



Sede legale: Viale Piave 55 - 24022 ALZANO LOMBARDO (BG)

Sede amministrativa/Centro Cottura/Self Service interaziendale: V.le Lombardia 62a- 20056 TREZZO S/ADDA (MI) tel. 0290962302/fax 02 90962730

BGIC82900C - ICBREMBATESOTTO

Prot. 0002451 del 28/05/2018

08 (Entrata)

Spett.le

COMUNE DI BREMBATE

Trezzo sull'Adda, 15/05/2018

OGGETTO: relazione customer satisfaction APRILE MAGGIO 2018

A seguito degli esiti ottenuti dalla somministrazione dei test di customer satisfaction nel mese di APRILE e MAGGIO 2018 agli alunni ed insegnanti delle scuole del Comune di Brembate, gradiremmo anzitutto ringraziare tutto il personale che ha collaborato per portare a termine l'indagine con pazienza e professionalità, e secondariamente fornirvi un report dei dati ottenuti.

I parametri di valutazione sono compresi fra 5 e 7 con le seguenti griglie:

5 5,7	SCARSO - PER NIENTE SUFFICIENTE - POCO	Punteggi ritenuti "negativi"
6,3 7	BUONO - ABBASTANZA OTTIMO - MOLTO	Punteggi ritenuti "positivi"

% di influenza dei singoli parametri:

		ALUNNI PRIMARIA BREMBATE	ALUNNI PRIMARIA GRIGNANO	INSEGNANTI PRIMARIA BREMBATE	INSEGNANTI PRIMARIA GRIGNANO	Media somma buono ottimo ↓ 83,25%
5	scarso	13,21%	9,56%	0,51%	4,24%	
5,7	sufficiente	11,25%	9,37%	18,88%	0%	
6,3	buono	23,93%	23,14%	63,78%	51,69%	
7	ottimo	51,60%	57,93%	16,84%	44,07%	

Media statistica dei valori ottenuti:

	ALUNNI PRIMARIA BREMBATE	ALUNNI PRIMARIA GRIGNANO	INSEGNANTI PRIMARIA BREMBATE	INSEGNANTI PRIMARIA GRIGNANO
media	6,42	6,53	6,30	6,55

Media totale: 6,45

Obiettivo generale SER CAR espresso come %: ottenere oltre il 70% dei giudizi buono + ottimo ma anche aumentare il valore numerico della somma buono + ottimo rispetto all'anno precedente (nel caso di test somministrati nel tempo)

Obiettivo generale SER CAR espresso come valore media: ottenere un risultato superiore a 6,30 (NELL'OTTICA DELLA QUALITA' NON CI SI LIMITA A CONSIDERARE IL 6 POSITIVO MA 6,30) ma anche aumentare il valore numerico rispetto all'anno precedente (nel caso di test somministrati nel tempo)

Alla luce dei dati ottenuti reputiamo l'esito dell'indagine di customer PIU CHE SODDISFACENTE in quanto:

✓ **buono + ottimo = 83,25 % dei giudizi ottenuti per alunni ed insegnanti**

✓ **media generale = 6,45**

Si allegano i report e le osservazioni emerse.

A disposizione per eventuali chiarimenti porgo cordiali saluti.

SER CAR SPA

RESPONSABILE QUALITA'

Francesca Finali

Francesca Finali



parametri di valutazione

3 livelli	5,00	6,00	7,00
4 livelli	5,00	5,70	6,30
			7,00

PUNTEGGI RITENUTI NEGATIVI

PUNTEGGI RITENUTI POSITIVI

criteri di accettazione

inf. a 5,70	scarso- per niente	buono - abbastanza
da 5,71 a 6,30	sufficiente- poco	ottimo- molto

risultati APRILE - MAGGIO 2018

inf. 5,70 da 5,71 a 6,30 da 6,31 a 6,50 da 6,51 a 7,00

		insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
ALUNNI	PRIMARIA	13,21	11,25	23,93	51,60
ALUNNI	PRIMARIA	9,56	9,37	23,14	57,93
	media	11,39	10,31	23,54	54,77
INSEGNANTI	PRIMARIA	0,51	18,88	63,78	16,84
INSEGNANTI	PRIMARIA	4,24	0,00	51,69	44,07
	media	2,38	9,44	57,74	30,46
	media tot	6,88	9,88	40,64	42,61
	somma	16,76			83,25

ALUNNI	PRIMARIA	6,42
INSEGNANTI	PRIMARIA	6,30
	media	6,45
ALUNNI	PRIMARIA	6,42
INSEGNANTI	PRIMARIA	6,30
	media	6,36
ALUNNI	PRIMARIA	6,55
INSEGNANTI	PRIMARIA	6,55
	media	6,54

in ordine di punteggio APRILE MAGGIO 2018

INSEGNANTI	PRIMARIA	GRIGNANO	6,55
ALUNNI	PRIMARIA	GRIGNANO	6,53
ALUNNI	PRIMARIA	BREMBATE	6,42
INSEGNANTI	PRIMARIA	BREMBATE	6,30

ALUNNI SCUOLA PRIMARIA BREMBATE

Menù:	PIZZA, MOZZARELLA, POMODORI, PERA					
Sondaggio Gradibilità del 2 MAGGIO						
Votazioni	5	5,7	6,3	7		
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	TOTALE	MEDIA
PRIMO PIATTO	7	14	37	189	247	6,76
SECONDO PIATTO	34	29	73	111	247	6,37
CONTORNO	59	41	52	94	246	6,16
FRUTTA	30	16	62	136	244	6,49
VARIETA' MENU	25	32	76	111	244	6,41
TEMPERATURA	20	29	85	121	255	6,46
GENTILEZZA	11	21	46	179	257	6,68
RUMORE	104	49	53	48	254	5,78
STOVIGLIE	7	22	54	171	254	6,68
MEDIA VOTI	13,21%	11,25%	23,93%	51,60%		6,42

numero alunni 278/09

questionari compilati 278/09

% di risposte #DIV/0!

Quesiti

9

ALUNNI SCUOLA PRIMARIA GRIGNANO

Menù:	RISOTTO CON ZUCCHINE, UOVO SODO, INSATATA, BANANA - PIZZA, MOZZARELLA, POMODORI, PERA					
Sondaggio Gradibilità del 27 APRILE - 2 MAGGIO						
Votazioni	5	5,7	6,3	7		
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	TOTALE	MEDIA
PRIMO PIATTO	4	4	14	36	58	6,60
SECONDO PIATTO	7	6	17	29	59	6,43
CONTORNO	11	10	10	28	59	6,29
FRUTTA	3	3	11	43	60	6,71
VARIETA' MENU	1	5	19	31	56	6,61
TEMPERATURA	1	4	18	35	58	6,66
GENTILEZZA	1	0	4	52	57	6,92
RUMORE	19	15	12	12	58	5,86
STOVIGLIE	3	2	16	37	58	6,66
MEDIA VOTI	9,56%	9,37%	23,14%	57,93%		6,53

numero alunni

questionari compilati

% di risposte #DIV/0!

Quesiti

9

INSEGNANTI SCUOLA PRIMARIA BREMBATE

Menù:	PIZZA, MOZZARELLA, POMODORI, PERA					
Sondaggio Gradibilità del 2 MAGGIO						
Votazioni	5	5,7	6,3	7	TOTALE	MEDIA
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO		
PRIMO PIATTO	1	2	7	0	10	6,05
SECONDO PIATTO	0	2	8	0	10	6,18
CONTORNO	0	3	7	0	10	6,12
FRUTTA	0	1	8	0	9	6,23
PANE	0	0	9	0	9	6,30
GRADIMENTO MENU'	0	4	5	1	10	6,13
PRESENTAZIONE	0	4	5	0	9	6,03
RISPETTO TABELLE	0	1	5	4	10	6,52
PORZIONE	0	2	7	0	9	6,17
TEMPERATURA CALDI	0	1	9	0	10	6,24
TEMPERATURA FREDDI	0	1	8	1	10	6,31
TEMPISTICA	0	2	6	2	10	6,32
PULIZIA REFETTORIO	0	0	7	3	10	6,51
PULIZIA STOVIGLIE	0	1	4	5	10	6,59
DIVISA	0	0	1	9	10	6,93
GENTILEZZA	0	1	3	6	10	6,66
ALUNNI - PRIMO PIATTO	0	2	7	1	10	6,25
ALUNNI - SECONDO PIATTO	0	1	9	0	10	6,24
ALUNNI - CONTORNO	0	6	4	0	10	5,94
ALUNNI - FRUTTA	0	3	6	1	10	6,19
MEDIA VOTI	0,51%	18,88%	63,78%	16,84%		6,30

numero alunni

questionari compilati

% di risposte

#DIV/0!

Quesiti

20

INSEGNANTI SCUOLA PRIMARIA GRIGNANO

Menù:	RISOTTO CON ZUCCHINE, UOVO SODO, INSATATA, BANANA - PIZZA, MOZZARELLA, POMODORI, PERA					
Sondaggio Gradibilità del 27 APRILE - 2 MAGGIO						
Votazioni	5	5,7	6,3	7	TOTALE	MEDIA
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO		
PRIMO PIATTO	2	0	3	1	6	5,98
SECONDO PIATTO	1	0	4	1	6	6,20
CONTORNO	1	0	4	1	6	6,20
FRUTTA	0	0	4	1	5	6,44
PANE	1	0	4	0	5	6,04
GRADIMENTO MENU'	0	0	5	1	6	6,42
PRESENTAZIONE	0	0	4	2	6	6,53
RISPETTO TABELLE	0	0	1	5	6	6,88
PORZIONE	0	0	2	4	6	6,77
TEMPERATURA CALDI	0	0	2	4	6	6,77
TEMPERATURA FREDDI	0	0	2	4	6	6,77
TEMPISTICA	0	0	2	4	6	6,77
PULIZIA REFETTORIO	0	0	1	5	6	6,88
PULIZIA STOVIGLIE	0	0	1	5	6	6,88
DIVISA	0	0	0	6	6	7,00
GENTILEZZA	0	0	0	6	6	7,00
ALUNNI - PRIMO PIATTO	0	0	6	0	6	6,30
ALUNNI - SECONDO PIATTO	0	0	5	1	6	6,42
ALUNNI - CONTORNO	0	0	6	0	6	6,30
ALUNNI - FRUTTA	0	0	5	1	6	6,42
MEDIA VOTI	4,24%	0,00%	51,69%	44,07%		6,55

numero alunni

questionari compilati

% di risposte

#DIV/0!

Quesiti

20

ALUNNI SCUOLA PRIMARIA BREMBATE - IV CLASSI

Menù:	PIZZA, MOZZARELLA, POMODORI, PERA					
Sondaggio Gradibilità del 2 MAGGIO						
Votazioni	5	5,7	6,3	7		
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	TOTALE	MEDIA
PRIMO PIATTO	2	6	11	31	50	6,61
SECONDO PIATTO	12	6	19	12	49	6,08
CONTORNO	9	8	13	18	48	6,22
FRUTTA	4	6	18	22	50	6,43
VARIETA' MENU	8	9	16	16	49	6,21
TEMPERATURA	4	12	20	14	50	6,25
GENTILEZZA	4	5	13	28	50	6,53
RUMORE	11	15	15	9	50	5,96
STOVIGLIE	2	6	15	27	50	6,55
MEDIA VOTI	12,56%	16,37%	31,39%	39,69%		6,32

numero alunni

questionari compilati

% di risposte #DIV/0!

Quesiti

9

TEST SOMMINISTRATI A APRILE / MAGGIO 2018

OSSERVAZIONI INSEGNANTI SCUOLA PRIMARIA GRIGNANO - 6 SCHEDE

se a qualche bambino non piace un cibo, l'insegnante lo invita a mangiarne una parte	1
--	---

OSSERVAZIONI INSEGNANTI SCUOLA PRIMARIA BREMBATE - 10 SCHEDE

poter variare il cibo con legumi, formaggi o a volte hamburger	1
--	---

OSSERVAZIONI ALUNNI SCUOLA PRIMARIA GRIGNANO - 61 SCHEDE

variare il cibo/menu	7
patatine ketchup hotdog hamburger	6
piu carne	4
posate dritte e non storte, piu pulite	4
affettati	2
piu pizza	2
cibo piu pulito	2
no formaggio	1
insalata	1
lumache e uova di quaglia	1
pollo arrosto	1
togliere la tasta del pomodoro	1
spaghetti	1
peperoncino	1
meno limone sulle carote	1
meno rumore in mensa	1
piu tonno	1
piu spezie sul pesce	1
piu fine la pizza	1
sempre cibo fresco	1
mettere piu impegno possibile	1
meno pesce	1
no brocche ma bottiglia per evitare di allagare	1
no peli nei bicchieri e posate di plastica	1
stoviglie piu pulite	1
meno verdure	1
sempre pasta di primo	1
fare meglio la frittata	1
non fare puzzare le mele	1

OSSERVAZIONI ALUNNI SCUOLA PRIMARIA BREMBATE - 261 SCHEDE

meno rumore in mensa	32
piadina, hamburger, patatine , cocacola, gelato, tagliatelle di nonna pina, torta, pandistelle, polpette, salsiccia, bacon, tacos, cotoletta	23
variare il menu/non sempre pasta/ cibi nuovi/piu menu speciali	21
pasta piu cotta, gnocchi piu cotti	13
cibo migliore	13
cosce di pollo, piu carne , piu pollo, tacchino	10
spaghetti pomodoro, pasta carbonara, tagliatelle, spaghetti vongole, tortellini, pasta pesto	10
pesce cucinato in altro modo, piu buono	8
stoviglie piu pulite	8
bis di primi/piu pasta	7
bis di pizza/ piu pizza	7

frutta piu varia, fragole ananas ciliegie anguria prugne banana	6
meno insalata nei piatti/meno verdura/no insalata	6
accogliere i bambini in modo vivace, piu disegni/colori sui muri , ambiente piu pulito, tovaglie colorate	6
pizza piu calda/ cibi piu caldi	5
pesce senza lische	4
acqua frizzante	3
variare/migliorare i contorni	3
piu gentilezza	3
non fare cadere piatti e bicchieri e non rovesciare l'acqua	3
sedie piu alte/ di uguale altezza/piu comode	3
meno olio sulla pizza	2
porzioni piu abbondanti	2
cibo cotto meglio	2
pulire meglio l'insalata	2
mai piu cibi vegani/no piatti vegetariani	2
piu risotto	2
stoviglie di plastica	2
nessun insetto nel cibo/nell'insalata (ora migliorato)	2
non obbligare un bambino a prendere qualcosa che non vuole	2
pesce al forno	1
no pesce	1
no tipi di pasta diversa	1
diminuire l'uso dell'olio	1
mettere di piu nel piatto	1
dare carote patate piselli	1
dare bevande succhi	1
condire bene l'insalata	1
pulire meglio il pavimento	1
meno spezie nella pasta in bianco	1
le cuoche sono antipatiche, mi danno la verdura poi sono costretta a buttarla	1
la cameriera bionda vecchia mi da fastidio	1
pasta ragu non integrale	1
piu vedura	1
siete molto brave	1
meno pasta	1
controllare di piu il cibo	1
aggiungere sale olio aceto nell'insalata	1
fare minestrina in altro modo	1
quando cade qualcosa sgridare i bambini	1
lasagne al pesto	1
piu pesce	1
mettere i bicchieri in su in modo da non doverli girare	1
no zucchine	1
no gnocchi pomodoro	1
mettere i carciofi sott'acqua per 45 minuti, legarli con elastico e cuocerli	1
non mangiare troppo e bere tanta acqua, mangiare frutta e verdura	1
mettersi in fila bene, non sprecare, non fare guerre di cibo	1
accogliete di piu la sala pranzo e siate prudenti	1
piu precisione e ordine nel posizionare tovagliette e posate, brocche piu colorate	1
servizio e menù dell'anno scorso	1
molto bravi ma potete migliorare	1