



**CUSTOMER SATISFACTION  
MENSA SCOLASTICA**

**CENTRO PRODUZIONE PASTI**

ERBOSA  
CASTELDEBOLE  
FOSSOSO

*28-29-30 Maggio 2019*

# Questionario

L'indagine si è svolta nei giorni 28-29-30 maggio 2019 e ha coinvolto gli alunni delle scuole primarie DON MILANI, VISCARDI, PIAGET, GIOVANNI XXIII, 2 AGOSTO, MANZOLINI, DOZZA ACRI e SILVANI e gli alunni della scuola secondaria DOZZA.

Il questionario era composto dalle seguenti tre domande, ripetute per primo, secondo e contorno.

QUANTO NE HAI MANGIATO?	TI È PIACIUTO?	COME MAI NON HAI MANGIATO TUTTO?
 TUTTO <input type="checkbox"/>	 MOLTO <input type="checkbox"/>	ERA TROPPO <input type="checkbox"/>
 QUASI TUTTO <input type="checkbox"/>	 COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	NON LO MANGIO MAI <input type="checkbox"/>
 METÀ <input type="checkbox"/>	 POCO <input type="checkbox"/>	AVEVO FRETTA <input type="checkbox"/>
 POCO <input type="checkbox"/>		NON AVEVO FAME <input type="checkbox"/>

Seguivano tre domande di carattere più generale sulla qualità della mensa e uno spazio aperto per indicare i motivi di apprezzamento o meno

	 MOLTO	 COSÌ COSÌ	 POCO
LA PERSONA CHE TI DÀ IL PASTO È GENTILE?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA SALA DOVE MANGI È BELLA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QUANTO TI PIACE MANGIARE A SCUOLA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PERCHÉ TI PIACE O NON TI PIACE MANGIARE A SCUOLA?

---

---

---

# Menù



## CENTRO PASTI FOSSOLO

Primaria Don Milani (1A 1B 1C 2A 2B 2C 3A 3B 3C 4A 4B 4C 5A 5B 5C)

Primaria Viscardi (1A 1B 2A 2B 2C 3A 3B 3C 4A 4B 4C 5A 5B)

Primaria Piaget (1A 1B 1C 2A 2B 2C 3A 3B 3C 3D 4A 4B 4C 5A 5B 5C)

Data	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
28/05/2019	Fusilli con sugo al ragù vegetale	Spezzatino di carne bianca alla cacciatora	Pinzimonio
29/05/2019	Penne con olio	Halibut gratinato	Pomodori
30/05/2019	Stortelli con sugo al pomodoro e basilico	Frittata alla parmigiana	Insalata mista con cetrioli

## CENTRO PASTI ERBOSA

Primaria Acri (1C 1D 2C 2D 3C 3D 4C 4D 5C 5D)

Primaria Dozza (1A 2A 3A 4A 5A)

Primaria Silvani (1A 2A 3A 4A 5A)

Data	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
28/05/2019	Pizza al pomodoro	Prosciutto cotto	Carote julienne
29/05/2019	Gramigna con sugo al ragù bovino e suino	Tortino di patate	Insalata verde
30/05/2019	Stortelli con sugo al pesto delicato	Bocconcini di pollo agli aromi	Insalata verde carote zucchine

## CENTRO PASTI CASTELDEBOLE

Primaria Giovanni XXIII (1A 1B 2A 2B 3A 3B 4A 4B 4C 5A 5B)

Primaria 2 Agosto (1A 1B 2A 2B 3A 3B 4A 4B 5A 5B)

Primaria Manzolini (1A 1B 2A 2B 3A 3B 4A 4B 5A 5B)

Data	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno
28/05/2019	Garganelli all'uovo con sugo al ragù di bovino	Tortino di zucchine e menta	Carote julienne
29/05/2019	Stortelli con sugo al pesto delicato	Mozzarella	Patate al forno
30/05/2019	Spaghetti con sugo aglio e olio	Merluzzo gratinato al forno	Piselli al pomodoro

Nei tre giorni considerati il menù del Centro Pasti Fossolo presenta una rotazione potenzialmente meno gradita per i primi piatti a causa della maggiore incidenza di piatti a base verdura



## CUSTOMER SATISFACTION MENSA SCOLASTICA

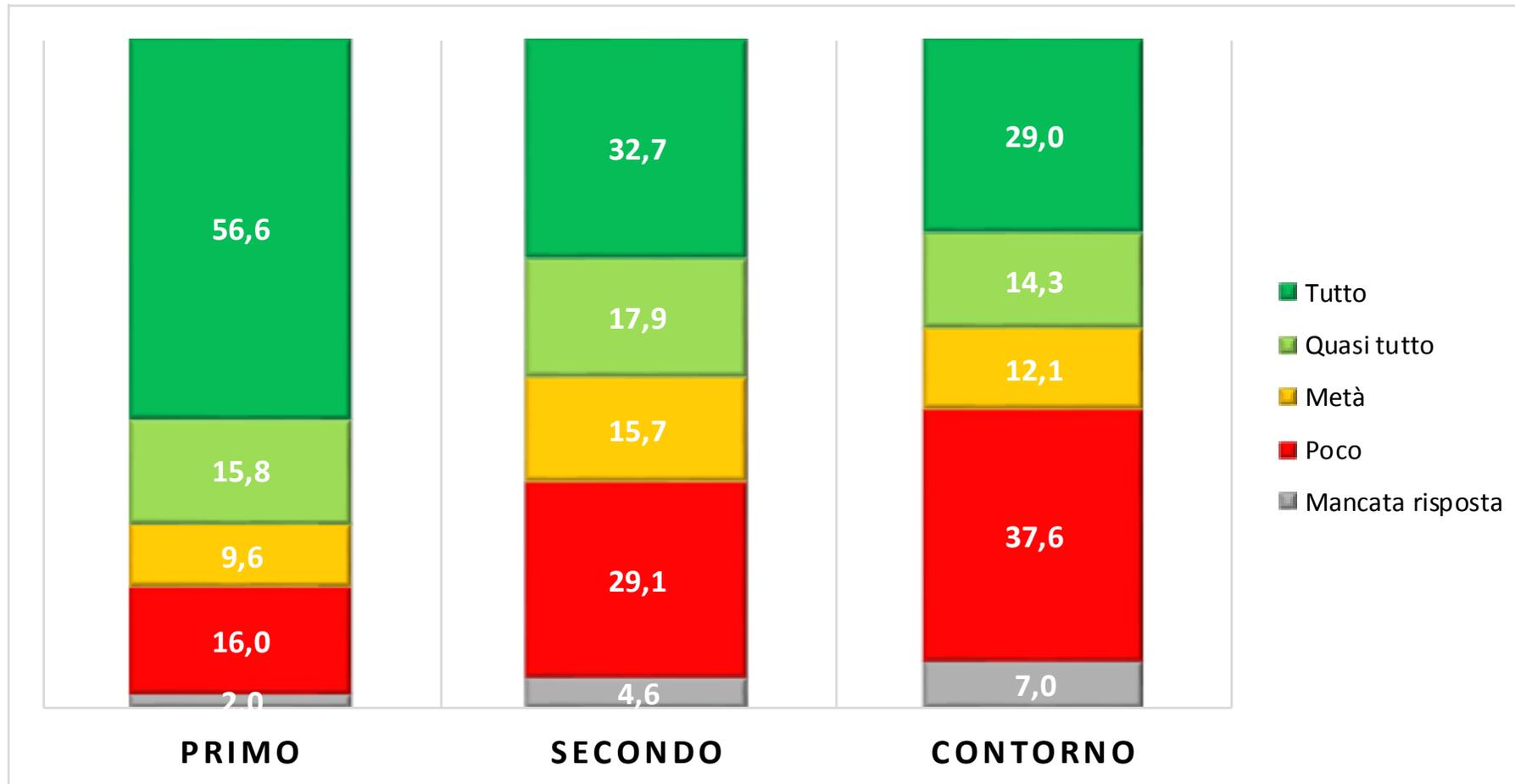
### CENTRO PRODUZIONE PASTI FOSSOLO + ERBOSA + CASTELDEBOLE

SCUOLA PRIMARIA

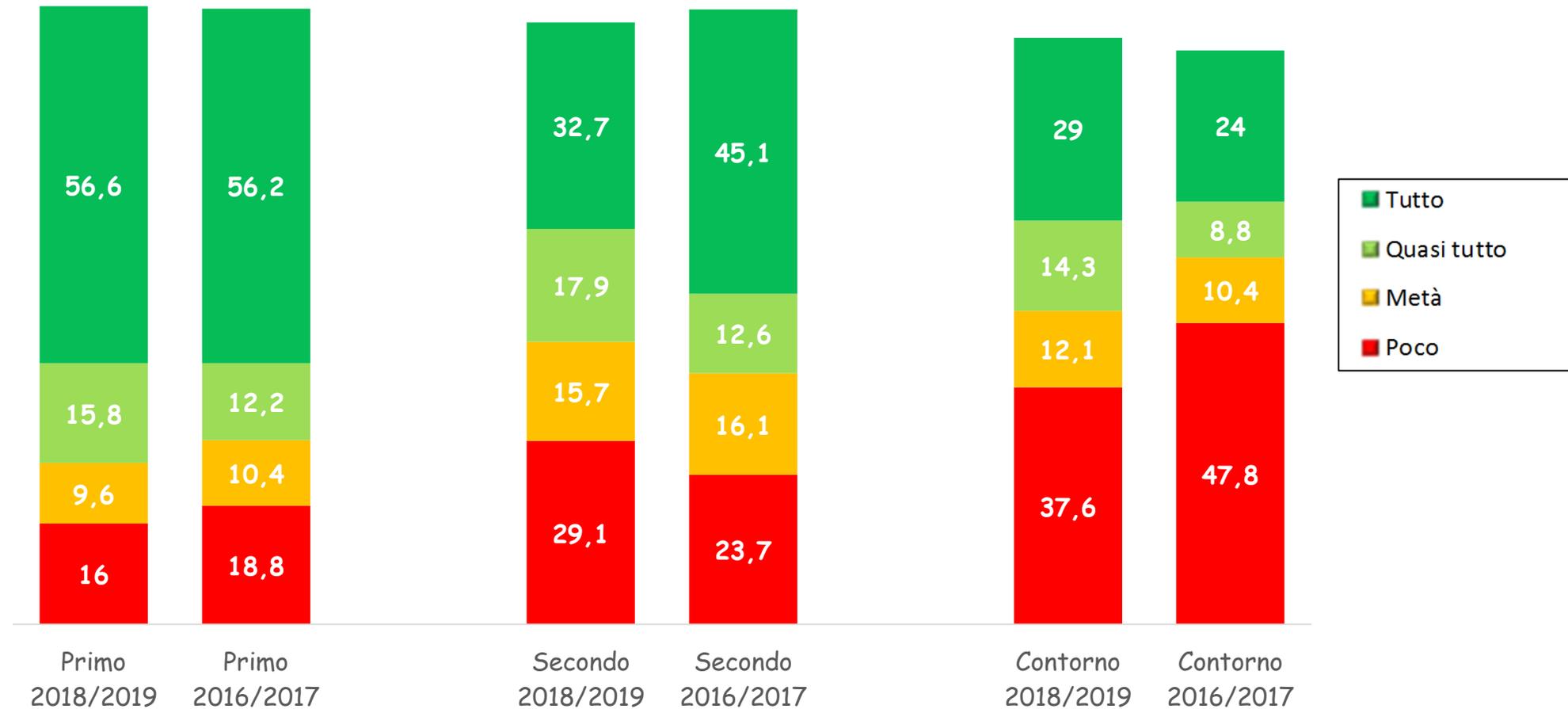
Questionari  
raccolti

5.060

# Quantità prodotti consumati



# Quantità prodotti consumati - confronto 2018/2019 vs. 2016/2017



Valori espressi in %

# Quantità prodotti consumati



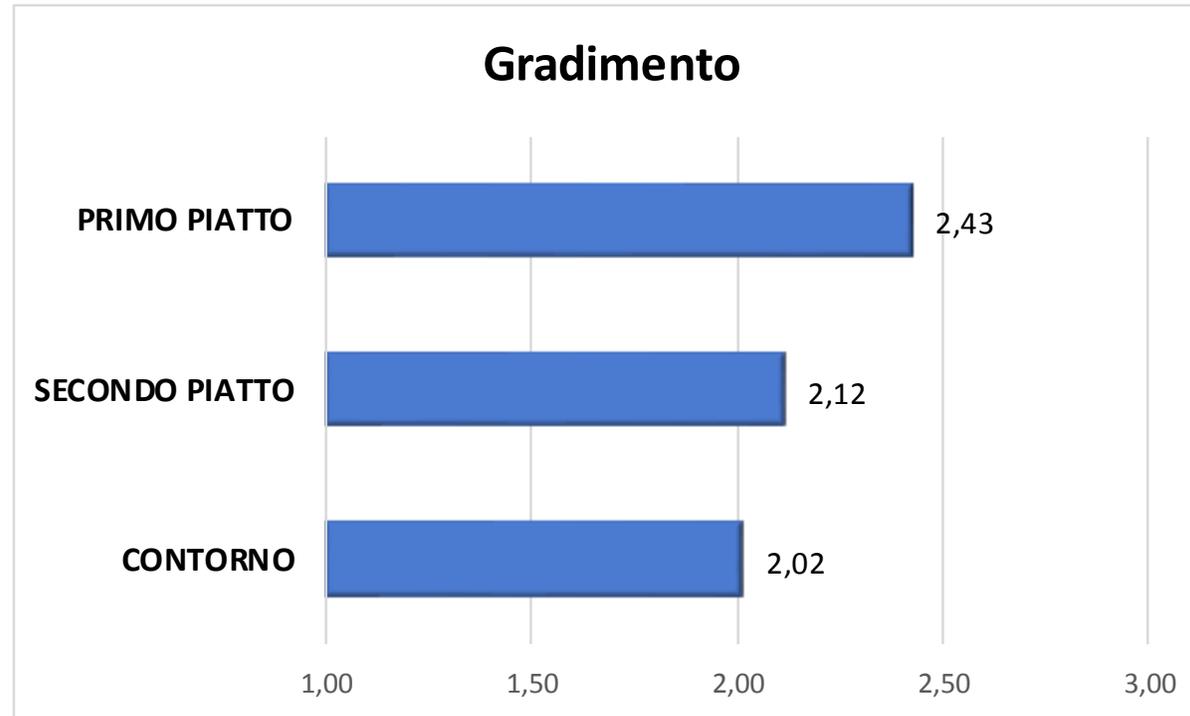
PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
Tutto	56,6	32,7	29,0
Quasi tutto	15,8	17,9	14,3
Metà	9,6	15,7	12,1
Poco	16,0	29,1	37,6
Mancata risposta	2,0	4,6	7,0
TOTALE	100	100	100

Considerando i tre centri pasto, il primo è il piatto consumato in misura maggiore. Segue il secondo. Poco consumato è invece il contorno.

Valori espressi in %

N=5.060

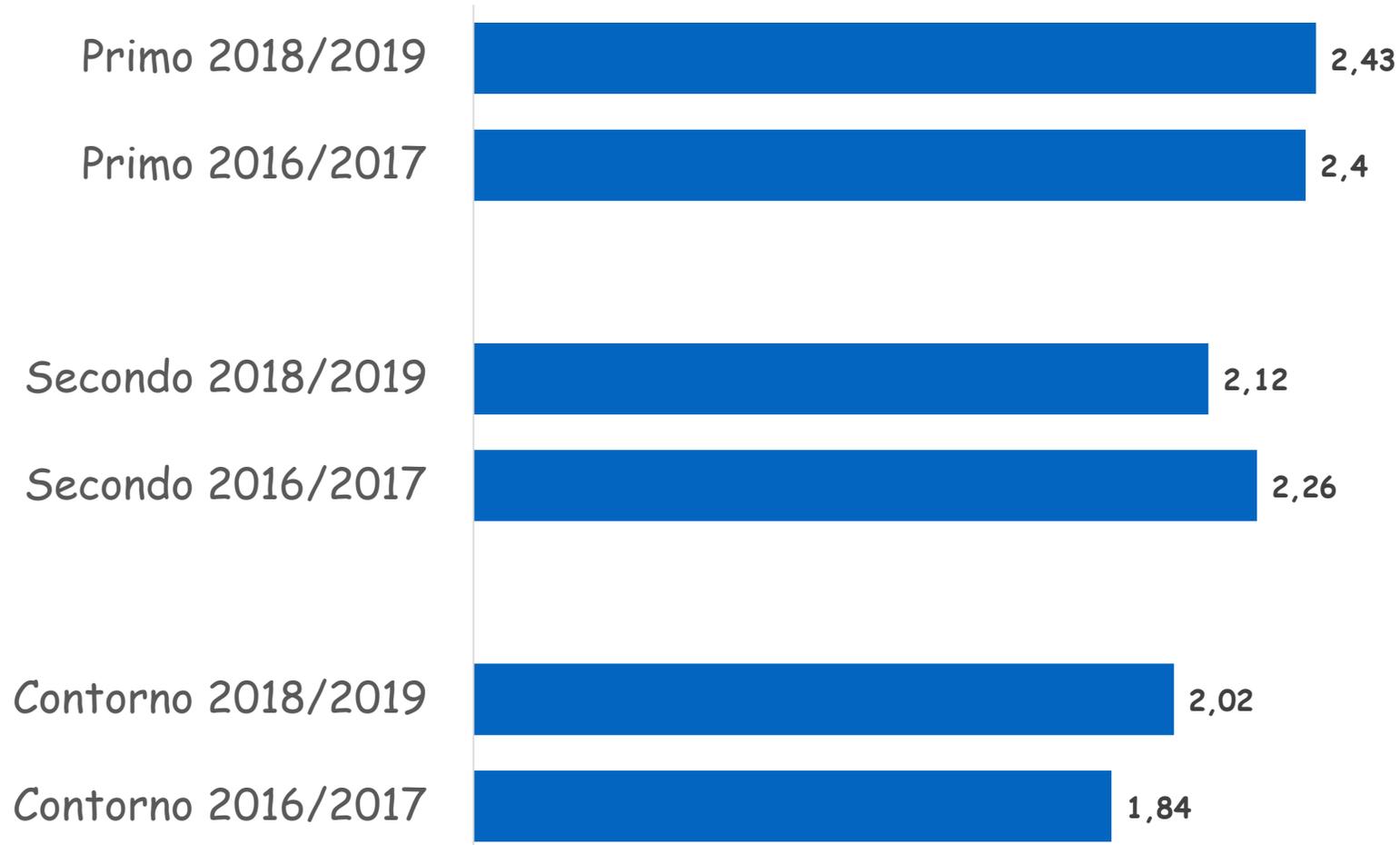
# Gradimento menù



Valori medi; scala di risposta  
da 1 = poco a 3 = molto

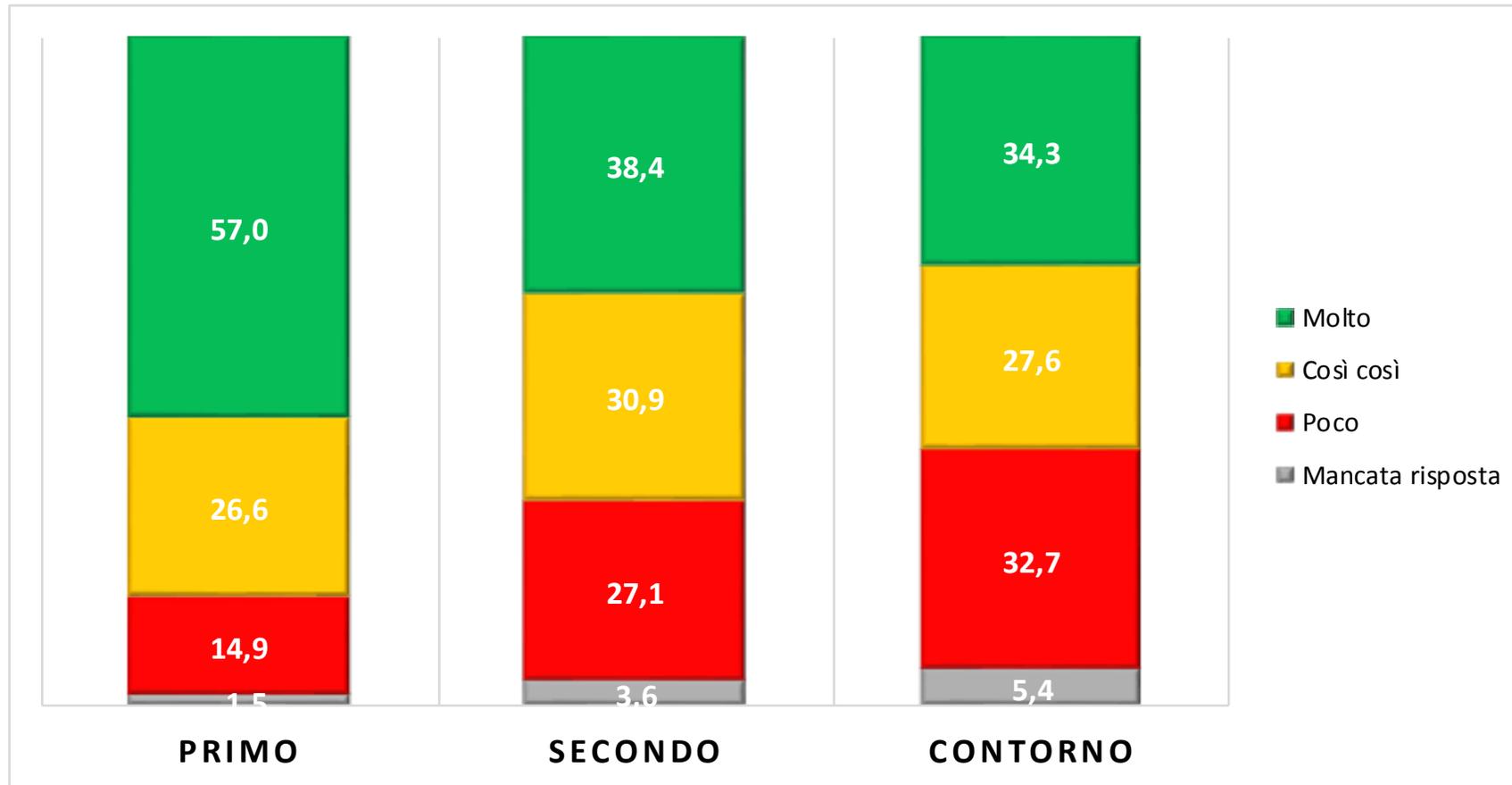
N=5.060

# Gradimento menù - confronto 2018/2019 vs. 2016/2017



Valori medi; scala di risposta da 1 = poco a 3 = molto

# Gradimento menù



Valori espressi in %

N=5.060

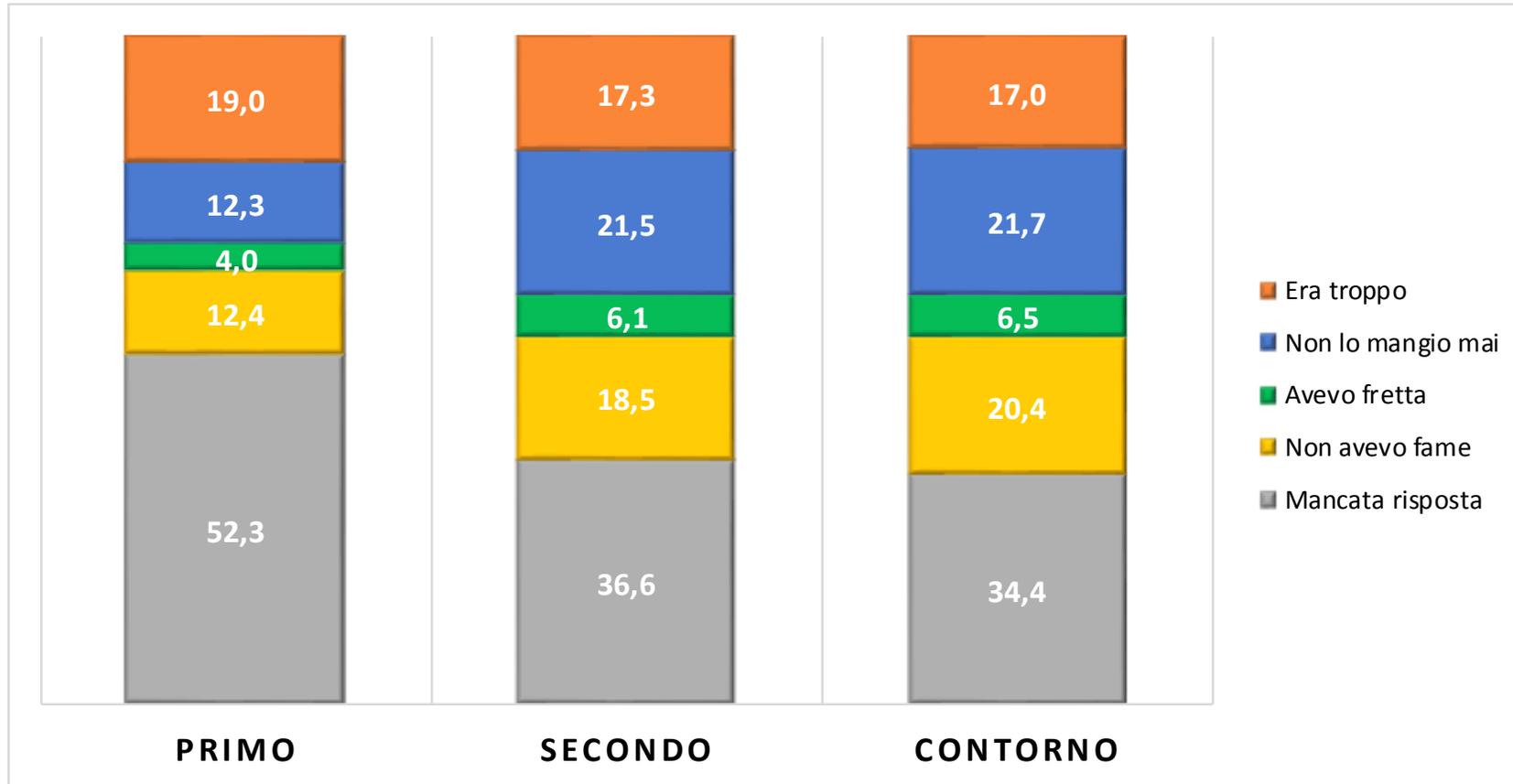
# Gradimento menù

PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
Molto	57,0%	38,4%	34,3%
Così così	26,6%	30,9%	27,6%
Poco	14,9%	27,1%	32,7%
Mancata risposta	1,5%	3,6%	5,4%
TOTALE	100%	100%	100%

MEDIA (scala 1:3)	2,43	2,12	2,02
Risposte effettive	4.982	4.875	4.786
Mancata risposta	78	185	274
TOTALE RISPOSTE	5.060	5.060	5.060

Il primo piatto è risultato è quello risultato con maggiormente gradito.  
Secondo e contorno ottengono valutazioni inferiori.

# Motivazioni non consumo dell'intero piatto



Valori espressi in %

N=5.060

# Motivazioni non consumo dell'intero piatto

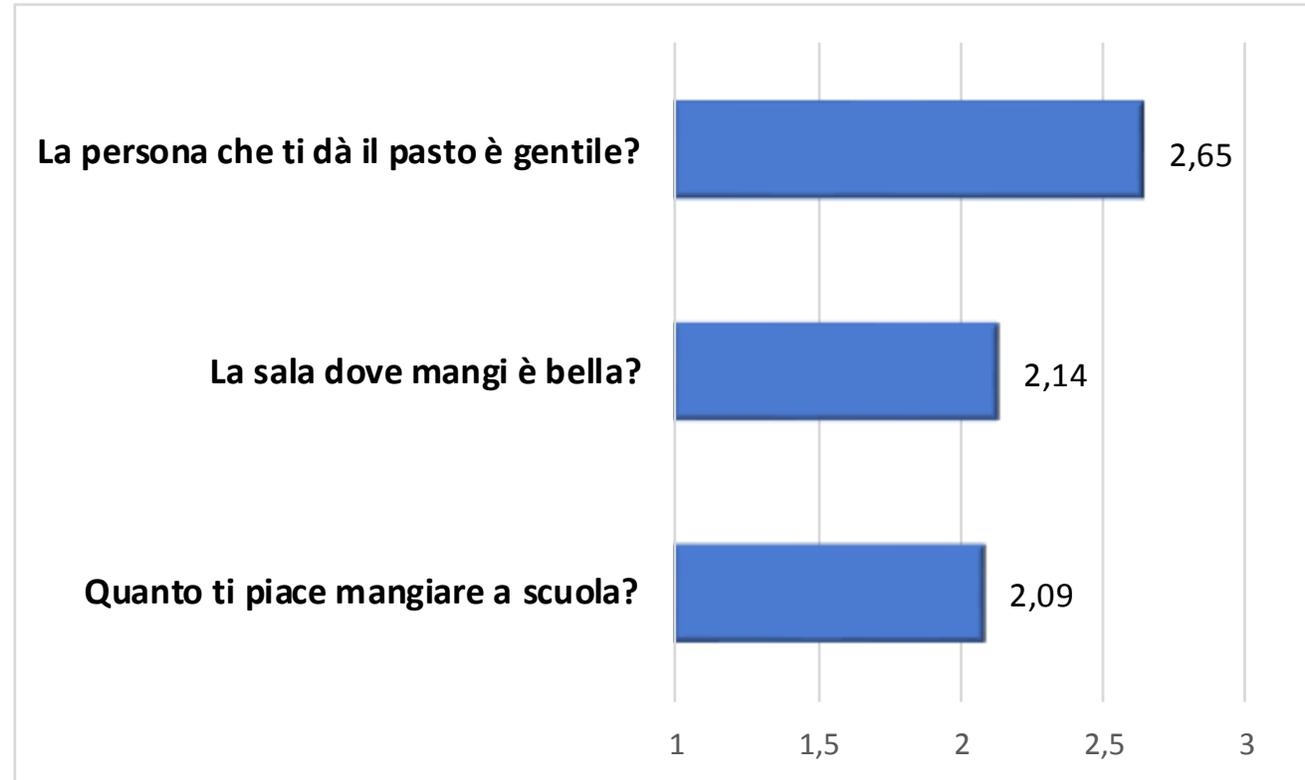
MOTIVAZIONE	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
Era troppo	19,0	17,3	17,0
Non lo mangio mai	12,3	21,5	21,7
Avevo fretta	4,0	6,1	6,5
Non avevo fame	12,4	18,5	20,4
Mancata risposta	52,3	36,6	34,4
TOTALE	100	100	100

Il primo non viene terminato principalmente perché valutato troppo abbondante. Secondo e contorno invece non vengono terminati per mancanza di fame.

Valori espressi in %

N=5.060

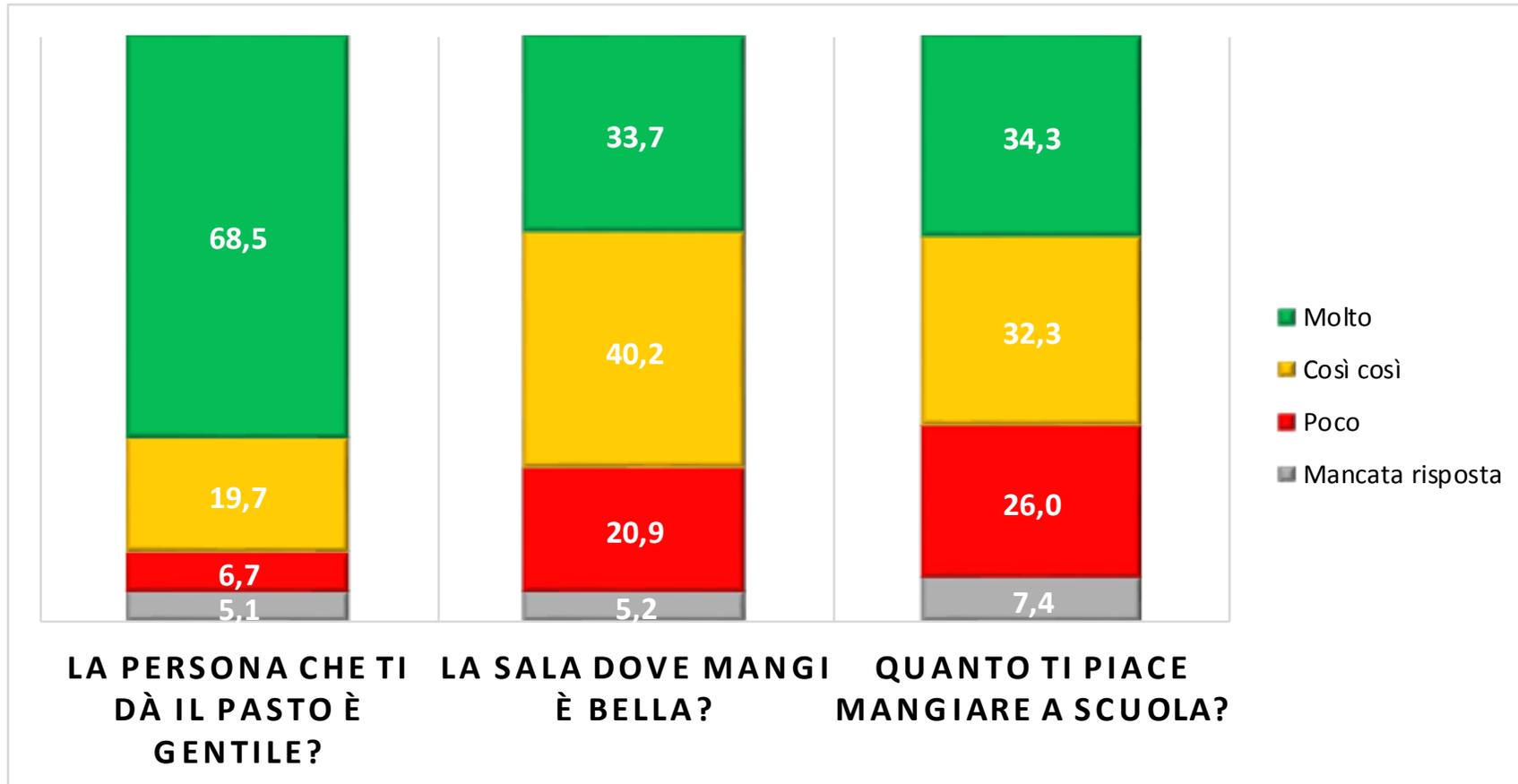
# Valutazioni mensa



Valori medi; scala di risposta  
da 1 = poco a 3 = molto

N=5.060

# Valutazioni mensa



Valori espressi in %

N=5.060

# Valutazioni mensa

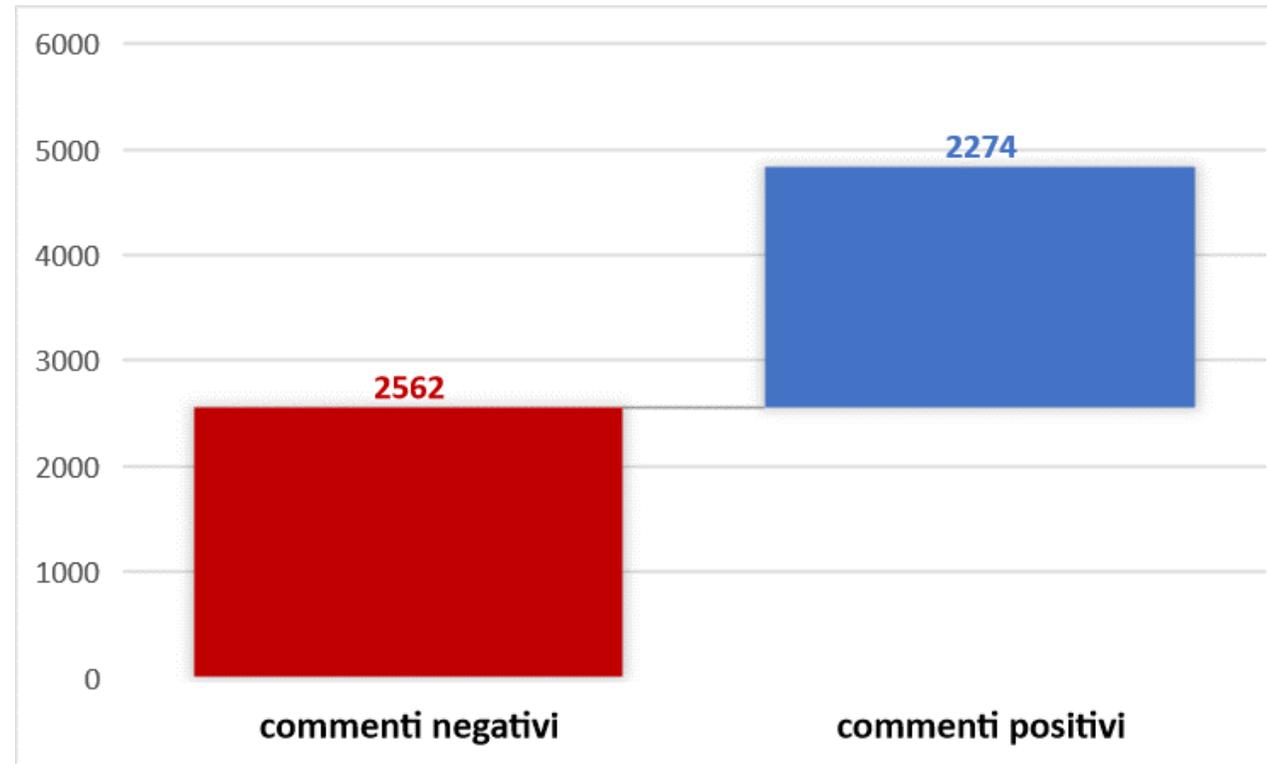


GIUDIZIO	La persona che ti dà il pasto è gentile?	La sala dove mangi è bella?	Quanto ti piace mangiare a scuola?
Molto	68,5%	33,7%	34,3%
Così così	19,7%	40,2%	32,3%
Poco	6,7%	20,9%	26,0%
Mancata risposta	5,1%	5,2%	7,4%
TOTALE	100%	100%	100%

MEDIA (scala 1:3)	2,65	2,14	2,09
-------------------	------	------	------

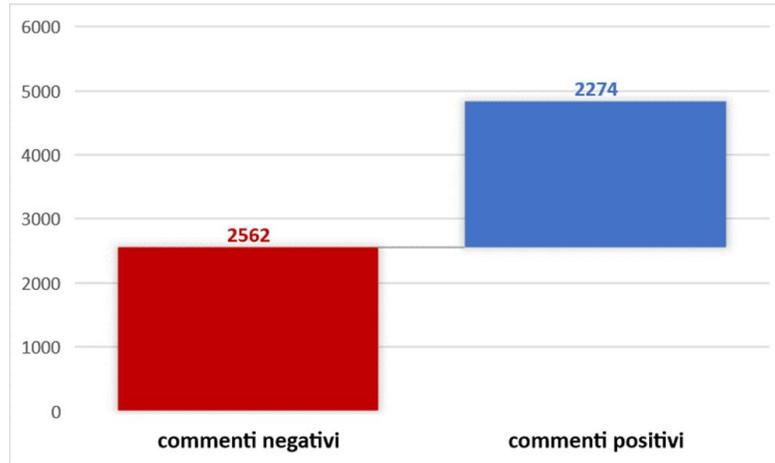
La gentilezza del personale che offre il pasto è molto apprezzata dagli studenti. Il giudizio sulla sala e il gradimento complessivo del mangiare a scuola ottengono punteggi inferiori.

# Commenti

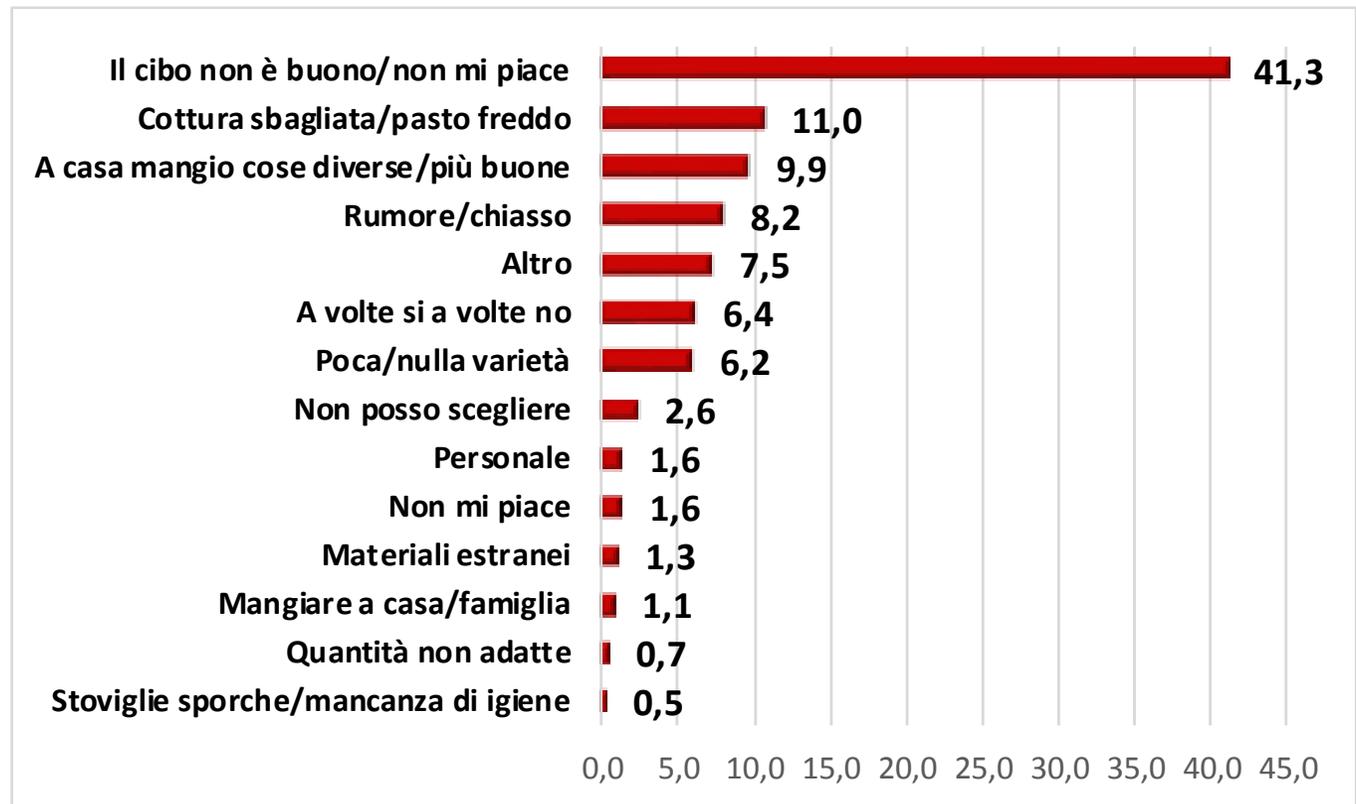


I commenti spontanei sulla mensa sono ricaduti in misura maggiore nell'area della negatività.

# Commenti



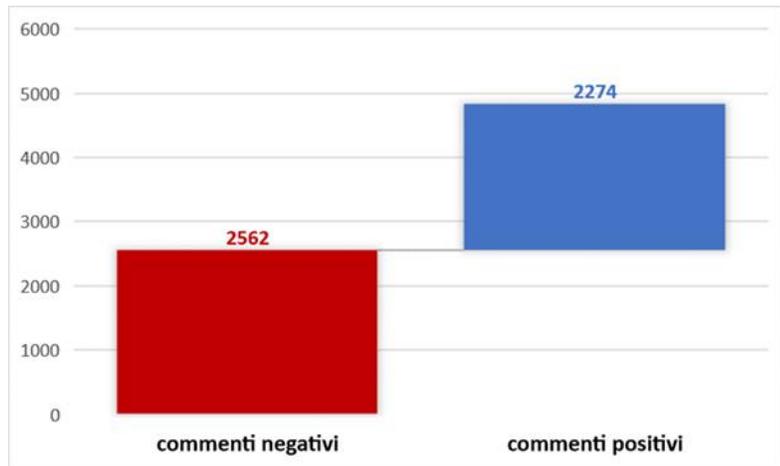
Il motivo prevalente di non apprezzamento è la qualità del cibo, non gradita e valutata non buona.



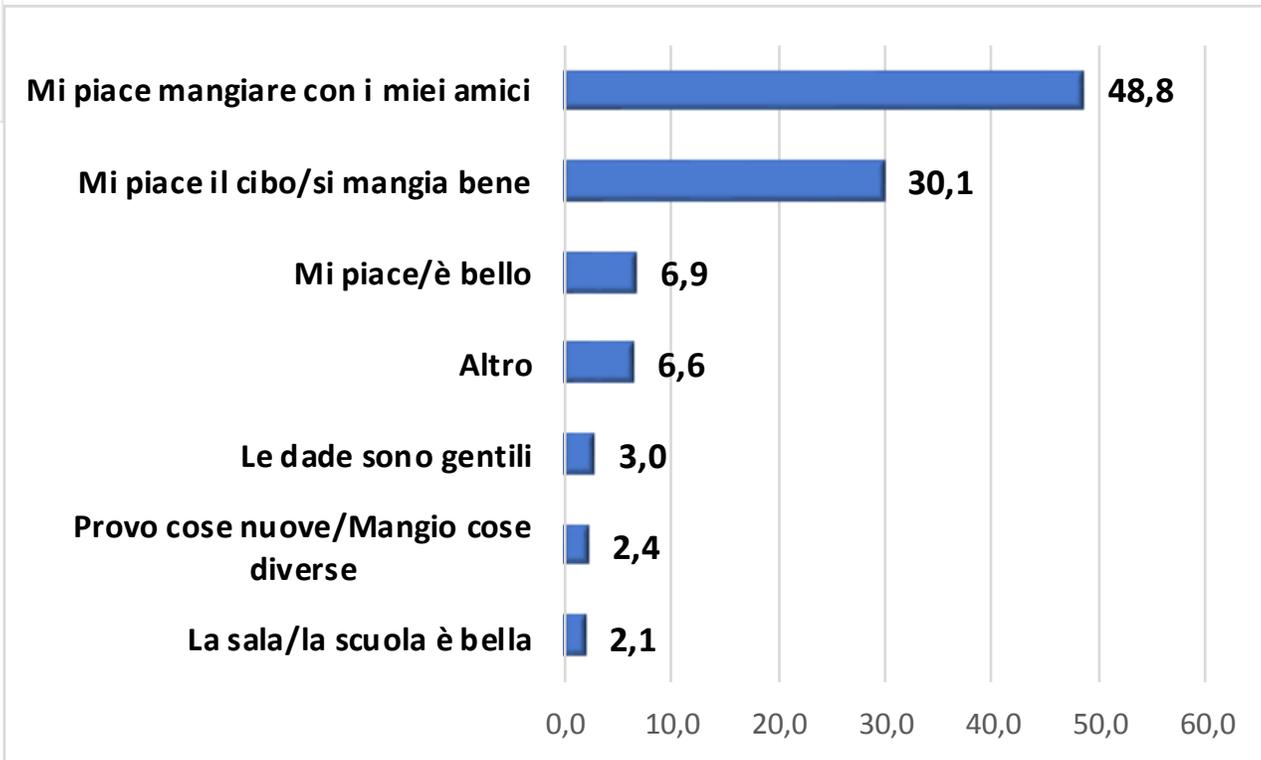
Valori espressi in %

N=5.060

# Commenti



Viene invece apprezzato il poter mangiare in mensa per la possibilità di mangiare con i propri compagni/amici..



Valori espressi in %

N=5.060

# RIBÓ



SCUOLA

**CUSTOMER SATISFACTION  
MENSA SCOLASTICA**

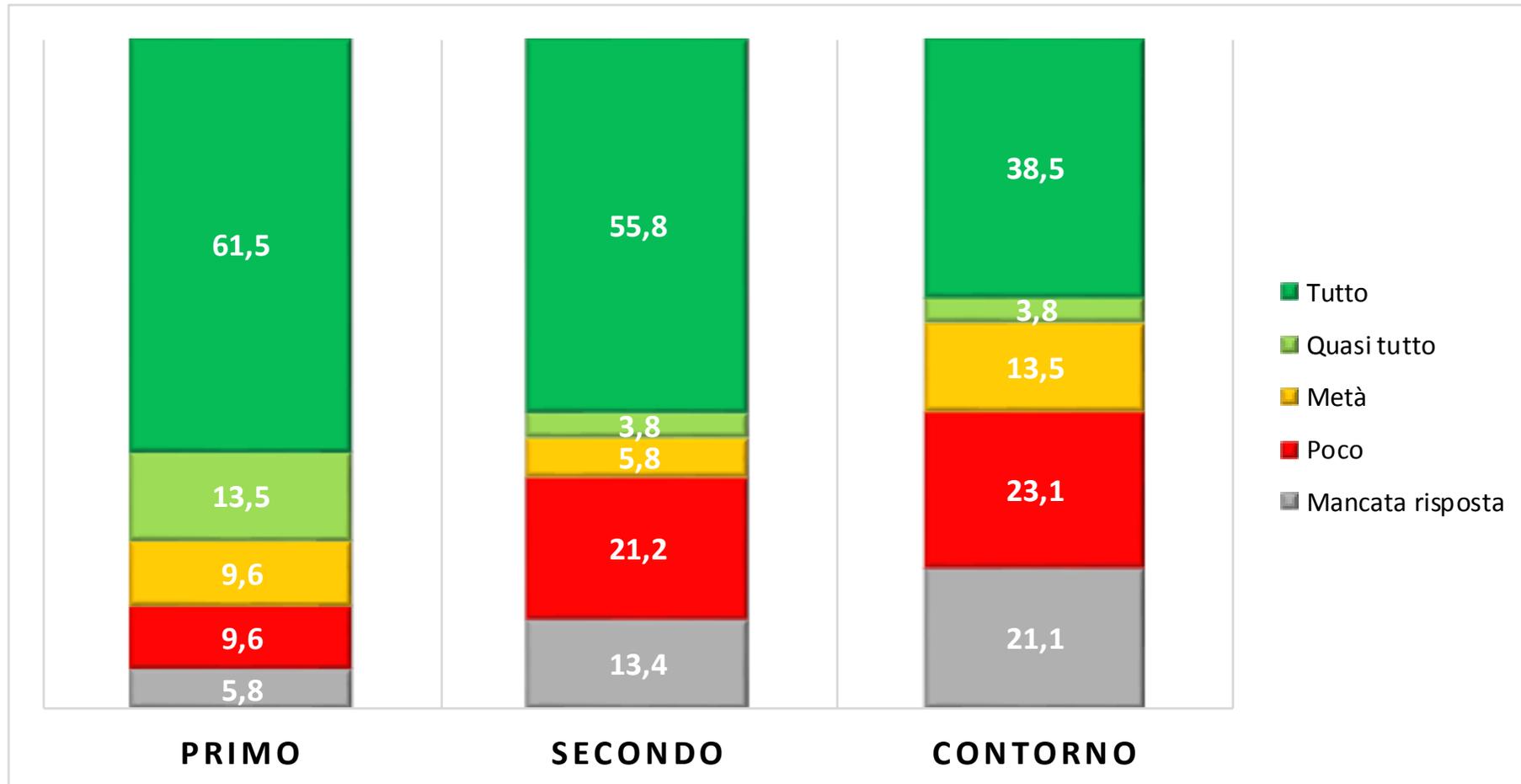
**CENTRO PRODUZIONE PASTI  
CASTELDEBOLE**

**SCUOLA SECONDARIA INFERIORE**

Questionari  
raccolti

52

# Quantità prodotti consumati



# Quantità prodotti consumati

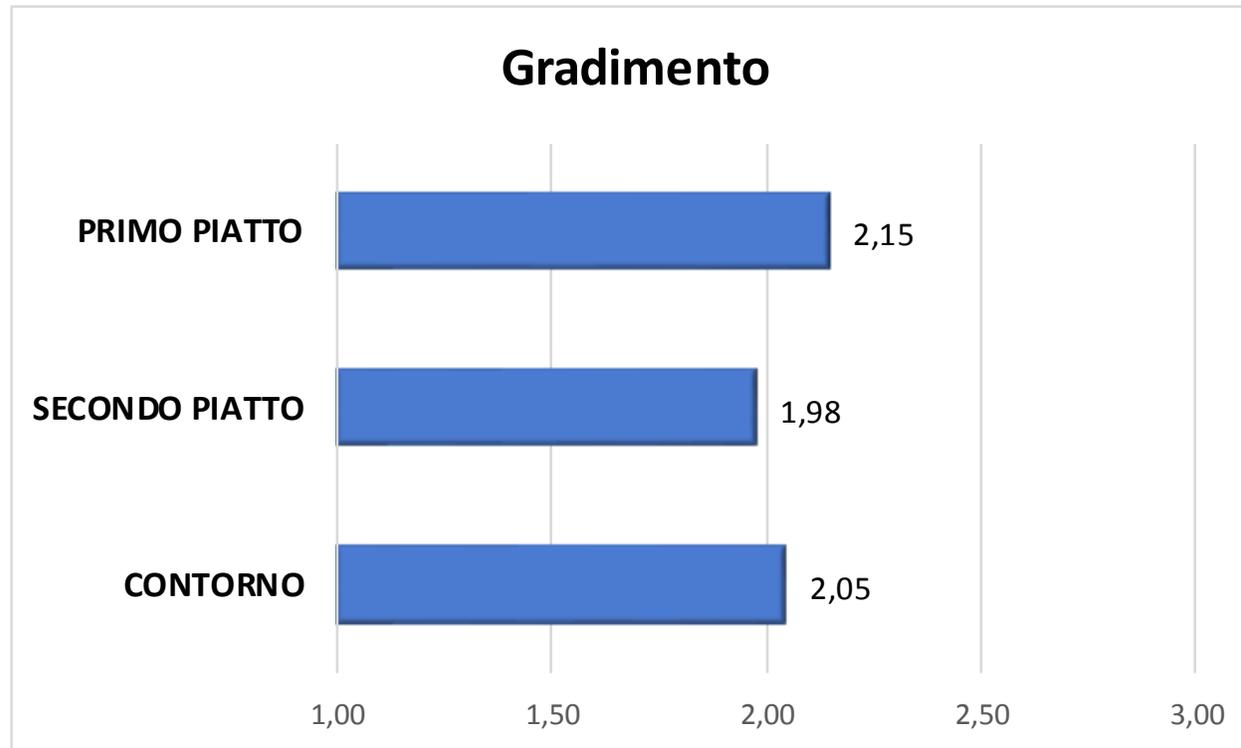
PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
Tutto	61,5	55,8	38,5
Quasi tutto	13,5	3,8	3,8
Metà	9,6	5,8	13,5
Poco	9,6	21,2	23,1
Mancata risposta	5,8	13,4	21,1
TOTALE	100	100	100

Il primo è il piatto consumato in misura maggiore.  
Segue il secondo.  
Il contorno invece è il piatto consumato meno.

Valori espressi in %

N=52

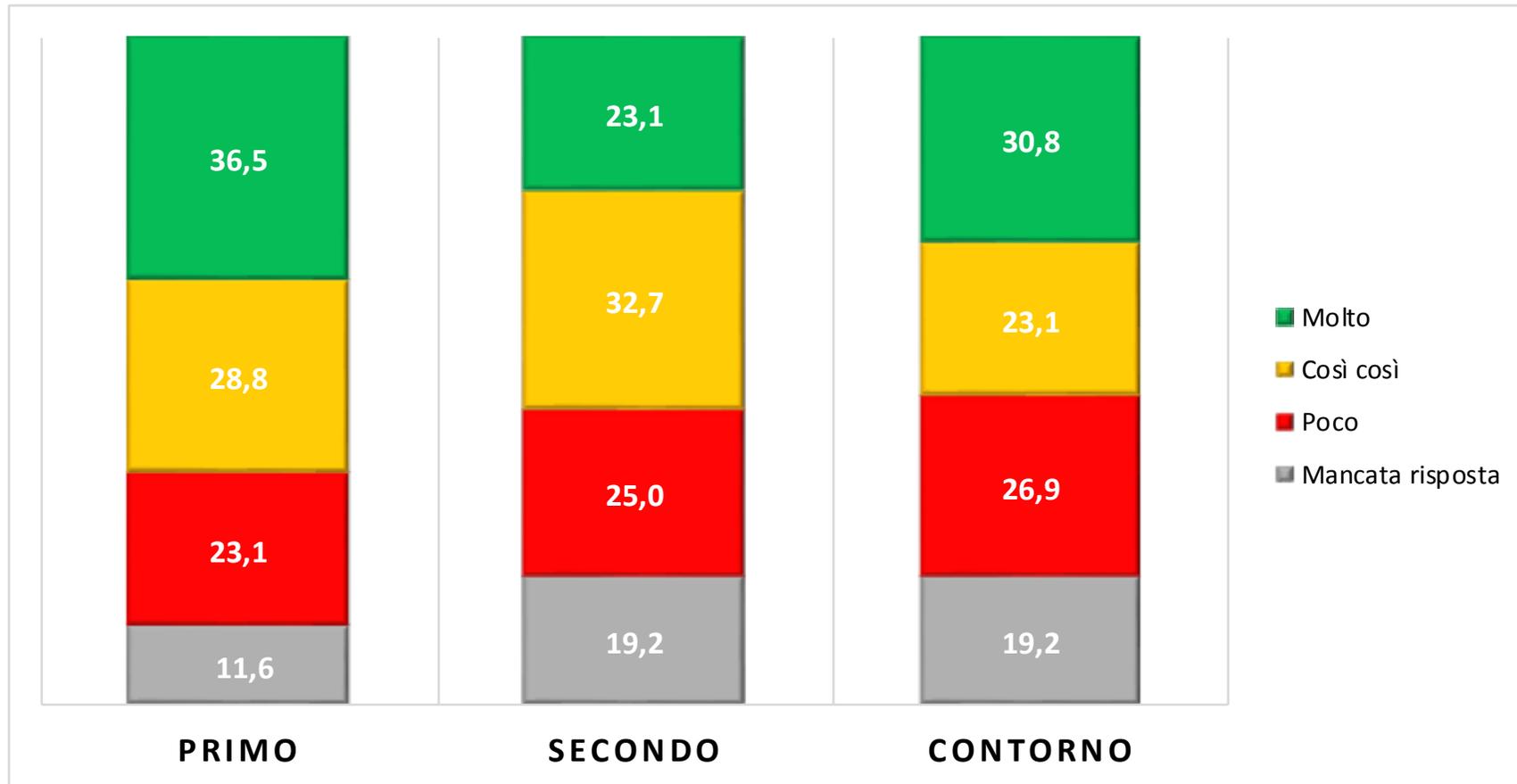
# Gradimento menù



Valori medi; scala di risposta  
da 1 = poco a 3 = molto

N=52

# Gradimento menù



Valori espressi in %

N=52

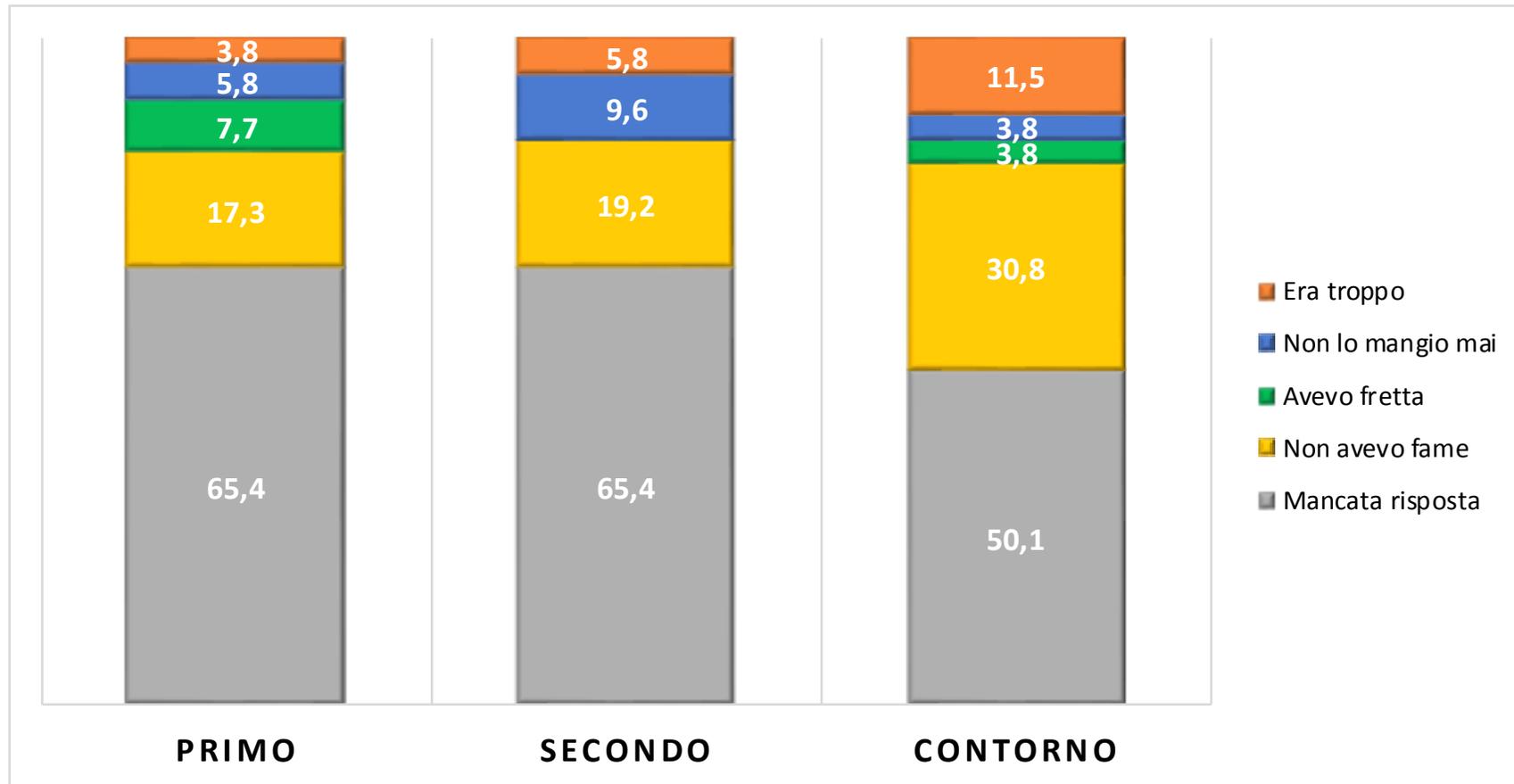
# Gradimento menù

PRODOTTO CONSUMATO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
Molto	36,5%	23,1%	30,8%
Così così	28,8%	32,7%	23,1%
Poco	23,1%	25,0%	26,9%
Mancata risposta	11,6%	19,2%	19,2%
TOTALE	100%	100%	100%

MEDIA (scala 1:3)	2,15	1,98	2,05
Risposte effettive	46	42	42
Mancata risposta	6	10	10
TOTALE RISPOSTE	52	52	52

Il primo piatto è quello più apprezzato.  
Contorno e soprattutto secondo ottengono invece valutazioni leggermente inferiori.

# Motivazioni non consumo dell'intero piatto



Valori espressi in %

N=52

# Motivazioni non consumo dell'intero piatto

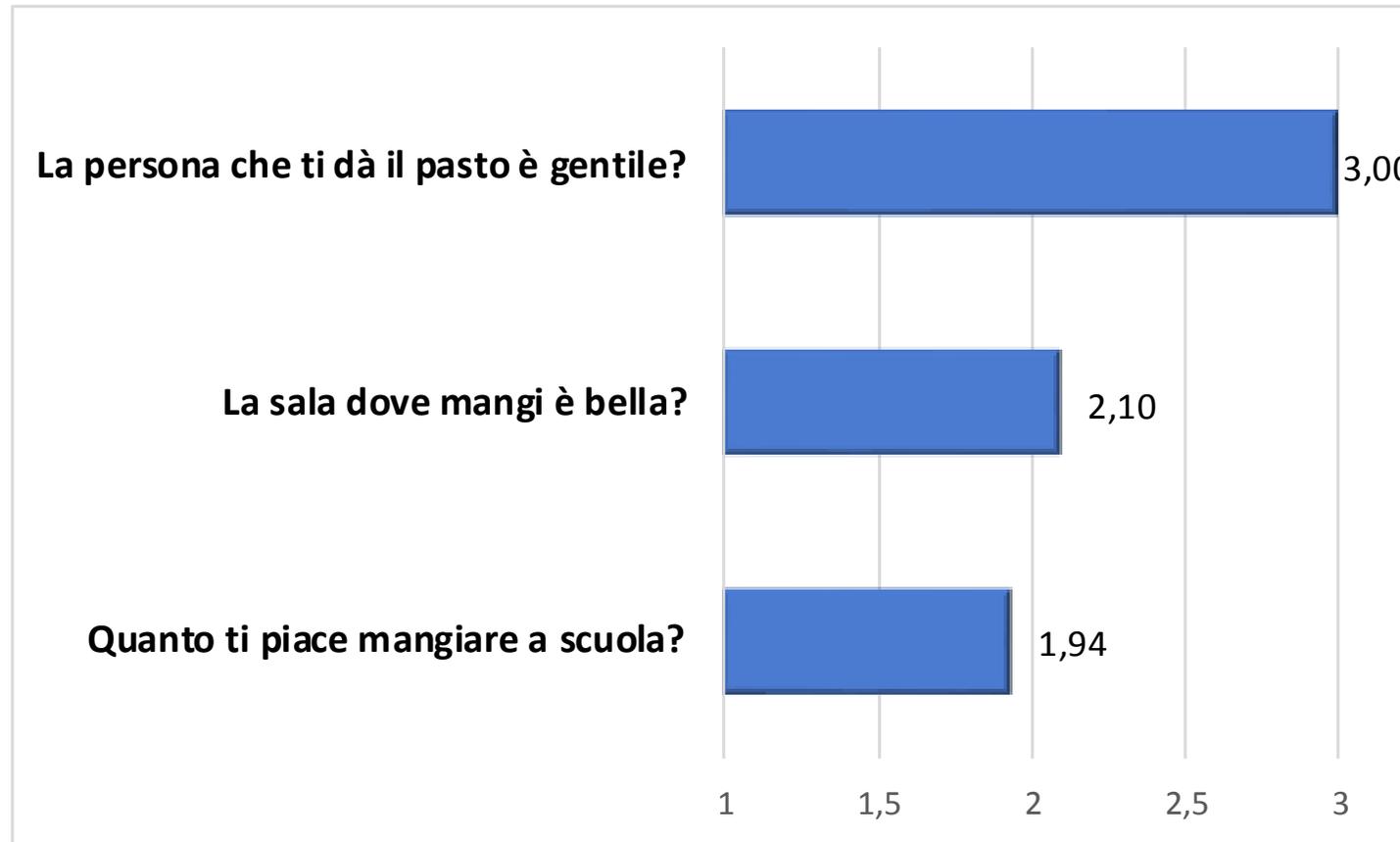
MOTIVAZIONE	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO
Era troppo	3,8	5,8	11,5
Non lo mangio mai	5,8	9,6	3,8
Avevo fretta	7,7	0,0	3,8
Non avevo fame	17,3	19,2	30,8
Mancata risposta	65,4	65,4	50,1
TOTALE	100	100	100

La motivazione principale portata a spiegazione del non aver terminato il piatto è il non avere fame.

Valori espressi in %

N=52

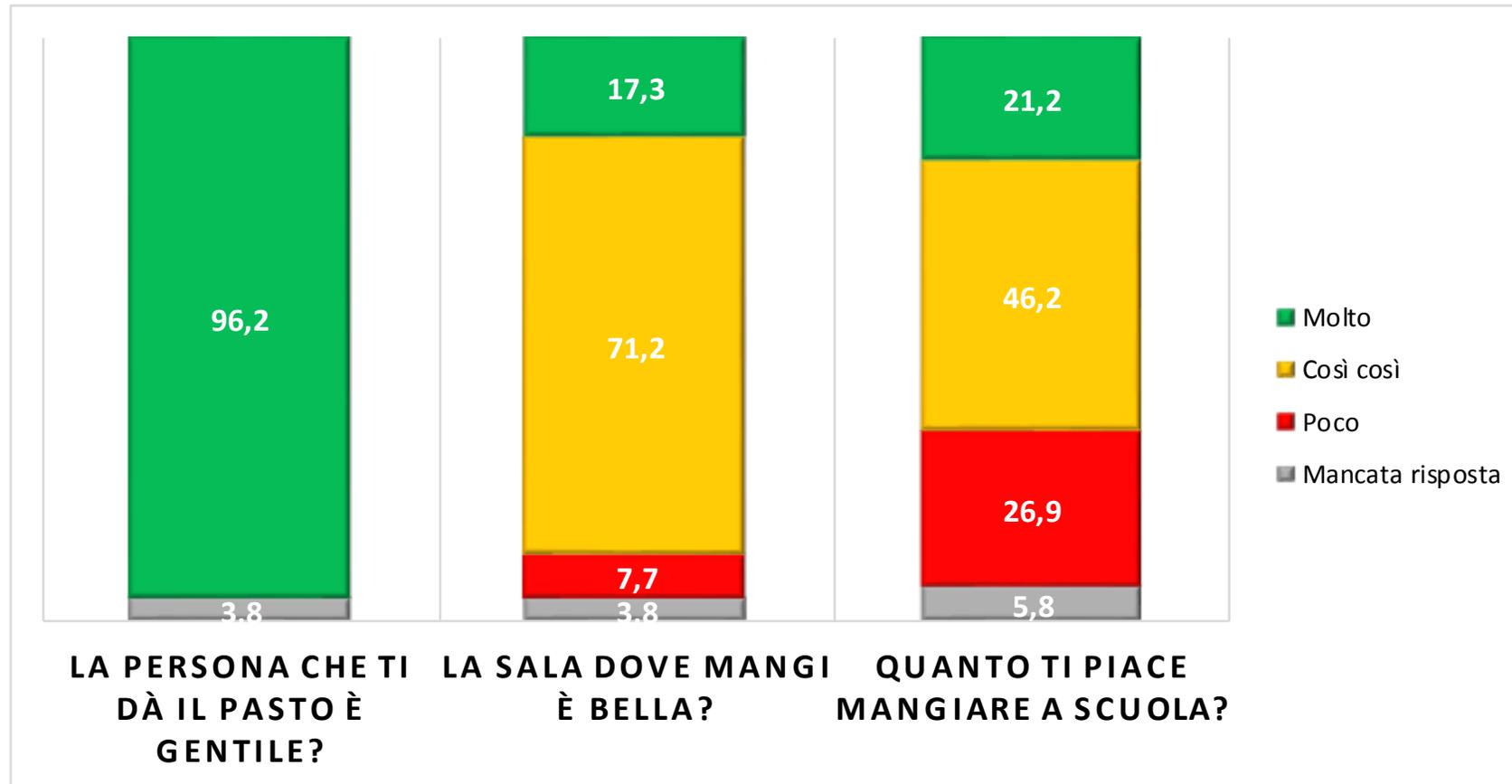
# Valutazioni mensa



Valori medi; scala di risposta  
da 1 = poco a 3 = molto

N=52

# Valutazioni mensa



Valori espressi in %

N=52

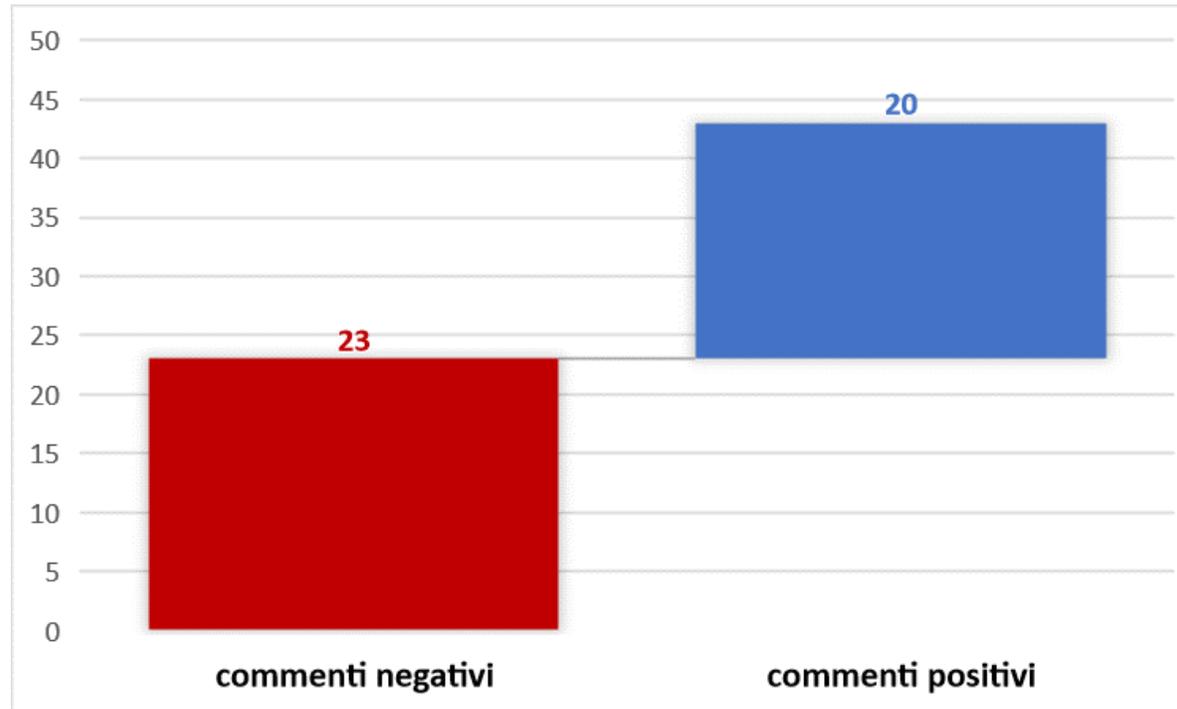
# Valutazioni mensa

GIUDIZIO	La persona che ti dà il pasto è gentile?	La sala dove mangi è bella?	Quanto ti piace mangiare a scuola?
Molto	96,2%	17,3%	21,2%
Così così		71,2%	46,2%
Poco		7,7%	26,9%
Mancata risposta	3,8%	3,8%	5,8%
TOTALE	100%	100%	100%

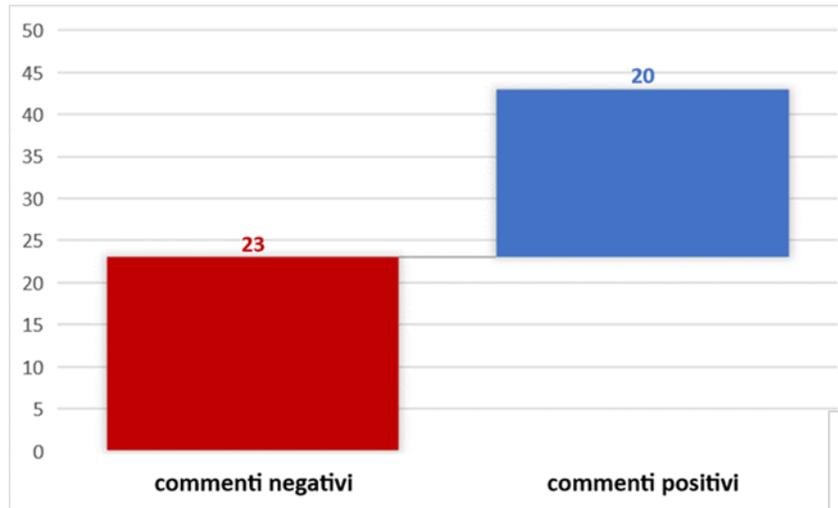
MEDIA (scala 1:3)	3,00	2,10	1,94
-------------------	------	------	------

Tutti valutano il personale che offre il pasto molto gentile.  
La sala ed il gradimento complessivo ottengono invece punteggi di gradimento più bassi.

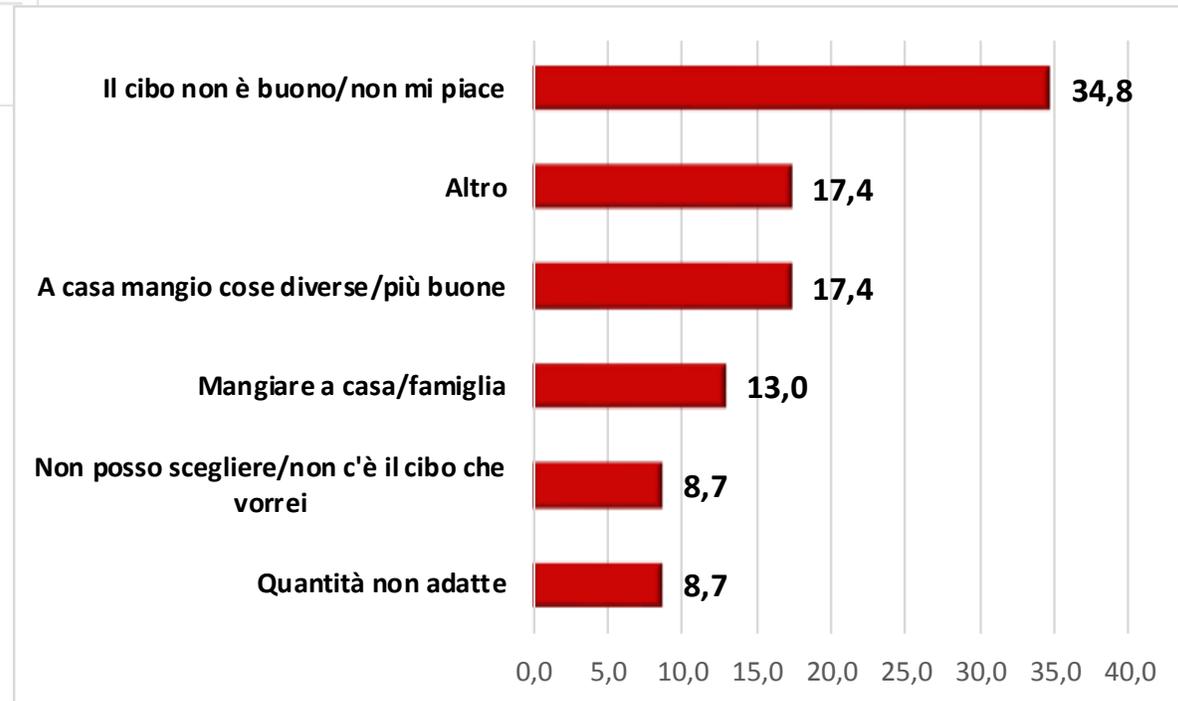
# Commenti



# Commenti



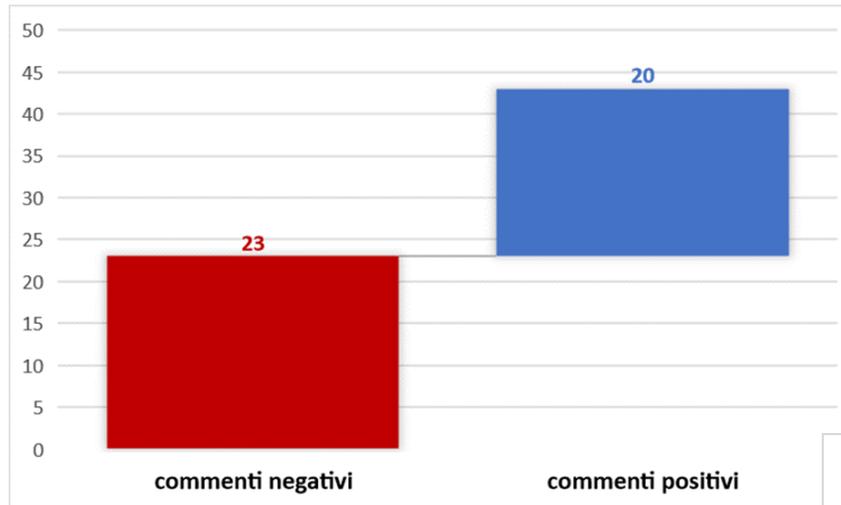
I commenti negativi si concentrano soprattutto sul fatto che il cibo offerto non piaccia.



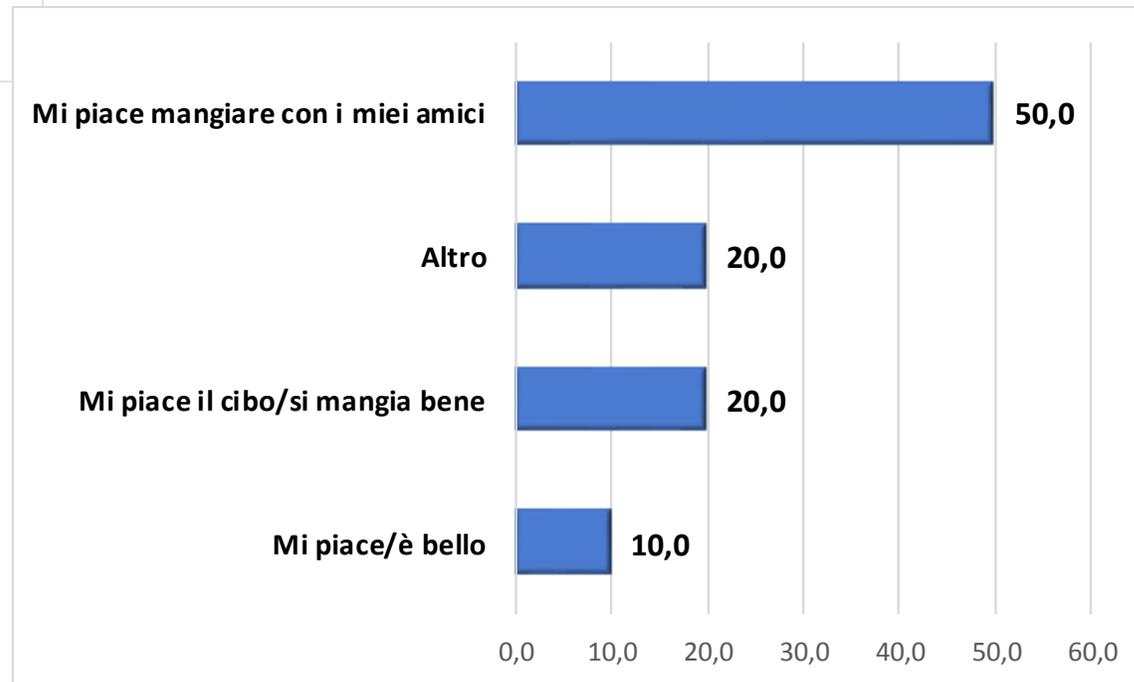
Valori espressi in %

N=52

# Commenti



Il motivo di gradimento del mangiare in mensa è soprattutto il poter mangiare con gli amici.



Valori espressi in %

N=52

TESEO  
MARKETING RESEARCH