

RISULTATI SUL QUESTIONARIO VALUTAZIONE SERVIZIO MENSA (plesso di via Ballarin)

Mercoledì 4 dicembre 2019 nel plesso della Direzione generale di via Ballarin, è stata condotta una rilevazione sulla **valutazione individuale (sogettiva) del servizio di mensa** da parte dei frequentatori abituali.

La rilevazione ha riguardato un campione di 253 colleghi presenti a mensa dai quali sono stati esclusi dei colleghi del Coordinamento Generale Legale in quanto non frequentatori abituali del servizio.

Il questionario si articolava su 12 domande a risposta chiusa che si riporta di seguito con risultati sintetizzati in forma grafica.

Complessivamente, il 70% dei partecipanti alla rilevazione manifesta un giudizio non positivo del servizio di mensa. Unica nota positiva è la confortevolezza dei locali della mensa (domanda 3), infatti il 66% la ritiene buona, il 13% ottima, l'uno per cento pessima e il rimanente mediocre.

In sintesi:

Domanda 2. Ritieni che i cibi vengano prodotti e distribuiti in modo controllato e sicuro?

Le risposte delineano una scarsa fiducia, infatti solo il 23% risponde sì. Per il resto il 7% risponde no, il 24% ha dei dubbi e il 46% non sa rispondere.

Domanda 4. Come giudichi la varietà dei menù proposti?

Più della metà la giudica mediocre (57%), per il 13% è pessima, mentre solo il 2% la ritiene ottima.

Domanda 5. Come giudichi la quantità delle porzioni somministrate?

Qui si registra una quasi parità sulla quantità di cibo somministrato tra chi la ritiene buona (35%) e chi appena sufficiente (34%). Il 27% ritiene che le porzioni siano scarse.

Domande 6 -7- 8 - 9. Come giudichi la qualità dei primi, secondi, contorni e frutta?

Le risposte a queste quattro domande si possono aggregare, solo il 2% ritiene ottima la qualità di queste quattro portate. Il giudizio di mediocrità è dato da ben oltre la metà dei partecipanti al sondaggio. Il giudizio più negativo si registra nella qualità dei contorni con il 23%, mentre il 18% è per la frutta, scende a 16% nella qualità dei primi e si attesta al 12% per i secondi. La frutta e il dolce riescono ad ottenere un gradimento migliore: il 35% lo ritiene di buona qualità, anche se registriamo delle note che hanno spontaneamente inserito alcuni partecipanti al sondaggio del genere: la frutta un po' meno acerba e il dolce è assente da molto tempo.

Domanda 10. Sei Soddisfatta/o di quanto siano personalizzati i menù rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici della tua alimentazione?

Il 6% è assolutamente soddisfatto, il 40% lo ritiene accettabile mentre oltre la metà dà un giudizio negativo (il 19% risponde "assolutamente no" (più del triplo dei pienamente soddisfatti) e il 35% è "poco soddisfatto").

Domanda 11. Complessivamente sei soddisfatta/o del servizio di mensa?

Il 9% esprime piena soddisfazione, il 21% dà un giudizio negativo, il 41% manifesta poca soddisfazione, mentre 29% ritiene accettabile il servizio di mensa.

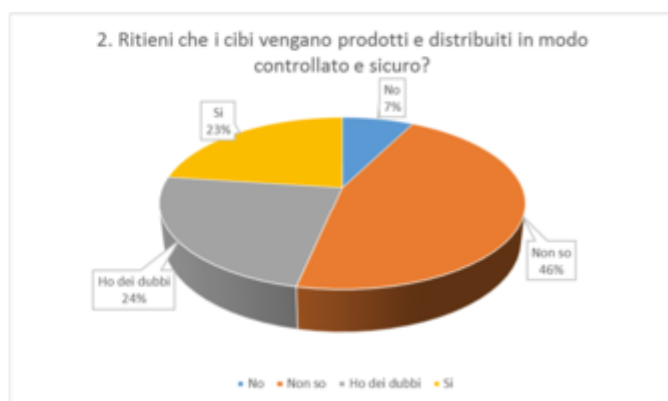
Domanda 12. C'è stata una corretta informazione sul servizio mensa e relativi servizi?

Dai risultati di quest'ultima rilevazione si può notare il giudizio che si dispone su tre fasce in un quasi ex aequo: 32% no, 30% poca, 30% sufficiente. L'8% dichiara che è stata esaustiva.

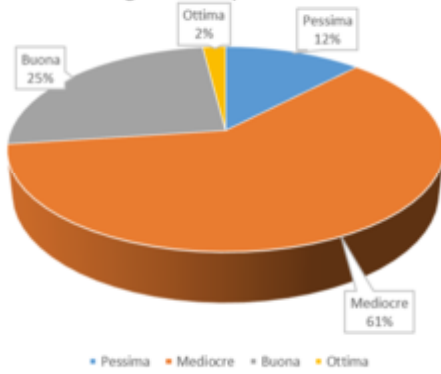
Conclusioni:

I dati dimostrano che non c'è sintonia tra il servizio offerto e il servizio atteso. Il giudizio che ne esce fuori è sicuramente un non apprezzamento del servizio mensa. Sono in discussione la qualità delle portate e la sua varietà. La mediocrità sembrerebbe essere il giudizio più esteso in quasi tutte le risposte.

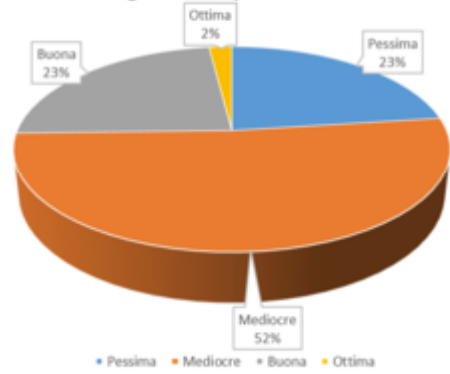
Emerge una scarsa fiducia dei fruitori sulla produzione e distribuzione dei cibi. Si ritiene che questo particolare aspetto andrebbe approfondito per comprendere l'origine della bassa propensione alla fiducia nel gestore della mensa anche se elementi che possano spiegare questa diffidenza sono evidenziati sul giudizio delle portate e sulla loro qualità.



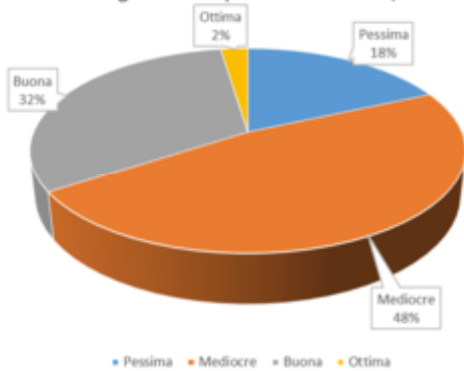
7. Come giudichi la qualità dei secondi?



8. Come giudichi la qualità dei contorni?



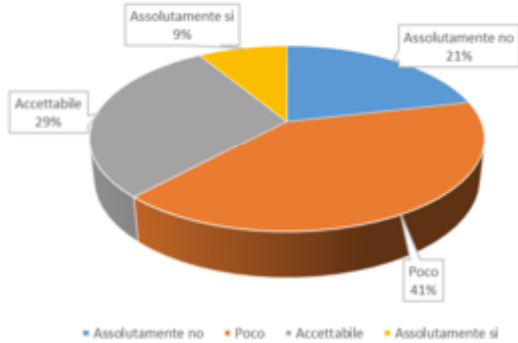
9. Come giudichi la qualità della frutta/dolce?



10. Sei Soddisfatta/o di quanto siano personalizzati i menù rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici della tua alimentazione?



11. Complessivamente sei soddisfatta/o del servizio di mensa?



12. C'è stata una corretta informazione sul servizio mensa e relativi servizi?

