



C O M U N E D I P A L E R M O
AREA DELLA SCUOLA E REALTA' DELLA SCUOLA
UFFICIO SERVIZI PER LE SCUOLE

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

Refezione Scolastica

ANNO 2016-2017

L' Ufficio Servizi per le scuole ha, anche per l'anno scolastico 2016/17, provveduto a verificare la qualità del servizio di refezione scolastica fornito alle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di I grado, attraverso la percezione che di esso hanno i genitori dei bambini che ne usufruiscono.

Lo scopo è quello di garantire il benessere e la salute dei piccoli utenti attraverso l'offerta di un servizio efficiente, qualitativamente rilevante e che risponda alle esigenze nutrizionali dei bambini.

È stato pertanto utilizzato, quale strumento, il questionario di immediata comprensione e facile compilazione e che si è rilevato efficace per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza sul servizio di refezione scolastica.

I genitori sono stati invitati ad esprimere il proprio gradimento in una scala di per niente, poco, abbastanza, molto soddisfatto, sui seguenti aspetti del servizio:

- Pulizia dei locali;
- Orario del pasto;
- Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa;
- Menù proposti;
- Qualità del cibo;
- Costo del servizio;
- Informazione dei menù giornalieri;
- Funzionamento del servizio (in comparazione con l'anno precedente).

I questionari, sono stati distribuiti, nel mese di Maggio, dal personale dell'Ufficio a 17 scuole ripartite nelle otto circoscrizioni cittadine per n. 1507 utenti.

I questionari compilati sono stati 418.

Dall'analisi dei dati raccolti ed elaborati, di cui agli allegati, si rileva sinteticamente che la soddisfazione complessiva del servizio è dell'78.35%. Detta percentuale è la media dei giudizi espressi sui singoli aspetti sopra riportati ed in particolare: per la pulizia dei locali della mensa il gradimento è del 86.84%, per l'orario del pasto del 85.17%, per la cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa del 90.91 %, per i menù proposti del 62.20%, per la qualità del cibo dell'72.01%, per il costo del servizio del 72.97 %.

Si evidenzia inoltre che il 67.53% degli utenti si ritiene adeguatamente informato dei menù del giorno e che il 20.76 % ritiene che il servizio funzioni meglio rispetto all'anno scorso e il 63.56% che funzioni allo stesso modo dell'anno precedente.

L'attività di informazione svolta dal Servizio verso una corretta e sana alimentazione , l'intensificazione dei controlli sulla qualità, la formazione del personale e un attento ascolto delle richieste della Commissione Genitori, ha consentito il mantenimento della soddisfazione dell'utenza.

*F.to Il Dirigente
Dott.ssa C. Como*

1° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Rita Atria - Plesso Turrisi Colonna (materna)

Totale questionari pervenuti 5

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | 1 | 3 | 1 |
| Orario del pasto | | 1 | 2 | 2 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | | | 3 | 2 |
| Menù proposti | | | 4 | 1 |
| Qualità del cibo | | | 4 | 1 |
| Costo del servizio | | | 3 | 2 |

| | | |
|--|-----------|-----------|
| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
| | 4 | 1 |

| | | |
|---|-----------|-----------|
| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
| | 3 | 2 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| | 2 | |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

1° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Rita Atria - Plesso Turrisi Colonna (primaria)

Totale questionari pervenuti 30

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 3 | 3 | 15 | 9 |
| Orario del pasto | 3 | 6 | 12 | 9 |
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 5 | 1 | 9 | 15 |
| Menù proposti | 6 | 7 | 12 | 5 |
| Qualità del cibo | 6 | 8 | 11 | 5 |
| Costo del servizio | 2 | 5 | 10 | 13 |

| | | |
|--|-----------|-----------|
| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
| | 14 | 16 |

| | | |
|---|-----------|-----------|
| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
| | 5 | 25 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 10 | 11 | 4 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

1° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Perez / M.T. Di Calcutta - Plesso Perez (materna)

Totale questionari pervenuti 5

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | | 3 | 2 |
| Orario del pasto | | | 2 | 3 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | | | 2 | 3 |
| Menù proposti | | | 2 | 3 |
| Qualità del cibo | | | 3 | 2 |
| Costo del servizio | | | 3 | 2 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|----|----|
| | 2 | 3 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|----|----|
| | 4 | 1 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| | 1 | |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

1° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Perez / M.T. Di Calcutta - Plesso Perez (elementare)

Totale questionari pervenuti 20

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | 2 | 12 | 6 |
| Orario del pasto | | 1 | 9 | 10 |
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | | | 12 | 8 |
| Menù proposti | | 3 | 10 | 7 |
| Qualità del cibo | | 2 | 11 | 7 |
| Costo del servizio | 1 | 1 | 12 | 6 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|----|----|
| | 12 | 8 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|----|----|
| | 9 | 11 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 3 | 8 | |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

1° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Rita Atria - Plesso Turrisi Colonna (materna)

I.C. Rita Atria - Plesso Turrisi Colonna (elementare)

Totale questionari pervenuti **60**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> | <i>Totale giudizi espressi</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--|
| Pulizia dei locali della mensa | 3 | 6 | 33 | 18 | 60 |
| Orario del pasto | 3 | 8 | 25 | 24 | 60 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | 5 | 1 | 26 | 28 | 60 |
| Menù proposti | 6 | 10 | 28 | 16 | 60 |
| Qualità del cibo | 6 | 10 | 29 | 15 | 60 |
| Costo del servizio | 3 | 6 | 28 | 23 | 60 |

| <i>Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno</i> | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| | 32 | 28 |

| <i>Totale giudizi</i> |
|---------------------------|
| 60 |

| <i>E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione</i> | Si | No |
|--|-----------|-----------|
| | 21 | 39 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 13 | 22 | 4 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

1° Circoscrizione della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti **60**
Valori espressi in percentuale

| <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 5,00 | 10,00 | 55,00 | 30,00 |
| 5,00 | 13,33 | 41,67 | 40,00 |
| 8,33 | 1,67 | 43,33 | 46,67 |
| 10,00 | 16,67 | 46,67 | 26,67 |
| 10,00 | 16,67 | 48,33 | 25,00 |
| 5,00 | 10,00 | 46,67 | 38,33 |

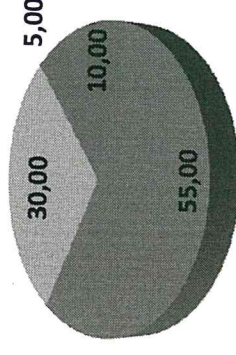
| Si | No |
|-----------|-----------|
| 53,33 | 46,67 |

| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 33,33 | 56,41 | 10,26 |

1° Circoscrizione della Città di Palermo

| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|---------------------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 5,00 | 10,00 | 55,00 | 30,00 |

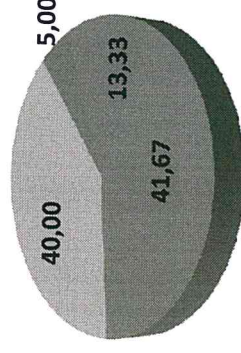
Pulizia dei locali della mensa



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|-------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Orario del pasto | 5,00 | 13,33 | 41,67 | 40,00 |

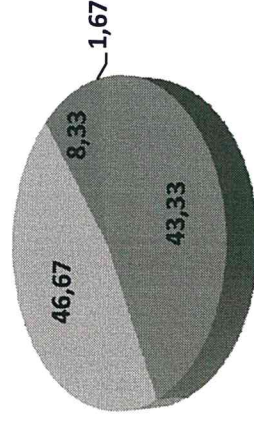
Orario del pasto



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|--|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 8,33 | 1,67 | 43,33 | 46,67 |

Cortesia e professionalità

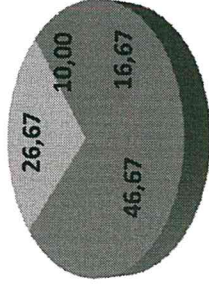


- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

1° Circoscrizione della Città di Palermo

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|----------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Menù proposti | 10,00 | 16,67 | 46,67 | 26,67 |

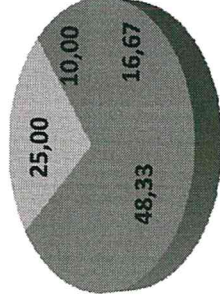
Menù proposti



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Qualità del cibo | 10,00 | 16,67 | 48,33 | 25,00 |

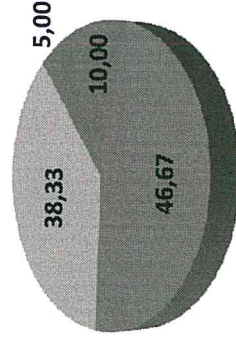
Qualità del cibo



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Costo del servizio | 5,00 | 10,00 | 46,67 | 38,33 |

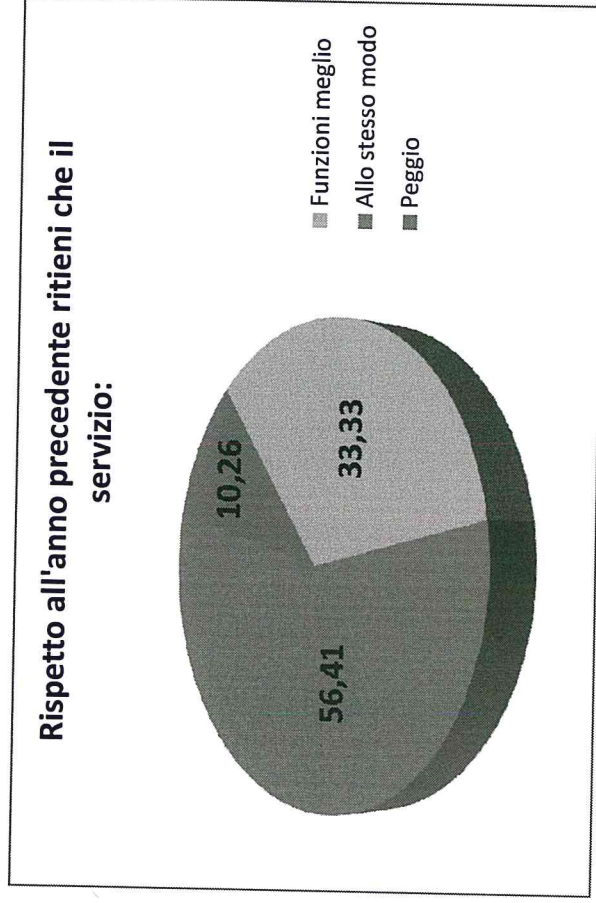
Costo del servizio



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

1° Circoscrizione della Città di Palermo

| | Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggio |
|--|-----------------|------------------|--------|
| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | 33,33 | 56,41 | 10,26 |



2° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Amari/Roncalli/Ferrara plesso Ferrara (primaria)

Totale questionari pervenuti 13

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 1 | 2 | 7 | 3 |
| Orario del pasto | 1 | 2 | 6 | 4 |
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 1 | 1 | 6 | 5 |
| Menù proposti | 2 | 6 | 2 | 3 |
| Qualità del cibo | 2 | 3 | 4 | 4 |
| Costo del servizio | | 1 | 3 | 9 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|----|----|
| | 8 | 5 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|----|----|
| | 7 | 6 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|-----------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggioro</i> |
| | 6 | |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

2° Circoscrizione della Città di Palermo

D.D. Maneri (Materna)

Totale questionari pervenuti **15**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | | 9 | 6 |
| Orario del pasto | | 2 | 9 | 4 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | | | 7 | 8 |
| Menù proposti | 1 | 2 | 10 | 2 |
| Qualità del cibo | | 2 | 8 | 5 |
| Costo del servizio | 2 | 5 | 2 | 6 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| | 10 | 5 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|--|-----------|-----------|
| | 6 | 9 |

| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | | |
|---|-----------------------------|-----------------|
| Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggioro |
| | 9 | |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

2° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Sperone/Pertini - Plesso Sacco e Vanzetti (materna)

Totale questionari pervenuti 6

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | | 4 | 2 |
| Orario del pasto | | | 4 | 2 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | | | 4 | 2 |
| Menù proposti | | | 3 | 3 |
| Qualità del cibo | | | 3 | 3 |
| Costo del servizio | | | 4 | 2 |

| | | |
|--|----|----|
| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
| | 5 | 1 |

| | | |
|---|----|----|
| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
| | 4 | 2 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| | 2 | |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

2° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Amari/Roncalli/Ferrara plesso Ferrara (primaria)
 D.D. Maneri (Materna)
 I.C. Sperone/Pertini - Plesso Sacco e Vanzetti (materna)

Totale questionari pervenuti **34**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> | Totale giudizi espressi |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--|
| Pulizia dei locali della mensa | 1 | 2 | 20 | 11 | 34 |
| Orario del pasto | 1 | 4 | 19 | 10 | 34 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | 1 | 1 | 17 | 15 | 34 |
| Menù proposti | 3 | 8 | 15 | 8 | 34 |
| Qualità del cibo | 2 | 5 | 15 | 12 | 34 |
| Costo del servizio | 2 | 6 | 9 | 17 | 34 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|----|----|
| | 23 | 11 |

| Totale giudizi |
|---------------------------|
| 34 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|----|----|
| | 17 | 17 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-----------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 0 | 17 | 0 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel

questionario.

2° Circoscrizione della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti 34

Valori espressi in percentuale

| <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 2,94 | 5,88 | 58,82 | 32,35 |
| 2,94 | 11,76 | 55,88 | 29,41 |
| 2,94 | 2,94 | 50,00 | 44,12 |
| 8,82 | 23,53 | 44,12 | 23,53 |
| 5,88 | 14,71 | 44,12 | 35,29 |
| 5,88 | 17,65 | 26,47 | 50,00 |

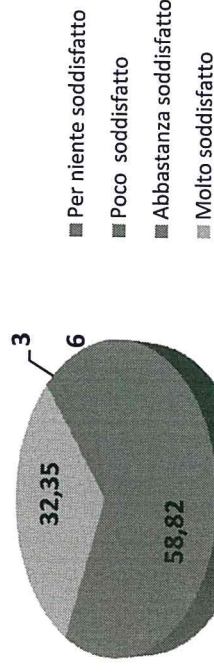
| Si | No |
|-----------|-----------|
| 67,65 | 32,35 |

| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 0,00 | 100,00 | 0,00 |

2° Circoscrizione della Città di Palermo

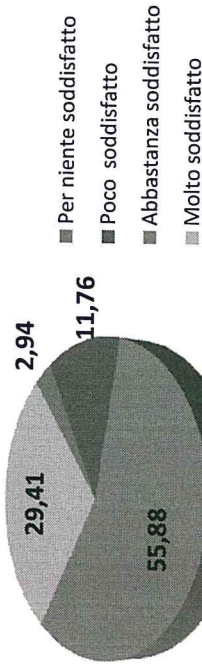
| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|---------------------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 3 | 6 | 58,82 | 32,35 |

Pulizia dei locali della mensa



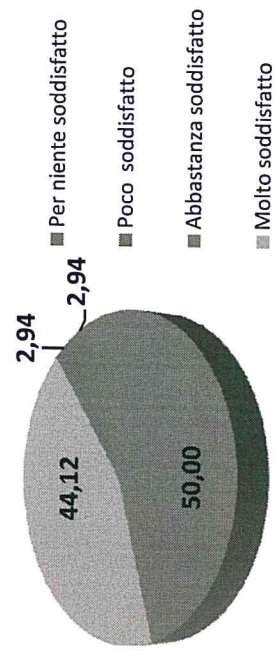
| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|-------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Orario del pasto | 2,94 | 11,76 | 55,88 | 29,41 |

Orario del pasto



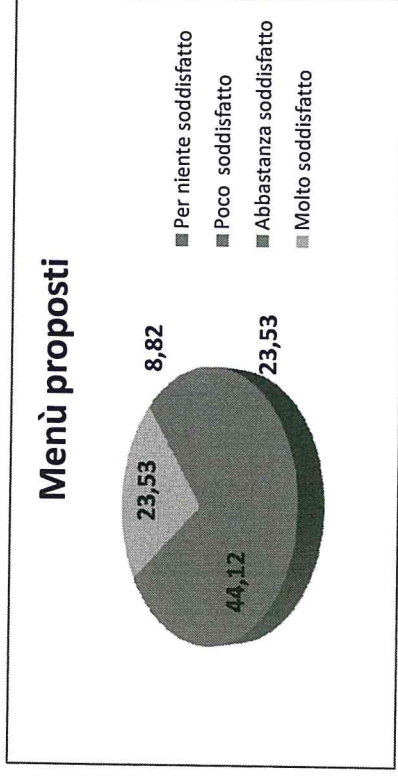
| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|--|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 2,94 | 2,94 | 50,00 | 44,12 |

Cortesia e professionalità

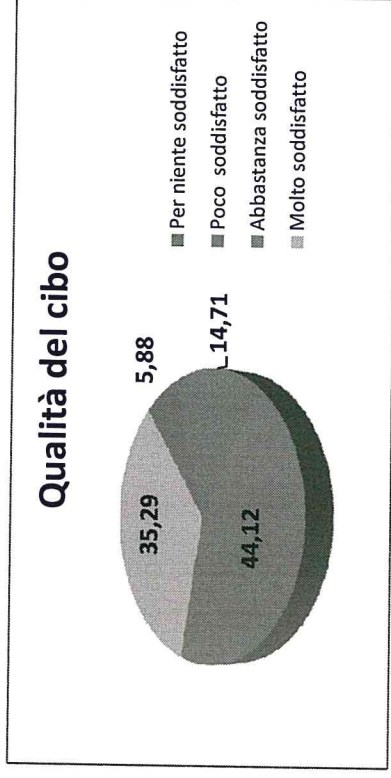


2° Circoscrizione della Città di Palermo

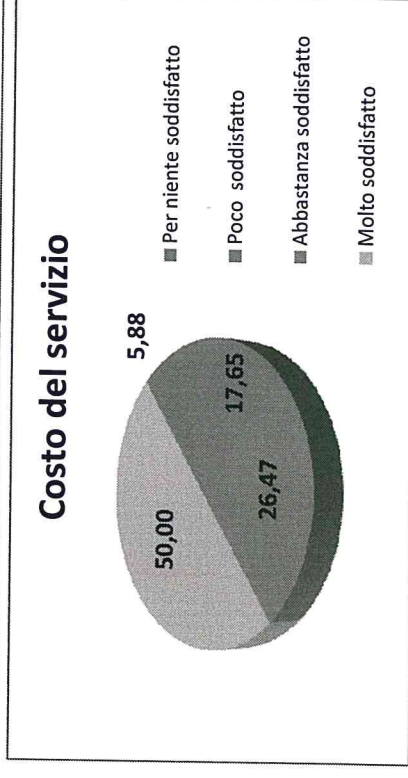
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Menù proposti | 8,82 | 23,53 | 44,12 | 23,53 |



| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Qualità del cibo | 5,88 | 14,71 | 44,12 | 35,29 |

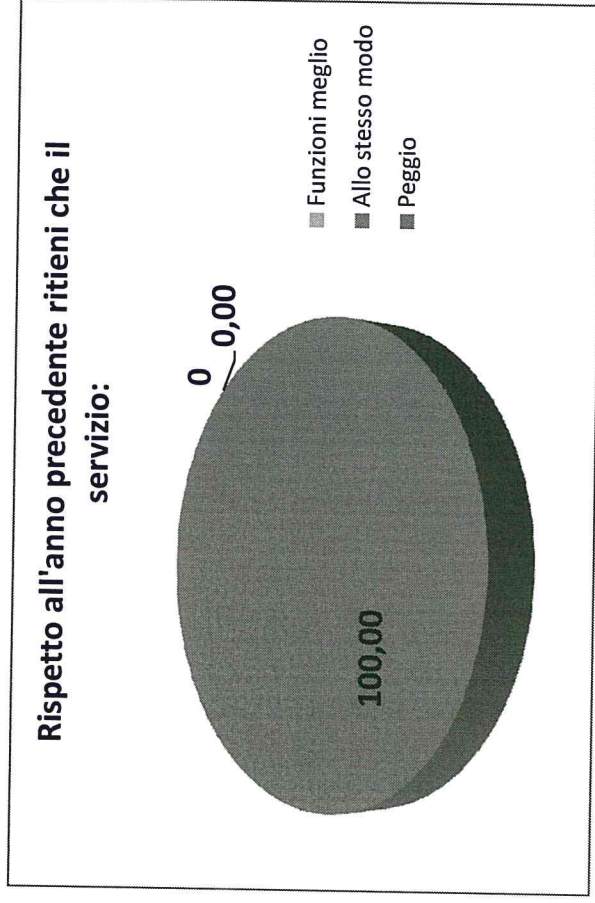


| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Costo del servizio | 5,88 | 17,65 | 26,47 | 50,00 |



2° Circoscrizione della Città di Palermo

| | Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggio |
|--|-----------------|------------------|--------|
| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | 0,00 | 100,00 | 0 |



3° Circoscrizione della Città di Palermo

D.D. Rosolino Pilo - Sede (materna)

Totale questionari pervenuti **19**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | | 10 | 9 |
| Orario del pasto | | | 12 | 7 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | | 1 | 10 | 8 |
| Menù proposti | | 6 | 8 | 5 |
| Qualità del cibo | | 2 | 12 | 5 |
| Costo del servizio | 1 | 2 | 10 | 6 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|-----------|-----------|
| | 8 | 11 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| | 9 | 9 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 2 | 5 | 2 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

3° Circoscrizione della Città di Palermo

D.D. Bonagia - Sede (materna)

Totale questionari pervenuti **37**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | | 20 | 17 |
| Orario del pasto | | 7 | 20 | 10 |
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | | | 18 | 19 |
| Menù proposti | 2 | 13 | 14 | 8 |
| Qualità del cibo | | 3 | 21 | 13 |
| Costo del servizio | 6 | 10 | 12 | 9 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|-----------|-----------|
| | 32 | 4 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| | 19 | 17 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 5 | 11 | |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

3° Circoscrizione della Città di Palermo

D.D. Rosolino Pilo - Sede (materna)

D.D. Bonagia - Sede (materna)

Totale questionari pervenuti 56

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> | Totale giudizi espressi |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--|
| Pulizia dei locali della mensa | 0 | 0 | 30 | 26 | 56 |
| Orario del pasto | 0 | 7 | 32 | 17 | 56 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | 0 | 1 | 28 | 27 | 56 |
| Menù proposti | 2 | 19 | 22 | 13 | 56 |
| Qualità del cibo | 0 | 5 | 33 | 18 | 56 |
| Costo del servizio | 7 | 12 | 22 | 15 | 56 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|----|----|
| | 40 | 15 |

| Totale giudizi |
|---------------------------|
| 55 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|----|----|
| | 28 | 26 |

| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | | |
|---|-----------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 7 | 16 | 2 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

3° Circoscrizione della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti 56

Valori espressi in percentuale

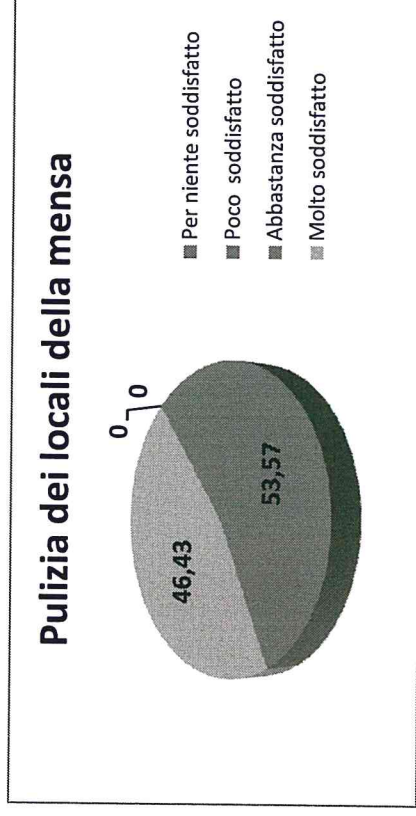
| <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 0,00 | 0,00 | 53,57 | 46,43 |
| 0,00 | 12,50 | 57,14 | 30,36 |
| 0,00 | 1,79 | 50,00 | 48,21 |
| 3,57 | 33,93 | 39,29 | 23,21 |
| 0,00 | 8,93 | 58,93 | 32,14 |
| 12,50 | 21,43 | 39,29 | 26,79 |

| Si | No |
|-----------|-----------|
| 72,73 | 27,27 |

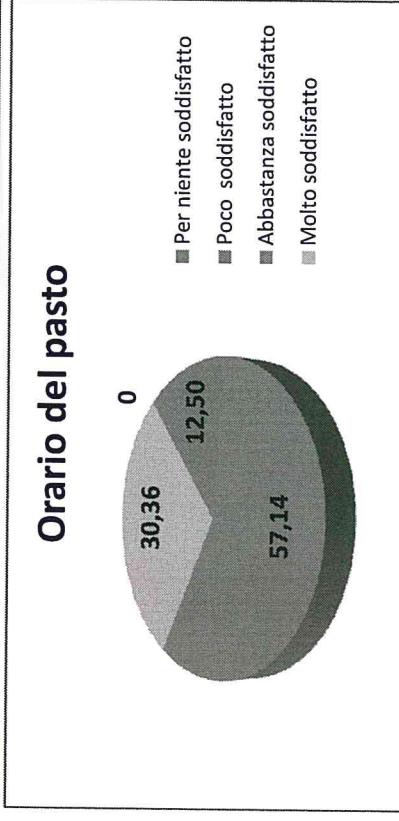
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 26,92 | 61,54 | 7,69 |

3° Circoscrizione della Città di Palermo

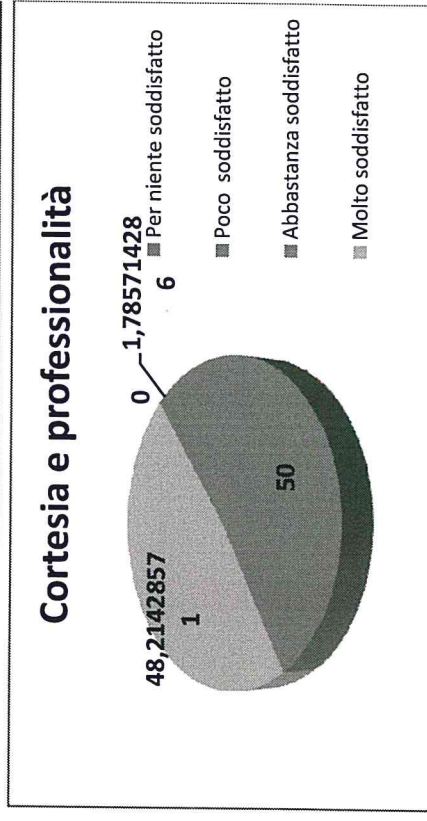
| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|---------------------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 0 | 0 | 53,57 | 46,43 |



| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|-------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Orario del pasto | 0 | 12,50 | 57,14 | 30,36 |

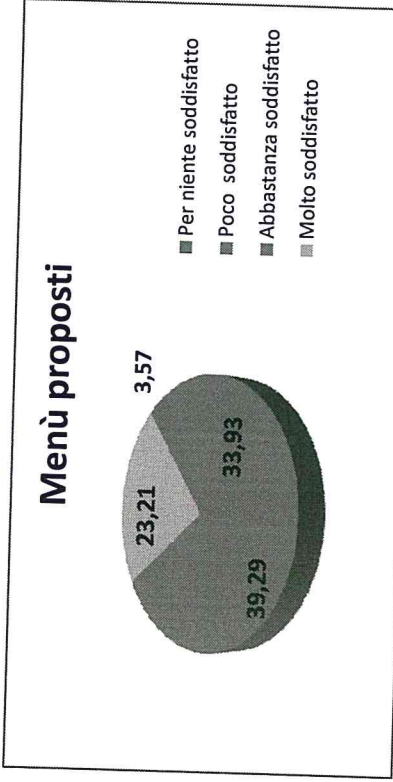


| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|--|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 0 | 1,785714286 | 50 | 48,21428571 |

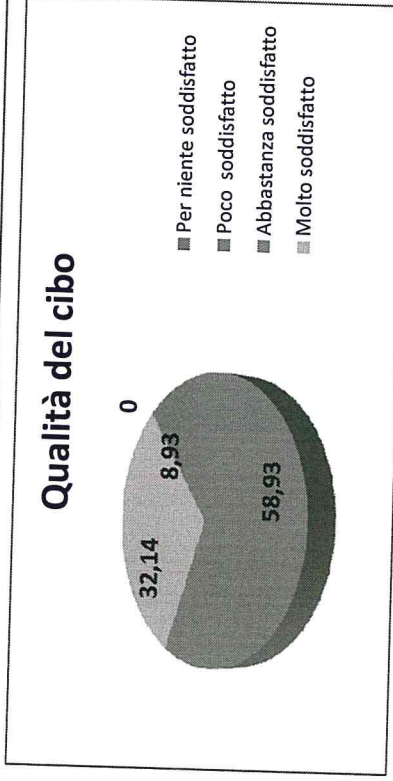


3° Circoscrizione della Città di Palermo

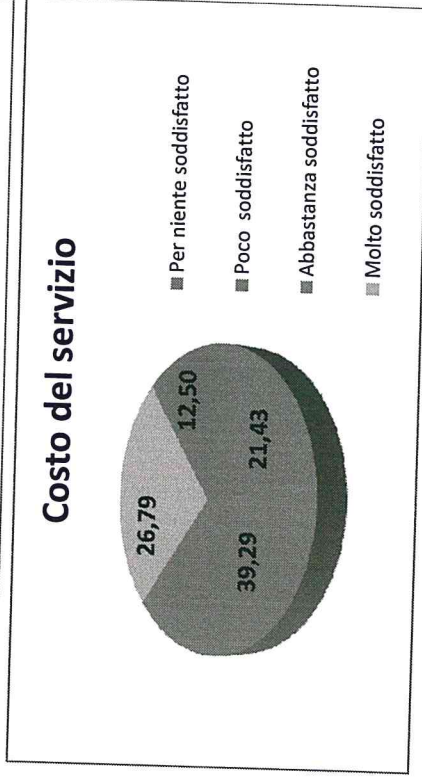
| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|----------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Menù proposti | 3,57 | 33,93 | 39,29 | 23,21 |



| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|-------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Qualità del cibo | 0 | 8,93 | 58,93 | 32,14 |

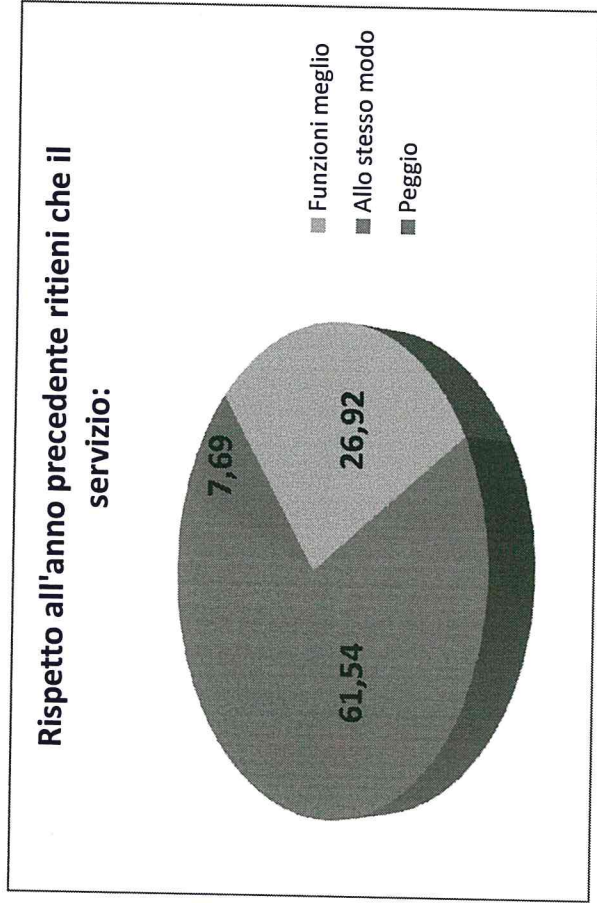


| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|---------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Costo del servizio | 12,50 | 21,43 | 39,29 | 26,79 |



3° Circoscrizione della Città di Palermo

| | Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggio |
|--|-----------------|------------------|--------|
| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | 26,92 | 61,54 | 7,69 |



4° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Montegrappa - Plesso Montegrappa (materna)

Totale questionari pervenuti **36**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 3 | | 26 | 7 |
| Orario del pasto | | 2 | 24 | 10 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | | 3 | 17 | 16 |
| Menù proposti | 2 | 12 | 15 | 7 |
| Qualità del cibo | 3 | 7 | 18 | 8 |
| Costo del servizio | 3 | 3 | 18 | 12 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|-----------|-----------|
| | 27 | 6 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| | 10 | 24 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|-----------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggioro</i> |
| 2 | 18 | 2 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

4° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Pestalozzi/Cavour - Plesso Bragaglia (materna)

Totale questionari pervenuti **36**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | | 18 | 18 |
| Orario del pasto | | 3 | 20 | 13 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | | | 16 | 20 |
| Menù proposti | 2 | 12 | 11 | 11 |
| Qualità del cibo | 2 | 8 | 18 | 8 |
| Costo del servizio | 5 | 6 | 16 | 9 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|-----------|-----------|
| | 25 | 7 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| | 12 | 23 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|-----------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggioro</i> |
| 8 | 10 | 5 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

4° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Montegrappa - Plesso Montegrappa (materna)

I.C. Pestalozzi/Cavour - Plesso Bragaglia (materna)

Totale questionari pervenuti **72**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> | Totale giudizi espressi |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--|
| Pulizia dei locali della mensa | 3 | 0 | 44 | 25 | 72 |
| Orario del pasto | 0 | 5 | 44 | 23 | 72 |
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 0 | 3 | 33 | 36 | 72 |
| Menù proposti | 4 | 24 | 26 | 18 | 72 |
| Qualità del cibo | 5 | 15 | 36 | 16 | 72 |
| Costo del servizio | 8 | 9 | 34 | 21 | 72 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| | 52 | 13 |

| Totale giudizi |
|---------------------------|
| 65 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|--|-----------|-----------|
| | 22 | 47 |

| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | | |
|---|-----------------------------|---------------|
| Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggio |
| 10 | 28 | 7 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

4° Circoscrizione della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti 72

Valori espressi in percentuale

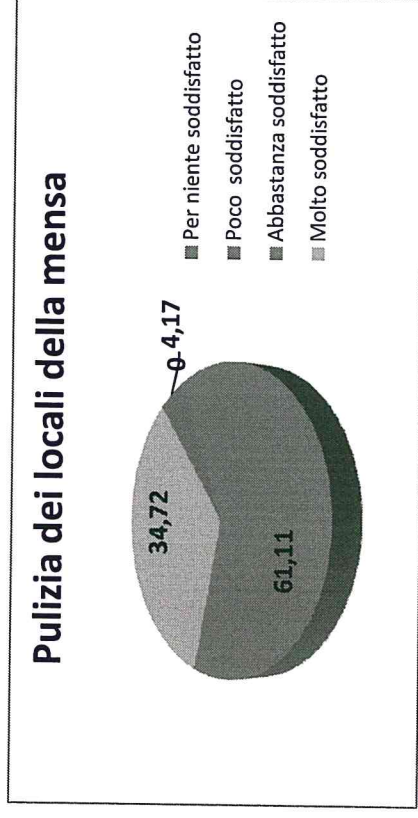
| <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 4,17 | 0,00 | 61,11 | 34,72 |
| 0,00 | 6,94 | 61,11 | 31,94 |
| 0,00 | 4,17 | 45,83 | 50,00 |
| 5,56 | 33,33 | 36,11 | 25,00 |
| 6,94 | 20,83 | 50,00 | 22,22 |
| 11,11 | 12,50 | 47,22 | 29,17 |

| Si | No |
|-----------|-----------|
| 80,00 | 20,00 |

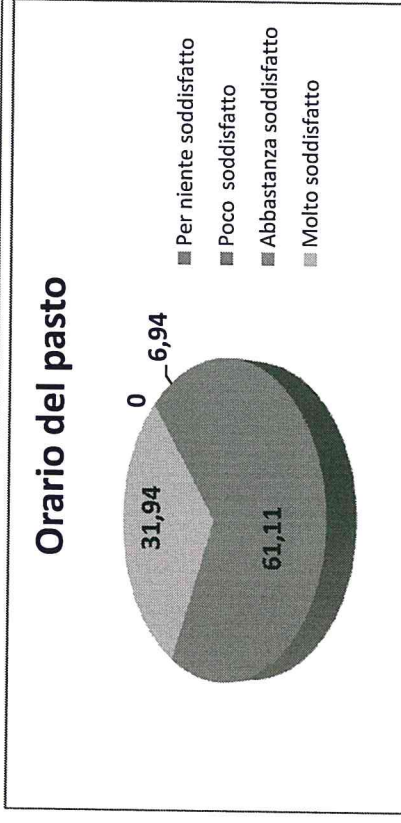
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 21,28 | 59,57 | 14,89 |

4° Circoscrizione della Città di Palermo

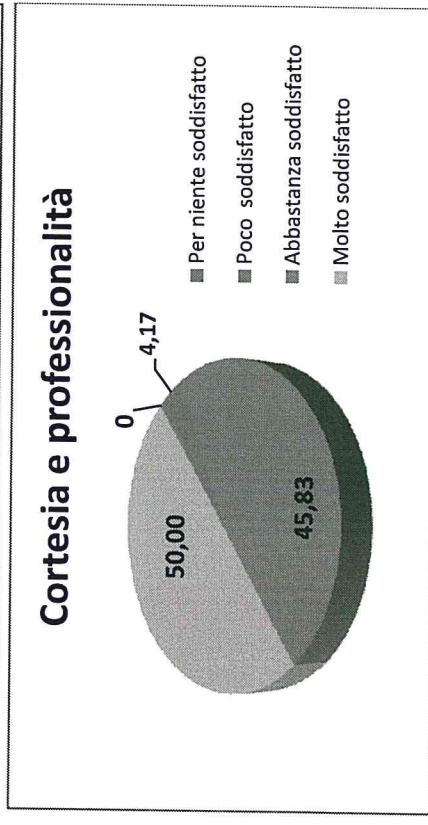
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 4,17 | 0 | 61,11 | 34,72 |



| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Orario del pasto | 0 | 6,94 | 61,11 | 31,94 |

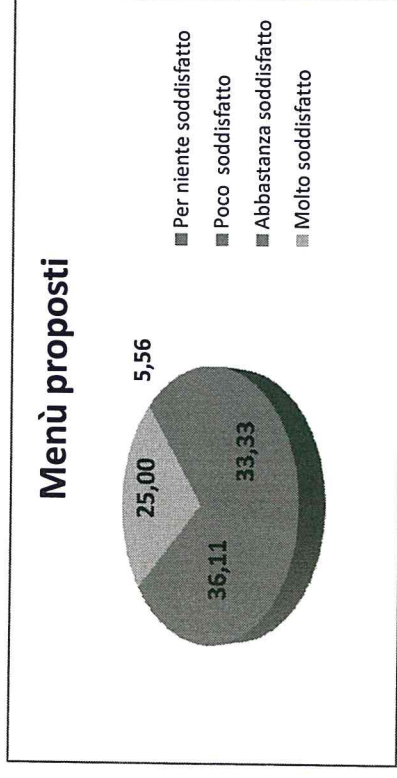


| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|--|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 0 | 4,17 | 45,83 | 50,00 |

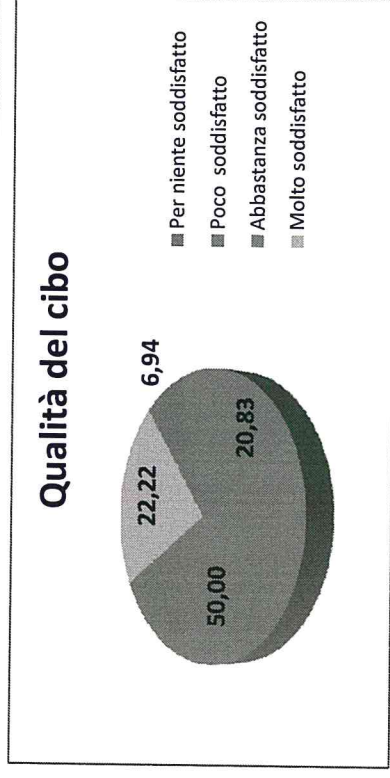


4° Circoscrizione della Città di Palermo

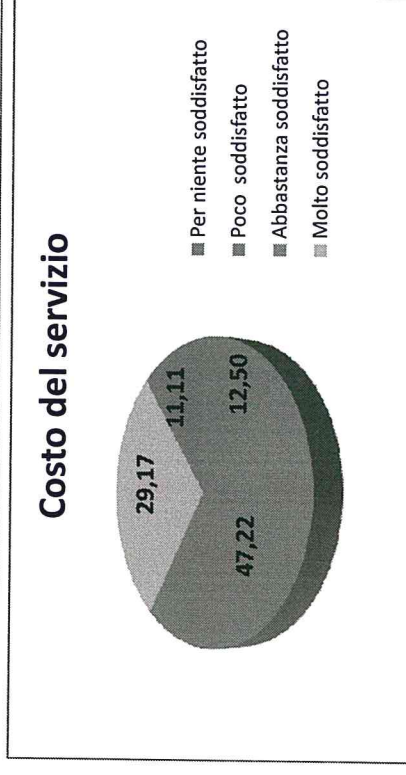
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Menù proposti | 5,56 | 33,33 | 36,11 | 25,00 |



| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Qualità del cibo | 6,94 | 20,83 | 50,00 | 22,22 |

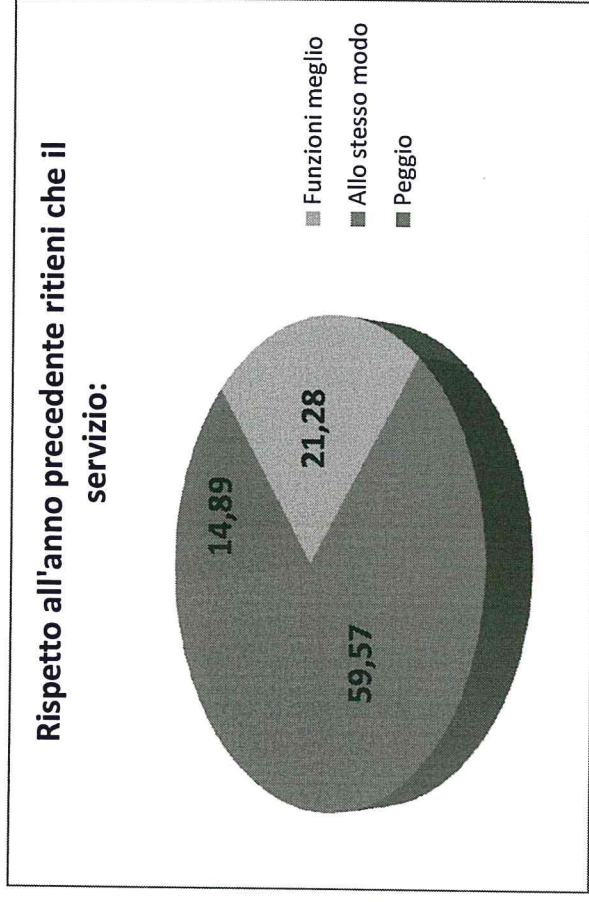


| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Costo del servizio | 11,11 | 12,50 | 47,22 | 29,17 |



4° Circoscrizione della Città di Palermo

| | Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggio |
|--|-----------------|------------------|--------|
| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | 21,28 | 59,57 | 14,89 |



5° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Rita Levi Montalcini - Plesso Michelangelo (materna)

Totale questionari pervenuti **17**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | | 10 | 7 |
| Orario del pasto | | 1 | 9 | 7 |
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | | 1 | 7 | 9 |
| Menù proposti | 2 | 7 | 7 | 1 |
| Qualità del cibo | 1 | 3 | 9 | 4 |
| Costo del servizio | 1 | 2 | 6 | 8 |

| | | |
|--|-----------|-----------|
| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
| | 14 | 2 |

| | | |
|---|-----------|-----------|
| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
| | 7 | 9 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-----------------------------|-----------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggioro</i> |
| 1 | 5 | 3 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

5° Circoscrizione della Città di Palermo

D.D. De Amicis - Sede (elemenatre)

Totale questionari pervenuti 57

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 5 | 5 | 25 | 22 |
| Orario del pasto | 2 | 10 | 26 | 19 |
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 3 | 6 | 25 | 23 |
| Menù proposti | 3 | 20 | 23 | 11 |
| Qualità del cibo | 4 | 17 | 23 | 13 |
| Costo del servizio | 6 | 5 | 23 | 23 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|----|----|
| | 25 | 23 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|----|----|
| | 9 | 39 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|-----------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggioro</i> |
| 13 | 19 | 7 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

5° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Rita Levi Montalcini - Plesso Michelangelo (materna)
D.D. De Amicis - Sede (elementare)

Totale questionari pervenuti **74**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> | Totale giudizi espressi |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--|
| Pulizia dei locali della mensa | 5 | 5 | 35 | 29 | 74 |
| Orario del pasto | 2 | 11 | 35 | 26 | 74 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | 3 | 7 | 32 | 32 | 74 |
| Menù proposti | 5 | 27 | 30 | 12 | 74 |
| Qualità del cibo | 5 | 20 | 32 | 17 | 74 |
| Costo del servizio | 7 | 7 | 29 | 31 | 74 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|-----------|-----------|
| | 39 | 25 |

| Totale giudizi |
|---------------------------|
| 64 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| | 16 | 48 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 14 | 24 | 10 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

5° Circoscrizione della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti 74

Valori espressi in percentuale

| <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 6,76 | 6,76 | 47,30 | 39,19 |
| 2,70 | 14,86 | 47,30 | 35,14 |
| 4,05 | 9,46 | 43,24 | 43,24 |
| 6,76 | 36,49 | 40,54 | 16,22 |
| 6,76 | 27,03 | 43,24 | 22,97 |
| 9,46 | 9,46 | 39,19 | 41,89 |

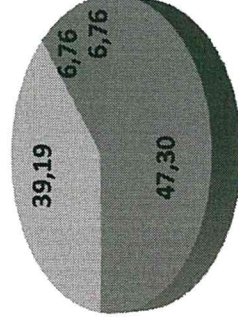
| Si | No |
|-----------|-----------|
| 60,94 | 39,06 |

| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 29,17 | 50,00 | 20,83 |

5° Circoscrizione della Città di Palermo

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 6,76 | 6,76 | 47,30 | 39,19 |

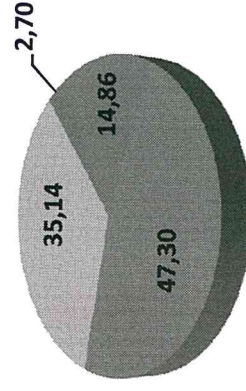
Pulizia dei locali della mensa



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Orario del pasto | 2,70 | 14,86 | 47,30 | 35,14 |

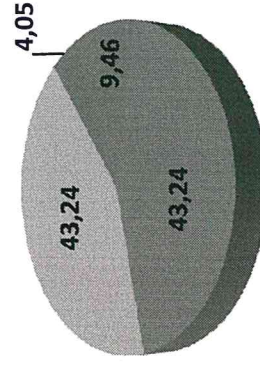
Orario del pasto



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 4,05 | 9,46 | 43,24 | 43,24 |

Cortesia e professionalità

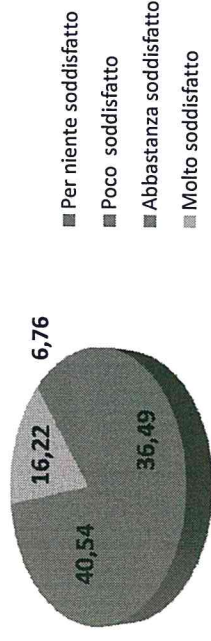


- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

5° Circoscrizione della Città di Palermo

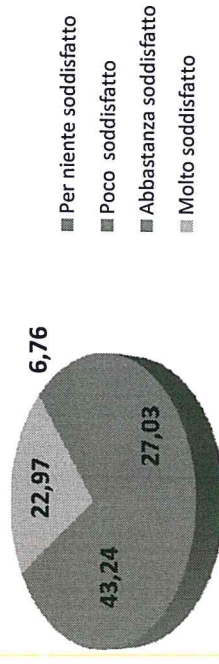
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Menù proposti | 6,76 | 36,49 | 40,54 | 16,22 |

Menù proposti



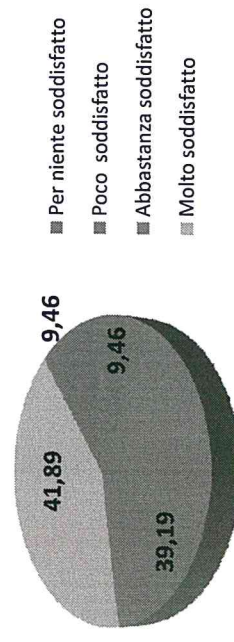
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Qualità del cibo | 6,76 | 27,03 | 43,24 | 22,97 |

Qualità del cibo



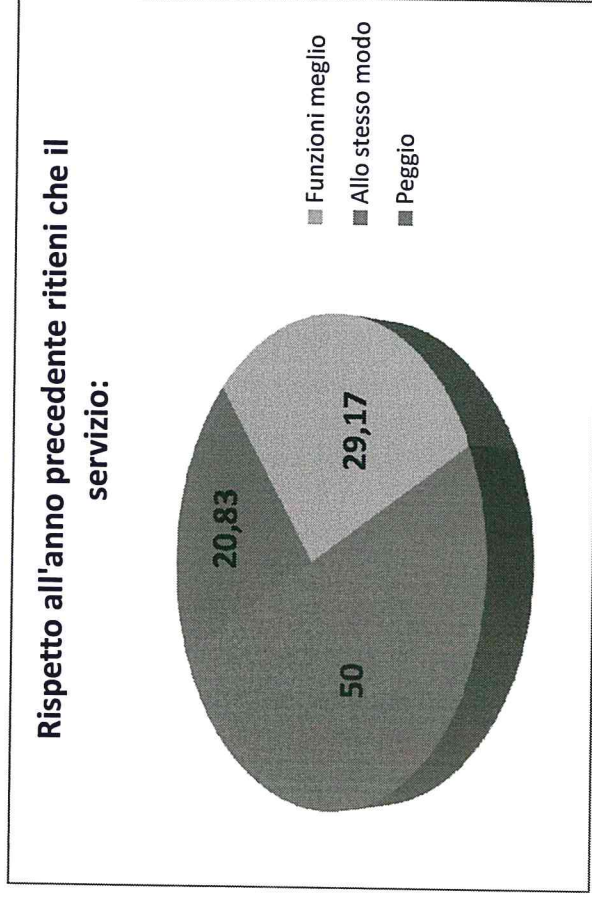
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Costo del servizio | 9,46 | 9,46 | 39,19 | 41,89 |

Costo del servizio



4° Circoscrizione della Città di Palermo

| | Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggio |
|--|-----------------|------------------|--------|
| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | 29,17 | 50 | 20,83 |



6° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Saladino - Plesso Paladini (materna)

Totale questionari pervenuti **15**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | 1 | 13 | 1 |
| Orario del pasto | | | 10 | 5 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | | 2 | 9 | 4 |
| Menù proposti | | 6 | 9 | |
| Qualità del cibo | 1 | 7 | 5 | 2 |
| Costo del servizio | 1 | 2 | 9 | 3 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|-----------|-----------|
| | 9 | 4 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| | 5 | 7 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| | 7 | |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

6° Circoscrizione della Città di Palermo

D.D. De Gasperi - Sede (materna)

Totale questionari pervenuti 27

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | | 8 | 15 | 4 |
| Orario del pasto | | 6 | 17 | 4 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | | 4 | 14 | 9 |
| Menù proposti | 6 | 7 | 11 | 3 |
| Qualità del cibo | 2 | 4 | 16 | 5 |
| Costo del servizio | 4 | 10 | 10 | 3 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|----|----|
| | 18 | 8 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|----|----|
| | 18 | 8 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 3 | 4 | 1 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

6° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Saladino - Plesso Paladini (materna)
D.D. De Gasperi - Sede (materna)

Totale questionari pervenuti 42

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> | <i>Totale giudizi espressi</i> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--|
| Pulizia dei locali della mensa | 0 | 9 | 28 | 5 | 42 |
| Orario del pasto | 0 | 6 | 27 | 9 | 42 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | 0 | 6 | 23 | 13 | 42 |
| Menù proposti | 6 | 13 | 20 | 3 | 42 |
| Qualità del cibo | 3 | 11 | 21 | 7 | 42 |
| Costo del servizio | 5 | 12 | 19 | 6 | 42 |

| <i>Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno</i> | <i>Si</i> | <i>No</i> |
|---|-----------|-----------|
| | 27 | 12 |

| <i>Totale giudizi</i> |
|---------------------------|
| 39 |

| <i>E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione</i> | <i>Si</i> | <i>No</i> |
|--|-----------|-----------|
| | 23 | 15 |

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | | |
|---|-------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 3 | 11 | 1 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

6° Circoscrizione della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti 42

Valori espressi in percentuale

| <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 0,00 | 21,43 | 66,67 | 11,90 |
| 0,00 | 14,29 | 64,29 | 21,43 |
| 0,00 | 14,29 | 54,76 | 30,95 |
| 14,29 | 30,95 | 47,62 | 7,14 |
| 7,14 | 26,19 | 50,00 | 16,67 |
| 11,90 | 28,57 | 45,24 | 14,29 |

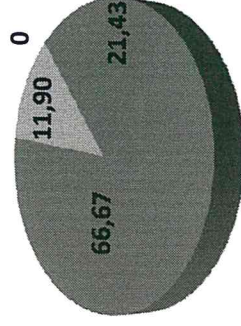
| Si | No |
|-----------|-----------|
| 69,23 | 30,77 |

| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 20,00 | 73,33 | 6,67 |

6° Circoscrizione della Città di Palermo

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 0 | 21,43 | 66,67 | 11,90 |

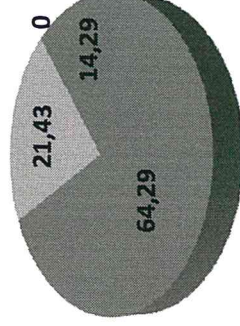
Pulizia dei locali della mensa



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Orario del pasto | 0 | 14,29 | 64,29 | 21,43 |

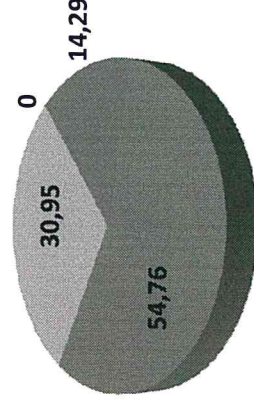
Orario del pasto



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|--|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 0 | 14,29 | 54,76 | 30,95 |

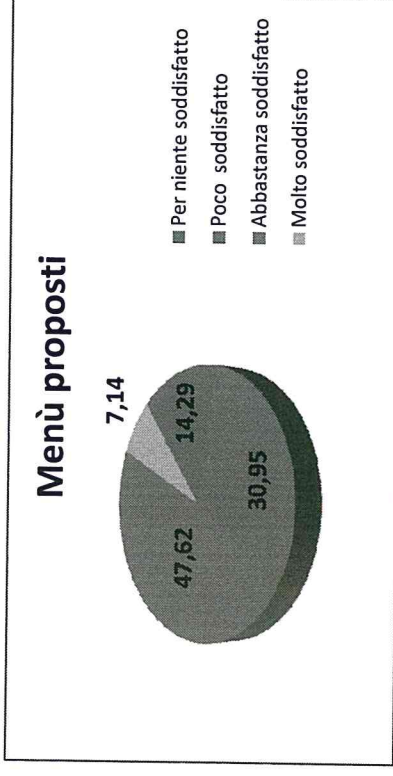
Cortesia e professionalità



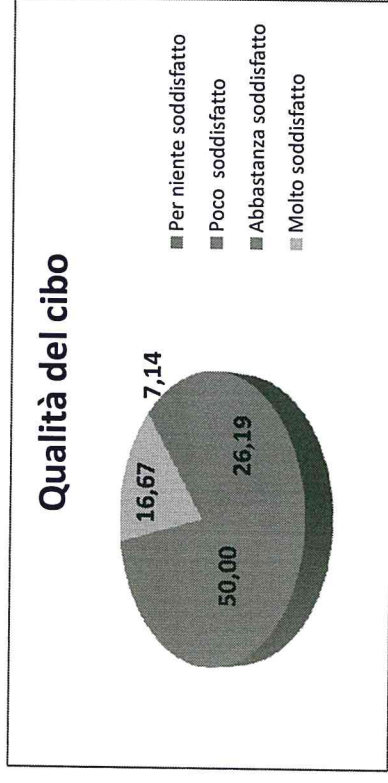
- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

6° Circoscrizione della Città di Palermo

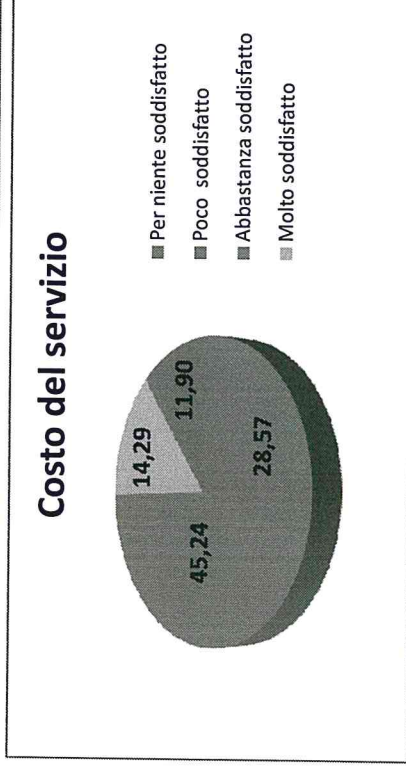
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Menù proposti | 14,29 | 30,95 | 47,62 | 7,14 |



| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Qualità del cibo | 7,14 | 26,19 | 50,00 | 16,67 |



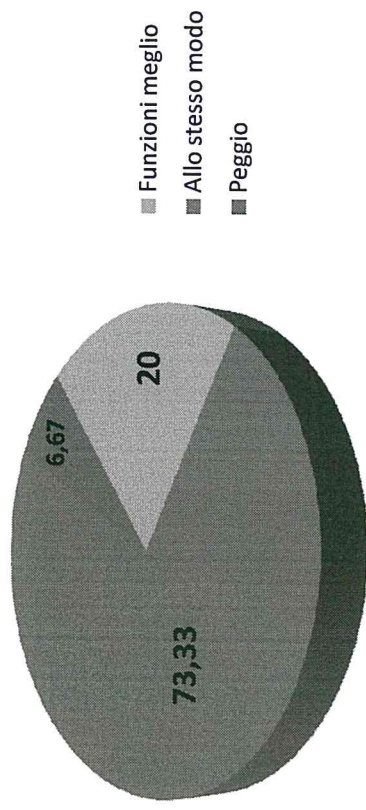
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Costo del servizio | 11,90 | 28,57 | 45,24 | 14,29 |



6° Circoscrizione della Città di Palermo

| | Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggio |
|--|-----------------|------------------|--------|
| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | 20 | 73,33 | 6,67 |

Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio:



7° Circoscrizione della Città di Palermo

I.C. Falcone Zen II - Plesso Ex Sciascia (elementare)

Totale questionari pervenuti 46

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> | Totale giudizi espressi |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--|
| Pulizia dei locali della mensa | 4 | 13 | 22 | 7 | 46 |
| Orario del pasto | 3 | 8 | 21 | 14 | 46 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | 1 | 5 | 27 | 13 | 46 |
| Menù proposti | 9 | 15 | 10 | 12 | 46 |
| Qualità del cibo | 12 | 14 | 14 | 6 | 46 |
| Costo del servizio | 1 | 9 | 17 | 19 | 46 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No | Totale giudizi |
|--|-----------|-----------|---------------------------|
| | 24 | 16 | 40 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No | Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | | |
|---|-----------|-----------|---|-----------------------------|---------------|
| | 15 | 26 | <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| | | | 1 | 15 | 10 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

7° Circoscrizione della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti 46

Valori espressi in percentuale

| <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 8,70 | 28,26 | 47,83 | 15,22 |
| 6,52 | 17,39 | 45,65 | 30,43 |
| 2,17 | 10,87 | 58,70 | 28,26 |
| 19,57 | 32,61 | 21,74 | 26,09 |
| 26,09 | 30,43 | 30,43 | 13,04 |
| 2,17 | 19,57 | 36,96 | 41,30 |

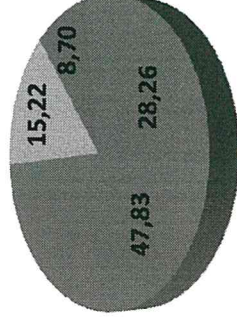
| Si | No |
|-----------|-----------|
| 60,00 | 40,00 |

| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 3,85 | 57,69 | 38,46 |

7° Circoscrizione della Città di Palermo

| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|---------------------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 8,70 | 28,26 | 47,83 | 15,22 |

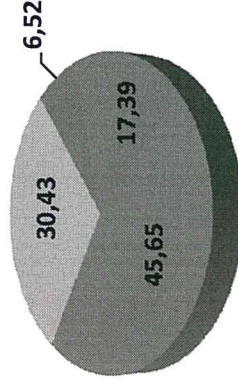
Pulizia dei locali della mensa



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|-------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Orario del pasto | 6,52 | 17,39 | 45,65 | 30,43 |

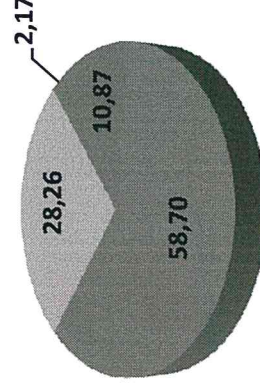
Orario del pasto



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|--|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 2,17 | 10,87 | 58,70 | 28,26 |

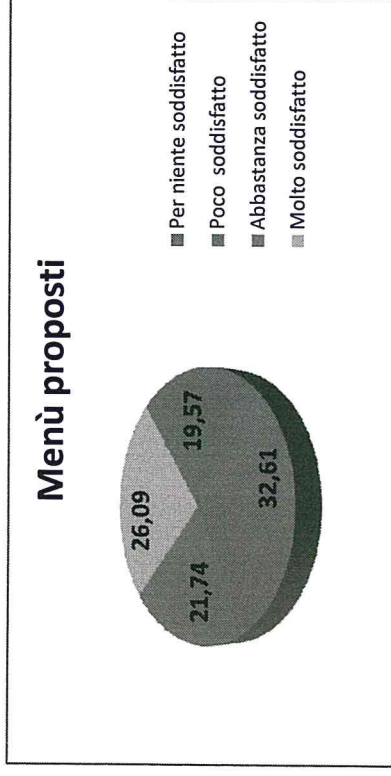
Cortesia e professionalità



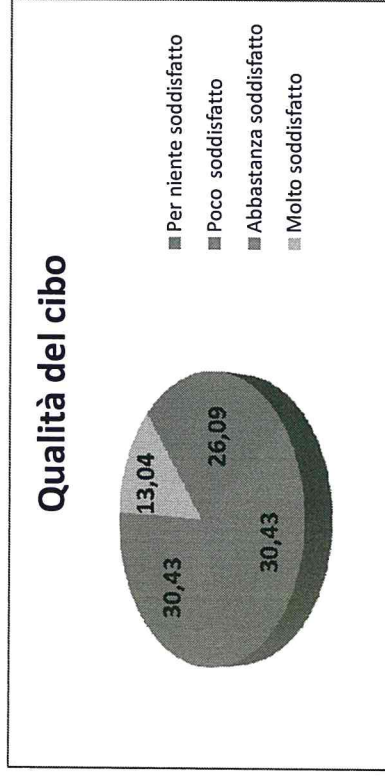
- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

7° Circoscrizione della Città di Palermo

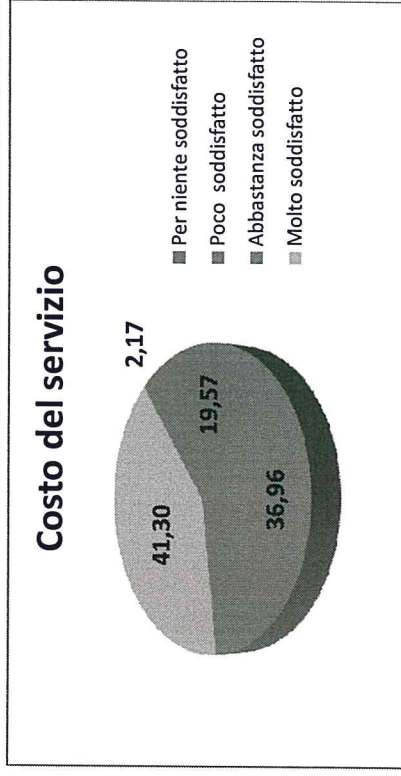
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Menù proposti | 19,57 | 32,61 | 21,74 | 26,09 |



| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Qualità del cibo | 26,09 | 30,43 | 30,43 | 13,04 |



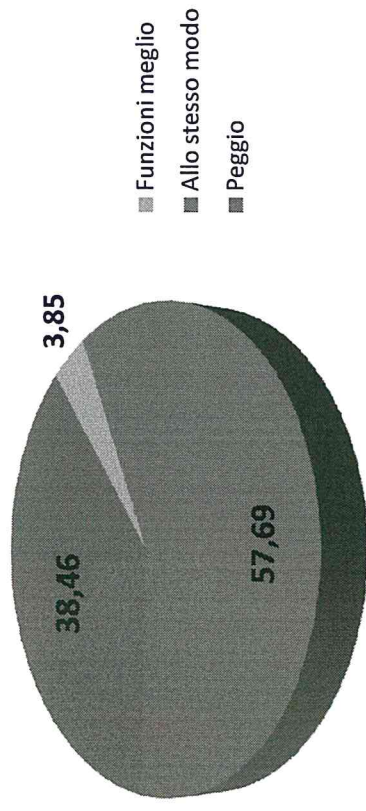
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Costo del servizio | 2,17 | 19,57 | 36,96 | 41,30 |



7° Circoscrizione della Città di Palermo

| | Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggio |
|--|-----------------|------------------|--------|
| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | 3,85 | 57,69 | 38,46 |

Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio:



8° Circoscrizione della Città di Palermo

D.D. Tomaselli - Plesso U. Giordano (materna)

Totale questionari pervenuti **34**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> | Totale giudizi espressi |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--|
| Pulizia dei locali della mensa | | 4 | 16 | 14 | 34 |
| Orario del pasto | | 4 | 22 | 8 | 34 |
| Cortesìa e professionalità del personale addetto alla mensa | | 4 | 18 | 12 | 34 |
| Menù proposti | | 7 | 17 | 10 | 34 |
| Qualità del cibo | | 4 | 20 | 10 | 34 |
| Costo del servizio | 8 | 11 | 10 | 5 | 34 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No |
|--|----|----|
| | 25 | 6 |

| Totale giudizi |
|---------------------------|
| 31 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No |
|---|----|----|
| | 13 | 18 |

| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | | |
|---|-----------------------------|---------------|
| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
| 1 | 17 | |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

8° Circoscrizione della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti **34**

Valori espressi in percentuale

| <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 0,00 | 11,76 | 47,06 | 41,18 |
| 0,00 | 11,76 | 64,71 | 23,53 |
| 0,00 | 11,76 | 52,94 | 35,29 |
| 0,00 | 20,59 | 50,00 | 29,41 |
| 0,00 | 11,76 | 58,82 | 29,41 |
| 23,53 | 32,35 | 29,41 | 14,71 |

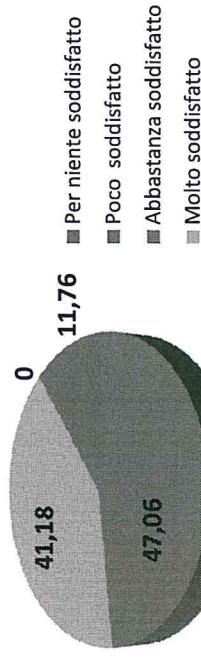
| Si | No |
|-----------|-----------|
| 80,65 | 19,35 |

| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 5,56 | 94,44 | 0,00 |

8° Circoscrizione della Città di Palermo

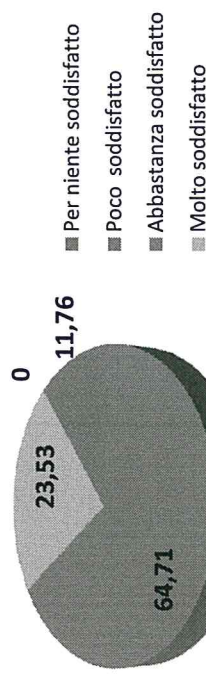
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 0 | 11,76 | 47,06 | 41,18 |

Pulizia dei locali della mensa



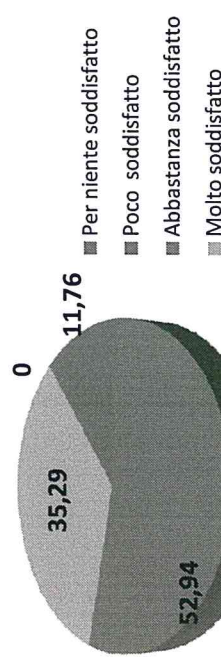
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Orario del pasto | 0 | 11,76 | 64,71 | 23,53 |

Orario del pasto



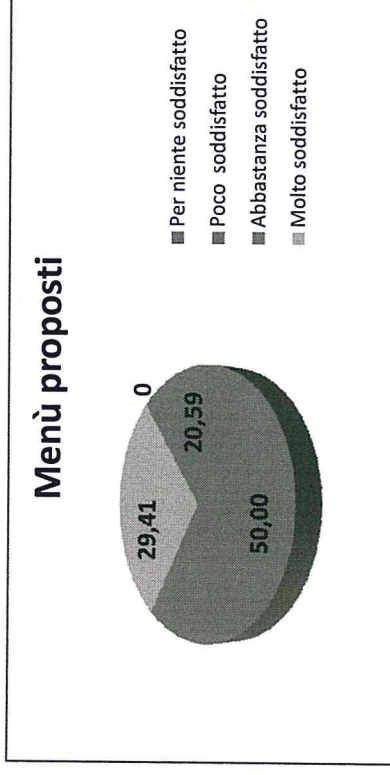
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|--|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 0 | 11,76 | 52,94 | 35,29 |

Cortesia e professionalità

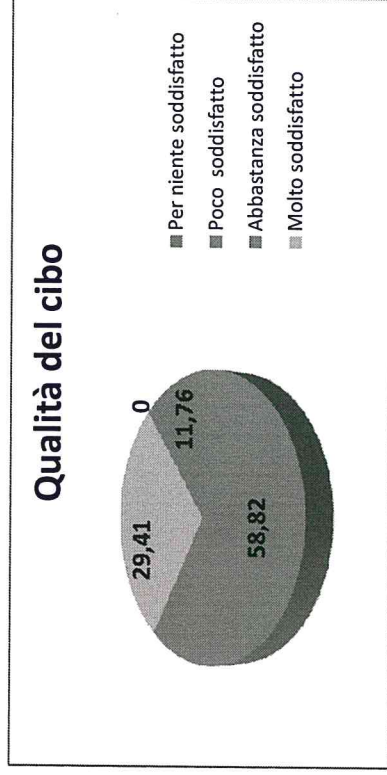


8° Circoscrizione della Città di Palermo

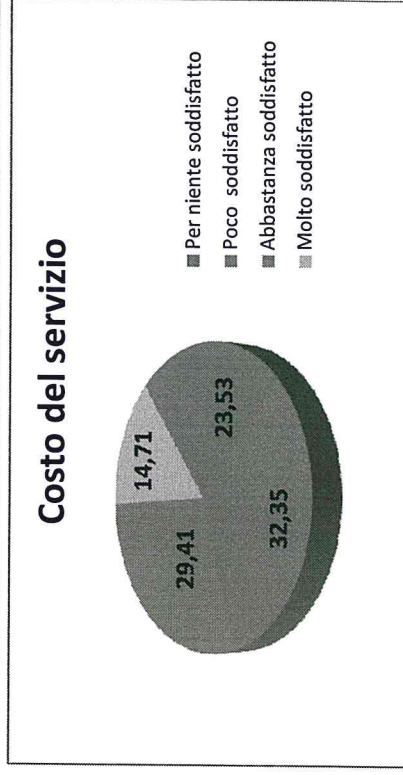
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|----------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Menù proposti | 0 | 20,59 | 50,00 | 29,41 |



| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Qualità del cibo | 0 | 11,76 | 58,82 | 29,41 |

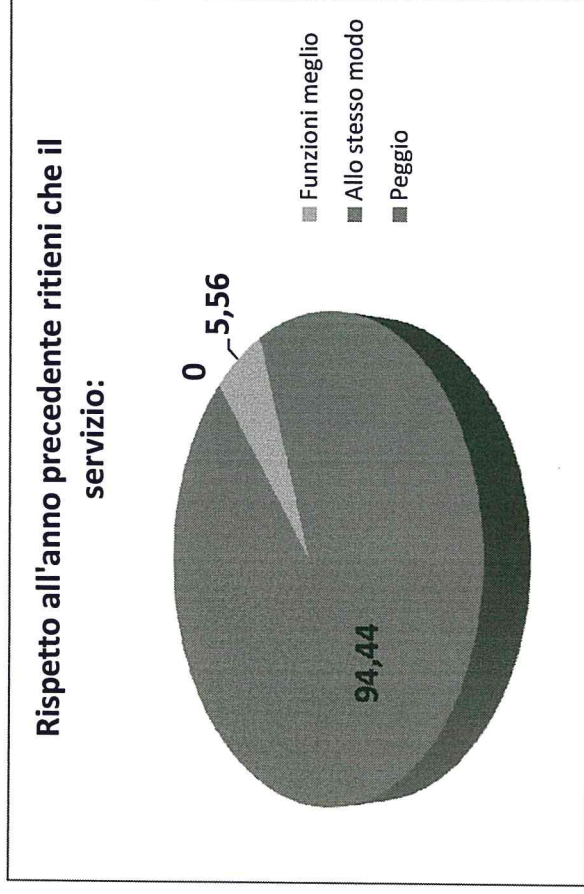


| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Costo del servizio | 23,53 | 32,35 | 29,41 | 14,71 |



8° Circoscrizione della Città di Palermo

| | Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggio |
|--|-----------------|------------------|--------|
| Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | 5,56 | 94,44 | 0 |



Totale delle Circoscrizioni della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti **418**

| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> | Totale giudizi espressi |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--|
| Pulizia dei locali della mensa | 16 | 39 | 228 | 135 | 418 |
| Orario del pasto | 9 | 53 | 225 | 131 | 418 |
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 10 | 28 | 204 | 176 | 418 |
| Menù proposti | 35 | 123 | 168 | 92 | 418 |
| Qualità del cibo | 33 | 84 | 200 | 101 | 418 |
| Costo del servizio | 41 | 72 | 168 | 137 | 418 |

| Si ritiene adeguatamente informato sul menù del giorno | Si | No | Totale giudizi |
|---|-----------|-----------|---------------------------|
| | 262 | 126 | 388 |

| E' il primo anno che usufruisce del servizio di refezione | Si | No | Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio : | | |
|--|-----------|-----------|---|-----------------------------|---------------|
| | | | Funzioni meglio | Allo stesso modo | Peggio |
| | 155 | 236 | 49 | 150 | 34 |

Non tutti gli utenti hanno espresso la loro opinione sui vari aspetti del Servizio Refezione riportati nel questionario.

Totale delle Circoscrizioni della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti **418**

Valori espressi in percentuale

| <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 3,83 | 9,33 | 54,55 | 32,30 |
| 2,15 | 12,68 | 53,83 | 31,34 |
| 2,39 | 6,70 | 48,80 | 42,11 |
| 8,37 | 29,43 | 40,19 | 22,01 |
| 7,89 | 20,10 | 47,85 | 24,16 |
| 9,81 | 17,22 | 40,19 | 32,78 |

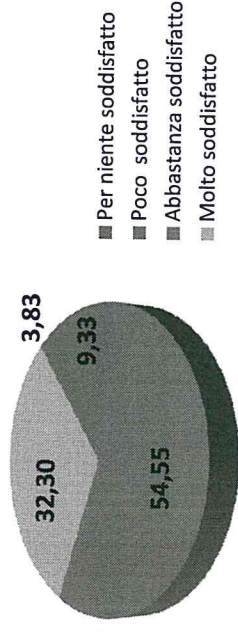
| Si | No |
|-----------|-----------|
| 67,53 | 32,47 |

| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 20,76 | 63,56 | 14,41 |

Totale delle Circoscrizioni della Città di Palermo

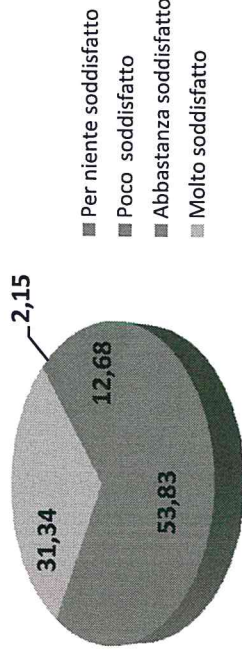
| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|---------------------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Pulizia dei locali della mensa | 3,83 | 9,33 | 54,55 | 32,30 |

Pulizia dei locali della mensa



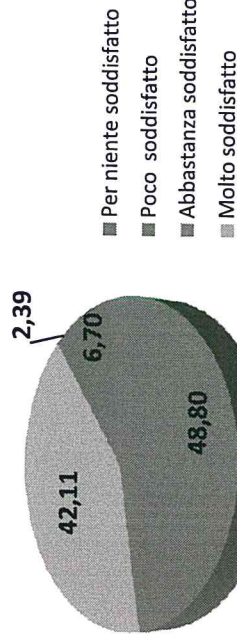
| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|-------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Orario del pasto | 2,15 | 12,68 | 53,83 | 31,34 |

Orario del pasto



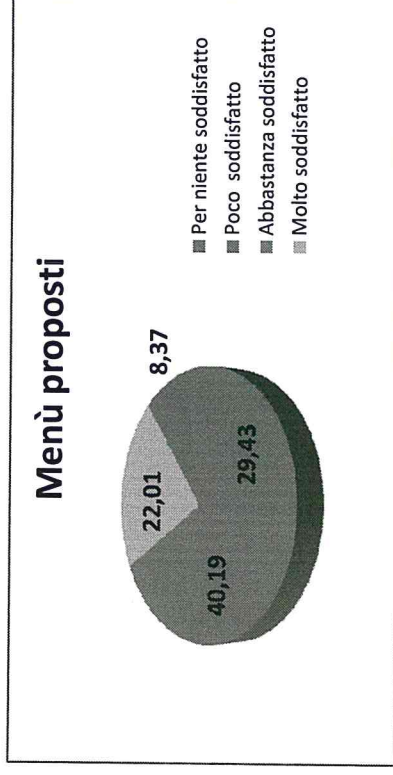
| | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|--|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Cortesia e professionalità del personale addetto alla mensa | 2,39 | 6,70 | 48,80 | 42,11 |

Cortesia e professionalità

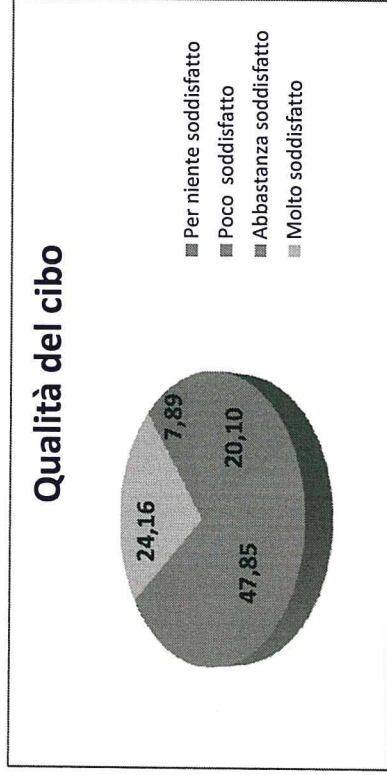


Totale delle Circoscrizioni della Città di Palermo

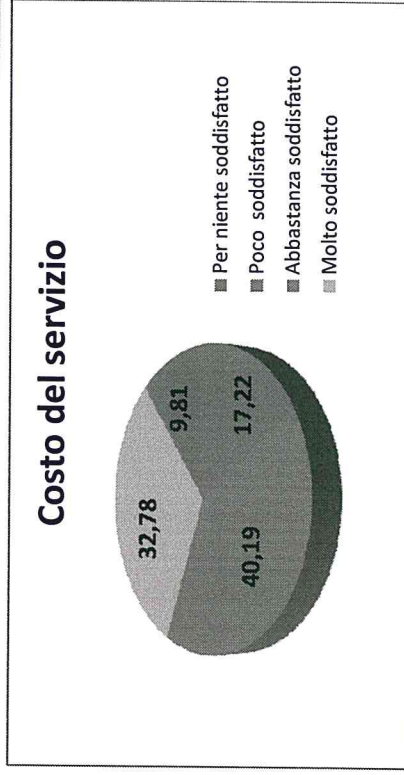
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Menù proposti | 8,37 | 29,43 | 40,19 | 22,01 |



| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Qualità del cibo | 7,89 | 20,10 | 47,85 | 24,16 |



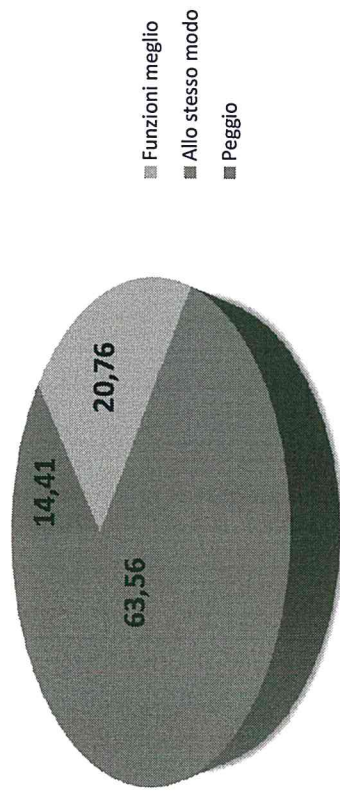
| | <i>Per niente soddisfatto</i> | <i>Poco soddisfatto</i> | <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Costo del servizio | 9,81 | 17,22 | 40,19 | 32,78 |



Totale delle Circoscrizioni della Città di Palermo

| <i>Rispetto all'anno precedente ritiene che il servizio :</i> | <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|---|------------------------|-------------------------|---------------|
| | 20,76 | 63,56 | 14,41 |

Rispetto all'anno precedente ritieni che il servizio:



Totale delle Circoscrizioni della Città di Palermo

Totale questionari pervenuti **418**

Valori espressi in percentuale

| <i>Abbastanza soddisfatto</i> | <i>Molto soddisfatto</i> | <i>Totale soddisfazione</i> |
|-----------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| 54,55 | 32,30 | 86,84 |
| 53,83 | 31,34 | 85,17 |
| 48,80 | 42,11 | 90,91 |
| 40,19 | 22,01 | 62,20 |
| 47,85 | 24,16 | 72,01 |
| 40,19 | 32,78 | 72,97 |

| | |
|--|--------------|
| <i>Valore medio totale soddisfazione</i> | 78,35 |
|--|--------------|

| Si | No |
|-----------|-----------|
| 67,53 | 32,47 |

| <i>Funzioni meglio</i> | <i>Allo stesso modo</i> | <i>Peggio</i> |
|----------------------------|-----------------------------|---------------|
| 20,76 | 63,56 | 14,41 |