



Comune di Bassano del Grappa

Qualità dei Servizi



La valutazione del servizio mensa scolastica

Anno scolastico 2017/2018

Ufficio Statistica e Controllo di gestione

Indice

La qualità dei servizi comunali	3
La qualità del servizio mensa scolastica.....	3
Il servizio mensa scolastica	4
L'assaggio dei pasti e la valutazione del servizio	5
Commenti e suggerimenti dei genitori	13
Conclusioni.....	16

Elaborato da

Annachiara Zucollo, responsabile dell'Ufficio Statistica e Controllo di Gestione - Area 1^: supervisione nella predisposizione del questionario e nel caricamento dei dati, analisi statistiche dei dati, interpretazione dei risultati, stesura rapporto di ricerca, elaborazioni grafiche.

Hanno collaborato a vario titolo

Francesco Benacchio, Dirigente Area 1^

Bertilla Bordignon dipendente dell'Ufficio Pubblica Istruzione- Area 2^: coordinamento attività raccolta dati

Marco Diprima, Responsabile Servizio Informativo Comunale - Area 1^

Laura Gallo, dipendente dell'Ufficio Statistica - l'Area 1^: caricamento dati

Stagisti e volontari dell'Ufficio Pubblica Istruzione- Area 2^: caricamento dati

Ultimato in luglio 2019

QUALITÀ DEL SERVIZIO MENSA SCOLASTICA

La qualità dei servizi comunali

Il *Regolamento comunale sull'esecuzione degli obblighi di trasparenza e sul sistema dei controlli interni, ai sensi del Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267*¹ prevede l'introduzione del controllo di qualità dei servizi pubblici, integrato nel controllo di gestione, "con la finalità di migliorare le relazioni con i cittadini e i soggetti portatori d'interesse (*stakeholders*), di orientare la progettazione di sistemi di erogazione dei servizi pubblici sui bisogni effettivi dei loro fruitori e di porre in essere politiche più efficaci e servizi pubblici migliori". La misurazione della qualità si esplica attraverso la definizione di standard di qualità dei servizi pubblici, secondo i seguenti parametri: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, oltre che con la rilevazione periodica, compatibilmente con le risorse disponibili, del grado di soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*), interni ed esterni, dei cittadini e dei portatori di interesse.

I report sulla qualità dei servizi elaborati dall'Ufficio Statistica e Controllo di Gestione sono pubblicati nel sito internet istituzionale al seguente indirizzo:

<http://www.comune.bassano.vi.it/Comune/Statistica/Qualita-dei-servizi>.

La qualità del servizio mensa scolastica

Vista la stretta relazione tra alimentazione e salute, l'Amministrazione comunale si è posta l'obiettivo di investire sul servizio mensa scolastica affinché diventi anche uno strumento di educazione alimentare, si è impegnata nell'innovare i menu scolastici e nell'organizzare percorsi formativi rivolti al personale della scuola e ai genitori, tenuti da esperti nel campo dell'alimentazione, al fine di creare un senso critico nelle famiglie che le motivi ad attuare uno stile di vita e di alimentazione più corretto e salutare, nonché per far comprendere l'importanza per la salute dei figli delle nuove scelte alimentari, con menu più ricchi di cereali e legumi, di frutta, verdura e ortaggi nel rispetto della stagionalità degli alimenti.

Il cibo somministrato ai ragazzi è valutato da alcuni genitori che effettuano degli assaggi sia presso il centro di cottura, sia presso le scuole. In questo modo è possibile per loro fare alcune osservazioni, oltre che giudicare il cibo da un punto di vista organolettico. In ogni circolo scolastico è costituito un gruppo di assaggiatori, con il compito di controllare la qualità, la distribuzione e il consumo dei cibi pronti, nonché l'aspetto funzionale del servizio. La valutazione dei cibi assaggiati è effettuata compilando delle schede appositamente predisposte².

La qualità del servizio di refezione scolastica, non si basa solo sugli assaggi dei piatti e sulla percezione da parte dei genitori, ma riguarda numerosi altri aspetti, come quello igienico sanitario dei cibi e dei locali, la composizione dei menu e l'adeguatezza dei cibi per un'alimentazione corretta, adatta alla crescita sana e allo sviluppo dei bambini.

¹ Approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 4 del 31 gennaio 2013, modificato con deliberazione consiliare n. 118 del 29 dicembre 2015.

² I genitori effettuano gli assaggi in vari momenti dell'anno scolastico, in giorni casuali, a partire dal mese di ottobre fino al mese di maggio. È possibile effettuare fino a un massimo di tre assaggi al mese. L'assaggiatore deve soffermarsi per il minor tempo possibile nella mensa della scuola, prima della distribuzione dei pasti, al fine di non disturbare l'organizzazione del servizio. Nel caso riscontri qualche irregolarità è tenuto a darne immediata comunicazione scritta al competente ufficio del comune di Bassano del Grappa.

Il servizio è monitorato attraverso numerosi controlli finalizzati a garantirne la massima qualità: da parte degli uffici comunali tramite sopralluoghi in date non programmate, da parte dell'ULSS tramite controlli sugli aspetti igienico-sanitari, da parte della ditta che gestisce il servizio con analisi chimiche, da parte degli operatori attraverso un manuale di autocontrollo per la verifica delle temperature degli alimenti offerti e la sanificazione dei locali.

Il servizio mensa scolastica è sottoposto a controllo di qualità da diversi anni. Per approfondimenti si rimanda ai report degli anni precedenti pubblicati nel sito internet del Comune, in particolar modo a quello relativo all'anno scolastico 2014/2015³, dove si approfondiscono alcune tematiche legate alla corretta educazione alimentare.

Il servizio mensa scolastica

Il servizio di ristorazione scolastica viene offerto ai bambini che frequentano le scuole dell'infanzia e ai ragazzi delle scuole primarie, agli insegnanti e agli operatori che lavorano presso le stesse scuole.

La tabella 1 riporta il numero di alunni che frequentano le scuole dell'infanzia e primarie statali negli ultimi cinque anni scolastici.

Il Comune di Bassano del Grappa ha dato in gestione esterna il servizio, mettendo a disposizione della ditta alcuni locali, attrezzati con cucina centralizzata, presso l'istituto Remondini dove vanno preparati tutti i pasti per le scuole comunali, e in cui è presente una mensa self-service con circa 170 posti a sedere.

Ogni giorno vengono somministrati oltre 2.000 pasti, per un totale di circa 265.000 pasti all'anno per oltre 2500 iscritti al servizio di refezione.

Sono previsti anche menu personalizzati in base a problematiche di salute, allergie, intolleranze alimentari, o su domanda dei genitori per motivi etici o religiosi. Gli utenti con diete speciali sono più di 300 e rappresentano il 12% di chi pranza presso le mense scolastiche.

Tabella 1. Iscritti alle scuole d'infanzia e primarie statali per anno scolastico

Anno scolastico	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
Scuole d'infanzia	625	609	587	602	580
Scuole primarie	2.019	2.003	1.987	1.937	1951
Totale	2.644	2.612	2.574	2.539	2531

Tabella 2. Dati relativi alla mensa scolastica per anno

Anno	2014	2015	2016	2017	2018
n. iscritti alla mensa scolastica	2.420	2.550	2.560	2.551	2.578
n. pasti serviti	261.583	262.620	267.583	269.476	264.996
n. domande di esonero/riduzione pagamento mensa	479	509	531	514	519

³ <http://www.comune.bassano.vi.it/Comune/Statistica/Qualita-dei-servizi/Qualita-Mensa-scolastica-2014-2015>

L'assaggio dei pasti e la valutazione del servizio

I genitori che effettuano gli assaggi dei pasti presso le mense scolastiche devono compilare una scheda indicando un giudizio per ciascun piatto, in merito a specifiche caratteristiche.

Nel corso del tempo sono state predisposte diverse schede di valutazione dei pasti. Nella tabella 3 si riportano le frequenze delle diverse schede di valutazione⁴ compilate negli ultimi cinque anni scolastici.

Tabella 3. Numero di schede di valutazione pasti compilate per tipologia e anno scolastico

Tipo scheda	Anno scolastico					
	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Tipo 1	77	131	150	210	175	33
Tipo 2	18	13	12	1	4	0
Tipo 3	57	26	0	0	0	0
Tipo 4	0	0	0	0	107	201
Totale schede compilate	152	170	162	211	286	234

Tabella 4. Schede di valutazione pasti compilate nell'a.s. 2017/2018 distinte per scuola e tipo scheda

Tipo scuola	Quartiere	Scuola	n. schede Tipo 1	n. schede Tipo 4
Scuola infanzia	Ca' Baroncello	Ca' Baroncello	0	8
	Rondò Brenta	Centro Infanzia Rondò Brenta	0	21
	Sant'Eusebio	Sant'Eusebio	0	7
	San Lazzaro	Domenico Rico Tessarolo	0	14
	XXV Aprile	XXV Aprile	0	31
	Centro Storico	Monumento ai Caduti	1	11
	Totale scuole dell'infanzia			1
Scuola primaria	Sant'Eusebio	Antonio Gabelli	0	13
	San Marco	Alessandro Campesano	0	7
	Santa Croce	Don M. Cremona	0	3
	Campese	IV Novembre	2	12
	Centro Storico	Giuseppe Mazzini	1	6
	Marchesane	Papa Giovanni XXIII	12	6
	Angarano	Giovanni Pascoli	8	8
	Rondò Brenta	San Francesco d'Assisi	0	3
	San Vito	Generale Giardino	0	0
	Valrovina	Giacomo Merlo	0	16
	XXV Aprile	XXV Aprile	6	6
	Santa Croce	Antonio Canova	0	13
	San Lazzaro	Guglielmo Marconi	0	12
	Totale scuole primarie			29
Scuola non indicata			3	4
Centro cottura Remondini			0	0
Totale schede compilate			33	201

⁴ Il nuovo modello (Tipo 4) è stato introdotto nell'anno scolastico 2016/2017, per ottenere informazioni aggiuntive riguardanti anche il giudizio complessivo sul servizio erogato, oltre che sul pasto assaggiato, su pane e bevande e su altri aspetti del servizio. Inoltre, intende verificare se ci siano genitori che giudichino ottimo il pranzo servito ai figli, oppure altri che lo ritengano pessimo, per cui il giudizio richiesto è su una "scala di valutazione" che va da "pessimo" a "ottimo", mentre nella scheda precedentemente in uso (Tipo 1) la "scala di valutazione" andava da "insufficiente" a "buono". I modelli di rilevazione sono riportati nel report relativo all'anno scolastico 2016/2017, a cui si rimanda: <http://www.comune.bassano.vi.it/Comune/Statistica/Qualita-dei-servizi/Qualita-Mensa-scolastica-2016-2017>.

La tabella 4 indica in quali scuole e con che frequenza i genitori hanno effettuato gli assaggi. Presso alcune scuole sono stati effettuati pochi assaggi, mentre in altre ne sono stati fatti a decine. Questa forte variabilità di risposta tra le scuole, pur comportando la non rappresentatività dei dati per singola scuola, non compromette la validità complessiva dell'analisi, in quanto il menu è lo stesso in tutte le scuole e i cibi vengono preparati tutti presso il medesimo centro di cottura.

I giudizi assegnati dai genitori ai diversi aspetti inerenti i piatti assaggiati sono riportati nelle tabelle e nei grafici che seguono⁵. I dati vengono analizzati sia singolarmente per caratteristica di ogni piatto, sia raggruppati per piatto o per singola caratteristica. Si analizzano distintamente i dati raccolti con la scheda di assaggio pasti di *tipo 1* da quelli raccolti con la scheda di *tipo 4*.

L'analisi mette in evidenza una valutazione generalmente buona da parte dei genitori sui cibi assaggiati: circa due terzi dei genitori hanno valutato complessivamente buone tutte le portate con la scheda assaggio di *tipo 1* (si vedano il grafico 1 e la tabella 5), analogamente con il questionario di *tipo 4* si ottiene un quadro sostanzialmente positivo: tre genitori su quattro sono rimasti soddisfatti delle pietanze assaggiate, dando valutazioni buone o ottime alle diverse portate (grafico 4 e tabella 8).

Il servizio ristorazione scolastica viene considerato generalmente soddisfacente dai genitori. Conteggiando complessivamente tutte le valutazioni sui diversi piatti, assegnate con la scheda assaggio di *tipo 1*, si trova che il 74% dei giudizi è buono, ovvero il massimo previsto dalla scheda di valutazione. Se a questi si aggiungono i pasti che sono stati valutati come discreti, si può affermare che 9 genitori su 10 apprezzano i cibi preparati e promuovono a pieni voti la mensa scolastica (tabella 6 e grafico 2).

Dai dati rilevati con la scheda assaggio di *tipo 4* si evince che l'83% valuta complessivamente buono o ottimo il pranzo assaggiato (grafico 7) e l'89% giudica buono o ottimo il servizio di refezione scolastica nel suo complesso (grafico 10).

Il questionario di *tipo 4* non si limita a chiedere la valutazione dei cibi assaggiati, ma si estende anche agli altri fattori che possono incidere sulla percezione di qualità del servizio di refezione scolastica, quali l'adeguatezza e la pulizia dei locali, la pulizia delle stoviglie, la disponibilità del personale, oltre a richiedere un giudizio complessivo sul servizio mensa.

Il grafico 10 mostra che la valutazione complessiva del servizio è molto buona: 31% ottimo, 58% buono, 10% sufficiente, 1% insufficiente. Nessun genitore, tra coloro che hanno effettuato gli assaggi nelle mense scolastiche, ha valutato pessimo il servizio.

Praticamente tutti concordano sulla grande disponibilità del personale addetto alla mensa: il 76% lo valuta ottimo e il 22% buono, mentre solo un genitore su cento lo giudica sufficiente.

Anche gli altri aspetti considerati (pulizia delle stoviglie, pulizia e adeguatezza dei locali) soddisfano appieno oltre 9 genitori su 10.

⁵ Le numerosità di risposta sono molto differenti da un piatto all'altro. Infatti, oltre a eventuali mancate risposte, gli assaggi non hanno sempre riguardato tutte le pietanze, in quanto nel menu non sono sempre presenti tutte le portate. Il minor numero di risposte sul contorno crudo e cotto sono dovute al fatto che per la maggior parte dei pasti viene servito un unico contorno e non entrambi. I piatti unici, nel presente elaborato, sono stati considerati come primi in quanto maggiormente assimilabili a questa tipologia di pietanza, per cui ci sono meno risposte sul secondo. Il piatto unico non è stato valutato singolarmente in quanto ha numerosità troppo bassa per consentire statistiche specifiche attendibili. Infine, con riguardo alla sezione frutta/dessert, si fa presente che è quasi sempre stata servita frutta, e raramente lo yogurt per il quale non è rilevato il grado di maturazione.

Grafico 1. Valutazioni su ogni singolo aspetto dei piatti assaggiati (Questionario tipo 1)

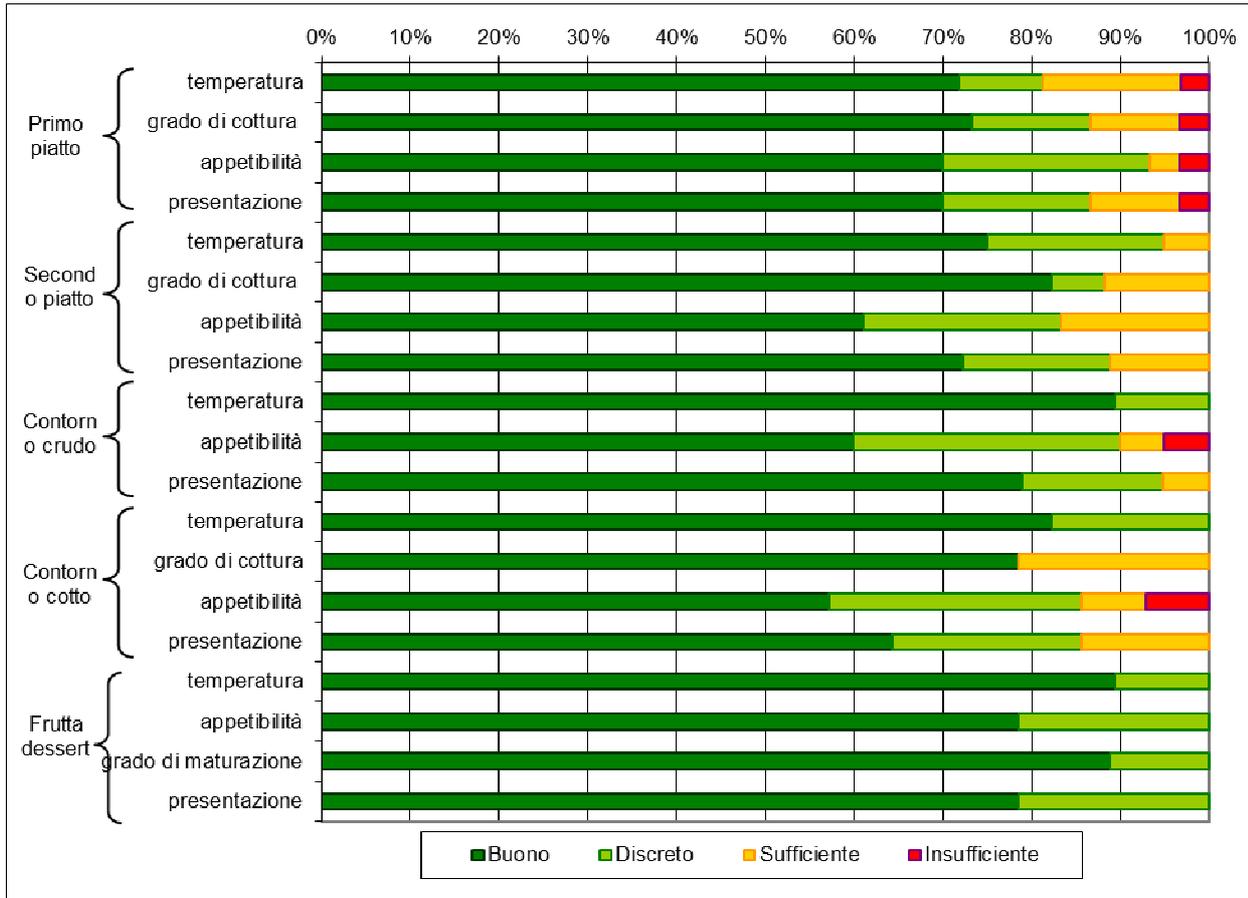


Tabella 5. Giudizi sui piatti assaggiati (Questionario tipo 1)

Piatto	Caratteristica	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Totale	Risposte valide
Primo piatto	temperatura	71,9%	9,4%	15,6%	3,1%	100%	32
	grado di cottura	73,3%	13,3%	10,0%	3,3%	100%	30
	appetibilità	70,0%	23,3%	3,3%	3,3%	100%	30
	presentazione	70,0%	16,7%	10,0%	3,3%	100%	30
Secondo piatto	temperatura	75,0%	20,0%	5,0%	0,0%	100%	20
	grado di cottura	82,4%	5,9%	11,8%	0,0%	100%	17
	appetibilità	61,1%	22,2%	16,7%	0,0%	100%	18
	presentazione	72,2%	16,7%	11,1%	0,0%	100%	18
Contorno crudo	temperatura	89,5%	10,5%	0,0%	0,0%	100%	19
	appetibilità	60,0%	30,0%	5,0%	5,0%	100%	20
	presentazione	78,9%	15,8%	5,3%	0,0%	100%	19
Contorno cotto	temperatura	82,4%	17,6%	0,0%	0,0%	100%	17
	grado di cottura	78,6%	0,0%	21,4%	0,0%	100%	14
	appetibilità	57,1%	28,6%	7,1%	7,1%	100%	14
	presentazione	64,3%	21,4%	14,3%	0,0%	100%	14
Frutta dessert	temperatura	89,5%	10,5%	0,0%	0,0%	100%	19
	appetibilità	78,6%	21,4%	0,0%	0,0%	100%	14
	grado di maturazione	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	100%	9
	presentazione	78,6%	21,4%	0,0%	0,0%	100%	14

Tabella 6. Giudizi sui piatti assaggiati (Questionario tipo 1)

Piatto	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Totale	Risposte valide
Primo piatto	71,3%	15,6%	9,8%	3,3%	100%	122
Secondo piatto	72,6%	16,4%	11,0%	0,0%	100%	73
Contorno crudo	75,9%	19,0%	3,4%	1,7%	100%	58
Contorno cotto	71,2%	16,9%	10,2%	1,7%	100%	59
Frutta/dessert	83,9%	16,1%	0,0%	0,0%	100%	56
Totale giudizi	74,2%	16,6%	7,6%	1,6%	100%	368

Grafico 2. Percentuali di giudizio per i cinque piatti (Questionario tipo 1)

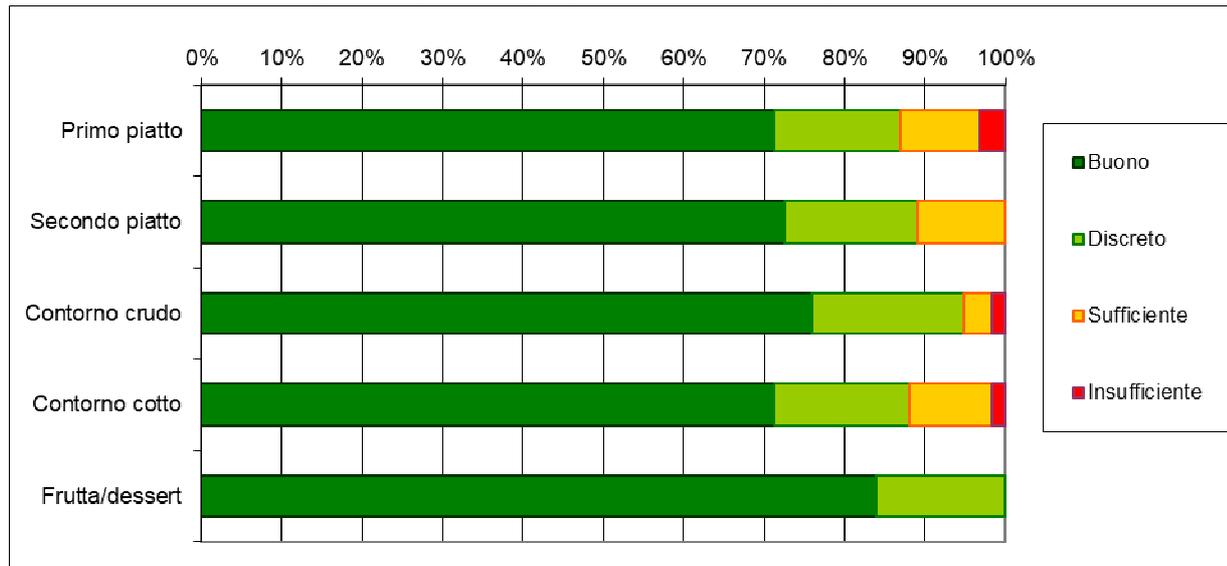


Tabella 7. Giudizi sulle caratteristiche dei piatti assaggiati (Questionario tipo 1)

Caratteristica	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Totale	Risposte valide
Temperatura	80,4%	13,1%	5,6%	0,9%	100%	107
Grado di cottura	77,0%	8,2%	13,1%	1,6%	100%	61
Appetibilità	65,6%	25,0%	6,3%	3,1%	100%	96
Presentazione	72,6%	17,9%	8,4%	1,1%	100%	95
Totale	73,8%	16,7%	7,8%	1,7%	100%	359

Grafico 3. Percentuali di giudizio degli aspetti (Questionario tipo 1)

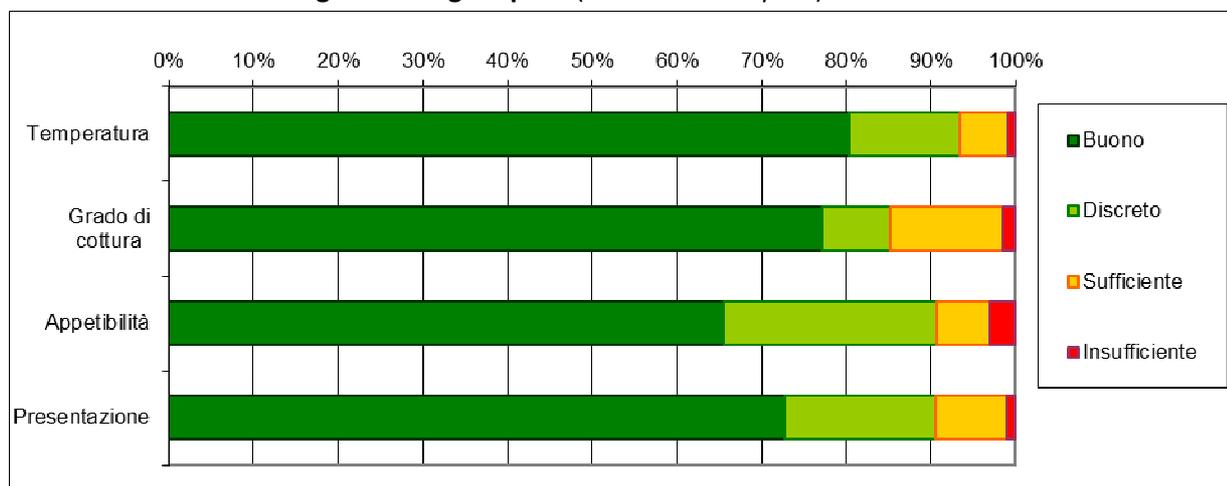


Grafico 4. Valutazioni su ogni singolo aspetto dei piatti assaggiati (Questionario tipo 4)

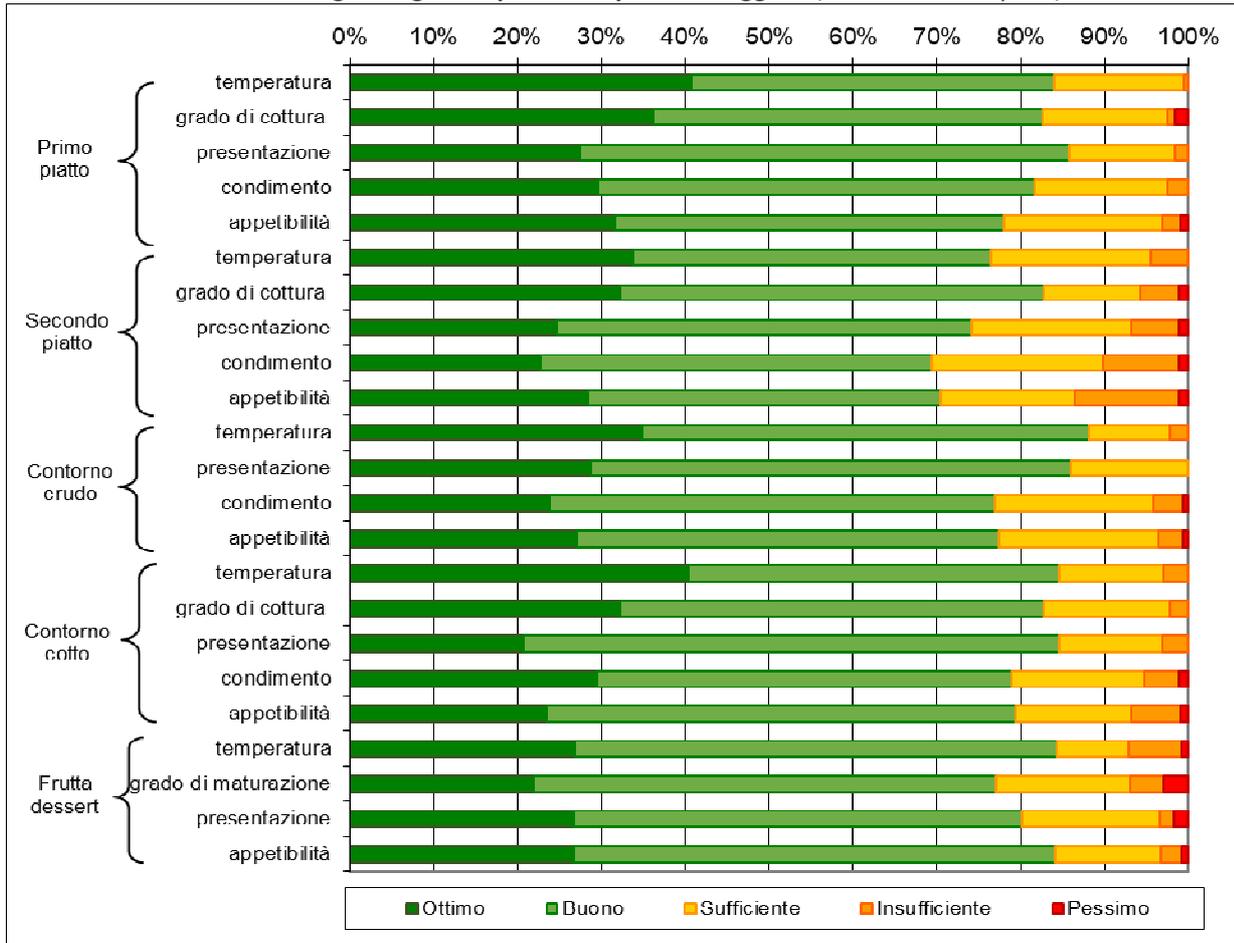


Tabella 8. Giudizi sui piatti assaggiati (Questionario tipo 4)

Piatto	Caratteristica	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risp. valide
Primo piatto	temperatura	40,7%	43,2%	15,6%	0,5%	0,0%	100%	199
	grado di cottura	36,2%	46,4%	14,8%	1,0%	1,5%	100%	196
	presentazione	27,4%	58,4%	12,7%	1,5%	0,0%	100%	197
	condimento	29,6%	52,0%	15,8%	2,6%	0,0%	100%	196
	appetibilità	31,6%	46,4%	18,9%	2,0%	1,0%	100%	196
Secondo piatto	temperatura	33,7%	42,7%	19,1%	4,5%	0,0%	100%	89
	grado di cottura	32,2%	50,6%	11,5%	4,6%	1,1%	100%	87
	presentazione	24,7%	49,4%	19,1%	5,6%	1,1%	100%	89
	condimento	22,7%	46,6%	20,5%	9,1%	1,1%	100%	88
	appetibilità	28,4%	42,0%	15,9%	12,5%	1,1%	100%	88
Contorno crudo	temperatura	34,8%	53,3%	9,6%	2,2%	0,0%	100%	135
	presentazione	28,7%	57,3%	14,0%	0,0%	0,0%	100%	143
	condimento	23,8%	53,1%	18,9%	3,5%	0,7%	100%	143
	appetibilità	27,0%	50,4%	19,1%	2,8%	0,7%	100%	141
Contorno cotto	temperatura	40,4%	44,2%	12,5%	2,9%	0,0%	100%	104
	grado di cottura	32,3%	50,5%	15,1%	2,2%	0,0%	100%	93
	presentazione	20,6%	63,9%	12,4%	3,1%	0,0%	100%	97
	condimento	29,5%	49,5%	15,8%	4,2%	1,1%	100%	95
	appetibilità	23,5%	55,9%	13,7%	5,9%	1,0%	100%	102
Frutta dessert	temperatura	26,8%	57,5%	8,7%	6,3%	0,8%	100%	127
	grado di maturazione	22,0%	55,0%	16,0%	4,0%	3,0%	100%	100
	presentazione	26,7%	53,4%	16,4%	1,7%	1,7%	100%	116
	appetibilità	26,7%	57,5%	12,5%	2,5%	0,8%	100%	120

Tabella 9. Giudizi sui piatti assaggiati (Questionario tipo 4)

Piatto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Primo piatto	33,1%	49,3%	15,5%	1,5%	0,5%	100%	984
Secondo piatto	28,3%	46,3%	17,2%	7,3%	0,9%	100%	441
Contorno crudo	28,5%	53,6%	15,5%	2,1%	0,4%	100%	562
Contorno cotto	29,3%	52,7%	13,8%	3,7%	0,4%	100%	491
Frutta/dessert	25,7%	55,9%	13,2%	3,7%	1,5%	100%	463
Totale giudizi	29,7%	51,3%	15,1%	3,2%	0,7%	100%	2941

Grafico 5. Percentuali di giudizio sui cinque piatti (Questionario tipo 4)

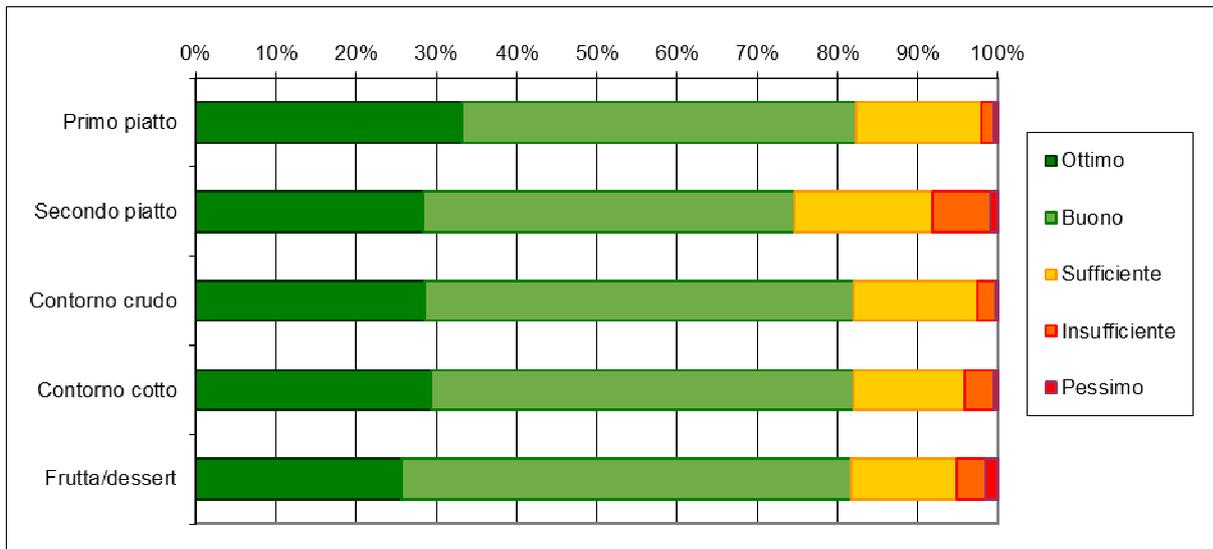


Tabella 10. Giudizi su pane e bevande (Questionario tipo 4)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Pane	25,6%	57,7%	16,7%	0,0%	0,0%	100%	156
Bevande	26,4%	55,8%	16,3%	1,6%	0,0%	100%	129

Grafico 6. Percentuali di giudizio su pane e bevande (Questionario tipo 4)

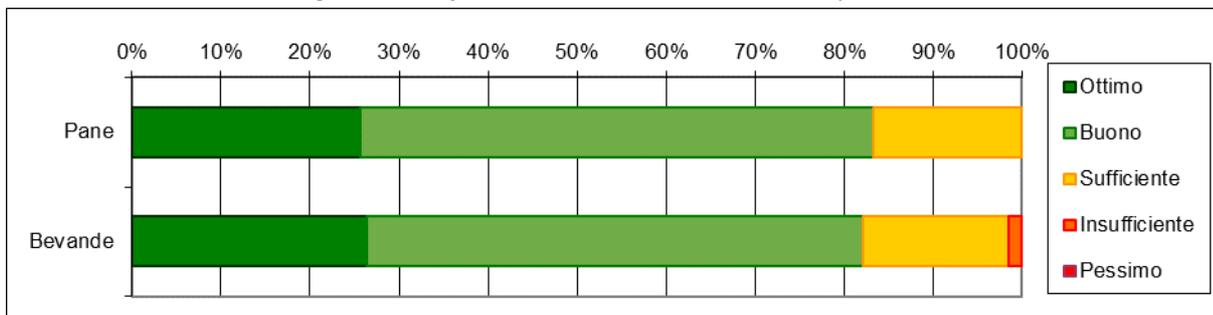


Grafico 7. Giudizio complessivo sull'assaggio (Questionario tipo 4)

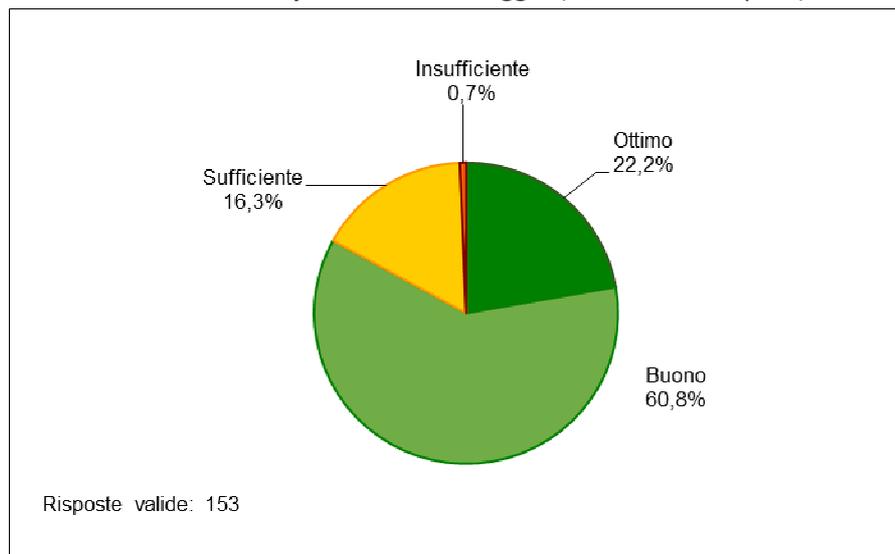


Tabella 11. Giudizi sulle caratteristiche dei piatti assaggiati (Questionario tipo 4)

Caratteristica del piatto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Temperatura	35,8%	48,2%	13,0%	2,9%	0,2%	100%	654
Grado di cottura	34,3%	48,4%	14,1%	2,1%	1,1%	100%	376
Presentazione	26,2%	56,9%	14,5%	2,0%	0,5%	100%	642
Condimento	26,8%	51,0%	17,4%	4,2%	0,6%	100%	522
Appetibilità	28,0%	50,2%	16,5%	4,3%	0,9%	100%	647
Totale	30,0%	51,1%	15,1%	3,2%	0,6%	100%	2841

Grafico 8. Percentuali di giudizio sulle caratteristiche dei piatti assaggiati (Questionario tipo 4)

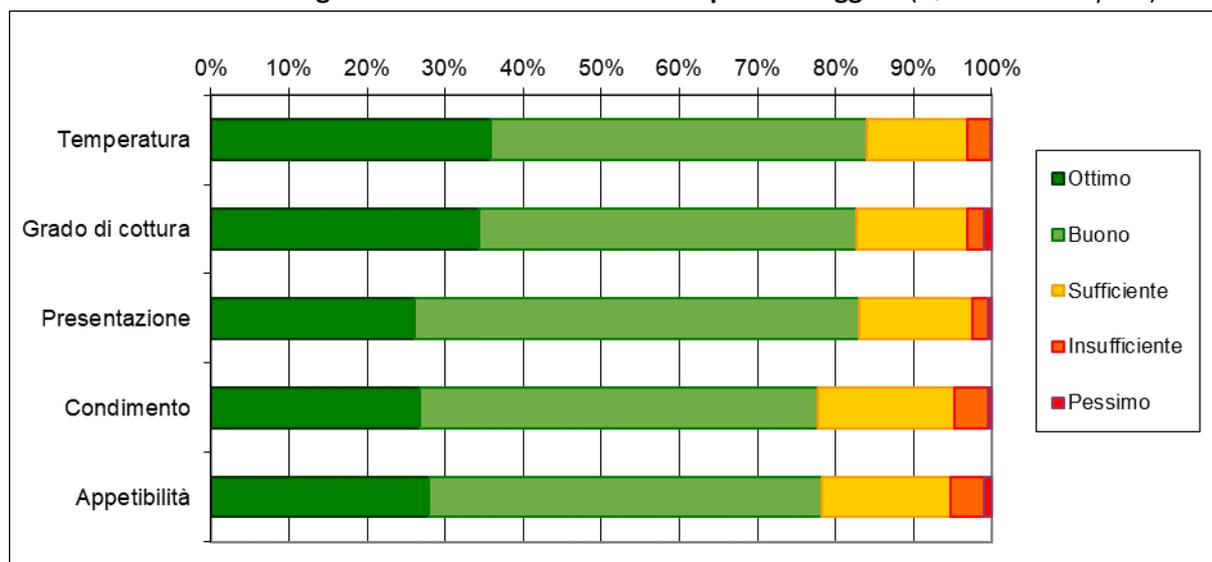


Tabella 12. Giudizi sulle caratteristiche del servizio (Questionario tipo 4)

Caratteristiche del servizio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Adeguatezza dei locali	41,4%	53,1%	4,9%	0,6%	0,0%	100%	162
Pulizia dei locali	51,8%	45,1%	3,0%	0,0%	0,0%	100%	164
Pulizia delle stoviglie	60,5%	37,7%	1,9%	0,0%	0,0%	100%	162
Disponibilità del personale	76,4%	22,4%	1,2%	0,0%	0,0%	100%	165
Giudizio complessivo sul servizio	31,4%	57,7%	9,6%	1,3%	0,0%	100%	156

Grafico 9. Percentuali di giudizio sulle caratteristiche del servizio (Questionario tipo 4)

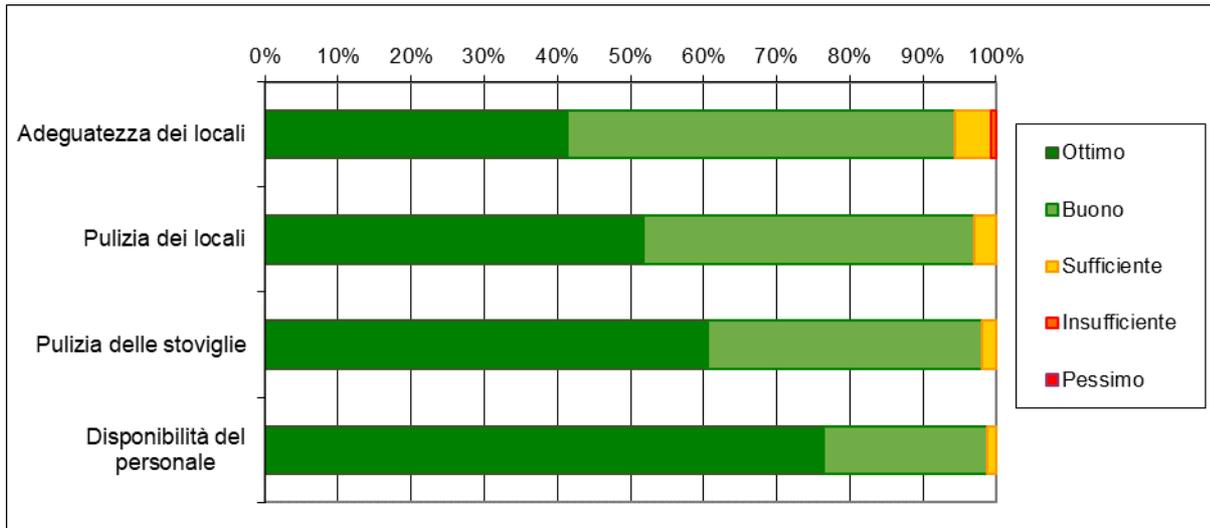
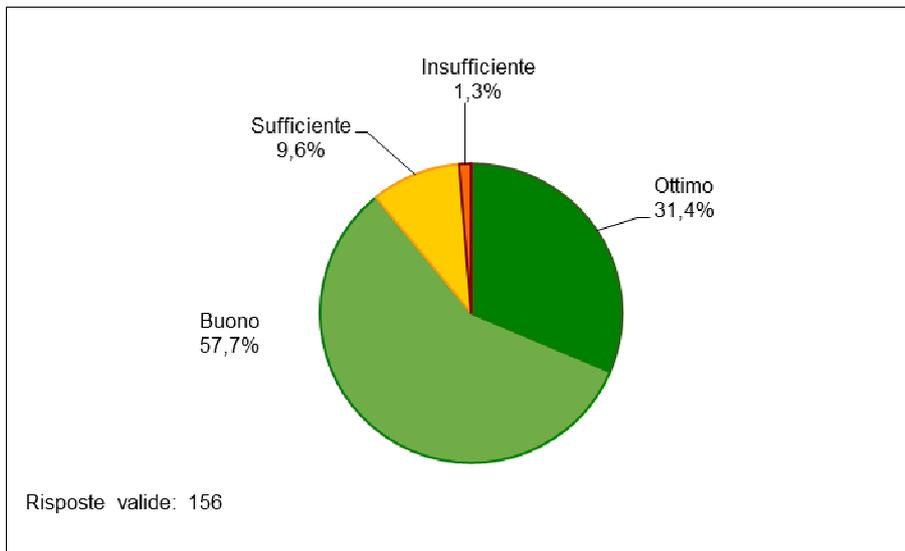


Grafico 10. Giudizio complessivo sul servizio (Questionario tipo 4)



Commenti e suggerimenti dei genitori

Al fine di trarre informazioni aggiuntive, sia sui pasti che sul servizio erogato, si riportano nella tabella 17 tutte le osservazioni e i commenti che i genitori hanno espresso alla fine del modello di rilevazione.

I commenti, anche se critici, sono interessanti e utili per spiegare eventuali problematiche riscontrate durante l'assaggio dei pasti, oltre che per ottenere indicazioni volte al miglioramento del servizio. Infatti, una valutazione insufficiente di un piatto rischia di rimanere fine a se stessa se non è spiegata la causa del mancato gradimento.

Tra i commenti positivi si evidenziano gli apprezzamenti generici, come "tutto molto buono" o "tutto bene". Queste opinioni, espresse in modo spontaneo da parte dei genitori, sono indice di un elevato gradimento del servizio. Ci sono anche parecchi commenti favorevoli sul personale addetto alla distribuzione dei pasti, considerato gentile e simpatico. Altri apprezzamenti riguardano specifici piatti che, evidentemente, sono piaciuti molto.

Diversi commenti sono rivolti al condimento dei cibi. E' interessante notare che ce ne sono sia di positivi che di negativi: evidentemente la sapidità e la quantità di condimento utilizzato nei cibi variano molto a seconda dei soggetti, delle abitudini e dei gusti individuali.

Alcune osservazioni riguardano frutta e verdura, sia in relazione alla temperatura e al grado di maturazione, sia riguardo alla stagionalità.

Qualche genitore si lamenta della temperatura: capita che alcuni piatti siano serviti tiepidi, oppure che la frutta sia un po' troppo fredda. Tuttavia altri genitori esprimono apprezzamento per la temperatura dei cibi.

Qualcuno segnala che le porzioni sono scarse e, a volte, a causa del fatto che manchi un'alternativa, i bambini rischiano di non mangiare a sufficienza. Queste segnalazioni possono essere dovute alla minore quantità di cibo servita agli assaggiatori (che non effettuano un pasto vero e proprio, ma solo un assaggio per la valutazione della qualità del cibo) e le quantità servite ai bambini i quali, tra l'altro, hanno anche la possibilità di chiedere il bis alle scodellatrici. Del resto è preferibile che le porzioni iniziali non siano troppo abbondanti per evitare che i bambini avanzino il cibo nel piatto e sia lasciata la possibilità di fare replica, per chi lo desidera.

La cottura non è sempre gradita ai genitori, ma per alcuni il cibo è troppo cotto per altri lo è troppo poco. Queste osservazioni possono essere dovute a due fattori: in primo luogo il gusto soggettivo degli individui che porta a preferire il cibo più o meno cotto, in secondo luogo può dipendere dal particolare giorno in cui è stato effettuato l'assaggio.

Emerge la necessità di un'alternativa ad alcuni piatti che, magari, non sono tanto conformi ai gusti dei bambini.

Alcuni genitori pongono attenzione al biologico, apprezzano il tentativo dell'amministrazione comunale di puntare su un menu più ricco di cibi vegetali, minestre e vellutate, sono attenti agli sprechi e c'è chi propone il "doggy bag" per portare a casa i cibi avanzati.

Tabella 13. Elenco dei commenti inseriti nelle schede assaggio (Questionari Tipo 1 e Tipo 4)

A mio parere il riso era troppo difficile da masticare
Abbinamento del secondo buono, condimento dei primi più che sufficiente
Aggiungere ancora sempre di più nel menu minestra, crema, vellutata di verdure. Grazie!
Al posto della frutta fresca è arrivato il pane con l'uvetta.
Anche se l'assaggio è stato a sorpresa le signore sono state disponibili. Nel caso del pesce si potrebbe migliorare la presentazione del piatto per invogliare i bambini ad assaggiarlo perché il gusto comunque merita
Carne un po' freddina e pastina vellutata leggermente dura
Cottura delle patate non uniforme
Crema di farro e legumi buonissima, patate ok, carote un po' fredde
Cucina di ottima fattura
Curare maggiormente cottura e presentazione dei cibi ed evitare sempre la salsa di pomodoro sulle pietanze
Dieta speciale celiachia: la pasta senza glutine era troppo cotta, temperatura tiepida non calda e con pochissimo condimento. Nella dieta normale c'erano gnocchi e patate: un doppione!
È difficile valutare se le dosi sono adeguate non potendo rimanere nei locali mensa fino al termine del pasto dei bambini
Essendo piatto unico sarebbe opportuno inserire un secondo più consistente per coloro che non gradiscono il primo
Frutta (arancia) con muffa
Gnocchi troppo cotti e collosi. Contorni abbastanza buoni, ma il cotto un po' troppo freddo.
Gnocchi troppo troppo cotti !
Gradita la temperatura dei pasti visto la tenera età dei bambini. Grazie.
Ho trovato le patate leggermente troppo fredde in abbinato ad un contorno crudo già freddo.
I bambini a casa si lamentano che non sempre si può fare il bis: che c'è troppa confusione o si mangia in stanzetta e sembra di stare in castigo. Per un adulto in sé il menu va bene, per un bambino le verdure si fa fatica a fargliele mangiare...
I bicchieri e i piatti di plastica sono controllati per non contenere BPA e FTALATI? Perché c'è il cucchiaino di plastica per lo yogurt / troppo olio sul contorno cotto
I fagiolini non sono una verdura locale di stagione, ma sicuramente provengono dall'Egitto. Abituamo i bambini a mangiare prodotti di stagione.
Il giudizio sul servizio è ottimo riguardo il personale e la modalità di distribuzione
Il menu è stato previsto da calendario a scuola ma nell'app dava cosa diversa / i bambini in generale mangiano tutti la verdura, viene rispettato il silenzio (proverei aceto di mela anche se vedo che questo è apprezzato), yogurt ok frullato
Il pane integrale è bio? Per evitare che il chicco integro (dove ci sono pesticidi etc.) venga macinato e finisca tutto nel pane
Il pasticcio non rispettava il menu previsto
Introdurre il piatto unico cibi biologici
La pizza era già fredda e non morbida
La scodellatrice è molto gentile
La scodellatrice gentile e curata e simpatica
La scodellatrice molto gentile e attenta ai bisogni dei bambini anche come porzioni!
L'arancia bella a vedersi ma è aspra, il pane integrale non piace a tutti, le stoviglie sono di plastica perché la lavastoviglie è rotta. Due scodellartici sono poche. Riso: si sente poco la zucca, il rosmarino è piacevole ma predominante. Tacchino con poco condimento direi asciutto. Insalata: poco condita o meglio "non condita". La quantità delle porzioni è da bis per alcuni bambini.
Le carote erano immangiabili. Gusto insipido e poco condito.
Le fragole erano di cattivo aspetto perché forse tenute inadeguatamente in frigo e forse troppo a lungo. Anche il sapore era scarso di conseguenza
Le porzioni erano d'assaggio, non corrispondenti alle quantità standard
Le zucchine non sono buone (meglio non servirle dato che non sono di stagione)
Mancavano le patate prezzemolate
Menu che seppur rispettando i valori nutrizionali per i bambini non appagano né la vista e né tanto meno lo stomaco. Basterebbe davvero poco per renderli più invitanti e appetitosi anche per i bambini.
Mi sembra un po' scarso l'apporto calorico. Per chi non riesce a mangiare verdure arrivare alle 16,15 è sicuramente un problema!
Molto cordiale il personale i piatti sono buoni e ben bilanciati. Bravi!

Molto positivo, il personale molto gentile e disponibile
Nel complesso ho notato solo problemi di temperatura per alcune pietanze
Nessun commento, giudizio finale buono
Niente da dire tutto bene
Non mi è stato portato niente da bere (solo il bicchiere). Il resto ok
Non proporrei gli gnocchi, piatto molto delicato e dopo un po' che rimangono nelle vasche diventano gommosi
Nota positiva per la gentilezza e disponibilità delle signore atte alla distribuzione
Odore del pesce (secondo piatto) poco gradevole.
Ottimo servizio, l'operatrice è molto gentile
Pane ai 5 cereali gommoso ma penso a causa dell'umidità. E' pane surgelato? Ottima la scelta dello yogurt biologico.
Pane all'uvetta un po' secco, bevande fredde
Pane poco cotto
Passato di verdura buono e saporito, temperatura ottima !!
Pasta cotta bene, gustosa temperatura idonea. Secondo piatto gustoso e caldo. Contorno fresco e gustoso. Tutto piacevolmente buono.
Pasta in bianco risulta un po' al dente (giudizio di mia figlia) più pesce risulta certe volte insipido.
Pasta troppo grana per cui un po' salata. Frittata insipida con poco gusto e arancia aspra.
Patate e gnocchi? Abbinamento poco equilibrato
Patate insipide / un menu che per un bambino risulta limitato cioè esce con fame l'aggiunta di qualcosa d'altro non sarebbe male. Altri giorni invece anche troppo (pasta più secondo completo)
Patate lesse poco condite / ero prevenuta nel piatto di minestra ai cereali invece sono rimasta soddisfatta perché ben cremosa e appetibile. Condirei un po' di più le patate lesse
Per i contorni cotti avrei scaldato di più, mentre un bambino finisce il primo al momento di mangiare il contorno diventa freddo. Entrando nella mensa odori un po' sgradevoli per la sensibilità dei bambini delicati ma penso che è il discorso della ventilazione scarsa nelle strutture costruite tanti anni fa
Per la pizza la mozzarella raffreddandosi fa effetto gomma, anche la "crosta" esterna diventa un po' dura.
Personale sempre molto disponibile ad illustrare le pietanze. Grazie.
Pesce troppo stopposo
Poco condite le carote
Polpette non appetibili e con gusto indefinito
Porzioni scarse e condimento da aggiustare
Preferirei della verdura di stagione nell'insalata mista
Primo piatto e contorno (gnocchi di patate e patate lesse) sono lo stesso cibo!!
Riporto valutazioni negative solo per quanto riguarda il proporre alle volte piatti troppo complessi o particolari. Per il resto la mia valutazione è positiva.
Riso asciutto poco condito
Secondo la mia opinione giornata poco appetibile anche perché monocolora
Secondo piatto si presentava bene, ma odore molto forte, consistenza stopposa, nel complesso poco appetibile
Servizio scodellatrice buono e attento alle esigenze dei ragazzi
Si dovrebbe curare maggiormente cottura e presentazione
Sono contenta perché i bambini mangiano bene
Spero in un cambiamento della frittata perché così com'è non è per niente buona. Io non la mangerei. Penso sia dovuto alla qualità del prodotto di base e non alla cottura.
Tutto bene
Tutto buono e cotto a perfezione. Il condimento ottimo
Tutto buono e il personale, come sempre, gentile e disponibile!!
Tutto buono grazie
Tutto molto buono, buono anche il servizio, per i bambini non abituati forse difficile l'abbinamento tutto vegetariano
Tutto molto buono, trovo necessario che si studi un modo per azzerare gli sprechi introducendo una sorta di "doggy bag", un contenitore dove mettere il cibo avanzato che ogni bimbo possa portare a casa.
Un po' più di pizza
Va benissimo
Zuppa di cereali e legumi molto buona, sarebbe bello fosse presente nel menu più spesso, almeno due volte alla settimana.

Conclusioni

Il grafico 11 sintetizza i dati elaborati e rende conto dell'elevata qualità del servizio erogato: otto genitori su dieci apprezzano i cibi assaggiati e nove su dieci giudicano favorevolmente il servizio nel suo complesso. Solo tre su cento non hanno gradito il cibo preparato per i loro figli, e solo uno su cento giudica insufficiente il servizio mensa nel suo complesso.

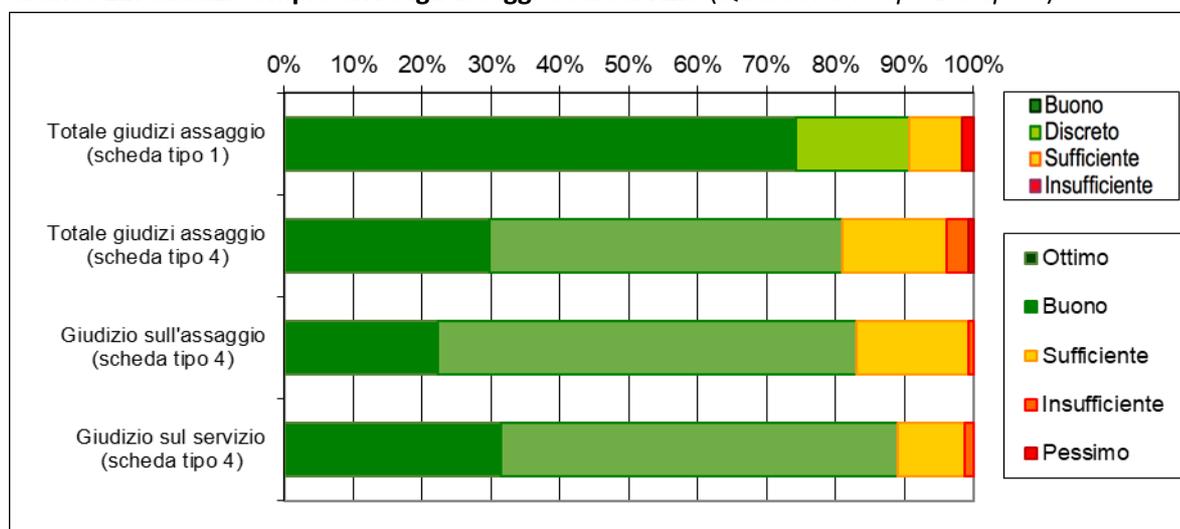
Il gradimento del pasto (giudizi sugli assaggi) è leggermente inferiore rispetto al gradimento del servizio mensa (giudizio sul servizio): questo significa che il servizio erogato è ritenuto di qualità anche qualora il cibo non incontri del tutto il gusto dell'assaggiatore.

Considerando che ognuno ha gusti e abitudini alimentari differenti e che, pertanto, è impossibile accontentare tutti, si può ritenere che i pasti somministrati siano gradevoli e di qualità.

Nel complesso, le caratteristiche dei singoli piatti che rispondono un po' meno alle aspettative degli assaggiatori sono l'appetibilità e il condimento. Una spiegazione si ricava probabilmente dalla soggettività dei gusti individuali; comunque la maggior parte dei commenti inerenti i condimenti lamenta cibi poco conditi. Per quanto riguarda la cottura, per alcuni genitori il cibo è troppo cotto, per altri lo è troppo poco, mentre per altri ancora la cottura è perfetta.

Un suggerimento dato dai genitori, in linea con le scelte attuate dall'Amministrazione, è quello di incrementare ulteriormente l'uso di verdura e frutta di stagione, in quanto più saporite e più buone, oltre che più ricche di vitamine e adatte al clima del momento. Frutta e ortaggi sono, infatti, una vera e propria fonte di salute, che vanno mangiate in abbondanza nella giusta stagione, quando sono ricche di tutte le caratteristiche nutrizionali e genuine. Scegliere i prodotti locali di stagione è un modo sano ed equilibrato di mangiare e contribuire anche a proteggere l'ambiente, limitando fra l'altro l'inquinamento dovuto al trasporto delle merci⁶.

Grafico 11. Giudizi complessivi sugli assaggi e sul servizio (Questionario tipo 1 e tipo 4)



⁶ Ministero delle politiche Agricole, Alimentari e Forestali in collaborazione con INRAN "Sai quel che mangi. Qualità e benessere a tavola".