

***Indagine di Customer Satisfaction  
fatta nell'ultima decade  
di Maggio 2017  
presso i plessi scolastici di Mira***

## **PRESENTAZIONE**

Migliorare le capacità di ascolto dei cittadini e di valutazione della qualità dei servizi erogati, è considerata oggi una priorità nell'ambito della Pubblica amministrazione.

Uno strumento importante per attuare il miglioramento è partire dalla rilevazione e misurazione della soddisfazione dell'utente (customer satisfaction).

SE.RI.MI. s.r.l. società partecipata dal Comune di Mira e dal Comune di Mirano, che gestisce il servizio di ristorazione scolastica dei due Comuni, periodicamente, tramite propri incaricati, compila delle schede di valutazione intervistando in particolare il corpo insegnante dei vari plessi scolastici, per raccogliere il livello di soddisfazione dell'utenza, misurando al contempo, punti di qualità e punti di criticità dei servizi resi.

Ciò allo scopo di attuare quelle iniziative che permettano un costante miglioramento dei servizi, per raggiungere elevati standard di qualità.

## **METODOLOGIA DI RILEVAZIONI DATI**

### SCHEDA MONITORAGGIO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La scheda di monitoraggio della soddisfazione del cliente è lo strumento di base che viene utilizzato per l'effettuazione dello studio.

Si tratta di un insieme di domande che mirano a raccogliere le informazioni oggetto di indagine e dà l'opportunità di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte.

La modalità di compilazione avviene tramite intervista ad alcuni rappresentanti del corpo insegnante di ciascun plesso scolastico, da parte della nostra dietista.

La scheda di monitoraggio è composta da 8 domande a risposta chiusa secondo la seguente scala di valutazione:

- 2 - insufficiente
- 4 - scarso
- 6 - sufficientemente
- 8 - soddisfatto
- 10 - molto soddisfatto

In dettaglio la scheda di monitoraggio proposta agli utenti del Servizio di Ristorazione scolastica è stata strutturata in tre sezioni:

- ***Per quanto riguarda la Prima Sezione si sono presi in esame i seguenti aspetti:***
  - Caratteristiche anagrafiche della Collettività consumatrice (plesso scolastico in esame)
  - Caratteristiche anagrafiche degli intervistati ( ruolo , elementi identificativi)
  
- ***Per quanto riguarda la Seconda sezione, le dimensioni della soddisfazione si riferiscono ai seguenti ambiti (REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE):***
  - Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti (sapore, odore, consistenza e presentazione dei piatti somministrati all'utenza)
  - Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)
  - Grammature ( se risultano sufficienti o insufficienti per l'età dell'utenza servita)
  - Puntualità ( Adeguatezza orari di arrivo dei pasti preparati e degli orari di somministrazione )
  - Igiene del servizio (pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e ambienti utilizzate per la somministrazione dei pasti , e del personale incaricato alla distribuzione )
  - Comportamento del personale ( disponibilità e cortesia delle addette alla distribuzione e rapporto con l'utenza)

- Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio ( quali incongruenze numero pasti ordinati e forniti, dubbi per utenza con diete speciali, costante contatto del personale addetto alla distribuzione con la cucina centralizzata di Mira )
- Soddisfazione della collettività servita , relativamente al servizio di ristorazione nel suo complesso.
- **Nella sezione note** vengono espressi dagli intervistati suggerimenti su abbinamenti delle pietanze graditi o poco graditi dalla collettività consumatrice .

- ***Per quanto riguarda la Terza sezione il Punteggio complessivo***

Viene calcolato , con una semplice operazione aritmetica, facendo una media in base alle valutazioni espresse in numeri dal corpo insegnante intervistato.

Il risultato del lavoro svolto da una media di punti 8,9.

Il giudizio espresso dal corpo insegnati secondo la scala di valutazione sopra riportata risulta : soddisfatto.

Nel lavoro che presentiamo, sono state compilate 15 schede.

Per alcuni plessi scolastici c'è stata una doppia compilazione, data la presenza di due refettori distinti o perché la somministrazione del pasto viene fatta in due turni.



## **MODULISTICA UTILIZZATA**

Di seguito viene riportata la scheda di monitoraggio della soddisfazione del cliente e le schede compilate con i rappresentanti del corpo insegnante dei plessi scolastici del comune di Mira .



	SCHEDA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Rif.: PO 12.02
--	---	----------------

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): \_\_\_\_\_

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): \_\_\_\_\_

SE.RI.MI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) \_\_\_\_\_

### REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti \_\_\_\_\_
2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate) \_\_\_\_\_
3. Grammature \_\_\_\_\_
4. Puntualità \_\_\_\_\_
5. Igiene del servizio \_\_\_\_\_
6. Comportamento del personale \_\_\_\_\_
7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio \_\_\_\_\_
8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione \_\_\_\_\_

Note: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punteggio totale (dei \_\_\_\_\_ elementi valutati) \_\_\_\_\_

**Punteggio complessivo medio** \_\_\_\_\_ **Data** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

Mod. 12.02/1 R0



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): ARCOBALENO (SA) MALCONFINA

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): CINZIA TREVISAN FIORESE LUCIALDA

SERIMI : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) DIETISTA BRUSEGAN SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>7</u>  |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>V</u>  |
| 3. Grammature  | <u>8</u>  |
| 4. Puntualità  | <u>10</u> |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u> |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>10</u> |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8</u>  |

Note: insalate troppo dure o zmare non vengono mangiate

Hamb. di legumi e uovo sodo gratti

Maglio uovo sodo delle grillette. Provare i fagiolini e pomodoro

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 63 Carote e uovo poco gradevole

Punteggio complessivo medio 9 Data 19/5/17 Firma [Signature]

Mod. 12.02/1 R0

Renalba Trevese

\* spine nel pesce



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): GOLDONI (ELEM.) PIANO TERRA

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): INSEGNANTE OLIVIERO - BIERLIZZI

SE.RI.MI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) NETISTA BRUSEGIAN SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>6</u>                      |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>✓</u>                      |
| 3. Grammature  | <u>8</u>                      |
| 4. Puntualità  | <u>10</u>                     |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u>                     |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10 (Cristina e Cinzia)</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>10</u>                     |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>6/7 (6.45)</u>             |

Note: Hamburger con legumi non graditi; o fuffate non gradite.  
Menù primavera più gradito. Insalate di pasta Pappa fredda.

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 60,45

Punteggio complessivo medio 8,6

Data 18/5/17

Firma

[Signature]  
Milano Di Belfino

Mod. 12.02/1 R0



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): GOLDONI (ELETO) I PIANO (ORVAGO)

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): ISANNA BORTOLATO

SERIMI : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) DIETISTA BRUSGAN SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>6</u>  |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>1</u>  |
| 3. Grammature  | <u>10</u> |
| 4. Puntualità  | <u>10</u> |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u> |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>10</u> |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8</u>  |

Note: Hamburger di legumi non graditi. Uovo sodo gradito

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 66

Punteggio complessivo medio 9,1 Data 18/5/17 Firma Bortolato



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): SM I. CALVINO

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): MIRIAM BOLDRIN

SE.RIMI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni): DIETISTA BRUSEGAN SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>8</u>  |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>/</u>  |
| 3. Grammature  | <u>10</u> |
| 4. Puntualità  | <u>10</u> |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u> |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>8</u>  |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8</u>  |

Note: \_\_\_\_\_

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 64

Punteggio complessivo medio 9,1 Data 18/5/17 Firma Miriam Boldrin



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): DE AMICIS (MARANO)

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): RUBINI ORTIA

SE.RI.MI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzione) DIETISTA BRUSEGAN SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>8</u>  |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>✓</u>  |
| 3. Grammature  | <u>10</u> |
| 4. Puntualità  | <u>8</u>  |
| 5. Igiene del servizio   | <u>8</u>  |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>10</u> |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8</u>  |

Note: Qualità migliorate grazie anche al carrello termico.  
Hamburger di legumi poco gradito.

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 62

Punteggio complessivo medio 8,8 Data 29/5/17 Firma Ortìa Rubina

31/05/17

Mod. 12.02/1 R0



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): U. FOSCOLO (ELEN.)

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): DAVIDE TREVISANELLO - MANUELA MICHELI  
↓ Ieri pizza ↓ Aperto

SE.RI.MI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) DIETISTA BRUCEGAJ SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>8</u>              |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>8</u>              |
| 3. Grammature  | <u>10</u>             |
| 4. Puntualità  | <u>10</u>             |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10<sup>+</sup></u> |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10<sup>+</sup></u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>10</u>             |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8</u>              |

Note: Manca di legumi non graditi e anche gli staccetti alla verdura  
\*Troppe presenze di Verdura e Pasta all'olio in genere dura  
PIACUTE LE UOVA SONE Insalate di pasta abbastanza mangiate.

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 66

Punteggio complessivo medio 9,4 Data 16/5/17 Firma Manuela Micheli

Manuela Micheli

Mod. 12.02/1 R0



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): Villa Venzi (SR)

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): LORENA CELEGN INSEGNANTE

SE.RI.MI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) DIETISTA BRUSGAN SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |                   |
|--|-------------------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>6</u>          |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>/</u>          |
| 3. Grammature  | <u>8</u>          |
| 4. Puntualità  | <u>10</u>         |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u>         |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10</u>         |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>8</u>          |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>6/7 (6,45)</u> |

Note: ins. di pesce poco gradite (ma buone) e come il straccotto di pollo con verdure, quindi verdure e verdure molti non hanno mangiato.

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 58,45

Punteggio complessivo medio 8,3 Data 16/5/17 Firma Lorena Celegn



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): L. NIEVO (PIAZZA VECCHIA)

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): SV. VIATO MONICA

SE.RI.MI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) BRUSEGAN SILVIA DIETISA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>8</u>  |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>1</u>  |
| 3. Grammature  | <u>10</u> |
| 4. Puntualità  | <u>8</u>  |
| 5. Igiene del servizio   | <u>8</u>  |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>8</u>  |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8</u>  |

Note: 8 dipende dal menu, es. 12 paste vassè.

- Hamburgers di legumi non graditi  
insalate ricche poco gradite e neanche i fagioli.

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 60

Punteggio complessivo medio 8,5 Data 22/5/17 Firma Manuela Jelovst

Mod. 12.02/1 R0



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): SP. P. VERONA

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): BUDANA LINA

SE.RIMI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) DIETISTA BRUSECA SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>8</u>  |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>8</u>  |
| 3. Grammature  | <u>8</u>  |
| 4. Puntualità  | <u>10</u> |
| 5. Igiene del servizio   | <u>8</u>  |
| 6. Comportamento del personale   | <u>8</u>  |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>10</u> |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8*</u> |

Note: molto dipende dal menù;  
Hamburger di legumi e uovo poco gradevole. Insalata Troppo  
dura, Cavole e briscolcino che sembrano secche.

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 60

Punteggio complessivo medio 8,5 Data 22/5/17 Firma Budana Lina



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): ST. GIRASOLE (OLMO)

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): INSEGNANTE ISABELLA BELLON

SE.RI.MI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni): DIETISTA BRUSEGAN SILVIA

**REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE**

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>8</u>  |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>/</u>  |
| 3. Grammature  | <u>10</u> |
| 4. Puntualità  | <u>10</u> |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u> |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>8</u>  |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>6</u>  |

Note: Uovo sono poco gradito, ma forse anche x porci fame dopo le  
paste e fagioli.  
Ritiro poco gradite

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 62

Punteggio complessivo medio 8,8 Data 16/5/17 Firma Isabella Bellon



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): G. Leopardi (MIRA FORTE)

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): PELLIZZON

SERIMI : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) DIETISTA BRUSEGAN SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>8</u>  |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>10</u> |
| 3. Grammature  | <u>10</u> |
| 4. Puntualità  | <u>10</u> |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u> |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>8</u>  |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8</u>  |

Note: tramb di legumi non gradito. Uovo solo gradito.

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 64

Punteggio complessivo medio 9,1 Data 19/5/17 Firma \_\_\_\_\_

Mod. 12.02/1 R0

Pelle Alvarone



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): SH. PETER PAN (HIRA FORTE)

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): GILDONE NONZIA

SE.RIMI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) DIETISTA BRUSEGAN SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |            |
|--|------------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>8</u>   |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>/</u>   |
| 3. Grammature  | <u>10</u>  |
| 4. Puntualità  | <u>10</u>  |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u>  |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10+</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>10</u>  |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8</u>   |

Note: Homb legumi poco accettabili, non sono stati mangiati

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 66

Punteggio complessivo medio 9,4 Data 19/5/17 Firma Gildone Nonzia

Mod. 12.02/1 R0



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): ELET. DORANTE (VARANO-ORISIO)

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): CAMPAGNOLO EDY

SER.I.MI. : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) DIETISTA BRUSEGAN SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>8</u>  |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>/</u>  |
| 3. Grammature  | <u>10</u> |
| 4. Puntualità  | <u>10</u> |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u> |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>10</u> |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8</u>  |

Note: Verdure al vapore Troppo cotte

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 66

Punteggio complessivo medio 9,4 Data 18/5/17 Firma Edy Campagnolo

Mod. 12.02/1 R0



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi) (ST. ORIAGO) RODARI

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): REDENTA TOLON

SERIMI : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) NETISTA BRUSEGAN SILVIA

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>7</u>  |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>7</u>  |
| 3. Grammature  | <u>10</u> |
| 4. Puntualità  | <u>10</u> |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u> |
| 6. Comportamento del personale   | <u>10</u> |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>10</u> |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>7</u>  |

Note: Hamburger e legumi poco graditi, non sono piatti.  
Ins. prote poco gradite.

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 61

Punteggio complessivo medio 8,7 Data 18/5/17 Firma [Signature]



SCHEDA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): SCUOLA G. PARINI - BORBIAGO

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): TEGON HA INA - INSEGNANTE REFERENTE SERVIZIO MENSA

SERIMI : Locale \_\_\_\_\_ CDC \_\_\_\_\_ Divisione \_\_\_\_\_

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) \_\_\_\_\_

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 2= insufficiente; 4= scarso; 6= sufficiente; 8= buono; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

- |  |            |
|--|------------|
| 1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti                                  | <u>8</u>   |
| 2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)      | <u>NV</u>  |
| 3. Grammature  | <u>8</u>   |
| 4. Puntualità  | <u>8/9</u> |
| 5. Igiene del servizio   | <u>10</u>  |
| 6. Comportamento del personale   | <u>8</u>   |
| 7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio                     | <u>10</u>  |
| 8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione | <u>8</u>   |

Note: \_\_\_\_\_

Punteggio totale (dei 7 elementi valutati) 60

Punteggio complessivo medio 8/9 Data 26/05/2013 Firma Maida Tapan

### Infanzia Arcobaleno (Malcontenta)



**Note:**  
Insalate troppo dure o amare, hamburger di legumi e nuovo sodo graditi. Meglio Infanzia Arcobaleno (Malcontenta)

### Primaria Goldoni (Oriago)



**Note:**  
Hamburger di legumi non graditi. Uovo sodo gradito.  
Menù primavera più gradito. Insalata di pasta troppo fredda  
1° Turno  
II° Turno  
Primaria Goldoni (Oriago)

### Primaria Goldoni (Oriago)



Note:  
Hamburger di legumi non graditi. Uovo sodo gradito  
1° Turno  
Primaria Goldoni (Oriago)

### Infanzia Calvinio (Oriago)



Note:

0

Primaria Goldoni (Oriago)

## Primaria De Amicis (Marano)



**Note:**  
Qualità migliorata grazie anche al carrello termico. Hamburger di legumi poco graditi

Primaria De Amicis (Marano)

## Primaria Ugo Foscolo (Mira)



## Note:

Hamburger di legumi non graditi, stracetti di pollo poco graditi per la presenza delle verdure. Pasta all'olio in genere troppo dura. Gradite le uova sode. Insalata di pasta abbastanza gradita. Note di lode per igiene del servizio e dal comportamento del personale.

## 1° TURNO

Primaria Ugo Foscolo (Mira)

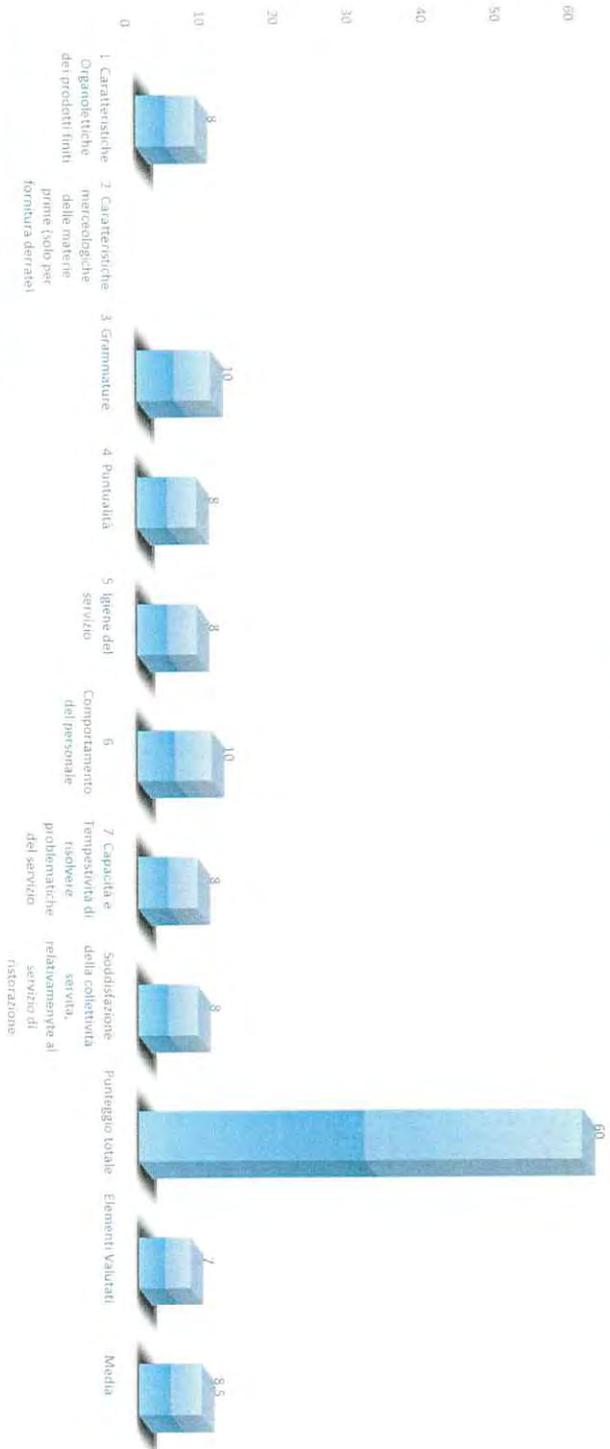
## Infanzia Villa Lenzi (Mira)



**Note:**  
 Insalata di pasta e straccetti di pollo con verdure poco gradita (ma buoni), quindi verdure e verdure molti non hanno mangiato

Infanzia Villa Lenzi (Mira)

Primaria Ippolito Nievo



**Note:**  
 Il grado di soddisfazione varia in base al menù giornaliero: Hamburger di legumi non graditi, Insalata ricca, fagioli non graditi

Primaria Ippolito Nievo

### Infanzia (Piazza Vecchia)



**Note:**  
 il grado di soddisfazione dipende molto dal menu giornaliero. Hamburger di legumi e uova sode poco gradite. Insalata troppo dura. Carote a bastoncino che sembrano secche

Infanzia (Piazza Vecchia)

### Infanzia Girasole (Olmo)



**Note:**  
 nuovo sodio poco gradito forse anche per la poca fame dopo aver mangiato la pasta e fagioli. Fritata poco gradita

Infanzia Girasole (Olmo)

### Primaria Leopardi (Mira Porte)



**Note:**  
Hamburger di legumi poco gradito.  
Uova sode gradite  
Primaria Leopardi (Mira Porte)

### Infanzia Peter Pan (Mira Porte)



**Note:**  
Hamburger di legumi poco accattivanti, non sono stati mangiati. Nota di lode per il comportamento del personale.

Infanzia Peter Pan (Mira Porte)

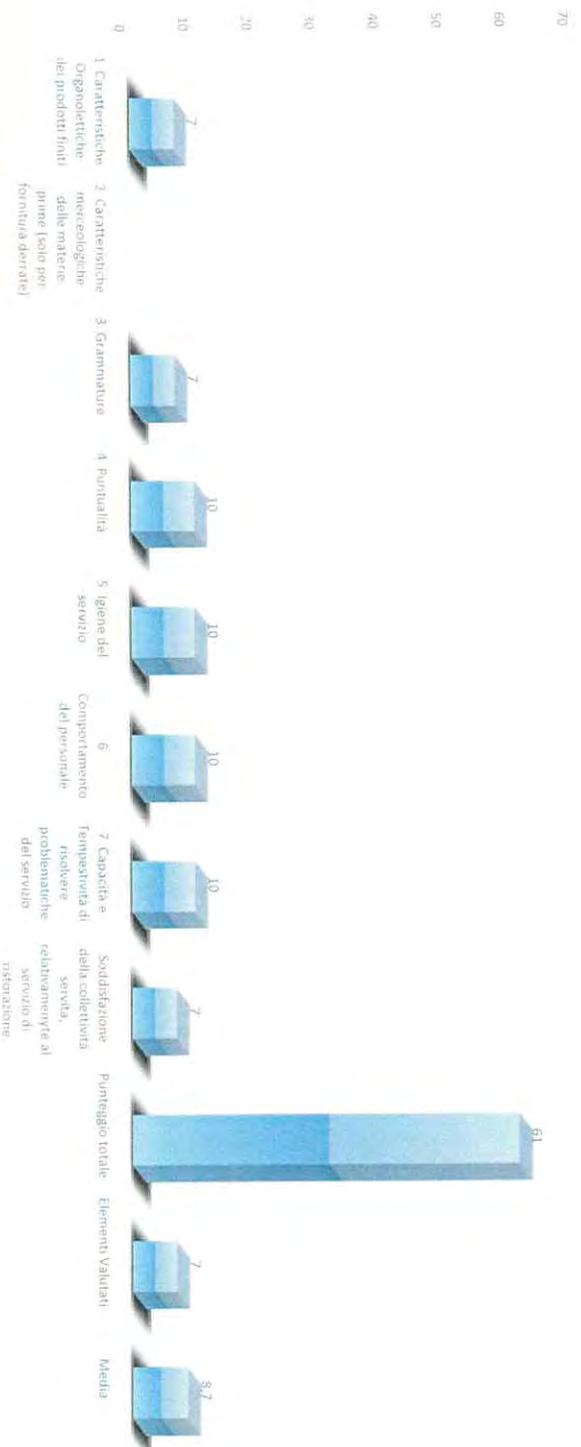
## Primaria Morante (Marano)



Note:  
Vendute al vapore troppo  
cotte

Primaria Morante (Marano)

## Infanzia Rodari (Oriago)

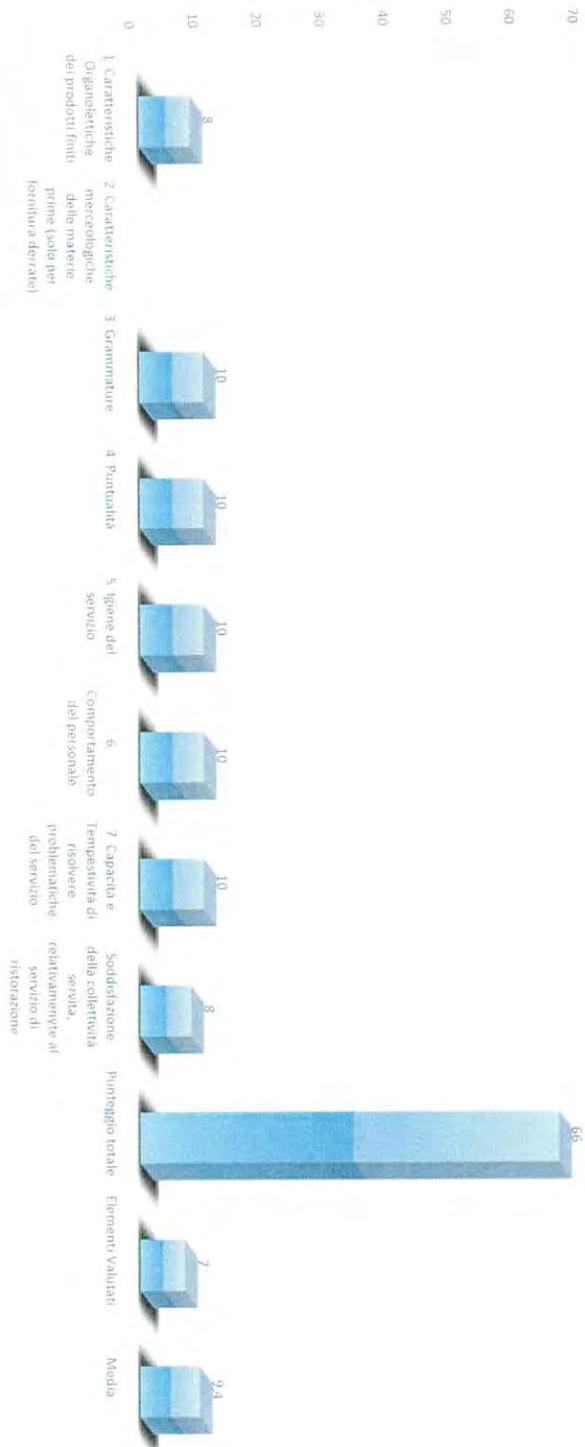


Note:

Infanzia Rodari (Oriago)

Hamburger di legumi poco graditi, non sono abituati. Insalata di pasta poco gradita

## Primaria Parini (Borbiago)



Note:  
Primaria Parini (Borbiago)

I° TURNO

## MEDIA FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI

