

# Servizi di qualità, qualità dei servizi

## REFEZIONE 2017

IL PUNTO DI VISTA DEGLI ALUNNI DELLE SCUOLE PRIMARIE SUL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DELL'UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE

**Strumento e somministrazione:** Numbers in collaborazione con Unione delle Terre d'Argine (Area organizzazione e gestione servizi agli utenti e alle scuole, qualità dei servizi, Settore Istruzione).

**Elaborazione dati:** Numbers.

# INDICE



L'INDAGINE IN SINTESI	5
IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA	6
ASPETTI DI METODOLOGIA	10
Lo strumento	10
La rilevazione	10
Caratteristiche del campione	10
PRINCIPALI RISULTATI	11
La qualità del servizio	11
La valutazione dei singoli aspetti	12
RIFLESSIONI FINALI	16

## IL PERCHÉ DELLA RICERCA

Il tema della qualità dei servizi costituisce un terreno di riflessione e impegno in più sedi, Europee, Regionali e Locali, in quanto rappresenta una questione di interesse pubblico ineludibile. La domanda di qualità che le società e gli utenti rivolgono a chi gestisce servizi educativi e scolastici per la prima infanzia, pone questioni di natura etica, politica e gestionale e in quanto tale, non può essere ignorata, né elusa con risposte di tipo tecnicistico.

Le pubbliche amministrazioni sono chiamate già da tempo ad attivare processi di valutazione della qualità ed efficacia degli interventi (D. lgs. 29/1993, direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) individuando nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini, gli strumenti utili per farlo.

Negli ultimi anni la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 Marzo 2004 e il D.lgs. 150/2009, che attua la L.15/2009 (in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni), nonché il D.lgs. 33/2013 che disciplina gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con le modifiche apportate dal successivo D.lgs. 97/2016, hanno ulteriormente individuato nella valutazione delle performance organizzative e nella loro diffusione, una delle attività prioritarie delle pubbliche amministrazioni.

Nello specifico si sottolinea come lo strumento della customer satisfaction contribuisca a *«definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese»* ed a *«favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino»*.

Al di là degli obblighi normativi, crediamo che la qualità dei servizi sia una responsabilità collettiva in cui ciascun soggetto (amministrazione, utenti, cittadini, operatori) può prendere parte al processo di miglioramento dei servizi stessi. Pertanto l'utente non è considerato come un semplice "consumatore", ma come un soggetto che concorre a valutare e monitorare la qualità del servizio usufruito, esprimendo opinioni e fornendo suggerimenti.

Per questi motivi da anni il tema della qualità è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per l'infanzia.

A partire da queste premesse e in collaborazione con le ditte che gestiscono i servizi per conto dell'Unione Terre d'Argine è stata condotta, in continuità con le indagini già attuate gli scorsi anni, un'indagine rivolta ai bambini e alle bambine che usufruiscono del servizio di refezione scolastica nelle scuole primarie a tempo pieno dell'Unione Terre d'Argine, al fine di coinvolgerli nel processo di valutazione e miglioramento del servizio.

Si ringraziano tutti gli alunni/e e il personale insegnante che hanno contribuito all'indagine e quindi alle riflessioni sulla qualità dei servizi dell'Unione Terre d'Argine e ai possibili miglioramenti.

## L'INDAGINE IN SINTESI



<b>Committente</b>	<b>Unione delle Terre D'Argine</b>
<b>Soggetto realizzatore</b>	Cir Food, Numbers
<b>Tipo di rilevazione</b>	Sondaggio con questionario
<b>Somministrazione</b>	Intervista
<b>Universo di riferimento</b>	Alunni/e che usufruiscono del servizio di refezione scolastica nelle scuole primarie a tempo pieno dell'Unione Terre d'Argine nell'anno scolastico 2016/17
<b>Universo di riferimento</b>	1.978 alunni/e
<b>Numero di risposte valide*</b>	538
<b>Periodo di rilevazione</b>	Rilevazione effettuata ad Aprile 2017

\*Il campione è formato per ogni scuola da un numero di circa 45 bambini/e scelti casualmente fra le alunne/i delle seconde, terze e quarte classi, rispettando quando possibile il criterio di genere, provenienza culturale e scelte dietetiche.

# IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

La Ristorazione Scolastica rappresenta un settore della Ristorazione Collettiva in cui si concentrano particolari valenze di tipo preventivo, educativo e nutrizionale. Quella dell'infanzia è una fascia di età particolarmente importante perché sono proprio i bambini in età prescolare e scolare i soggetti fisicamente più vulnerabili ed esposti ai potenziali rischi causati da un'alimentazione quantitativamente e qualitativamente non adeguata. Per questo intorno alla ristorazione scolastica intervengono molto soggetti, a diverso titolo e ruolo, con l'obiettivo comune di favorire nelle scuole la disponibilità e possibilità di una buona relazione bambino-cibo-adulto e corrette abitudini alimentari, non solo da un punto di vista nutrizionale.

In questo senso il consumo del pasto a scuola rappresenta un'occasione privilegiata da cui possono prendere avvio e svilupparsi strategie educative che si propongono di instaurare e potenziare un corretto approccio nei confronti degli alimenti, dell'alimentazione e dell'ambiente. Proprio per il fatto che la ristorazione scolastica viene proposta in un'età in cui le abitudini alimentari sono ancora in fase di acquisizione e strutturazione può e deve diventare un mezzo di prevenzione sanitaria, di promozione del benessere degli individui e di scelte etiche. Tutto questo tenendo anche conto della circolarità tra il bambino/a, il sistema scolastico in cui viene consumato almeno un pasto al giorno e il sistema familiare di appartenenza.

## I principi

L'obiettivo di favorire nella popolazione stili di vita improntati al benessere è prioritario a livello internazionale e nazionale. Le linee guida per una corretta educazione alimentare sono state emanate a livello comunitario e recepite a livello nazionale in un approccio coordinato e integrato tra più Ministeri:

- il **Ministero della Salute** ha stabilito le [linee guida di indirizzo nazionale per la Ristorazione Scolastica](#) (anno 2010) che nascono dall'esigenza di facilitare, sin dall'infanzia, l'adozione di abitudini alimentari corrette per la promozione della salute e la prevenzione delle patologie cronic-degenerative (diabete, malattie cardiovascolari, obesità, osteoporosi, ecc...) di cui l'alimentazione scorretta è uno dei principali fattori di rischio;
- il **Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca** (Miur) ha emesso già nel 2011 alcune linee guida specifiche per l'educazione alimentare poi rinnovate in occasione di EXPO Milano 2015 ([Linee Guida per l'educazione alimentare](#));
- ulteriori indicazioni vengono dall'**Inran** (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti) e dal **Ministero delle Politiche Agricole e Forestali** che si erano espressi nel 2003 con le [Linee Guida per una Sana Alimentazione Italiana](#).

A livello regionale, la **Regione Emilia Romagna** ha recepito queste indicazioni nel proprio Piano regionale della prevenzione, approvato con delibera di Giunta Regionale 426/2006, individuando tra le azioni prioritarie quella di favorire nelle scuole la disponibilità di scelte alimentari corrette, anche mediante una maggiore attenzione ai capitolati d'appalto e ai menù utilizzati nella ristorazione scolastica, allo sviluppo di attività di educazione al gusto e alla promozione dell'attività motoria. Nel documento le [Linee Strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia-Romagna](#) (contributo n. 56/2009) si definiscono gli obiettivi da realizzarsi mediante azioni che sappiano promuovere benessere e buona salute. Con questo stesso obiettivo la **Giunta della Regione Emilia-Romagna** ha adottato con una propria delibera (n. 418/2012) le [linee guida regionali sulle caratteristiche che devono avere gli alimenti e le bevande somministrati nelle scuole dell'Emilia-Romagna in mensa](#), attraverso i distributori automatici o nei servizi bar. Le linee guida definiscono anche gli strumenti per la valutazione e il controllo sulla qualità e sulla sicurezza.

Infine, per un'impostazione nutrizionale dei menù coerenti con questi principi si utilizzano come riferimento le indicazioni **dell'Istituto Nazionale della Nutrizione**, rappresentate dai LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti) che mirano a:

- Garantire adeguatezza nutrizionale media e proteggere dal rischio di carenze nutrizionali;
- Prevenire alcune patologie correlate all'alimentazione (obesità, carie, patologie cardiovascolari, ...);

- Realizzare un'alimentazione varia ed equilibrata.

Una recente legge, infine, ([Legge n. 166/2016](#)) si è occupata nello specifico anche del tema dell'educazione alimentare in funzione di una riduzione dello spreco andando a stilare *“Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi.”*

### **I soggetti**

Essendo la ristorazione scolastica un fattore collettivo vi sono diversi soggetti che entrano a vario titolo nella gestione del servizio con specifici ruoli e responsabilità. In particolare, nel nostro territorio nell'a.s. 2017/2018 sono impegnati:

- L'Unione Terre d'Argine come ente committente:
  - Sceglie la tipologia di servizio che intende offrire
  - Elabora un capitolato di appalto sulla base delle indicazioni date dalle normative nazionali e regionali
  - Controlla il servizio di ristorazione (qualità merceologica degli alimenti e dei prodotti finiti, rispetto degli standard qualitativi, organizzazione del servizio, rispetto del menù) anche attraverso l'affidamento del servizio ad una ditta specializzata
- La ditta Cir Food Soc. Coop. Italiana di Ristorazione, che è l'ente gestore del servizio di ristorazione (aggiudicataria della gara d'appalto dall'01/09/2014 e fino al 31/08/2020):
  - E' responsabile dell'esecuzione del servizio nel rispetto della normativa vigente e degli impegni contrattuali
  - Produce i pasti nel rispetto dei requisiti di sicurezza igienica e nutrizionale
  - Si occupa della formazione e aggiornamento del personale
  - Collabora con l'ente committente per progetti di educazione alimentare
- L'Azienda Sanitaria Locale, in particolare il Servizio Igiene, Alimenti e Nutrizione (S.i.a.n.):
  - Valuta le tabelle dietetiche proposte nell'ambito della Ristorazione Scolastica
  - Svolge attività formative per gli operatori della cucina e/o della distribuzione
  - Conduce indagini sulla qualità nutrizionale dei pasti forniti mediante sopralluoghi nelle scuole
  - Propone azioni informative a favore delle famiglie
  - Vigila e controlla la conformità del servizio rispetto alle normative vigenti
- L'utenza, costituita dai bambini e bambine dei nidi, scuole d'infanzia e primarie
- Le Istituzioni scolastiche, attraverso l'organo della Commissione Mensa:
  - Collegamento tra l'utenza e il soggetto titolare del servizio, che si fa carico di riportare suggerimenti e pareri
  - Monitora la qualità del servizio attraverso l'uso di idonei strumenti di valutazione
  - Ha un ruolo consultivo in merito a variazioni del menù scolastico, nonché delle modalità di erogazione del servizio
- La ditta UL – IISG incaricata dall'Ente committente al controllo e monitoraggio del servizio di refezione fornito dalla ditta che lo gestisce.

### **Le azioni promosse dall'Unione Terre d'Argine**

L'impegno dell'Unione Terre d'Argine nel promuovere e garantire un servizio di qualità nella ristorazione scolastica si traduce in azioni che vengono adottate nella quotidianità e nella periodicità delle scelte, che comprendono, ad esempio, la tipologia di servizio e le attenzioni richieste nel capitolato d'appalto, i controlli che vengono effettuati e richiesti periodicamente, le azioni e i progetti di promozione all'educazione alimentare. In particolare nell'Aprile 2016 è stato approvato un ordine del giorno del Consiglio dell'Unione (prot. n. 19100) sulle raccomandazioni per una corretta cultura alimentare favorita da un controllo attivo dei comportamenti alimentari nei nidi, scuole d'infanzia e primarie mediante azioni di prevenzione primaria. Anche a seguito di questo impegno le azioni promosse a favore di un'educazione alimentare negli ultimi anni sono state molteplici e variegata. A titolo esemplificativo vogliamo citare:

### Menu scolastici

Nell'anno 2016 è stato avviato un processo di revisione dei menù scolastici utilizzati dai centri pasti che servono soprattutto le scuole primarie. La rivisitazione è stata finalizzata a:

- inserire maggiori varietà di cereali
- ridurre il consumo di carne, soprattutto quelle lavorate
- aumentare il consumo di proteine vegetali
- uniformare i menù proposti dai due Centri di produzione e che servono comuni diversi sul territorio dell'Unione.

I menù sono stati revisionati sia per la stagione primavera-estate sia autunno-inverno e sono disponibili sul sito [dell'Unione Terre d'Argine](#) e sul sito dedicato nello specifico ai [servizi 0/6 anni](#). Entrambi i menù sono stati sottoposti all'Ausl per la sua approvazione ottenendo parere favorevole dentro ad un dialogo costante sull'orientamento delle diete rivolte all'infanzia.

### Progetti per l'educazione alimentare e riduzione dello spreco, come ad esempio:

- Progetto *Cibiamo*: iniziato nel novembre 2015 il progetto è stato promosso dal Consiglio d'istituto, il Consiglio Comunale del Comune di Campogalliano, il Settore Istruzione dell'Unione Terre d'Argine e avviato con la preziosa collaborazione di CIR food e ABC Bilance. Il progetto, organizzato in cinque fasi, ha previsto oltre alla fornitura di circa 500 sportine per il recupero della frutta e del pane nella scuola primaria, anche la pesatura degli avanzi, un premio alla classe più virtuosa e progetti di educazione alimentare. Il tutto in continuità con altre azioni messe in campo con i bambini della sezione dei 5 anni della scuola d'infanzia comunale del territorio Sergio Neri.

- Concorso "*Più gusto ... più giusto, bidoniamo lo spreco*" promosso nell'anno scolastico 2016/2017 e rivolto alle scuole primarie dell'Unione delle Terre d'Argine con classi a tempo pieno (40 ore) per sensibilizzare i bambini, e indirettamente le famiglie, sul tema della corretta e sana alimentazione e della riduzione degli sprechi. In particolare il concorso aveva lo scopo di premiare le scuole maggiormente virtuose nelle azioni a sostegno dell'educazione alimentare e soprattutto nella lotta agli sprechi. Sono state fornite *Good Food Bag* (sportine per il recupero della frutta e del pane) a tutti gli alunni delle tre scuole primarie vincitrici del concorso.

- Sollecitazione alla partecipazione a progetti promossi da soggetti terzi, come ad esempio il progetto "*Frutta nelle scuole*" (<http://www.fruttanellescuole.gov.it>) promosso dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali a cui hanno aderito 8 scuole primarie nell' a.s. 2016/17 a favore di circa 1.890 alunni;

- Laboratori di cucina rivolti alle famiglie di Nidi e Scuole d'infanzia in cui si può partecipare alla preparazione e degustazione di alcune ricette presenti nel menù scolastico ripercorrendo le caratteristiche dei prodotti e le corrette modalità di utilizzo e cottura alla presenza di un/una dietista e del personale di cucina.

- Sostegno al progetto promosso da AIC (Associazione Italiana Celiachia) "*In fuga dal glutine*" che permette di promuovere l'educazione alla diversità (alimentare, culturale ecc) intesa come risorsa e ricchezza attraverso alcuni laboratori rivolti agli alunni delle scuole primarie oltre alla fornitura di un pasto senza glutine in occasione della settimana nazionale della Celiachia.

### Commissioni mensa

Ogni anno si cerca di garantire il confronto e il dialogo con le famiglie e il personale insegnante attraverso le Commissioni mensa che sono un organo di rappresentanza con specifiche funzioni previsto dalle Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica. Nell'a.s. 2016/17 sono state attivate 4 commissioni mensa (per un totale di circa 12 incontri) in rappresentanza di diverse scuole primarie e nidi/scuole d'infanzia del territorio dell'Unione Terre d'Argine (Primaria Don Milani e Fanti a Carpi; nido Flauto Magico, scuola d'infanzia Cattani, scuola d'infanzia Sergio Neri, primaria Marconi a Campogalliano; scuola d'infanzia Bixio e Muratori a Soliera).

Solitamente le commissioni mensa condividono le linee guida per la refezione scolastica, propongono e scelgono progetti legati all'educazione alimentare rivolti ai bambini o alle famiglie, condividono gli strumenti per valutare il servizio di refezione, effettuano la valutazione anche attraverso assaggi presso le scuole nel momento del pasto o presso i Centri di produzione pasti della ditta di refezione.

### Indagini di customer

Le modalità per raccogliere la soddisfazione rispetto al servizio di refezione avviene in più modalità:

- attraverso le commissioni mensa, in cui sono le famiglie ad esprimersi rispetto al gradimento del pasto che vanno ad assaggiare;
- attraverso indagini rivolte ai bambini/e, come quella oggetto di questo report;
- attraverso la periodica intervista agli alunni sul gradimento dei cibi introdotti in via sperimentale nel menù.

### Controlli periodici da parte di ditta specializzata

Un ulteriore controllo sulla qualità del servizio di refezione viene effettuato da parte di una ditta esterna e diversa da quella che fornisce il servizio incaricata da parte dell'Unione Terre d'Argine a svolgere periodici controlli nelle cucine interne, nei terminali pasti e nei Centri di produzione pasti. La ditta valuta la maggior parte degli aspetti coinvolti nella refezione scolastica, come ad esempio gli aspetti igienico sanitari, quelli legati alla coerenza tra il servizio richiesto da capitolato e il servizio svolto, il rispetto delle grammature e delle temperature, la qualità del servizio di distribuzione, la gradevolezza dei pasti da parte dei bambini. Le indicazioni che derivano da questi controlli, condotti a campione dalla ditta e in accordo con l'Unione Terre d'Argine, servono a mantenere un monitoraggio costante del servizio e intervenire sulle eventuali criticità o aree di miglioramento.

# ASPETTI DI METODOLOGIA

## LO STRUMENTO

E' stato costruito un questionario volto a misurare la **qualità percepita** (grado di soddisfazione misurata su una scala da 1 a 10) del servizio relativamente a 3 aree:

- CIBO
  - Varietà dei cibi
  - Quantità delle porzioni
  - Cottura dei cibi
  - Temperatura dei cibi
  - Sapore
- AMBIENTE
  - Arredamento e caratteristiche del locale
  - Pulizia delle sale e dei tavoli
  - Benessere dello stare in mensa
- SERVIZIO
  - Gentilezza del personale
  - Velocità del personale

## LA RILEVAZIONE

L'indagine è stata condotta in tutte le scuole primarie a tempo pieno dell'Unione Terre d'Argine (tot. 13 scuole di cui 1 a Campogalliano, 9 a Carpi, 1 a Novi di Modena e 2 a Soliera).

La gestione del servizio di refezione in queste scuole è affidata alla Ditta Cir Food Soc. Coop. Italiana di Ristorazione che fornisce il pasto da due terminali: il Centro Pasti Tre Torri di Medolla (Mo) e il Centro Pasti Malavolti di Modena.

Il questionario proposto era rivolto ad un campione di alunni/e di ciascuna scuola formato da un numero di circa 45 bambini/e scelti casualmente fra le alunne/i delle seconde, terze e quarte classi, rispettando quando possibile il criterio di genere, provenienza culturale e scelte dietetiche. Sono stati raccolti anche questionari da parte del personale insegnante che era presente il giorno dell'intervista, che non saranno però oggetto di questo report.

Il questionario è stato presentato da un esperto della ditta Numbers a gruppi di circa 10-15 bambini provenienti dalle classi seconde, terze e quarte che lo compilavano autonomamente.

La somministrazione è avvenuta tra metà Febbraio e metà Aprile 2017, quando era in vigore il menu autunno-inverno.

## CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

I bambini e bambine che hanno risposto al questionario sono un totale di 539, di cui 258 maschi e 281 femmine.

# PRINCIPALI RISULTATI

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'indagine ha valutato la qualità percepita, cioè il grado di soddisfazione degli alunni/e rispetto al servizio ricevuto sugli aspetti che lo caratterizzano. Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione in merito al **grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto e il grado di soddisfazione generale per l'area indagata**. I grafici sottostanti mostrano i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard<sup>1</sup> (D.s.) attribuiti ad ogni area.

Per ogni area, inoltre, era richiesto ai bambini/e di lasciare un commento che spiegasse il punteggio attribuito. E' importante quindi leggere i dati quantitativi insieme a quelli qualitativi.

Tabella 1 – Medie di soddisfazione (scala 1-10)

Aspetti indagati	Media	D.s.
CIBO	<b>7,28</b>	2,48
AMBIENTE	<b>7,10</b>	2,35
SERVIZIO	<b>7,78</b>	2,24
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,52</b>	2,32

In generale i punteggi attribuiti confermano una **valutazione più che discreta** su tutte le aree con valori superiori al 7, considerati solitamente punteggi alti nelle indagini sulla soddisfazione percepita.

Tuttavia la deviazione standard registrata nelle diverse aree è abbastanza elevata, e questo indica che i singoli punteggi si discostano in modo abbastanza significativo dal valore della media. Infatti, se il valore della deviazione standard è basso, cioè si avvicina allo 0, i punteggi attribuiti dai singoli utenti si aggirano intorno al valore della media e quindi risultano abbastanza omogenei tra loro. Più il valore della deviazione standard è alto più significa che chi ha risposto al questionario ha dato valutazioni su un intervallo di valori più ampio (es. sullo stesso aspetto c'è chi può avere attribuito un 5 e chi un 9). Ciò è comprensibile considerando il fatto che l'argomento su cui è stata chiesta la valutazione (l'alimentazione) risente molto della soggettività di ciascun individuo. Integrando questi dati quantitativi con le spiegazioni che i bambini/e hanno aggiunto al termine del questionario è ancora più evidente la natura interpretativa e variabile delle singole valutazioni (ad esempio le valutazioni peggiori sul cibo vengono giustificate dalla troppa presenza di verdure a scapito di patatine fritte).

I dati del questionario, quindi, non possono essere letti e interpretati senza prendere in considerazione anche le risposte date dai bambini sulle motivazioni della loro valutazione, soprattutto per quanto riguarda la soddisfazione sull'area del cibo.

Per questo motivo verranno presentati per ogni singola area i dati quantitativi e quelli qualitativi.

<sup>1</sup> La deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore atteso. E' un dato che fornisce un'indicazione numerica di quanto i dati siano vicini o lontani dalla media.

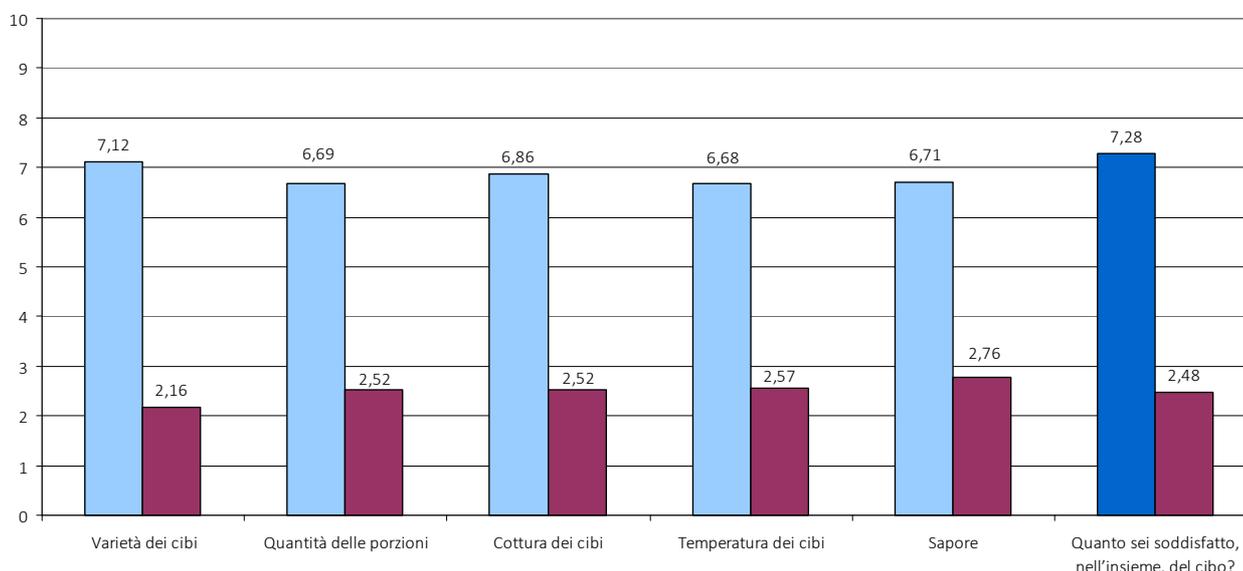
## LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

### 1. CIBO

La soddisfazione sul cibo è stata valutata su cinque aspetti, tenendo conto che per alcuni di questi (ad esempio la grammatura delle porzioni o il tipo di menù) si devono rispettare standard fissati dall'Ausl e in particolare il Servizio Igiene, Alimenti e Nutrizione (S.i.a.n.) preposto alla qualità della refezione scolastica collettiva. Gli aspetti su cui è stata chiesta la valutazione sono:

- la varietà del cibo
- la quantità delle porzioni
- la cottura dei cibi
- la temperatura
- il sapore

Grafico n. 1 – Area cibo (punteggi medi e deviazione standard)



Il grado di soddisfazione generale percepito dai bambini/e è più che discreto ( $M=7,28$ ). Gli aspetti più critici riguardano la temperatura dei cibi e la quantità delle porzioni.

Sul primo aspetto (**temperatura**) tutte le rilevazioni effettuate in corso d'anno e riportate sui registri dei singoli terminali pasti mostrano che il cibo arriva in mensa alla temperatura corretta. Il più delle volte, quando si rilevano problemi in questo senso, intervengono fattori ambientali o legati all'organizzazione (ad esempio una distribuzione un po' più lenta, o un porzionamento nei piatti fatto in largo anticipo, o l'ambiente freddo). Tutti elementi su cui è possibile intervenire anche in collaborazione con l'istituzione scolastica.

#### Temperatura dei cibi

- "I cibi arrivano troppo freddi, alcune volte troppo salati o insipidi"*
- "Aumentare la temperatura dei cibi perché è sempre molto freddo"*
- "La temperatura dei cibi perché sono troppo caldi nel menù senza carne"*

La **quantità delle porzioni**, come anticipato, è un parametro definito dall'Ausl secondo le tabelle dietetiche predisposte appositamente sulla fascia d'età della scuola primaria. La valutazione data dai bambini è più che sufficiente, ma occorre tener conto che questo fattore dipende molto da due fattori:

- dall'organizzazione del tempo mensa: se ad esempio mangiano al primo turno i bambini di prima e seconda è più facile che ci sia maggiore disponibilità di cibo per i bambini di terza, quarta e quinta al turno successivo;
- dalla percezione dei bambini i quali, come si evince dai commenti fatti e dalla pesature fatte sulle rimanenze percepiscono come scarse le porzioni dei cibi più graditi. Là dove sono state fatte indagini sulle rimanenze del cibo in mensa, infatti, si è visto che lo scarto maggiore corrisponde ai cibi meno graditi ai bambini (es. verdure o pesce).

#### Quantità delle porzioni

*"Vorrei che le porzioni di lasagne siano maggiori"*

*"Non c'è mai il bis delle cose buone, il pesce tutti i venerdì"*

La **varietà dei cibi** è l'aspetto di questa area che ha ricevuto la soddisfazione maggiore (M=7,28). Quando viene espresso un disappunto è legato ancora a una volta al desiderio dei bambini di avere più frequentemente i cibi di loro gradimento (es. pizza o lasagne).

#### Varietà dei cibi

*"I cibi della mensa sono molto vari e ciò garantisce ad abituarci a cambiare pasto e così mangiare cibi più vari nella vita"*

*"In mensa delle volte c'è la pasta alle verdure e vorrei che non ci fosse più"*

*"Vorrei la pasta al pomodoro per tre giorni. Il purè per cinque giorni"*

*"Vorrei che ci fosse tutti i giorni la pizza e il pesce"*

*"Vorrei meno pesce"*

*"Poco minestrone, più lasagne e più gelato"*

*"A me piacerebbe che non ci fosse il minestrone, ma invece gli spaghetti alla carbonara"*

*"Io non vorrei mai mangiare il pesce"*

La **cottura dei cibi** è un altro parametro molto soggettivo che incontra pareri discordanti e opposti. Ottiene comunque un punteggio più che sufficiente (M=6, 86).

#### Cottura dei cibi

*"La pasta molte volte è un po' dura"*

*"Fate cose più buone e più cotte"*

Il **sapore**, infine, è l'aspetto con maggiore discrezionalità e soggettività. Ne è una prova il fatto che è l'aspetto con la maggiore deviazione standard. Da un punto di vista dell'analisi qualitativa, cioè di ciò che i bambini dicono di gradire nei commenti, risulta evidente che il disappunto espresso su quest'area risente delle scelte di un menù che comprende alimenti come verdure e pesce, che incontrano meno il gusto dei bambini rispetto a pasta in bianco, lasagne o pizza.

#### Sapore

*"Vorrei pizza e patatine fritte. Non mi piacciono le polpette di ceci e di verdure"*

*"Non mi piacciono le polpette, le verdure, l'insalata e i finocchi"*

*"Non mi piacciono le verdure e il pesce, però mi piacciono tutte le altre cose"*

*"Invece delle polpette con i piselli vorrei la pizza o le patatine fritte"*

*"Il brodo di carne con cappelletti e le salsicce mi piacciono. Gli spinaci mi fanno schifo"*

*"Io vorrei delle bibite, pizza e gelato però serviti bene"*

*"Mi piace la pasta in bianco e al pomodoro. Non mi piace l'insalata, gli spinaci e il brodo"*

*"Le carote e il pesce non mi piacciono"*

*"Mi piacciono solo le lasagne tutto il resto non mi piace"*

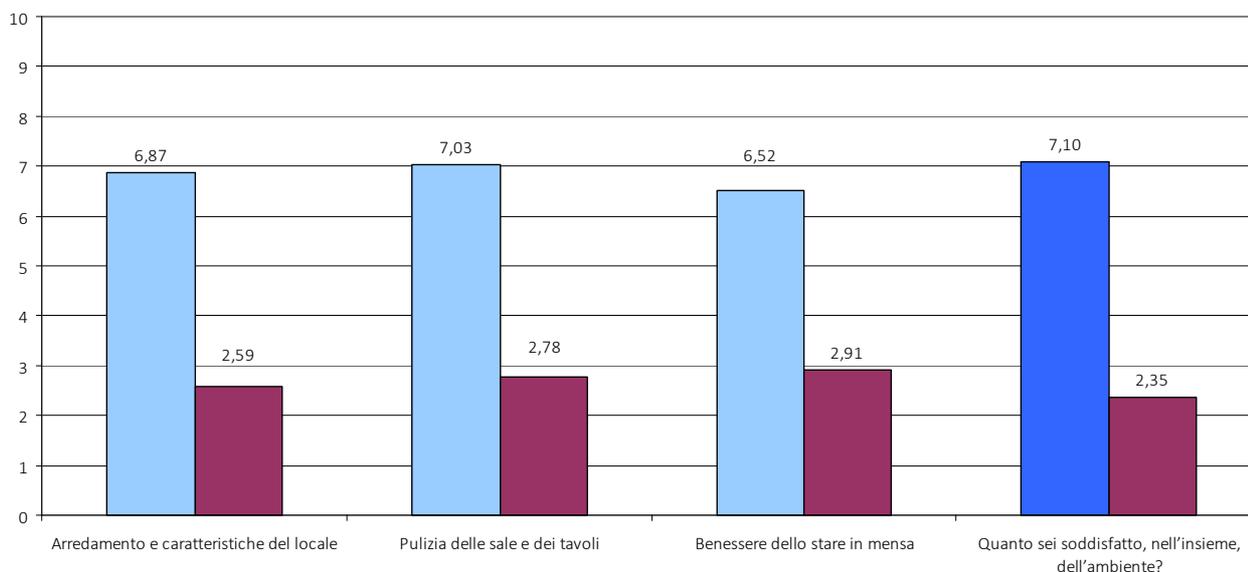
*"Mi piace la lasagna e la gramigna, quello che non mi piace sono i piselli, il pesce e anche i fagioli"*

*"I dolcetti sono buoni, date anche Coca Cola e non date pasta integrale"*

## 2. AMBIENTE

La valutazione dell'ambiente è avvenuta su tre aspetti che intrecciano elementi riconducibili a diversi soggetti: la ditta che fornisce il servizio di refezione e il personale scolastico per la parte di pulizia, l'amministrazione e l'istituzione scolastica per la tipologia della struttura, degli arredi e degli spazi utilizzati per la mensa, gli alunni e gli insegnanti in generale per la parte del "clima" e del benessere nello stare in mensa.

Grafico n. 2 – Ambiente (punteggi medi e deviazione standard)



Il grado di soddisfazione generale percepito dai bambini/e è più che discreto ( $M=7,10$ ) con alcuni aspetti di differenziazione. Il benessere dello stare in mensa è indicato come l'aspetto più critico e sembra avere a che fare con la confusione che si crea nel momento in cui viene consumato il pasto collegata alla presenza in alcuni casi di tanti bambini nello stesso turno o alla temperatura dell'ambiente.

Occorre sottolineare che negli ultimi anni su tutto il territorio dell'Unione nelle scuole primarie si sta assorbendo il boom demografico degli anni precedenti il 2012 e quindi inevitabilmente vi è una presenza importante di bambini negli spazi dedicati alla mensa scolastica. Tuttavia, ove è possibile, si cerca in accordo con le istituzioni scolastiche di favorire soluzioni organizzative che garantiscano il massimo benessere.

### Ambiente

*"La mensa è fredda"*

*"In mensa siamo molto stretti"*

*"Stare in silenzio"*

*"Fare i turni di tante classi non è una buona idea c'è casino"*

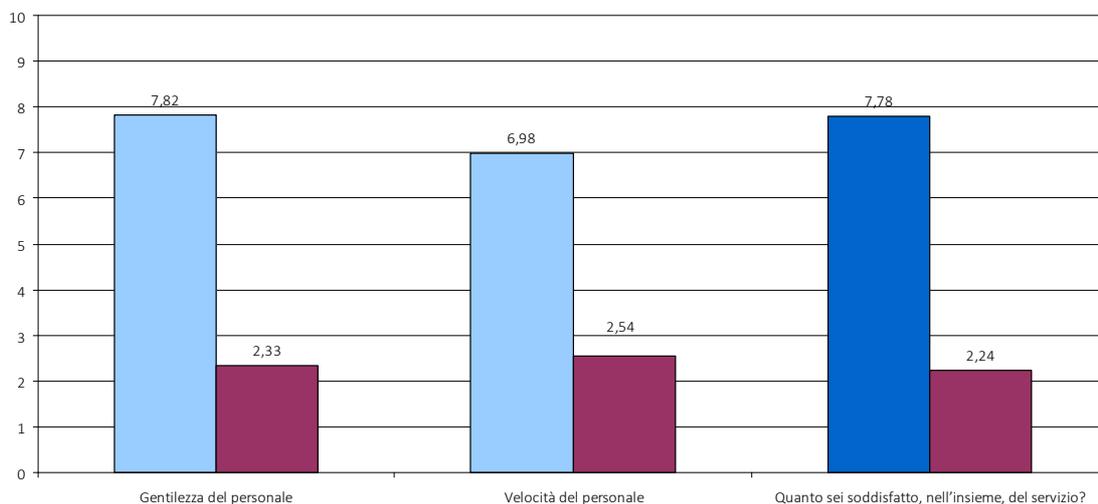
*"A volte è tutto bagnato (tavoli), c'è troppa confusione"*

*"Le bidelle non puliscono molto bene"*

### 3. SERVIZIO

Rientrano in quest'area gli aspetti relativi alla gentilezza del personale e la velocità della distribuzione. La valutazione generale ha una soddisfazione molto alta che si avvicina all'8 (M=7,78) con una prevalenza per la gentilezza del personale rispetto alla velocità, che risente inevitabilmente di aspetti legati all'organizzazione del servizio.

Grafico n. 3 – Servizio (punteggi medi e deviazione standard)



Dall'analisi delle risposte data dai bambini/e è interessante notare che la relativa o poca gentilezza è perlopiù legata all'invito da parte del personale addetto alla distribuzione di mangiare composti, in silenzio e di consumare ciò che viene servito e quindi aspetti coerenti da un punto di vista educativo.

#### Servizio

*"Quelli che servono il cibo sono gentili"*

*"Alcune cameriere sono un po' cattive"*

*"Alla velocità ho messo 2 perché ci mettono una vita, quasi un quarto d'ora"*

*"Il servizio è ottimo!"*

*"Non mi piace l'ambiente ma mi piace la gentilezza del personale"*

## RIFLESSIONI FINALI



L'indagine mostra un'evidente soddisfazione da parte dei bambini e delle bambine che consumano quotidianamente un pasto nelle scuole primarie. Tutte le aree indagate ottengono una valutazione più che discreta con un giudizio complessivo medio del servizio di 7,52. Questo dato, letto anche alla luce dei commenti lasciati dai bambini/e è piuttosto sorprendente se si pensa a un servizio che ha caratteristiche molto soggettive e interpretabili, con una limitatissima possibilità di scelta da parte dei bambini rispetto alla tipologia del cibo da consumare (i menu sono stabiliti dalle norme), vincoli legati alle quantità delle porzioni consumabili (le grammature sono date dall'Ausl), limitazioni nella presenza di "insaporitori" come ad esempio sale o aromi, e l'introduzione sempre maggiore di verdure, legumi, farine integrali, cereali, pesce che non incontrano sempre i gusti dei bambini di età 6-11 anni.

Da un punto di vista educativo è molto rassicurante raccogliere il disappunto espresso dai bambini quando riguarda elementi che incidono direttamente sulla tutela della loro salute, come appunto l'attenzione a una dieta equilibrata e variegata.

L'indagine mette in evidenza anche aspetti su cui si può migliorare, come gli ambienti in cui viene consumato il cibo o l'organizzazione dei turni e delle distribuzioni, aspetti su cui c'è l'impegno e la volontà di intervenire, anche nelle singole e specifiche situazioni.

E' importante sottolineare che questo risultato è dato dalla sinergia dei diversi soggetti impegnati in tutto il processo di ristorazione, a partire dall'Amministrazione che sceglie le caratteristiche del servizio e dalla ditta che produce e fornisce il pasto. Riteniamo tuttavia che non sarebbe possibile senza l'impegno costante del personale insegnante, ausiliario e addetto alla distribuzione che quotidianamente interpreta lo stare in mensa come un momento educativo e didattico. Infine, assume altrettanto valore il ruolo della famiglia che accoglie, condivide e sostiene le scelte fatte in questo ambito.

Riteniamo quindi di dovere mantenere alta l'attenzione e la sinergia tra i diversi soggetti al fine di considerare il pasto consumato a scuola come una grande occasione di educazione collettiva.



**T** | **Unione delle Terre d'argine**

**σ**  
**numbers**  
ricerche sociali



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE