

OGGETTO : Risultanze questionario sul servizio mensa

In data 21/01/16 c/o le mense Cittadella e Centro (a pranzo) sono stati distribuiti agli studenti un questionario da compilare,

Al fine di controllare, monitorare ed eventualmente migliorare il servizio di ristorazione, in tali questionari era richiesto, attraverso diversi quesiti, come l'utenza valuti i vari servizi mensa (qualità, quantità, igiene, costo ecc) che l'Ente offre attraverso la ditta "Pellegrini S.p.A" detentrica del relativo appalto.

Alla mensa CENTRO hanno compilato il questionario n. 199 studenti;

Alla mensa CITTADELLA hanno compilato il questionario n. 252 studenti.

Sia nella mensa Centro che nella mensa Cittadella gli aspetti che gli studenti ritengono più importanti sono in ordine di importanza:

- 1) Qualità dei pasti, dei cibi e dei menù;
- 2) Controllo e sicurezza nella produzione e sommin.ne dei cibi;
- 3) Pulizia e confort;
- 4) Costo;
- 5) Disponibilità del personale e opportunità di socializzare;
- 6) Informazioni ricevute

RISULTATI QUESTIONARIO MENSA CENTRO e CITTADELLA

Alla voce "Si ritiene soddisfatto della qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa" gli studenti hanno così risposto:

	CENTRO	CITTADELLA
NON SODDISFATTO:	79 (39,69 %)	29 (11,50 %)
POCO SODDISFATTO:	63(31,65 %)	78 (30,95 %)
ABBASTANZA SODDISFATTO:	49(24,62 %)	136 (53,96 %)
TOTALMENTE SODDISFATTO:	7 (3,51 %)	7 (2,77 %)
NON SAPREI:	1 (0,50)	2 (0,80 %)

Sommando le voci "non soddisfatto"/ "poco soddisfatto" e le voci "abbastanza soddisfatto"/ "totalmente soddisfatto" risulta:

% Totale utenza mensa Centro che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **71,34 %**;

% Totale utenza mensa Centro che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **28,13 %**

% Totale utenza mensa Cittadella che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **42,45 %**;

% Totale utenza mensa Cittadella che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **56,73 %**

Alla voce "Si ritiene soddisfatto della quantità delle pietanze servite" gli studenti hanno così risposto:

NON SODDISFATTO:	48 (24,12 %)	27 (10,71 %)
POCO SODDISFATTO:	56 (28,14 %)	53 (21,03 %)
ABBASTANZA SODDISFATTO:	66 (33,16 %)	122 (48,41 %)
TOTALMENTE SODDISFATTO:	28 (14,07 %)	50 (19,48 %)
NON SAPREI:	0	0

Sommando le voci "non soddisfatto"/ "poco soddisfatto" e le voci "abbastanza soddisfatto"/ "totalmente soddisfatto" risulta:

- % Totale utenza mensa Centro che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **52,26 %**;
- % Totale utenza mensa Centro che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **47,23 %**
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **31,74 %**;
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **67,89 %**

Alla voce “Si ritiene soddisfatto della varietà dei menù proposti” gli studenti hanno così risposto:

NON SODDISFATTO:	91 (45,72 %)	63 (25,00%)
POCO SODDISFATTO:	63 (31,65 %)	83 (32,93 %)
ABBASTANZA SODDISFATTO:	33 (16,58 %)	79 (31,34 %)
TOTALMENTE SODDISFATTO:	12 (6,03 %)	27 (10,71 %)
NON SAPREI:	0	0

Sommando le voci "non soddisfatto"/ "poco soddisfatto" e le voci "abbastanza soddisfatto"/ "totalmente soddisfatto" risulta:

- % Totale utenza mensa Centro che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **77,37 %**;
- % Totale utenza mensa Centro che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **22,61 %**
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **57,93 %**;
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **42,05 %**

Alla voce “Si ritiene soddisfatto di quanto siano personalizzati i menù rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici” gli studenti hanno così risposto:

	CENTRO	CITTADELLA
NON SODDISFATTO:	70 (35,17 %)	33 (13,09 %)
POCO SODDISFATTO:	47 (23,61 %)	43 (17,06 %)
ABBASTANZA SODDISFATTO:	39 (19,59 %)	77 (30,55 %)
TOTALMENTE SODDISFATTO:	15 (7,53 %)	42 (16,66 %)
NON SAPREI	29 (14,57 %)	57 (22,61 %)

Sommando le voci "non soddisfatto"/ "poco soddisfatto" e le voci "abbastanza soddisfatto"/ "totalmente soddisfatto" risulta:

- % Totale utenza mensa Centro che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **58,78 %**;
- % Totale utenza mensa Centro che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **27,12 %**
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **30,15 %**;
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **47,21 %**

Alla voce “Ritiene che i cibi vengano prodotti e distribuiti in modo controllato e sicuro” gli studenti hanno così risposto:

NON SODDISFATTO:	60 (30,15 %)	21 (8,33 %)
POCO SODDISFATTO:	56 (28,14 %)	54 (21,42 %)
ABBASTANZA SODDISFATTO:	44 (22,11 %)	101(40,07 %)
TOTALMENTE SODDISFATTO:	14 (7,03 %)	27 (10,71 %)
NON SAPREI	25 (12,56 %)	49 (19,44 %)

Sommando le voci "non soddisfatto"/ "poco soddisfatto" e le voci "abbastanza soddisfatto"/ "totalmente soddisfatto" risulta:

- % Totale utenza mensa Centro che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **58,59 %**;
- % Totale utenza mensa Centro che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **29,14 %**
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **29,75 %**;
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **50,78 %**

Alla voce “ Si ritiene soddisfatto della pulizia dei locali della mensa” gli studenti hanno così risposto:

NON SODDISFATTO:	38 (19,09 %)	17 (6,74 %)
POCO SODDISFATTO:	42 (21,10 %)	43 (17,06 %)
ABBASTANZA SODDISFATTO:	72 (36,18 %)	118 (46,82 %)
TOTALMENTE SODDISFATTO:	42 (21,10 %)	74 (29,36 %)
NON SAPREI	5 (2,51 %)	0

- % Totale utenza mensa Centro che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **40,19 %**;
- % Totale utenza mensa Centro che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **57,28 %**
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **23,80 %**;
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **76,18 %**

Alla voce “ Si ritiene soddisfatto della mensa anche come opportunità di stare insieme agli altri studenti” gli studenti hanno così risposto:

NON SODDISFATTO:	6 (3,01 %)	14 (5,55 %)
POCO SODDISFATTO:	11 (5,52 %)	18 (7,14 %)
ABBASTANZA SODDISFATTO:	96 (48,24 %)	85 (33,72 %)
TOTALMENTE SODDISFATTO:	74 (37,18 %)	125 (49,50 %)
NON SAPREI:	12 (6,03 %)	10 (3,96 %)

- % Totale utenza mensa Centro che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **8,53 %**;
- % Totale utenza mensa Centro che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **85,42 %**
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **12,69 %**;
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **83,20 %**

Alla voce “ Si ritiene soddisfatto del costo (quota) del servizio mensa in relazione al servizio ricevuto” gli studenti hanno così risposto:

NON SODDISFATTO:	38 (19,09 %)	16 (6,34 %)
POCO SODDISFATTO:	37 (18,59 %)	30 (11,90 %)
ABBASTANZA SODDISFATTO:	50 (25,12 %)	76 (30,15 %)
TOTALMENTE SODDISFATTO:	58 (29,14 %)	117 (46,42 %)
NON SAPREI	16 (8,04 %)	13 (5,45 %)

- % Totale utenza mensa Centro che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **37,68 %**;
- % Totale utenza mensa Centro che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **54,26 %**
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **18,24 %**;
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **76,57 %**

Alla voce “ Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio mensa” gli studenti hanno così risposto:

NON SODDISFATTO:	55 (27,63 %)	16 (6,34 %)
POCO SODDISFATTO:	80 (40,20 %)	56 (22,22 %)
ABBASTANZA SODDISFATTO:	48 (24,12 %)	162 (64,28 %)
TOTALMENTE SODDISFATTO:	14 (7,03 %)	17 (6,74 %)
NON SAPREI :	2 (1,00 %)	1 (0,50 %)

- % Totale utenza mensa Centro che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **67,83 %**;
- % Totale utenza mensa Centro che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **31,15 %**
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica insufficiente il servizio di cui sopra: = **28,56 %**;
- % Totale utenza mensa Cittadella che giudica sufficiente il servizio di cui sopra: = **71,04 %**

Riguardo la voce “ eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio” dove gli studenti potevano liberamente esprimere considerazioni sul servizio mensa si evince :

Un’alta percentuale di studenti della mensa CENTRO lamentano:

- a) Una scarsa gentilezza e disponibilità del personale del banco distribuzione.
- b) Olio scadente e impossibilità ad avere più di una bustina;
- c) Vassoi poco puliti;
- d) Presenza di peli nelle insalate.
- e) Pietanze troppo spesso ripetute;
- f) Poca disponibilità di piatti avvicinandosi l’ora di chiusura.

Una buona percentuale di studenti della mensa CENTRO lamentano:

- a) Troppe frittiture e alimenti congelati;
- b) Pochi legumi;
- c) Riciclo di alimenti già proposti;

- d) Poca disponibilità per celiaci e vegetariani;
- e) Primi scotti e troppo a base salsa di pomodoro (comunque poco concentrata);
- f) Non rispetto del capitolato;
- g) Problemi con il personale anche per avere qualche tovagliolo o bicchiere in più;
- h) Prezzo minore per i parenti.

Un'altissima percentuale di studenti della mensa CITTADELLA lamentano:

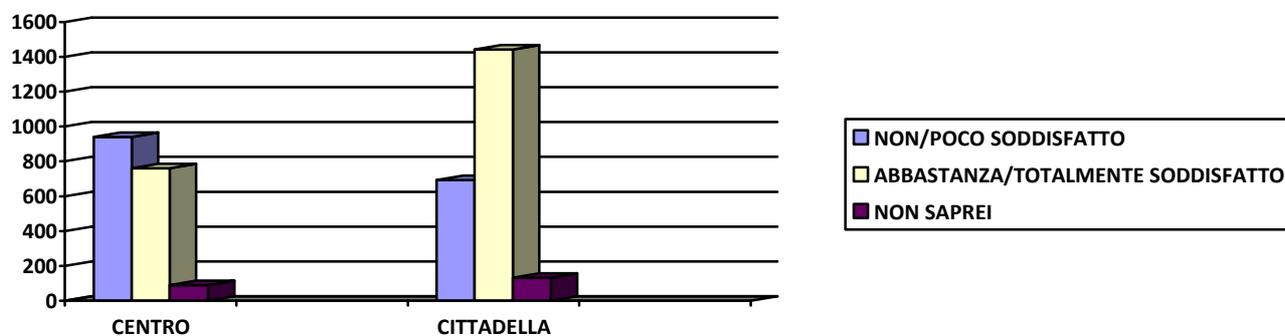
- a) Una scarsa gentilezza e disponibilità del personale del banco distribuzione, in particolare di una unità di personale ben identificata;

Un'alta percentuale di studenti della mensa CITTADELLA lamentano:

- a) File sia al bancone che al banco distribuzione nelle ore di punta;
- b) Poca disponibilità di piatti avvicinandosi l'ora di chiusura.
- c) Pizzeria che sospende il servizio alle 13,30 e scarsa qualità delle pizze;
- d) Poca disponibilità per celiaci e vegetariani;
- e) Pochi legumi;

Una buona percentuale di studenti della mensa CITTADELLA lamentano:

- a) Troppe frittiture e alimenti congelati;
- b) Riciclo di alimenti già proposti;
- c) Primi scotti e troppo a base salsa di pomodoro (comunque poco concentrata);
- d) Problemi con il personale anche per avere qualche tovagliolo o bicchiere in più;
- e) Olio scadente e impossibilità ad avere più di una bustina;
- f) Mancanza di sapone nei bagni;
- g) Pulizia in generale;
- h) Troppe frittiture e alimenti congelati;



Mensa Centro: su un totale di 1791 risposte rese n. 940 (pari al 53,37 %) fanno parte del gruppo "Non/poco soddisfatto mentre n. 761 risposte rese (pari al 42,49 %) fanno parte del gruppo abbastanza/totalmente soddisfatto.

Mensa Cittadella: su un totale di 2268 risposte effettuate n. 694 (pari al 30,60 %) fanno parte del gruppo "Non/poco soddisfatto mentre n. 1.442 risposte rese (pari al 63,58 %) fanno parte del gruppo abbastanza/totalmente soddisfatto.

Alla luce di quanto sopra evidenziato, l'Amministrazione ha convocato urgentemente i rappresentanti della ditta "Pellegrini s.p.a." allo scopo di migliorare il servizio mensa in ogni aspetto che possa produrre un disagio per gli studenti.

F.to IL RESP. UFF. RISTORAZIONE
(Sig. A. Sudano)