

## **RISULTATI QUESTIONARIO GRADIMENTO MENSA**

**“L'uomo è ciò che mangia”. Ludwig Feuerbach.**

L'iniziativa del questionario è stata un successo. Sono pervenute 795 risposte valide, pari al 64% dei questionari inviati.

Alle domande di carattere generale, riguardanti la qualità del servizio e il menù settimanale, più della metà degli intervistati ha risposto con un giudizio non negativo (rispettivamente 54% e 51% di non insoddisfatti - domande 1 e 2). Circa la metà degli intervistati ha però lamentato una disomogeneità nel servizio nei diversi giorni della settimana (dom. 3 e 4), individuando i peggiori nel venerdì (chiusura di fine settimana) e nel lunedì (riapertura della mensa).

Passando dal giudizio generale alle valutazioni sulle diverse pietanze, sulla qualità degli alimenti e sul rispetto del capitolato, le risposte diventano più articolate e tali da permettere di individuare i principali punti deboli dell'attuale servizio mensa.

Le critiche più frequenti si concentrano sul secondo, che viene ritenuto insoddisfacente dal 61% degli intervistati, mentre il 46% ne lamenta una grammatura inferiore a quanto previsto dal capitolato. Passando agli alimenti, la qualità della carne viene considerata insoddisfacente dal 55% degli intervistati, percentuale che sale al 64% nel caso del pesce (dom. 8, 6 e 14). Stando così le cose non stupisce che il 55% degli intervistati dichiara di non mangiare mai o quasi mai il pesce (dom. 9) e che l'86% non faccia mai o quasi mai ricorso al pasto completo con sovrapprezzo di 1.18 euri (dom. 5). Anche i piatti alternativi al secondo non sono molto apprezzati, con un 54% che dichiara di non farvi mai ricorso (dom. 11), mentre il 41% trova scadenti gli affettati (dom. 8).

Il tasso di insoddisfazione è abbastanza alto anche per i contorni (44% - dom. 6), a causa soprattutto delle verdure cotte, giudicate di qualità insufficiente dal 43% degli intervistati (mentre l'insalata, i legumi e le altre verdure vengono 'bocciate' rispettivamente solo nel 28%, nel 13% e nel 18% dei casi - dom. 8).

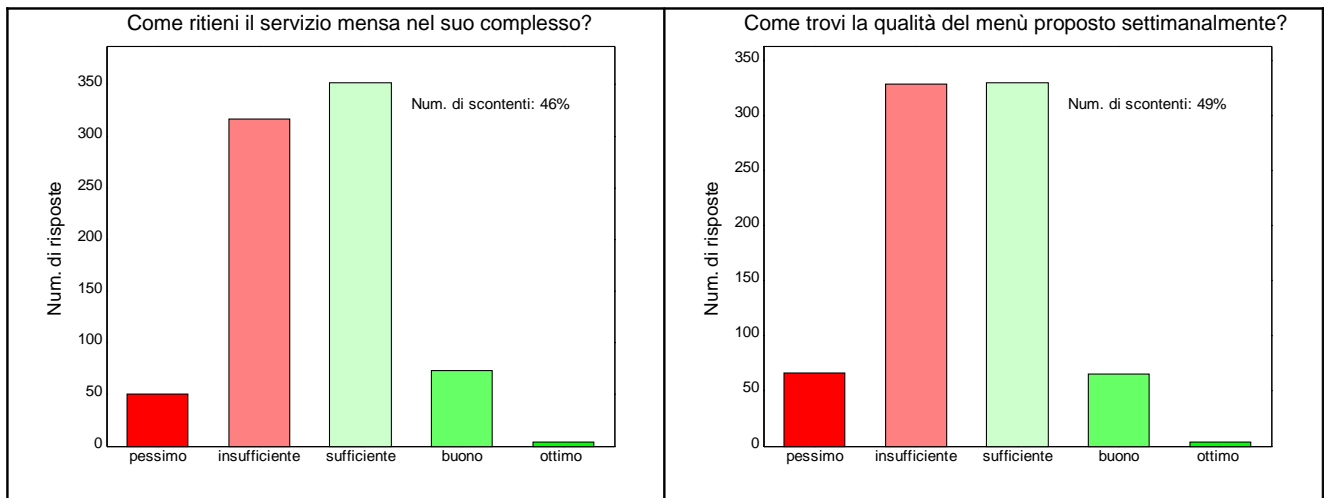
Le rimanenti portate (primo e frutta) ricevono invece giudizi migliori. Il 66% degli intervistati è contento delle frutta, mentre il 72% trova il primo accettabile o addirittura buono o ottimo, percentuale che sale all'88% nel caso delle minestre (dom. 6 e 8). Anche i condimenti sono giudicati soddisfacenti, con l'eccezione di un 45% di insoddisfatti per l'olio extra-vergine d'oliva (dom. 7).

Piuttosto alto è inoltre il numero di intervistati che risultano scontenti della varietà del menù. Il 52% ritiene insoddisfacente la stagionalità dei piatti, il 51% si lamenta della varietà del menù settimanale, mentre il 53% non è contento della varietà all'interno dei menù giornalieri (dom. 14).

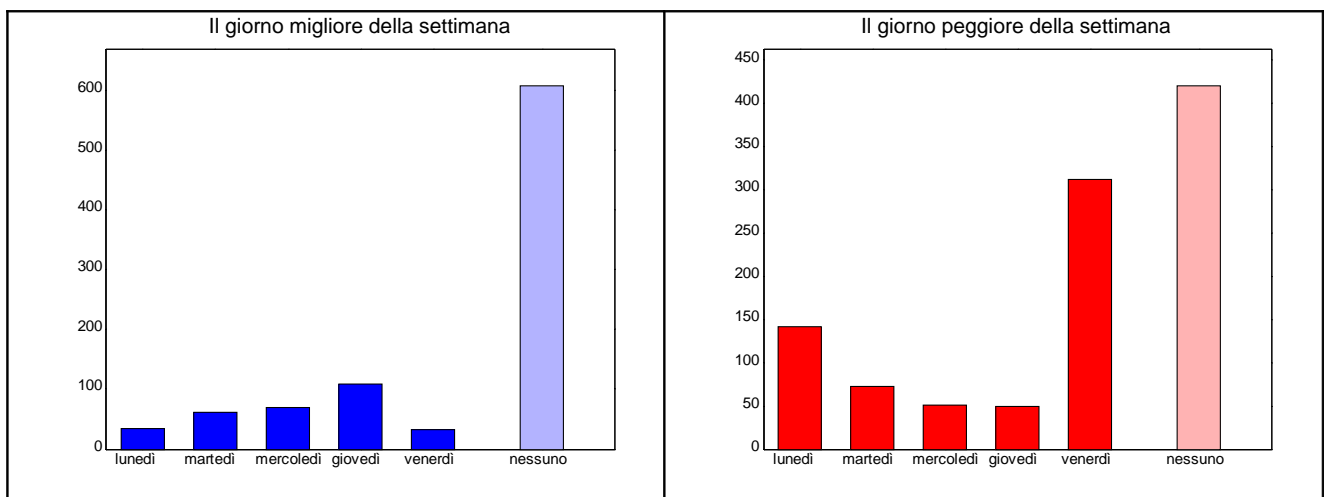
Per quanto riguarda gli altri aspetti del servizio, il questionario permette di individuare alcuni punti critici. Uno di questi è la temperatura a cui vengono servite le pietanze: il 60% ritiene che troppo spesso i piatti caldi non sono sufficientemente caldi, mentre il 51% ritiene che i piatti freddi risultano eccessivamente freddi (dom. 12 e 13). Quasi unanime è lo scontento per l'ormai cronico malfunzionamento dei beverini (dom. 18), mentre sono in molti a criticare la decisione della ditta di far pagare le confezioni dei piatti da asporto e quella di proporre piatti extra a pagamento (dom. 16 e 17).

In conclusione il questionario ha evidenziato una situazione difficile ma non tragica, con tassi di scontentezza alti ma non schiacciati, e permette di individuare nitidamente i punti in cui, ad avviso del personale, il servizio risulta insoddisfacente. E' nostra opinione che se l'Enea e la Ditta Appaltatrice si impegneranno nella risoluzione dei problemi evidenziati, sarà possibile ottenere un sensibile miglioramento del servizio mensa e quindi della qualità della vita e del lavoro nel Centro della Casaccia.

## 1.2. Giudizi generali

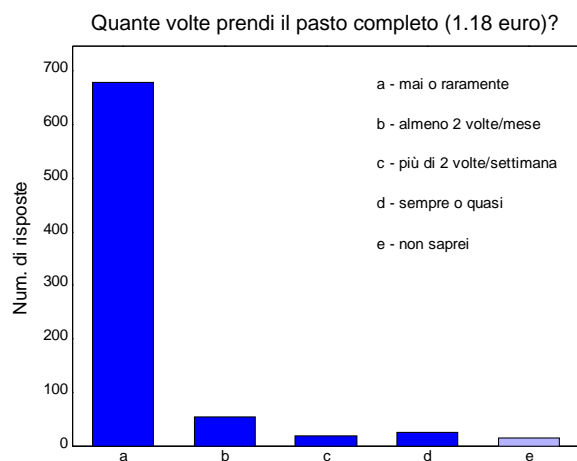


## 3.4. Il giorno peggiore e il giorno migliore della settimana

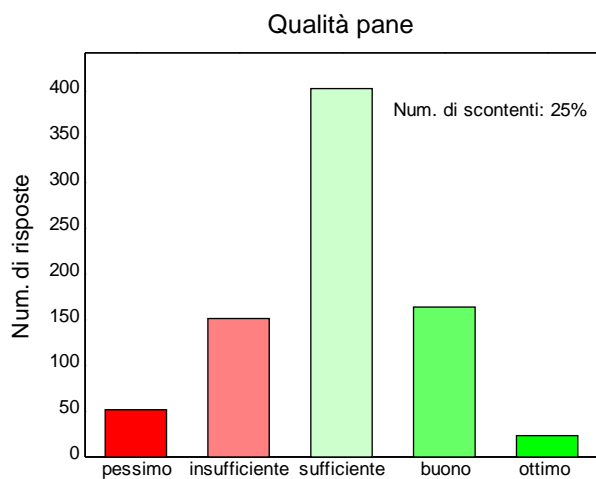
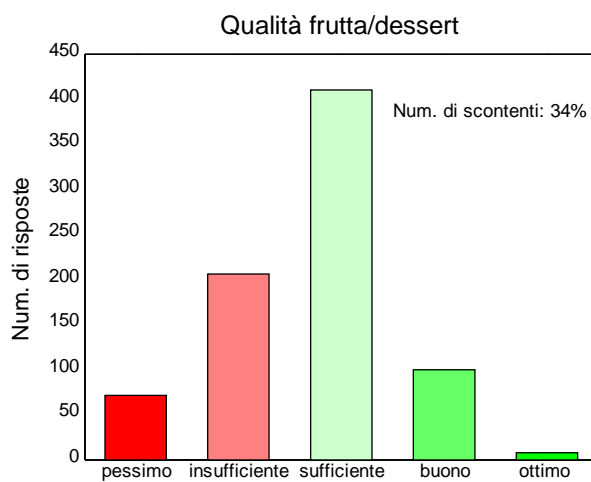
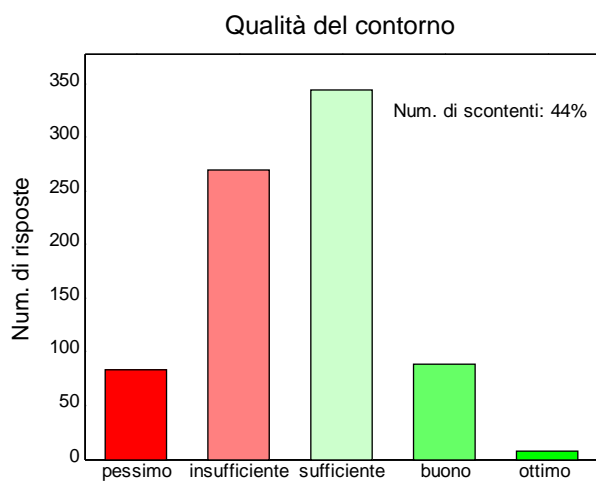
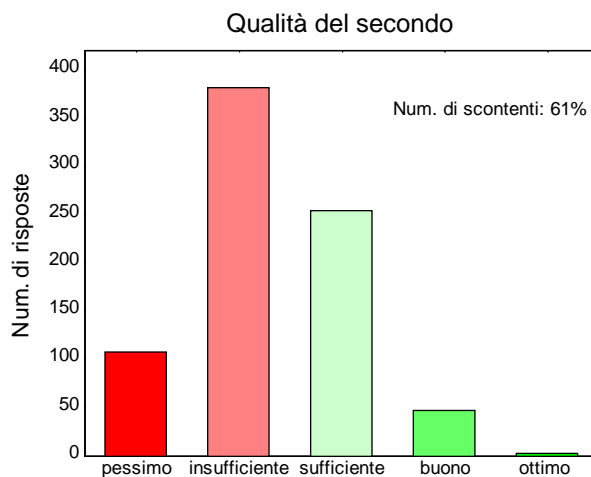
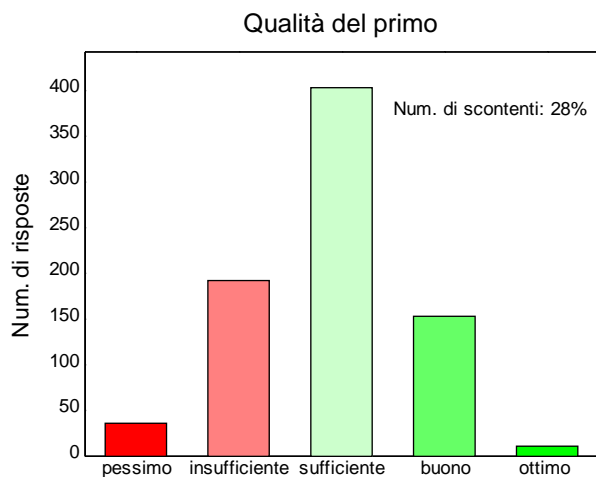


Attenzione: ci sono persone che hanno dato risposte multiple!

## 5. Frequenza media di scelta del pasto completo

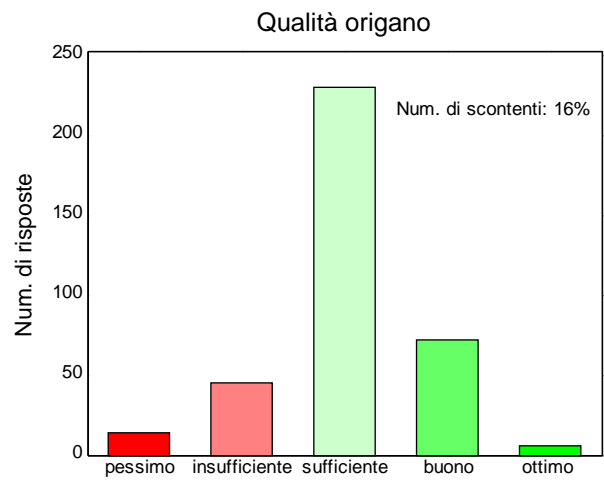
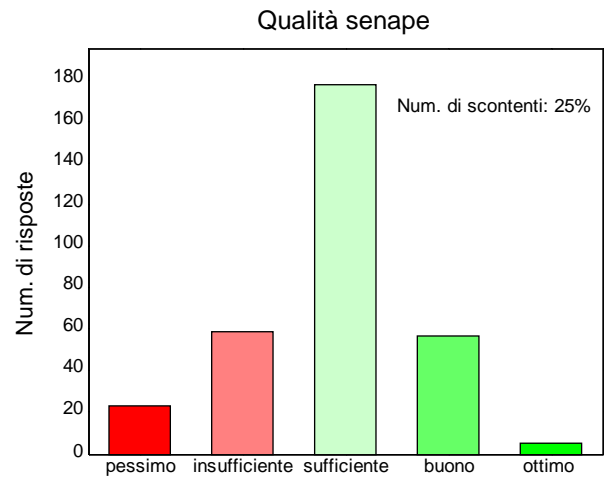
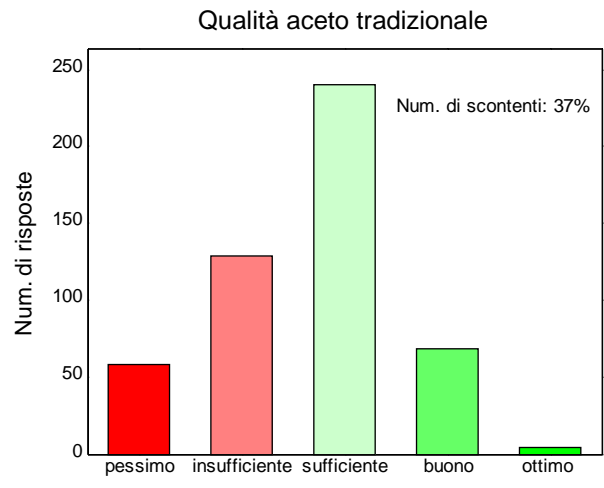
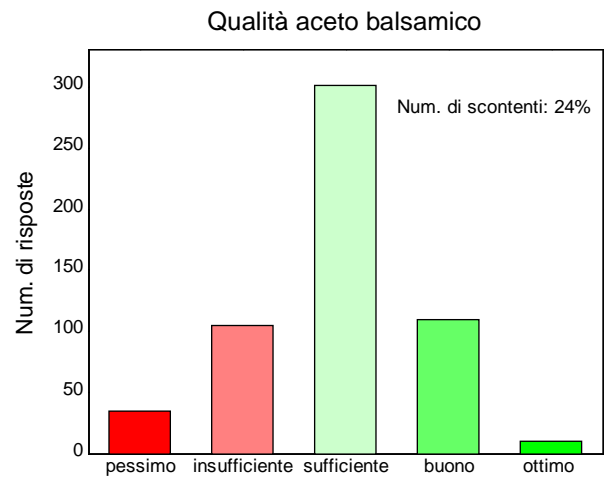
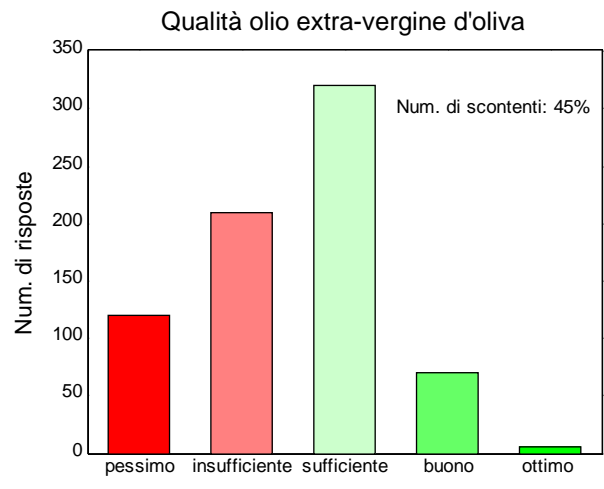


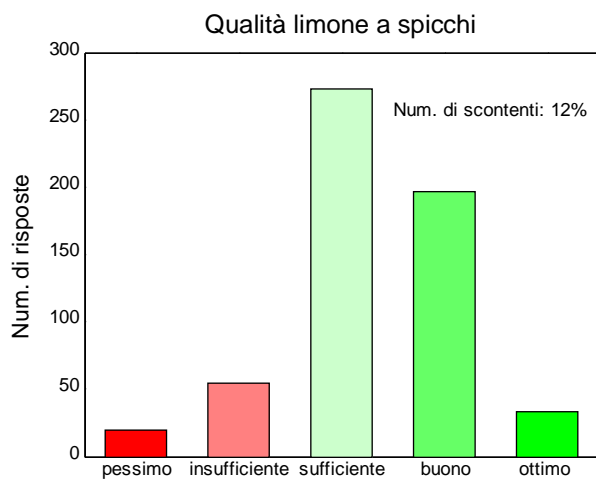
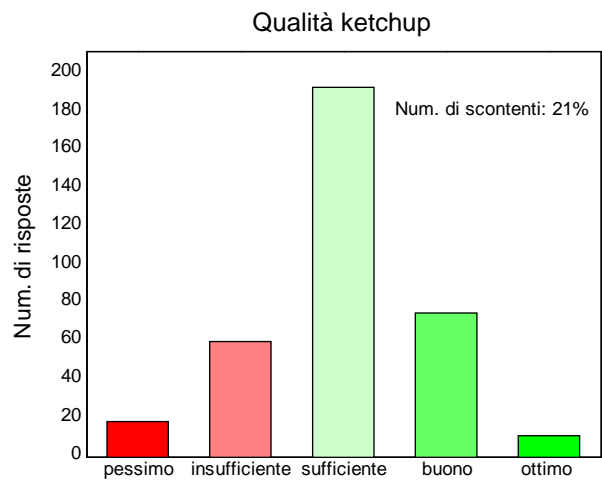
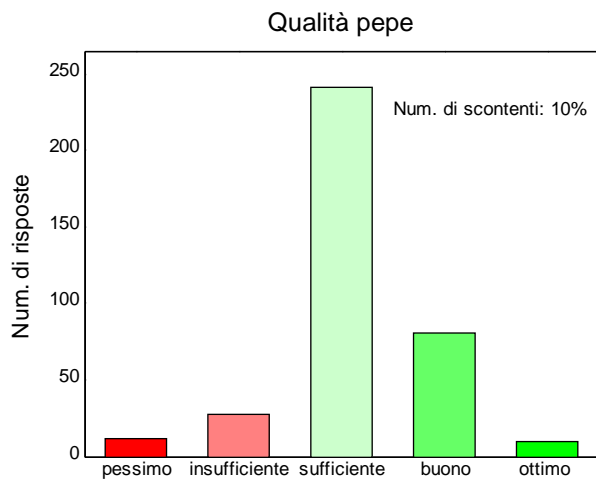
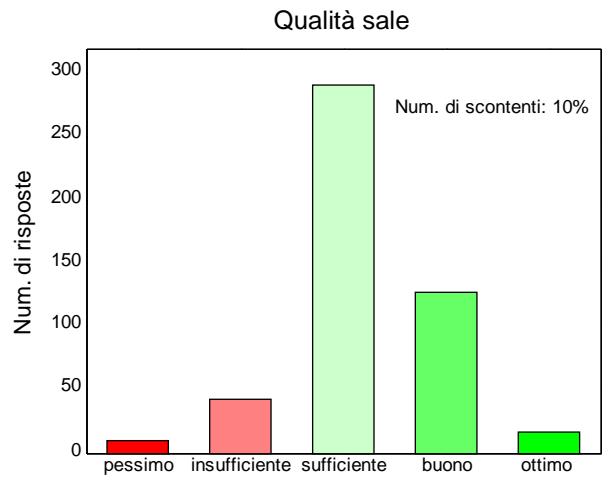
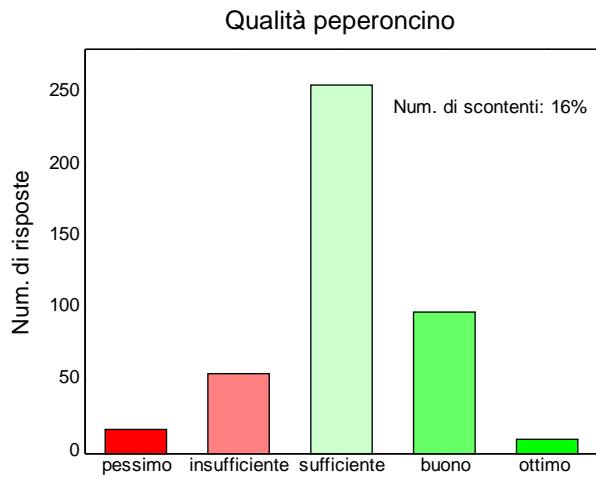
## 6. Qualità delle portate



I giudizi più negativi riguardano il secondo e il contorno

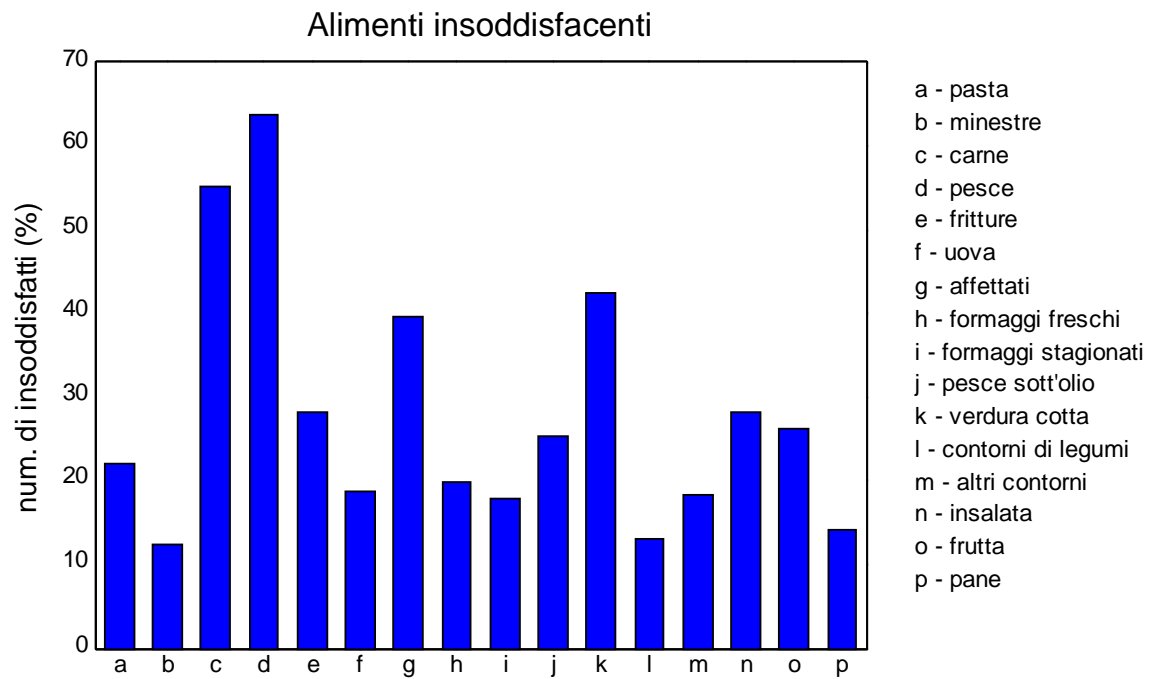
## 7. Qualità dei condimenti





I giudizi sono generalmente buoni ad esclusione dell'olio extra-vergine d'oliva e, in parte, dell'aceto tradizionale

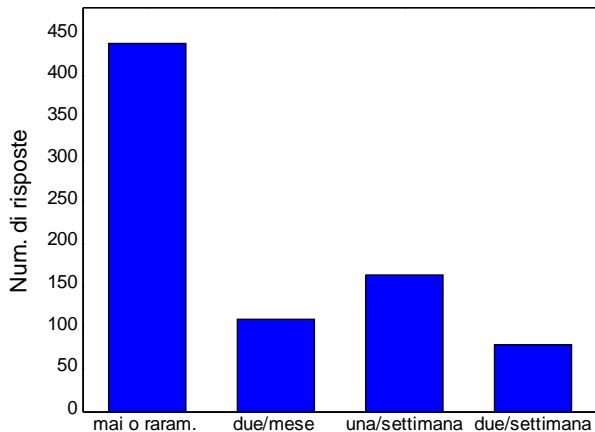
## 8. Quali alimenti non ti soddisfano



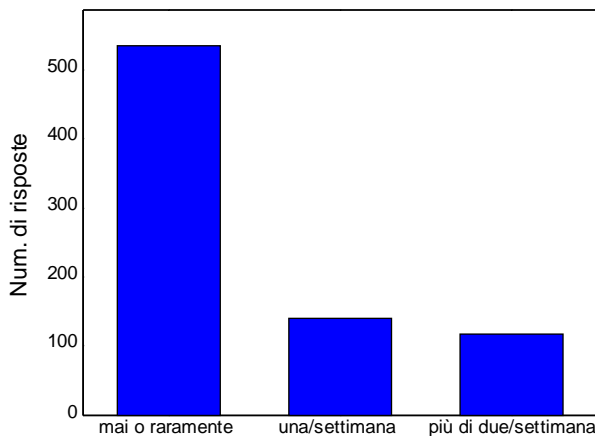
Gli alimenti che registrano il tasso più alto di insoddisfazione sono, nell'ordine: pesce, carne, verdura cotta ed affettati.

## 9.-13. Abitudini alimentari e giudizio sulla temperatura delle portate

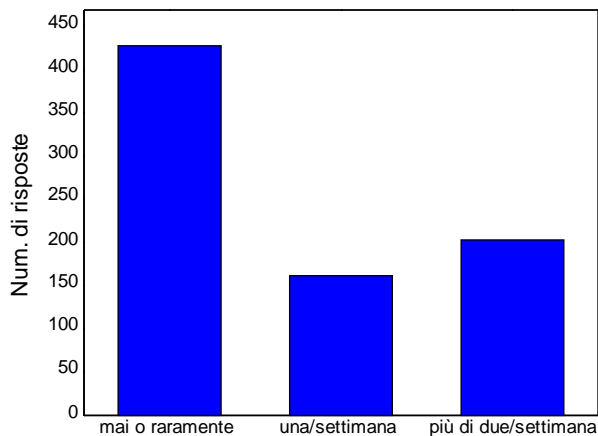
Quante volte mangi il pesce a mensa?



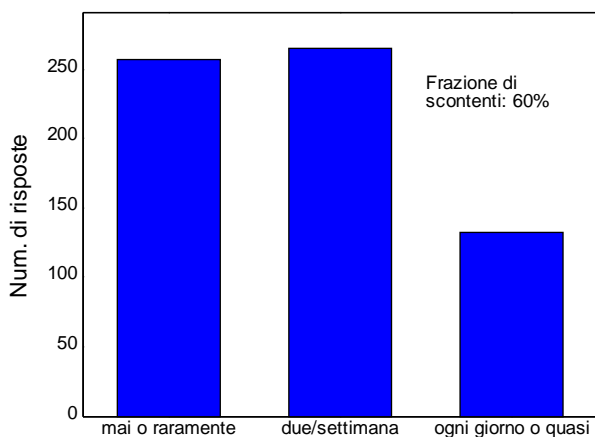
Quante volte ricorri alle sostituzioni del primo piatto?



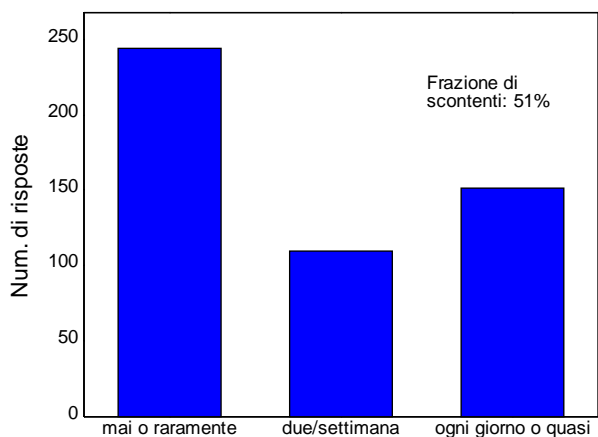
Quante volte ricorri alle sostituzioni del secondo piatto?



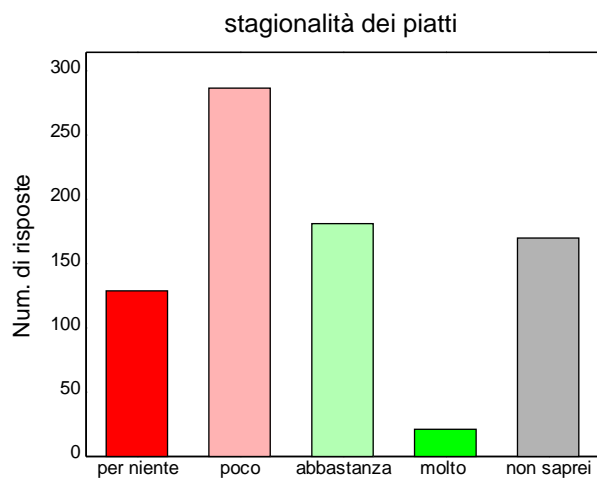
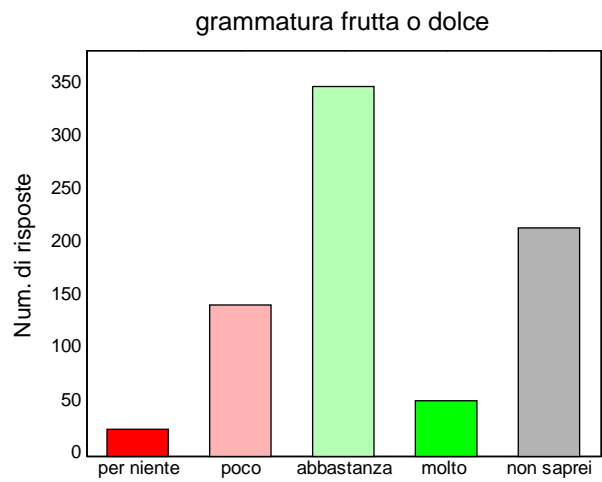
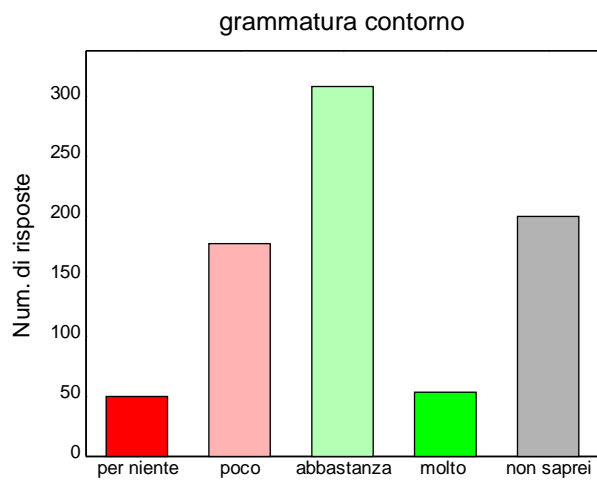
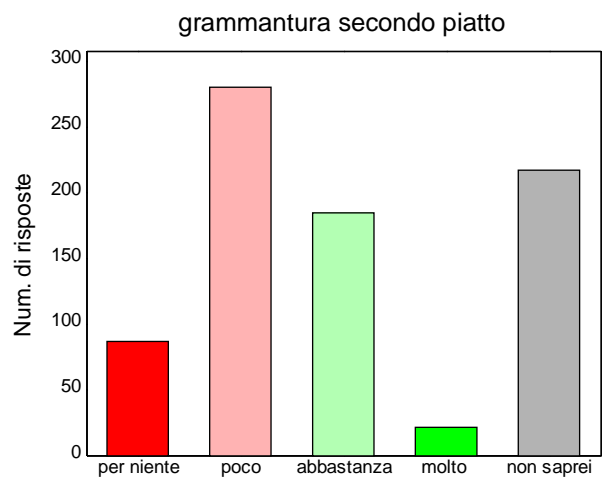
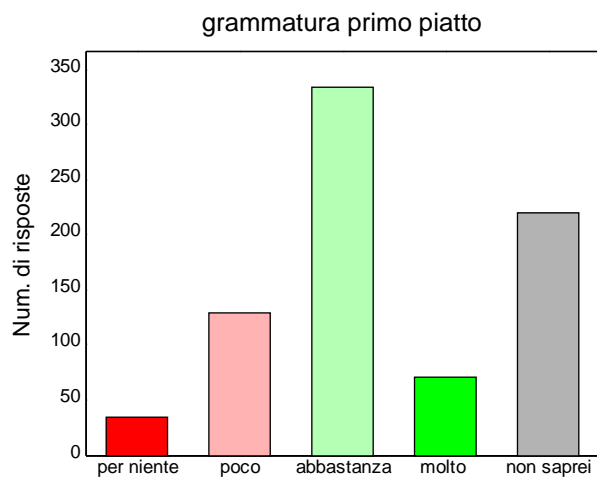
Quanto spesso trovi freddi i piatti caldi?



Quanto spesso trovi troppo freddi i piatti freddi?

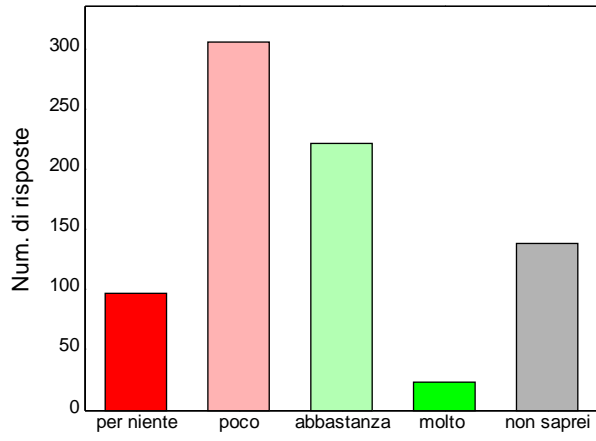


# 14. Ritieni che il servizio mensa risponda a quanto previsto nel Capitolato?

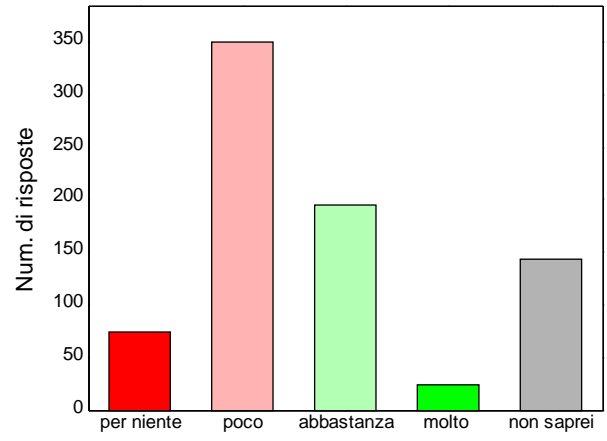




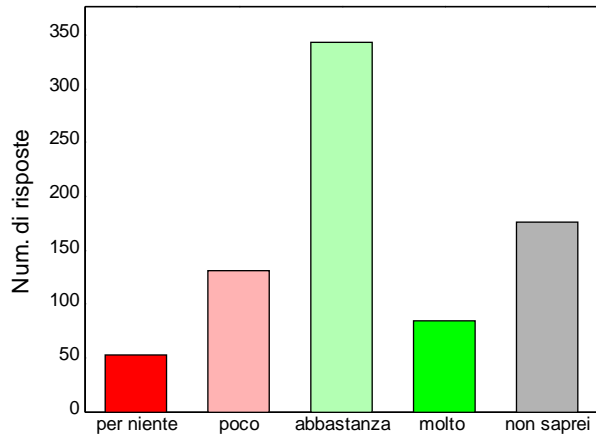
varietà menù settimanale



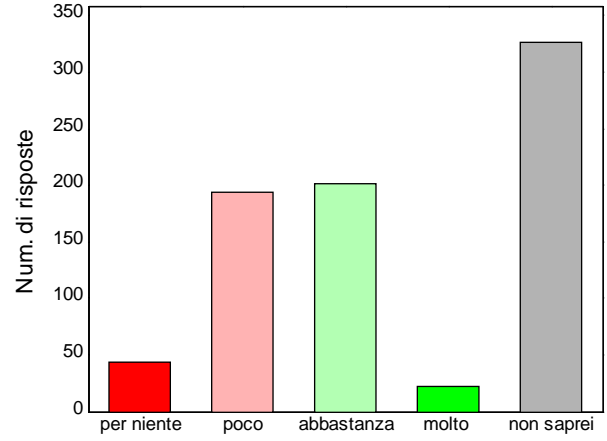
varietà all'interno del menù giornaliero



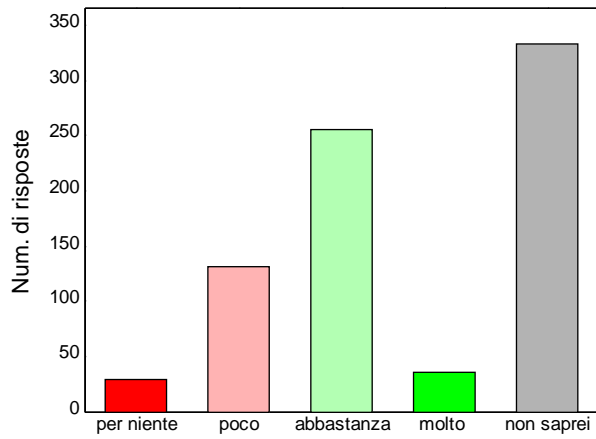
posate/piatti/bicchieri



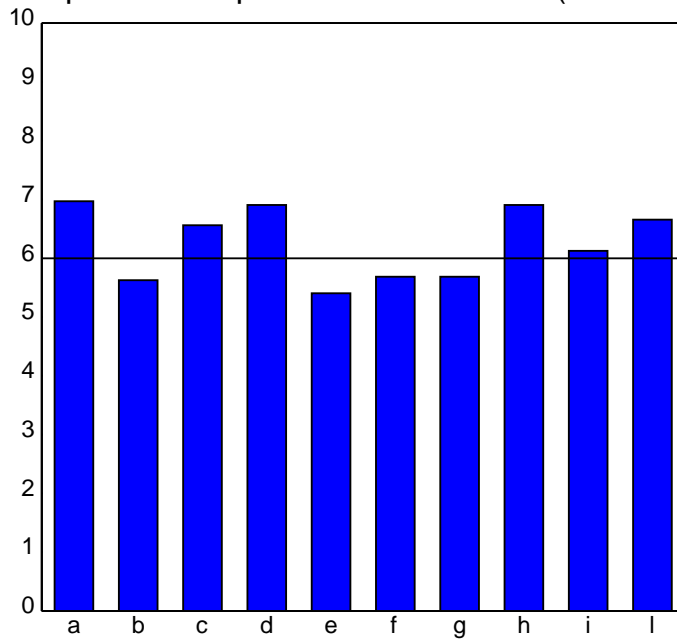
generi alim. disponibili presso il bar



bevande disponibili presso il bar



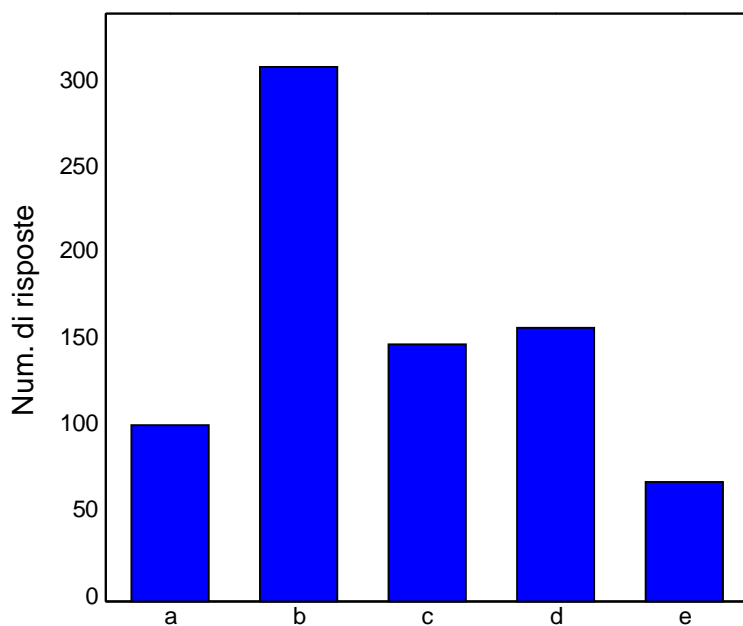
Rispetto del capitolato: il voto medio (6=suffic.)



- a - grammatura primo piatto
- b - grammatura secondo piatto
- c - grammatura contorno
- d - grammatura frutta o dolce
- e - stagionalità dei piatti
- f - varietà menù settimanale
- g - varietà all'interno del menù giornaliero
- h - posate/piatti/bicchieri
- i - generi alim. disponibili presso il bar
- j - bevande disponibili presso il bar

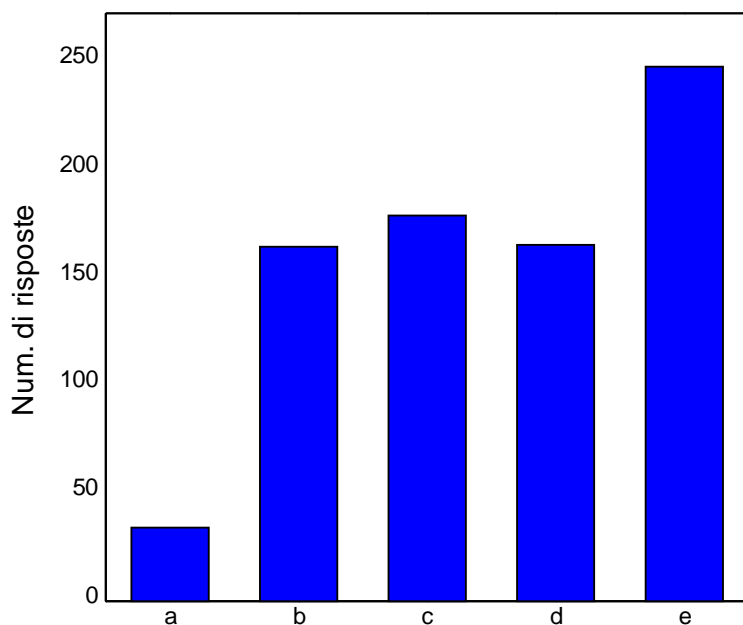
## 15.-18. Domande varie

Cosa pensi del piatto unico?



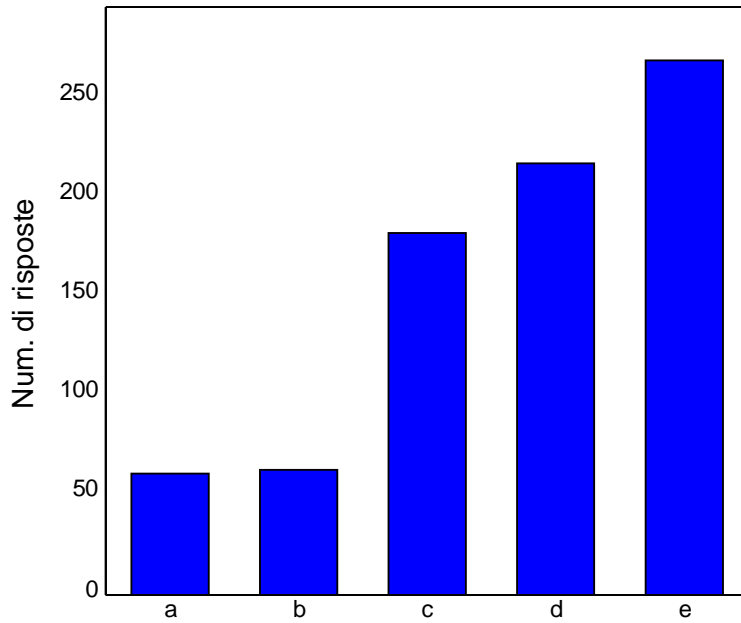
- a - è un'ottima alternativa
- b - è una buona iniziativa, ma non è equivalente al pasto
- c - è un'alternativa, ma non mi interessa
- d - non credo assolutamente che possa sostituire il pasto
- e - non saprei

Cosa pensi dei piatti a pagamento?



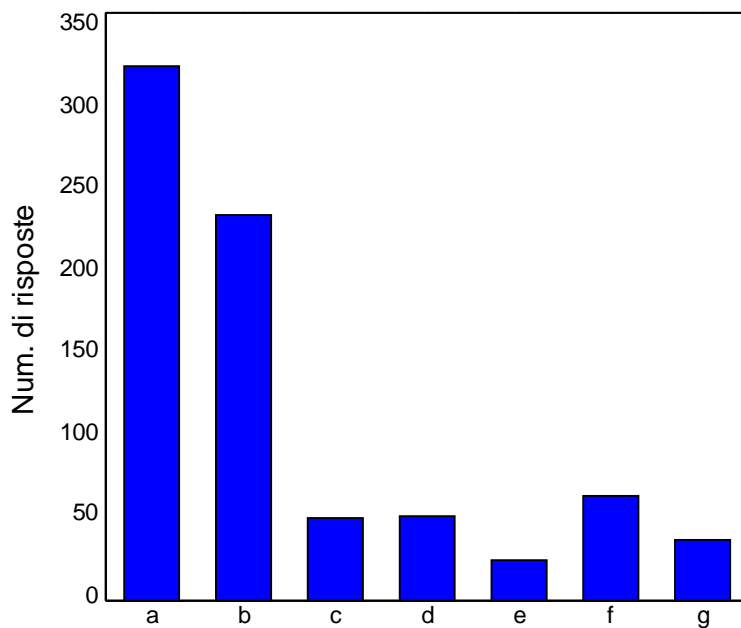
- a - è un'ottima alternativa
- b - è una buona iniziativa, ma dovrebbe essere inclusa nelle opzioni del pasto ENEA
- c - è un'alternativa, ma non mi interessa
- d - non dovrebbe essere permesso, perché incide negativamente sulla qualità del menù
- e - non ne ero a conoscenza / non saprei

## Cosa pensi dei contenitori d'asporto a pagamento?



- a - è legittimo, come rimborso della spesa della ditta
- b - è legittimo, ma mi sembra troppo caro il prezzo a contenitore
- c - il capitolato non lo prevede, è un abuso della ditta
- d - non lo sapevo, l'ENEA dovrebbe comunicare questi cambiamenti
- e - non saprei / non prendo mai il cestino

## Cosa pensi dei beverini?



- a - si, è irrinunciabile per me, anche se devo fare la fila all'unico beverino funzionante
- b - vorrei, ma se c'è fila rinuncio e prendo l'acqua dal rubinetto
- c - vorrei, ma se c'è fila rinuncio e compro l'acqua minerale
- d - non li uso, compro sempre l'acqua minerale
- e - non li uso, e penso siano utili solo d'estate per l'acqua fresca
- f - non li uso mai
- g - non saprei