



---

## analisi soddisfazione 2019

---

### SCUOLA PRIMARIA TOLSTOJ

---

**Desio (MI)**

Tipologia rilevazione: **Scuola**

Tipologia sondaggio: **Soddisfazione**

Data rilevazione: **12/03/2019**

Campione: **49**

Rilevazione e analisi a cura di

 **numbers**  
ricerche sociali

## **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 **12/03/2019** presso **Scuola Primaria Tolstoj**

Il campione è costituito da **49** 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.

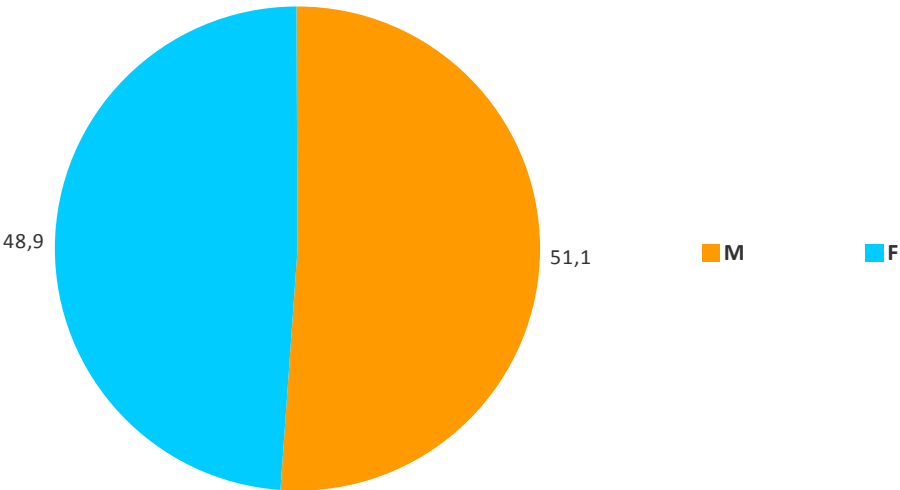
## Terminologia

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).

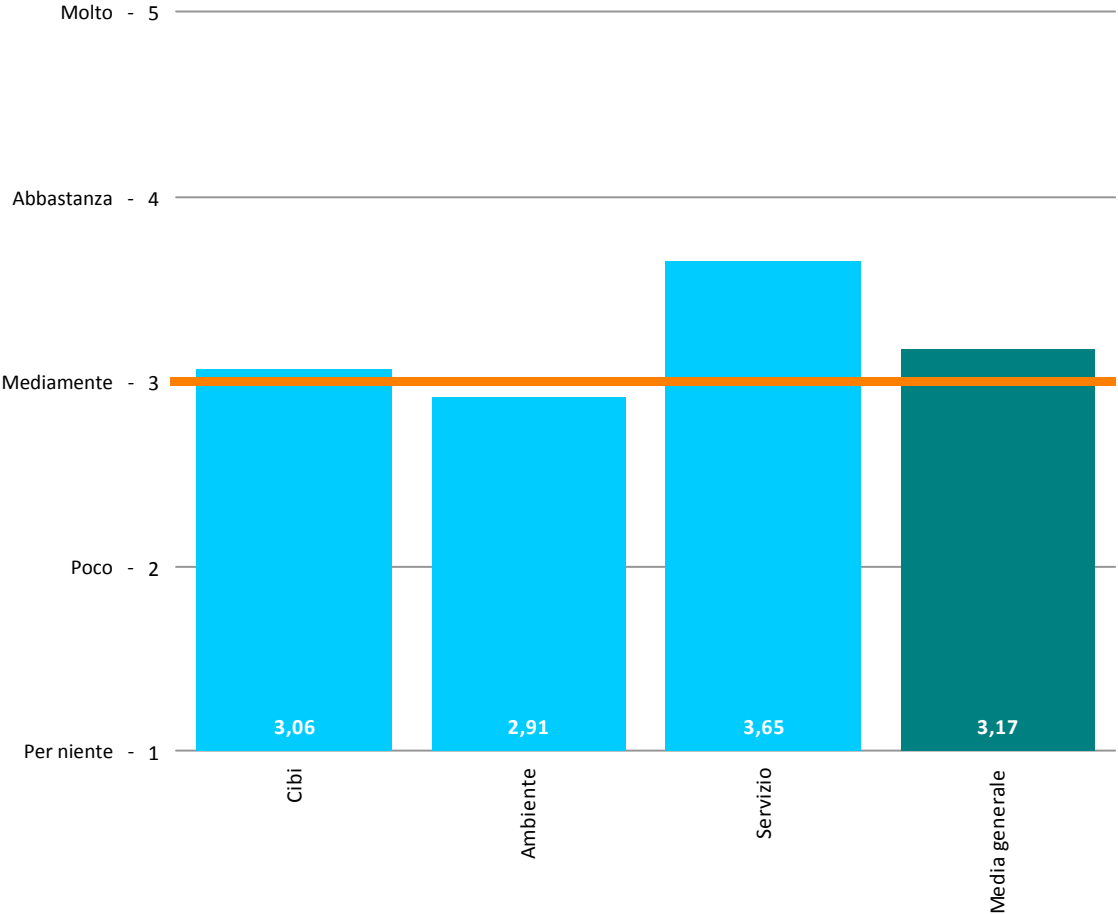
# distribuzione dei parametri

Sesso	Frequenza	Validi %
M	24	51,1
F	23	48,9
Totale validi	47	100
Non risponde	2	
Totale	49	



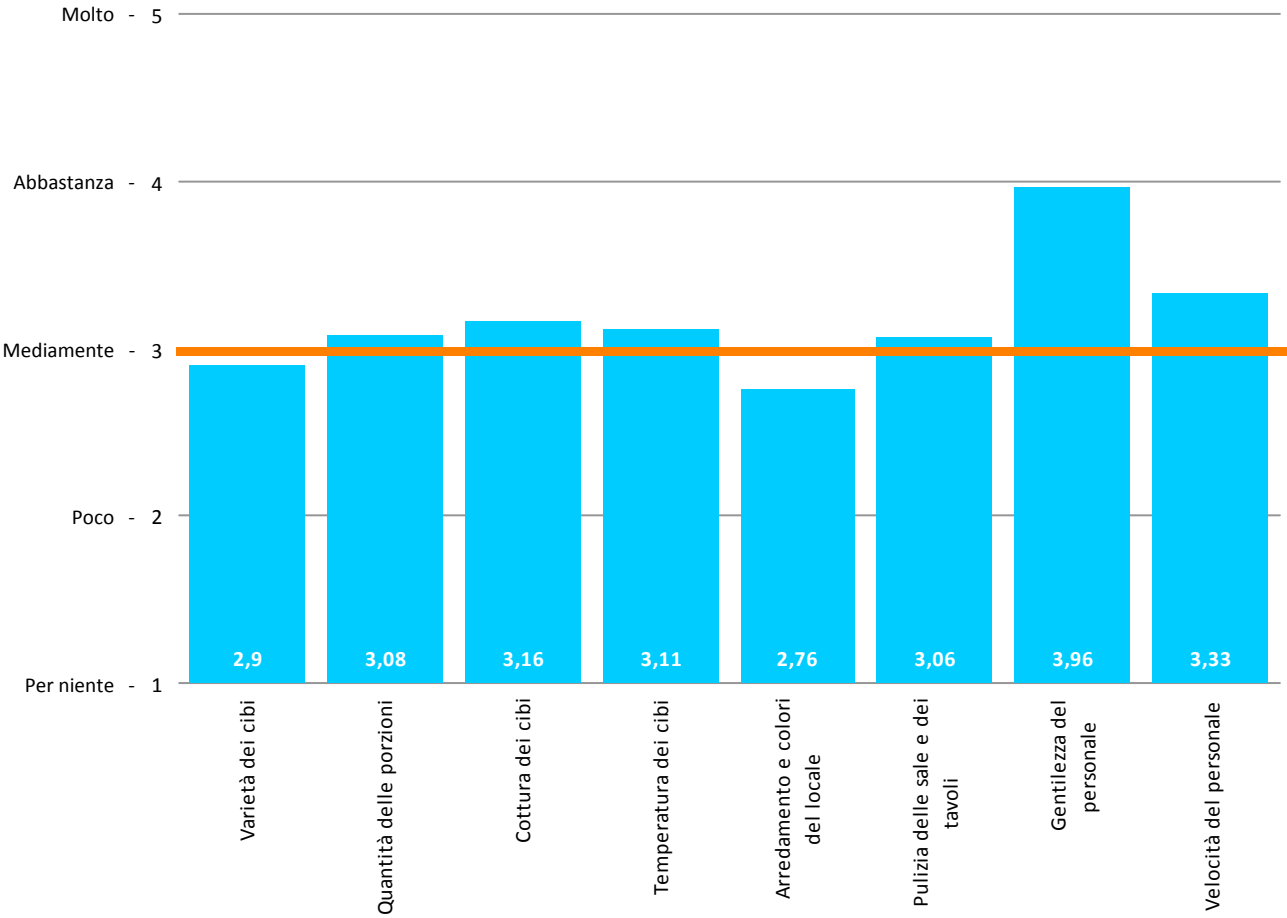
# statistiche per tipologia di categoria

Categoria	Soddisfazione	
	Media	Dev.St.
Cibi	3,06	1,27
Ambiente	2,91	1,29
Servizio	3,65	1,29
Media generale	3,17	1,31



# statistiche per tipologia di domanda

Domanda	Soddisfazione		
	Validi	Media	Dev.St.
Varietà dei cibi	49	2,9	1,18
Quantità delle porzioni	49	3,08	1,34
Cottura dei cibi	49	3,16	1,23
Temperatura dei cibi	47	3,11	1,37
Arredamento e colori del locale	49	2,76	1,35
Pulizia delle sale e dei tavoli	49	3,06	1,23
Gentilezza del personale	49	3,96	1,19
Velocità del personale	48	3,33	1,33



Il tortino di verdure mettetelo con poche verdure,poi brodo meno caldo così non ci possiamo ustionare.Mettete la pasta tricolore e mettete tanta carne e pizza.

Vorrei mangiare più volte la platessa e la lasagna.

Quando portano la pizza ne vorrei di più,vorrei che gli hamburger li portassero una volta alla settimana.

Vorrei avere il cibo più caldo,più buono,arredamento della mensa più carino,più gentili le persone della mensa.

Vorrei che dessero più tempo per mangiare e non mi piacciono le sedie fisse.

Vorrei mangiare più lasagne e si dovrebbe fare il bis di ogni cosa e non solo di verdure,più volte la pizza,più salsiccia.

Ci dovrete dare più spesso le lasagne,per la qualità del cibo dovremo pagare di meno visto che alcune volte ci date solo dell'insalata e ci dovrete dare più pezzi di salsiccia.

Non sono contenta del cibo che danno perché non è caldo,fate di meno pasta integrale che non piace.

Vorrei mangiare più volte la carbonara,la pasta con la pizza,la lasagna e hamburger e la pasta tricolore.

Non servire la pasta integrale,il pesce,il pane.Vorrei i wurstel.

Vorrei sempre mangiare la pizza e anche le lasagne e non sono soddisfatto che si possa prendere solo un frutto.

Vorrei più pizza e il budino.

Più pizza cinque volte la settimana,vorrei riso al pomodoro e giallo tre volte alla settimana,budino al cioccolato,hamburger quattro volte alla settimana.

Il cibo non è caldo,vorrei che la mensa sia più bella,stanze per ogni classe,vorrei che le bidelle della mensa non ci sgridino.

Quando sei servito è difficile prendere posto perché perché ci sono pochi tavoli.

Quando cade un bicchiere bisogna essere preparati visto che accade sempre,quando cerchi di riempire la caraffa bisogna essere sempre con il coperchio.Vorrei più volte la pizza.

La pasta integrale fa veramente schifo,vorrei mangiare più pasta fredda,pasta con i fagioli,pizza,sushi,pollo,hamburger,lasagne,patatine fritte,pasta tricolore,salse.I bastoncini di pesce sono cattivi.

Vrrei la pizza cinque giorni la settimana,il budino tre giorni la settimana,vorrei il salame

Io vorrei cambiare la pasta integrale con pasta bianca e il sugo vorrei quello della Buitoni e il pane normale e non integrale.Al cibo metto un voto tre perchè non è che mi soddisfi tanto e poi mettete troppe volte alla settimana la pasta integrale con il sugo.

Siamo soddisfatti delle stoviglie?: per me bisognerebbe cambiare alcune posate perché sono piegate.

Io vengo servita sempre per ultima perché ho la dieta e son poco soddisfatta; vorrei avere alcuni giorni la minestra perché la danno solo una volta alla settimana.

Nella mensa qualche sedia gira e altre no.

La pizza la fanno solo una volta all'anno,fanno spesso la pasta e il pane integrale.Il soffitto è tutto rotto e questa cosa mi mette paura.Nella cotoletta di pesce ci sono troppe lische e rischiamo di soffocarci.C'è sempre insalata,pasta al sugo,il pane integrale è durissimo,nel riso in bianco ci mettono acqua bollente.

La pizza la danno pochissime volte,anche la focaccia;nel pesce a volte ci sono le lische,l'insalata la danno molte volte,la pera e la mela la danno molte volte.

Il soffitto non sembra stabile e ciò mi mette a disagio.Quando viene servito il pesce impanato bisognerebbe scegliere se mettere il limone.

---

Vorrei mangiare più volte la lasagna,pizza e pasta fredda.

---

Vorrei che l'aula in cui andiamo fosse più pulita (es.le sedie) e vorrei che il mio pasto fosse preparato leggermente più velocemente.

---

Lasagne,pizza,pasta fredda,sushi,hamburger al sangue,kebab,pollo,ossobuco,mille sugh.

---

Secondo me dovrebbero evitare di mettere le barbabietole perché quasi nessuno le mangia (infatti hanno iniziato da quest'anno a metterle ) perché poi è uno spreco di cibo e dovrebbero variare la frutta perché la maggior parte delle volte ci sono le arance o mandarini,dovrebbero mettere due volte la settimana la pasta integrale invece c'è sempre poche volte c'è la pasta non integrale,per la maggior parte delle volte i secondi sono un po' freddi.

---

Alcuni cibi non sono cotti bene e non cambia molto ,i cibi sono impiattati male poi le sedie cigolano,nel pesce si trovano le lische e il mangiare non è di qualità.

---

Dentro il pesce ci sono le spine e non mi piace per niente,vorrei patatine fritte,sushi,kebab,hamburger,pollo,pizza.

---

Vorrei più: pizza,pasta fredda,lasagne,hamburger,il pollo e che sia aggiunto sushi,patatine fritte però che sia tolto la pasta integrale al sugo e il tortino di patate perché non mi piacciono per niente.

---

Vorrei mangiare spesso le lasagne,dovremmo pagare di meno per la qualità del cibo;visto che ci date solo l'insalata per secondo devono darci qualcosa d'altro o più salsiccia.

---

Sarebbe meglio poter avere più volte un dolce al posto della frutta e togliere la pasta integrale e una volta alla settimana la pizza.

---

La pasta viene servita troppe volte,il pane integrale non è molto buono,il riso viene servito troppe poche volte e dentro c'è l'acqua.I mandarini sono troppo maturi,la marmellata dei plumcake è troppo dolce.

---

Vorrei mangiare di più la pizza,il pesce viene dato con le lische,alcune volte trovo dei capelli nel cibo,vorrei cibo più buono,i tavoli non sono belli.

---