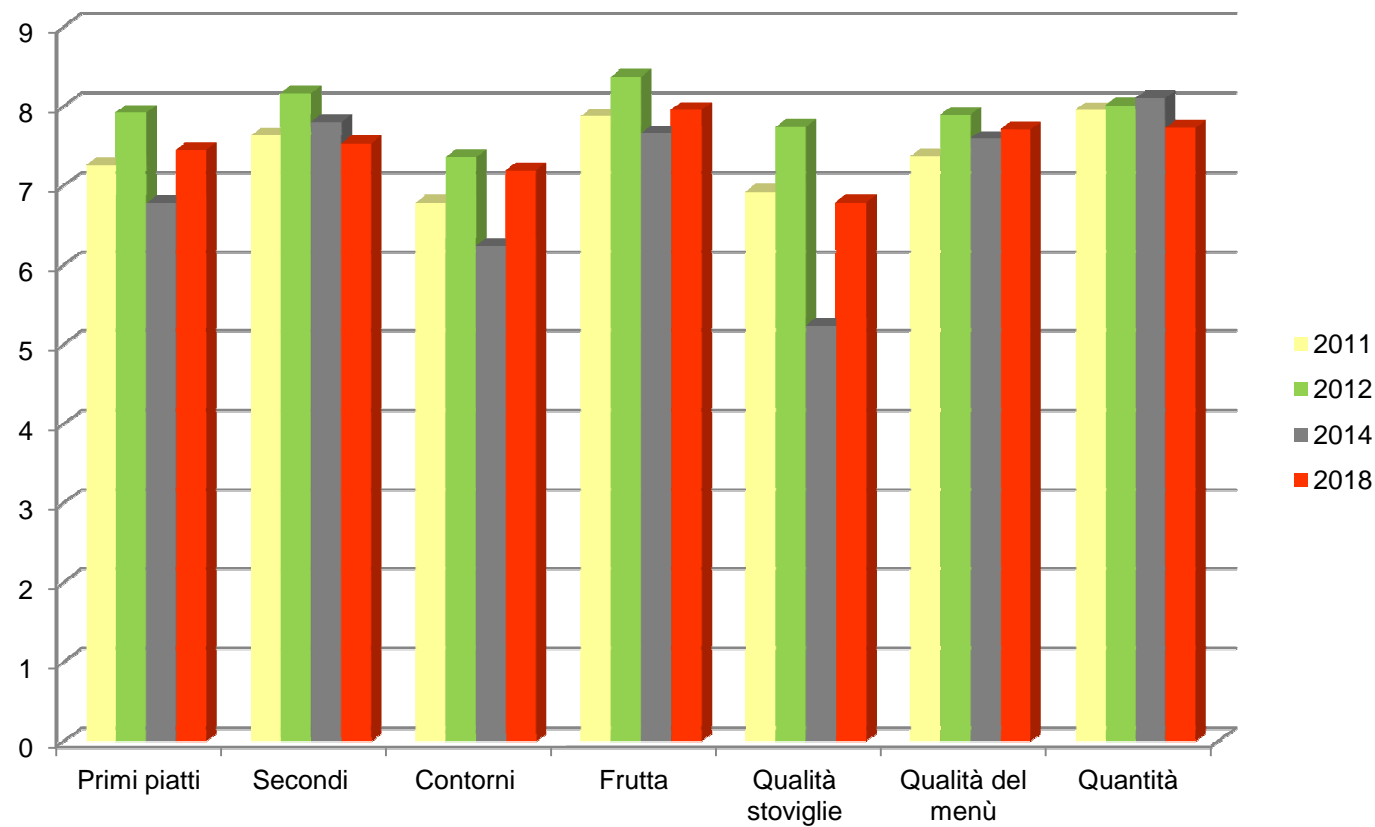
### Medie della valutazione della qualità percepita



### Valutazione della qualità attesa per classi

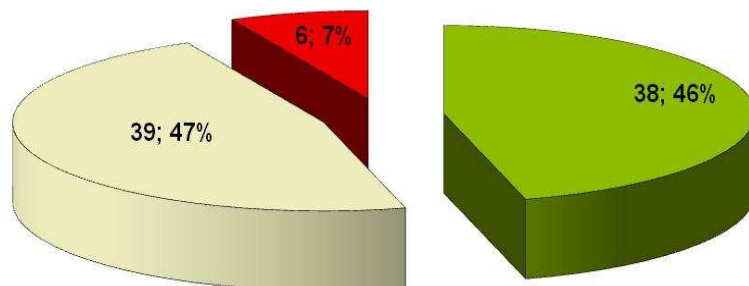




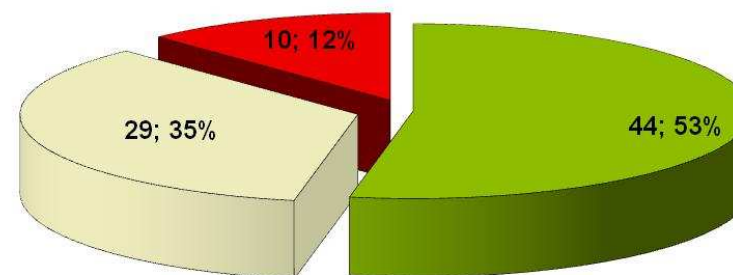


2011	7,25	7,63	6,79	7,87	6,92	7,37	7,95
2012	7,92	8,16	7,36	8,37	7,74	7,89	8,01
2014	6,78	7,8	6,24	7,66	5,24	7,59	8,1
2018	7,45	7,53	7,19	7,951	6,79	7,71	7,73

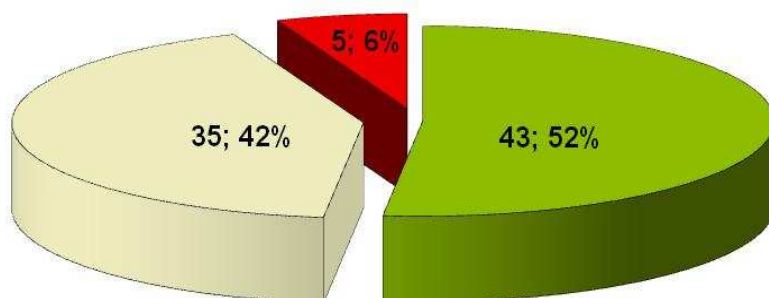
Ti piace mangiare a scuola?



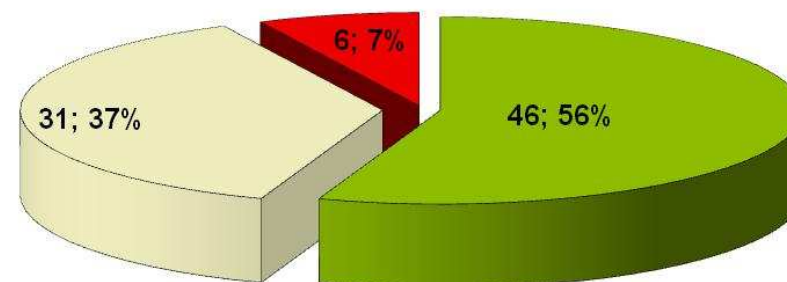
Il locale dove mangi è rumoroso?



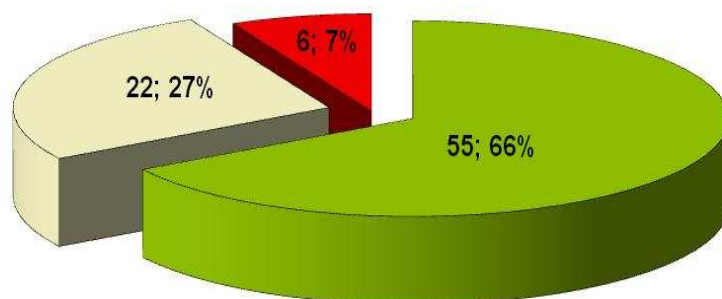
Il locale dove mangi è accogliente?



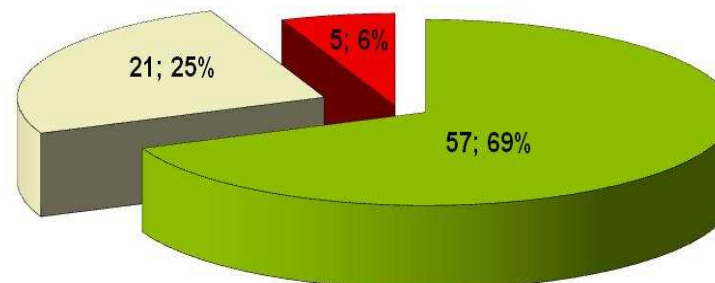
Il cibo è alla giusta temperatura?



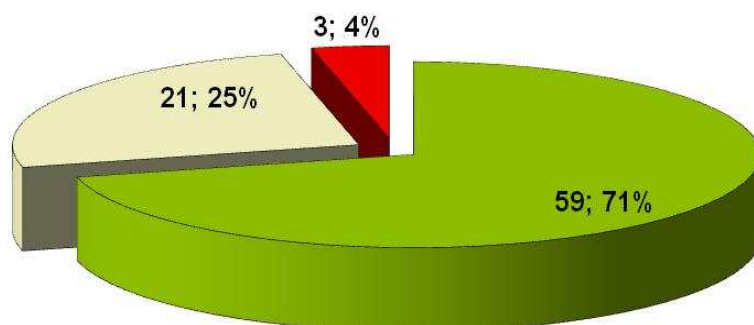
Hai fame nell'ora in cui viene servito il pasto?



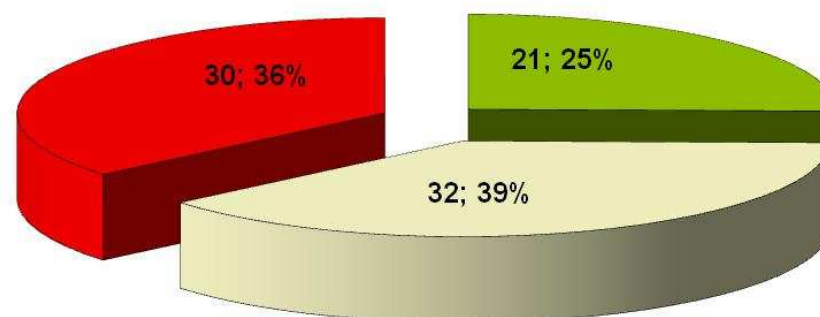
Il tempo che hai per il pranzo è sufficiente?



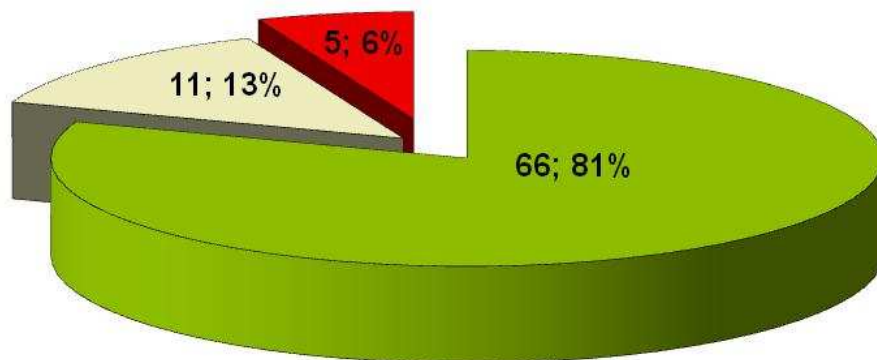
Il personale che ti assiste è cortese e disponibile?



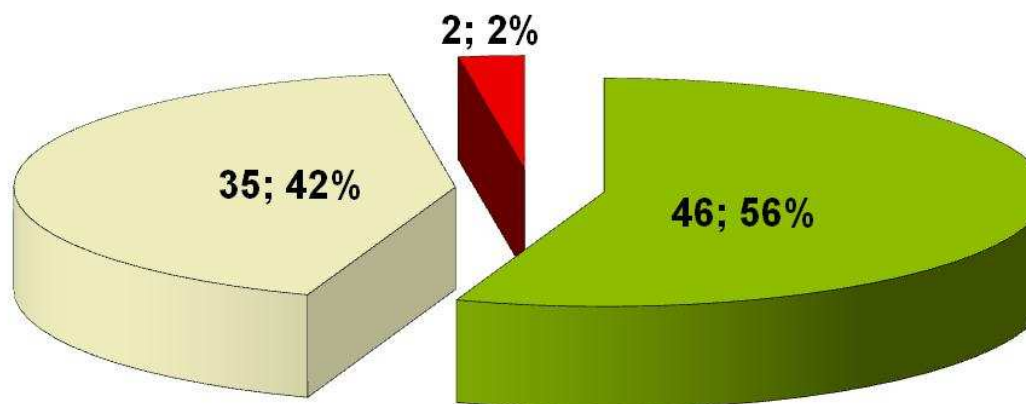
Il cibo è migliore dello scorso anno?



Fai la raccolta differenziata a scuola?



Stai attento a non sprecare l'acqua o il cibo?



Tra il primo ed il secondo piatto passa troppo tempo. Devono mettere cose più buone nel menù: salasicce, ciliege e fragole.

Troppo spesso ci danno la pera mentre io vorrei mangiare più spesso le salsicce o le polpette e le fragole.

Nel secondo piatto dovrebbero aggiungere più carne e meno verdure.

Mi piacerebbe avere una seconda razione.

Si mangia molto bene ma certe volte i piatti sono così così.

Riparare i muri, pulire un po' di più le stoviglie e mettere le sedie un po' più alte.

Quello che servite non piace a nessuno.

Propongo i seguenti piatti: carbonara, costine con salsa barbecue, gelato, fanta sprite, pasta al tartufo, sofficini, crocchette e pollo, grazie.

I primi piatti a volte sono buoni ed altre volte non mi piacciono.

Per favore vorrei che non ci fosse troppo spesso la pasta al sugo.

Vorrei che non facessero spesso la pasta la pomodoro e vorrei che alla fine del pasto portassero un dolce.

Vorrei mangiare più volte gli gnocchi con il sugo. Vorrei che nel menù ci fossero gli hot dog, hamburger con ketchup.

Vorrei la pasta all'amatriciana, patatine con ketchup, crocchette di pollo, dolce ogni giorno.

Vorrei carbonara, amatriciana, pizza napoletana, risotto con i funghi, grigliata mista, tagliatelle al cinghiale, porchetta, salumi, formaggi, dolce ogni giorno e coltelli che tagliano meglio.

Vorrei carbonara, patatine, pizza, wurster, fragole, ciliegie, torta e biscottini.

Il primo piatto non mi piace molto. Vorrei che alla mensa servissero anche altri tipi di pasta oltre a quella al sugo o in bianco.

Vorrei più spesso il prosciutto e la pasta al forno.

Vorrei le patatine fritte, il wurster e le fragole.

Vorrei hamburger con ketchup, strangozzi all'amatriciana, strangozzi con gli asparagi, hot dog e dolce al cioccolato.

Vorrei pasta alla norcina, all'amatriciana e gli arrostitocini.

Vorrei una torta.

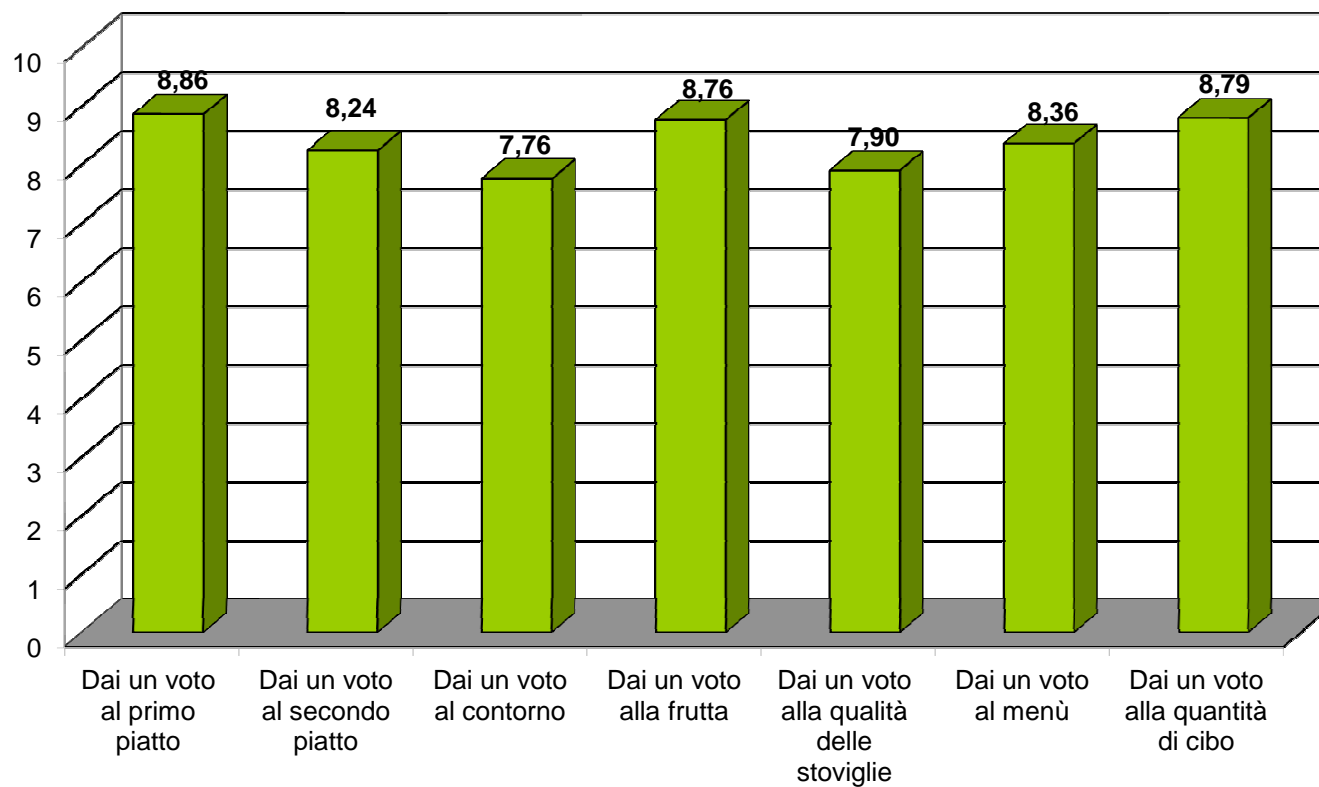
Potreste servire sempre gli strangozzi, la pasta al forno, la carbonara, gli hamburger con ketchup e maionese, aranciata e coca cola.

Mi piacerebbe non trovare sempre la pasta al pomodoro  
Vorrei la carbonara, la pasta con il tartufo e le costine di maiale  
Vorrei la carbonara, la pasta con il tartufo e gli arrosticini  
Mi piacerebbe finire sempre con un dolce  
Mi piacerebbe mangiare gli strangozzi e la carbonara  
Vorrei che non servissero spesso la pasta con le verdure  
Vorrei che in inverno i piatti fossero serviti più caldi e in primavera e in estate più freschi  
Vorrei che nel menù ci fossero più volte i panini  
Mettere i piatti e le posate di plastica  
Vorrei che il secondo ed il contorno fossero serviti in piatti diversi  
Aggiungere più olio nei piatti e non servire sempre la pasta al sugo come primo piatto  
Le salsicce che ci danno sono troppo salate e bruciacchiate  
Aggiungere il sale nei primi  
La frutta deve essere un po' più dolce  
Il pesce non è di qualità  
Cambiare il menù o almeno aggiungere più piatti. Mettere le3 cuffie a chi è in cucina  
Ogni tanto si trovano delle lische nel pesce  
A volte il tonno e il pomodori sono serviti insieme, ma secondo me dovrebbero essere serviti divisi  
Qualche volta trovo capelli nel piatto e le posate sono sporche  
Il cibo viene accatastato (messo uno sopra l'altro). Nel cibo ci sono residui di plastica (pezzi di forchetta)  
Il cibo è buono ma è troppo poco per me  
Vorrei che la pasta al forno fosse servita più volte



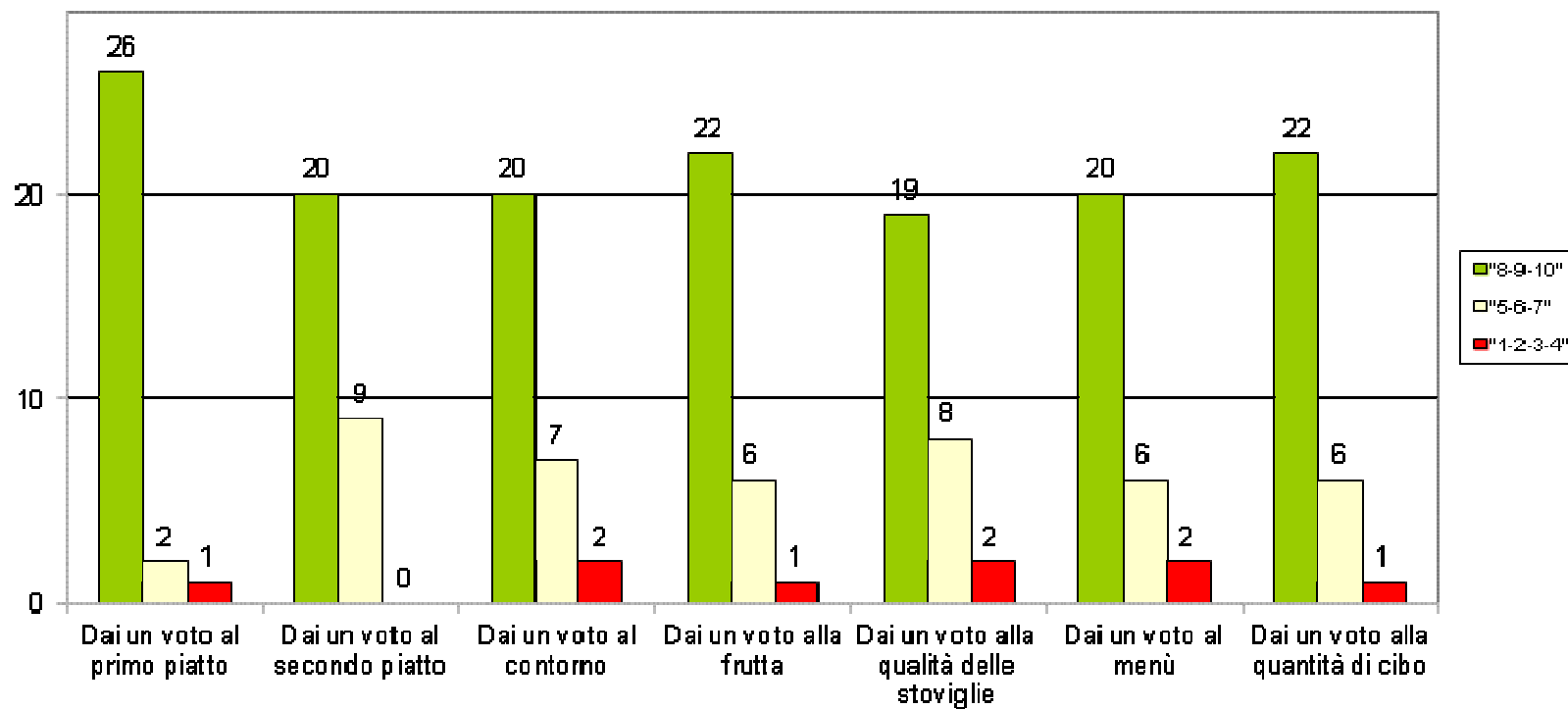
## **ANALISI DEI DATI RELATIVI ALLA SCUOLA DI BEROIDE**

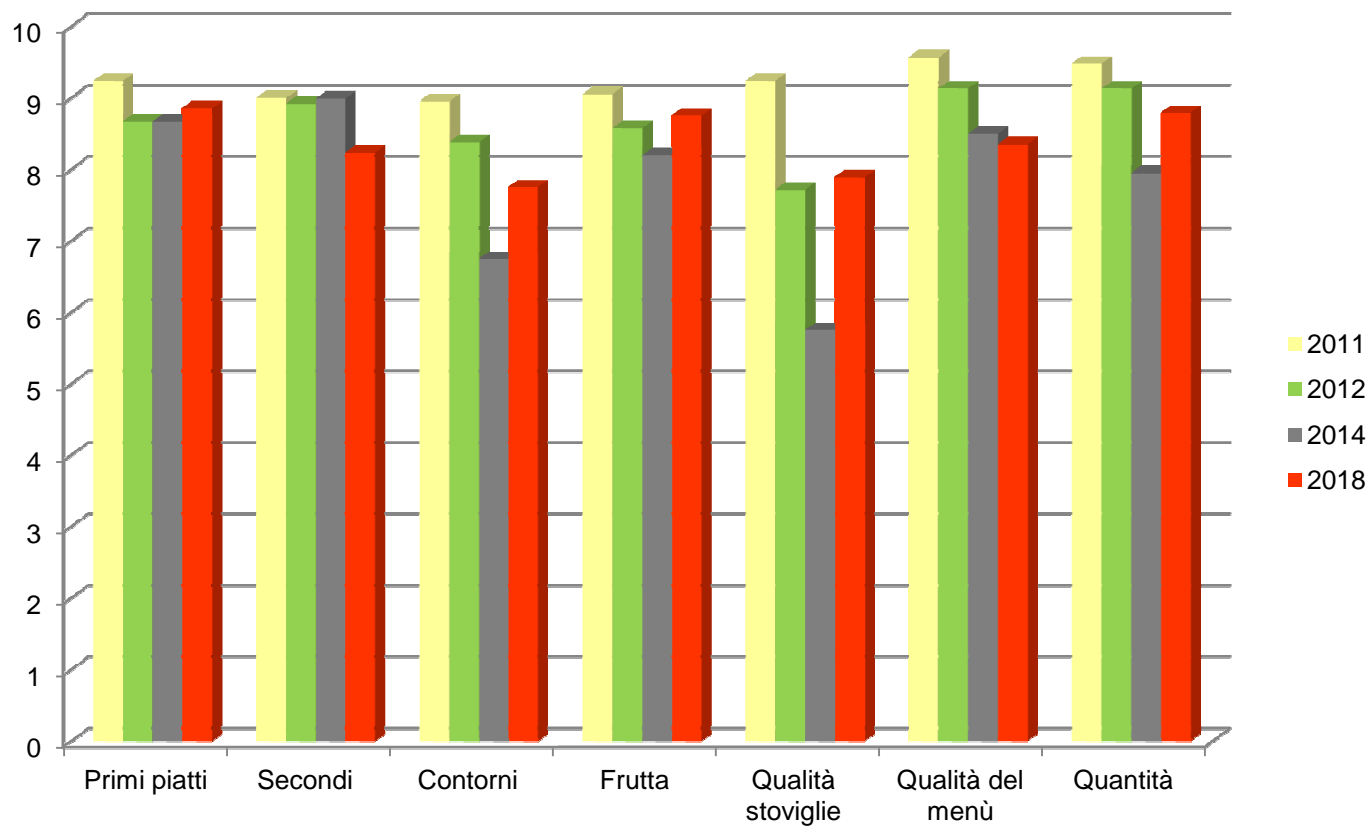
## Medie della valutazione della qualità percepita





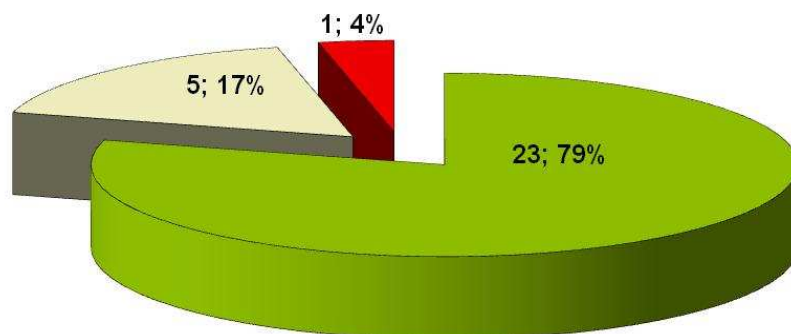
## Valutazione della qualità attesa per classi



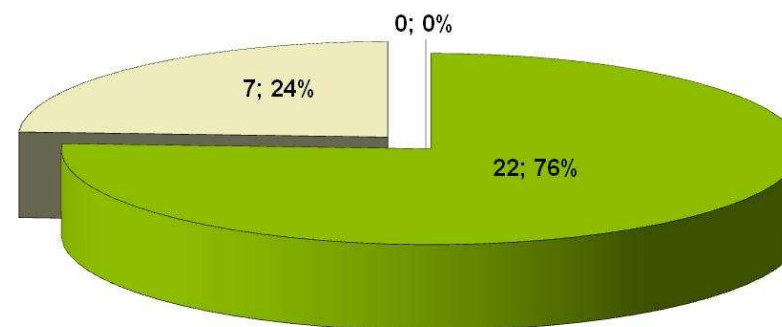


2011	9,24	9	8,95	9,05	9,24	9,57	9,48
2012	8,67	8,92	8,38	8,58	7,71	9,13	9,13
2014	8,67	8,99	6,75	8,2	5,75	8,5	7,95
2018	8,86	8,24	7,75	8,75	7,89	8,35	8,79

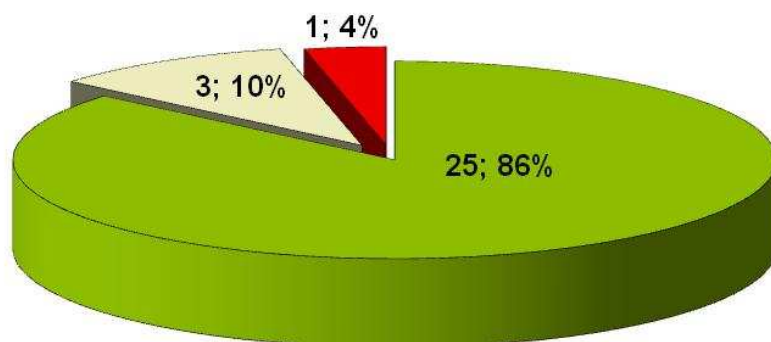
Ti piace mangiare a scuola?



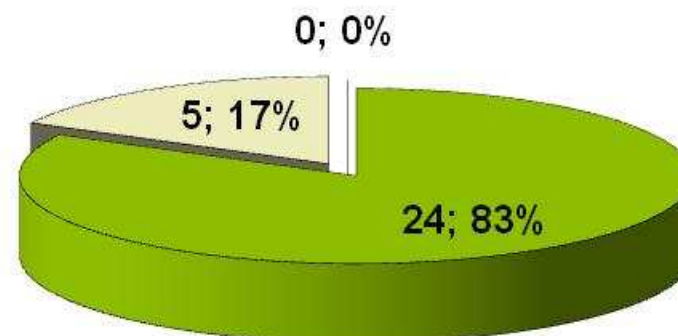
Il locale dove mangi è rumoroso?



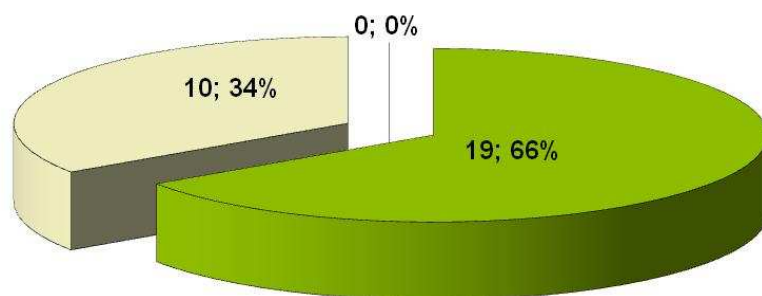
Il locale dove mangi è accogliente?



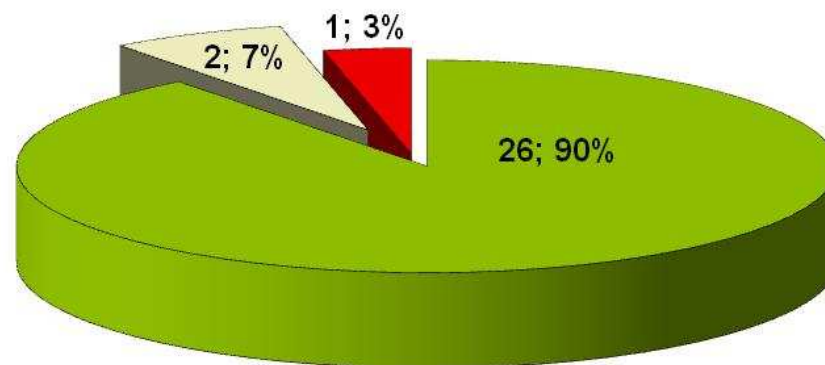
Il cibo è alla giusta temperatura?



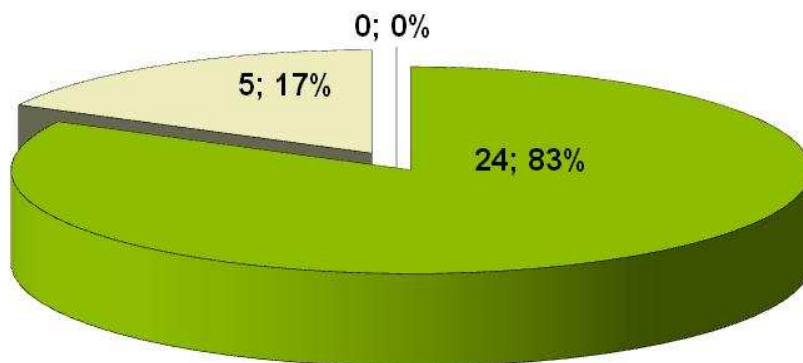
Hai fame nell'ora in cui viene servito il pasto?



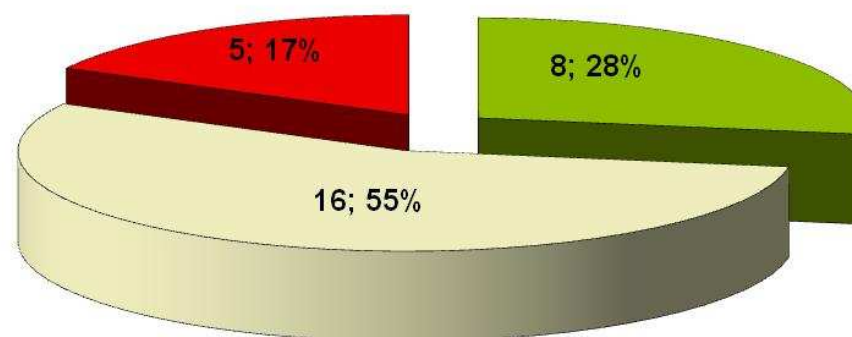
Il tempo che hai per il pranzo è sufficiente?



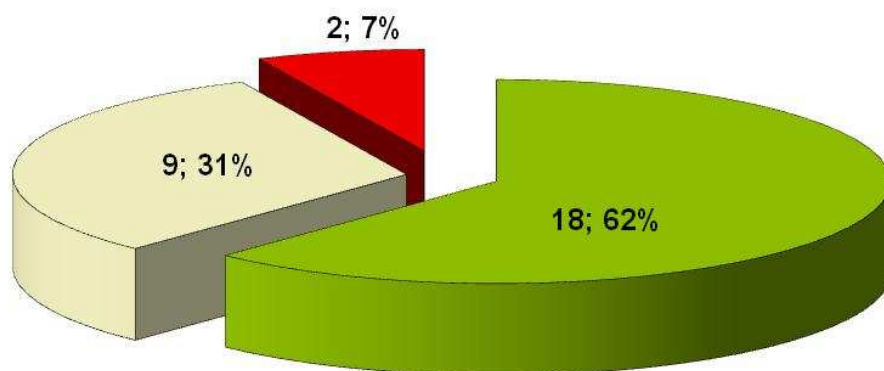
Il personale che ti assiste è cortese e disponibile?



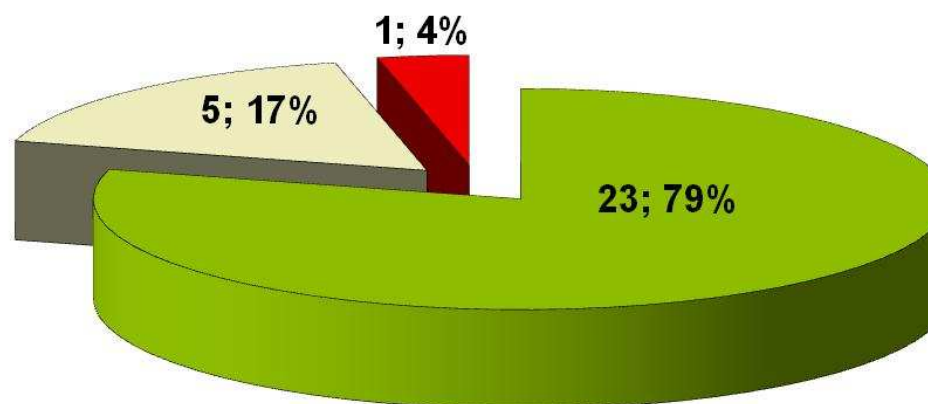
Il cibo è migliore dello scorso anno?



Fai la raccolta differenziata a scuola?



Stai attento a non sprecare l'acqua o il cibo?

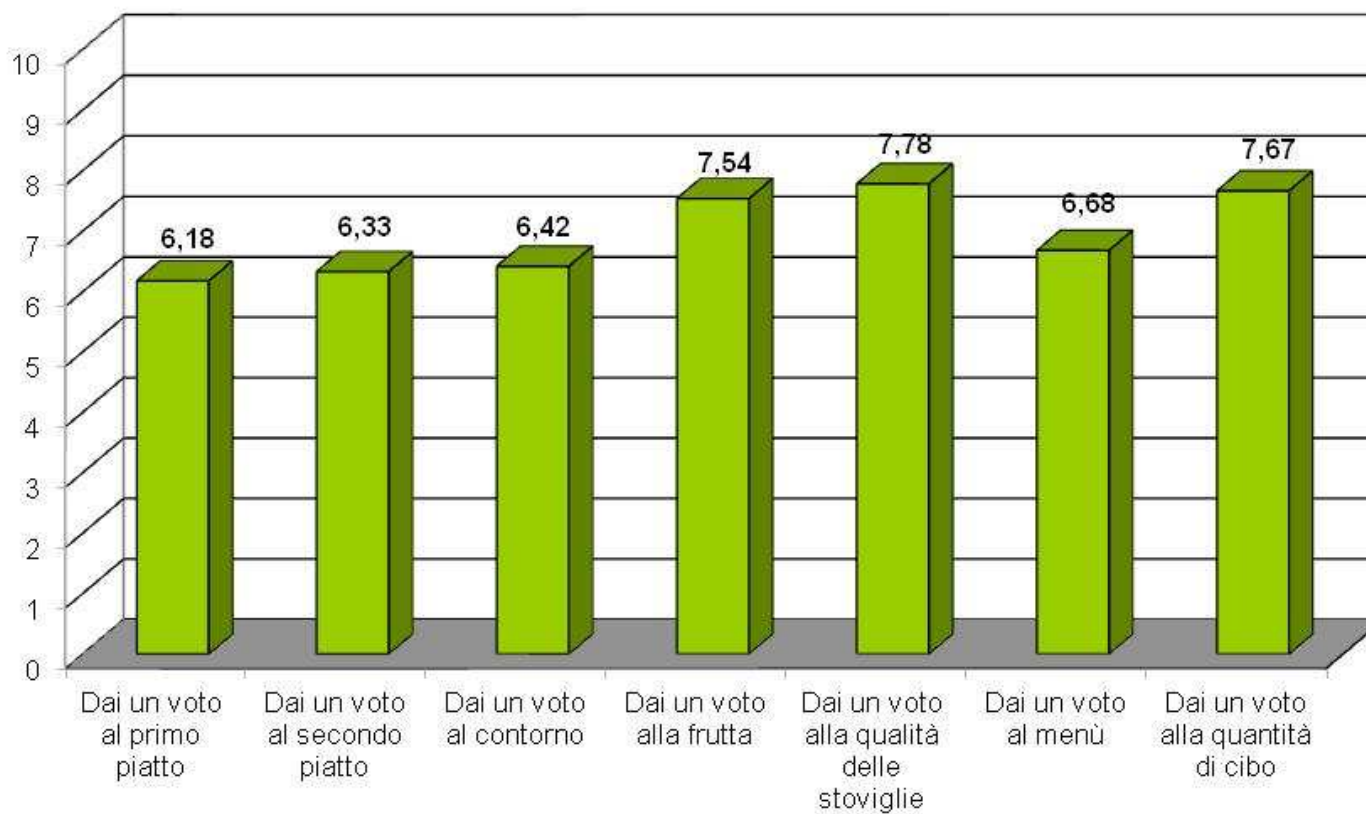


Mi piacerebbe la pasta al pesto  
Il posto è un po' piccolo e i piatti certe volte sono sporchi  
Mi piace molto mangiare a scuola perché fanno cose molto buone  
A me mi piacciono gli strangozzi  
Servirebbe un bicchiere di parmigiano per ogni tavolo  
A me mi piace tanto il riso con i piselli  
Il cibo che mangiamo è salutare e cotto abbastanza bene. La frutta è tutta buona, le verdure anche  
A scuola mi piace tutto ma la pastina vegetale con il pane dentro proprio non mi piace (2)



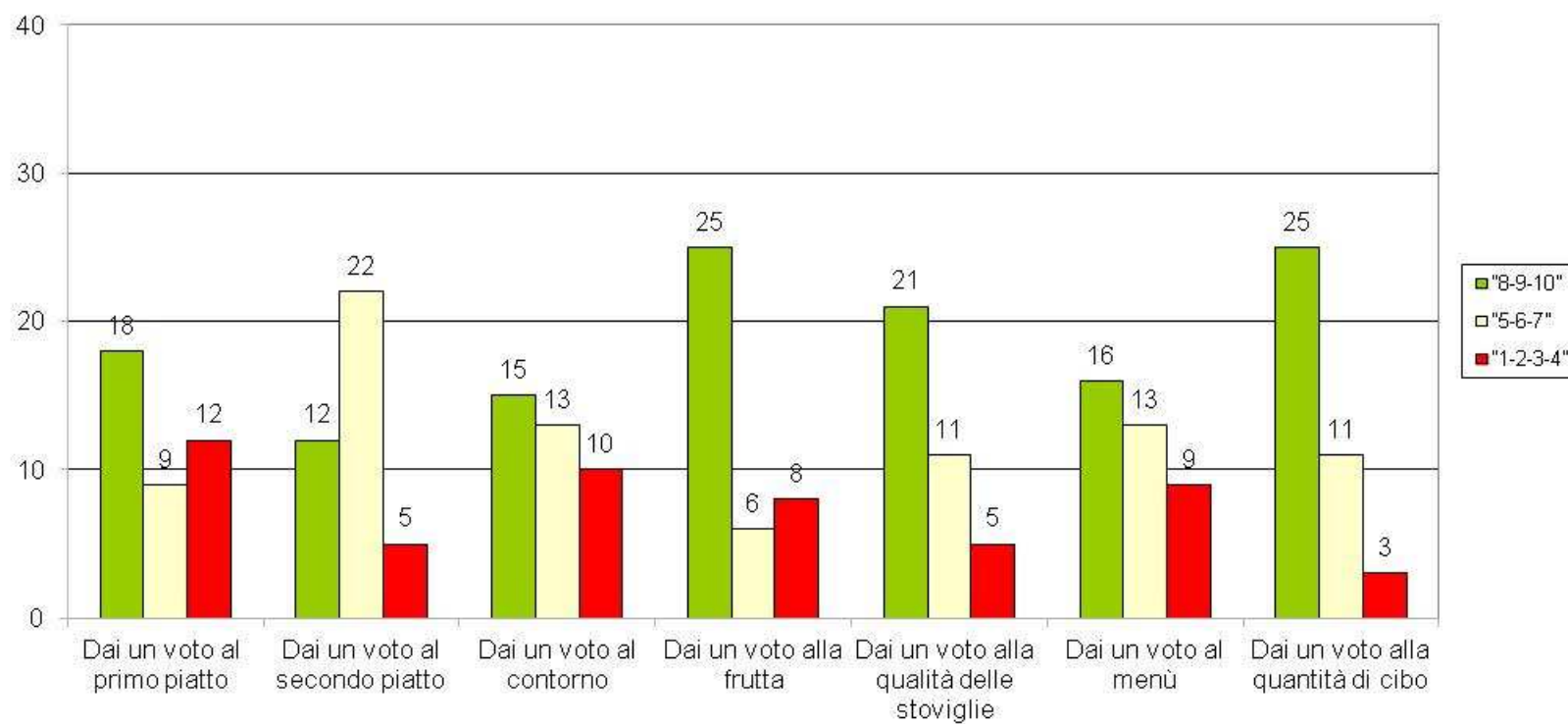
## **ANALISI DEI DATI RELATIVI ALLA SCUOLA DI SAN GIOVANNI DI BAIANO**

### Medie della valutazione della qualità percepita



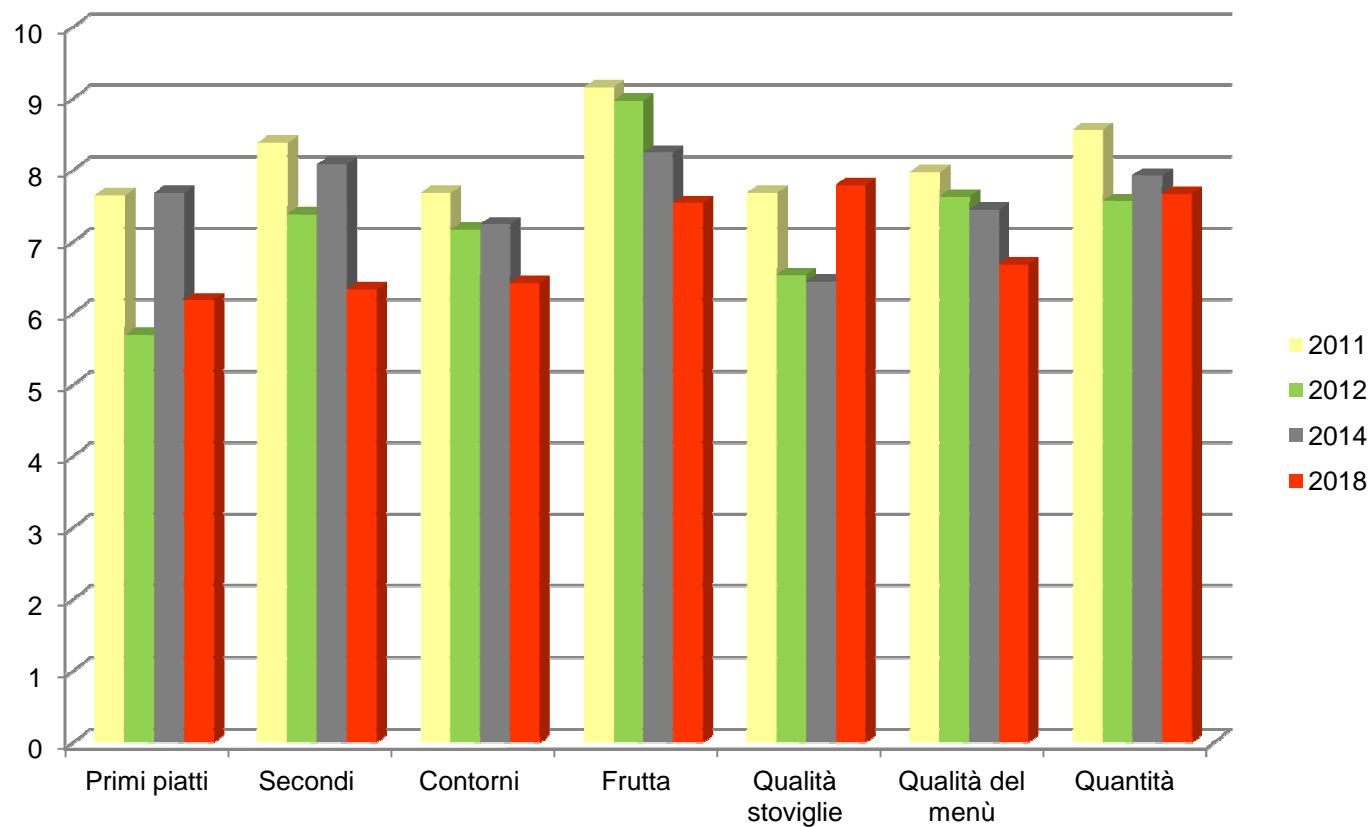


### Valutazione della qualità attesa per classi



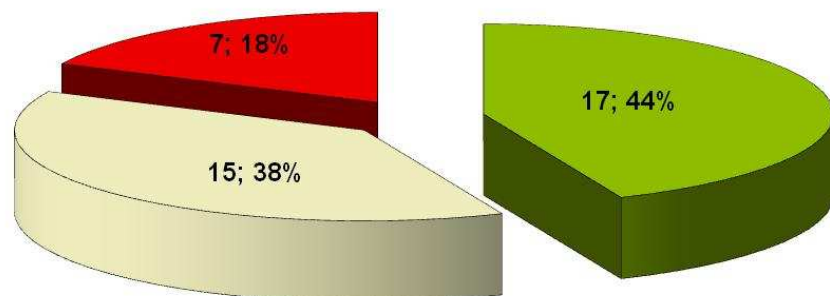
# RISULTATI

San Giovanni di Baiano

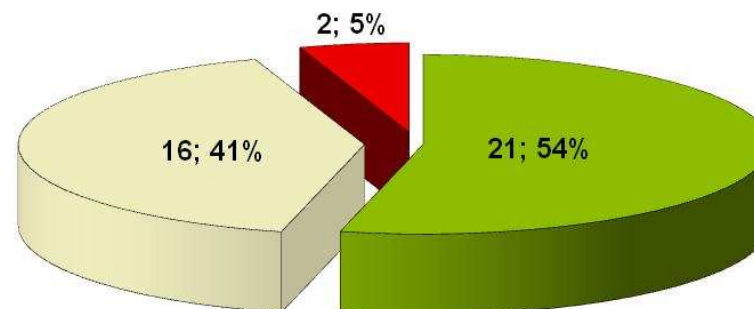


2011	7,65	8,38	7,68	9,15	7,68	7,97	8,56
2012	5,69	7,38	7,16	8,97	6,53	7,63	7,56
2014	7,68	8,08	7,24	8,24	6,44	7,44	7,92
2018	6,18	6,33	6,42	7,54	7,78	6,68	7,67

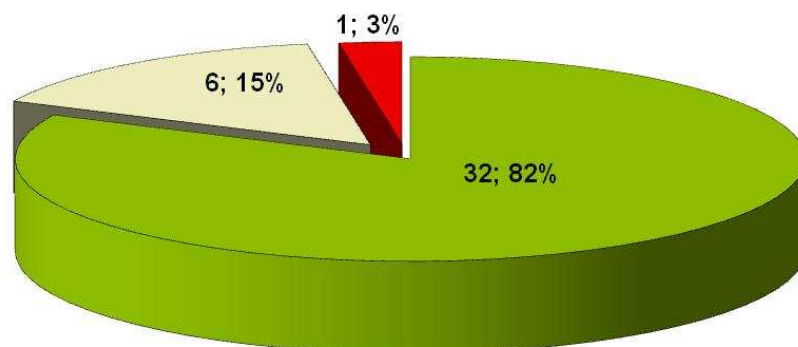
Ti piace mangiare a scuola?



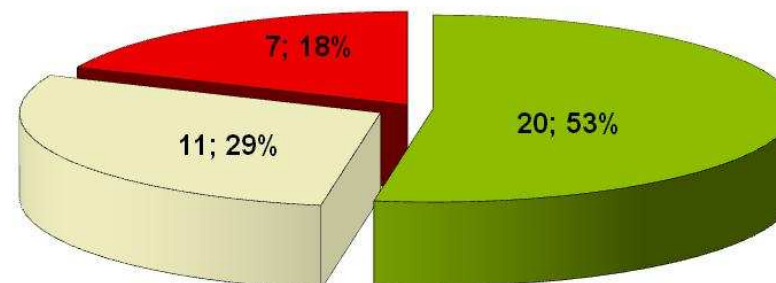
Il locale dove mangi è accogliente?



Il locale dove mangi è rumoroso?



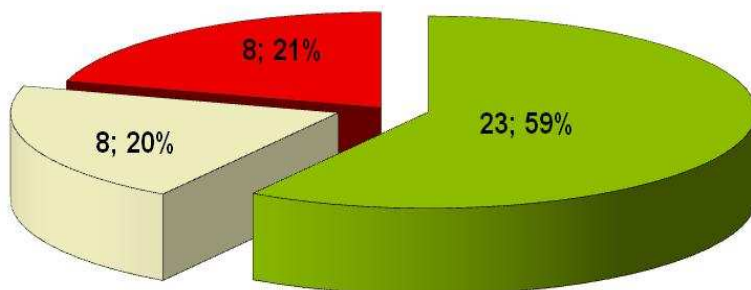
Il cibo è alla giusta temperatura?



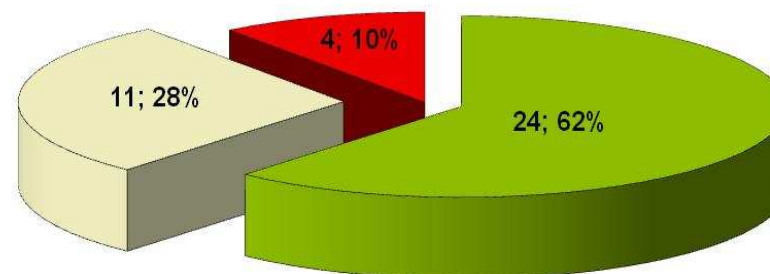
## RISULTATI

### San Giovanni di Baiano

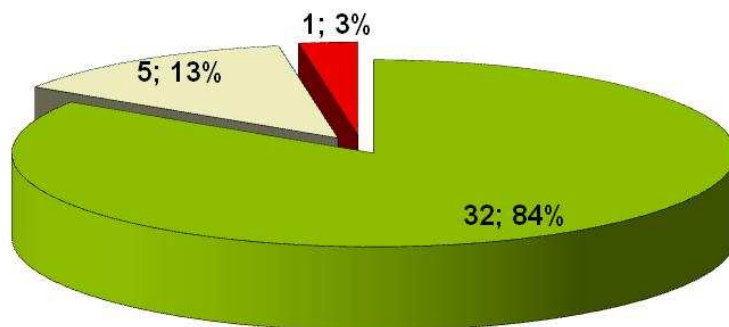
Hai fame nell'ora in cui viene servito il pasto?



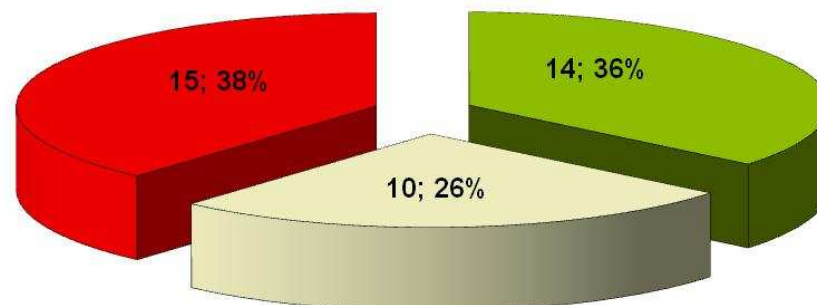
Il tempo che hai per il pranzo è sufficiente?



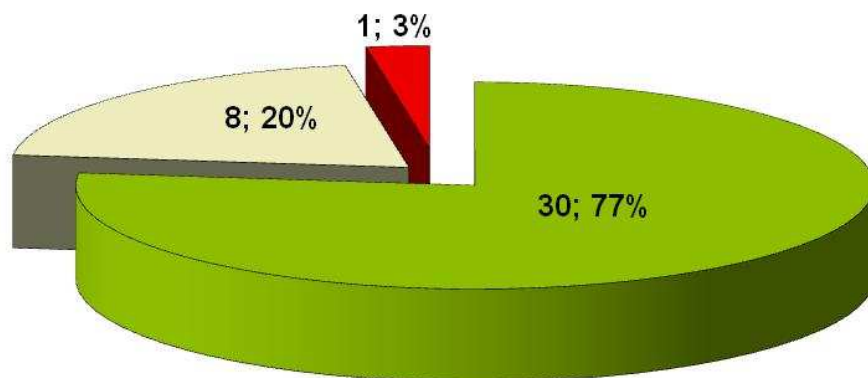
Il personale che ti assiste è cortese e disponibile?



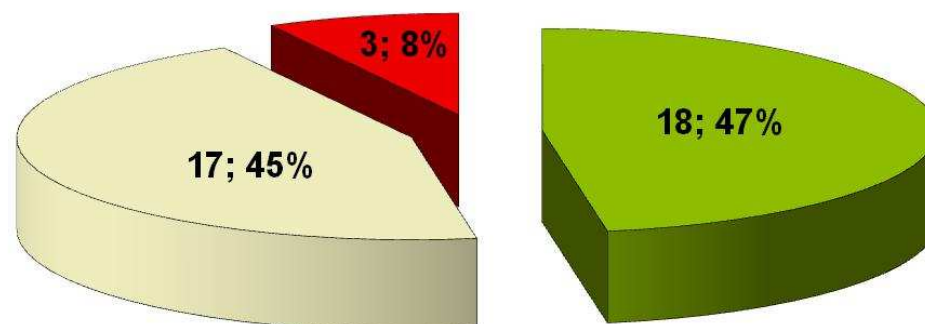
Il cibo è migliore dello scorso anno?



Fai la raccolta differenziata a scuola?



Stai attento a non sprecare l'acqua o il cibo?

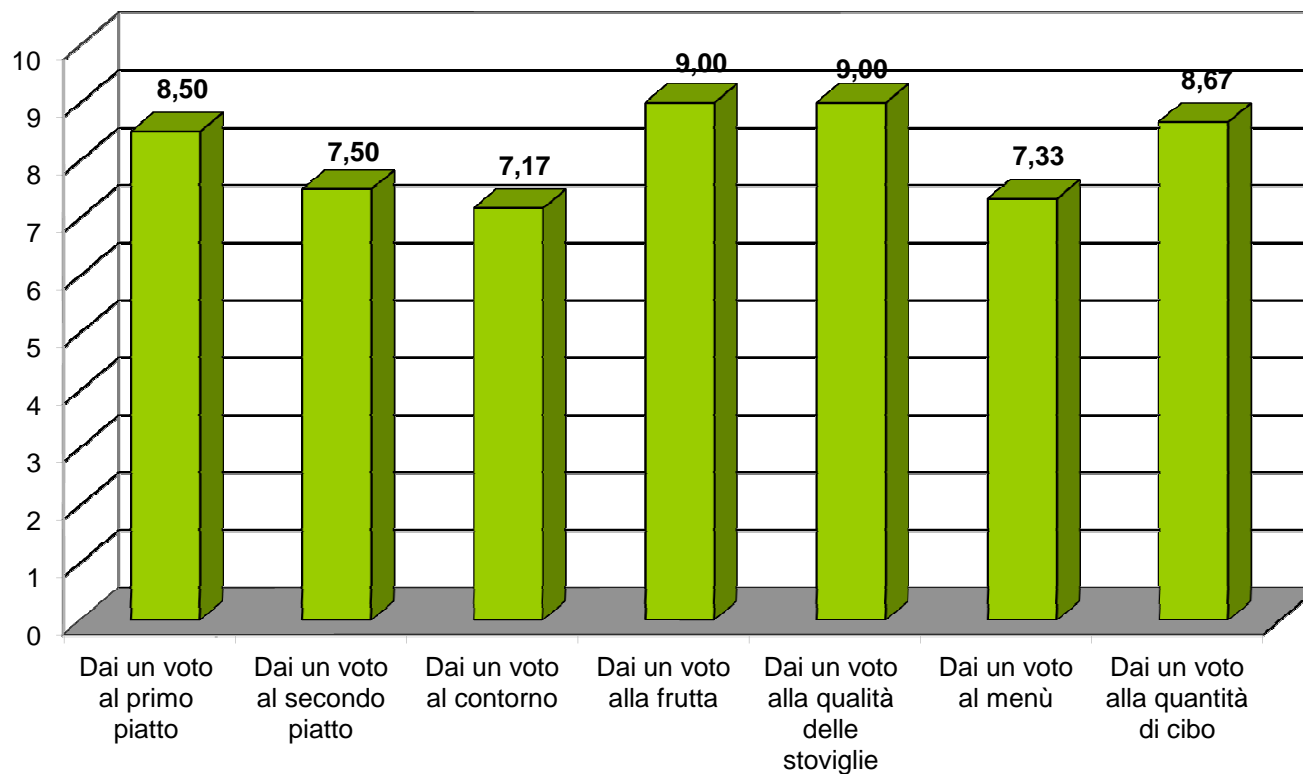


- Mettere le posate di acciaio e non quelle di plastica che si piegano sempre (a volte sono sporche)



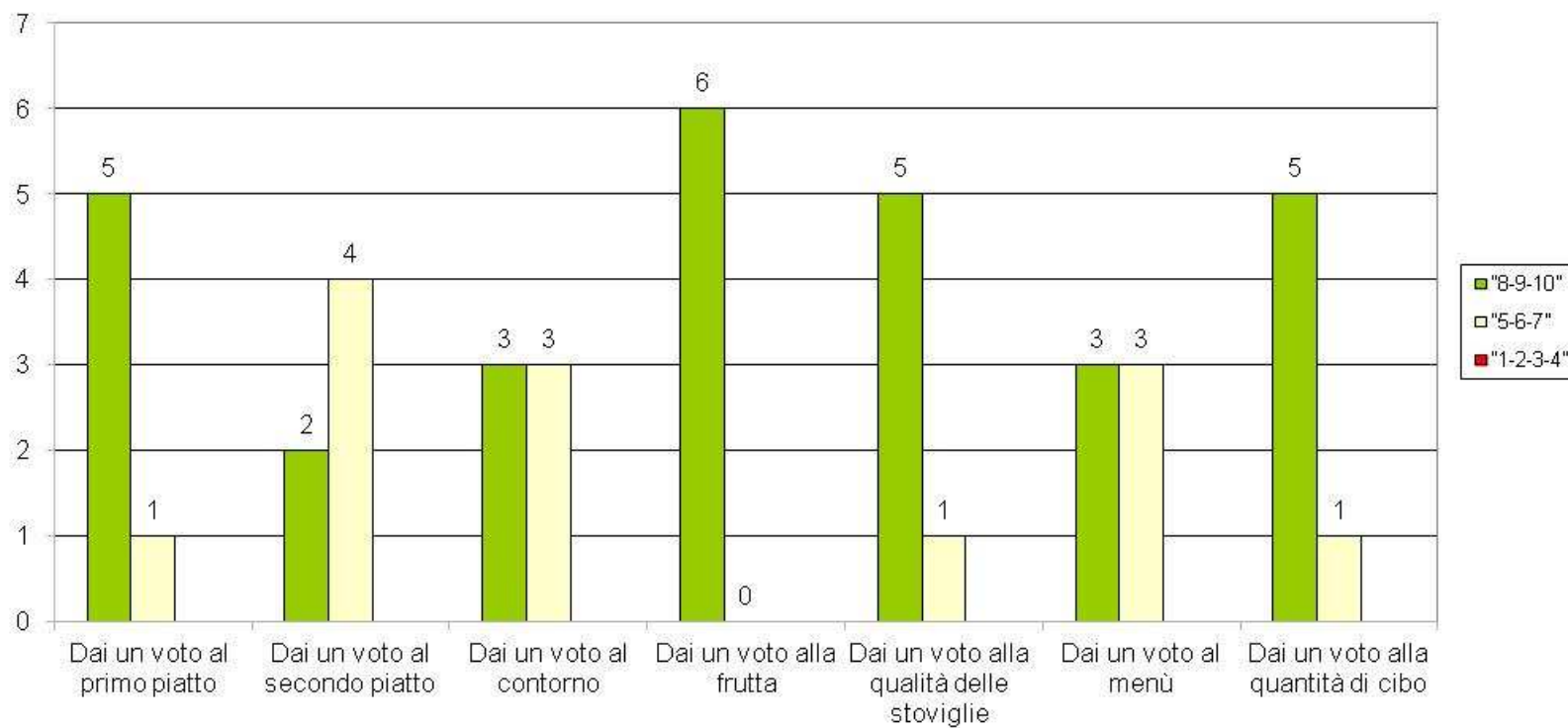
## **ANALISI DEI DATI RELATIVI ALLA SCUOLA DI SAN MARTINO IN TRIGNANO**

### Medie della valutazione della qualità percepita



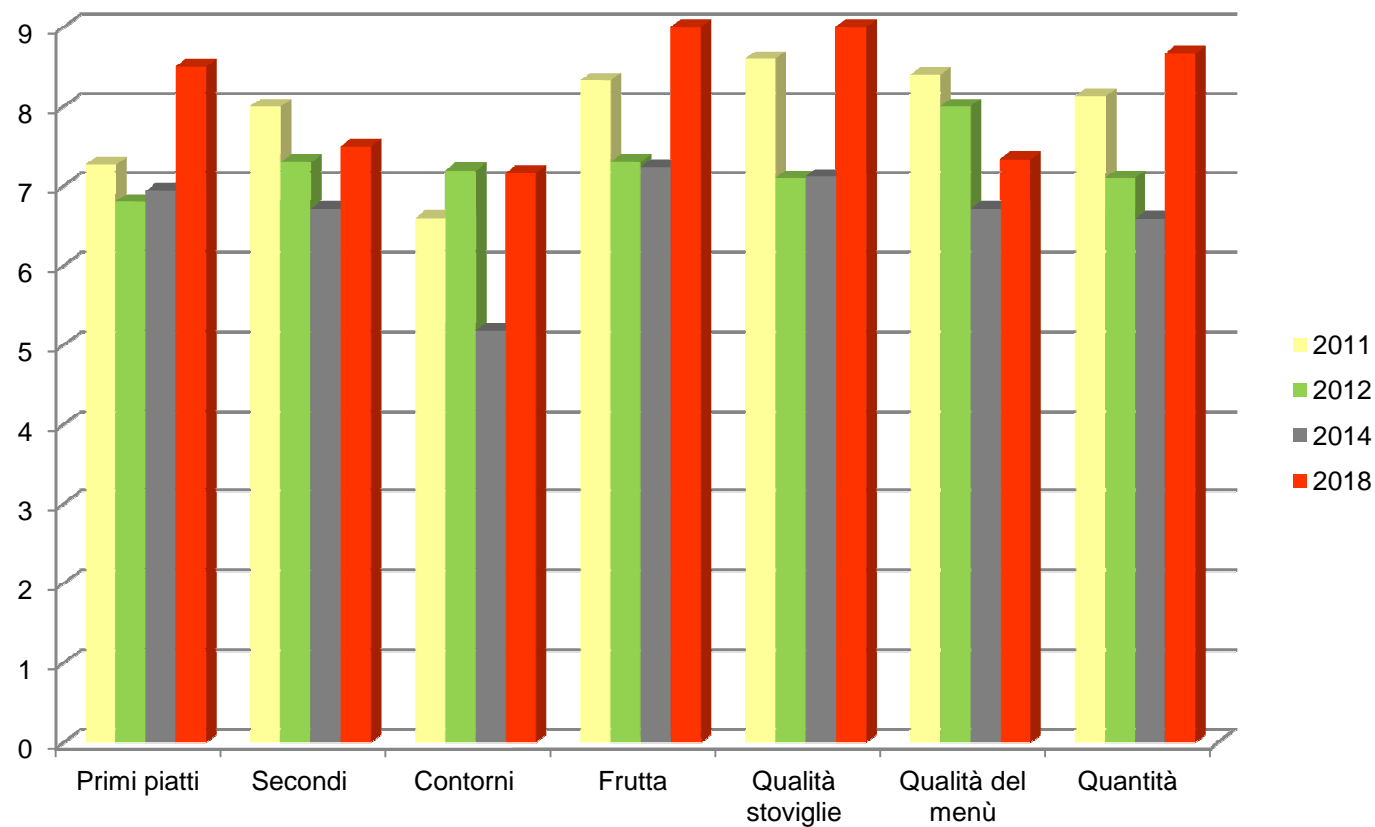


### Valutazione della qualità attesa per classi



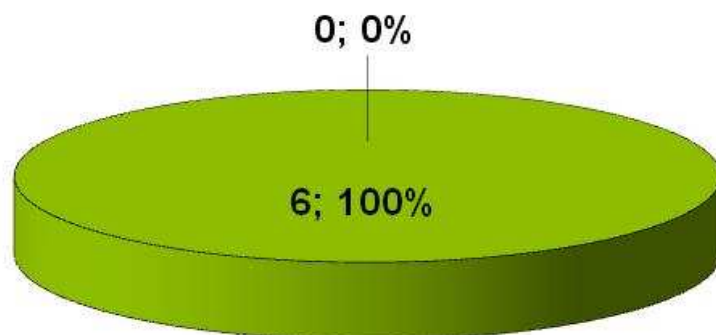
# RISULTATI

## San Martino in Trignano

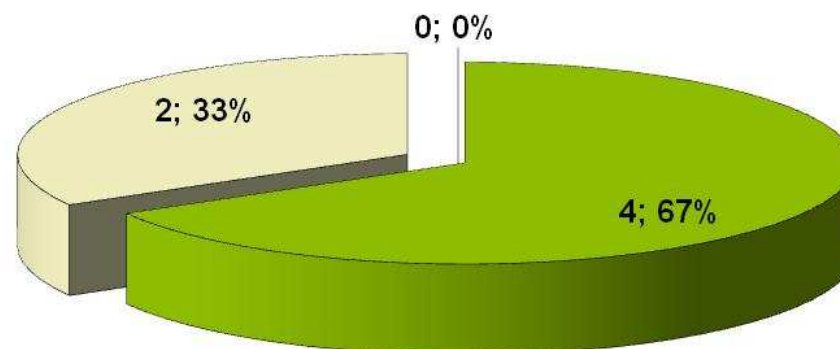


2011	7,27	8	6,6	8,33	8,6	8,4	8,13
2012	6,8	7,3	7,2	7,3	7,1	8	7,1
2014	6,94	6,71	5,18	7,24	7,12	6,71	6,59
2018	8,50	7,50	7,17	9,00	9,00	7,33	8,67

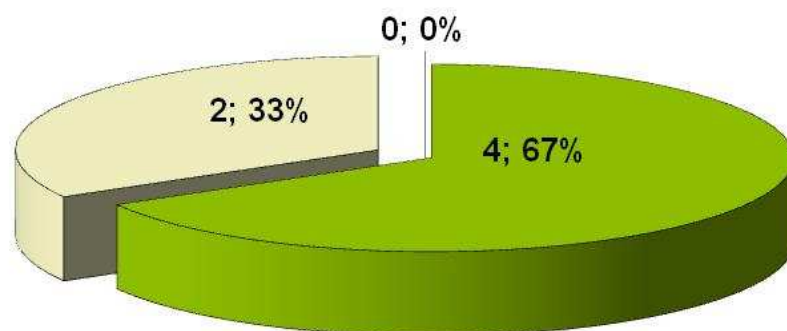
Ti piace mangiare a scuola?



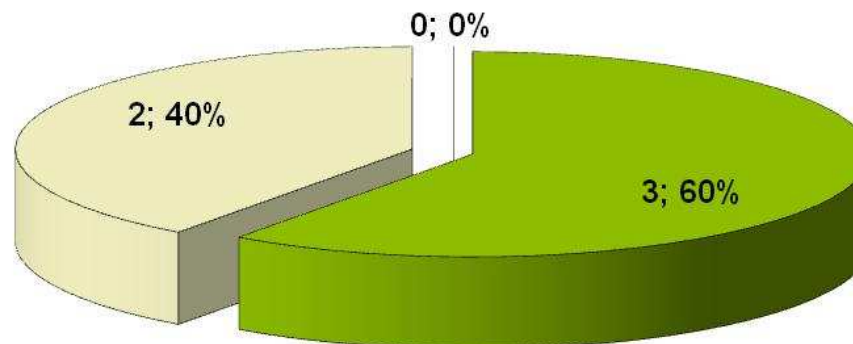
Il locale dove mangi è accogliente?



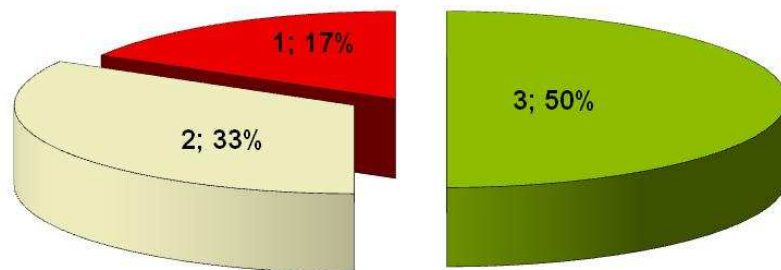
Il locale dove mangi è rumoroso?



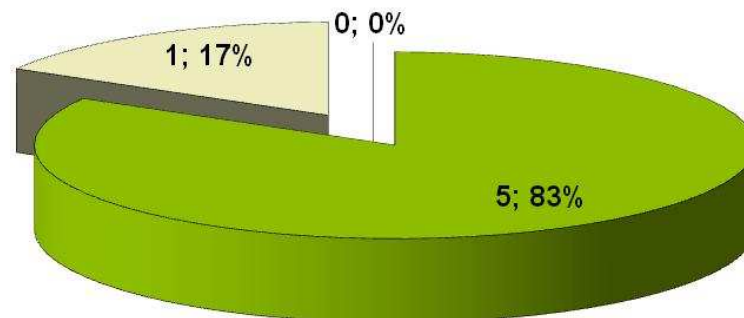
Il cibo è alla giusta temperatura?



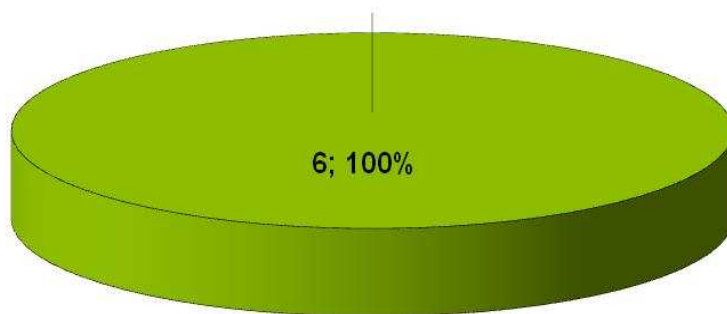
Hai fame nell'ora in cui viene servito il pasto?



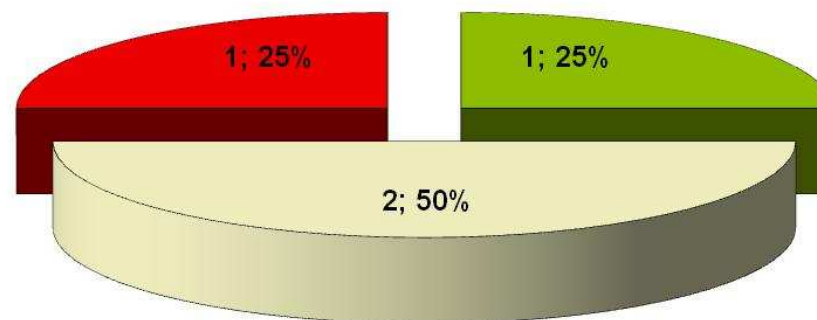
Il tempo che hai per il pranzo è sufficiente?



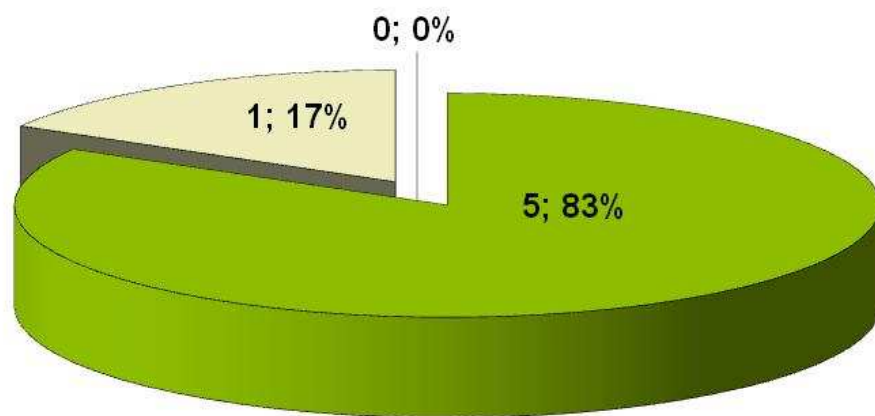
Il personale che ti assiste è cortese e disponibile?



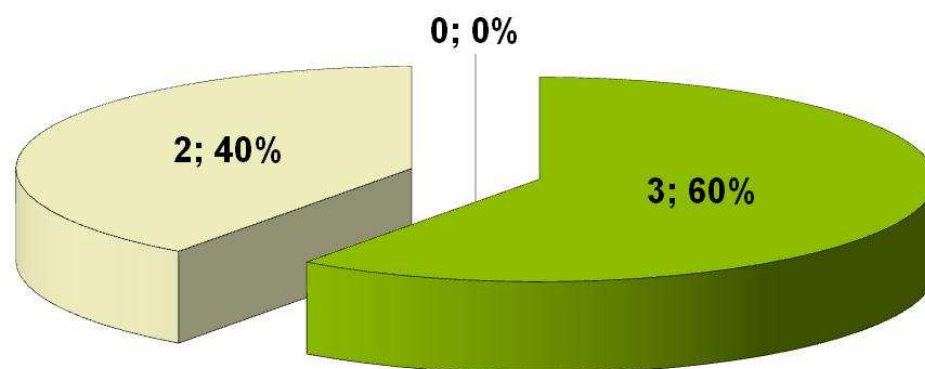
Il cibo è migliore dello scorso anno?



Fai la raccolta differenziata a scuola?



Stai attento a non sprecare l'acqua o il cibo?



## RISULTATI

