



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

ANALITICO

---

## analisi soddisfazione 2014

---

### SCUOLA PRIMARIA SANTA MARIA DEL PILASTRO

---

Este (PD)

Tipologia rilevazione: **Scuola**

Tipologia sondaggio: **Soddisfazione**

Data rilevazione: **14/05/2014**

Campione: **53**

Rilevazione e analisi a cura di

 **numbers**  
ricerche sociali

---

# risultati d'indagine

---

## **Indice**

Pag. 2 Guida alla lettura del report

### **Distribuzione del campione**

Pag. 3 Distribuzione per sesso

### **Analisi soddisfazione**

Pag. 4 Statistiche per categoria

Pag. 5 Statistiche per tipologia di domanda

Pag. 6 Osservazioni libere

---

# guida alla lettura del report

---

## Metodologia

La rilevazione della soddisfazione del pasto consumato si svolge mediante un questionario anonimo somministrato con modalità assistita dall'intervistatore ai bambini, in quanto "utenti finali" del medesimo servizio.

E' un'indagine di tipo quanti/qualitativo nella quale il soggetto rispondente è individuato mediante un campionamento fra la popolazione di utilizzatori del servizio, in una area territoriale e per enti (scuole primarie, secondarie e materne).

La rilevazione è concordata con la Direzione Didattica a cui fa capo la scuola e successivamente, nello specifico, organizzata con la collaborazione dell'insegnante fiduciario di plesso.

Le interviste sono state effettuate nel giorno **14/05/2014** presso **Scuola Primaria Santa Maria del Pilastro**

Il campione è costituito da **53** soggetti statisticamente rappresentativi degli studenti della scuola sulla base dei parametri di sesso ed età.

Nelle scuole dell'infanzia il questionario è rivolto ai bambini che frequentano il secondo ciclo corrispondente alla classe dei cinque anni di età.

## Chiavi di lettura

Il questionario corrente prevede delle domande circa il cibo, l'ambiente e il servizio.

Per ciascuna domanda è richiesto di esprimere il livello di soddisfazione in una soggettiva scala di valori. La scala di risposte è stata articolata attraverso cinque possibili giudizi, da niente soddisfatto a molto soddisfatto, indicando chiaramente la loro trasposizione in voti numerici da 1 a 5, con lo 0 ad indicare la non risposta/non applicabilità.

E' presente un campo in cui raccogliere le "osservazioni libere" quest'ultima parte è molto importante in un questionario della customer satisfaction.

Il report ha in copertina i dati identificativi dell'Ente Scuola, la data di rilevazione, il numero dei soggetti rispondenti. Le statistiche sono ripartite in tabelle con grafici relativi.

L'analisi della soddisfazione si articola quindi in:

- statistiche e grafico per categoria CIBO/AMBIENTE/SERVIZIO con le medie per categoria.

Ciascun grafico riporta una linea che è posta sul valore che corrisponde idealmente al valore comunemente indicato per la sufficienza, che per CIR food corrisponde al valore pari a 3, un valore posto significativamente una soglia più alta rispetto ai cinque "gradini" della scala di giudizio proposta.

- Statistiche e grafici per tipologia di domanda, dove per ogni variabile viene indicato il valore medio.
- Le osservazioni libere, queste ultime possono costituire la base per un approfondimento circa alcune aree critiche del servizio.

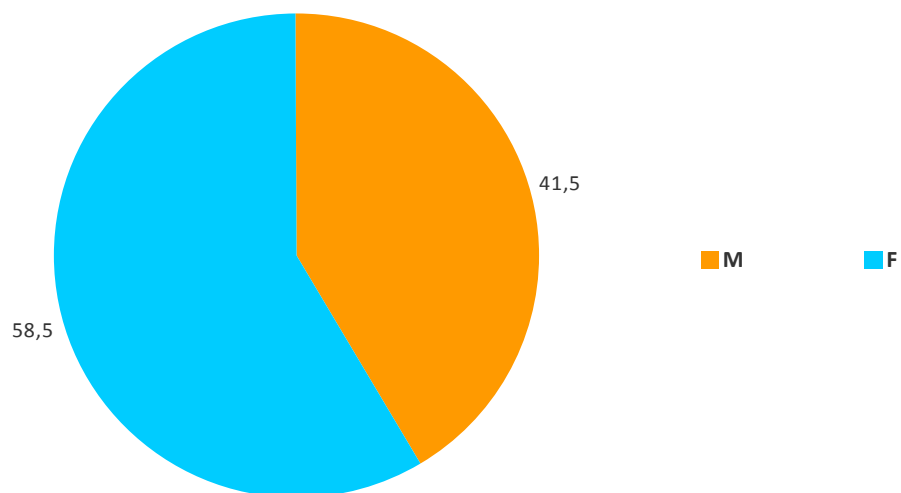
## Terminologia

Validi: il termine validi esprime il numero dei soggetti che hanno risposto a tutte o in parte alle domande. Il questionario prevede infatti la possibilità di non rispondere (non rilevabile).

Deviazione standard (Dev.St.): la deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore medio. Più è alta più indica la presenza di valori vicini ai valori limite (1 e 5).

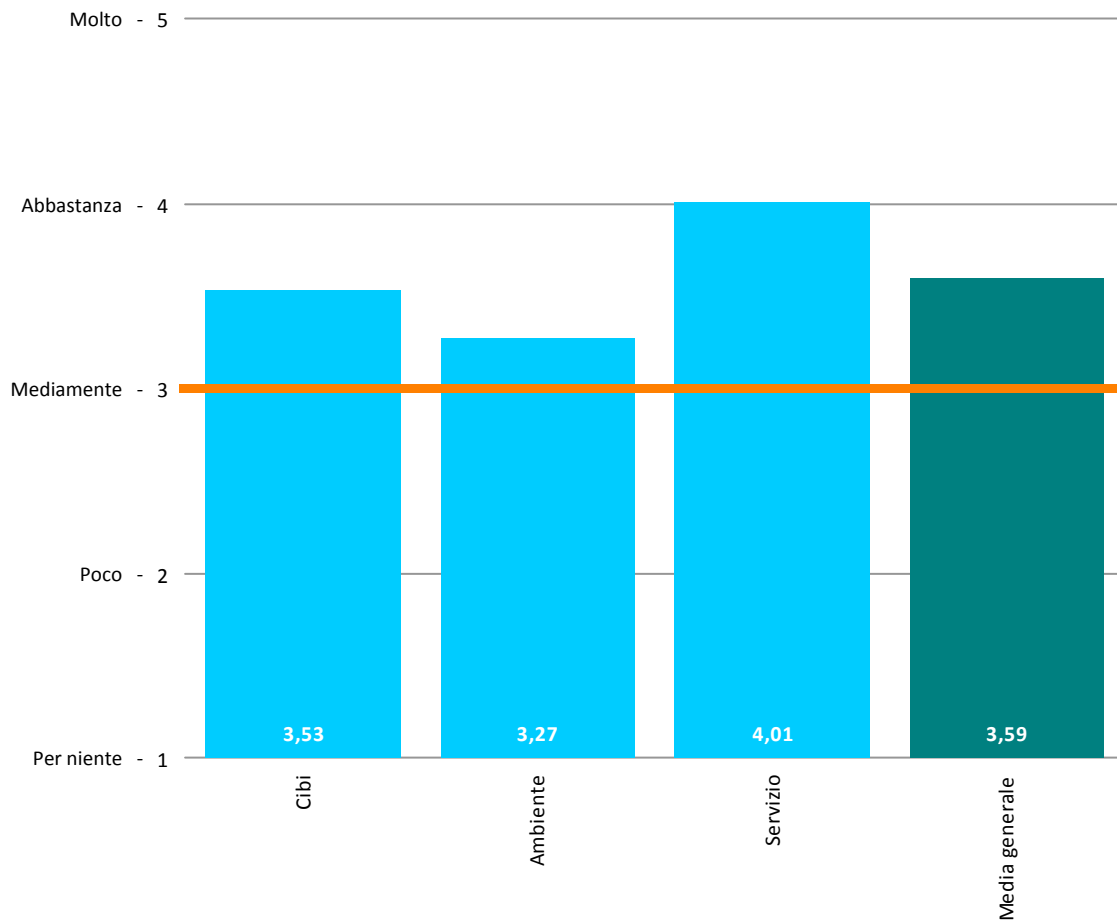
# distribuzione dei parametri

Sesso	Frequenza	Validi %
<b>M</b>	22	<b>41,5</b>
<b>F</b>	31	<b>58,5</b>
Totale validi		<b>53</b>
Non risponde		0
Totale		<b>53</b>



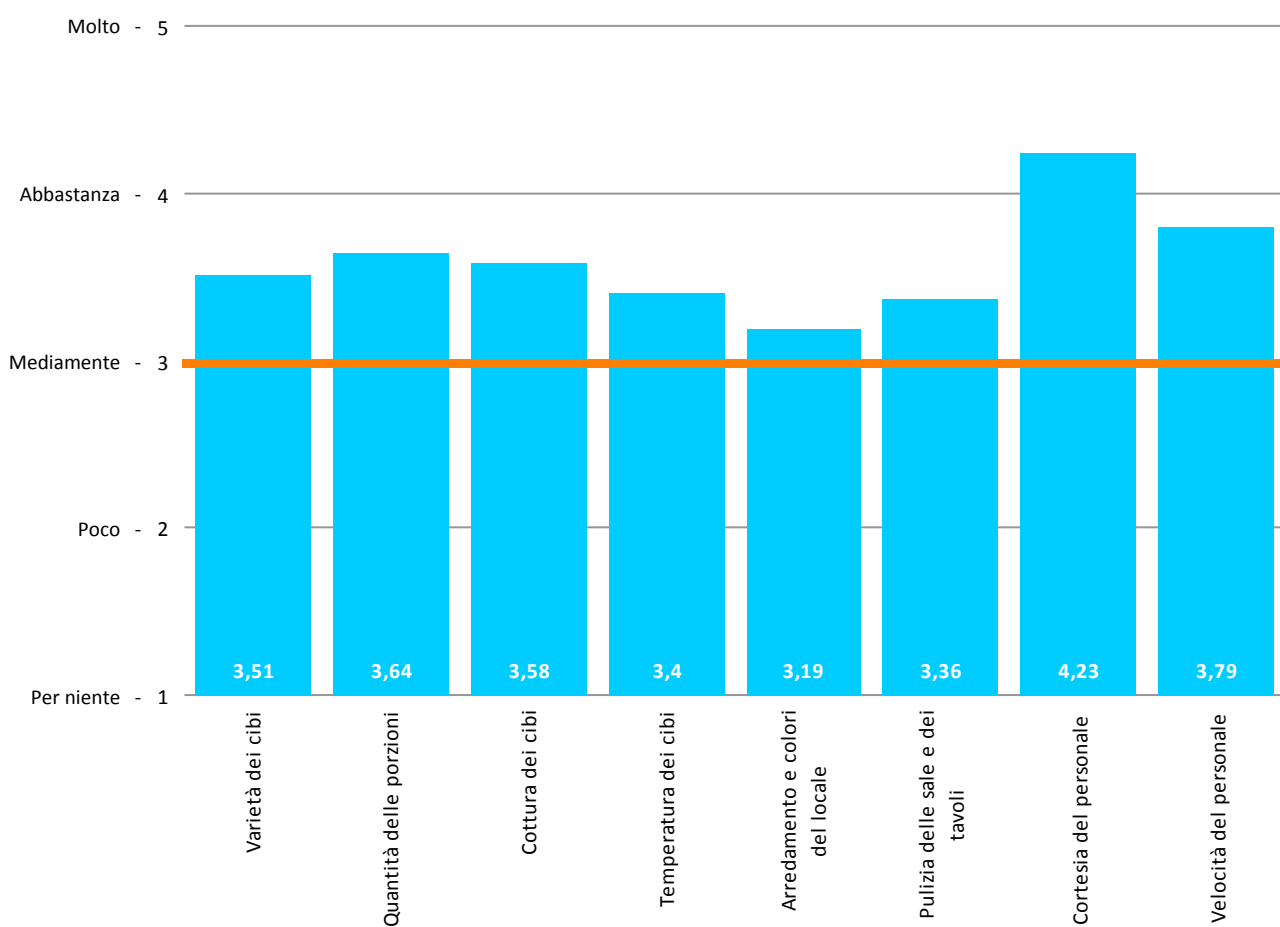
# statistiche per tipologia di categoria

Categoria	Soddisfazione	
	Media	Dev.St.
<b>Cibi</b>	<b>3,53</b>	1,31
<b>Ambiente</b>	<b>3,27</b>	1,4
<b>Servizio</b>	<b>4,01</b>	1,35
Media generale	<b>3,59</b>	1,36



# statistiche per tipologia di domanda

Domanda	Soddisfazione		
	Validi	Media	Dev.St.
Varietà dei cibi	53	<b>3,51</b>	1,3
Quantità delle porzioni	53	<b>3,64</b>	1,36
Cottura dei cibi	52	<b>3,58</b>	1,35
Temperatura dei cibi	53	<b>3,4</b>	1,25
Arredamento e colori del locale	53	<b>3,19</b>	1,41
Pulizia delle sale e dei tavoli	53	<b>3,36</b>	1,39
Cortesìa del personale	53	<b>4,23</b>	1,22
Velocità del personale	53	<b>3,79</b>	1,45



---

# osservazioni

---

Vorrei la pizza ogni giorno ma senza verdura e vorrei anche più dolci. Mi piacerebbero anche i gelati e più carote a filetti, hamburger.

Se i musulmani non mangiano il maiale io direi che bisogna togliere il maiale dalla mensa.

Dovrebbero dare un pochino di più di pasta.

La pizza è il mio piatto preferito.

Vorrei che ci fosse più pasticcio.

Certe volte vorrei che il cibo come la pasta non sia sempre la stessa e che variassero i tipi di dessert.

A me piace tanto la pizza, il pasticcio, il wurstel e l'occhio di bue come dolce.

Vorrei che qualche volta il cibo fosse più cotto e che ci fosse più pasticcio e basta pasta.

Mi piace la pizza e vorrei che fosse servita più volte.

Mi piacciono molto le polpette.

Vorrei che servissero anche il pasticcio.

Mi piace tanto la pizza e la vorrei mangiare spesso.

Vorrei mangiare più spesso la pizza.

Cibo buono.

La pizza è la mia preferita.

Commento dell'insegnante: troppo cibo impanato durante la settimana, crocchette, bastoncini, pesce impanato. Troppo cibo surgelato o precotti.

Non mi piacciono gli spinaci, cavoli, le carote e lo yogurt.

A me piace la polpetta, la pizza ma non mi piace il formaggio.

Vorrei più pizza, carote a filetti, più hamburger, salsiccia e meno insalata.

Vorrei mangiare meno pasta e secondo me i musulmani mangiano troppo bene.

Vorrei avere più gelato, pizza e frutta. Non voglio che mi servano, mi servo da sola!

Le scodellatrici sono molto gentili. Vorrei più pizza e più hamburger. Io dico che se i musulmani non mangiano il maiale non dovremmo mangiarlo anche noi che siamo cristiani.

Vorrei che ci fosse più pizza, pesce, tonno e che non ci fossero spinaci.

Vorrei mangiare più pizza e meno insalata.

Vorrei che la pasta fosse più cotta, che servissero di più l'hamburger e la pizza. Meno frutta, più gelato e anche il tris.

Vorrei mangiare più pizza.

Vorrei mangiare meno la pasta e più la pizza e l'insalata.

Mi piacerebbe molto che sia servito più spesso il pasticcio e la pizza. Vorrei anche qualche bibita.

Perché il risotto che ci date non ha la crema tra un chicco e un altro? io sono abituata a mangiare il risotto con quella crema.

La pasta è molto molle. Quest'anno ci sono cibi che non sono buoni, anzi cattivi.

Vorrei che ci fosse tutte le volte la pizza, gelato e pasta.

---