

Alla c.a. de il Sindaco  
**Dott. Barbetta Emanuele**

L'Assessore Servizi Scolastici  
**Dott. Padovan Renato**

Mantova, 13 luglio 2021.

Nel primo quadrimestre del 2021 è stata condotta l'indagine di soddisfazione degli Utenti a cui somministriamo i pasti negli istituti scolastici del Comune di Sant'Elena in Provincia di Padova.

Siamo attenti ai nostri Utenti ed alla Qualità attesa, le loro percezioni e le loro valutazioni sul servizio ricevuto; abbiamo cominciato a raccogliere i questionari distribuiti e ad elaborare il riscontro ricevuto.

Tale indagine è stata somministrata per confrontare gli attuali risultati con i precedenti riscontrati nel periodo novembre – dicembre 2020.

La valutazione richiesta è suddivisa in due ambiti di analisi:

### **QUALITA' del PASTO**

### **QUALITA' del SERVIZIO**

Gli istituti oggetto di tale analisi sono l'INFANZIA, la PRIMARIA e la SECONDARIA.

I questionari vengono compilati attentamente dai docenti a conclusione dei pasti consumati quotidianamente;  
complessivamente abbiamo ricevuto ed analizzato n° 185 questionari.

VALORI e CRITERI delle percentuali di valutazione:

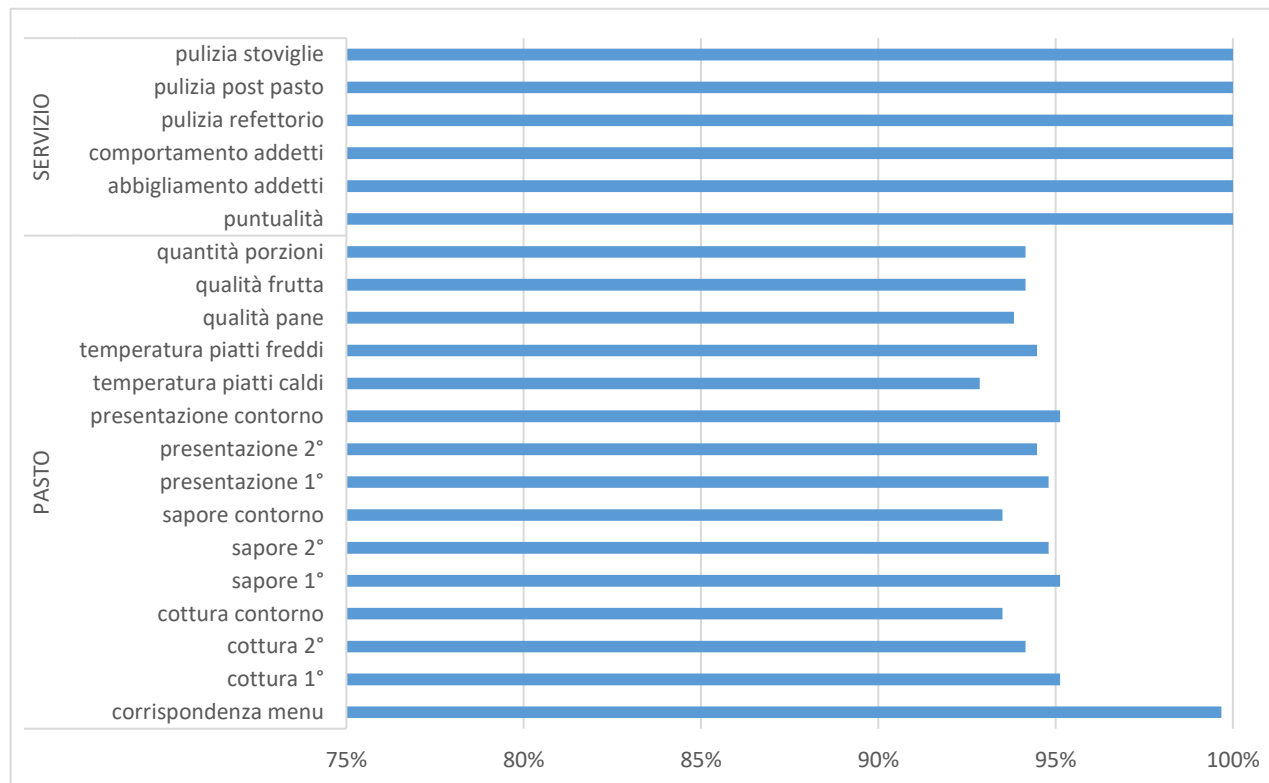
<b>da</b>	<b>0 %</b>	<b>a</b>	<b>25 %</b>	<b>=</b>	<b>qualità inaccettabile</b>
<b>da</b>	<b>26 %</b>	<b>a</b>	<b>50 %</b>	<b>=</b>	<b>qualità non sufficiente</b>
<b>da</b>	<b>51 %</b>	<b>a</b>	<b>70 %</b>	<b>=</b>	<b>qualità sufficiente</b>
<b>da</b>	<b>71 %</b>	<b>a</b>	<b>85 %</b>	<b>=</b>	<b>qualità buona</b>
<b>da</b>	<b>86 %</b>	<b>a</b>	<b>100 %</b>	<b>=</b>	<b>qualità ottima</b>

I risultati che abbiamo raccolto ed elaborato sono evidenti nei grafici nelle pagine a seguire.

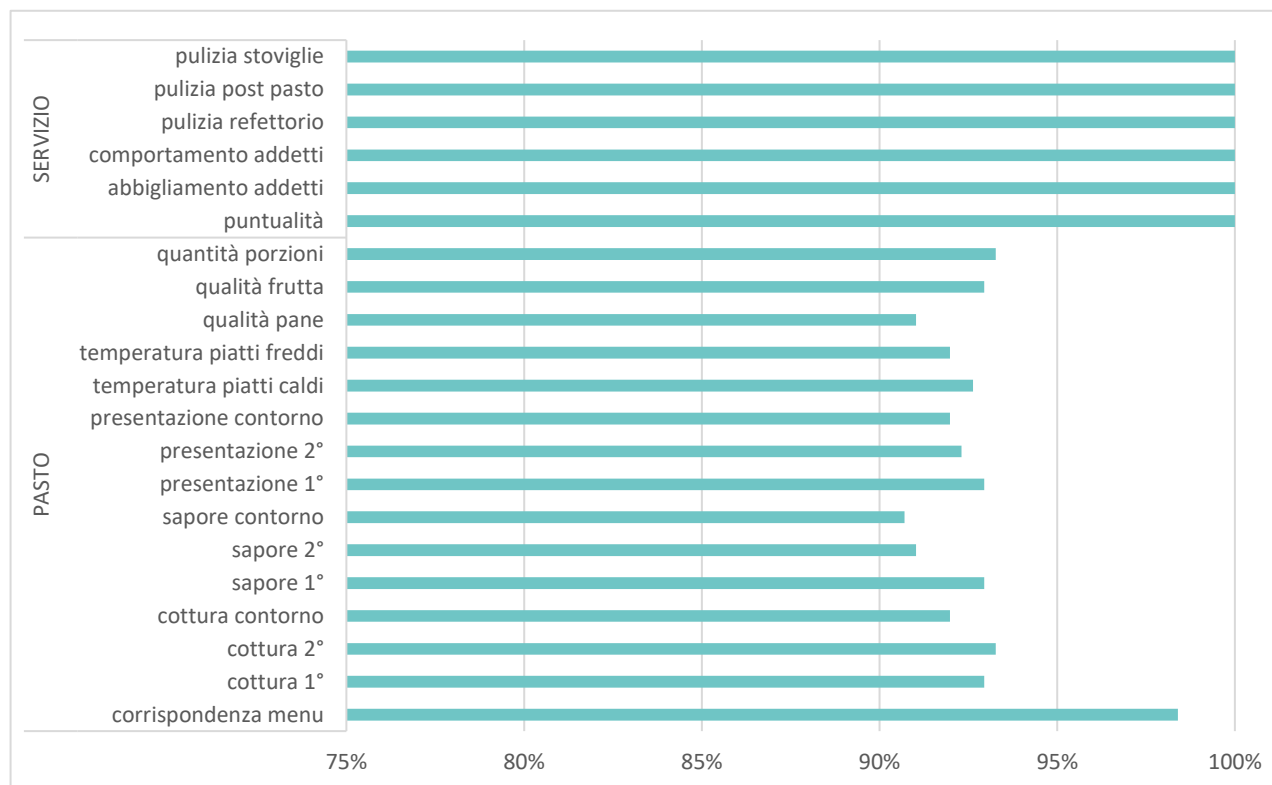
A disposizione, porgiamo i migliori saluti.

**Il Resp. Sistema Gestione ISO 9001/22000**

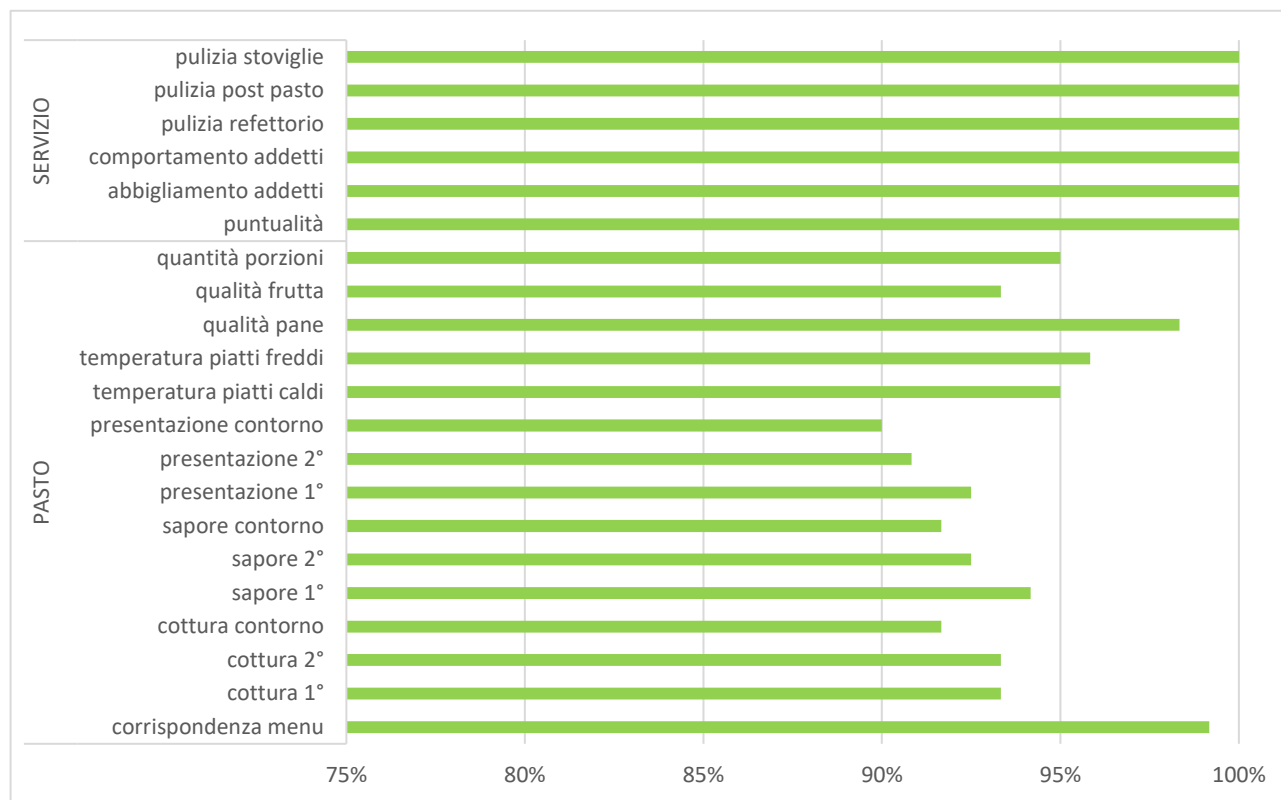


**I° QUADRIMESTRE 2021 – infanzia**

**INFANZIA**

	Novembre 2020	Dicembre 2020	Media 2020	1° Quadrimestre 2021	Differenza
Media CSI PASTO	95,31 %	92,25 %	<b>93,78 %</b>	<b>94,65 %</b>	+ 0,87 %
Media CSI SERVIZIO	100,00 %	100,00 %	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	+/-
<b>Media CSI Complessivo</b>	<b>96,65 %</b>	<b>94,46 %</b>	<b>95,56 %</b>	<b>96,18 %</b>	+ 0,62 %

**I° QUADRIMESTRE 2021 – primaria**

**PRIMARIA**

	Novembre 2020	Dicembre 2020	Media 2020	1° Quadrimestre 2021	Differenza
Media CSI PASTO	92,96 %	93,25 %	93,11 %	92,69 %	-0,42 %
Media CSI SERVIZIO	93,98 %	93,65 %	93,82 %	100,00 %	+ 6,18 %
<b>Media CSI Complessivo</b>	93,25 %	93,37 %	93,31 %	94,78 %	+ 1,47 %

**I° QUADRIMESTRE 2021 – secondaria**

**SECONDARIA**

	Novembre 2020	Dicembre 2020	Media 2020	1° Quadrimestre 2021	Differenza
Media CSI PASTO	89,84 %	94,05 %	91,95 %	93,78 %	+ 1,83 %
Media CSI SERVIZIO	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	+/-
<b>Media CSI Complessivo</b>	92,75 %	95,75 %	94,25 %	95,56 %	+ 1,31

Riportiamo i risultati per ogni item analizzato nel quadrimestre.

ANNO 2021		I° quadrimestre		
		infanzia	primaria	secondaria
PASTO	corrispondenza menu	99,68%	98,40%	99,17%
	cottura 1°	95,13%	92,95%	93,33%
	cottura 2°	94,16%	93,27%	93,33%
	cottura contorno	93,51%	91,99%	91,67%
	sapore 1°	95,13%	92,95%	94,17%
	sapore 2°	94,81%	91,03%	92,50%
	sapore contorno	93,51%	90,71%	91,67%
	presentazione 1°	94,81%	92,95%	92,50%
	presentazione 2°	94,48%	92,31%	90,83%
	presentazione contorno	95,13%	95,00%	90,00%
	temperatura piatti caldi	92,86%	92,63%	95,00%
	temperatura piatti freddi	94,48%	91,99%	95,83%
	qualità pane	93,83%	91,03%	98,33%
	qualità frutta	94,16%	92,95%	93,33%
quantità porzioni	94,16%	93,27%	95,00%	
SERVIZIO	puntualità	100,00%	100,00%	100,00%
	abbigliamento addetti	100,00%	100,00%	100,00%
	comportamento addetti	100,00%	100,00%	100,00%
	pulizia refettorio	100,00%	100,00%	100,00%
	pulizia post pasto	100,00%	100,00%	100,00%
	pulizia stoviglie	100,00%	100,00%	100,00%

Rispetto ai risultati della precedente analisi (nella pagina a seguire) abbiamo posto attenzione alle performance che avevano dato riscontri inferiori ed abbiamo ottenuto un deciso miglioramento del giudizio dell'Utenza.

Vedasi: sapore del primo piatto, sapore del secondo piatto e del contorno per la scuola secondaria, o la qualità generalmente percepita del pane somministrato.

		ANNO 2020					
		novembre	novembre	novembre	dicembre	dicembre	dicembre
		infanzia	primaria	secondaria	infanzia	primaria	secondaria
numero questionari raccolti		12	12	3	23	21	7
PASTO	corrispondenza menu	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	cottura 1°	92%	92%	93%	90%	93%	93%
	cottura 2°	94%	92%	92%	89%	93%	96%
	cottura contorno	94%	92%	88%	92%	94%	93%
	sapore 1°	97%	94%	83%	95%	94%	96%
	sapore 2°	94%	92%	83%	92%	93%	93%
	sapore contorno	92%	92%	83%	93%	93%	93%
	presentazione 1°	100%	92%	92%	93%	93%	93%
	presentazione 2°	%	92%	92%	93%	92%	93%
	presentazione contorno	98%	92%	92%	92%	92%	93%
	temperatura piatti caldi	92%	94%	92%	91%	95%	93%
	temperatura piatti freddi	97%	92%	92%	92%	94%	96%
	qualità pane	91%	92%	83%	86%	85%	93%
qualità frutta	95%	94%	92%	91%	94%	96%	
quantità porzioni	94%	94%	92%	91%	95%	89%	
SERVIZIO	puntualità	100%	92%	100%	100%	93%	100%
	abbigliamento addetti	100%	94%	100%	100%	95%	100%
	comportamento addetti	100%	94%	100%	100%	95%	100%
	pulizia refettorio	100%	94%	100%	100%	95%	100%
	pulizia post pasto	100%	94%	100%	100%	88%	100%
	pulizia stoviglie	100%	94%	100%	100%	95%	100%

A disposizione, porgiamo i migliori saluti.

**Il Resp. Sistema Gestione ISO 9001/22000**

