



*Comune di Bassano del Grappa*

---

# Qualità dei Servizi



La valutazione del servizio mensa scolastica

Analisi dei dati raccolti con la Scheda di valutazione pasti  
Anno scolastico **2015/2016**

---

*Ufficio Statistica e Controllo di gestione*

## Indice

La Qualità dei servizi comunali .....	3
Obiettivo: corretta educazione alimentare .....	3
Il servizio mensa scolastica .....	3
Il monitoraggio del servizio mensa scolastica .....	4
Le schede di valutazione pasti .....	5
Gli assaggi effettuati.....	5
Il gradimento dei pasti .....	7
Commenti e suggerimenti degli assaggiatori .....	10
Conclusioni .....	14
Allegato – Scheda di valutazione pasti .....	16

### **Elaborato da**

Annachiara Zuccollo: stesura rapporto di ricerca, analisi statistiche e interpretazione dei risultati, elaborazioni grafiche

Nicola Cei, Giovanni Dal Zotto: caricamento dati, prime elaborazioni statistiche

Maria Ada Piovesan: collaborazione al caricamento dati

Gemeaz Elixir S.p.a: predisposizione questionario, gestione della rilevazione, raccolta dati

Maria Luisa Gusella: collaborazione per la raccolta dati e supporto in tutte le altre fasi della ricerca

### **Responsabili e referenti dei servizi comunali**

Dirigente Area 1^: dott. Francesco Benacchio

Dirigente Area 2^: ing. Francesco Frascati

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

Responsabile Ufficio Statistica e Controllo di Gestione - Area 1^ : dott.ssa Annachiara Zuccollo

Istruttore amministrativo - Area 1^: sig.ra Maria Ada Piovesan

Responsabile Servizio Amministrativo Area 2^: rag. Daniela Martinello

Coordinatore Ufficio Infanzia, Giovani e Sport - Area 2^: rag. Paolo Giancesin

Referente Mensa scolastica per menu e diete speciali - Area 2^: sig.ra Maria Luisa Gusella

Tirocinanti dell'Ufficio Statistica - Area 1^, studenti di Statistica presso l'Università di Padova: Nicola Cei e Giovanni Dal Zotto

Ultimato in ottobre 2017

# 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*<sup>1</sup> 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 qualità<sup>2</sup>.

## 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 alimentare<sup>3</sup>, 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 culture<sup>4</sup>.

## 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 il servizio alla Gemeaz Elixir S.p.a, mettendo a disposizione della ditta alcuni locali presso l'istituto Remondini, attrezzati con cucina centralizzata, dove vanno preparati tutti i pasti per le scuole comunali, e mensa self-service con circa 170 posti a sedere.

Ogni giorno vengono somministrati circa 2.000 pasti, per un totale di oltre 260.000<sup>5</sup> pasti all'anno. Come si evince dalla tabella 1, gli alunni iscritti alle scuole dell'infanzia e alle scuole primarie statali nell'anno scolastico 2015/2016 sono complessivamente 2.539, di cui 2.360 si avvalgono del servizio mensa. Tra gli utenti della mensa ci sono anche insegnanti e personale ATA, per un totale di 2.570 persone che fruiscono della ristorazione scolastica. La maggior parte dei bambini che pranzano a scuola appartiene alle scuole primarie (77%).

Sono previsti anche menu personalizzati in base a problematiche di salute, allergie, intolleranze alimentari, o su domanda dei genitori per motivi etici o religiosi. Gli utenti con diete speciali sono più di 300 e rappresentano il 12% di chi pranza presso le mense scolastiche. Le tipologie di alimenti da evitare in questi casi sono elencate nella tabella 2.

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

<sup>2</sup> Deliberazione di Giunta comunale n. 280 del 22 dicembre 2015.

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

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

<sup>5</sup> Comune di Bassano del Grappa "Controllo di Gestione – Referto finale di gestione – Anno 2015".

**Tabella 1. Iscritti alle scuole d'infanzia e primarie statali e iscritti mensa scolastica nell'a.s. 2015/16**

Tipo scuola	Quartiere	Nome scuola	Alunni iscritti alle scuole	Iscritti alla mensa scolastica		
				Alunni	Docenti e ATA	Totale
Scuola dell'infanzia	Ca' Baroncello	Ca' Baroncello	127	114	19	133
	Rondò Brenta	Centro Infanzia Rondò Brenta	56	41	6	47
	Sant'Eusebio	Sant'Eusebio	60	58	8	66
	San Lazzaro	Domenico Rico Tessarolo	80	69	10	79
	XXV Aprile	XXV Aprile	158	151	14	165
	Centro Storico	Monumento ai Caduti	121	103	12	115
	<b>Totale scuole dell'infanzia</b>			<b>602</b>	<b>536</b>	<b>69</b>
Scuola primaria	Sant'Eusebio	Antonio Gabelli	94	86	6	92
	San Marco	Alessandro Campesano	241	228	16	244
	Santa Croce	Don M. Cremona	137	133	9	142
	Campese	IV Novembre	82	74	6	80
	Centro Storico	Giuseppe Mazzini	137	147	13	160
	Marchesane	Papa Giovanni XXIII	96	81	7	88
	Angarano	Giovanni Pascoli	147	139	11	150
	Rondò Brenta	San Francesco d'Assisi	89	73	10	83
	San Vito	Generale Giardino	230	231	16	247
	Valrovina	Giacomo Merlo	86	79	8	87
	XXV Aprile	XXV Aprile	211	206	15	221
	Santa Croce	Antonio Canova	293	255	17	272
	San Lazzaro	Guglielmo Marconi	94	92	7	99
	<b>Totale scuole primarie</b>			<b>1937</b>	<b>1824</b>	<b>141</b>
<b>Totale iscritti</b>			<b>2539</b>	<b>2360</b>	<b>210</b>	<b>2570</b>

**Tabella 2. Diete speciali degli utenti della mensa scolastica nell'a.s. 2015/16**

Intolleranza / cibo da evitare	n.	% (*)
Maiale	232	73,9%
Formaggi e/o latticini	24	7,6%
Carne (in generale)	20	6,4%
Uova	11	3,5%
Celiachia	10	3,2%
Pesce	9	2,9%
Legumi	5	1,6%
Zucchero	5	1,6%
Frutta secca (nocciole, pinoli, sesamo...)	4	1,3%
Altri cibi da evitare	18	5,7%
Altre problematiche	10	3,2%
<b>Totale utenti con diete speciali</b>	<b>314</b>	

(\*) Le percentuali sono calcolate sui 314 utenti della mensa con diete speciali. Non sommano a 100 poiché un utente può avere più di una problematica o cibo da evitare.

## Il monitoraggio 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 dai genitori che effettuano degli assaggi, in giorni casuali, sia presso il centro di cottura, sia presso le scuole. In questo modo è possibile per loro effettuare 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.

I genitori effettuano gli assaggi in vari momenti dell'anno scolastico, 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. La valutazione dei cibi assaggiati è effettuata compilando una scheda appositamente predisposta.

## Le schede di valutazione pasti

Nel corso degli anni sono stati predisposti diversi modelli di rilevazione dei giudizi sui pasti assaggiati dai genitori, con contenuti simili, ma non comparabili tra loro. Le schede più vecchie sono state via via abbandonate, anche se con delle sovrapposizioni temporali. Nella tabella 3 si riportano le frequenze delle diverse schede di valutazione compilate negli diversi anni scolastici.

Nel presente elaborato si analizzano soltanto le valutazioni effettuate con la scheda più recente (indicata in tabella come *tipo 1*), riportata in allegato. Questa scheda di rilevazione è composta da cinque sezioni, che identificano l'ordine abituale del consumo dei pasti: primo, secondo, contorno crudo, contorno cotto, frutta/dessert.

Per ognuna delle sezioni viene chiesto di esprimere un giudizio su diverse caratteristiche, a seconda del piatto esaminato: temperatura, grado di cottura (solo per i cibi cotti), appetibilità, presentazione, grado di maturazione (per la frutta). Il giudizio dell'assaggiatore è espresso con la seguente scala di valutazione a quattro modalità: buono, discreto, sufficiente, insufficiente<sup>6</sup>.

Sono richiesti nel modello anche altri dati: il nome della scuola nella quale avviene l'assaggio, il tipo di scuola (materna, elementare), il nome e la firma del valutatore (quindi la scheda di non è anonima), il rapporto con il bambino (genitore, insegnante), la data di compilazione.

Alla fine è presente anche uno spazio per eventuali osservazioni e commenti, utili a ottenere indicazioni generali sul servizio nel suo complesso.

**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
<i>Tipo 1</i>	77	131	150	244
<i>Tipo 2</i>	18	13	12	1
<i>Tipo 3</i>	57	26	0	0
<b>Totale schede compilate</b>	<b>152</b>	<b>170</b>	<b>162</b>	<b>245</b>

## Gli assaggi effettuati

I dati che vengono analizzati nel seguito riguardano le 244 schede di valutazione dei pasti (di *tipo 1*) compilate nell'anno scolastico 2015/2016.

Il grafico 1 mostra che il 66% degli assaggi è stato effettuato presso le scuole primarie, mentre il 33% nelle scuole d'infanzia. Le schede sono state compilate per oltre i due terzi dalle mamme, solo una su dieci dai papà, cosa abbastanza naturale, se si tiene conto che sono tipicamente le mamme a occuparsi dell'alimentazione dei figli e che, quindi, ne conoscono i gusti alimentari<sup>7</sup>.

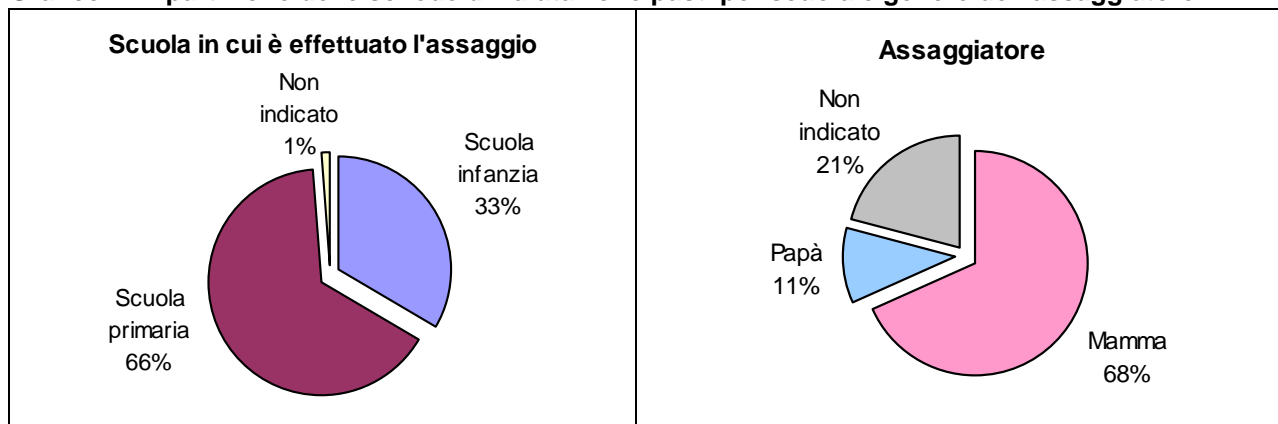
La tabella 4 mostra le scuole in cui si sono effettuati gli assaggi: si nota una forte variabilità, in quanto presso alcune scuole non sono stati effettuati assaggi, mentre in altre ne sono stati fatti a decine. Questo fatto, pur comportando la non rappresentatività dei dati per scuola, non

<sup>6</sup> Questa scala di valutazione permette al rispondente di posizionarsi lungo una sequenza, seppur breve e incompleta, di possibili risposte tra loro ordinabili in maniera crescente o decrescente, dando luogo a variabili statistiche di tipo qualitativo ordinale, che consentono solo alcuni tipi di elaborazioni statistiche.

<sup>7</sup> La distinzione degli assaggiatori per genere è effettuata tramite il nome indicato nella scheda, tuttavia in molte schede il nome non è presente oppure risulta incomprensibile. Gli assaggi vengono effettuati sempre dallo stesso gruppo di genitori, per cui ogni valutatore ha effettuato diversi assaggi nell'arco dell'anno scolastico, compilando più schede.

compromette la bontà 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.

**Grafico 1. Ripartizione delle schede di valutazione pasti per scuola e genere dell'assaggiatore**



**Tabella 4. Schede di valutazione pasti compilate nell'a.s. 2015/16 distinte per scuola**

Tipo scuola	Quartiere	Scuola	n. schede
Scuola infanzia	Ca' Baroncello	Ca' Baroncello	6
	Rondò Brenta	Centro Infanzia Rondò Brenta	6
	Sant'Eusebio	Sant'Eusebio	3
	San Lazzaro	Domenico Rico Tessarolo	17
	XXV Aprile	XXV Aprile	32
	Centro Storico	Monumento ai Caduti	5
		Non indicata	12
	<b>Totale scuole dell'infanzia</b>		
Scuola primaria	Sant'Eusebio	Antonio Gabelli	10
	San Marco	Alessandro Campesano	10
	Santa Croce	Don M. Cremona	8
	Campese	IV Novembre	21
	Centro Storico	Giuseppe Mazzini	13
	Marchesane	Papa Giovanni XXIII	13
	Angarano	Giovanni Pascoli	14
	Rondò Brenta	San Francesco d'Assisi	0
	San Vito	Generale Giardino	12
	Valrovina	Giacomo Merlo	12
	XXV Aprile	XXV Aprile	12
	Santa Croce	Antonio Canova	13
	San Lazzaro	Guglielmo Marconi	0
		Non indicata	22
<b>Totale scuole primarie</b>			<b>160</b>
Scuola non indicata			3
<b>Totale schede compilate</b>			<b>244</b>

## Il gradimento dei pasti

I giudizi assegnati dai genitori ai diversi piatti assaggiati, in base alle caratteristiche prese in considerazione nella scheda di valutazione, sono riportati nella tabella 5 e sintetizzati nel grafico 3. Si osserva innanzitutto che 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. Le diverse numerosità di risposta 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.

Entrando nel vivo della valutazione dei pasti, in particolare osservando il grafico 3, si nota una valutazione generalmente buona da parte dei genitori sui pasti assaggiati. Solo un assaggiatore su dieci dà giudizi appena sufficienti e solo due su cento valutano i cibi in modo negativo.

Nella tabella 5 sono riportate tutte le frequenze dei giudizi sugli assaggi. Le caratteristiche dei cibi con valutazione più alta, che soddisfano oltre tre genitori su quattro, sono la presentazione di frutta e dessert con giudizio buono pari a 83%, il grado di maturazione della frutta (78%), il grado di cottura del secondo piatto (76%), l'appetibilità di frutta e dessert (75%).

Al contrario, gli aspetti con percentuali inferiori di giudizi buoni (59%), sono l'appetibilità del primo piatto, l'appetibilità e la presentazione del contorno crudo. Tutti gli altri aspetti considerati soddisfano pienamente all'incirca due genitori su tre.

Esaminando i giudizi negativi, si trovano i piatti meno apprezzati (con percentuali di insufficienze superiori o uguali a 4%): l'appetibilità del secondo è stata valutata insufficiente nel 5,6% degli assaggi, l'appetibilità del contorno crudo nel 4,6% dei casi e l'appetibilità del contorno cotto nel 4,1% dei casi. Inoltre, la temperatura della frutta riceve valutazioni insufficienti nel 3,5% degli assaggi.

Per ottenere delle informazioni sintetiche sul gradimento dei cibi, si sono raggruppati i giudizi delle caratteristiche di ogni portata, ottenendo le frequenze indicate nella tabella 6 e nel grafico 4.

Si vede che oltre due terzi dei genitori hanno valutato complessivamente buone tutte le portate e questo rende conto dell'elevato gradimento dei pasti. Il cibo con valutazione complessivamente migliore è frutta/dessert, con percentuale di buono pari a 76%. Segue il secondo, con valutazione buona del 69%, che tuttavia è anche il piatto con la percentuale maggiore di giudizi insufficienti (3,5%). Il contorno cotto ottiene il 68% di giudizi buoni e il 22% discreti. Il contorno crudo è forse la pietanza che soddisfa di meno con i seguenti giudizi: buono 63%, discreto 22%, sufficiente 11%, insufficiente 3%.

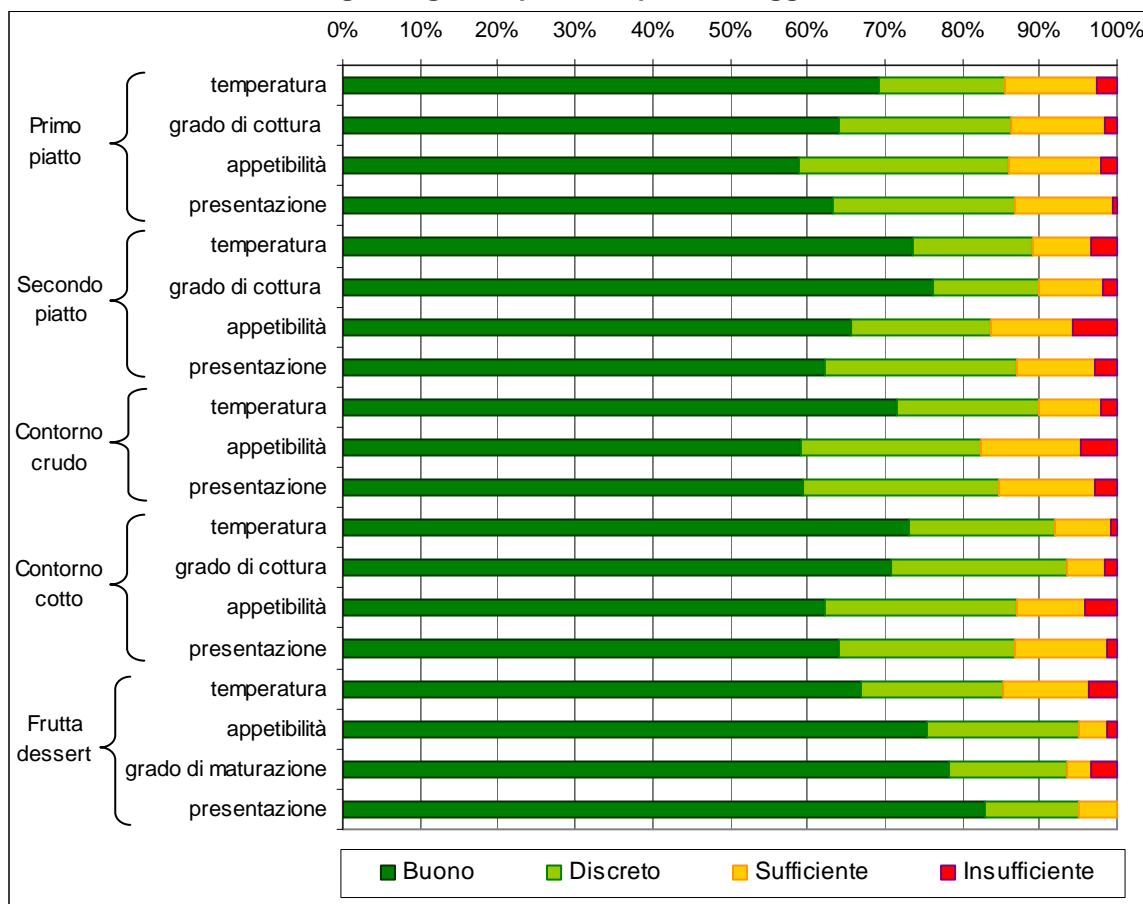
Indipendentemente dal piatto servito, alcuni elementi sono migliori rispetto ad altri. Si è così analizzato il giudizio degli assaggiatori in base alle diverse caratteristiche: temperatura, grado di cottura, appetibilità, presentazione. Il risultato, riportato nella tabella 7 e nel grafico 5, evidenzia che gli aspetti giudicati migliori sono la temperatura e il grado di cottura, con valutazione buona rispettivamente del 71% e 70%, segue la presentazione del cibo, con giudizio buono pari al 65%. L'appetibilità è la caratteristica che ottiene la percentuale inferiore di valutazioni buone (64%) e più elevata di giudizi negativi (3,6%).

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. Bisogna, tuttavia, porre molta attenzione a questo aspetto perché, di fatto, è proprio quello che dice se il cibo è piaciuto o meno a chi l'ha provato.

Riassumendo, contorno crudo, appetibilità in generale e, in particolare, appetibilità del secondo piatto e del contorno (sia crudo che cotto) sembrano essere aspetti da potenziare. E' anche vero che è spesso difficile far mangiare ai bambini la verdura ma, dal momento che la verdura è uno dei cibi il cui consumo 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 e nella qualità, cercando di andare incontro maggiormente a quelli che sono i gusti dei bambini.

**Grafico 3. Valutazioni su ogni singolo aspetto dei piatti assaggiati**



**Tabella 5. Giudizi sui piatti assaggiati**

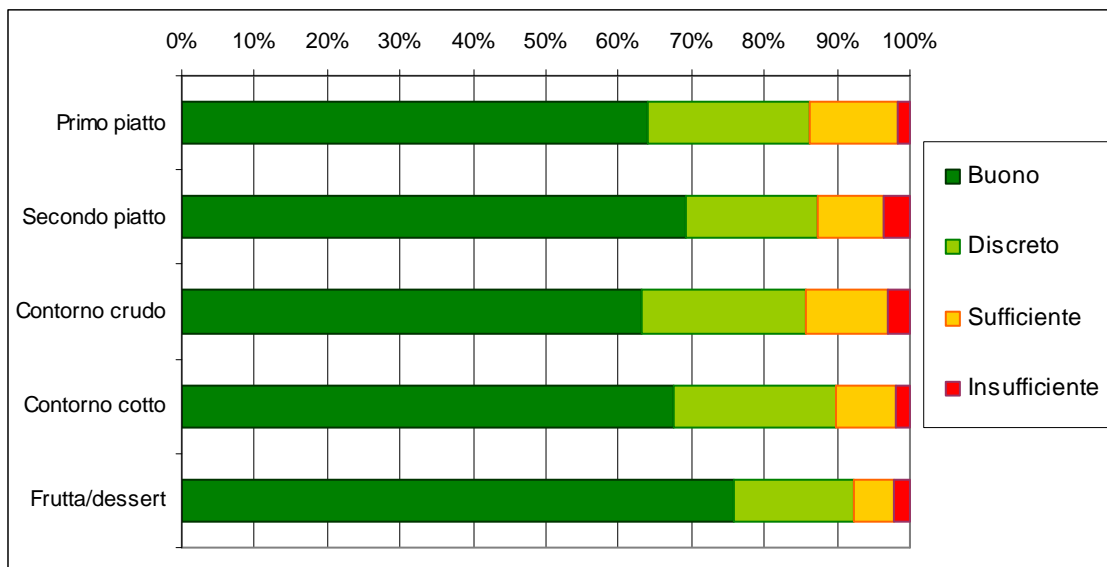
Piatto	Caratteristica	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Totale	Risposte valide
Primo piatto	temperatura	69,3%	16,3%	11,9%	2,5%	100%	202
	grado di cottura	64,2%	22,1%	12,1%	1,6%	100%	190
	appetibilità	59,0%	27,0%	12,0%	2,0%	100%	200
	presentazione	63,3%	23,6%	12,6%	0,5%	100%	199
Secondo piatto	temperatura	73,7%	15,4%	7,4%	3,4%	100%	175
	grado di cottura	76,3%	13,8%	8,1%	1,9%	100%	160
	appetibilità	65,5%	18,1%	10,7%	5,6%	100%	177
	presentazione	62,1%	24,9%	10,2%	2,8%	100%	177
Contorno crudo	temperatura	71,6%	18,4%	8,0%	2,0%	100%	201
	appetibilità	59,3%	23,1%	13,0%	4,6%	100%	216
	presentazione	59,4%	25,3%	12,4%	2,8%	100%	217
Contorno cotto	temperatura	73,0%	19,1%	7,2%	0,7%	100%	152
	grado di cottura	70,8%	22,6%	5,1%	1,5%	100%	137
	appetibilità	62,3%	24,7%	8,9%	4,1%	100%	146
	presentazione	64,1%	22,8%	11,7%	1,4%	100%	145
Frutta dessert	temperatura	66,9%	18,3%	11,3%	3,5%	100%	142
	appetibilità	75,3%	19,9%	3,4%	1,4%	100%	146
	grado di maturazione	78,3%	15,1%	3,3%	3,3%	100%	152
	presentazione	82,9%	12,1%	5,0%	0,0%	100%	140



**Tabella 6. Giudizi sui piatti assaggiati**

Piatto	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Totale	Risposte valide
Primo piatto	64,0%	22,3%	12,1%	1,6%	100%	791
Secondo piatto	69,2%	18,1%	9,1%	3,5%	100%	689
Contorno crudo	63,2%	22,4%	11,2%	3,2%	100%	634
Contorno cotto	67,6%	22,2%	8,3%	1,9%	100%	580
Frutta/dessert	75,9%	16,4%	5,7%	2,1%	100%	580
<b>Totale</b>	<b>67,7%</b>	<b>20,4%</b>	<b>9,5%</b>	<b>2,4%</b>	<b>100%</b>	<b>3274</b>

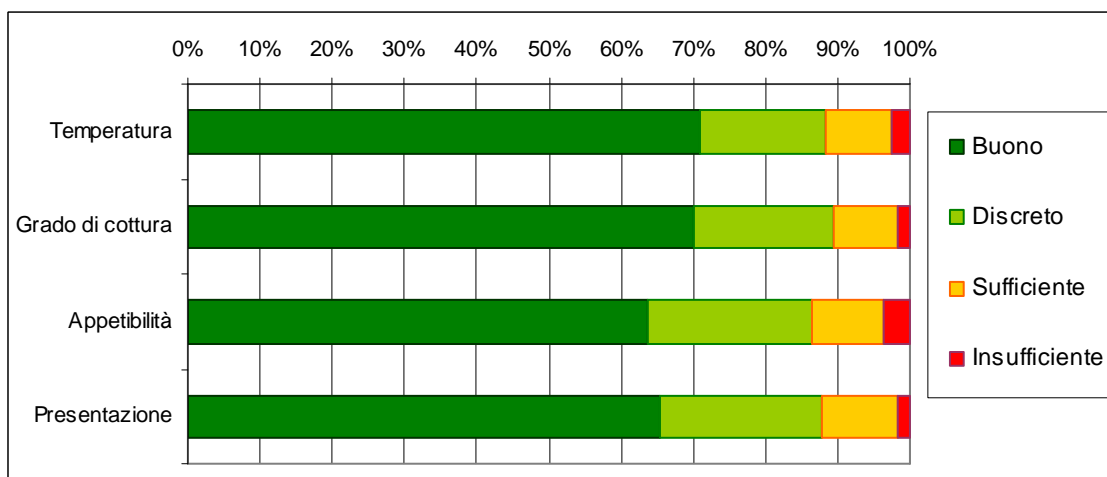
**Grafico 4. Percentuali di giudizio per i cinque piatti**



**Tabella 7. Giudizi sui piatti assaggiati**

Caratteristica	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Totale	Risposte valide
Temperatura	71,0%	17,4%	9,2%	2,4%	100%	872
Grado di cottura	70,0%	19,5%	8,8%	1,6%	100%	487
Appetibilità	63,6%	22,7%	10,1%	3,6%	100%	885
Presentazione	65,4%	22,3%	10,7%	1,6%	100%	878
<b>Totale</b>	<b>67,2%</b>	<b>20,6%</b>	<b>9,8%</b>	<b>2,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>3122</b>

**Grafico 5. Percentuali di giudizio degli aspetti**



## Commenti e suggerimenti degli assaggiatori

Al fine di trarre informazioni aggiuntive, sia sui pasti che sul servizio in generale, nelle tabelle che seguono si riportano le osservazioni e i commenti che i genitori hanno espresso alla fine del modello di rilevazione. Per una migliore lettura delle osservazioni degli assaggiatori, si è cercato di raggrupparle per tipologie simili.

Tra i commenti positivi, elencati nella tabella 8, prevalgono gli apprezzamenti generici, come ad esempio commenti del tipo “Tutto ottimo come sempre!”, “Tutto di gradimento”, “Un buon pasto, un buon abbinamento; un giusto apporto di proteine e carboidrati”. Queste opinioni, essendo state espresse in modo spontaneo da parte dei genitori, sono indice di un elevato gradimento del servizio.

Altri apprezzamenti riguardano specifici piatti che, evidentemente, sono piaciuti davvero molto. Qualche genitore è compiaciuto per il fatto che il piatto sia adatto ai bambini. Anche la cottura della pasta è stata evidenziata tra gli aspetti positivi degni di nota. Ci sono anche i commenti favorevoli sul personale, gentile, efficiente e disponibile.

**Tabella 8. Elenco dei commenti positivi**

Tutto di gradimento
Buono e saporito
Complessivamente buono
Nel complesso buono
Veramente tutto buono
Valutazione più che positiva
Nel complesso un buon pasto.
Nell'insieme il giudizio è positivo
Tutto molto buono e pulito
Tutto ottimo come sempre!
Un buon pasto!
Un buon pasto, un buon abbinamento; un giusto apporto di proteine e carboidrati
Piatto unico molto buono e saporito. Buonissimo così. Temperatura ottima.
Molto buono il cibo, ottima minestra
Cottura riso buona
Temperatura del pasticcio perfetta
La pizza molto buona, il contorno cotto perfetto!!!
La pasta ben condita e di buona cottura, le carote sode, il pesce buono e asciutto
La pasta era cotta bene ed appetibile. Stesso commento per la sogliola
Pasta morbida, molto appetibile, ragù abbastanza buono
Pasta all'olio (o riso) come oggi è l'ideale per i bambini
Pasto pienamente adatto al consumo da parte dei bambini. Va bene così
Minestrone buono mancava un po' di pastina per completarlo
Molto buono il pollo (meglio pollo e tacchino che altre carni!)
Tutti gli alimenti risultano di buona qualità
Menu variato
Pasto complessivamente buono e sufficiente come quantità. Le operatrici sono molto gentili ed efficienti. Bene!
Le signore che si occupano della mensa sono molto gentili e disponibili. Quello che ho mangiato è stato buono da tutti i punti di vista.
Signora della mensa molto gentile e disponibile
Personale molto gentile

La tabella 9 raccoglie i commenti relativi al pane, che riceve diversi consensi, in particolare quello ai cereali. Tuttavia, c'è anche chi non lo ha trovato del tutto di proprio gradimento.

**Tabella 9. Elenco dei commenti inerenti il pane**

Pane: gustoso, saporito, morbido e fresco. Ottimo
Pane molto buono
Pane ok
Pane buono
Pane buono
Pane buono
Pane buono
Pane discreto
Pane ai cereali buono
Pane ai cereali buono
Pane ai cinque cereali buono
Pane integrale con i semi buono e gustoso
Pane integrale discreto
Pane spugnoso
Sarebbe possibile offrire pane integrale invece di pane bianco?

La tabella 10 è dedicata ai commenti sul 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.

**Tabella 10. Elenco dei commenti inerenti il condimento**

Brodo insipido, con un po' di sale in più migliorerebbe l'appetibilità
Filetto di platessa secondo me un poco salato
Un pizzico di sale in più sul pesce.
Carote dissapite
La frittata è senza sale
Nel contorno crudo mancava un pizzico di sale
Sulla pasta un po' di sale in più
Forse nella verdura cruda c'era leggermente troppo sale
Un po' salato
Il purè era leggermente salato
Primo piatto salato, si sente poco il pesto.
Primo piatto salato e con troppo olio
Nell'insalata metterei un po' più di olio
L'aceto nelle verdure è volutamente molto ridotto e non si sente. A questo punto perché non eliminarlo? Sarebbe un costo di materia prima risparmiato. Il piatto unico è buono nel complesso, forse un po' troppo saporito (salato)
Mancanza di aceto (neanche a disposizione)
Sapore della verdura un po' forte (forse per l'aceto? Se c'era)
Insalata troppo aceto
Un pochino annacquata l'insalata ma buona anche nel condimento

Nella tabella 11 sono elencate le osservazioni relative alla frutta e alla verdura, osservazioni che non sono molto 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 (3,5%): la frutta è consegnata troppo fredda, probabilmente perché viene conservata nei frigoriferi, con la conseguenza di non essere gradita nella stagione invernale e di perdere anche in bontà.

Altre osservazioni su frutta e verdura riguardano lo scarso grado di maturazione o il fatto che siano servite fragole fuori stagione.

**Tabella 11. Elenco dei commenti su frutta e verdura**

Arancia fredda
Arancia fredda
Banana fredda
Banana fredda
Frutta un po' fredda
Frutta è fredda
Frutta molto fredda, ma viene mangiata al pomeriggio
La pera tende ad essere un po' fredda
La pera è troppo fredda essendo inverno
L'insalata e il mandarino sono freddi
Pomodori freddi
Contorno molto freddo
Verdura cruda un po' troppo fredda
Temperatura del contorno crudo da frigo
Fragole in questa stagione?
La banana poco matura
La frutta non è abbastanza matura e di conseguenza non è gustosa.
Non soddisfatto della frutta, spesso non è matura e insapore.
Pomodori poco maturi e quindi poco saporiti
Finocchio poco saporito e dal colore si nota che è stato tagliato da tanto tempo

Infine, i commenti un po' più critici sono riportati in tabella 12. Questi rilievi servono per spiegare quali problematiche si sono riscontrate durante l'assaggio dei pasti, inoltre sono molto utili al fine di 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 critiche, prevale quella sulla temperatura dei piatti. Come appena visto per la frutta e la verdura, altri cibi a volte sono serviti tiepidi. Anche la temperatura dell'ambiente non sembra essere molto confortevole. Tuttavia queste osservazioni sembrano in contrasto con i giudizi espressi sulla temperatura dei pasti, che ottiene un giudizio buono nel 71% dei casi e insufficiente solo per il 2,4% (tabella 7).

Viene segnalato che la quantità del piatto è troppo scarsa e, a volte a causa del fatto che manchi un'alternativa, i bambini rischiano di non mangiare a sufficienza.

La cottura di alcuni cibi non è sempre gradita, ma la cosa strana è che per alcuni genitori la pasta è troppo cotta, mentre per altri è troppo al dente; 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. Si è visto, infatti, che per altri genitori la pasta ha invece una buona cottura (tabella 8).

Emerge la necessità di un'alternativa ad alcuni piatti che, magari, non sono tanto conformi ai gusti dei bambini. C'è che dice che la verdura proposta nel menu è troppa, ma 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.

**Tabella 12. Elenco dei commenti negativi o non del tutto positivi**

In generale solo la temperatura non era particolarmente buona
Temperatura della crema di verdure tiepida
Temperatura della pasta non era molto calda
Temperatura fredda
Temperatura: troppo freddo essendo in inverno
La temperatura e la presentazione dei piatti lasciano molto a desiderare. La minestra è appena tiepida, così come il contorno "caldo"
Per il calore della pizza è appena sufficiente, in quanto il formaggio si era già solidificato e la pasta era tiepida... consiglierei di tenerla a temperatura più elevata tenendo conto del tempo necessario per la dispensa si potrebbe raffreddare ulteriormente
Manca un alimento caldo un po' consistente.
Primo piatto tiepido e un po' "secco"
Nel menu ci sono troppe verdure
Ci sono troppe verdure nel menu / serve un'alternativa alla minestra di verdure (ad esempio pasta o riso in bianco) tutti i giorni. Spesso i bambini arrivano a casa senza aver mangiato nulla!!
Non di gradimento per i bambini. Sostituire a scelta la minestra di ceci
Alternativa alle seppie
Alternativa alle seppie
Carne molto stopposa
Il piatto era mangiabile anche se per un bambino forse era preferibile avere un primo piatto di pasta, in quanto era poco sostanzioso, soprattutto per chi non ama il formaggio e gli spinaci
Il cibo è buono, ma le combinazioni sono sbagliate
La carne non era tenera. Sono perplessa sul piatto unico così proposto. C'è alto rischio che i bambini rimangano con la fame
La frittata ha consistenza spugnosa, la crosta è dura
Frittata fredda, spugnosa ed insipida.
Frittata un po' spugnosa
Migliorare cottura pasta
La pasta è troppo cotta
Pasta stracotta, collosa
Pasta un po' troppo al dente
Pasta un po' troppo al dente
Polenta sembrava quella industriale
Riso un po' duro. Bastoncini molto cotti e "molliti"
Riso un po' scotto. 3 bastoncini di pesce panati e non filetto. Il purè di sedano e patate consiste in una patata bollita tagliata a fette e servita scondita
Forse la quantità un po' esigua per i bambini più grandi
Il piatto è un po' scarso e i bambini avrebbero preferito un piatto di pasta. Molti bambini restano digiuni
Avendo solo piatto unico, ce ne vorrebbe di più come porzione
Per errore metà dei primi non sono stati consegnati in tempo. Gli alunni che non hanno ricevuto il primo sono stati serviti prima col secondo e hanno atteso l'arrivo delle porzioni di pastasciutta mancanti

## Conclusioni

Il servizio ristorazione scolastica viene considerato generalmente più che soddisfacente dai genitori. Conteggiando complessivamente tutte le valutazioni sui diversi piatti, si trova che il 67,7% 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.

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.

Dall'analisi degli assaggi emerge che frutta/dessert è indicata come buona nel 76% dei casi, il secondo piatto è valutato buono dal 69% dei rispondenti, ma insufficiente nel 3,5% dei casi, il contorno cotto raggiunge una percentuale di giudizi buoni pari al 67% e di giudizi discreti del 22%.

Il piatto un po' meno apprezzato è il contorno crudo, per il quale il 63% dei genitori ha dato un giudizio buono ma il 3,2% insufficiente.

Le caratteristiche dei singoli piatti che soddisfano maggiormente (con giudizi buoni superiori al 75%) sono la presentazione e l'appetibilità di frutta e dessert, il grado di maturazione della frutta e il grado di cottura del secondo. Un'altra nota positiva si vede nell'apprezzamento del pane, in particolare quello ai cereali che si suggerisce di presentare agli alunni con maggior frequenza.

Nel complesso, l'appetibilità è l'aspetto che risponde un po' meno alle aspettative degli assaggiatori. 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, per altri troppo al dente, mentre per altri ancora è perfetta; secondo alcuni il riso è colloso, 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 il 71% dà una valutazione buona alla temperatura delle portate, dall'altro lato, nei commenti alla fine della scheda, si lamentano per i cibi freddi o tiepidi.

Anche la presentazione del contorno crudo e l'appetibilità dei contorni rientrano tra le caratteristiche che riscuotono meno approvazione, probabilmente perché è spesso difficile che le verdure piacciono ai bambini. 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 merci<sup>8</sup>.

La qualità del servizio di refezione scolastica, non si basa solo sugli assaggi dei piatti e sulla percezione positiva 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, è apprezzabile 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

---

<sup>8</sup> Ministero delle politiche Agricole, Alimentari e Forestali in collaborazione con INRAN "Sai quel che mangi. Qualità e benessere a tavola".

rispettino la stagionalità degli alimenti, che comprendano diversi tipi di cereali e legumi, con un ritorno alla dieta mediterranea, ricca di frutta, verdura e ortaggi<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> 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.

## Allegato – Scheda di valutazione pasti



**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** \_\_\_\_\_