



Comune di Bassano del Grappa

Qualità dei Servizi



La valutazione del servizio mensa scolastica
Anno scolastico **2016/2017**

Ufficio Statistica e Controllo di gestione

Indice

La Qualità dei servizi comunali	3
Obiettivo: corretta educazione alimentare	3
Il servizio mensa scolastica	3
La qualità del servizio mensa scolastica.....	4
La valutazione dei pasti assaggiati	4
Giudizi dei bambini sul cibo mangiato	14
La qualità percepita dai genitori sul servizio di refezione scolastica.....	16
Uno sguardo d'insieme.....	18
Commenti e suggerimenti	19
Conclusioni	25
Allegato 1. Scheda di valutazione pasti <i>Tipo 1</i>	27
Allegato 3. Scheda di valutazione pasti <i>Tipo 4</i>	28
Allegato 3. Questionario per i genitori di rilevazione di <i>customer satisfaction</i>	30
Allegato 4. Scheda di valutazione pasti per bambini	32

Elaborato da

Annachiara Zuccollo, responsabile Ufficio Statistica e Controllo di Gestione - Area 1^ : stesura rapporto di ricerca, analisi statistiche e interpretazione dei risultati, elaborazioni grafiche

Hanno collaborato a vario titolo

Gemeaz Elior S.p.a: predisposizione scheda assaggio pasti "tipo 1", raccolta dati presso le mense scolastiche

Giovanni Dal Zotto, tirocinante all'Ufficio Statistica - Area 1^: predisposizione modelli di rilevazione e scheda assaggio pasti "tipo 4"

Maria Ada Piovesan, dipendente presso l'Area 1^ : caricamento dati

Carlotta De Toffoli e Giulia Pigatto, tirocinanti presso l'Ufficio Pubblica Istruzione: caricamento dati

Maria Luisa Gusella, già dipendente presso l'Ufficio Pubblica Istruzione - Area 2^: raccolta dati presso le scuole

Bertilla Bordignon dipendente presso l'Ufficio Pubblica Istruzione- Area 2^: coordinamento attività

Paolo Gianesin, coordinatore dell'Ufficio Pubblica Istruzione - Area 2^

Responsabile Servizio Informativo Comunale - Area 1^ : dott. Marco Diprima

Francesco Benacchio, Dirigente Area 1^

Francesco Frascati, Dirigente Area 2^

Ultimato in settembre 2018

QUALITÀ DEL SERVIZIO MENSA SCOLASTICA

La Qualità dei servizi comunali

Il *Regolamento 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.

Il servizio mensa scolastica è stato individuato tra i servizi da sottoporre a controllo di qualità².

Obiettivo: corretta educazione alimentare

Tra gli obiettivi concreti che si pone l'amministrazione comunale vi è quello di investire sul servizio mensa scolastica affinché diventi anche uno strumento di educazione alimentare³, attraverso un percorso di coinvolgimento dei genitori, 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. Con l'intento di garantire alle giovani generazioni una dieta sana ed equilibrata, anche attraverso una corretta educazione alimentare, sono stati rivisti i menu scolastici, introducendo piatti unici e specialità regionali, e sostituendo la carne di maiale con altre pietanze, anche ai fini del rispetto di altre culture⁴.

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. 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 circa 2.000 pasti, per un totale di oltre 260.000⁵ pasti all'anno per oltre 2500 persone tra bambini, insegnanti e personale ATA.

Gli alunni iscritti alle scuole dell'infanzia e alle scuole primarie statali nell'anno scolastico 2016/2017 sono complessivamente 2.539.

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 scolastiche⁶.

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

² Deliberazione di Giunta comunale n. 280 del 22 dicembre 2015.

³ "Piano esecutivo di gestione 2016-2018" approvato con deliberazione di giunta comunale n. 115 del 10/05/2016.

⁴ "Documento unico di programmazione per il triennio 2015-2017" approvato con deliberazione di consiglio comunale n. 109 del 22/12/2014.

⁵ Comune di Bassano del Grappa "Piano Esecutivo di Gestione – Esercizi finanziari 2018-2019-2020".

⁶ Dato riferito all'anno scolastico 2015/2016.

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

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

Tabella 2. Dati relativi alla mensa scolastica per anno

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

La qualità del servizio mensa scolastica

Il servizio di refezione scolastica 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.

Inoltre, la qualità del cibo somministrato ai ragazzi è valutata 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 predisposte⁷, riportate in allegato.

Nel corso dell'anno scolastico 2016/2017, inoltre, sono state effettuate anche indagini rivolte agli alunni e a tutti i genitori: con una semplice scheda di valutazione si è chiesto ai bambini delle scuole primarie di dare un giudizio sul cibo mangiato, mentre ai genitori è stato somministrato un questionario più completo volto a valutare il servizio di refezione scolastica nel suo complesso. Questo tipo di indagine, detta di "*customer satisfaction*", ha l'obiettivo di misurare la soddisfazione del cliente sul servizio ricevuto. I questionari di rilevazione sono riportati in allegato.

Di seguito si analizzano, pertanto, si analizzano i dati raccolti con le seguenti tre tipologie di rilevazione:

1. Valutazioni sugli assaggi dei pasti effettuati da un gruppo ristretto di genitori;
2. Giudizi dei bambini sul cibo mangiato;
3. Indagine di "*customer satisfaction*" sul servizio di refezione scolastica rivolta a tutti i genitori.

La valutazione dei pasti assaggiati

Il gruppo che effettua gli assaggi dei pasti presso le mense scolastiche compila una scheda indicando giudizio per ciascun piatto e in merito a specifiche caratteristiche dello stesso. Nel corso degli anni sono state predisposte diverse schede di valutazione dei pasti assaggiati dai genitori. Nella tabella 3 si riportano le frequenze delle diverse schede di valutazione compilate nei diversi anni scolastici.

⁷ 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.

Nel presente elaborato si analizzano soltanto le valutazioni effettuate con le schede più recenti riportate in allegato: quella di *tipo 1* e quella di *tipo 4*, introdotta nell'anno scolastico 2016/2017, per ottenere informazioni aggiuntive riguardanti anche il giudizio sul servizio erogato, oltre che sul pasto assaggiato, nonché per verificare se ci siano genitori che giudicano ottimo il pranzo servito ai figli, oppure altri che lo ritengano pessimo⁸.

La tabella 4 mostra le scuole in cui sono stati effettuati gli assaggi: si nota una forte variabilità, in quanto presso alcune scuole sono stati effettuati pochi assaggi, mentre in altre ne sono stati fatti a decine. Questo fatto, pur comportando la non rappresentatività dei dati per 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 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
<i>Tipo 1</i>	77	131	150	244	175
<i>Tipo 2</i>	18	13	12	1	4
<i>Tipo 3</i>	57	26	0	0	0
<i>Tipo 4</i>	0	0	0	0	107
Totale schede compilate	152	170	162	245	286

Tabella 4. Schede di valutazione pasti compilate nell'a.s. 2016/17 distinte per scuola

Tipo scuola	Quartiere	Scuola	Schede <i>Tipo 1</i>	Schede <i>Tipo 4</i>	Totale
Scuola infanzia	Ca' Baroncello	Ca' Baroncello	6	6	12
	Rondò Brenta	Centro Infanzia Rondò Brenta	5	9	14
	Sant'Eusebio	Sant'Eusebio	2	3	5
	San Lazzaro	Domenico Rico Tessarolo	9	9	18
	XXV Aprile	XXV Aprile	15	14	29
	Centro Storico	Monumento ai Caduti	3	8	11
	Totale scuole dell'infanzia			40	49
Scuola primaria	Sant'Eusebio	Antonio Gabelli	9	3	12
	San Marco	Alessandro Campesano	12	0	12
	Santa Croce	Don M. Cremona	3	5	8
	Campese	IV Novembre	9	13	22
	Centro Storico	Giuseppe Mazzini	3	0	3
	Marchesane	Papa Giovanni XXIII	5	3	8
	Angarano	Giovanni Pascoli	13	1	14
	Rondò Brenta	San Francesco d'Assisi	7	3	10
	San Vito	Generale Giardino	12	0	12
	Valrovina	Giacomo Merlo	3	9	12
	XXV Aprile	XXV Aprile	5	6	11
	Santa Croce	Antonio Canova	5	8	13
	San Lazzaro	Guglielmo Marconi	6	3	9
	Totale scuole primarie			92	54
Scuola non indicata			43	3	46
Centro cottura Remondini			0	1	1
Totale schede compilate			175	107	282

⁸ Il nuovo modello introdotto (Tipo 4) contiene numerose informazioni aggiuntive, quali, ad esempio, giudizio su pane e bevande, giudizio complessivo sul pasto assaggiato, giudizio su altri aspetti e sul servizio complessivo. Inoltre 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 giudizi assegnati dai genitori ai diversi aspetti inerenti gli assaggi effettuati sono riportati nelle tabelle e nei grafici che seguono⁹. I dati vengono analizzati sia singolarmente per caratteristica di ogni piatto, sia raggruppati per piatto o per singola caratteristica, al fine di ottenere informazioni maggiormente sintetiche sui giudizi espressi dagli assaggiatori. Si analizzano per primi i dati raccolti con la scheda di assaggio pasti di *tipo 1* (da grafico 1 a grafico 3, da tabella 5 a tabella 7) e, successivamente, quelli dati raccolti con la scheda di *tipo 4* (da grafico 4 a grafico 18, da tabella 8 a tabella 12).

L'analisi dei dati raccolti con la scheda assaggio di *tipo 1* mette in evidenza una valutazione generalmente buona da parte dei genitori sui piatti assaggiati. Oltre due terzi dei genitori hanno valutato complessivamente buone tutte le portate. Solo un assaggiatore su dieci dà giudizi appena sufficienti e solo due su cento valutano i cibi in modo negativo. Questo rende conto dell'elevato gradimento dei pasti.

Le caratteristiche dei cibi con valutazione più alta, che soddisfano oltre tre genitori su quattro, sono la presentazione di frutta e dessert (giudizio buono nel 76% dei casi), il grado di maturazione della frutta (77%), il grado di cottura del secondo piatto (76%).

Al contrario, gli aspetti con percentuali inferiori di giudizi buoni sono l'appetibilità del contorno crudo (56%) e del contorno cotto (58%). Tutti gli altri aspetti considerati soddisfano pienamente all'incirca due genitori su tre.

Esaminando i giudizi negativi, si trovano i piatti apprezzati da un minor numero di rispondenti e per i quali la percentuale di insufficienze è maggiore: la temperatura della frutta riceve valutazioni insufficienti nel 7,2% degli assaggi e la temperatura del primo nel 4,7%; l'appetibilità del secondo è stata valutata insufficiente nel 4,5% degli assaggi, l'appetibilità del contorno cotto nel 4,4% dei casi.

Il cibo con valutazione complessivamente migliore è frutta/dessert, valutato come buono dal 72% dei genitori, è anche il cibo con la percentuale complessivamente superiore di giudizi insufficienti (4,3%). Segue il primo piatto, con valutazione buona del 68%. Il secondo ottiene il 67% di giudizi buoni. Il contorno è forse la pietanza che soddisfa di meno gli assaggiatori i quali danno i seguenti giudizi: buono 63%, discreto 26% per il contorno crudo e 22% per quello cotto, sufficiente 11% per il contorno cotto e 10% per quello crudo, insufficiente 2% per entrambi.

Indipendentemente dal piatto servito, alcuni elementi sono migliori rispetto ad altri. Si è così analizzato il giudizio degli assaggiatori in base alle diverse caratteristiche: temperatura, grado di cottura, appetibilità, presentazione. Gli aspetti giudicati migliori sono il grado di cottura e la temperatura, con valutazione buona rispettivamente del 72% e 68%, segue la presentazione del cibo, con giudizio buono pari al 65%. L'appetibilità è la caratteristica che ottiene la percentuale inferiore di valutazioni buone (63%) e più elevata di giudizi negativi (3,7%).

L'appetibilità è una caratteristica che esprime il desiderio e l'attrazione nei confronti di un determinato alimento, si può considerare come un indice di quanto esso sia desiderabile, piacevole, stuzzicante: si tratta perciò di un valore soggettivo, che dipende molto dall'assaggiatore. Questo aspetto sembra essere quello più strettamente associato al gradimento del cibo, probabilmente perché è stato interpretato dagli assaggiatori come bontà e, quindi, come un indice di quanto il cibo sia piaciuto o meno a chi l'ha provato.

Riassumendo, contorni, temperatura della frutta, appetibilità in generale e, in particolare, appetibilità del secondo piatto e del contorno cotto sembrano essere aspetti da potenziare. E' anche vero che è spesso difficile far mangiare ai bambini la verdura ma, dal momento che la il consumo di cibi vegetali deve essere incrementato ai fini di una vita sana del bambino e del futuro adulto, è molto importante cercare di renderla più invitante nella presentazione, nell'aspetto, nella varietà, nella qualità, nel tipo di condimento, cercando di andare incontro maggiormente a quelli che sono i gusti dei bambini.

⁹ Le numerosità di risposta sono molto differenti da un piatto all'altro. Infatti, oltre a eventuali mancate risposte, gli assaggi effettuati 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 piatti 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)

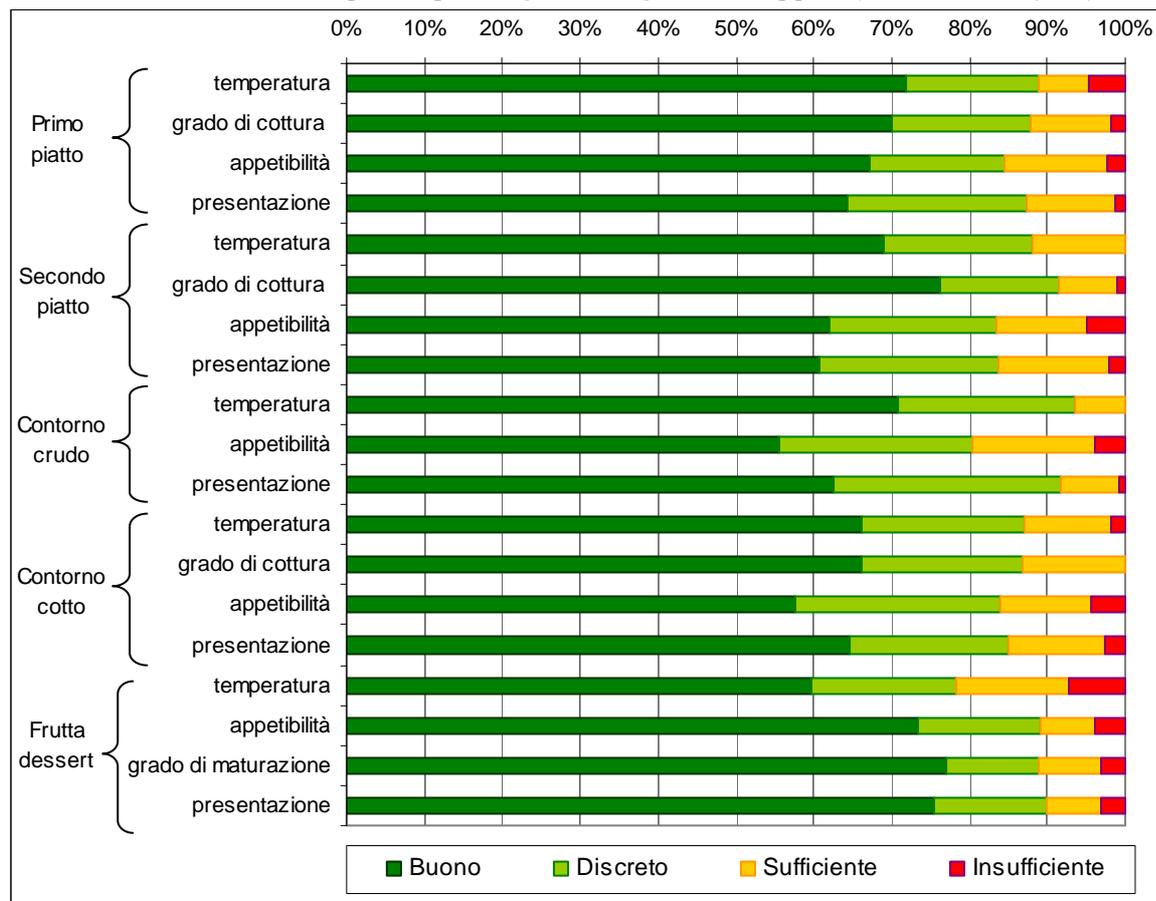


Tabella 5. Giudizi sui piatti assaggiati (Questionario tipo 1)

Piatto	Caratteristica	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Totale	Risposte valide
Primo piatto	temperatura	71,9%	17,0%	6,4%	4,7%	100%	171
	grado di cottura	69,9%	17,8%	10,4%	1,8%	100%	163
	appetibilità	67,1%	17,4%	13,2%	2,4%	100%	167
	presentazione	64,2%	23,0%	11,5%	1,2%	100%	165
Secondo piatto	temperatura	69,0%	19,0%	12,0%	0,0%	100%	100
	grado di cottura	76,3%	15,1%	7,5%	1,1%	100%	93
	appetibilità	62,1%	21,4%	11,7%	4,9%	100%	103
	presentazione	60,6%	23,2%	14,1%	2,0%	100%	99
Contorno crudo	temperatura	70,7%	22,8%	6,5%	0,0%	100%	123
	appetibilità	55,6%	24,8%	15,8%	3,8%	100%	133
	presentazione	62,6%	29,0%	7,6%	0,8%	100%	131
Contorno cotto	temperatura	66,1%	21,1%	11,0%	1,8%	100%	109
	grado di cottura	66,0%	20,8%	13,2%	0,0%	100%	106
	appetibilità	57,5%	26,5%	11,5%	4,4%	100%	113
	presentazione	64,6%	20,4%	12,4%	2,7%	100%	113
Frutta dessert	temperatura	59,8%	18,6%	14,4%	7,2%	100%	97
	appetibilità	73,3%	15,8%	6,9%	4,0%	100%	101
	grado di maturazione	77,0%	12,0%	8,0%	3,0%	100%	100
	presentazione	75,5%	14,3%	7,1%	3,1%	100%	98

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

Piatto	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Totale	Risposte valide
Primo piatto	68,3%	18,8%	10,4%	2,6%	100%	666
Secondo piatto	66,8%	19,7%	11,4%	2,0%	100%	395
Contorno crudo	62,8%	25,6%	10,1%	1,6%	100%	387
Contorno cotto	63,5%	22,2%	12,0%	2,3%	100%	441
Frutta/dessert	71,5%	15,2%	9,1%	4,3%	100%	396
Totale	66,7%	20,1%	10,6%	2,5%	100%	2285

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

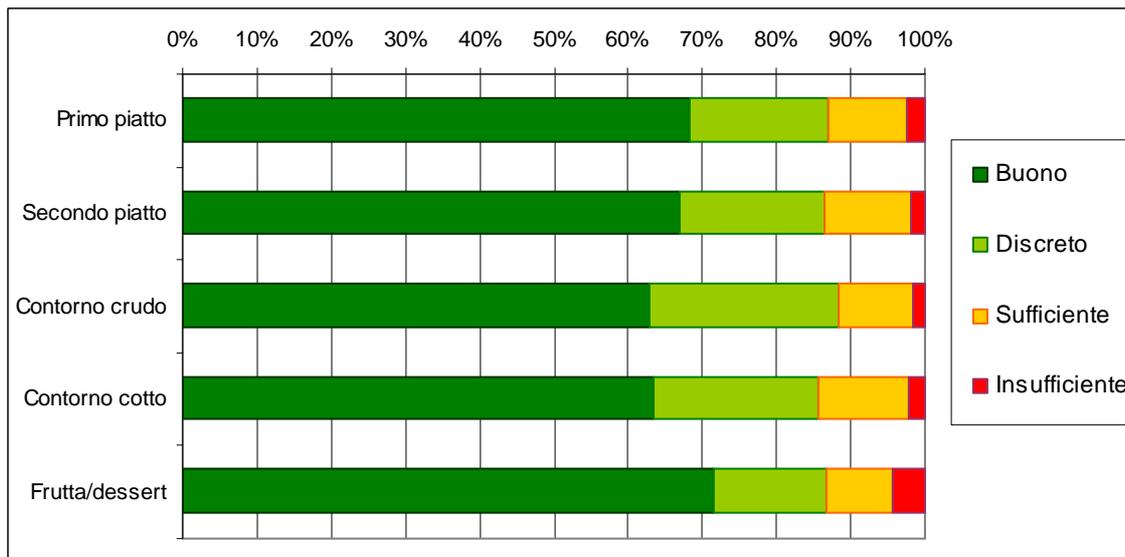
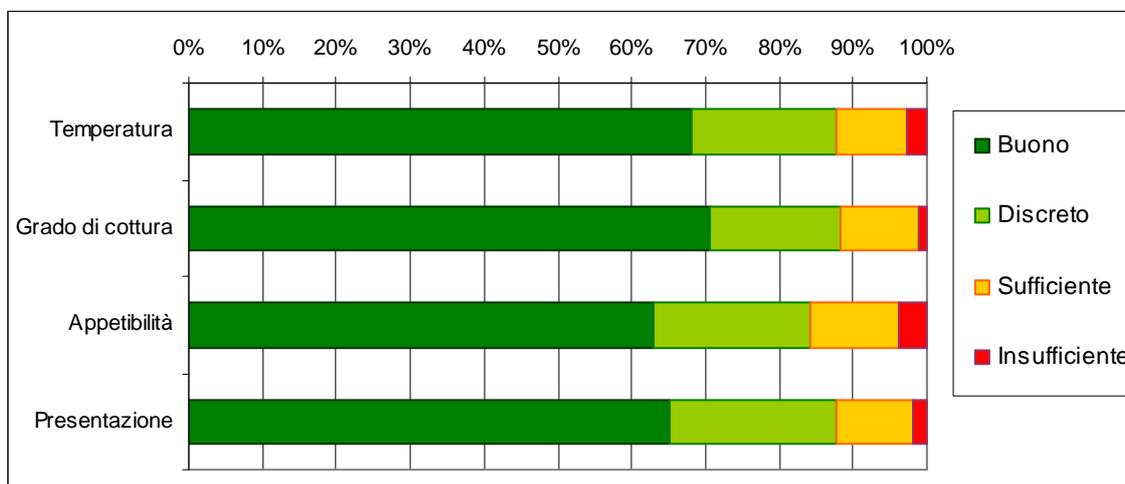


Tabella 7. Giudizi sulle caratteristiche dei piatti assaggiati (Questionario tipo 1)

Caratteristica	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Totale	Risposte valide
Temperatura	68,2%	19,5%	9,5%	2,8%	100%	600
Grado di cottura	70,4%	18,0%	10,5%	1,1%	100%	362
Appetibilità	63,0%	21,1%	12,2%	3,7%	100%	617
Presentazione	65,2%	22,4%	10,6%	1,8%	100%	606
Totale	66,3%	20,5%	10,7%	2,5%	100,0%	2185

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



Analogamente a quanto sopra descritto, anche attraverso l'analisi dei dati raccolti con il questionario assaggi 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.

L'8% degli assaggiatori dà una valutazione complessivamente ottima al cibo assaggiato, il 67% lo valuta buono, il 23% sufficiente e solo per il 2% è insufficiente. Nessun genitore giudica pessimo il pasto nel suo complesso anche se, in alcuni casi, dichiara pessimo un qualche singolo aspetto.

La maggior parte delle valutazioni si concentra sul buono, con percentuali che vanno dal 40% al 70% per tutti i piatti e tutti gli aspetti esaminati.

Le caratteristiche dei cibi maggiormente apprezzate sono grado di cottura, presentazione e condimento del primo piatto, per i quali le percentuali di ottimo e buono messe¹⁰ assieme arrivano all'84%, seguono la presentazione di frutta/dessert e del contorno crudo (81%) e l'appetibilità del primo con l'80% di giudizi buoni o ottimi.

Al contrario, i giudizi meno buoni sono stati assegnati a: condimento e appetibilità del contorno crudo, con percentuali di giudizi insufficienti rispettivamente pari a 16% e 9%; condimento e appetibilità del secondo, con percentuali di giudizi insufficienti rispettivamente pari a 12% e 8%; presentazione e grado di cottura del contorno cotto, con insufficienze rispettivamente nel 6% e 5% dei casi; grado di maturazione della frutta, giudicato insufficiente dal 3% dei genitori e pessimo da un altro 3%.

Il piatto con valutazione complessivamente migliore è il primo, giudicato buono o ottimo nell'82% dei casi; segue frutta/dessert, con percentuale di buono/ottimo pari a 80%; il contorno cotto raggiunge il 75% di giudizi buono/ottimo; il secondo ottiene il 69% di giudizi buoni o ottimi, 26% sufficienti, 5% insufficienti. Il contorno crudo è forse la pietanza che evidenzia una percentuale più elevata di valutazioni insufficienti, anche se gli assaggiatori danno giudizi in prevalenza elevati: buono/ottimo 73%, sufficiente 19%, insufficiente 7% e pessimo 1%.

Pane e bevande sono considerate favorevolmente, con giudizi buoni o ottimi rispettivamente nell'86% e nell'84% dei casi.

Osservando complessivamente le caratteristiche dei cibi, si vede che condimento e appetibilità appaiono i meno apprezzati: il condimento è insufficiente per il 10% dei rispondenti, l'appetibilità è sufficiente nel 25% dei casi, insufficiente per il 4% ed è considerata pessima da un genitore su cento.

Il questionario assaggi di *tipo 4* non si limita a rilevare 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 5 mostra che la valutazione complessiva del servizio è molto buona: 10% ottimo, 70% buono, 18% 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 60% lo valuta ottimo e il 39% buono, mentre solo un genitore su cento lo giudica sufficiente.

Gli altri aspetti considerati soddisfano appieno 9 genitori su 10: la pulizia delle stoviglie viene valutata con: 51% ottimo, 43% buono, 6% sufficiente; l'adeguatezza dei locali: 37% ottimo, 34% buono, 10% sufficiente; la pulizia dei locali è l'unica caratteristica che, pur essendo apprezzata, riceve alcune insufficienze: è valutata ottima dal 45% dei genitori, buona dal 48%, sufficiente 3,5%, inefficiente 3,5%.

Riassumendo, tre genitori su quattro gradiscono il cibo preparato per i loro figli, solo due su cento non l'ha apprezzato. Otto genitori su dieci sono soddisfatti del servizio mensa, nel suo complesso, e solo uno su cento lo giudica insufficiente. Il gradimento del pasto (giudizio sugli assaggi) è leggermente inferiore rispetto al gradimento del servizio (giudizio sul servizio mensa): questo significa che il servizio erogato è ritenuto di qualità anche qualora il cibo non incontri del tutto il gusto dell'assaggiatore.

¹⁰ Sono state sommate le percentuali dei giudizi buono e ottimo sia per semplicità di esposizione, sia per ottenere un unico valore che individui la platea di persone soddisfatte del pasto assaggiato.

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

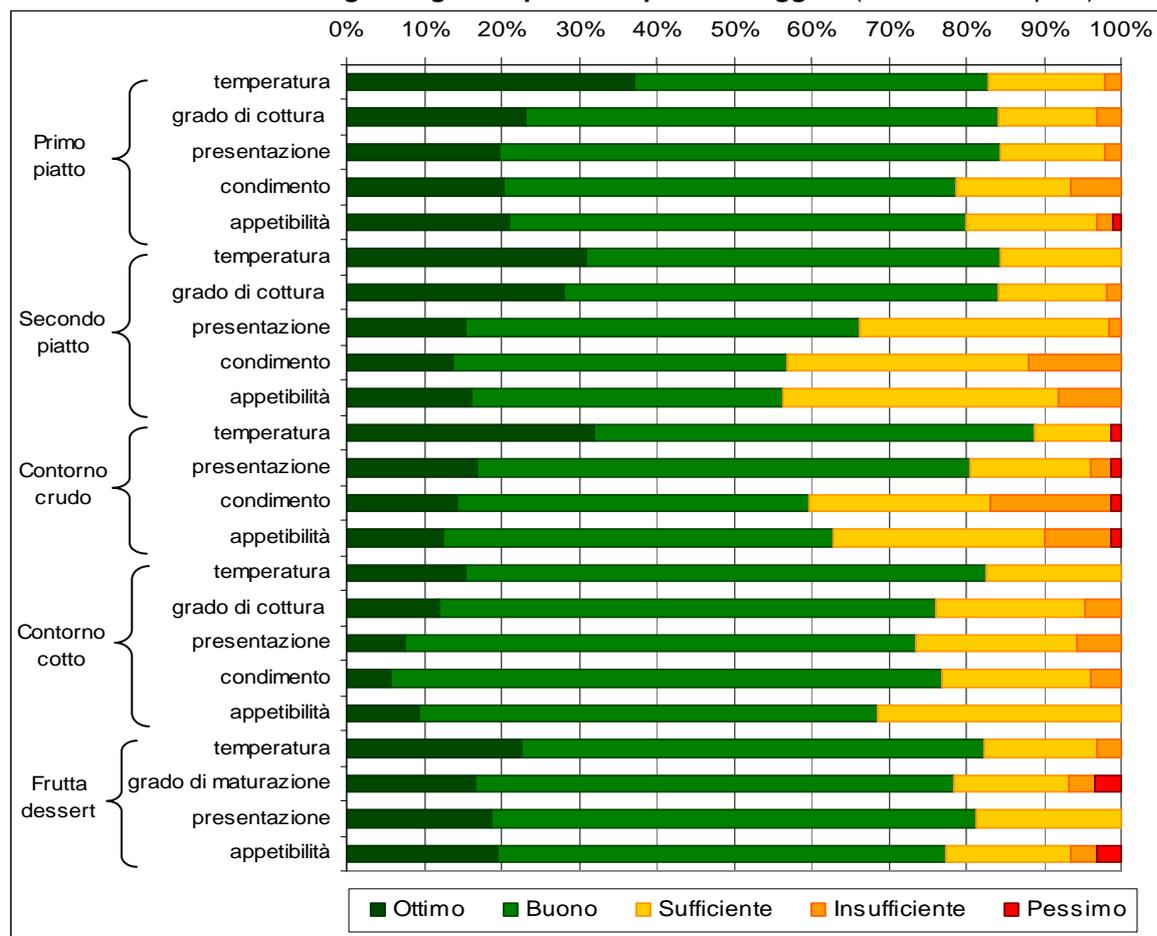


Tabella 8. Giudizi sui piatti assaggiati (Questionario tipo 4)

Piatto	Caratteristica	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risp. valide
Primo piatto	temperatura	37,2%	45,7%	14,9%	2,1%	0,0%	100%	94
	grado di cottura	23,2%	61,1%	12,6%	3,2%	0,0%	100%	95
	presentazione	19,8%	64,6%	13,5%	2,1%	0,0%	100%	96
	condimento	19,8%	64,6%	13,5%	2,1%	0,0%	100%	96
	appetibilità	21,1%	58,9%	16,8%	2,1%	1,1%	100%	95
Secondo piatto	temperatura	31,0%	53,4%	15,5%	0,0%	0,0%	100%	58
	grado di cottura	28,1%	56,1%	14,0%	1,8%	0,0%	100%	57
	presentazione	28,1%	56,1%	14,0%	1,8%	0,0%	100%	57
	condimento	13,8%	43,1%	31,0%	12,1%	0,0%	100%	58
	appetibilità	16,1%	40,3%	35,5%	8,1%	0,0%	100%	62
Contorno crudo	temperatura	31,9%	56,9%	9,7%	0,0%	1,4%	100%	72
	presentazione	16,9%	63,6%	15,6%	2,6%	1,3%	100%	77
	condimento	14,3%	45,5%	23,4%	15,6%	1,3%	100%	77
	appetibilità	12,3%	50,6%	27,2%	8,6%	1,2%	100%	81
Contorno cotto	temperatura	15,4%	67,3%	17,3%	0,0%	0,0%	100%	52
	grado di cottura	11,9%	64,3%	19,0%	4,8%	0,0%	100%	42
	presentazione	7,5%	66,0%	20,8%	5,7%	0,0%	100%	53
	condimento	5,8%	71,2%	19,2%	3,8%	0,0%	100%	52
	appetibilità	9,3%	59,3%	31,5%	0,0%	0,0%	100%	54
Frutta dessert	temperatura	22,6%	59,7%	14,5%	3,2%	0,0%	100%	62
	grado di maturazione	16,7%	61,7%	15,0%	3,3%	3,3%	100%	60
	presentazione	18,6%	62,7%	18,6%	0,0%	0,0%	100%	59
	appetibilità	19,4%	58,1%	16,1%	3,2%	3,2%	100%	62

Grafico 5. Giudizio complessivo sull'assaggio (Questionario tipo 4)

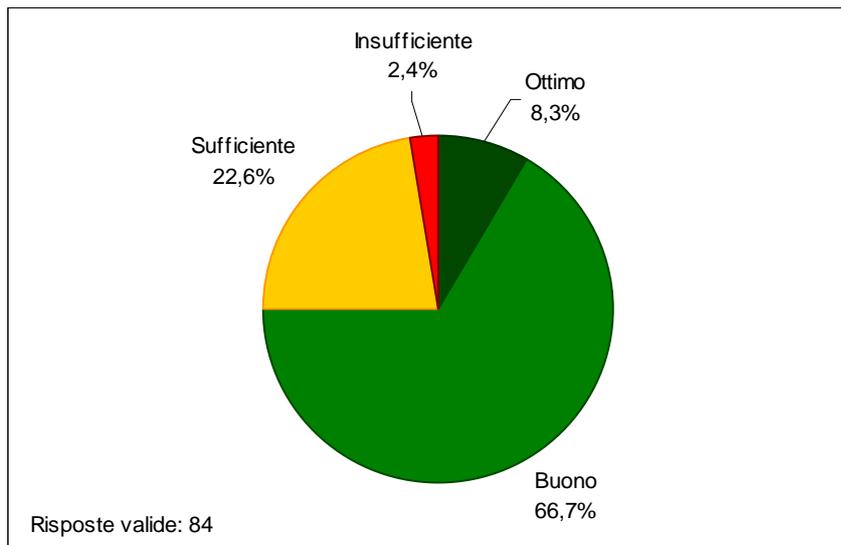


Tabella 9. Giudizi sui piatti assaggiati (Questionario tipo 4)

Piatto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Primo piatto	24,3%	57,8%	14,6%	3,2%	0,2%	100%	474
Secondo piatto	20,7%	48,7%	26,0%	4,7%	0,0%	100%	300
Contorno crudo	18,6%	54,1%	19,2%	6,8%	1,3%	100%	307
Contorno cotto	9,9%	65,6%	21,7%	2,8%	0,0%	100%	253
Frutta/dessert	19,3%	60,5%	16,0%	2,5%	1,6%	100%	243
Totale	19,4%	57,0%	19,0%	4,0%	0,6%	100%	1577

Grafico 6. Percentuali di giudizio sui cinque piatti (Questionario tipo 4)

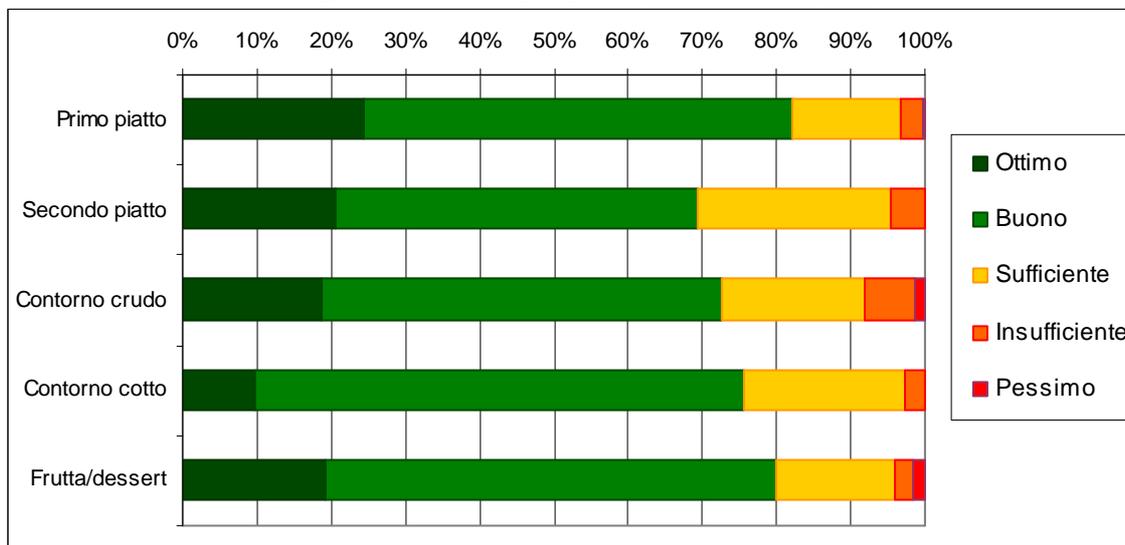


Tabella 10. Giudizi su pane e bevande (Questionario tipo 4)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Pane	25,3%	60,4%	13,2%	0,0%	1,1%	100%	91
Bevande	27,4%	56,2%	16,4%	0,0%	0,0%	100%	73

Grafico 7. Percentuali di giudizio su pane e bevande (Questionario tipo 4)

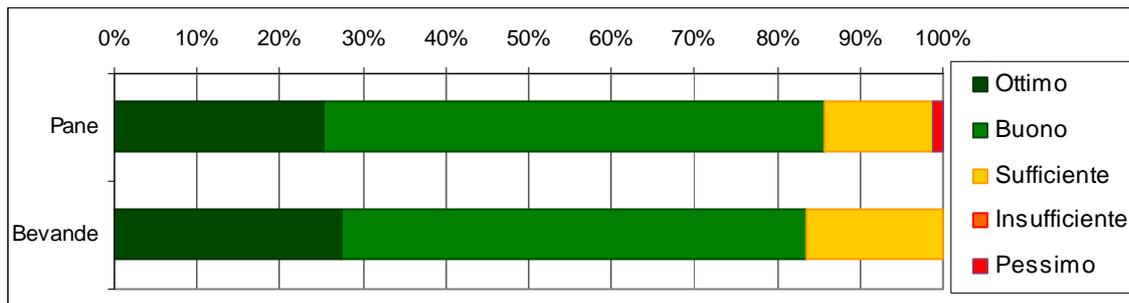


Tabella 11. Giudizi sulle caratteristiche dei piatti assaggiati (Questionario tipo 4)

Caratteristica del piatto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Temperatura	29,0%	55,3%	14,2%	1,2%	0,3%	100%	338
Grado di cottura	22,2%	60,3%	14,4%	3,1%	0,0%	100%	194
Presentazione	16,3%	61,7%	19,4%	2,3%	0,3%	100%	350
Condimento	14,6%	54,1%	21,4%	9,6%	0,4%	100%	281
Appetibilità	16,1%	53,7%	24,6%	4,5%	1,1%	100%	354
Totale	19,5%	56,8%	19,2%	4,0%	0,5%	100,0%	1517

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

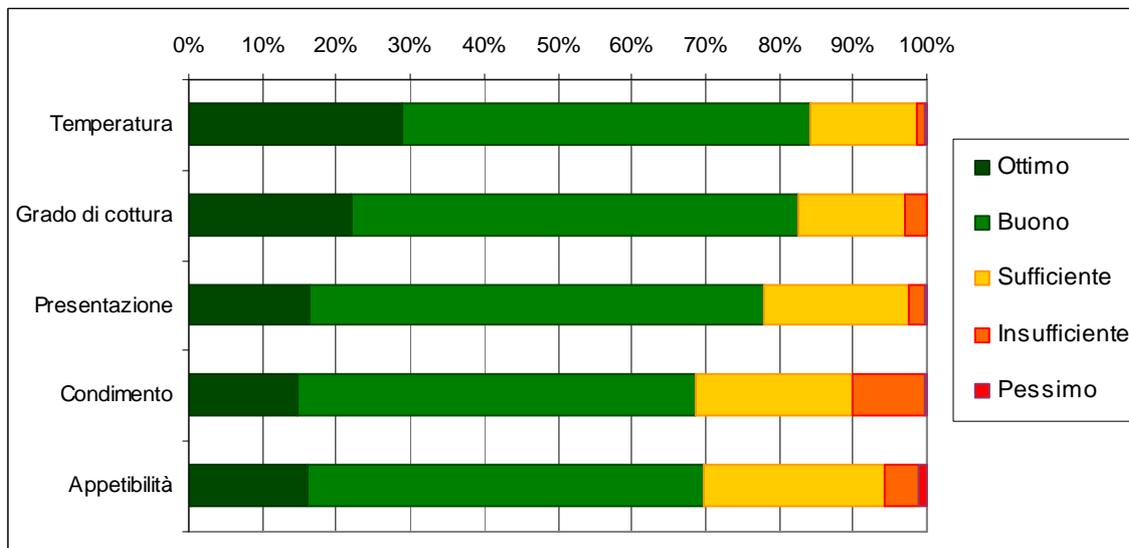


Tabella 12. Giudizi sulle caratteristiche del servizio (Questionario tipo 4)

Caratteristiche del servizio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale	Risposte valide
Adeguatezza dei locali	36,6%	53,7%	9,8%	0,0%	0,0%	100%	82
Pulizia dei locali	44,7%	48,2%	3,5%	3,5%	0,0%	100%	85
Pulizia delle stoviglie	51,1%	43,3%	5,6%	0,0%	0,0%	100%	90
Disponibilità del personale	60,0%	38,9%	1,1%	0,0%	0,0%	100%	90

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

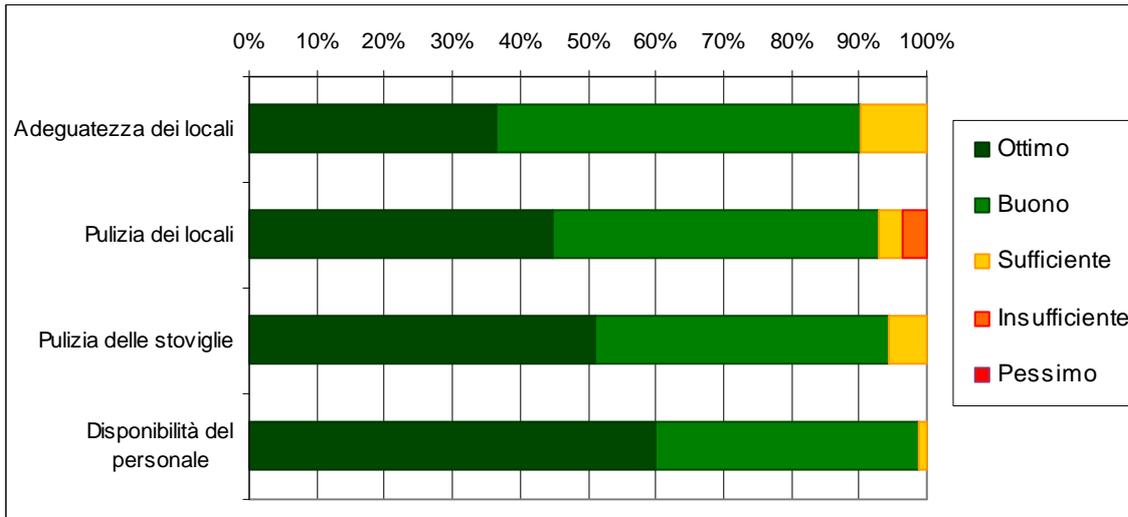
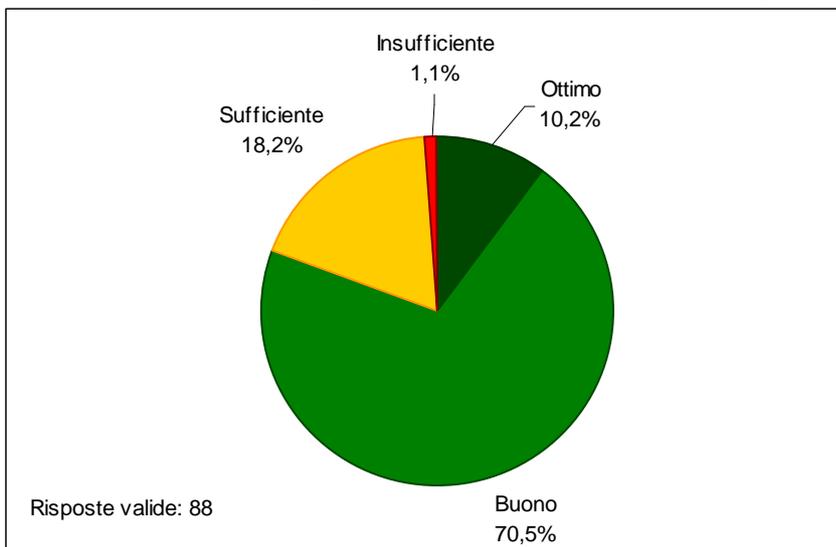


Grafico 10. Giudizio complessivo sul servizio (Questionario tipo 4)



Giudizi dei bambini sul cibo mangiato

L'indagine rivolta ai bambini delle scuole primarie è svolta attraverso la compilazione di una scheda molto semplificata, in modo tale da essere comprensibile anche ai più piccoli, nella quale gli alunni hanno inserito il loro giudizio sul pasto effettuato nel giorno della rilevazione e sull'adeguatezza della qualità del cibo.

Hanno compilato la scheda quasi 1000 alunni che pranzano nella mensa scolastica. Il 40% di essi giudica favorevolmente il cibo mangiato: per il 15% è molto buono e per il 25% è buono. Il 26% dà una valutazione sufficiente, il 21% dice "così così" e solo il 13% lo considera cattivo.

In merito al quantitativo mangiato, la grande maggioranza afferma che la quantità di cibo è giusta e il 12% sostiene addirittura sia eccessiva, a dispetto di quei genitori che lamentano quantità scarse, forse per paura che i loro figli non mangino a sufficienza o forse perchè ai genitori che effettuano gli assaggi viene servita una porzione ridotta. Il 13% dei bambini sostiene, invece, di aver mangiato poco: probabilmente si tratta di quei ragazzi a cui non è piaciuto il menu del giorno e, non essendoci alternative, si sono limitati a mangiare solo il pane o poco altro, come vedremo nel capitolo sui commenti che i genitori hanno scritto alla fine dei questionari che hanno compilato.

Nella tabella 14 si vede infatti che la maggior parte dei bambini che hanno trovato scarsa la quantità del cibo afferma di non averlo trovato di proprio gradimento: 18,5% di essi dice che il pasto era cattivo, il 30,8% dice "così così" e il 25,4% dei bimbi che sostengono di aver mangiato troppo poco ha giudicato il pranzo come sufficiente.

E' curioso comunque vedere che anche la maggior parte dei bambini che hanno dichiarato che il pasto era troppo abbondante lo hanno valutato negativamente: il 47,8% lo ha trovato cattivo e il 21,7% "così così". Probabilmente, i bambini a cui non piace ciò che viene loro servito non mangiano e quindi giudicano scarsa la porzione, oppure si sforzano a mangiare e, in tal caso, ritengono la porzione fin troppo abbondante.

Al contrario, i bambini che considerano giusta la quantità di cibo servita danno una valutazione più elevata sul gradimento del pasto.

Tabella 13. Schede di valutazione compilate dai bambini delle scuole primarie nell'a.s. 2016/17

Quartiere	Scuola	n. schede
Santa Croce	Don M. Cremona	85
Campese	IV Novembre	62
Centro Storico	Giuseppe Mazzini	44
Marchesane	Papa Giovanni XXIII	69
Angarano	Giovanni Pascoli	8
Rondò Brenta	San Francesco d'Assisi	51
Valrovina	Giacomo Merlo	23
XXV Aprile	XXV Aprile	191
Santa Croce	Antonio Canova	361
San Lazzaro	Guglielmo Marconi	100
Totale Rispondenti		994

Grafico 11. Giudizi dei bambini sul cibo mangiato

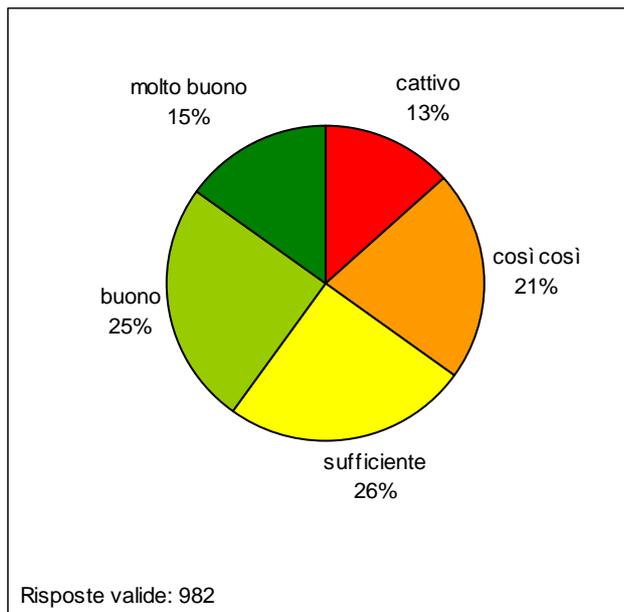


Grafico 12. Giudizi dei bambini sulla quantità di cibo

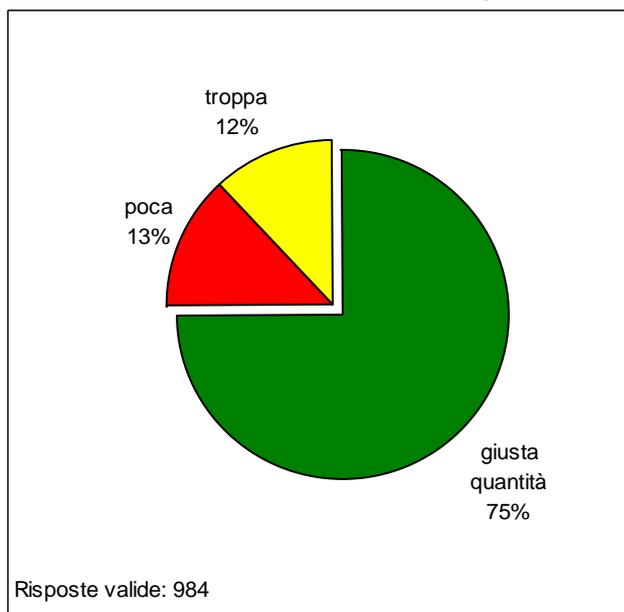


Tabella 14. Valutazioni dei bambini sul cibo e sulla quantità mangiata

Valutazione sul cibo	Valutazione sulla quantità			Totale
	poca	giusta	troppa	
cattivo	18,5%	7,3%	47,8%	13,6%
così così	30,8%	20,0%	21,7%	21,7%
sufficiente	25,4%	26,1%	18,3%	25,1%
buono	16,2%	29,6%	6,1%	25,1%
molto buono	9,2%	17,0%	6,1%	14,7%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	130	729	115	974

La qualità percepita dai genitori sul servizio di refezione scolastica

Nel corso dell'anno scolastico 2016/2017 è stata effettuata un'indagine rivolta ai genitori dei bambini che pranzano nella mensa scolastica attraverso la somministrazione tramite autocompilazione di un questionario volto a valutare il servizio di refezione scolastica nel suo complesso, rilevando il grado di soddisfazione degli utenti del servizio. Questa indagine è detta di "customer satisfaction", ovvero di soddisfazione del cliente e va ad indagare tutti gli aspetti inerenti il servizio erogato: le informazioni presenti nel sito internet del comune, l'accessibilità agli uffici, l'adeguatezza del personale degli uffici, i tempi d'attesa per le procedure, le modalità di iscrizione e pagamento, la funzionalità dell'App "Servizi Mensa", il menu proposto e il costo dei pasti, oltre a richiedere un giudizio complessivo su quanto il genitore si ritiene soddisfatto.

In merito alla valutazione del menu è stato inserito anche il quesito inerente la qualità degli alimenti, ma non è del tutto pertinente, in quanto non tutti i genitori hanno l'opportunità di assaggiare il cibo servito, per cui le valutazioni si basano su quanto raccontano i figli, i quali non sono in grado di valutare la qualità di un alimento, ma possono dire se è piaciuto o meno quello che hanno mangiato.

Hanno risposto al questionario 956 genitori, suddivisi tra varie scuole bassanesi dell'infanzia e primarie, come si evince dalla seguente tabella.

Tabella 15. Rispondenti al questionario di customer satisfaction nell'a.s. 2016/17 distinti per scuola

Tipo scuola	Quartiere	Nome scuola	n. rispondenti
Scuola dell'infanzia	Ca' Baroncello	Ca' Baroncello	54
	Rondò Brenta	Rondò Brenta	11
	XXV Aprile	XXV Aprile	83
	Totale scuole dell'infanzia		148
Scuola primaria	San Marco	Alessandro Campesano	161
	Campese	IV Novembre	30
	Centro Storico	Giuseppe Mazzini	43
	Marchesane	Papa Giovanni XXIII	43
	Angarano	Giovanni Pascoli	93
	Rondò Brenta	San Francesco d'Assisi	40
	San Vito	Generale Giardino	155
	Valrovina	Giacomo Merlo	66
	XXV Aprile	XXV Aprile	177
	Totale scuole primarie		808
Totale genitori rispondenti			956

Sostanzialmente i genitori si dividono in tre nel giudicare la refezione scolastica. Il 30% di essi si dichiara soddisfatto o pienamente soddisfatto del servizio, dando un giudizio complessivo pari a 4 o 5; la valutazione è intermedia (punteggio pari a 3) per il 37% dei genitori, mentre il 33% di essi non è soddisfatto del servizio, assegnando un punteggio pari a 2 o 1.

Gli aspetti maggiormente soddisfacenti riguardano l'adeguatezza del personale degli uffici, i tempi e le modalità di iscrizione e pagamento. Non convincono del tutto i genitori le informazioni e la documentazione presente nel sito internet comunale e nemmeno l'accessibilità agli uffici.

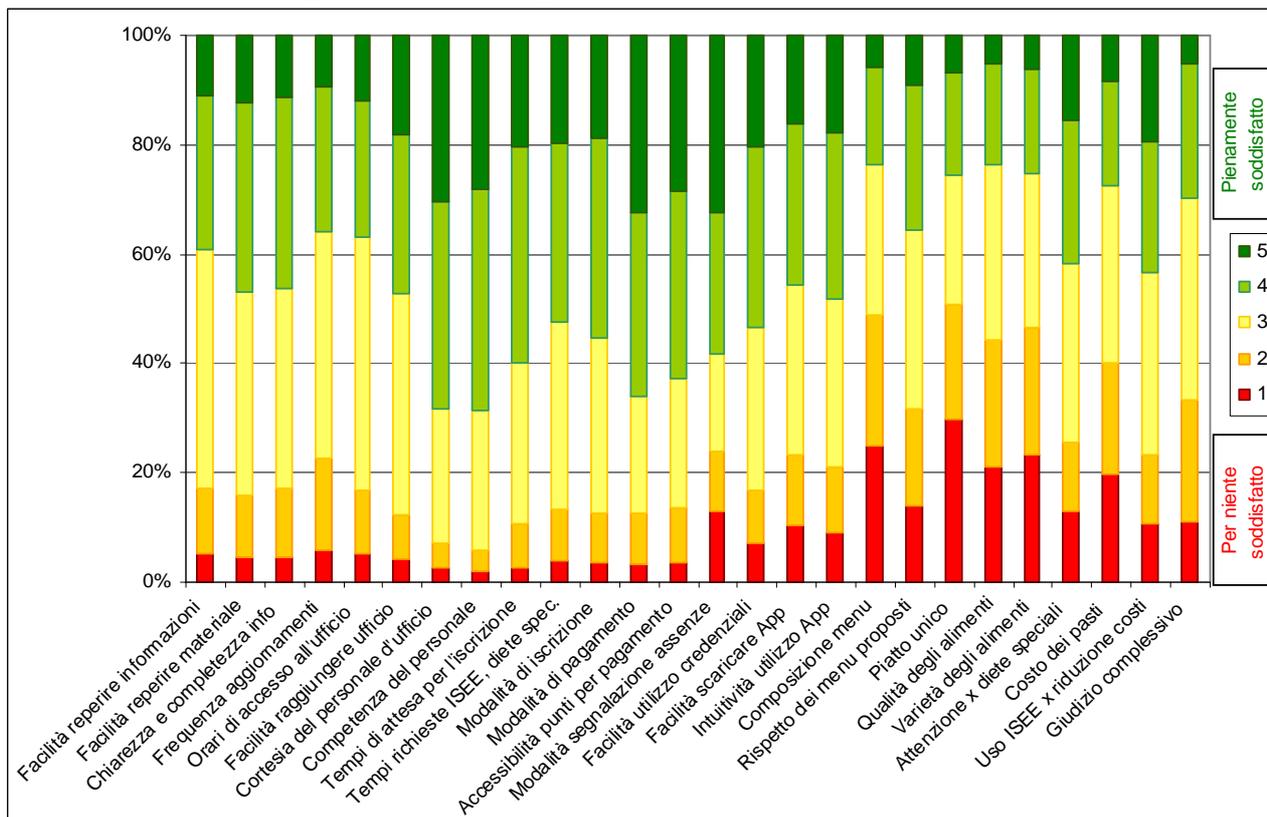
Sono ritenuti maggiormente carenti il costo del servizio, giudicato troppo elevato da un genitore su due, e gli aspetti inerenti il pasto servito ai bambini, in particolare la composizione del menu, il piatto unico, la varietà degli alimenti.

Se si tralasciano gli aspetti inerenti il menu, che sono approfonditi in modo migliore attraverso la valutazione dei genitori deputati agli assaggi dei pasti, la maggior parte dei rispondenti al questionario ha dato valutazioni positive al servizio. La modalità di segnalazione delle assenze è forse l'aspetto che appare più critico, e infatti, alcuni genitori lo segnalano anche nelle osservazioni finali.

Tabella 16. Giudizio dei genitori sui vari aspetti del servizio refezione scolastica nell'a.s. 2016/17

Grado di soddisfazione	Frequenze assolute						Frequenze percentuali						Risp. valide
	1	2	3	4	5	Totale	1 = Per niente soddisf.	2	3	4	5 = Pienam. soddisf.	Totale	
Facilità reperire informazioni	48	109	394	256	101	908	5%	12%	43%	28%	11%	100%	908
Facilità reperire materiale	40	106	338	318	111	913	4%	12%	37%	35%	12%	100%	913
Chiarezza e completezza info	41	114	333	316	102	906	5%	13%	37%	35%	11%	100%	906
Frequenza aggiornamenti	51	143	352	229	79	854	6%	17%	41%	27%	9%	100%	854
Orari di accesso all'ufficio	40	87	346	187	90	750	5%	12%	46%	25%	12%	100%	750
Facilità raggiungere ufficio	32	59	299	217	134	741	4%	8%	40%	29%	18%	100%	741
Cortesia del personale d'ufficio	19	36	188	292	233	768	2%	5%	24%	38%	30%	100%	768
Competenza del personale	16	29	193	309	214	761	2%	4%	25%	41%	28%	100%	761
Tempi di attesa per l'iscrizione	23	66	249	333	173	844	3%	8%	30%	39%	20%	100%	844
Tempi richieste ISEE, diete spec.	24	57	209	200	121	611	4%	9%	34%	33%	20%	100%	611
Modalità di iscrizione	31	82	292	331	170	906	3%	9%	32%	37%	19%	100%	906
Modalità di pagamento	29	86	195	310	296	916	3%	9%	21%	34%	32%	100%	916
Accessibilità punti per pagamento	31	83	202	290	241	847	4%	10%	24%	34%	28%	100%	847
Modalità segnalazione assenze	119	98	162	238	294	911	13%	11%	18%	26%	32%	100%	911
Facilità utilizzo credenziali	61	86	262	287	180	876	7%	10%	30%	33%	21%	100%	876
Facilità scaricare App	86	105	257	243	134	825	10%	13%	31%	29%	16%	100%	825
Intuitività utilizzo App	70	94	241	239	138	782	9%	12%	31%	31%	18%	100%	782
Composizione menu	224	215	247	159	53	898	25%	24%	28%	18%	6%	100%	898
Rispetto dei menu proposti	124	160	291	236	80	891	14%	18%	33%	26%	9%	100%	891
Piatto unico	273	193	217	171	63	917	30%	21%	24%	19%	7%	100%	917
Qualità degli alimenti	190	211	289	166	47	903	21%	23%	32%	18%	5%	100%	903
Varietà degli alimenti	215	213	262	174	57	921	23%	23%	28%	19%	6%	100%	921
Attenzione x diete speciali	83	81	209	167	99	639	13%	13%	33%	26%	15%	100%	639
Costo dei pasti	181	183	297	171	78	910	20%	20%	33%	19%	9%	100%	910
Uso ISEE x riduzione costi	63	76	197	143	115	594	11%	13%	33%	24%	19%	100%	594
Giudizio complessivo sul servizio	101	209	340	229	47	926	11%	23%	37%	25%	5%	100%	926
Giudizio complessivo riaggregato							33%	37%	30%				

Grafico 13. Giudizio dei genitori sui vari aspetti del servizio refezione scolastica nell'a.s. 2016/17



Uno sguardo d'insieme

Il grafico 14 fa una sintesi dei dati raccolti con le diverse rilevazioni e mette assieme tutti i giudizi complessivi, seppur misurati attraverso “scale di valutazione” differenti, ma esposti graficamente con una scala cromatica che aiuti nella comparazione e nell’interpretazione dei giudizi.

Per gli assaggi valutati con la scheda di *tipo 1*, dove non era presente uno specifico quesito per il giudizio complessivo dell’assaggio, si è considerata la somma di tutti i giudizi espressi, misurati con una scala che va da insufficiente a buono.

Per gli assaggi valutati con la scheda di *tipo 4* la scala di valutazione va da pessimo fino a ottimo; nel grafico si espongono sia il giudizio complessivo che gli assaggiatori hanno espresso in merito al cibo sia il giudizio complessivo sul servizio.

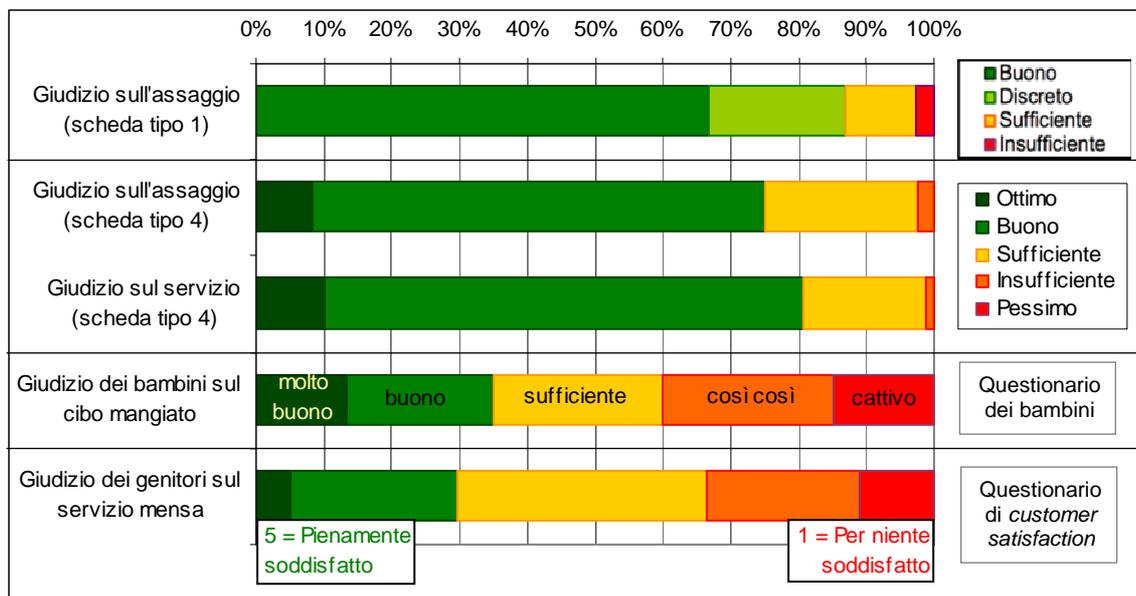
Nel questionario somministrato ai bambini la valutazione del pasto è stata rilevata con il quesito “come ti è sembrato il cibo che hai mangiato oggi?” con le seguenti possibilità di risposta: molto buono, buono, sufficiente, così così, cattivo.

Infine, nell’indagine di *customer satisfactor*, il quesito che racchiude il gradimento del servizio mensa è espresso con il quesito “complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato e di tutti gli aspetti relativi ad esso?” a cui i genitori potevano assegnare un punteggio da 1 a 5, dove 1 corrisponde a “per niente soddisfatto” e 5 a “pienamente soddisfatto”.

Il confronto delle valutazioni rilevate con i differenti modelli evidenzia che i genitori che hanno effettuato gli assaggi danno giudizi più elevati rispetto ai giudizi dati dai bambini e a quelli espressi dai genitori che rispondono alla *customer satisfactor*. I bambini, infatti, rispondono sul sapore e sulla bontà del cibo secondo il proprio gusto, e non sulla qualità e la genuinità dell’alimento o sull’equilibrata composizione dei menu. I genitori che non hanno modo di assaggiare le pietanze servite, basano il loro giudizio prevalentemente su quanto riportato dai figli, oltre che su altri aspetti che vanno al di là del pasto, quali ad esempio le modalità di iscrizione alla mensa, le modalità di segnalazione delle assenze da scuola, il costo del pasto, eccetera, fattori che possono incidere sul gradimento del servizio nel suo insieme.

Un altro aspetto interessante è il confronto delle valutazioni fatte con le due diverse schede di rilevazione degli assaggi. Nella scheda di *tipo 4*, dov’è stata tolta la modalità di risposta “discreto”, presente nella scheda di *tipo 1*, e sono inserite le voci “ottimo” e “pessimo”, aumentano le percentuali di valutazioni buone e sufficienti, mentre la percentuale di insufficiente rimane pressoché invariata, e nessun assaggiatore valuta pessimo il cibo. Questo significa che, probabilmente, i genitori che avrebbero indicato il cibo come discreto, nella scheda di *tipo 4* si sono sbilanciati alcuni per il buono e altri per il sufficiente.

Grafico 14. Riepilogo delle valutazioni sui pasti e sul servizio mensa rilevate con i differenti modelli



Commenti e suggerimenti

Al fine di trarre informazioni aggiuntive, sia sui pasti che sul servizio in generale, nelle tabelle che seguono si riportano tutte le osservazioni e i commenti che i genitori hanno espresso alla fine dei modelli di rilevazione, sia relativamente agli assaggi (tabella 17), sia relativamente alla rilevazione di *customer satisfaction* (tabella 18).

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

Il pane riceve numerosi consensi, in particolare quello ai cereali e quello integrale. Tuttavia, qualcuno non l'ha trovato del tutto di proprio gradimento o vorrebbe pane integrale “vero” e non fatto con farina bianca a aggiunta di crusca.

La pizza riceve giudizi contrastanti: diverse critiche da parte degli assaggiatori e diverse richieste di servirla più spesso da parte di altri genitori.

Molti commenti sono rivolti al condimento. 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. Se, da un lato, ci sono genitori che si lamentano per i cibi insipidi, dall'altro lato, c'è chi ritiene siano troppo salati. E lo stesso vale per la quantità di olio: chi sostiene ce ne sia troppo e chi vorrebbe ce ne fosse di più. Idem per l'aceto: per alcuni è troppo, mentre per altri è troppo poco.

Numerose sono le osservazioni relative alla frutta e alla verdura, anche se non tutte positive. La frutta troppo fredda sembra attirare l'attenzione dei genitori. Queste critiche sulla temperatura spiegano la percentuale relativamente elevata dei giudizi insufficienti sulla temperatura di frutta/dessert: la frutta è consegnata troppo fredda, probabilmente perché viene conservata nei frigoriferi. Tuttavia, i bambini possono portare a casa la frutta che non mangiano e, in alcune scuole primarie, il frutto viene mangiato dai bambini di pomeriggio, per cui fa in tempo a raggiungere temperatura ambiente.

Altre osservazioni sulla frutta riguardano lo scarso grado di maturazione, ma altri genitori la segnalano come buona. Mentre, per quanto riguarda la verdura, alcuni lamentano che ai figli non piace e, in particolare, le zuppe.

I commenti un po' più critici sono interessanti e utili per spiegare quali problematiche si siano riscontrate durante l'assaggio dei pasti, oltre che per trarre informazioni volte al miglioramento continuo del servizio. Infatti, la valutazione insufficiente di un piatto rischia di rimanere fine a se stessa se non è spiegata la causa del mancato gradimento.

Tra le lamentele, prevale quella sulla temperatura dei piatti e dei locali. Come appena visto per la frutta e la verdura, capita che anche altri siano serviti tiepidi. Tuttavia queste osservazioni sembrano in contrasto con i giudizi espressi sulla temperatura dei pasti, che ottiene giudizi buoni nella maggior parte dei casi e insufficiente solo per la frutta e per il primo piatto (nella rilevazione con il questionario di *tipo 1*).

Più di 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 per l'assaggio (che non è un pasto, 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, per chi lo desidera, di fare replica.

La cottura di alcuni cibi non è sempre gradita, ma la cosa strana è che per alcuni genitori la pasta è buona, per altri è troppo cotta; per alcuni il riso è duro, per altri il riso è scotto. 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 suggeriscono, come alternativa, pasta o riso in bianco. Tuttavia ci sono varie segnalazioni che il riso in bianco è un po' triste e poco invitante.

C'è che si lamenta che la verdura proposta nel menu è troppa. Tuttavia questa è una scelta fatta appositamente per l'importanza che hanno i vegetali nell'alimentazione quotidiana, ed è fondamentale abituare il palato dei bambini, fin da piccoli, al gusto della verdura. Infatti, alcuni genitori apprezzano il tentativo dell'amministrazione comunale di puntare su un menu più ricco di cibi vegetali e c'è addirittura chi, tra i genitori, sostiene che ci sia troppa carne.

Tra le segnalazioni emergono anche i costi elevati del servizio e le difficoltà nella segnalazione delle assenze dei figli.

Tabella 17. Elenco dei commenti inseriti nelle schede assaggio (Questionari tipo 1 e tipo2)

Acqua ok il pane presentava una mollica irregolare e crosta accentuata dovuto al fatto che era stato mantenuto a crudo e poi cotto in un secondo momento
Arancia buona ma troppo fredda per la stagione
Banane ok
Bravo il personale
Ci vorrebbe un primo perché la quantità non è adeguata. Polenta troppo liquida pane bianco discreto
Cibi buoni come gusto e condimento per un adulto con qualche riserva per i bambini
Cibi un po' freddi
Con la pizza non c'è possibilità del bis e forse chi non mangia le verdure ha ancora fame
Con la pizza se possibile no pane ma grissini o crackers
Con la sostituta allo scodellamento l'insalata era condita bene mentre di solito ha troppo aceto se possibile aumentare la quantità di cibo.
Contorno crudo troppo acquoso, pezzi troppo grandi- Primo freddo.
Contorno crudo troppo condito
Da evitare il formaggio nella zuppa perché è già un piatto completo, le verdure crude si potrebbero condire con il limone x facilitare l'assorbimento dei nutrienti.
Dosi poco abbondanti
Dosi poco abbondanti. Annotazione: le signore dell'assaggio non hanno capito la domanda sulla quantità perché per loro è previsto solo un assaggio
Eccessivi i piselli sia di primo che di secondo era preferibile la patata lessa
Formaggio un po' amaro, crema di spinaci con pochi ceci (sembrava una minestra di verdura)
Frutta abbastanza fredda
Frutta buona ma troppo fredda per la stagione
Frutta fredda.
Frutta fredda.
Frutta non assaggiata e non valutata
Giusto proporre molta verdura e varia, però sarebbe importante almeno un piatto appetibile al gusto dei bambini in modo che escano dalla mensa sazi
Gnocchi tiepidi si freddano subito, finocchi senza olio extravergine a crudo che li renderebbe più appetibili così non sono buoni, broccoli e cavolfiore buonissimi! Banana cruda buccia verde (non mi sono piaciuti i piatti di plastica i bambini sono in grado di gestire i piatti di ceramica)
Gnocchi troppo unti, il pane discreto
Grazie Molto buono
I bambini riferiscono che le porzioni sono scarse (menu di oggi equilibrato anche nella quantità)
Il cibo di oggi è ottimo, si propone di inserire le verdure gradualmente senza fare un intero pasto a base di verdure
Il cibo è arrivato in ritardo, la pizza è fredda, verrà data dopo la verdura non assaggiata. Il pane dovrebbe essere sigillato x pezzo
Il condimento della pasta sembrava un sugo in scatola non fresco
Il formaggio nel riso lo metterei a parte. Finocchio tagliato un po' grosso e propongo di mescolarlo con carote e insalata, il pane non è propriamente integrale e lo proporrei come merenda come anche la mela perché a fine pasto potrebbe essere di troppo.
Il menu di oggi (pizza) non dà possibilità di osservazioni in merito
Il pane integrale è pane bianco con aggiunta di crusca, non è possibile avere pane integrale "vero"? Ottimo il servizio ai bimbi
Il pasto è sufficiente dal punto di vista della qualità pur essendo un forte sostenitore della mensa interna

Il piatto è servito caldo e ha un buon sapore
Il pomodoro della pizza è acido
Il primo buono e quantità giusta, secondo: carne scarsa e grassa non buona
Il primo, a parte la temperatura e l'essere salato, si presenta proprio male, un riso asciutto, anche se integrale, deve presentarsi con il chicco compatto tanto da poter essere usato anche il giorno dopo. Frutta sempre tanto fredda. Pane buono.
Il riso integrale così è poco appetibile e secco. Il menu è stato cambiato: dovevano esserci gnocchi e i bambini non hanno apprezzato il cambio. La porzione è adatta ai bambini più piccoli, ma non a quelli di 10-11 anni. Per fortuna la scodellatrice ne tiene conto
Inviterei se possibile a non proporre così spesso la zuppa a pranzo, è preferibile la pasta con l'eventuale opzione in bianco. Questo eviterebbe di avere bambini digiuni e lo spreco di cibo.
La banana era troppo fredda
La frittata era più calda del riso
La pasta della pizza e la mozzarella risultano un po' gombose.
La pizza è fredda e dolciastra
La stanza degli assaggi è fredda la qualità del cibo può essere migliorata
La valutazione sulla frutta è in bianco perché non l'ho assaggiata
L'addetta mensa molto gentile e educata con i bambini
L'arrosto di vitello presentava un po' di nervo, forse se più magro i bambini gradiscono di più. Resto buono e a sufficienza.
Le signore avevano la luna storta
Locali troppo freddi, mangiare in un locale freddo non è salutare
Manca solo un po' di sale ai cavolfiori, la pizza è buona
Mandorle scarse e patate parzialmente bruciate
Menu adatto per adulti meglio piatti più basici per i bambini pasta al sugo riso petti di pollo
Menu di oggi equilibrato anche nella quantità (i bambini riferiscono porzioni scarse)
Menu vegano senza possibilità di variazione complessivamente sufficiente si richiede almeno un primo caldo variabile
Nel complesso il menu settimanale mi sembra bilanciato. Alcune osservazioni in relazione alla varietà delle proposte: 1) su 10 pasti ci sono 4 primi praticamente uguali (pasta o riso al pomodoro); 2) su 10 pasti il pesce è presente solo 2 volte; 3) nei giorni in cui c'è zuppa o crema ai cereali (pasti molto apprezzabili, ma non sempre graditi dai bambini) servirebbe un secondo più appetibile. Se si vogliono evitare le proteine animali, si deve però scegliere qualcosa di alternativo: tofu/seitan/polpette di ceci...
Nel risotto non si sente il rosmarino, la nuova scodellatrice ha condito bene mentre di solito è troppo piena di aceto, i bambini lamentano la scarsità delle porzioni
Nel risotto si accentua il sapore del rosmarino rispetto alla zucca
Nel sugo degli gnocchi i pezzi di cipolla sono grandi
Nella zuppa l'orzo è piuttosto duro, pollo buono di sapore e cottura, cavolfiore insipido e troppo olio.
Nella zuppa l'orzo è piuttosto duro, pollo buono; cavolfiore insipido e troppo olio.
Oggi positivo (pizza) i bambini si lamentano delle zuppe
Olio di oliva troppo acido sia per le zucchine che per la pizza
Pane ai cereali buono croccante fuori morbido dentro
Pane ai cereali buono, frutta un po' fredda.
Pane buono
Pane buono
Pane discreto, ma troppo freddo
Pane integrale buono
Pane integrale ok
Pane ottimo.
Pasta troppo cotta non si comprende se dipende dalla cottura o dalla qualità
Pasta troppo cotta, buono il secondo, finocchio condito ma poco saporito
Pasta un po' troppo cotta
Pasta un po' troppo cotta

Pasto poco adatto ai bambini
Pera non assaggiata
Per migliorare il servizio propongo un secondo e un contorno alternativi
Piatti buoni per un adulto. Ma siamo sicuri che a tutti i bimbi piaccia la pasta al pesto? Una pasta all'olio andrebbe meglio
Pizza fredda alle 12,15. Per cottura e gusto va bene, pane buono
Pizza fredda dura e gommosa alla masticazione, cavolfiore totalmente insapore e troppo cotto (meglio se lasciato un po' più indietro di cottura)
Pizza fredda e dura gommosa alla masticazione; cavolfiore totalmente insapore e troppo cotto
Pochi bambini gradiscono le zuppe e non c'era il pasto sostitutivo
Polenta poco cotta e slavata
Primo buono e giusta quantità, secondo: carne troppo grassa e scarsa (insipida) finocchi poco conditi ma buoni
Proposta dare possibilità di scelta primo piatto, le verdure mi sono sembrate scarse come quantità
Qualità olio scadente. Si richiede prospetto indicante origine e provenienza degli alimenti
Quantità non valutabile perché le dosi assaggiate differiscono da quelle somministrate ai bambini.
Quantità scarse una sola fettina di carne e sottilissima contorni e frutta freddi da frigo
Questo menu solo con minestra e contorni risulta un po' scarso
Ravioli cottura scarsa e freddi.
Riso insipido, bene il tacchino
Riso poco cotto frittata senza gusto
Riso scotto pallido e con un pessimo sapore, secondo buono; si propone un contorno caldo specie nel periodo invernale, con piccoli accorgimenti è possibile migliorare.
Riso troppo cotto, tacchino troppo cotto, insalata più olio, frutta troppo fredda.
Salutare di sicuro ma anche molto triste
Sarebbe più indicata la verdura di stagione e non surgelata (tegoline)
Soddisfatta della mensa e della rotazione dei pasti e del bilanciamento proteico
Sugo di pomodoro leggermente salato, la verdura con poco olio. Ottimo il pane integrale.
Temperatura verdura cotta eccessiva. Invece del menu previsto viene servita pizza. Il pane viene servito in cestini di vimini senza l'utilizzo di guanti (la signora non li indossa mai durante tutto il servizio). La pizza è stata servita tiepida ma si è subito raffreddata, diventando collosa e difficile da masticare. Il pomodoro è acido, quasi piccante. Formaggio sulla pizza sufficiente.
Troppa verdura nello stesso pasto che viene puntualmente cestinata e sprecata (gradiremmo sempre una alternativa quale pasta riso o carne) - pranzo di oggi solo a base di verdura e senza una possibile alternativa tranne il pane! Così anche altri pasti, bilanciato e adeguato l'apporto proteico ma con limitatissima possibilità di scelta
Troppi 20 minuti di attesa
Troppo cappuccio, non tanto gradito dai bambini, poco pomodoro. Grazie per aver rimesso il pasticcio nel menu, molto buono e molto apprezzato dai bambini
Troppo pepe e spezie nella zuppa e con il piatto unico bisognerebbe aggiungere qualcosa di più sostanzioso
Tutto buono ma i bimbi con verdure e piatto unico di legumi spesso mangiano poco
Tutto buono manca un po' di sale nella frittata
Tutto buono un po' di sale di troppo nel pomodoro della pizza
Tutto buono: speciale il pane integrale e tutto il resto
Un bambino non mangia i ravioli, vive 8 ore a scuola con un po' di insalata. La frutta è molto scadente e fredda.
Un pizzico di sale in più sulla carne, non sul condimento
Un po' di aceto sulla verdura non starebbe male
Zucchine scotte, ok patate. con la minestra verdura cruda e non cotta per cambio di gusti e fonte vitaminica

Tabella 18. Elenco dei commenti dei genitori nei questionari di *customer satisfaction*

<p>1 volta al mese tutti i tipi di verdure 1 volta a settimana pizza 1 volta alla settimana arancini 2 volte alla settimana pasta ai formaggi</p>
<p>Compilo solo i punti per i quali posso esprimere un giudizio reale, lascio in bianco i punti per i quali non ho modo di esprimermi non avendone mai potuto valutare la funzionalità.</p>
<p>Composizione dei menu proposti: semplicemente per la presenza eccessiva (a mio parere) di proteine animali a discapito di verdure e legumi, ma so che vado contro corrente e che l'assessore ha fatto il possibile.</p>
<p>Costo dei pasti erogati: troppi per qualità del cibo</p>
<p>Costo dei pasti troppo elevato</p>
<p>"Customer satisfaction" siamo in Italia, sarebbe bello vedere i titoli scritti in italiano e comprensibili a tutti. Spesso le mele erano troppo acerbe. Spesso il menu esposto a scuola, quello presente in App e quello effettivamente consumato non coincidono</p>
<p>Difficoltà nei pagamenti.</p>
<p>Frutta scadente. Più volte pizza e riso in bianco meno volte (lenticchie, insalata, zucchine, broccoli e cavolfiore). E le signore della mensa devono mettere giusto il cibo poco e normale.</p>
<p>I bambini non apprezzano il cibo che viene proposto lamentando scarsa qualità. Non incontrando i gusti dei bambini vengono vanificati tutti gli sforzi che vengono impiegati per impartire una sana alimentazione ed eliminate quantità vergognose. Aumentando, o ripristinando, un buon livello di qualità e associando un piccolo sforzo nel rendere appetibili i piatti, si avrebbe maggior riscontro positivo. Se non dovessi ritenere più di ottima qualità e di ottimo servizio la mensa, procederei con disdire completamente il servizio. Punto di vista che ad oggi, visti i gravi incidenti avvenuti, condivido con molti altri genitori. Ritengo urgente e necessario un importante intervento del Comune presso Gemeaz per tutelare al massimo i nostri bambini</p>
<p>Il servizio di ristorazione e mensa scolastica è pessimo, sia nella funzionalità dell'App, che spesso non è aggiornata, nella qualità scadente del cibo e del menu proposto.</p>
<p>La comunicazione dell'assenza crea disagio perché facilmente si dimentica di farla e non c'è possibilità di rimborso.</p>
<p>La non risposta ad alcune domande è dovuta al non aver avuto modo di usufruire di tale servizio</p>
<p>La quantità dell'assaggio fatto in mensa era insufficiente per un bambino e per il prezzo chiesto.</p>
<p>Meglio pagare di più ma i pasti devono migliorare qualitativamente. Le assegnazioni non devono avvenire per il massimo ribasso.</p>
<p>Menu non sempre corrispondente all'App, rapporto qualità/prezzo non sempre corretto</p>
<p>Modalità tramite le quali ci si iscrive al servizio: se uno fa iscrizione alla materna secondo me dovrebbe essere automatica l'iscrizione anche agli anni successivi se c'è l'iscrizione alla stessa scuola o nello stesso comune!</p> <p>Soluzione del piatto unico: se ad un bimbo non piace il piatto unico.... cosa mangia? Come tanti solo pane. Non è chiaro come si fa a sapere quanti pasti sono ancora da consumare. Faccio prima ad andare nel posto convenzionato per la ricarica buoni pasto e richiederlo.</p>
<p>Modalità tramite le quali va segnalata l'assenza dell'alunno: troppo poco tempo</p>
<p>Menu spesso non corrispondono al giorno</p>
<p>Molto apprezzato pizza, purè, polenta. Per niente apprezzato zucchine, frittata, broccoli e carote cotte. Non vengono sempre rispettate le richieste del bambino sulle giuste quantità.</p>
<p>Nelle ultime assenze non mi hanno più mandato il messaggio di conferma, grazie.</p>
<p>Non ho espresso valutazione nei campi che non ho avuto modo o necessità di usare. Riguardo al menu si può aumentare la pasta in bianco più volte alla settimana</p>
<p>Non ho mai fatto assaggi dei piatti proposti nel servizio mensa, ma mi è capitato di mangiare il pane avanzato da mia figlia ed era di bassa qualità.</p>
<p>Non sono soddisfatta per troppe minestre e verdure proposte in passato! Adesso si sta migliorando!</p>
<p>Pizza più volte, meno carote, broccoli e zucchine</p>
<p>Porre maggior attenzione all'alternanza dei menu all'interno della settimana onde evitare ripetizioni negli stessi giorni di rientro (lunedì e giovedì oppure mercoledì e venerdì) grazie!</p>
<p>Porzioni piccole; menu non adeguato a bambini in età scolare: troppe verdure e poca sostanza.</p>
<p>Praticità nelle modalità di iscrizione e pagamento: già hai il figlio ammalato in più devi avvisare la mensa. Quando la classe è via da scuola dovrebbe essere la scuola ad avvisare, non ogni genitore!</p>

Professionalità e rispetto norme igieniche di chi somministra pasti: voto 5
Professionalità e rispetto norme igieniche di chi somministra pasti: voto 5
Temperatura adeguata dei pasti (no freddi): voto 5
Qualità degli alimenti proposti nel menu: pasta cruda
Richieste di un alunno di terza: 1 volta al mese minestre, zuppe, minestrone 1 volta alla settimana pizza!!! 1 volta al mese zucchine 2 volte a settimana riso in bianco (no orzo) 1 volta alla settimana gnocchi al pomodoro Tutto yogurt e frutta scadente
Sarebbe gradita un'alternativa alla pizza
Si richiede inoltre maggiore professionalità e rispetto delle norme igieniche da parte di chi somministra i pasti.
Talvolta i piatti sono freddi, la frutta fresca non lo è. Alcuni giorni c'è primo e secondo, altri solo secondo (troppo poco per dei bambini in crescita). Il primo viene condito spesso con salsa di pomodoro e mai con ragù di carne (solo di verdure).
Voi cuoche potete regolarvi con le porzioni, e se potete aggiungere il pasticcio. Una volta alla settimana introdurre insalata nel menu e due volte pizza.
Vorrei che la pizza la facessero più volte e anche il brodo e la pastina.
Zucchine più volte al mese grazie! Poche volte i broccoli, più volte pizza

Conclusioni

Il servizio ristorazione scolastica viene considerato generalmente più che soddisfacente dai genitori. Conteggiando complessivamente tutte le valutazioni sui diversi piatti, assegnate con la scheda assaggio di *tipo 1*, si trova che il 67% 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. Dai dati rilevati con la scheda assaggio di *tipo 4* si evince che il 75% valuta buono o ottimo il pranzo assaggiato e l'81% giudica buono o ottimo il servizio di refezione scolastica.

Il 40% dei bambini afferma che il cibo mangiato in mensa è buono o molto buono, solo il 13% lo ritiene cattivo; il 75% dice di aver mangiato il giusto quantitativo, il 12% pensa che la quantità servita fosse troppa, mentre il 13% ritiene di aver mangiato poco.

I genitori che hanno compilato il questionario sulla *customer satisfacton* sono stati molto severi nei giudizi: solo il 30% si dichiara soddisfatto o pienamente soddisfatto, mentre il 33% si ritiene insoddisfatto o per niente insoddisfatto. Gli aspetti maggiormente soddisfacenti riguardano il personale degli uffici, i tempi e le modalità di iscrizione e pagamento, mentre sono meno graditi il costo del servizio, la composizione del menu, il piatto unico, la varietà degli alimenti. Anche l'accessibilità agli uffici, le informazioni e la documentazione presente nel sito internet comunale potrebbero essere migliori.

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.

Si riassumono alcuni degli aspetti emersi dall'analisi dei dati. I cibi assaggiati dal gruppo di genitori sono in generale graditi.

Una nota positiva si vede nell'apprezzamento del pane, in particolare quello integrale o ai cereali che si suggerisce di presentare agli alunni con maggior frequenza.

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, come si evince dai commenti effettuati dai rispondenti in merito al condimento dei cibi: troppo salato per alcune pietanze, poco salato secondo qualche genitore, troppo conditi alcuni cibi, troppo poco secondo l'opinione di altri genitori. Lo stesso vale per la cottura dei cibi: per alcuni genitori la pasta è troppo cotta, mentre per altri è perfetta; secondo alcuni il riso è scotto, mentre per altri è troppo duro.

La temperatura dei cibi e locali dedicati al pranzo, considerata troppo bassa, crea una situazione non proprio ideale per un pasto appetitoso. Ma pure sulla temperatura i genitori non sembrano essere molto d'accordo tra loro: da un lato la maggioranza dà una valutazione buona alla temperatura delle portate, dall'altro lato, nei commenti alla fine della scheda, più di qualcuno si lamenta per i cibi freddi o tiepidi.

I contorni sono le pietanze che riscuotono meno approvazione, probabilmente perché è spesso difficile che le verdure piacciono ai bambini e i genitori si preoccupano che i figli, non gradendole, non mangino a sufficienza. Tuttavia, dal momento che la verdura rappresenta uno dei cibi il cui consumo quotidiano è consigliato per mantenere una buona salute, è bene cercare di renderla appetitosa e invitante nella presentazione, nell'aspetto, nella varietà e nella qualità. Per quanto riguarda le minestre di verdura, molto importanti dal punto di vista nutrizionale dei bambini, per renderle più appetibili si possono presentare con crostini oppure frullarle per trasformarle in creme o vellutate.

Un suggerimento da prendere in considerazione è di servire verdura e frutta di stagione, in quanto più saporita e più buona, oltre che più ricca di vitamine e adatta 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 facendo attenzione alla loro stagionalità 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 merci¹¹.

¹¹ Ministero delle politiche Agricole, Alimentari e Forestali in collaborazione con INRAN "Sai quel che mangi. Qualità e benessere a tavola".

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.

Vista la stretta relazione tra alimentazione e salute, alcuni genitori esprimono apprezzamento per l'impegno dell'Amministrazione comunale nell'innovare i menu scolastici e nell'organizzare percorsi formativi con esperti nel campo dell'alimentazione, rivolti al personale della scuola e ai genitori, per far comprendere l'importanza per la salute dei figli delle nuove scelte alimentari nella ristorazione, con menu che rispettino la stagionalità degli alimenti, che comprendano diversi tipi di cereali e legumi, con un ritorno alla dieta mediterranea, ricca di frutta, verdura e ortaggi¹².

Sulla base delle richieste espresse da alcuni genitori, si riportano alcuni dei suggerimenti che potrebbero rivelarsi utili per migliorare il gradimento del servizio mensa.

Dare la possibilità ai bambini di scegliere di un'alternativa in caso di piatti non conformi ai loro gusti. In ogni caso potrebbe essere lasciata sempre la possibilità di scelta della pasta o del riso in bianco, nel caso non piaccia il sugo del giorno. Al contrario, poiché il riso in bianco è stato indicato come poco invitante, si dovrebbe cercare di proporlo con un condimento appetibile.

Le verdure, che non sempre sono gradite ai bambini, potrebbero essere tagliate più finemente, o mescolate tra loro creando un insieme più gradevole, oppure, ad esempio la cipolla nei condimenti non dovrebbe essere a pezzetti troppo grandi, altrimenti ai bimbi rischia di non piacere.

Le minestre di verdura potrebbero essere frullate e servite con dei crostini, che renderebbero l'insieme più invitante e gustoso.

Si ritiene il caso di verificare la temperatura dei locali e dei cibi, poiché se la sala mensa non è riscaldata a sufficienza, i cibi si raffreddano rapidamente.

Per quanto riguarda altri aspetti del servizio, si potrebbe intervenire aggiornando con maggiore frequenza le informazioni presenti nel sito internet. Inoltre potrebbe essere utile ampliare le casistiche che prevedono diete speciali.

I dati rilevati con il questionario somministrato agli scolari e con quello sulla *customer satisfaction* consentirebbero ulteriori analisi statistiche che, per questioni di tempo, si rimandano ad eventuali successivi approfondimenti.

¹² Si rimanda al report elaborato dal Comune di Bassano del Grappa “*Qualità dei servizi. La valutazione del servizio mensa scolastica. Anno scolastico 2014/2015*” pubblicato nel sito internet istituzionale all'indirizzo: <http://www.bassanodelgrappa.gov.it/Comune/Statistica/Qualita-dei-servizi/Qualita-Mensa-scolastica-2014-2015> per approfondimenti sul servizio mensa scolastica e sulla corretta alimentazione.



CITTA' DI BASSANO DEL GRAPPA
Servizio di Ristorazione
SCHEDA VALUTAZIONE PASTI

Scuola (nome):

Materna _____

Elementare _____

Valutatore (nome):

Genitore _____

Insegnante _____

PRIMO PIATTO:

	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Temperatura	☺	☺	☹	☹
Grado di cottura	☺	☺	☹	☹
Appetibilità	☺	☺	☹	☹
Presentazione	☺	☺	☹	☹

SECONDO PIATTO:

	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Temperatura	☺	☺	☹	☹
Grado di cottura	☺	☺	☹	☹
Appetibilità	☺	☺	☹	☹
Presentazione	☺	☺	☹	☹

CONTORNO CRUDO:

	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Temperatura	☺	☺	☹	☹
Appetibilità	☺	☺	☹	☹
Presentazione	☺	☺	☹	☹

CONTORNO COTTO:

	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Temperatura	☺	☺	☹	☹
Grado di cottura	☺	☺	☹	☹
Appetibilità	☺	☺	☹	☹
Presentazione	☺	☺	☹	☹

FRUTTA / DESSERT:

	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Temperatura	☺	☺	☹	☹
Appetibilità	☺	☺	☹	☹
Grado di maturazione	☺	☺	☹	☹
Presentazione	☺	☺	☹	☹

OSSERVAZIONI/COMMENTI.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data _____

Firma _____



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		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	ASSAGGIATORE: Sesso: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Genitore <input type="checkbox"/> Insegnante <input type="checkbox"/> Altro Data: _____ Giorno della settimana: <input type="checkbox"/> Lun <input type="checkbox"/> Mar <input type="checkbox"/> Mer <input type="checkbox"/> Gio <input type="checkbox"/> Ven
--	--	---	--

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
 Come giudica la quantità delle porzioni? Eccessiva Adatta Scarsa

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO

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

OSSERVAZIONI E COMMENTI:.....

Grazie per la collaborazione.



CITTÀ DI BASSANO DEL GRAPPA UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

Indagine di *customer satisfaction* sulla ristorazione scolastica

Gentile genitore,

il Comune di Bassano del Grappa sta effettuando un'indagine di *customer satisfaction* sul servizio mensa scolastica. A tale scopo la invitiamo a rispondere alle seguenti domande relative ai vari aspetti del servizio erogato.

Si vuole precisare che le risposte fornite verranno trattate in forma anonima, elaborate e diffuse in forma aggregata, in modo che non se ne possa trarre alcun riferimento individuale, ai sensi della normativa sulla privacy e conformemente alla normativa sul segreto statistico.

Indichi con una valutazione da 1 a 5 (dove 1 corrisponde a "per niente soddisfatto" e 5 a "pienamente soddisfatto") il suo giudizio in merito ai vari aspetti del servizio sottoelencati:

SODDISFAZIONE	Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di refezione scolastica?	Per niente soddisfatto/a					Non so / non pertinente
		1	2	3	4	5	
Informazioni e documentazione sul sito internet del Comune	Facilità nel reperire informazioni attinenti al servizio sul sito internet del Comune	1	2	3	4	5	
	Facilità nel reperire il materiale necessario all'iscrizione sul sito internet del Comune	1	2	3	4	5	
	Chiarezza e completezza delle informazioni disponibili sul sito internet del Comune	1	2	3	4	5	
	Frequenza con la quale vengono aggiornate le informazioni sul sito internet del Comune	1	2	3	4	5	
Accessibilità agli uffici	Orari di accesso all'ufficio	1	2	3	4	5	
	Facilità nell'individuare e raggiungere l'ufficio	1	2	3	4	5	
Adeguatezza del personale degli uffici	Cortesìa e disponibilità del personale dell'ufficio	1	2	3	4	5	
	Competenza del personale dell'ufficio	1	2	3	4	5	
Tempi di attesa per le procedure	Tempi di attesa per l'accettazione dell'iscrizione	1	2	3	4	5	
	Tempi di attesa per il riconoscimento delle richieste (ISEE, diete speciali...)	1	2	3	4	5	
Praticità nelle modalità di iscrizione e pagamento	Modalità tramite le quali ci si iscrive al servizio	1	2	3	4	5	
	Modalità tramite le quali è possibile effettuare il pagamento	1	2	3	4	5	
	Locazione ed accessibilità dei punti vendita autorizzati al pagamento	1	2	3	4	5	
	Modalità tramite le quali va segnalata l'assenza dell'alunno dal servizio mensa	1	2	3	4	5	
Credenziali Funzionalità dell'App	Facilità nell'utilizzo delle credenziali	1	2	3	4	5	
	Facilità nel trovare e scaricare l'App "Servizi Mensa"	1	2	3	4	5	
	Intuitività nell'utilizzare l'App "Servizi Mensa"						
Menu proposti	Composizione dei menu proposti	1	2	3	4	5	
	Vengono rispettati i menu proposti	1	2	3	4	5	
	Soluzione del "piatto unico" che viene usata nel menu	1	2	3	4	5	
	Qualità degli alimenti proposti nel menu	1	2	3	4	5	
	Varietà degli alimenti proposti nel menu	1	2	3	4	5	
	Attenzione dedicata alle diete speciali	1	2	3	4	5	
Costo dei pasti	Costo dei pasti erogati	1	2	3	4	5	
	Uso dell'indicatore ISEE per l'ottenimento della riduzione sul costo dei pasti	1	2	3	4	5	
Giudizio complessivo	Complessivamente, Lei quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato e di tutti gli aspetti relativi ad esso?	1	2	3	4	5	

Indichi con una valutazione da 1 a 5 (dove 1 corrisponde a "poco importante" e 5 a "molto importante") il suo giudizio in merito a quanto ritiene importanti i vari aspetti del servizio sottoelencati:

IMPORTANZA	Indichi quanto ritiene importante ciascuno dei seguenti aspetti del servizio:					
		Poco importante				Molto importante
	Informazioni e documentazione sul sito internet del Comune	1	2	3	4	5
	Accessibilità agli uffici	1	2	3	4	5
	Professionalità del personale degli uffici	1	2	3	4	5
	Tempi di attesa per le procedure	1	2	3	4	5
	Praticità nelle modalità di iscrizione e pagamento	1	2	3	4	5
	Funzionalità dell'App	1	2	3	4	5
	Servizio mensa in senso stretto	1	2	3	4	5
	Costo dei pasti	1	2	3	4	5

Dati personali:

Sesso: M F

Data di nascita : _____

Cittadinanza: Italiana Straniera

N° di figli iscritti al servizio: |__|__|

Classi frequentate dai figli iscritti al servizio: _____

Data di compilazione: __ / __ / ____

Grazie per la collaborazione.



SCHEDA DI VALUTAZIONE PASTI PER I BAMBINI

Nome e cognome:..... Data:.....

Scuola:..... Classe:.....

Che cosa hai mangiato oggi?

Primo:.....

Secondo:.....

Contorno:.....

Frutta o dolce:.....

Come ti è sembrato il cibo che hai mangiato oggi?

MOLTO BUONO 	BUONO 	SUFFICIENTE 	COSÌ COSÌ 	CATTIVO
-----------------	-----------	-----------------	---------------	-------------

Cosa NON TI È PIACIUTO di quello che hai mangiato oggi?

.....
.....

Come giudicheresti la quantità del cibo?

<input type="checkbox"/> TROPPIA	<input type="checkbox"/> GIUSTA	<input type="checkbox"/> POCA
----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

Ti piace il luogo dove mangi? 😊 SÌ ☹️ NO

Fai una classifica dei cibi che hai mangiato in mensa in questo periodo (da quello che ti è piaciuto di più a quello che ti è piaciuto di meno)

1^

2^

3^

4^

5^

Hai qualche suggerimento da darci?.....

.....
.....

GRAZIE 😊