



Comune di Bassano del Grappa

Qualità dei Servizi



La valutazione del servizio mensa scolastica

Anno scolastico 2018/2019

Ufficio Statistica e Controllo di gestione

Indice

La qualità dei servizi comunali	3
Il servizio mensa scolastica	4
L'assaggio dei pasti	5
La valutazione dei pasti e del servizio mensa	6
Confronti temporali	14
Conclusioni.....	17
Allegato - Scheda di valutazione pasti	18

Elaborato da

Annachiara Zuccollo, 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^

Marco Diprima, Responsabile Servizio Informativo Comunale - Area 1^

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

Giovanni Dal Zotto, tirocinante dell'Ufficio Statistica - Area 1^: predisposizione scheda assaggio pasti

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

La qualità dei servizi comunali

Il controllo di qualità dei servizi pubblici è stato introdotto “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”¹. Oltre alla definizione di standard di qualità dei servizi pubblici, secondo i parametri di accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, la misurazione della qualità si esplica anche mediante la rilevazione periodica del grado di soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*), interni ed esterni, dei cittadini e dei portatori di interesse.

Tutte le relazioni sulla qualità dei servizi comunali elaborate dall’Ufficio Statistica e Controllo di Gestione sono pubblicate nel sito internet istituzionale al seguente indirizzo: <http://www.comune.bassano.vi.it/Comune/Statistica/Qualita-dei-servizi>.

Il servizio mensa scolastica è oggetto di controllo di qualità già da diversi anni. I vari studi statistici di sintesi sono pubblicati nel sito internet del Comune, in particolar modo si rimanda al report relativo all’anno scolastico 2014/2015, in cui si approfondiscono tra l’altro alcune tematiche legate alla corretta educazione alimentare.

Il cibo somministrato ai ragazzi è valutato da un gruppo di genitori che effettua degli assaggi periodici sia presso il centro di cottura, sia presso le scuole, giudicando 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 viene riportata su schede appositamente predisposte.

La qualità del servizio di refezione scolastica, non si basa solo sugli assaggi dei piatti e sui giudizi 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.

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.

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.

¹ “Regolamento sull’esecuzione degli obblighi di trasparenza e sul sistema dei controlli interni, ai sensi del Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267” approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 4 del 31 gennaio 2013, modificato con deliberazione consiliare n. 118 del 29 dicembre 2015.

Il servizio mensa scolastica

La ristorazione scolastica è un servizio che viene offerto ai bambini frequentanti le scuole dell'infanzia e ai ragazzi delle scuole primarie, agli insegnanti e agli operatori che lavorano presso le stesse scuole.

Il numero di alunni iscritti presso le scuole dell'infanzia e primarie statali negli ultimi cinque anni scolastici è riportato nella tabella 1.

Il Comune di Bassano del Grappa ha dato in gestione esterna il servizio di refezione, 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, oppure su domanda dei genitori per motivi etici o religiosi (tabella 3). Gli utenti con diete speciali sono 360 e rappresentano il 14% di chi pranza presso le mense scolastiche. La maggior parte delle diete speciali è per motivi religiosi (48%), mentre il 22% riguarda la scelta del pasto vegetariano.

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	2018/19
Scuole d'infanzia	625	609	587	602	580	599
Scuole primarie	2.019	2.003	1.987	1.937	1951	1907
Totale	2.644	2.612	2.574	2.539	2531	2.506

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

Tabella 3. Diete speciali per la mensa scolastica nell'anno scolastico 2018/2019

Tipologia di dieta o allergia/intolleranza	n.	%
allergia/intolleranza a frutta secca/frutta a guscio e altri alimenti	4	1,1%
allergia/intolleranza a latticini e altri alimenti	12	3,3%
allergia/intolleranza a latticini, latte e derivati	27	7,5%
allergia/intolleranza a pesce, prodotti a base di pesce e altri alimenti	4	1,1%
allergia/intolleranza a uovo e altri alimenti	7	1,9%
allergia/intolleranza ai legumi	6	1,7%
altre allergie o intolleranze	14	3,9%
dieta iposodica	3	0,8%
dieta speciale in bianco	3	0,8%
motivi religiosi	172	47,8%
no carne e altri alimenti	4	1,1%
per celiachia	17	4,7%
per celiachia e altri alimenti	5	1,4%
per vegani	4	1,1%
per vegetariani	78	21,7%
Totale diete speciali	360	100%

L'assaggio dei pasti

I genitori che effettuano gli assaggi dei pasti presso le mense scolastiche compilano una scheda indicando un giudizio per ciascun piatto, in merito a specifiche caratteristiche².

Nel corso del tempo sono state predisposte diverse schede di valutazione dei pasti. Nella tabella 4 si riportano le frequenze delle diverse schede di valutazione³ compilate negli ultimi cinque anni scolastici. Il modello di rilevazione di *tipo 4*, utilizzato in queste analisi, è riportato in allegato.

La tabella 5 indica in quali scuole e con che frequenza i genitori hanno effettuato gli assaggi: presso alcune scuole ne sono stati effettuati pochi, 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.

Tabella 4. Numero di schede di valutazione pasti compilate per tipologia e anno scolastico

Tipo scheda	Anno scolastico						
	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
<i>Tipo 1</i>	77	131	150	210	175	33	0
<i>Tipo 2</i>	18	13	12	1	4	0	0
<i>Tipo 3</i>	57	26	0	0	0	0	0
<i>Tipo 4</i>	0	0	0	0	107	201	199
Totale schede compilate	152	170	162	211	286	234	199

Tabella 5. Schede di valutazione pasti compilate nell'a.s. 2018/2019 distinte per scuola

Tipo scuola	Quartiere	Scuola	n. schede compilate
Scuola infanzia	Ca' Baroncello	Ca' Baroncello	21
	Rondò Brenta	Centro Infanzia Rondò Brenta	19
	Sant'Eusebio	Sant'Eusebio	2
	San Lazzaro	Domenico Rico Tessarolo	7
	XXV Aprile	XXV Aprile	24
	Centro Storico	Monumento ai Caduti	8
	Totale scuole dell'infanzia		
Scuola primaria	Sant'Eusebio	Antonio Gabelli	8
	San Marco	Alessandro Campesano	0
	Santa Croce	Don M. Cremona	5
	Campese	IV Novembre	14
	Centro Storico	Giuseppe Mazzini	0
	Marchesane	Papa Giovanni XXIII	19
	Angarano	Giovanni Pascoli	16
	Rondò Brenta	San Francesco d'Assisi	7
	San Vito	Generale Giardino	0
	Valrovina	Giacomo Merlo	16
	XXV Aprile	XXV Aprile	12
	Santa Croce	Antonio Canova	8
	San Lazzaro	Guglielmo Marconi	7
	Totale scuole primarie		
Scuola non indicata			3
Centro cottura Remondini			3
Totale schede compilate			199

² I genitori effettuano gli assaggi in vari momenti dell'anno scolastico, in giorni casuali, da ottobre a maggio. Possono effettuare fino a un massimo di tre assaggi al mese. L'assaggiatore deve soffermarsi per il minor tempo possibile nella mensa, 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.

³ Il nuovo modello (*Tipo 4*) è stato introdotto nell'anno scolastico 2016/2017, per ottenere informazioni aggiuntive oltre che sul pasto assaggiato, riguardanti il giudizio complessivo sul servizio erogato 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".

La valutazione dei pasti e del servizio mensa

I giudizi assegnati dai genitori ai diversi aspetti inerenti i cibi assaggiati sono riportati nelle tabelle e nei grafici che seguono⁴. I dati vengono analizzati sia singolarmente, per caratteristica di ogni piatto, sia raggruppati per piatto o per singola caratteristica. Nell'ultima tabella sono elencati tutti i commenti e suggerimenti lasciati dai genitori alla fine del questionario.

Dall'elaborazione statistica, emerge un quadro sostanzialmente positivo: la grande maggioranza dei genitori è rimasta soddisfatta delle pietanze assaggiate, dando valutazioni buone o ottime alle diverse portate (grafico 1 e tabella 6).

Il piatto maggiormente gradito è il contorno cotto, che riceve valutazioni ottime dal 51,6% dei genitori, nonostante il 2,6% di essi ne valutino insufficiente il condimento. Anche il primo è molto apprezzato ed è valutato buono da un genitore su due. Il frutto è giudicato buono nel 49,6% dei casi, anche se tre genitori su cento ne valutano insufficiente il grado di maturazione. Andando a vedere i commenti dei genitori riportati nella tabella 11, si trova che la frutta a volte è poco matura oppure che è troppo fredda, per cui perde di sapore.

Secondo e contorno crudo, pur essendo nel complesso graditi dalla maggioranza dei genitori, sono le pietanze con giudizi inferiori a causa di valutazioni insufficienti con riguardo a condimento e appetibilità: il condimento di tali portate è insufficiente per il 4% dei genitori e l'appetibilità è insufficiente nel 3% dei casi. Inoltre, la presentazione del secondo piatto è valutata solo sufficiente dal 21% degli assaggiatori.

Il grafico 5 espone le motivazioni date dagli assaggiatori in caso di valutazioni negative sui piatti. I genitori concordano sul fatto che la cottura dei cibi a volte sia eccessiva e che la frutta sia poco matura. Diversamente, su condimento e temperatura degli alimenti le opinioni non sono univoche, anche se la maggior parte dei genitori insoddisfatti ritiene che i cibi siano poco conditi.

Conteggiando complessivamente tutte le valutazioni date dagli assaggiatori sui diversi piatti, si trova il 41% dei giudizi ottimi e il 47% buoni (tabella 7 e grafico 2). Il 91% dà una valutazione complessiva buona o ottima al pranzo assaggiato (grafico 6). Si può quindi affermare che nove genitori su dieci apprezzano i cibi preparati e promuovono a pieni voti la mensa scolastica.

Anche i giudizi su pane e bevande sono per la maggior parte positivi (tabella 8 e grafico 3).

Il questionario indaga 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.

Praticamente tutti concordano sulla grande disponibilità del personale addetto alla mensa: l'82% lo valuta ottimo e il 17% 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 i genitori. L'unico fattore che riceve qualche giudizio insufficiente (nell'1% dei casi) è l'adeguatezza dei locali, mentre quattro genitori su cento la valutano sufficiente.

Dai dati rilevati si evince che il 91% giudica buono o ottimo il servizio di refezione scolastica nel suo complesso (grafico 8). La valutazione complessiva del servizio è molto buona, con il seguente dettaglio di giudizi: 34% ottimo, 57% buono, 8% sufficiente, 1% insufficiente. Nessun genitore, tra coloro che hanno effettuato gli assaggi nelle mense scolastiche, ha valutato pessimo il servizio.

⁴ 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

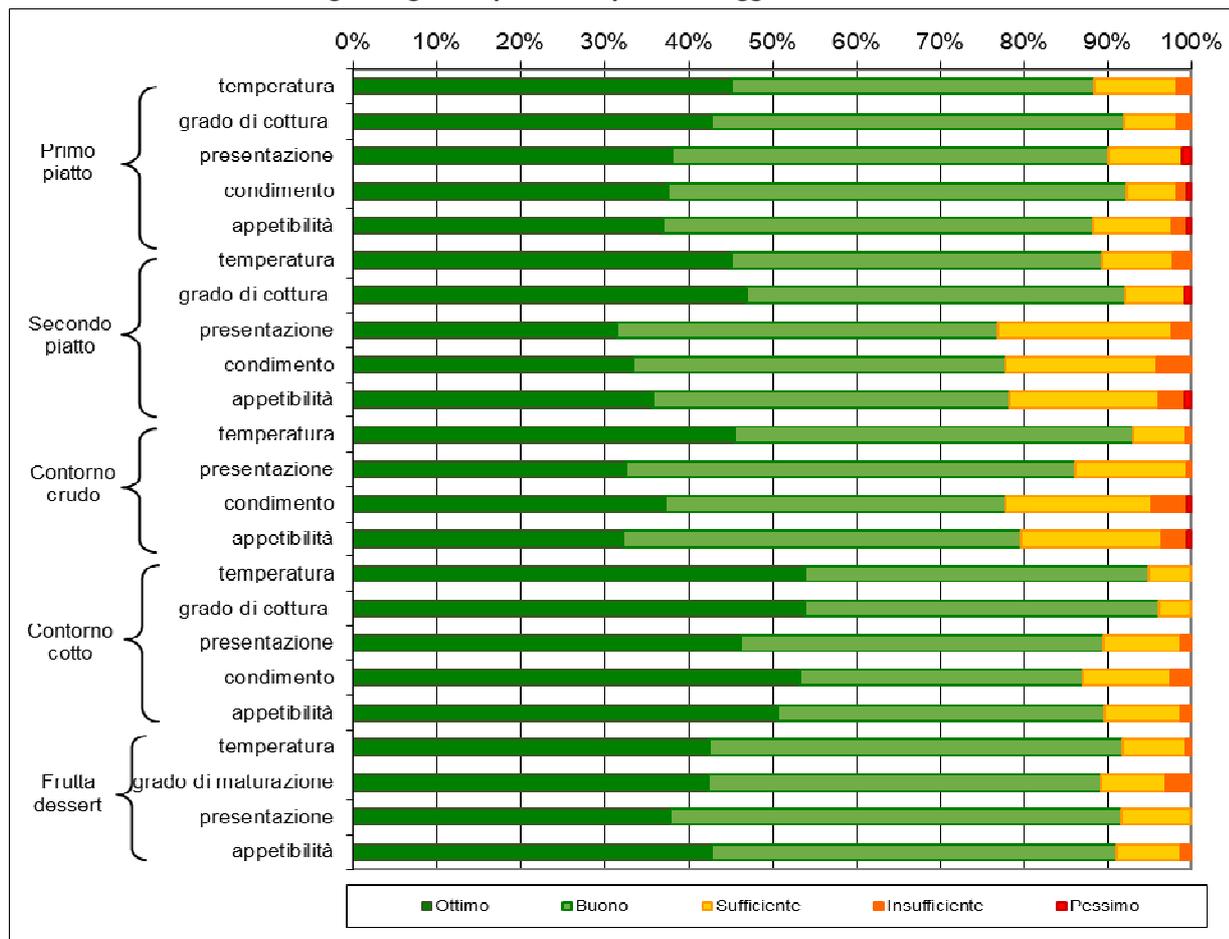


Tabella 6. Giudizi sui piatti assaggiati

Platto	Caratteristica	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risp. valide
Primo piatto	temperatura	45,1%	43,4%	9,8%	1,7%	0,0%	100%	173
	grado di cottura	42,8%	49,1%	6,4%	1,7%	0,0%	100%	173
	presentazione	38,0%	52,0%	8,8%	0,0%	1,2%	100%	171
	condimento	37,5%	54,8%	6,0%	1,2%	0,6%	100%	168
	appetibilità	36,8%	51,5%	9,4%	1,8%	0,6%	100%	171
Secondo piatto	temperatura	45,0%	44,3%	8,4%	2,3%	0,0%	100%	131
	grado di cottura	46,9%	45,1%	7,1%	0,0%	0,9%	100%	113
	presentazione	31,5%	45,4%	20,8%	2,3%	0,0%	100%	130
	condimento	33,3%	44,4%	17,9%	4,3%	0,0%	100%	117
	appetibilità	35,7%	42,6%	17,8%	3,1%	0,8%	100%	129
Contorno crudo	temperatura	45,6%	47,5%	6,3%	0,6%	0,0%	100%	158
	presentazione	32,5%	53,6%	13,3%	0,6%	0,0%	100%	166
	condimento	37,1%	40,7%	17,4%	4,2%	0,6%	100%	167
	appetibilità	32,3%	47,3%	16,8%	3,0%	0,6%	100%	167
Contorno cotto	temperatura	53,8%	41,0%	5,1%	0,0%	0,0%	100%	78
	grado di cottura	53,8%	42,3%	3,8%	0,0%	0,0%	100%	78
	presentazione	46,1%	43,4%	9,2%	1,3%	0,0%	100%	76
	condimento	53,2%	33,8%	10,4%	2,6%	0,0%	100%	77
	appetibilità	50,6%	39,0%	9,1%	1,3%	0,0%	100%	77
Frutta dessert	temperatura	42,5%	49,3%	7,5%	0,7%	0,0%	100%	146
	grado di maturazione	42,3%	46,9%	7,7%	3,1%	0,0%	100%	130
	presentazione	37,8%	53,8%	8,4%	0,0%	0,0%	100%	143
	appetibilità	42,8%	48,3%	7,6%	1,4%	0,0%	100%	145

Tabella 7. Giudizi sui piatti assaggiati

Piatto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risp. valide
Primo piatto	40,1%	50,1%	8,1%	1,3%	0,5%	100%	856
Secondo piatto	38,4%	44,4%	14,5%	2,4%	0,3%	100%	620
Contorno crudo	36,8%	47,3%	13,5%	2,1%	0,3%	100%	658
Contorno cotto	51,6%	39,9%	7,5%	1,0%	0,0%	100%	386
Frutta/dessert	41,3%	49,6%	7,8%	1,2%	0,0%	100%	564
Totale	40,7%	47,0%	10,4%	1,7%	0,3%	100%	3084

Grafico 2. Percentuali di giudizio sui cinque piatti

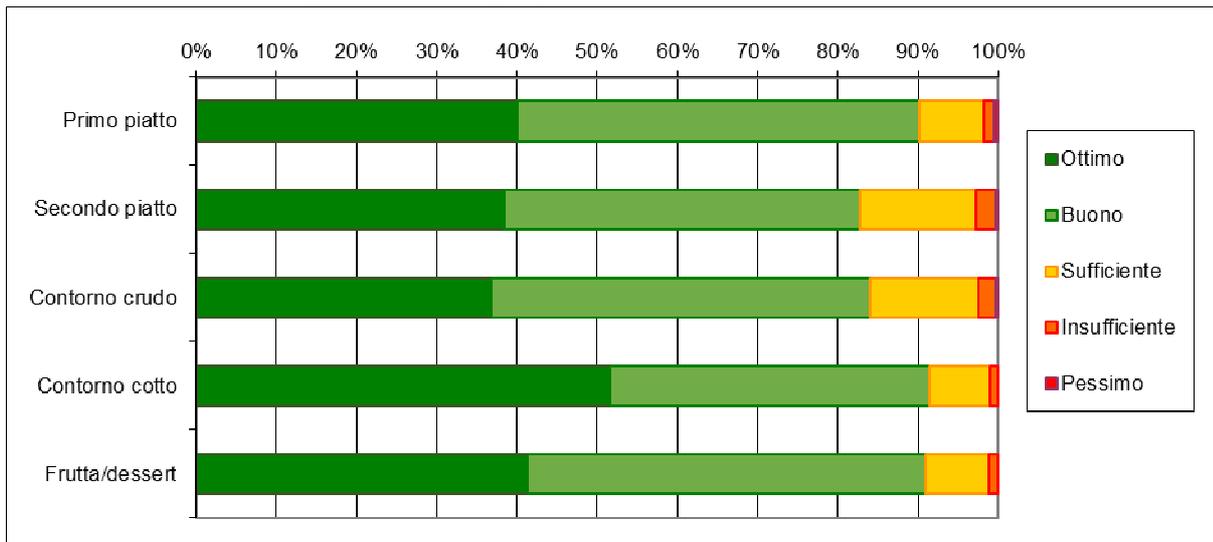


Tabella 8. Giudizi su pane e bevande

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Pane	38,9%	46,9%	13,1%	1,1%	0,0%	100%	175
Bevande	46,5%	46,5%	6,9%	0,0%	0,0%	100%	159

Grafico 3. Percentuali di giudizio su pane e bevande

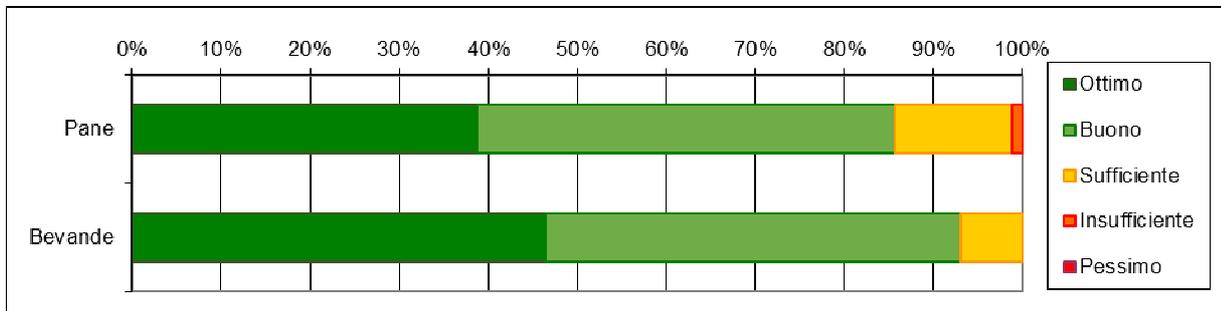


Tabella 9. Giudizi sulle caratteristiche dei piatti assaggiati

Caratteristica del piatto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Temperatura	45,6%	45,5%	7,7%	1,2%	0,0%	100%	686
Grado di cottura	46,4%	46,4%	6,0%	0,8%	0,3%	100%	364
Presentazione	36,3%	50,6%	12,1%	0,7%	0,3%	100%	686
Condimento	38,8%	45,0%	12,9%	3,0%	0,4%	100%	529
Appetibilità	38,3%	46,7%	12,3%	2,2%	0,4%	100%	689
Totale	40,6%	47,0%	10,5%	1,6%	0,3%	100,0%	2954

Grafico 4. Percentuali di giudizio sulle caratteristiche dei piatti assaggiati

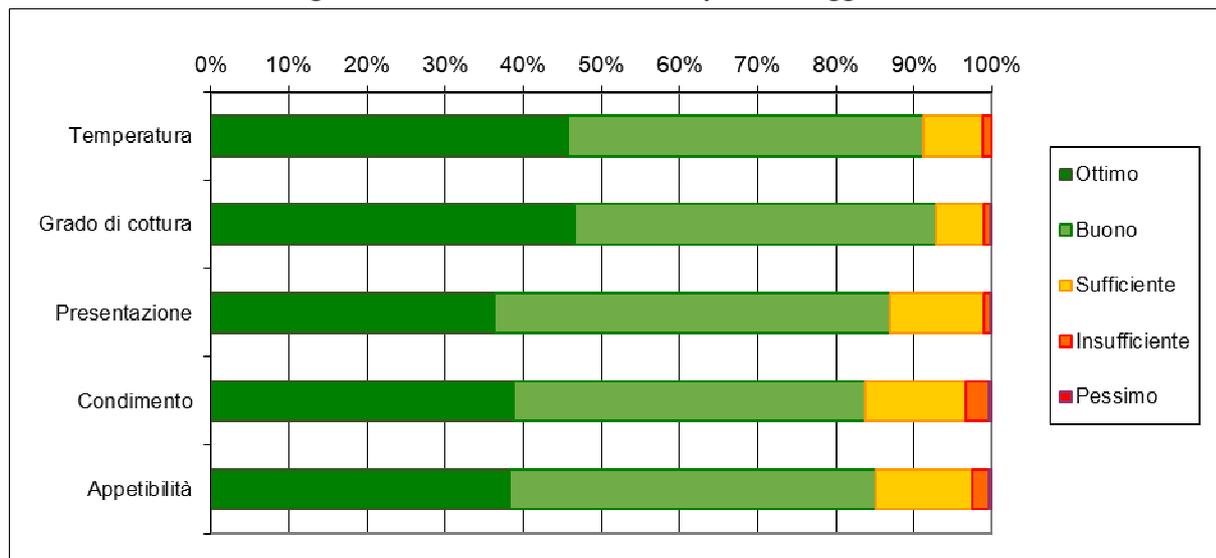


Grafico 5. Percentuali di risposte sulle motivazioni dei giudizi negativi sui cibi assaggiati

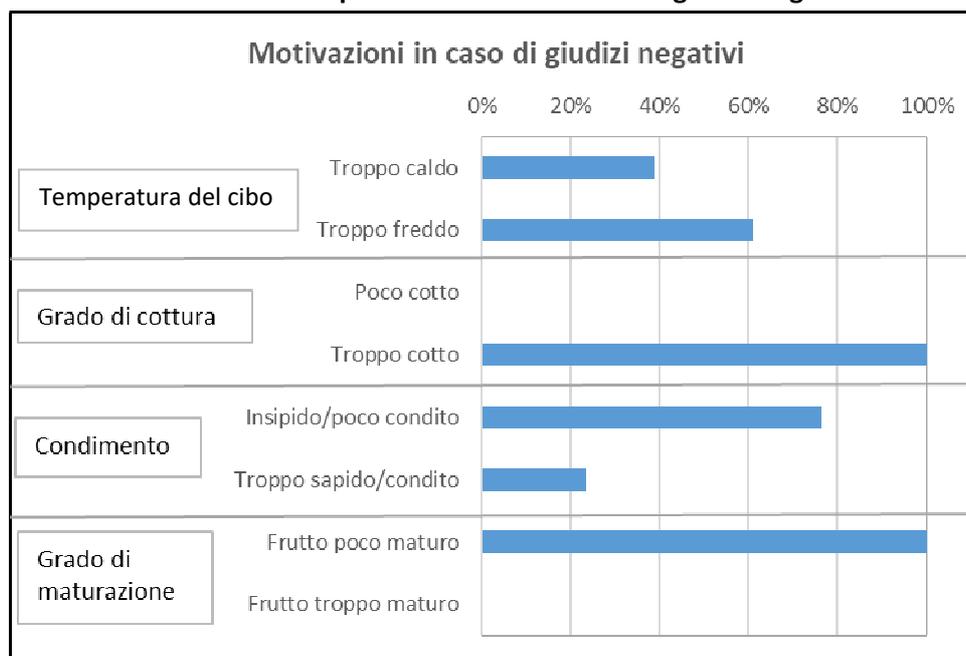


Grafico 6. Giudizio complessivo sull'assaggio

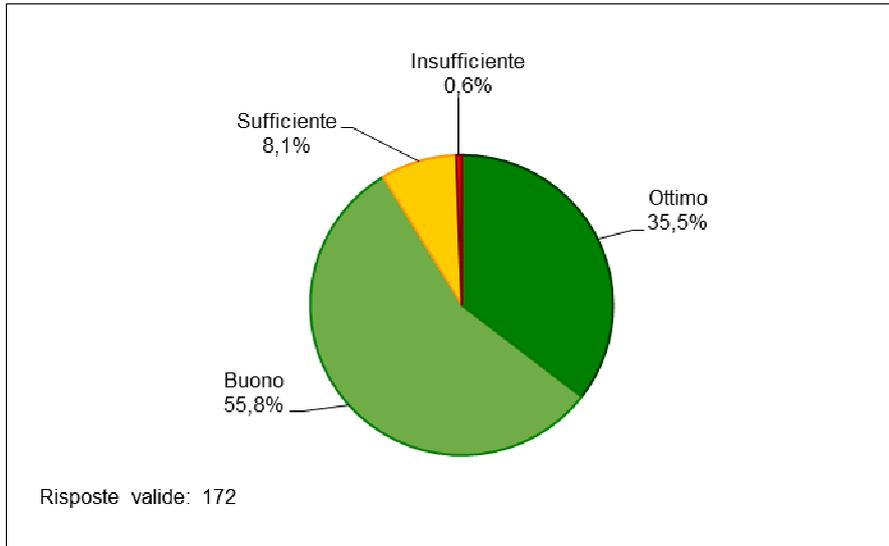


Tabella 10. Giudizi sulle caratteristiche del servizio

Caratteristiche del servizio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Adeguatezza dei locali	50,8%	43,8%	4,3%	1,1%	0,0%	100%	185
Pulizia dei locali	64,7%	33,7%	1,6%	0,0%	0,0%	100%	187
Pulizia delle stoviglie	70,4%	28,5%	0,5%	0,5%	0,0%	100%	186
Disponibilità del personale	82,4%	16,6%	1,1%	0,0%	0,0%	100%	187
Giudizio complessivo sul servizio	33,9%	57,4%	7,7%	1,1%	0,0%	100%	183

Grafico 7. Percentuali di giudizio sulle caratteristiche del servizio

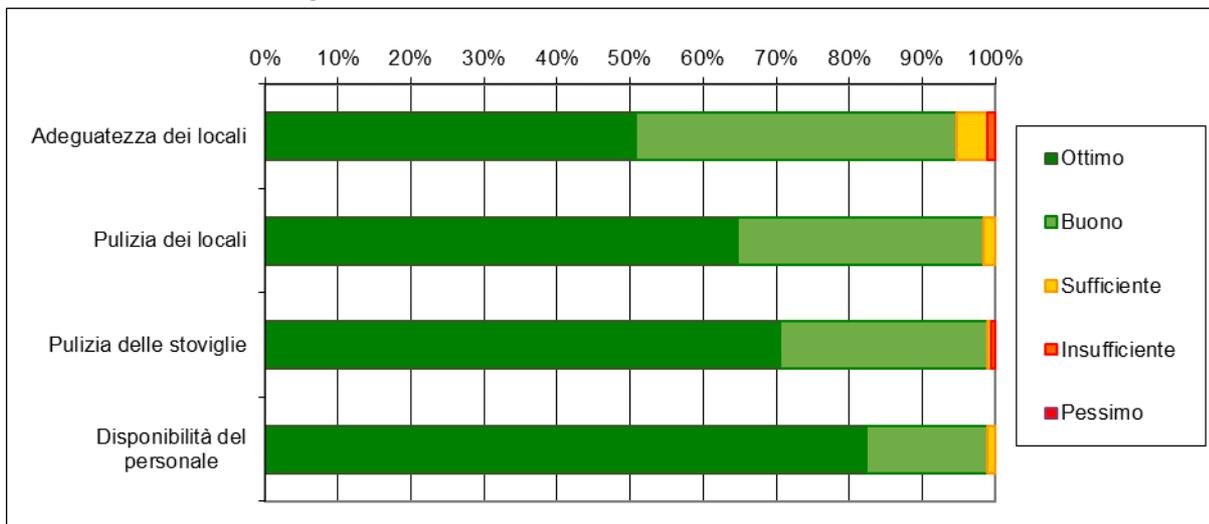
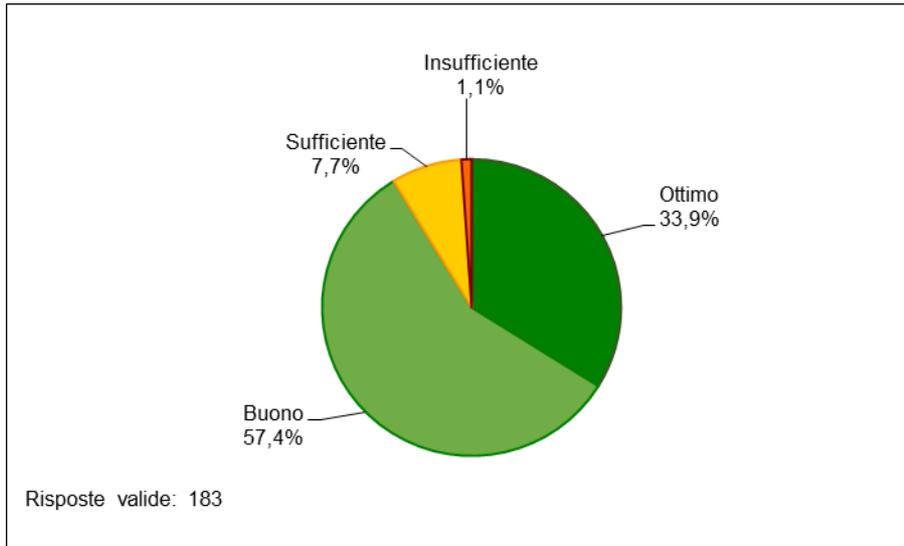


Grafico 8. Giudizio complessivo sul servizio



Al fine di trarre informazioni aggiuntive, sia sui pasti che sul servizio erogato, si riportano nella tabella 11 tutte le osservazioni i suggerimenti e i commenti che i genitori hanno espresso alla fine del modello di rilevazione.

I commenti possono essere interessanti per indagare aspetti ulteriori oltre ai quesiti previsti dal modello di rilevazione e si rivelano utili per spiegare eventuali problematiche riscontrate durante l'assaggio, nonché per ottenere indicazioni volte al miglioramento del servizio. Infatti, nel caso di una valutazione insufficiente di un piatto, può risultare interessante conoscere le cause del mancato gradimento, così da poter mettere in atto interventi migliorativi.

Tra i commenti positivi si evidenziano gli apprezzamenti generici, come "tutto molto buono" o "tutto bene" che, essendo opinioni espresse in modo spontaneo da parte dei genitori, sono indice di un elevato gradimento del servizio. Sono parecchi anche i commenti favorevoli sulle addette alla distribuzione dei pasti, considerate gentili, disponibili e simpatiche.

Diversi commenti sono rivolti al condimento, la maggior parte dei quali indica cibi insipidi o poco conditi, anche se qualcuno lamenta piatti troppo salati: 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 che al grado di maturazione, e alcuni genitori pongono attenzione alla stagionalità di frutta e ortaggi.

Qualche genitore si lamenta della temperatura un po' troppo bassa sia dei cibi che dei locali e in particolare per quanto riguarda la frutta. Tuttavia altri genitori esprimono apprezzamento per la temperatura dei cibi.

Qualcuno segnala che le porzioni sono scarse e, a causa del fatto che manchi un'alternativa, teme che i bambini non mangino 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 la cottura è perfetta. Queste osservazioni possono essere dovute a due fattori: in primo luogo il gusto

sogettivo 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.

Commenti non del tutto positivi sono sul pane, anche se si è visto in precedenza che la maggior parte dei genitori lo valuta molto favorevolmente, per qualcuno non è fresco o è duro e sarebbe più buono se fosse croccante.

La frutta è ritenuta poco matura, probabilmente perché essendo facilmente deperibile si preferisce acquistarla un po' indietro di maturazione piuttosto che rischiare di doverla buttare perché marcita.

Tabella 11. Elenco dei commenti inseriti nelle schede assaggio

A parte la verdura cruda un po' insipida perché scondita, per il resto è stato tutto a portata di bambino. Il pane sarebbe più buono se fosse un po' più croccante. Per l'assaggiatore le quantità fornite sono decisamente adeguate, considerando che si tratta solo di un assaggio. Grazie per la cordialità del servizio
Adeguatezza locali: preparazione tavola ottima, ma i locali non sono a norma
Al purè di patate aggiungerei una maggiore quantità di parmigiano. Attualmente si sente molto il sale ma nessun sapore di formaggio. Alla verdura cruda aggiungerei delle carote o pomodorini per dare maggior sapore e dolcezza (l'attuale mix risulta un po' amaro al palato)
Banana praticamente verde e pane di tipo congelato e riscaldato, migliorare
Cibo ottimo, temperatura perfetta
Complimenti per la gentilezza di Oriana
Cucina pulita, servizio cortese e simpatico!!! Mangiato bene e volentieri
È apprezzabile che siano proposti due tipi di verdure del momento che non sempre tale alimento piace ai bimbi. In questo modo è più probabile che qualcosa assaggino. L'applicazione del telefono proponeva un altro menu, probabilmente la variazione era specificata nel cartellone. secondo me andrebbe corretta anche l'app.
Essendo un piatto unico le porzioni potrebbero essere più abbondanti, salvo che sia stata fornita una porzione ridotta per l'assaggio. La consistenza gommosa della carne ha reso meno appetibile il piatto nonostante il gusto fosse gradevole. Mancava pane (o un'altra alternativa) per completare il piatto
Frutta e verdura fredda, personale disponibile e molto attento
Il cappuccio a mio parere deve essere tagliato più corto
Il mangiare è arrivato in ritardo e le cuoche erano di corsa
Il menu previsto era vellutata
Il merluzzo l'ho gradito
Il pane potrebbe essere con farine diverse, più nutrienti, magari a fette per sprecarne meno
Il personale mensa è molto preparato e disponibile, però il cibo è poco commestibile. Gnocchi che sembravano di gomma, un mattone per lo stomaco. E uova troppo cotte quindi di colore verde
Il pesce nel complesso buono, io lo preferisco leggermente più condito. Ai bambini però è piaciuto
Il pomodoro della pizza un po' troppo salato
Il servizio buono. I piatti gustosi.
Il servizio e i cibi sono adeguati al contesto scuola elementare. Giudizio positivo
In generale ho giudicato il servizio sufficiente: ritengo che la qualità del cibo debba essere migliorata per quanto riguarda la carne che risultava un po' grassa rispetto alla mia abitudine. Per il resto il servizio, la temperatura dei piatti e il condimento andavano bene. Un punto di forza il personale: molto disponibile e paziente con i bambini
Insalata mista: rucola un po' amara
La frutta (banana magari più matura)
La mozzarella sopra la pizza era un po' secca
La pizza potrebbe essere servita più calda in modo che la mozzarella sia più morbida, l'impasto potrebbe essere più sottile di modo che vadano meglio a mangiarla
La porzione del piatto unico è troppo piccola. Sarebbe ottima se fosse un secondo piatto
La sala ha troppo riverbero
La signora della "mensa" è stata molto gentile e disponibile
La signora Oriana è stata molto cortese nel svolgere il suo lavoro. Grazie
La verdura cotta ha poco sapore e quindi poco invitante
La verdura cruda andrebbe tagliata in pezzi più piccoli (per esempio il cavolo cappuccio presentava filamenti più

lunghi che potrebbero soffocare). Idem per gli spinaci
L'aula del pranzo l'ho trovata fredda per i miei gusti
Le zucchine non sono di stagione e quindi il gusto ne risente. Ottimo il servizio e la disponibilità dell'operatrice verso i bimbi. Complimenti
Molto buono, molto brava la signora
Nessuno - tutto bene
Non ci sono alternative, ma un'unica pietanza per portata proposta. La trovo una buona idea, immagino dovuta al voler fare assaggiare tutto ai bambini.
Non ho messo il grana nel primo piatto perché non mi è stato consegnato - nel menu del giorno è previsto pane e frutta ma non è previsto assaggio - in base a quanto riferitomi dalla responsabile
Non mi piace che l'acqua sia nelle brocche anziché nelle bottiglie
Non sono d'accordo sulla presenza dell'halibut, pesce proveniente da mari lontani e inquinati. Tempo fa era stato tolto dal menu, non capisco perché sia stato inserito nuovamente
Ordine, pulizia, cortesia ottime. Non ho potuto mettere il voto complessivo ottimo per la frittata, che effettivamente come anche dicono i bimbi non è gustosa (anche se fornita con giusta temperatura e sapidità)
Ottima presentazione, buona qualità generale, molto appetibile. Cuoca cortese e veloce
Ottimo che a verdura venga servita come primo piatto!
Ottimo il riso integrale, manca qualche spezia
Ottimo pasto! Servito con gentilezza e cortesia
Ottimo! Il piatto unico è buono anche quantità è perfetto per i bimbi. E molto bene mangiare la frutta fresca di stagione. Sono contenta che i bimbi mangino così.
Panatura del pesce un po' stopposa per i bambini a mio giudizio
Pane di scarsa qualità precotto da congelamento
Pasta scotta e praticamente senza piselli (n° 3); troppo finocchio nella verdura cruda
Perfetto che le verdure crude vengano date come primo piatto, direi di fare porzioni più abbondanti di verdure crude
Personale gentilissimo, ottima la pulizia piatti. Molto buono la crema di farro oltre che salutare! Complimenti! :)
Personale ordinato, in divisa, gentile disponibile e veloce, simpatica. Giudizio complessivo: ottimo
Personalmente sostituirei il polpettone con un altro tipo di secondo perché non l'ho trovato gradevole, troppo speziato
Piatti ben conditi e (dosi quantità) buone
Piatti nel complesso accettabili ma insipidi, frutta troppo fredda. Presentazione piatti da migliorare
Pizza con poca mozzarella, secca e gommosa
Pizza molto soffice e la passata è molto gustosa!
Primo piatto anche secondo non è male ma per me polenta è un po' cotta, per bambini a mangiare il pane un po' duro
Quantità sufficienti, scodellatrice bravissima e sa fare bene con i bambini
Sarebbe da migliorare il tipo di cibo per dei bambini piccoli, aumentare la varietà
Scodellatrice molto disponibile, molto paziente e simpatica con i bambini
Scodellatrice molto gentile e disponibile, ambiente cucina buono, pulito e confortevole
Scodellatrice simpatica e gentile
Scodellatrice disponibile, gentile
Secondo piatto il filetto era freddo
Signora Orianna disponibile gentile, mela non assaggiata perché intollerante
Sono contenta perché i bambini mangiano bene e il personale è molto gentile
Sono stata accolta in serenità e tanta disponibilità dal personale. Grazie mille!
Troppa verdura nello stesso pasto - pasto consegnato in ritardo (12.35)
Tutto buono
Tutto buono
Tutto molto buono, l'unica cosa magari riuscire a togliere alla salsiccia "la pelle" prima di presentare il piatto per i piccoli
Tutto molto pulito e ordinato, il mangiare molto buono
Tutto ok
Valutazione buona solo il condimento potrebbe essere migliore ma per i bambini penso che sia giusto così.

Confronti temporali

I grafici successivi mettono a confronto i giudizi che i genitori hanno espresso nei diversi anni a partire dall'anno scolastico 2012/2013.

Per ottenere dati sintetici sulle valutazioni dei pasti in modo tale da poter effettuare raffronti temporali mediante grafici che diano un'immagine immediata dell'andamento nel tempo, si sono conteggiati tutti i giudizi espressi per ciascun aspetto di ciascun piatto, ottenendo una sorta di valutazione totale dei giudizi sugli assaggi.

Il grafico 9 mette a confronto i dati per gli anni scolastici dal 2012/13 al 2017/18 ricavati con le schede di valutazione di *tipo 1*⁵. I grafici successivi utilizzano i dati rilevati con la scheda di *tipo 4*⁶, introdotta nell'anno scolastico 2016/17 ed attualmente in uso.

Si può notare che dal 2012/13 ad oggi l'andamento dei giudizi è irregolare con un calo del gradimento e successivamente un innalzamento delle percentuali dei giudizi buoni. Ciò può essere dovuto o ad un fattore casuale (dal momento che si tratta di variazioni non molto significative) oppure all'introduzione nei menu scolastici di cibi più sani ma, forse, meno apprezzati dai genitori e, soprattutto, dai bambini, come l'aumento delle quantità di prodotti vegetali, delle verdure, dei legumi e dei cereali integrali.

A partire dal 2016/17 i dati tornano a mostrare un gradimento sempre più elevato dei pasti, con l'aumento delle valutazioni buone. Probabilmente sono stati introdotti alcuni correttivi nei menu, per rendere i cibi più piacevoli ed andare maggiormente incontro ai gusti anche dei più piccoli, ma soprattutto si vede l'effetto dell'attività di sensibilizzazione dei genitori nei confronti di un'alimentazione più sana ed equilibrata e nel renderli maggiormente consapevoli che le scelte alimentari incidono sullo stato di salute dei loro figli.

Osservando, infatti, il grafico 10 e il grafico 11 si vede chiaramente che le percentuali di giudizi ottimi sono in crescita, segno di un aumento nel gradimento dei pasti preparati nelle scuole.

Il grafico 12 raffronta i dati relativi ai giudizi sul servizio di refezione scolastica nel suo complesso, ovvero non solo in merito alla gradevolezza dei cibi, ma anche con riguardo all'adeguatezza e alla pulizia dei locali, alla pulizia delle stoviglie, alla disponibilità del personale e quant'altro. Nel corso degli anni sono aumentati notevolmente i genitori che valutano ottimo il servizio e diminuiti quelli che lo giudicano buono o solo sufficiente.

Nei diversi anni considerati, pur con alcune differenze, si può comunque affermare che il giudizio sui pasti scolastici si è mantenuto elevato, denotando un servizio complessivamente soddisfacente e di qualità.

⁵ La scheda di valutazione pasti di *tipo 1* è riportata in allegato al report relativo all'anno scolastico 2014/15 pubblicato nel sito internet del comune al seguente indirizzo: <http://www.comune.bassano.vi.it/Comune/Statistica/Qualita-dei-servizi/Qualita-Mensa-scolastica-2014-2015>

⁶ La scheda di valutazione pasti di *tipo 4* è riportata in allegato.

Grafico 9. Totale giudizi sugli assaggi (Scheda tipo 1) per anno scolastico

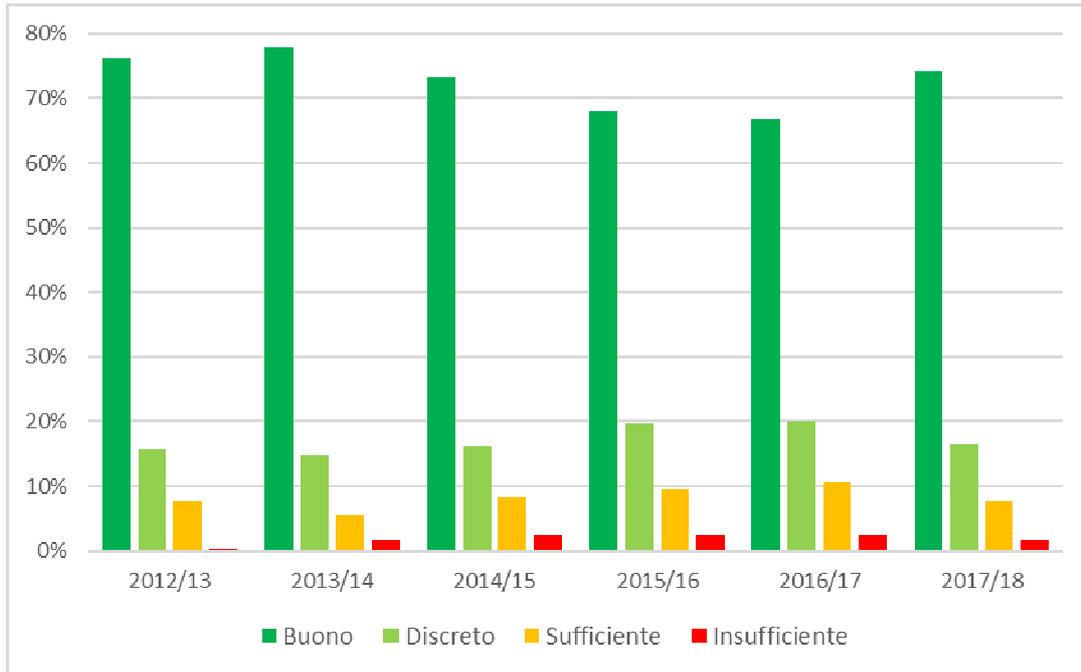


Grafico 10. Totale giudizi sugli assaggi (Scheda tipo 4) per anno scolastico

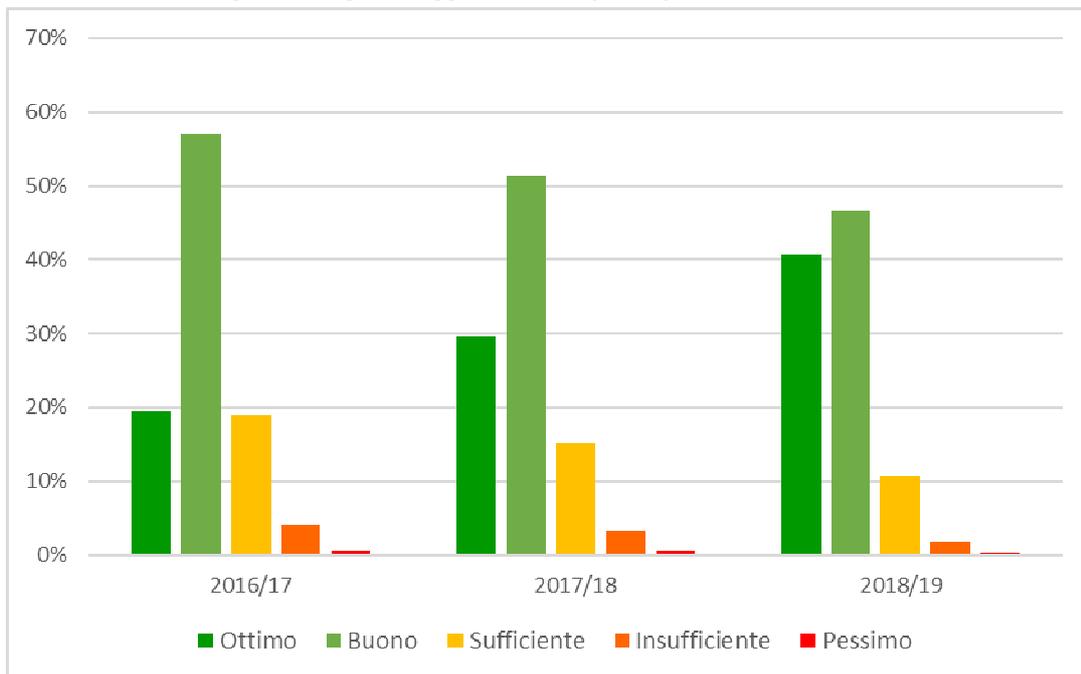


Grafico 11. Giudizio complessivo sull'assaggio (Scheda tipo 4) per anno scolastico

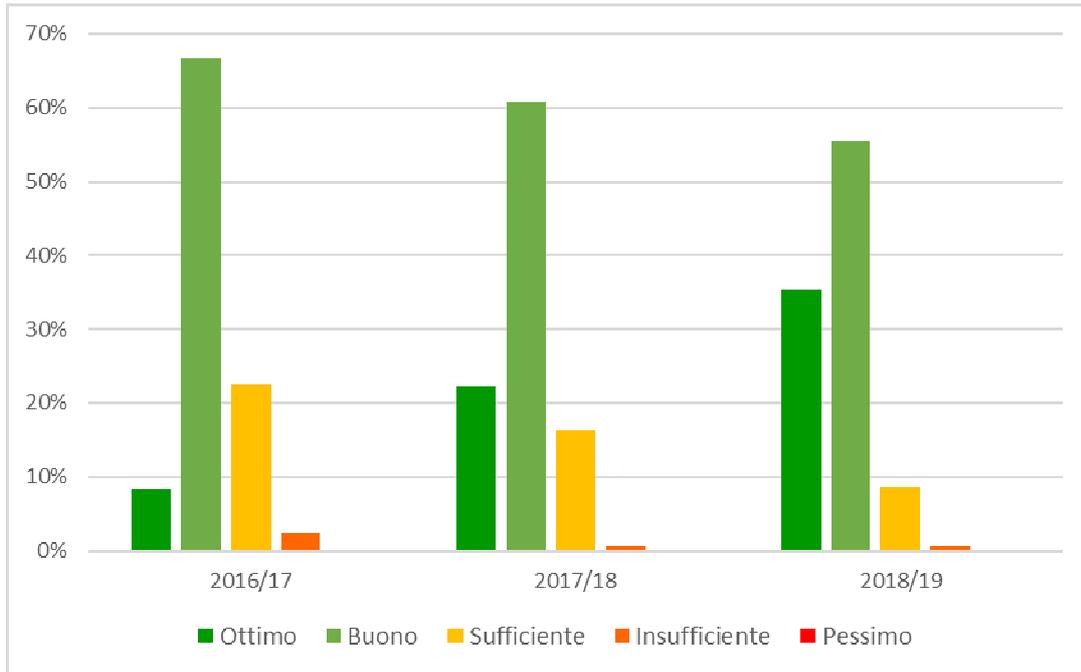
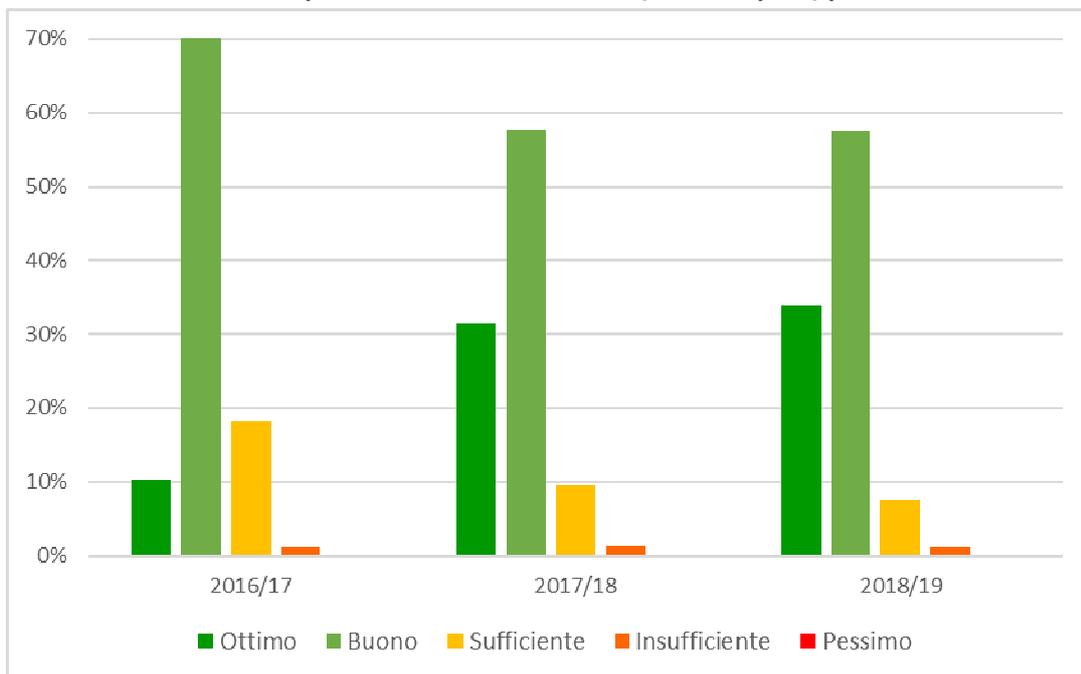


Grafico 12. Giudizio complessivo sul servizio mensa (Scheda tipo 4) per anno scolastico



Conclusioni

Il grafico 13 sintetizza i dati elaborati e rende conto dell'elevata qualità del servizio erogato: nove genitori su dieci apprezzano i cibi assaggiati e valutano con ottimo e buono tutti gli aspetti presi in considerazione; nove genitori su dieci danno un giudizio complessivo sull'assaggio effettuato; 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.

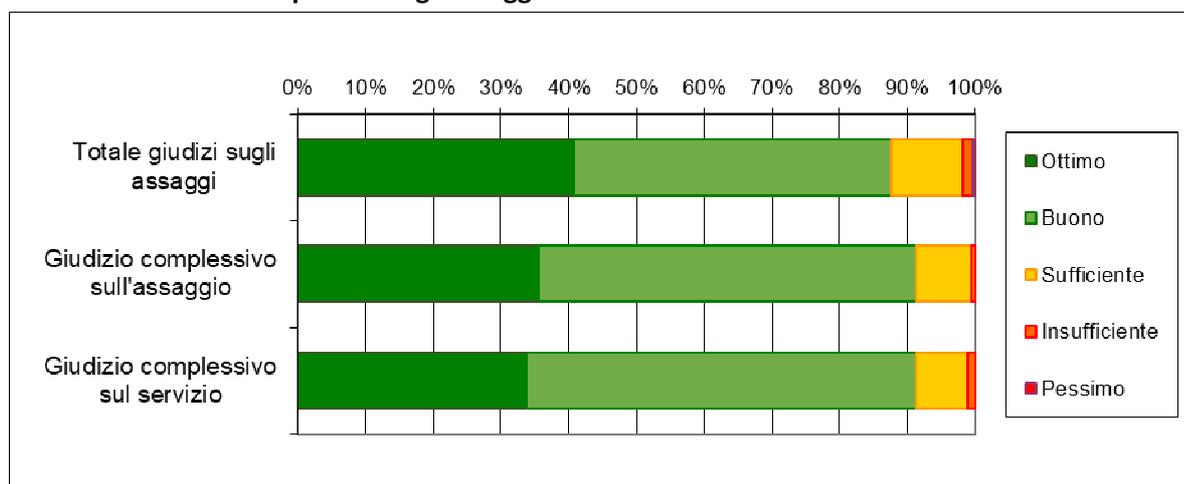
Considerando che ognuno ha gusti e abitudini alimentari differenti e che, pertanto, è impossibile accontentare tutti, si può ritenere che i pasti somministrati siano gradevoli e di qualità.

Nel complesso, le caratteristiche dei singoli piatti che rispondono un po' meno alle aspettative degli assaggiatori sono l'appetibilità e il condimento, probabilmente a causa dalla soggettività dei gusti individuali, dal momento che alcuni genitori indicano cibi poco saporiti e poco conditi, mentre altri (anche se in minoranza) lamentano piatti conditi fin troppo. Per quanto riguarda la cottura, per alcuni genitori il cibo è troppo cotto, mentre per altri 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 merci⁷.

Come visto nel capitolo precedente, negli anni il giudizio sui pasti scolastici si è mantenuto elevato, denotando un servizio complessivamente soddisfacente e di qualità.

Grafico 13. Giudizi complessivi sugli assaggi e sul servizio



⁷ Ministero delle politiche Agricole, Alimentari e Forestali in collaborazione con INRAN "Sai quel che mangi. Qualità e benessere a tavola".

Allegato - Scheda di valutazione pasti



SCHEDA DI VALUTAZIONE PASTI

SCUOLA: MATERNA <input type="checkbox"/> Ca' Baroncello <input type="checkbox"/> Rondò Brenta <input type="checkbox"/> Sant'Eusebio <input type="checkbox"/> D. R. Tessarolo <input type="checkbox"/> XXV Aprile (materna) <input type="checkbox"/> Monumento ai Caduti ALTRIO <input type="checkbox"/> Centro Cottura Remondini	ASSAGGIATORE: Sesso: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Genitore <input type="checkbox"/> Insegnante <input type="checkbox"/> Altro <hr/> Data: _____ Giorno della settimana: <input type="checkbox"/> Lun <input type="checkbox"/> Mar <input type="checkbox"/> Mer <input type="checkbox"/> Gio <input type="checkbox"/> Ven
ELEMENTARE <input type="checkbox"/> A. Gabelli <input type="checkbox"/> A. Campesano <input type="checkbox"/> Don M. Cremona <input type="checkbox"/> IV Novembre <input type="checkbox"/> G. Mazzini <input type="checkbox"/> Papa Giovanni XXIII <input type="checkbox"/> G. Pascoli <input type="checkbox"/> S. Francesco d'Assisi <input type="checkbox"/> Generale Giardino <input type="checkbox"/> G. Merlo <input type="checkbox"/> XXV Aprile (elem.) <input type="checkbox"/> A. Canova <input type="checkbox"/> G. Marconi	

GIUDIZI SUI PIATTI

PRIMO PIATTO (specificare il nome del piatto): _____ PIATTO UNICO

	OTTIMO (5)	BUONO (4)	SUFFICIENTE (3)	INSUFFICIENTE (2)	PESSIMO (1)	Se il giudizio è negativo, specificare il motivo:
Temperatura	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	<input type="checkbox"/> Troppo caldo <input type="checkbox"/> Troppo freddo
Grado di cottura	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	<input type="checkbox"/> Poco cotto <input type="checkbox"/> Scotto
Presentazione	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	
Condimento	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	<input type="checkbox"/> Insipido/poco condito <input type="checkbox"/> Troppo sapido/condito
Appetibilità	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	

SECONDO PIATTO (specificare il nome del piatto): _____ PIATTO UNICO

	OTTIMO (5)	BUONO (4)	SUFFICIENTE (3)	INSUFFICIENTE (2)	PESSIMO (1)	Se il giudizio è negativo, specificare:
Temperatura	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	<input type="checkbox"/> Troppo caldo <input type="checkbox"/> Troppo freddo
Grado di cottura	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	<input type="checkbox"/> Poco cotto <input type="checkbox"/> Scotto
Presentazione	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	
Condimento	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	<input type="checkbox"/> Insipido/poco condito <input type="checkbox"/> Troppo sapido/condito
Appetibilità	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	

CONTORNO CRUDO (specificare il nome del piatto): _____

	OTTIMO (5)	BUONO (4)	SUFFICIENTE (3)	INSUFFICIENTE (2)	PESSIMO (1)	Se il giudizio è negativo, specificare:
Temperatura	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	<input type="checkbox"/> Troppo caldo <input type="checkbox"/> Troppo freddo
Presentazione	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	
Condimento	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	<input type="checkbox"/> Insipido/poco condito <input type="checkbox"/> Troppo sapido/condito
Appetibilità	☺☺	☺	☺	☹	☹☹	

CONTORNO COTTO (specificare il nome del piatto): _____

	OTTIMO (5)	BUONO (4)	SUFFICIENTE (3)	INSUFFICIENTE (2)	PESSIMO (1)	Se il giudizio è negativo, specificare:
Temperatura	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	<input type="checkbox"/> Troppo caldo <input type="checkbox"/> Troppo freddo
Grado di cottura	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	<input type="checkbox"/> Poco cotto <input type="checkbox"/> Scotto
Presentazione	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	
Condimento	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	<input type="checkbox"/> Insipido/poco condito <input type="checkbox"/> Troppo sapido/condito
Appetibilità	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	

FRUTTA/DESSERT(specificare): _____

	OTTIMO (5)	BUONO (4)	SUFFICIENTE (3)	INSUFFICIENTE (2)	PESSIMO (1)	Se il giudizio è negativo, specificare:
Temperatura	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	<input type="checkbox"/> Troppo calda <input type="checkbox"/> Troppo fredda
Grado di maturazione	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	<input type="checkbox"/> Poco maturo <input type="checkbox"/> Troppo maturo
Presentazione	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	
Appetibilità	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	

PANE e BEVANDE

	OTTIMO (5)	BUONO (4)	SUFFICIENTE (3)	INSUFFICIENTE (2)	PESSIMO (1)
Valutazione del pane :	😊😊	😊	😐	😞	😞😞
Valutazione delle bevande :	😊😊	😊	😐	😞	😞😞

GIUDIZIO COMPLESSIVO ASSAGGIO

Come valuta nel complesso il pasto assaggiato?	Ottimo 😊😊	Buono 😊	Sufficiente 😐	Insufficiente 😞	Pessimo 😞😞
------------------------------------------------	-----------	---------	---------------	-----------------	------------

GIUDIZIO SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	OTTIMO (5)	BUONO (4)	SUFFICIENTE (3)	INSUFFICIENTE (2)	PESSIMO (1)	Se giudizio negativo, specificare il motivo:
Adeguatezza dei locali	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	
Pulizia dei locali	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	
Pulizia delle stoviglie	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	
Disponibilità del personale	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	

È stato rispettato il menu previsto? Sì No
 Il menu assaggiato riguarda una dieta speciale Sì No

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO

Come valuta nel complesso il servizio mensa?	Ottimo 😊😊	Buono 😊	Sufficiente 😐	Insufficiente 😞	Pessimo 😞😞
----------------------------------------------	-----------	---------	---------------	-----------------	------------

OSSERVAZIONI E COMMENTI:.....

Grazie per la collaborazione.