



Comune di Baiano

Provincia di Avellino

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Rilevazione gradimento dell'utenza: sistema controllo qualità mense scolastiche – controllo del gradimento del prodotto finale.

MONITORAGGIO A CAMPIONE

SETTIMANA DAL AL

SCUOLA

CLASSE SEZ.

INDICAZIONI PER L'INSEGNANTE

1- Le schede devono essere compilate in tutte le parti: non è possibile la compilazione parziale

2- Ogni giorno (dal lunedì al venerdì) per una settimana dovranno essere compilate: una scheda/insegnante da una sola insegnante della classe (che può variare nei cinque giorni) e le schede/alunni/giornaliere.

3- La compilazione delle schede/alunni/giornaliere deve essere fatta entro un'ora dalla consumazione del pasto. Necessario un campione di 10 bambini a classe al giorno.

Gli alunni del primo triennio della Scuola Primaria dovranno essere aiutati dall'insegnante che avrà comunque cura di sviluppare la massima autonomia possibile e di non interferire nei giudizi. Gli alunni delle scuole dell'Infanzia dovranno essere intervistati dall'insegnante tramite lettura della scheda avendo cura di non interferire nei loro giudizi.

4- Le schede giornaliere degli insegnanti (Allegato A) e degli alunni (Allegato B) vanno stampate quotidianamente per ogni giorno della settimana campione.

5- L'allegato C è rivolto esclusivamente ai genitori, da stampare e consegnare ad ogni alunno.

Si **RINGRAZIANO le insegnanti** per la collaborazione prestata indispensabile per svolgere l'attività di controllo finalizzata a migliorare un servizio per tutti.

ALLEGATO A

SISTEMA CONTROLLO DI QUALITÀ REFEZIONE SCOLASTICA - GRADIMENTO UTENZA **MONITORAGGIO A CAMPIONE**

SCHEDA INSEGNANTE

LUN

MAR

MER

GIO

VEN

MENU DEL GIORNO:

primo piatto _____

secondo piatto _____

contorno _____

frutta _____

PRIMO PIATTO					
QUANTITÀ	ADEGUATA		INSUFFICIENTE		
GRADIMENTO QUALITÀ (Una sola risposta)	1	2	3	4	
	insufficiente	sufficiente	media	buona	
	5	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO (SOLO IN CASO DI RISPOSTA 1, 2 o 3):			
	molto buona	_____	_____	_____	
	_____	_____	_____	_____	
CONSUMAZIONI da parte degli alunni	Indicare il numero degli alunni che hanno accettato/rifiutato il piatto: TOTALE CONSUMAZIONI n. _____ RIFIUTATO IN PARTE n. _____ ACCETTATO n. _____ RIFIUTATO COMPLETAMENTE n. _____				

SECONDO PIATTO					
QUANTITA'	ADEGUATA		INSUFFICIENTE		
GRADIMENTO QUALITA' (1 sola risposta)	1	2	3	4	
	insufficiente	sufficiente	media	buona	
	5	molto buona			
	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO (SOLO IN CASO DI RISPOSTA 1,2 o 3):				
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
CONSUMAZIONI da parte degli alunni	Indicare il numero degli alunni che hanno accettato/rifiutato il piatto:				
	TOTALE CONSUMAZIONI n. _____		RIFIUTATO IN PARTE n. _____		
	ACCETTATO n. _____		RIFIUTATO COMPLETAMENTE n. _____		

CONTORNO					
QUANTITA'	ADEGUATA		INSUFFICIENTE		
GRADIMENTO QUALITA' (1 sola risposta)	1	2	3	4	
	insufficiente	sufficiente	media	buona	
	5	molto buona			
	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO (SOLO IN CASO DI RISPOSTA 1,2 o 3):				
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
CONSUMAZIONI da parte degli alunni	Indicare il numero degli alunni che hanno accettato/rifiutato il piatto:				
	TOTALE CONSUMAZIONI n. _____		RIFIUTATO IN PARTE n. _____		
	ACCETTATO n. _____		RIFIUTATO COMPLETAMENTE n. _____		

FRUTTA					
QUANTITA'	ADEGUATA			INSUFFICIENTE	
	1 insufficiente	2 sufficiente	3 media	4 buona	5 molto buona
GRADIMENTO QUALITA' (una sola risposta)	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO (SOLO IN CASO DI RISPOSTA 1,2 o 3):				

CONSUMAZIONI da parte degli alunni	Indicare il numero degli alunni che hanno accettato/rifiutato il piatto:				
	TOTALE CONSUMAZIONI n. _____		RIFIUTATO IN PARTE n. _____		
	ACCETTATO n. _____		RIFIUTATO COMPLETAMENTE n. _____		

OSSERVAZIONI SULLE MODALITA' DI SPORZIONAMENTO/DISTRIBUZIONE DEL GIORNO: (rispondere in ogni caso)

OSSERVAZIONI FINALI DELLA SETTIMANA
di tutte le insegnanti della classe

1-OSSERVAZIONI IN MERITO AL MENU':

2-OSSERVAZIONI SUI LOCALI/ARREDI DELLA MENSA:

3-ALTRE OSSERVAZIONI:

ALLEGATO B



Comune di Baiano

Provincia di Avellino

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Rilevazione gradimento dell'utenza: sistema controllo qualità
mense scolastiche – controllo del gradimento del prodotto finale

MONITORAGGIO A CAMPIONE

SCHEDA ALUNNO

SCHEDA ALUNNI GIORNALIERA

CIAO!

* PER RISPONDERE DEVI FARE UNA CROCETTA NELLA CASELLA

* RICORDATI DI DARE UNA RISPOSTA PER IL PRIMO PIATTO, UNA RISPOSTA PER IL SECONDO, UNA
RISPOSTA PER IL CONTORNO E UNA RISPOSTA PER LA FRUTTA.

GRAZIE

DOMANDA N. 1: CHE GIORNO E' OGGI ?

LUNEDI




MARTEDI

MERCOLEDI

GIOVEDI

VENERDI

DOMANDA N. 2: COM'ERA IL PRANZO DI OGGI ?

	PRIMO PIATTO 	SECONDO 	CONTORNO 	F RUTTA 
BUONO				
COSÌ COSÌ				
CATTIVO				

DOMANDA N. 3: IL CIBO CHE TI HANNO SERVITO NEL PIATTO ERA ABBASTANZA O POCO ?

	PRIMO PIATTO 	SECONDO 	CONTORNO 	F RUTTA 
ABBASTANZA				
POCO				

IL REFETTORIO E' LA STANZA DOVE MANGI, TI PIACE IL TUO REFETTORIO COM'E' ADESSO ?

SI

NO

SE SI FACESSERO DEI CAMBIAMENTI COME TI PIACEREBBE IL TUO REFETTORIO ?

(PUOI DARE PIU' DI UNA RISPOSTA)

LO VORREI PROPRIO COM'E' ADESSO

PIU' SILENZIOSO

PIU' PICCOLO

PIU' PULITO

PIU' GRANDE

PIU' COLORATO

SE HAI ALTRE IDEE PER IL TUO REFETTORIO SCRIVILE QUI :



Comune di Baiano

Provincia di Avellino

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Rilevazione gradimento: sistema controllo qualità mense scolastiche
Controllo del gradimento del prodotto finale

Scheda genitore/tutore

1) In relazione ai pasti serviti, ed in ragione di quanto riferito dal bambino/a e/o delle eventuali verifiche da Lei effettuate nel corso dell'anno scolastico, **quanto si ritiene SODDISFATTO/A**

	<i>Primo</i>	<i>Secondo di carne</i>	<i>Secondo di pesce</i>	<i>Altri secondi</i>	<i>Contorno</i>	<i>Frutta/dessert</i>
Molto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abbastanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) Rispetto alla quantità distribuita, in base a quanto riferito dal bambino, si ritiene :

Molto soddisfatto Soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto

3) E' soddisfatto di quanto sono personalizzati i menù rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino/a:

Molto soddisfatto Soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto

4) Ha notato se il bambino ha riferito problemi in relazione all'igiene e pulizia dei locali mensa:

Sì spesso Sì qualche volta No

5) E' a conoscenza che esiste una commissione di controllo sulla refezione scolastica:

No Sì Vagamente Vorrebbe esserne partecipe

6) Cosa pensa debba offrire una ristorazione scolastica:

Funzione nutrizionale funzione educativa sapere stare a tavola
 Pasto genuino di qualità opportunità di socializzazione altro

7) Esprima il suo giudizio complessivo sul servizio di refezione scolastica:

insufficiente sufficiente buono ottimo

CONTINUA

Ci sarebbe gradito conoscere quali sono secondo Lei , gli aspetti più importanti di un servizio di mensa di qualità . Le chiediamo gentilmente di mettere in ordine i seguenti cinque aspetti (1° quello più importante):

- qualità dei pasti del menù
- controllo e sicurezza nella preparazione e somministrazione dei cibi
- pulizia
- informazioni ricevute sul servizio
- costo

OSSERVAZIONI/PROPOSTE

Data _____

L'Amministrazione comunale ringrazia per la disponibilità dedicata alla compilazione del questionario. I risultati saranno utili al monitoraggio e miglioramento del servizio e pubblicati sul sito del Comune di Baiano.

Il Responsabile Area Amministrativa
F.to Dr.ssa Caterina De Laurentis

Il Sindaco
F.to Enrico Montanaro