

Soddisfazione utenza Vitto

Indagine: ottobre 2014

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

dr.ssa M. Flavia Spagna

Allegato 1: elaborazione completa

1- DATI GENERALI

Sono stati compilati n. 1236 questionari con questa distribuzione generale:

- n. 428 maschi e n. 685 femmine
- n. 134 di età compresa tra i 18-29 anni, n. 258 tra i 30- 49 anni, n. 185 tra i 50 -65 ,e n. 539 oltre i 60 anni (n. 120 vuote).
- n. 847 questionari si riferiscono al pranzo e n. 362 alla cena
- n. 638 hanno usufruito di una dieta libera, n. 288 di una leggera e n. 208 tra vuote e altri tipi di diete
- n. 326 sono stati risposti da pazienti con un ricovero di 1-3 gg, n. 259 un ricovero da 4 a 7 giorni, n. 251 da 8 a 14 giorni, n. 251 oltre i 14 giorni (n. 149 vuote)

Il valore di soddisfazione generale è **buono** anche se si rilevano delle punte di alto gradimento per quanto riguarda la "cortesia del personale" dove il valore relativo al giudizio "ottimo" supera quello relativo a "buono" e all "igiene delle stoviglie"

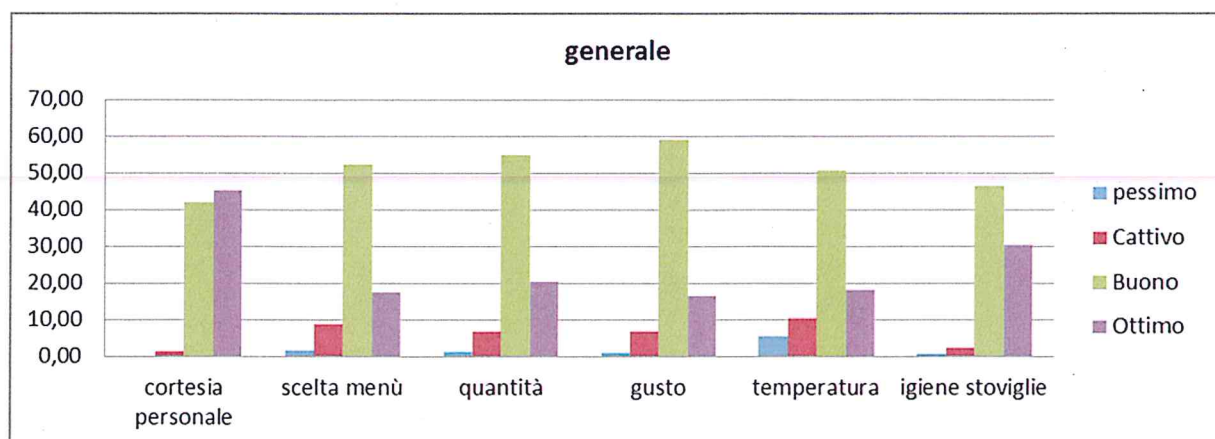
Le criticità maggiori le troviamo invece sulla "temperatura" e sulla "scelta del menù"

Si riportano in sintesi la distribuzione delle segnalazioni effettuate dai pazienti:

TAB.1 - Segnalazioni							
	Niente da segnalare	non consumato		da segnalare			
		cause esterne	gusto	freddo	insipido	poco formaggio	vegetariano
1° piatto	892	30	7	47	25	11	5
2° piatto	905	38	7	freddo	carne dura	poco	poca varietà
				17	23	13	13
contorno	872	40	5	poco cotto	insipido	poco	
				26	20	31	
frutta	845	99	7	osservazioni varie negative			
				47			

Circa 2/3 delle persone che hanno risposto al questionario non hanno avuto la necessità di segnalare qualcosa

Tav. 1 – Distribuzione di gradimento generale



Tab.2 Dati generali

Generale											
	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesia personale	2	0,16	18	1,46	520	42,07	559	45,23	137	11,08	1236
scelta menù	21	1,70	109	8,82	649	52,51	219	17,72	238	19,26	1236
quantità	20	1,62	87	7,04	680	55,02	253	20,47	196	15,86	1236
gusto	14	1,13	87	7,04	733	59,30	206	16,67	196	15,86	1236
temperatura	71	5,74	129	10,44	626	50,65	224	18,12	189	15,29	1236
igiene stoviglie	9	0,73	29	2,35	574	46,44	377	30,50	247	19,98	1236
TOTALE	137	1,85	459	6,19	3782	50,9772	1838	24,774	1203	16,22	7419

2 – GRADIMENTO

SESSO

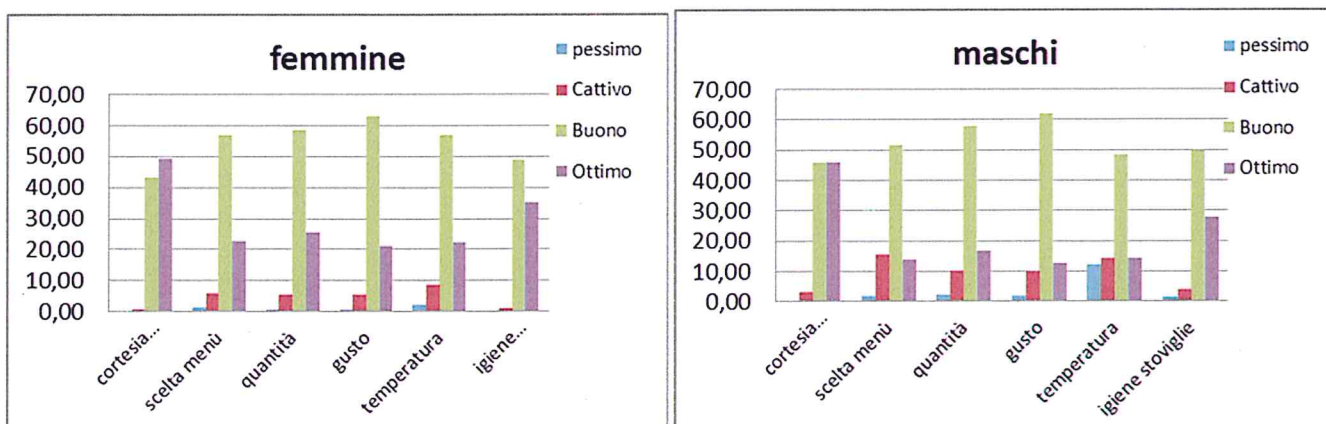
Le femmine sono più soddisfatte del vitto rispetto ai maschi; questi ultimi esprimono giudizi “pessimo” e “cattivo” in numero elevato rispetto alle femmine mentre per i giudizi positivi “buono” e “ottimo” la relazione si inverte.

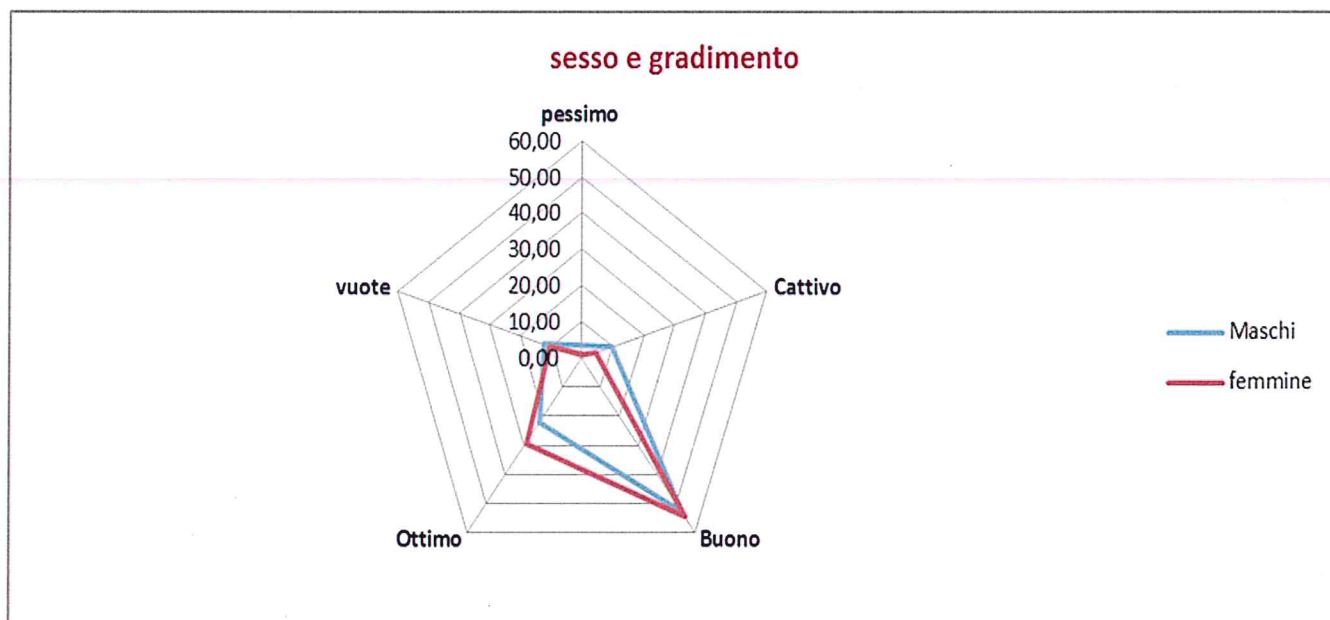
Sia per i maschi che per le femmine le criticità maggiori si riscontrano sulla “temperatura” e sulla “scelta menù”.

Tab. 3 : Gradimento e sesso

	MASCHI %					FEMMINE %				
	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesia personale	0,23	3,27	46,03	46,03	4,44	0,15	0,58	43,36	49,34	6,57
scelta menù	2,10	15,42	51,87	13,79	16,82	1,46	5,84	56,79	22,77	13,14
quantità	2,57	10,28	57,71	16,59	12,85	0,88	5,40	58,69	25,40	9,64
gusto	2,10	9,81	62,15	12,85	13,08	0,58	5,69	62,92	21,17	9,64
temperatura	12,15	14,49	48,60	14,49	10,28	2,48	8,76	56,79	22,48	9,49
igiene stoviglie	1,40	3,97	49,53	28,04	17,06	0,44	1,31	49,05	35,04	14,16
TOTALE	88	245	1352	564	319	41	189	2244	1207	429

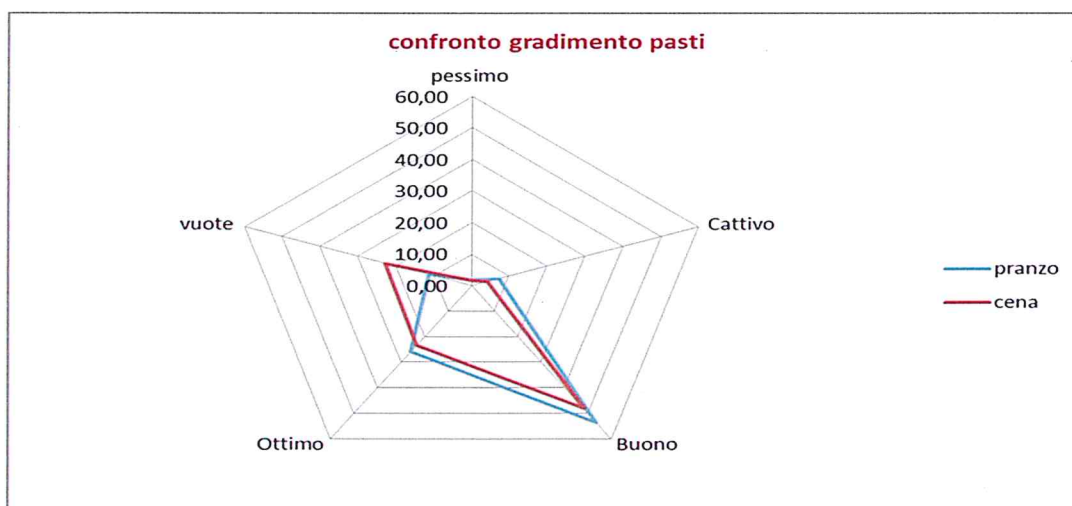
TAV 2: Gradimento e sesso



TAV. 3: Confronto tra gradimento e sesso

PASTO

Come prevedibile, il pasto maggiormente gradito è quello relativo al pranzo, infatti per quanto riguarda la cena risulta elevato il numero dei pazienti che non si esprime nel gradimento come evidenziato nella tav. 4

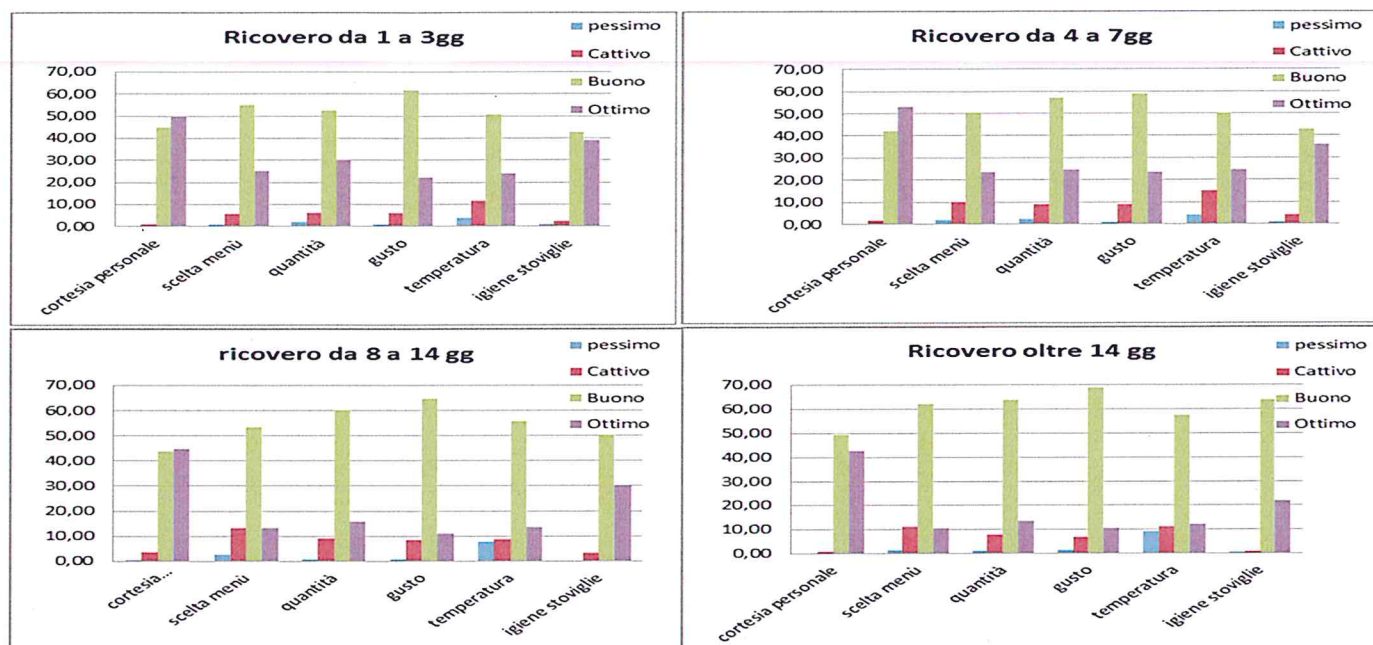
TAV. 4 Gradimento e pasto

GIORNI DI RICOVERO

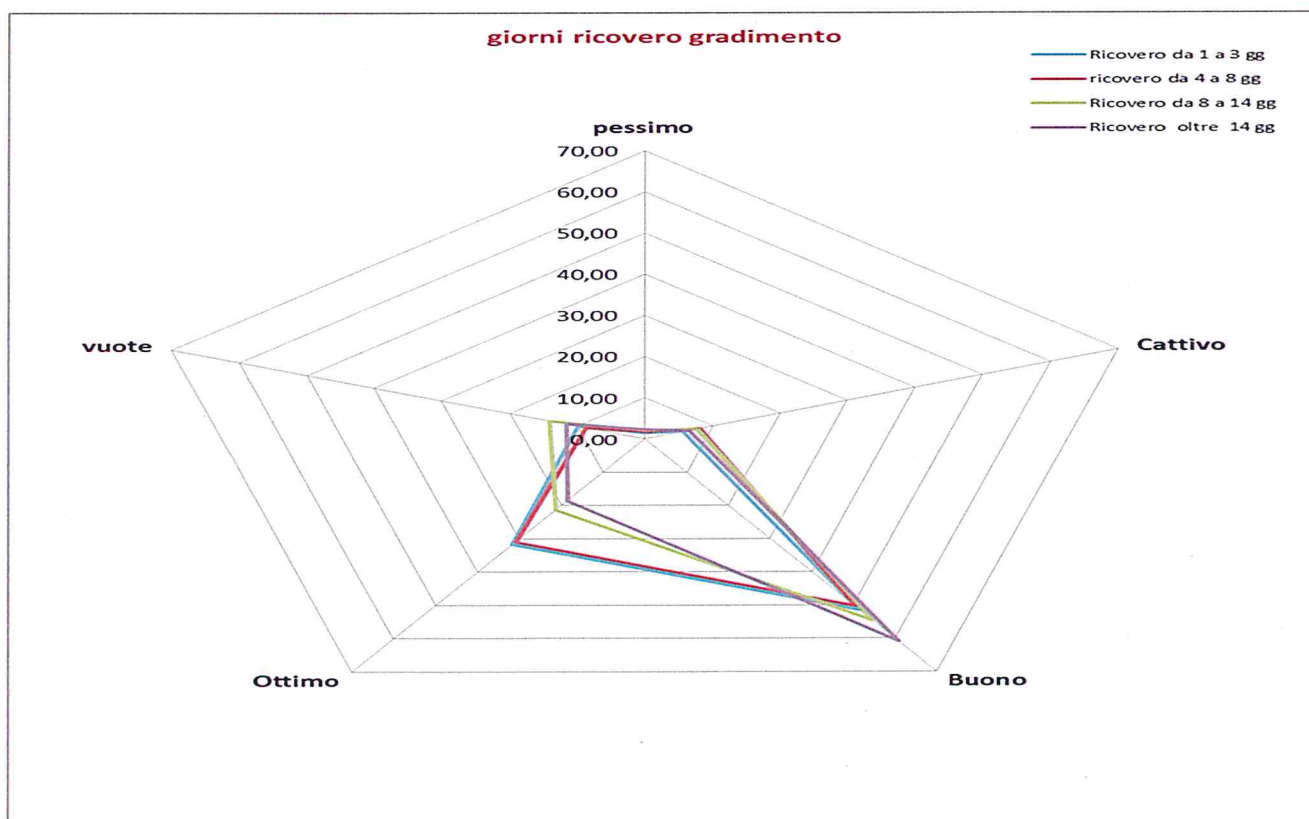
Il gradimento del vitto diminuisce con l'aumentare dei giorni di ricovero anche se la valutazione rimane invariata per i ricoveri da 1 a 3 gg e da 4 a 8 giorni. Per le altre due categorie di ricovero, con l'aumentare dei giorni di degenza diminuisce la scelta "ottimo" a vantaggio di quella "buono". L'andamento della valutazione degli item è in linea con quello generale per tutte le

quattro fasce di età

TAV.5: Gradimento e giorni di ricovero



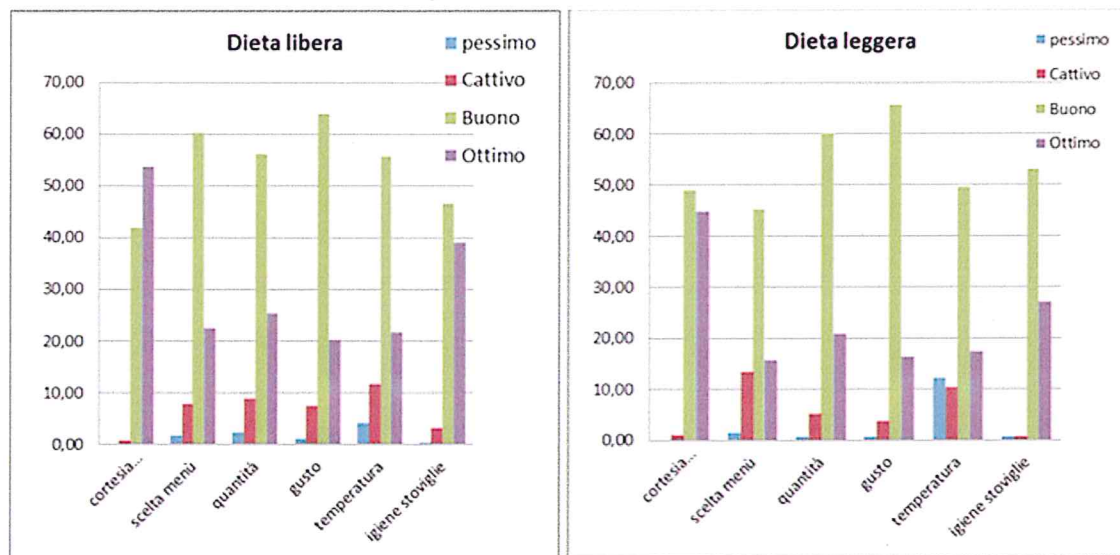
TAV 6: confronto gradimento e gg di ricovero



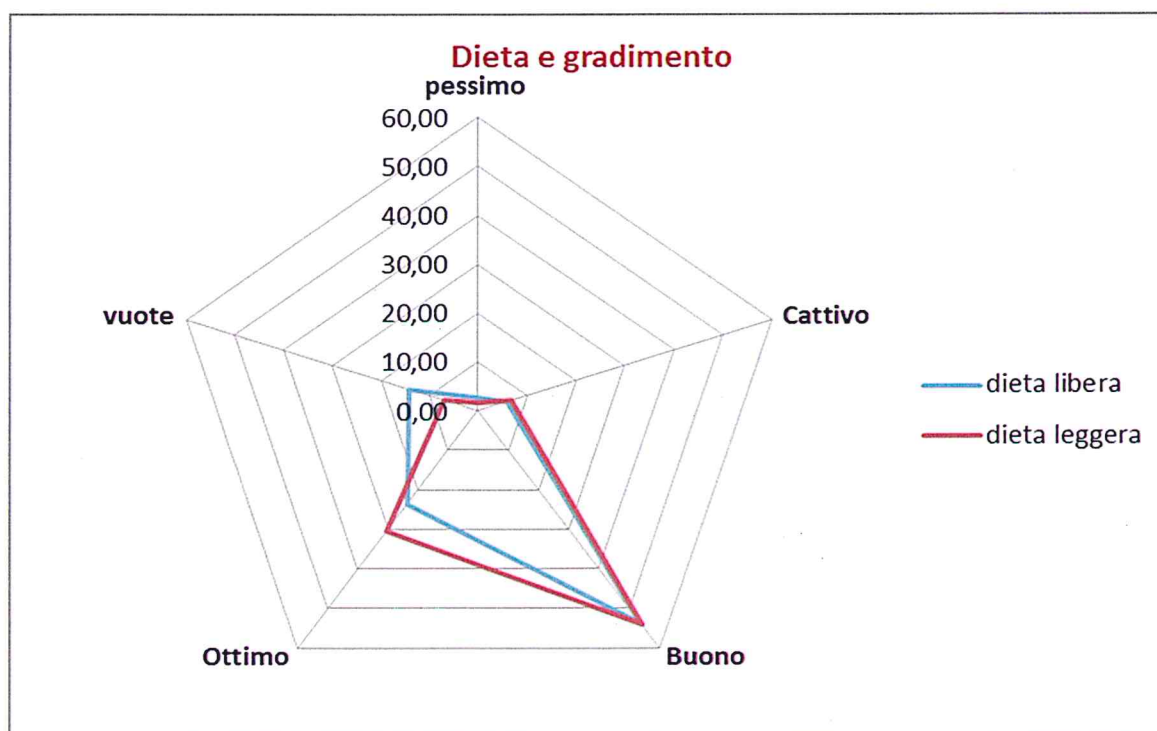
DIETE

La diversa dieta non incide sulla valutazione del cibo relativa a “buono” e “cattivo”. Lo spostamento si verifica sull’opzione “ottimo” che è superiore per chi fa diete libere mentre per la dieta leggera aumentano le “vuote”

TAV.7: Gradimento nei diversi tipi di dieta



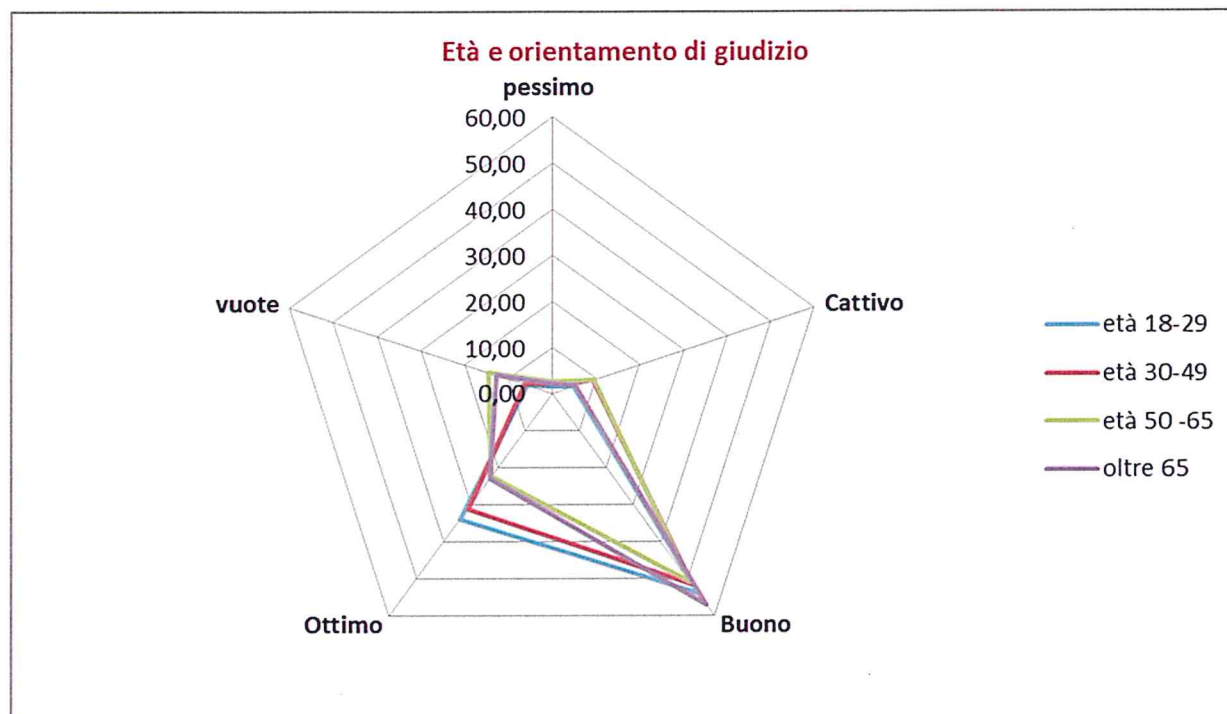
TAV. 8: Confronto tra dieta e gradimento



ETA'

I pazienti che hanno risposto con maggiori “ottimo” sono quelli compresi tra i 18 e i 29 anni seguito da quelli con età compresa tra i 30 e i 49 anni.

TAV 9: Confronto tra età e gradimento



ALLEGATO 1

Questionari caricati complessivamente 1236

M	F
428	685

età

18-29	30-49	50-65	oltre 65	vuote
134	258	185	539	120

TAB.1 - Segnalazioni

	Niente da segnalare	non consumato		da segnalare			
		cause esterne	gusto	freddo	insipido	poco formaggio	vegetariano
1° piatto	892	30	7	47	25	11	5
2° piatto	905	38	7	freddo	carne dura	poco	poca varietà
				17	23	13	13
contorno	872	40	5	poco cotto	insipido	poco	
				26	20	31	
frutta	845	99	7	osservazioni varie negative			
				47			

TAB. 2 -Pasti

	pranzo	cena	vuote
n. risposte	847	362	27

TAB. 3 - Tipo di diete

	dieta leggera	dieta libera	dieta semi liquida	dieta speciale	vuote
n. persone	288	638	83	58	67

TAB. 4 -Giorni di ricovero

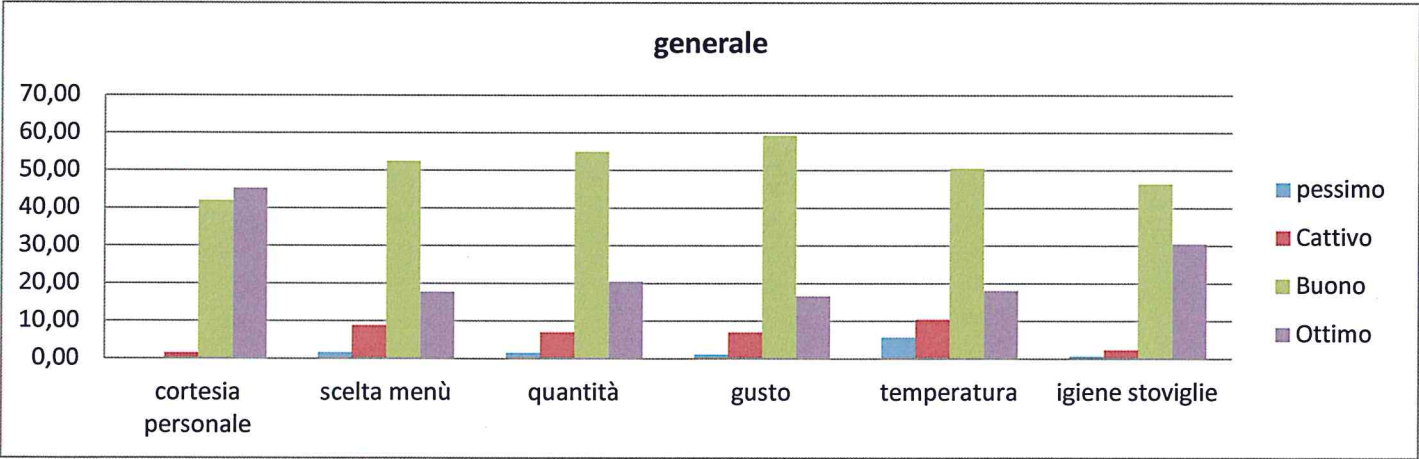
	da 1-3 gg	da 4 a 7 gg	da 8 a 14 gg	oltre 14 gg	vuote
n. persone	326	259	251	251	149

Generale

	pessimo %		cattivo %		Buono %		ottimo %		vuote %		TOTALE
cortesìa personale	2	0,16	18	1,46	520	42,07	559	45,23	137	11,08	1236
scelta menù	21	1,70	109	8,82	649	52,51	219	17,72	238	19,26	1236
quantità	20	1,62	87	7,04	680	55,02	253	20,47	196	15,86	1236
gusto	14	1,13	87	7,04	733	59,30	206	16,67	196	15,86	1236
temperatura	71	5,74	129	10,44	626	50,65	224	18,12	189	15,29	1236
igiene stoviglie	9	0,73	29	2,35	574	46,44	377	30,50	247	19,98	1236
TOTALE	137	1,85	459	6,19	3782	50,972	1838	24,774	1203	16,22	7419

GENERALE

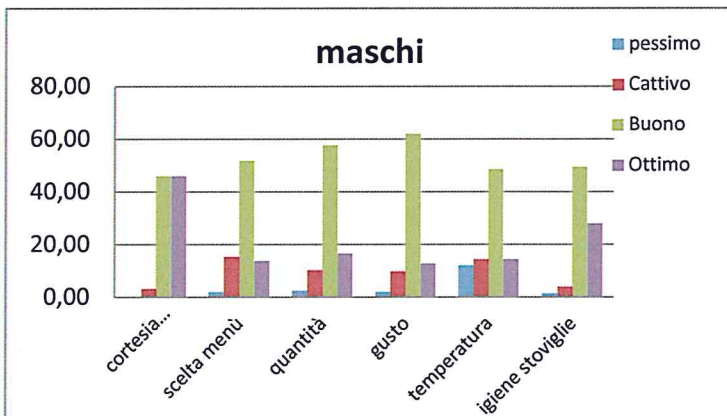
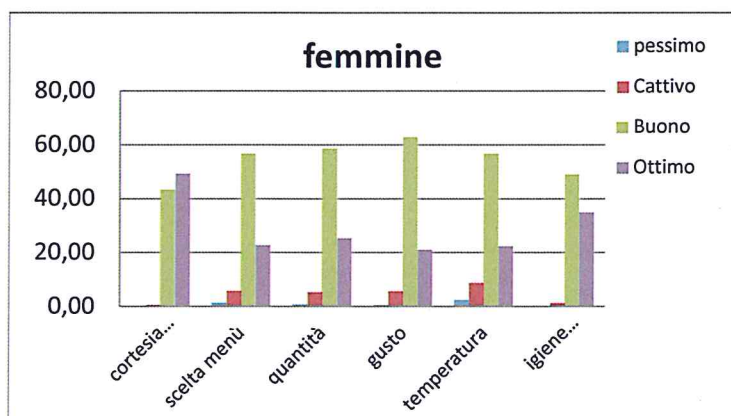
	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesìa personale	0,16	1,46	42,07	45,23	11,08
scelta menù	1,70	8,82	52,51	17,72	19,26
quantità	1,62	7,04	55,02	20,47	15,86
gusto	1,13	7,04	59,30	16,67	15,86
temperatura	5,74	10,44	50,65	18,12	15,29
igiene stoviglie	0,73	2,35	46,44	30,50	19,98



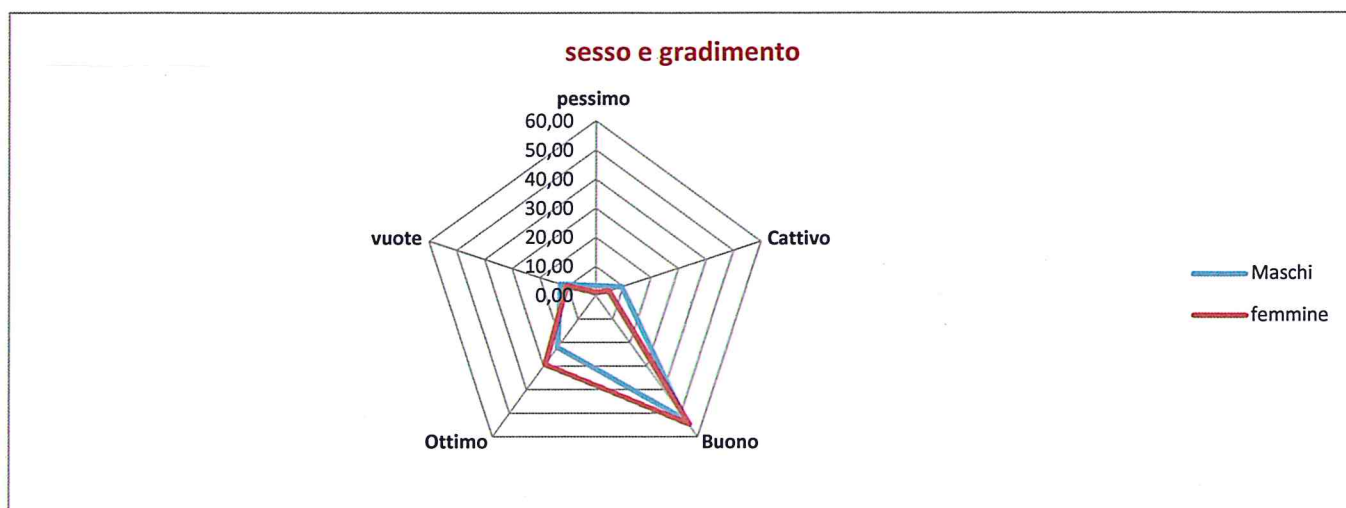
Sesso

	pessimo		cattivo		Buono		ottimo		vuote		TOTALE
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
cortesia personale	1	1	14	4	197	297	197	338	19	45	
scelta menù	9	10	66	40	222	389	59	156	72	90	
quantità	11	6	44	37	247	402	71	174	55	66	
gusto	9	4	42	39	266	431	55	145	56	66	
temperatura	52	17	62	60	208	389	62	154	44	65	
igiene stoviglie	6	3	17	9	212	336	120	240	73	97	
TOTALE	88	41	245	189	1352	2244	564	1207	319	429	

	MASCHI %					FEMMINE %				
	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesia personale	0,23	3,27	46,03	46,03	4,44	0,15	0,58	43,36	49,34	6,57
scelta menù	2,10	15,42	51,87	13,79	16,82	1,46	5,84	56,79	22,77	13,14
quantità	2,57	10,28	57,71	16,59	12,85	0,88	5,40	58,69	25,40	9,64
gusto	2,10	9,81	62,15	12,85	13,08	0,58	5,69	62,92	21,17	9,64
temperatura	12,15	14,49	48,60	14,49	10,28	2,48	8,76	56,79	22,48	9,49
igiene stoviglie	1,40	3,97	49,53	28,04	17,06	0,44	1,31	49,05	35,04	14,16
TOTALE	88	245	1352	564	319	41	189	2244	1207	429



	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote	
Maschi	3,43	9,54	52,65	21,96	12,42	2568
femmine	1,00	4,60	54,60	29,37	10,44	4110



PRANZO

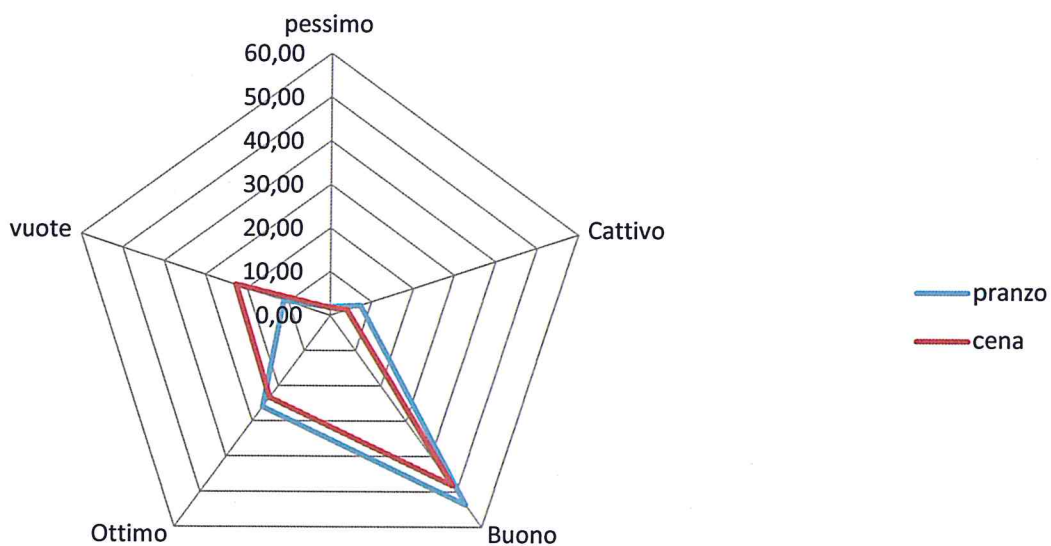
	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesia personale	1	0,12	18	2,13	378	44,63	392	46,28	58	6,85	847
scelta menù	17	2,01	83	9,80	470	55,49	160	18,89	117	13,81	847
quantità	16	1,89	76	8,97	483	57,02	181	21,37	91	10,74	847
gusto	9	1,06	68	8,03	535	63,16	144	17,00	91	10,74	847
temperatura	46	5,43	102	12,04	451	53,25	161	19,01	87	10,27	847
igiene stoviglie	8	0,94	25	2,95	409	48,29	282	33,29	123	14,52	847
TOTALE	97	1,91	372	7,32	2726	53,64	1320	25,97	567	11,16	5082

CENA

	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesia personale	1	0,28	0	0,00	141	38,95	163	45,03	57	15,75	362
scelta menù	4	1,10	26	7,18	177	48,90	58	16,02	97	26,80	362
quantità	3	0,83	11	3,04	196	54,14	71	19,61	81	22,38	362
gusto	4	1,10	19	5,25	197	54,42	61	16,85	81	22,38	362
temperatura	24	6,63	27	7,46	173	47,79	62	17,13	76	20,99	362
igiene stoviglie	1	0,28	4	1,10	164	45,30	92	25,41	101	27,90	362
TOTALE	37	1,70	87	4,01	1048	48,25	507	23,34	493	22,70	2172

	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
pranzo	1,91	7,32	53,64	25,97	11,16
cena	1,70	4,01	48,25	23,34	22,70

confronto gradimento pasti

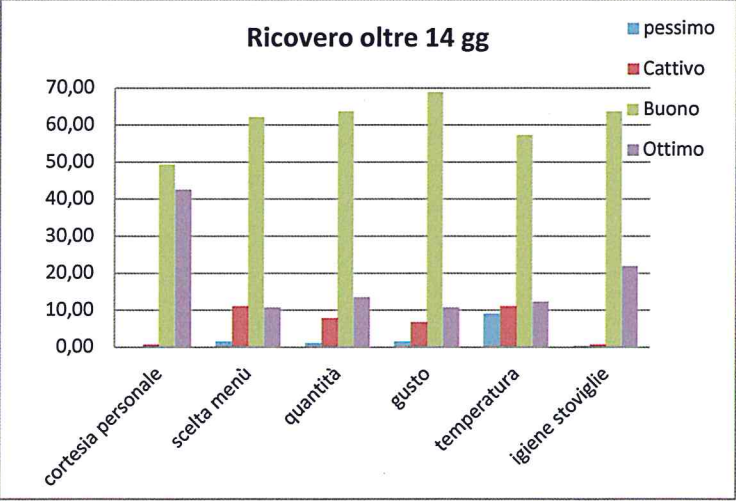
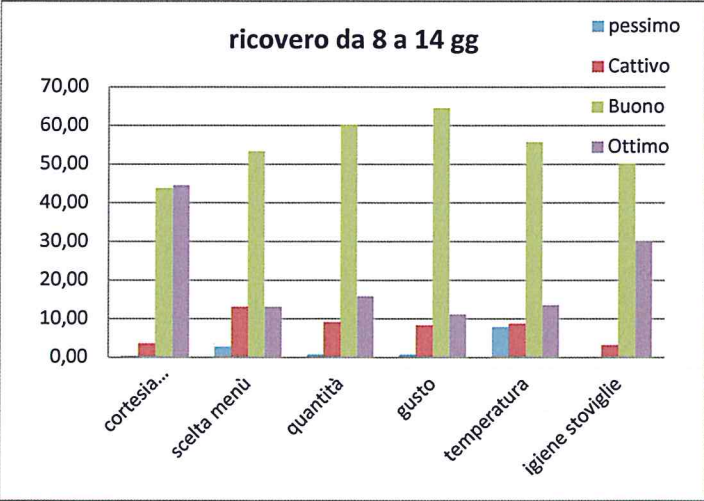
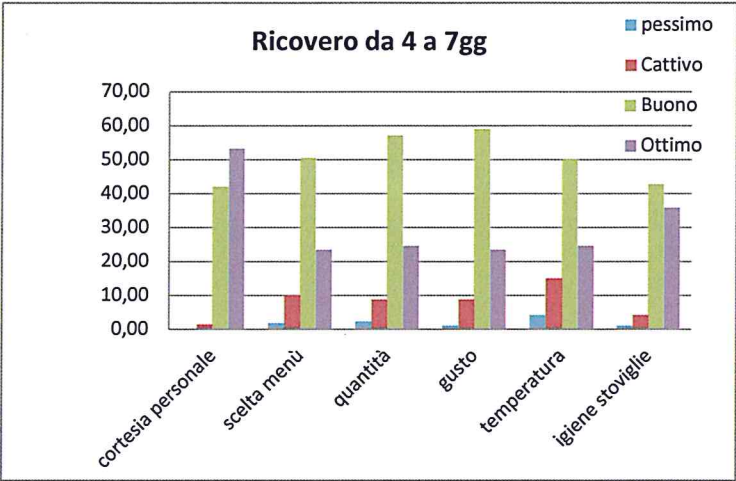
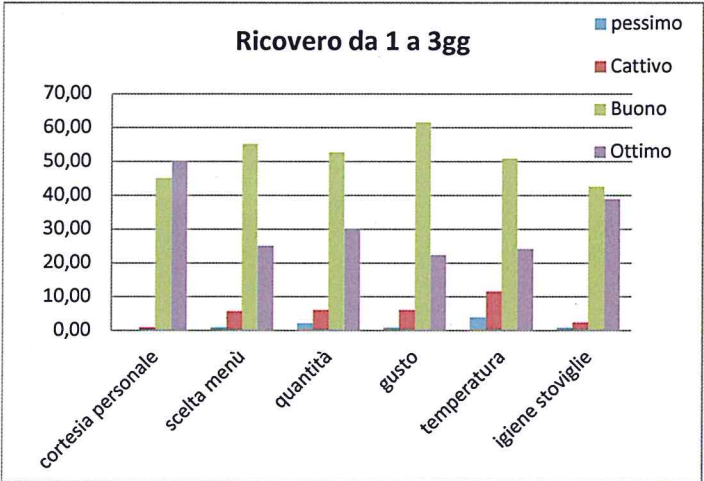


Ricovero oltre 14 gg

	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesia personale		0,00	2	0,80	124	49,40	107	42,63	18	7,17	251
scelta menù	4	1,59	28	11,16	156	62,15	27	10,76	36	14,34	251
quantità	3	1,20	20	7,97	160	63,75	34	13,55	34	13,55	251
gusto	4	1,59	17	6,77	173	68,92	27	10,76	30	11,95	251
temperatura	23	9,16	28	11,16	144	57,37	31	12,35	25	9,96	251
igiene stoviglie	1	0,40	2	0,80	160	63,75	55	21,91	33	13,15	251
TOTALE	35	2,32	97	6,44	917	60,89	281	18,66	176	11,69	1506

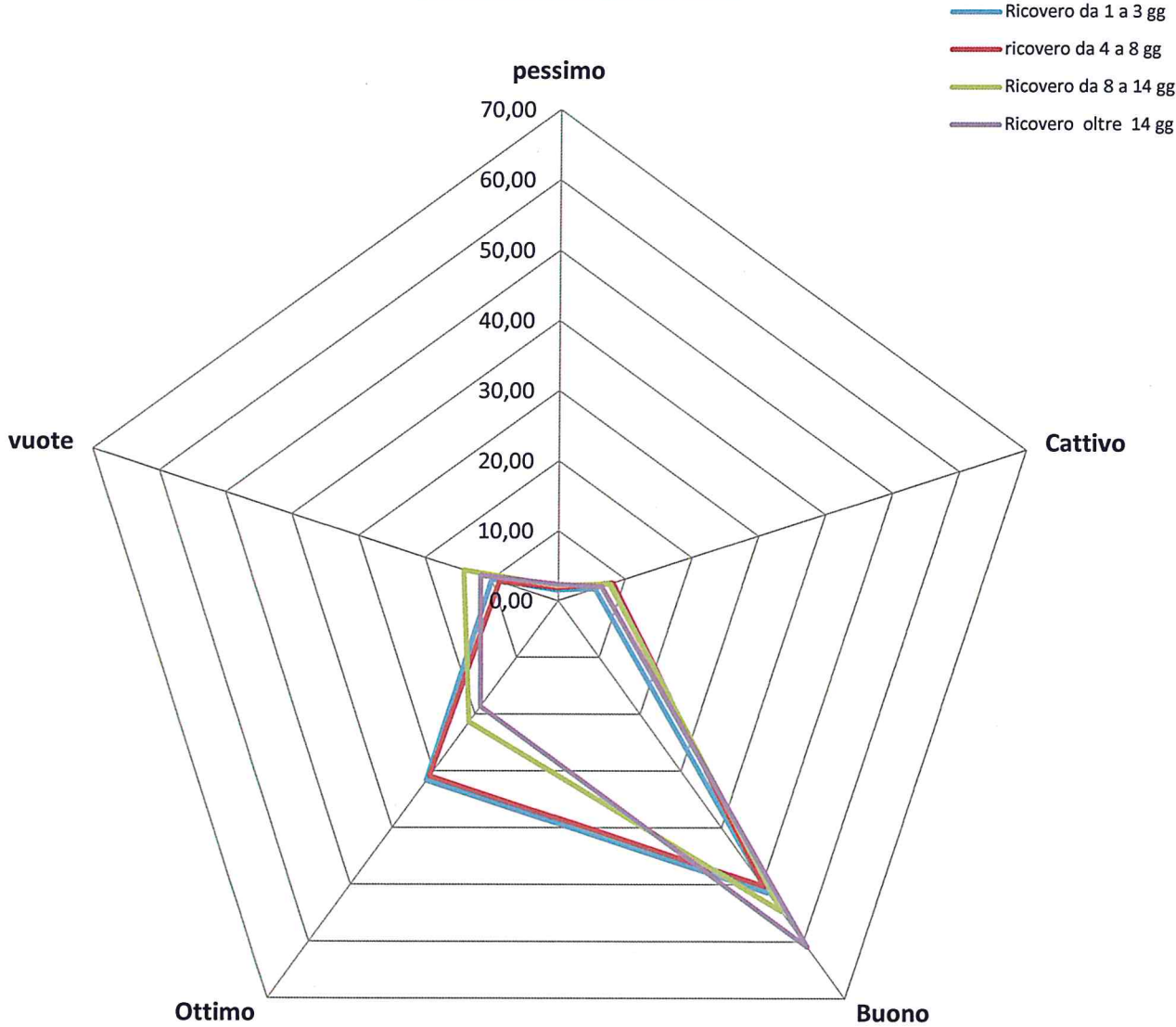
Ricovero oltre 14 gg

	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesia personale	0,00	0,80	49,40	42,63	7,17
scelta menù	1,59	11,16	62,15	10,76	14,34
quantità	1,20	7,97	63,75	13,55	13,55
gusto	1,59	6,77	68,92	10,76	11,95
temperatura	9,16	11,16	57,37	12,35	9,96
igiene stoviglie	0,40	0,80	63,75	21,91	13,15



	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
Ricovero da 1 a 3 gg	1,48	5,52	51,38	31,70	9,92
ricovero da 4 a 8 gg	1,80	8,11	50,32	30,95	8,82
Ricovero da 8 a 14 gg	2,12	7,70	54,65	21,38	14,14
Ricovero oltre 14 gg	2,32	6,44	60,89	18,66	11,69

giorni ricovero gradimento



dieta leggera

	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesìa personale		0,00	3	1,04	141	48,96	129	44,79	15	5,21	288
scelta menù	4	1,39	39	13,54	130	45,14	45	15,63	70	24,31	288
quantità	2	0,69	15	5,21	173	60,07	60	20,83	38	13,19	288
gusto	2	0,69	11	3,82	189	65,63	47	16,32	39	13,54	288
temperatura	35	12,15	30	10,42	143	49,65	50	17,36	30	10,42	288
igiene stoviglie	2	0,69	2	0,69	153	53,13	78	27,08	53	18,40	288
TOTALE	45	2,60	100	5,79	929	53,76	409	23,67	245	14,18	1728

Dieta leggera

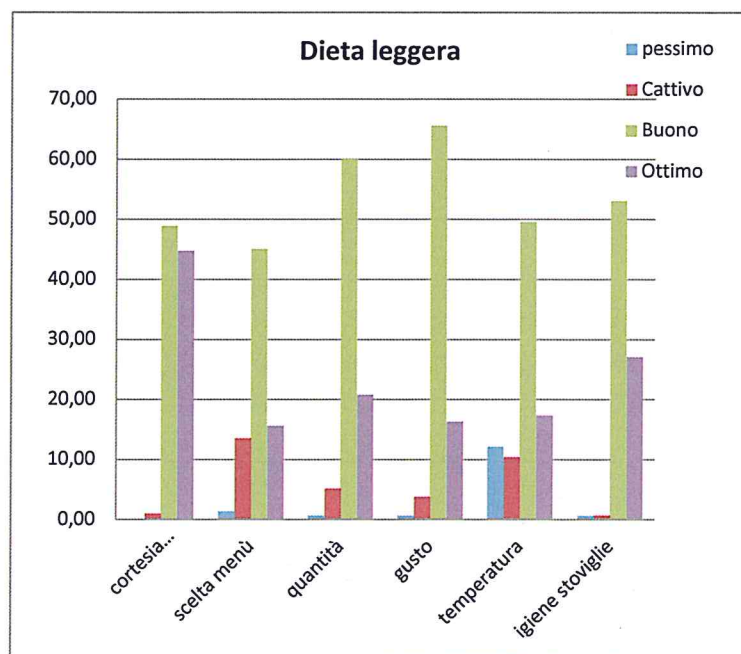
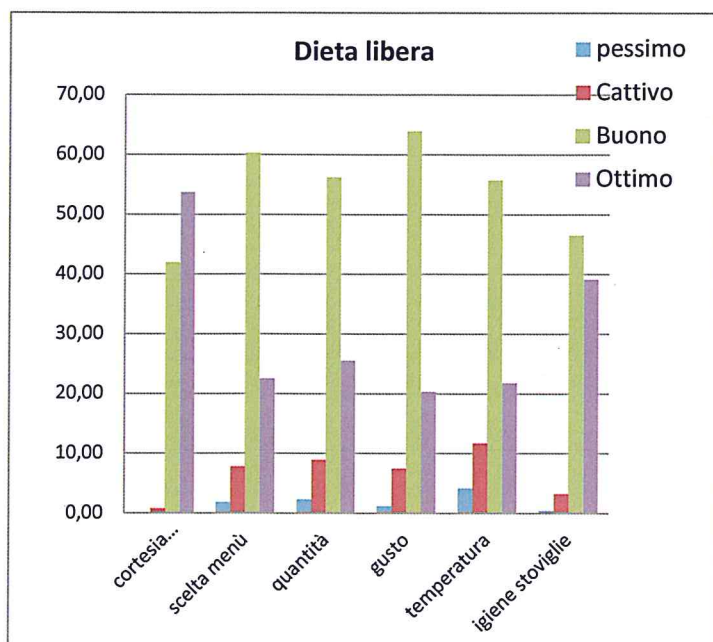
	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesìa personale	0,00	1,04	48,96	44,79	5,21
scelta menù	1,39	13,54	45,14	15,63	24,31
quantità	0,69	5,21	60,07	20,83	13,19
gusto	0,69	3,82	65,63	16,32	13,54
temperatura	12,15	10,42	49,65	17,36	10,42
igiene stoviglie	0,69	0,69	53,13	27,08	18,40

dieta libera

	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesìa personale		0,00	5	0,78	268	42,01	343	53,76	22	3,45	638
scelta menù	12	1,88	50	7,84	385	60,34	144	22,57	47	7,37	638
quantità	15	2,35	57	8,93	359	56,27	163	25,55	44	6,90	638
gusto	8	1,25	48	7,52	408	63,95	130	20,38	44	6,90	638
temperatura	27	4,23	75	11,76	356	55,80	139	21,79	41	6,43	638
igiene stoviglie	3	0,47	21	3,29	297	46,55	250	39,18	67	10,50	638
TOTALE	65	1,70	256	6,69	2073	54,15	1169	30,54	265	6,92	3828

Dieta libera

	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesìa personale	0,00	0,78	42,01	53,76	3,45
scelta menù	1,88	7,84	60,34	22,57	7,37
quantità	2,35	8,93	56,27	25,55	6,90
gusto	1,25	7,52	63,95	20,38	6,90
temperatura	4,23	11,76	55,80	21,79	6,43
igiene stoviglie	0,47	3,29	46,55	39,18	10,50



Ricovero da 1 a 3 gg

	pessimo %		cattivo %		Buono %		ottimo %		vuote %		TOTALE
cortesia personale	0	0,00	3	0,92	147	45,09	162	49,69	14	4,29	326
scelta menù	3	0,92	19	5,83	180	55,21	82	25,15	42	12,88	326
quantità	7	2,15	20	6,13	172	52,76	97	29,75	30	9,20	326
gusto	3	0,92	20	6,13	201	61,66	73	22,39	29	8,90	326
temperatura	13	3,99	38	11,66	166	50,92	79	24,23	30	9,20	326
igiene stoviglie	3	0,92	8	2,45	139	42,64	127	38,96	49	15,03	326
TOTALE	29	1,48	108	5,52	1005	51,38	620	31,70	194	9,92	1956

Ricovero da 1 a 3 gg

	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesia personale	0,00	0,92	45,09	49,69	4,29
scelta menù	0,92	5,83	55,21	25,15	12,88
quantità	2,15	6,13	52,76	29,75	9,20
gusto	0,92	6,13	61,66	22,39	8,90
temperatura	3,99	11,66	50,92	24,23	9,20
igiene stoviglie	0,92	2,45	42,64	38,96	15,03

ricovero da 4 a 8 gg

	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesia personale	0	0,00	4	1,54	109	42,08	138	53,28	8	3,09	259
scelta menù	5	1,93	26	10,04	131	50,58	61	23,55	36	13,90	259
quantità	6	2,32	23	8,88	148	57,14	64	24,71	18	6,95	259
gusto	3	1,16	23	8,88	153	59,07	61	23,55	19	7,34	259
temperatura	11	4,25	39	15,06	130	50,19	64	24,71	15	5,79	259
igiene stoviglie	3	1,16	11	4,25	111	42,86	93	35,91	41	15,83	259
TOTALE	28	1,80	126	8,11	782	50,32	481	30,95	137	8,82	1554

Ricovero da 4 a 8 gg

	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesia personale	0,00	1,54	42,08	53,28	3,09
scelta menù	1,93	10,04	50,58	23,55	13,90
quantità	2,32	8,88	57,14	24,71	6,95
gusto	1,16	8,88	59,07	23,55	7,34
temperatura	4,25	15,06	50,19	24,71	5,79
igiene stoviglie	1,16	4,25	42,86	35,91	15,83

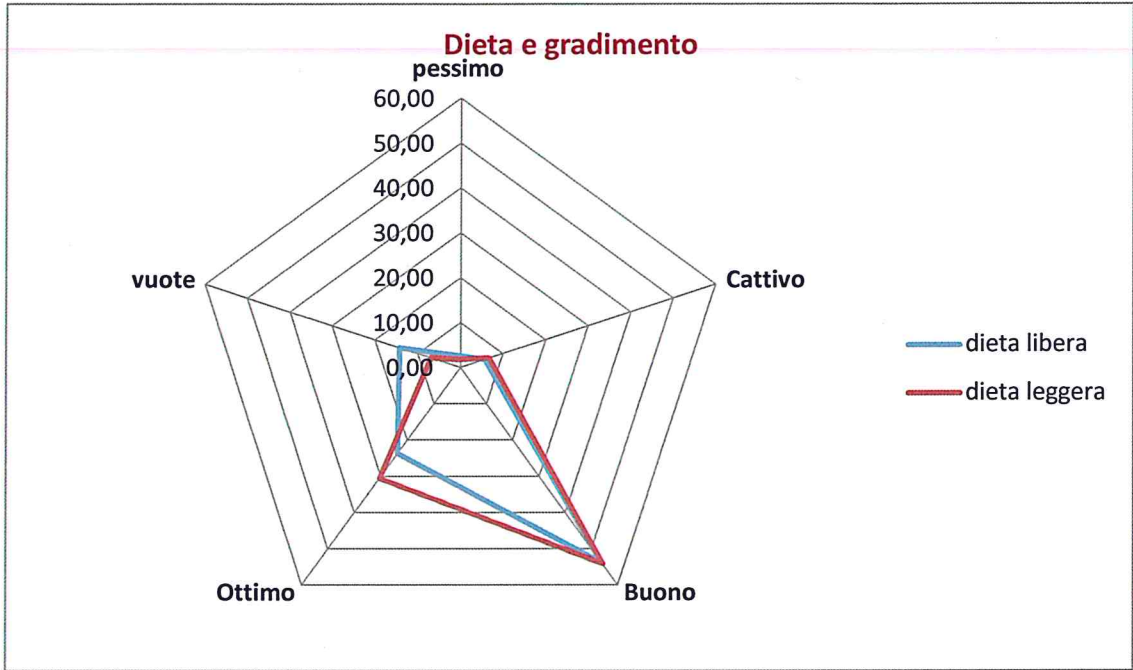
Ricovero da 8 a 14 gg

	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesia personale	1	0,40	9	3,59	110	43,82	112	44,62	19	7,57	251
scelta menù	7	2,79	33	13,15	134	53,39	33	13,15	44	17,53	251
quantità	2	0,80	23	9,16	151	60,16	40	15,94	35	13,94	251
gusto	2	0,80	21	8,37	162	64,54	28	11,16	38	15,14	251
temperatura	20	7,97	22	8,76	140	55,78	34	13,55	35	13,94	251
igiene stoviglie		0,00	8	3,19	126	50,20	75	29,88	42	16,73	251
TOTALE	32	2,12	116	7,70	823	54,65	322	21,38	213	14,14	1506

Ricovero da 8 a 14 gg

	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesia personale	0,40	3,59	43,82	44,62	7,57
scelta menù	2,79	13,15	53,39	13,15	17,53
quantità	0,80	9,16	60,16	15,94	13,94
gusto	0,80	8,37	64,54	11,16	15,14
temperatura	7,97	8,76	55,78	13,55	13,94
igiene stoviglie	0,00	3,19	50,20	29,88	16,73

	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
<i>dieta libera</i>	2,60	5,79	53,76	23,67	14,18
<i>dieta leggera</i>	1,70	6,69	54,15	30,54	6,92



età 50-65

	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesia personale	1	0,54	11	5,95	66	35,68	96	51,89	11	5,95	185
scelta menù	5	2,70	29	15,68	97	52,43	24	12,97	30	16,22	185
quantità	3	1,62	19	10,27	102	55,14	33	17,84	28	15,14	185
gusto	2	1,08	18	9,73	115	62,16	23	12,43	27	14,59	185
temperatura	17	9,19	21	11,35	95	51,35	21	11,35	31	16,76	185
igiene stoviglie	1	0,54	6	3,24	91	49,19	52	28,11	35	18,92	185
TOTALE	29	2,61	104	9,37	566	50,99	249	22,43	162	14,59	1110

età 50-65

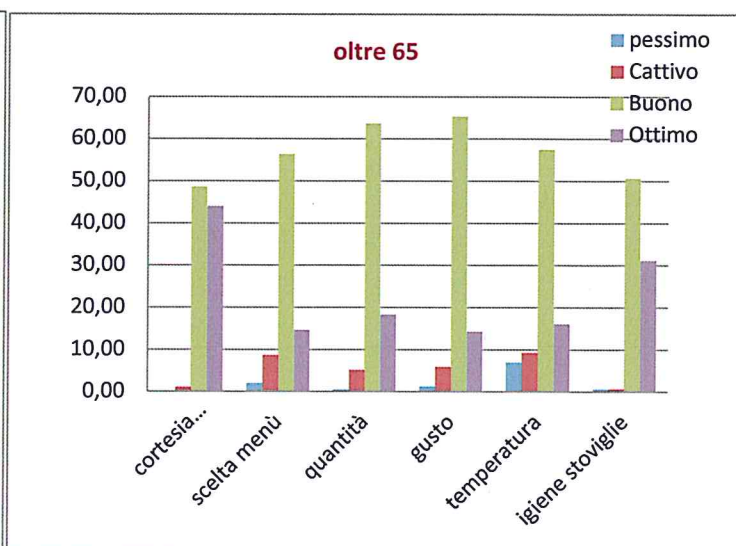
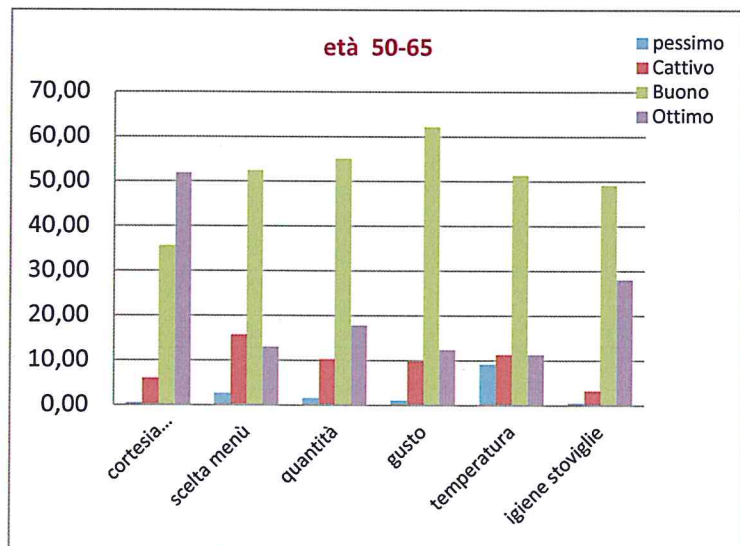
	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesia personale	0,54	5,95	35,68	51,89	5,95
scelta menù	2,70	15,68	52,43	12,97	16,22
quantità	1,62	10,27	55,14	17,84	15,14
gusto	1,08	9,73	62,16	12,43	14,59
temperatura	9,19	11,35	51,35	11,35	16,76
igiene stoviglie	0,54	3,24	49,19	28,11	18,92

oltre 65

	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesia personale		0,00	6	1,11	262	48,61	237	43,97	34	6,31	539
scelta menù	11	2,04	47	8,72	304	56,40	79	14,66	98	18,18	539
quantità	3	0,56	28	5,19	343	63,64	99	18,37	66	12,24	539
gusto	7	1,30	32	5,94	352	65,31	77	14,29	71	13,17	539
temperatura	38	7,05	50	9,28	310	57,51	87	16,14	54	10,02	539
igiene stoviglie	4	0,74	4	0,74	273	50,65	168	31,17	90	16,70	539
TOTALE	63	1,95	167	5,16	1844	57,02	747	23,10	413	12,77	3234

oltre 65

	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesia personale	0,00	1,11	48,61	43,97	6,31
scelta menù	2,04	8,72	56,40	14,66	18,18
quantità	0,56	5,19	63,64	18,37	12,24
gusto	1,30	5,94	65,31	14,29	13,17
temperatura	7,05	9,28	57,51	16,14	10,02
igiene stoviglie	0,74	0,74	50,65	31,17	16,70



età 18-29

	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesia personale		0,00		0,00	60	44,78	68	50,75	6	4,48	134
scelta menù	1	0,75	5	3,73	77	57,46	43	32,09	8	5,97	134
quantità	3	2,24	9	6,72	70	52,24	42	31,34	10	7,46	134
gusto	1	0,75	11	8,21	81	60,45	33	24,63	8	5,97	134
temperatura	4	2,99	9	6,72	76	56,72	40	29,85	5	3,73	134
igiene stoviglie	2	1,49	4	2,99	71	52,99	48	35,82	9	6,72	134
TOTALE	11	1,37	38	4,73	435	54,10	274	34,08	46	5,72	804

età 18-29

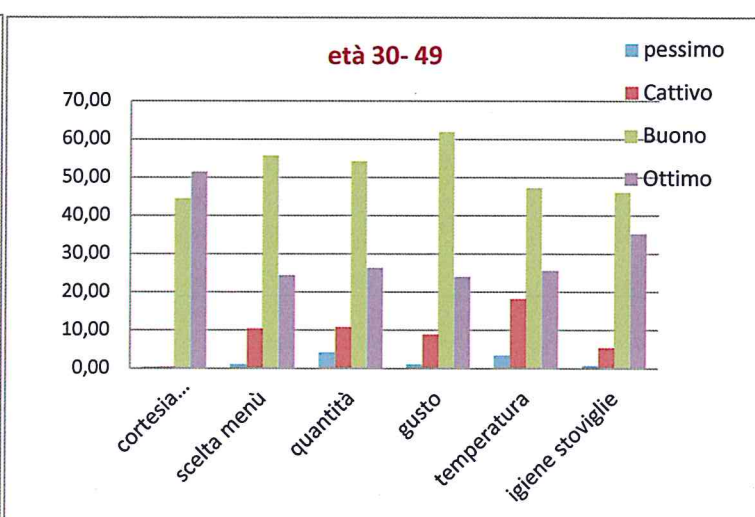
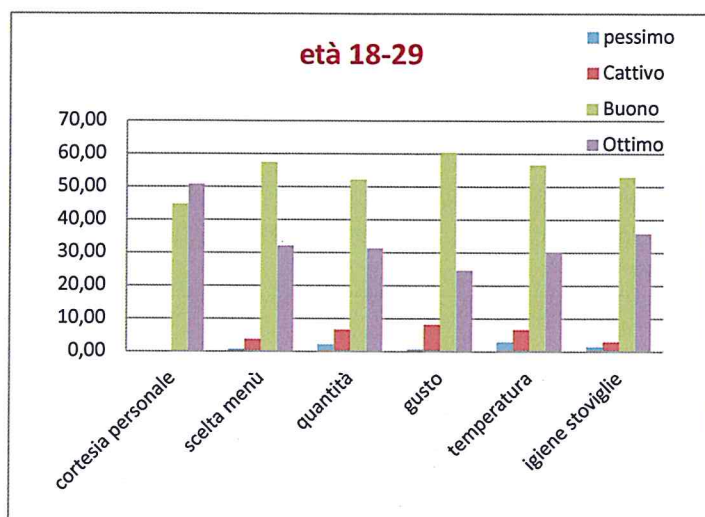
	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesia personale	0,00	0,00	44,78	50,75	37,87
scelta menù	0,75	3,73	57,46	32,09	23,95
quantità	2,24	6,72	52,24	31,34	23,39
gusto	0,75	8,21	60,45	24,63	18,38
temperatura	2,99	6,72	56,72	29,85	22,28
igiene stoviglie	1,49	2,99	52,99	35,82	26,73

età 30-49

	pessimo	%	cattivo	%	Buono	%	ottimo	%	vuote	%	TOTALE
cortesia personale	1	0,39	1	0,39	115	44,57	133	51,55	8	3,10	258
scelta menù	3	1,16	27	10,47	144	55,81	63	24,42	21	8,14	258
quantità	11	4,26	28	10,85	140	54,26	68	26,36	11	4,26	258
gusto	3	1,16	23	8,91	160	62,02	62	24,03	10	3,88	258
temperatura	9	3,49	47	18,22	122	47,29	66	25,58	14	5,43	258
igiene stoviglie	2	0,78	14	5,43	119	46,12	91	35,27	32	12,40	258
TOTALE	29	1,87	140	9,04	800	51,68	483	31,20	96	6,20	1548

età 30-49

	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
cortesia personale	0,39	0,39	44,57	51,55	3,10
scelta menù	1,16	10,47	55,81	24,42	8,14
quantità	4,26	10,85	54,26	26,36	4,26
gusto	1,16	8,91	62,02	24,03	3,88
temperatura	3,49	18,22	47,29	25,58	5,43
igiene stoviglie	0,78	5,43	46,12	35,27	12,40



Età e orientamento di giudizio

	pessimo	Cattivo	Buono	Ottimo	vuote
età 18-29	1,37	4,73	54,10	34,08	5,72
età 30-49	1,87	9,04	51,68	31,20	6,20
età 50 -65	2,61	9,37	50,99	22,43	14,59
oltre 65	1,95	5,16	57,02	23,10	12,77

