



CITTÀ DI SAN BENEDETTO DEL TRONTO



AREA COMUNITA'

VALUTAZIONE GRADIMENTO SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA ANNO 2023



INTRODUZIONE

Valutare la qualità del servizio di refezione scolastica è un processo complesso che coinvolge attori su differenti livelli e specifiche responsabilità.

La qualità dei pasti viene controllata oltre che dalle autorità competenti e degli organi di controllo (AST, NAS) anche e necessariamente dagli uffici comunali di riferimento.

La soddisfazione dell'utenza rispetto al pranzo viene inoltre monitorata giornalmente dai responsabili delle cucine e dei refettori nonché dalle Scuole e anche dall'intervento delle Commissioni mensa.

Importante è affiancare a queste tipologie di controllo, la rilevazione della qualità percepita dai diretti interessati come occasione di partecipazione alla valutazione del servizio e strumento di analisi e riflessione in grado se del caso di orientare specifiche azioni di presidio e di miglioramento.

ANALISI DEL CONTESTO

Il servizio di refezione scolastica è gestito direttamente dal Comune di San Benedetto del Tronto con proprio personale a tempo indeterminato (10) e con la necessaria integrazione con personale a TD (46). Il Servizio Cultura e Pubblica istruzione nell'anno 2023 ha anche provveduto con specifici affidamenti alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli elettrodomestici, mentre la fornitura delle derrate e di altro materiale di consumo (piatti, bicchieri, posate, pentole, carta forno, ecc) è stata garantita dal Servizio Economato.

Nel 2023 è stato fornito, con preparazione in 7 punti cottura, un numero di pasti complessivo pari a **241.206** così ripartito:

SCUOLA INFANZIA		PASTI EROGATI
ALFORTVILLE	19.481	
MATTEI	25.705	
MISCIA	8.712	
MORETTI	8.645	
MARCHEGIANI	21.201	
PUGLIA	14.282	
TOGLIATTI	18.436	
TOT.	117.779	

SCUOLA PRIMARIA		PASTI EROGATI
ALFORTVILLE	29.940	
MATTEI	15.860	
MISCIA	3.290	
MORETTI	28.260	
MARCHEGIANI	30.783	
TOT.	108.133	

NIDO		PASTI EROGATI
GIARDINO DELLE MERAVIGLIE	7.072	
MONGOLFIERA	8.222	
TOT.	15.294	

OBIETTIVI

- Valutare il livello di soddisfazione dei genitori degli alunni utenti del servizio di mensa scolastica frequentanti la scuola d'infanzia e primaria alla luce dell'adozione del nuovo menù
- Individuare i punti di forza e le aree di miglioramento
- Effettuare successivi approfondimenti mirati

TARGET DI RIFERIMENTO

Genitori di bambini di scuola dell'infanzia e primaria:

PERIODO DI RILEVAZIONE

dal 7 al 18 dicembre 2023

METODOLOGIA

La rilevazione è stata effettuata inviando un questionario online ai genitori dei bambini iscritti al servizio di refezione scolastica delle scuole di infanzia e primaria cittadine:

- 1611 questionari online inviati a i genitori
- 250 risposte
- 360 aperte ma non compilate

L'84% di chi ha risposto è donna e il restante 16% uomo.

La fascia di età di chi ha compilato il questionario è così ripartita:

18-29: 2%

30-35: 15%

36-40: 30%

41-50: 47%

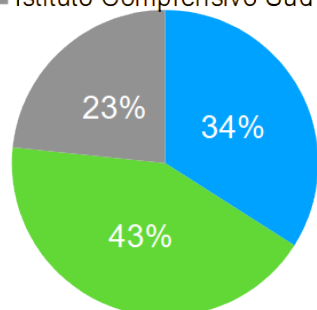
più di 50: 5%

Il questionario inviato era articolato in una prima parte sulla **conoscenza** del servizio in generale andando poi a chiedere di esprimere la **valutazione** sui singoli pasti somministrati e si concludeva con la richiesta di indicare le **azioni/ proposte migliorative** il servizio.

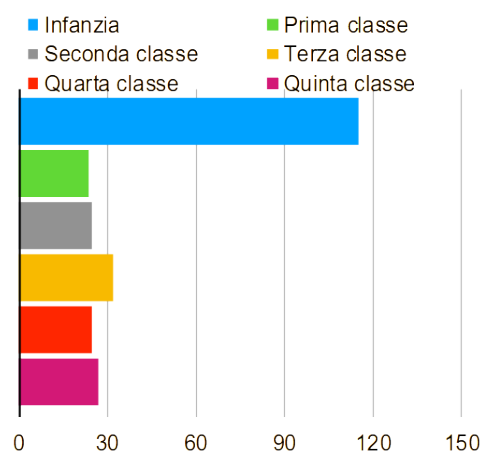
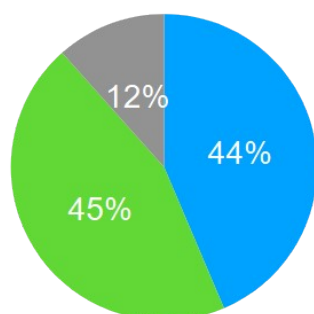
REPORT

Il report sintetizza i risultati dei dati derivanti dall'indagine effettuata con i genitori degli alunni utenti del servizio di mensa scolastica frequentanti la scuola d'infanzia e primaria scuole cittadine e precisamente

- Istituto Comprensivo Nord
- Istituto Comprensivo Centro
- Istituto Comprensivo Sud

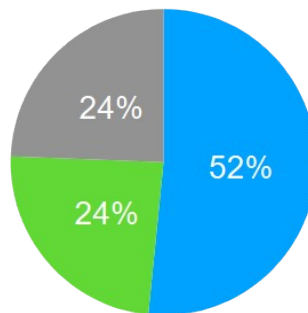


- Maschio
- Femmina
- N/A



I genitori sono a conoscenza della Commissione Mensa con compiti propositivi e di controllo

■ Sì ■ No ■ N/A

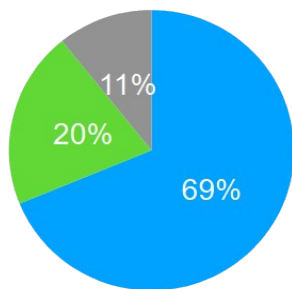


e ne valutano con un voto sufficiente (media 6,29) l'utilità

Entrando nello specifico dell'esame dei menù scolastici, il 92% ha risposto di conoscerlo.

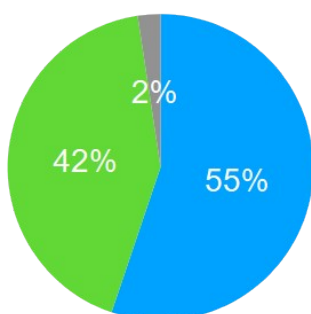
E' stato chiesto se *“si tiene conto del menù scolastico per il completamento dei pasti a casa”* e il 69% ha risposto positivamente

■ Sì ■ No ■ N/A



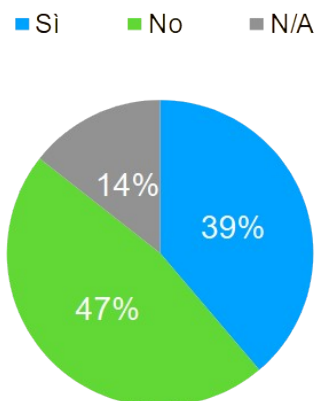
Il 55% ha risposto che *“ nel menù a scuola ci sono dei piatti che usualmente a casa non vengono preparati”*

■ Sì ■ No ■ N/A



Si è passati quindi a rilevare il **gradimento** chiedendo di dare un voto da 1 a 5 alle pietanze che vengono servite ed è risultata una media pari a **2,76**.

Alla domanda *“Si ritiene soddisfatto della qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati nella mensa”* si riscontra un esito negativo (47%). Da rilevare che a fronte di un 39% di risposte positive abbiamo un 14% di “non risposte – N/A”



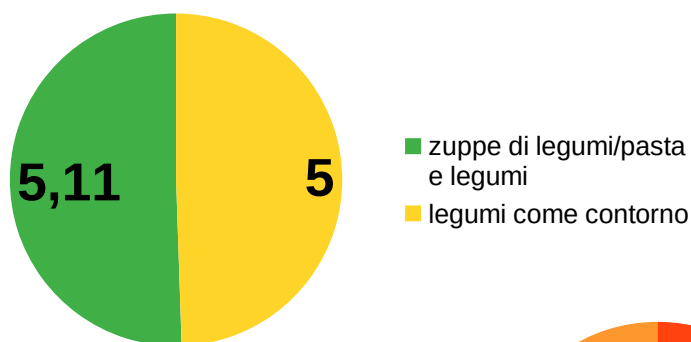
I menù seguiti fino all’a.s. 2022/2023 erano stati predisposti dal competente Servizio Igiene degli alimenti dell’AST adeguandoli all’esigenza della somministrazione in Lunch box a causa dell’emergenza epidemiologica. Erano state infatti levate zuppe e pietanze che nel confezionamento in lunch box non risultavano gradevoli.

A seguito di sollecitazioni dei genitori e dopo un incontro pubblico con i Dirigenti del Servizio Igiene degli alimenti dell’AST, i componenti delle Commissioni mensa sia la parte genitoriale che quella insegnante e dopo un confronto anche con i Responsabili delle cucine, si è arrivati alla definizione di un nuovo menù articolato in sei settimane per i periodi autunno/inverno e primavera/estate.

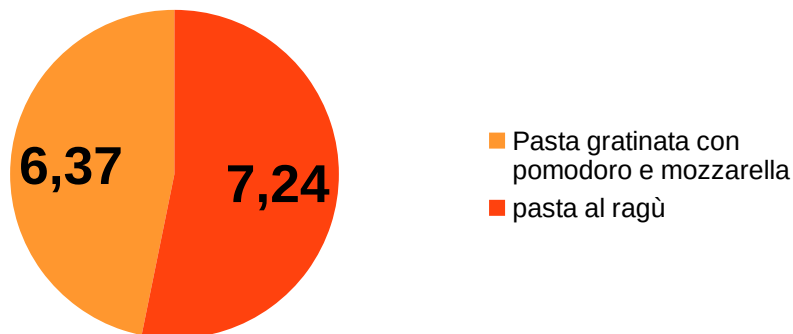
Si è cominciato ad adottare il nuovo menù dal 30 ottobre 2023.

Nel nuovo menù sono state reintrodotte le zuppe e i legumi nonché il pasto unico (pasta al forno e pasta al ragù).

Il riscontro sui **legumi in zuppa o con la pasta o come contorno** (piselli) non è stato positivo.

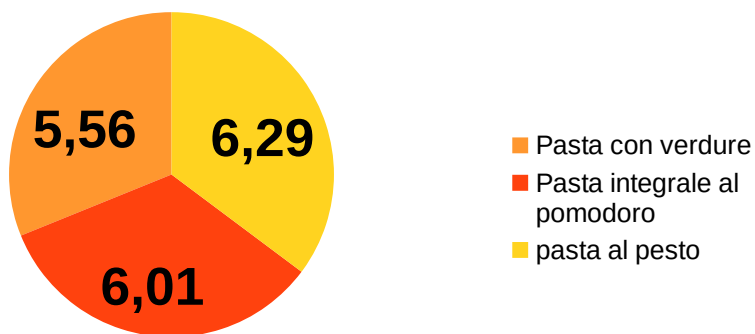


Il **piatto unico** (pasta al ragù e pasta gratinata con pomodoro e mozzarella) è molto gradito.

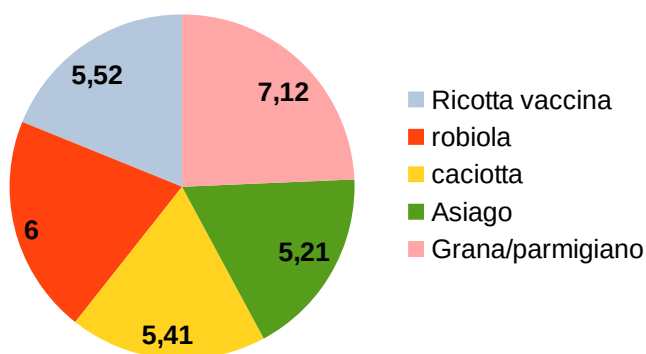


Il **farro** al pomodoro non raggiunge la sufficienza) (media 5,05)

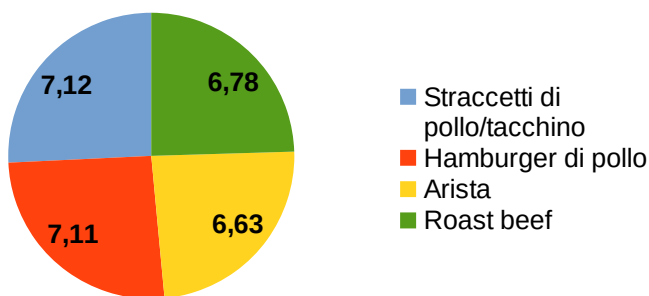
Per quanto riguarda il gradimento della **pasta** con i vari condimenti in menù, la rilevazione ha avuto un risultato sufficiente



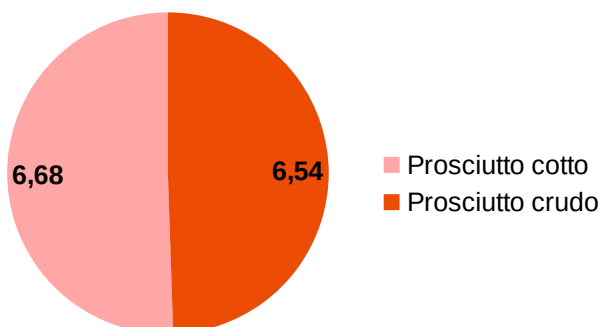
Il gradimento riscontrato per i **formaggi** è diversificato: a fronte di una sufficienza per la robiola e un convinto gradimento per il grana/parmigiano, si riscontra una leggera insufficienza nel gradimento di ricotta, caciotta e asiago.



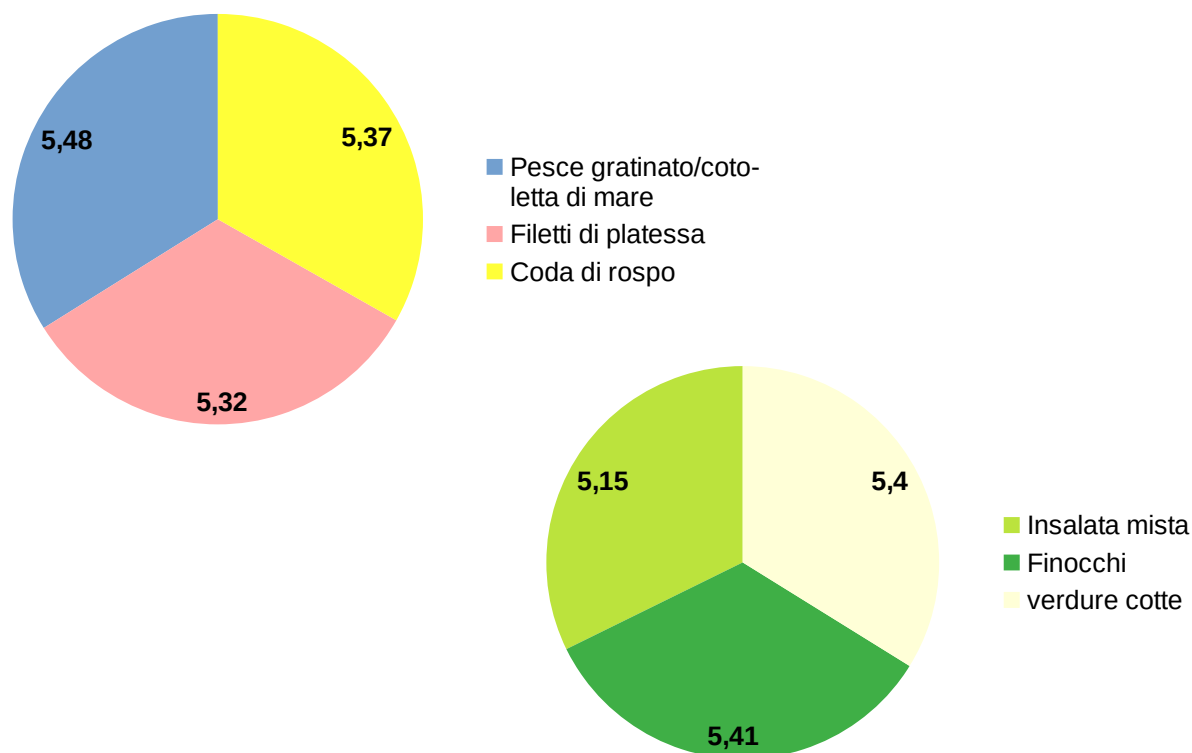
Il gradimento per la **carne** (Straccetti di pollo/tacchino, Hamburger di pollo, arista, roast beef) è pienamente sufficiente



così come per il **prosciutto**



La **frittata** ha un gradimento sufficiente (*media 6,01*) mentre il gradimento per **pesce e verdure** è insufficiente



La **frutta fresca** invece ha un gradimento medio alto, pari a 7,81

Le risposte alla domanda a risposta aperta “Potrebbe indicare un cibo/pietanza/preparazione che suo/a figlio/a non consuma mai a mensa?” riscontrano quanto già rappresentato e cioè che i cibi più critici sono il pesce, le verdure e i legumi.

E’ stata chiesta la motivazione del mancato gradimento proponendo le seguenti opzioni

- non conosce quel cibo/non lo consuma abitualmente 51
- qualità della materia primaria 55
- modalità di preparazione 63
- imitazione del gruppo 3
- nessuna risposta 0

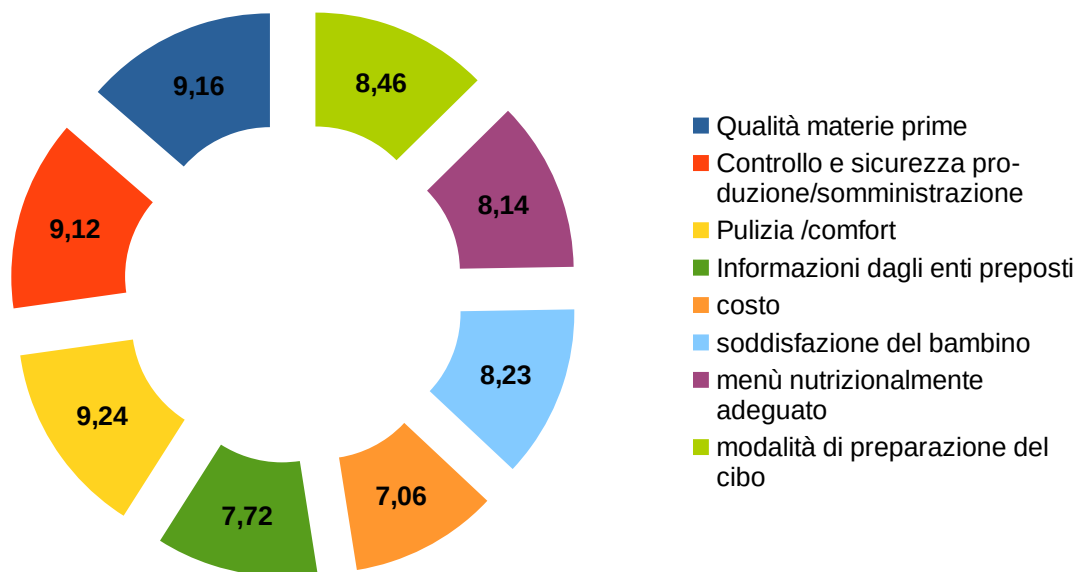
e su 172 risposte abbiamo avuto come riscontro che il 30% dichiara di *non conoscere o non consumare abitualmente quel cibo*, il 32% ritiene che il mancato gradimento dipenda dalla *qualità della materia prima* mentre il 37% lo addebita alla *modalità di preparazione*. Solo il 2% ritiene che il proprio figlio non mangi per *imitazione del gruppo*.

Analizzato il gradimento sulle pietanze somministrate si è passati a richiedere una valutazione sugli “*aspetti che sono ritenuti importanti per una mensa di qualità*” dando un voto da 1 a 10 alle seguenti opzioni:

- qualità delle materie prime
- controllo e sicurezza nella produzione/somministrazione dei cibi
- pulizia e comfort
- informazioni ricevute dagli enti preposti
- costo
- soddisfazione del bambino
- menù nutrizionalmente adeguato e in linea con le indicazioni di una sana e corretta alimentazione

- modalità di preparazione del cibo.

La media dei voti ricevuti da ciascuna risposta ha dato il seguente risultato:

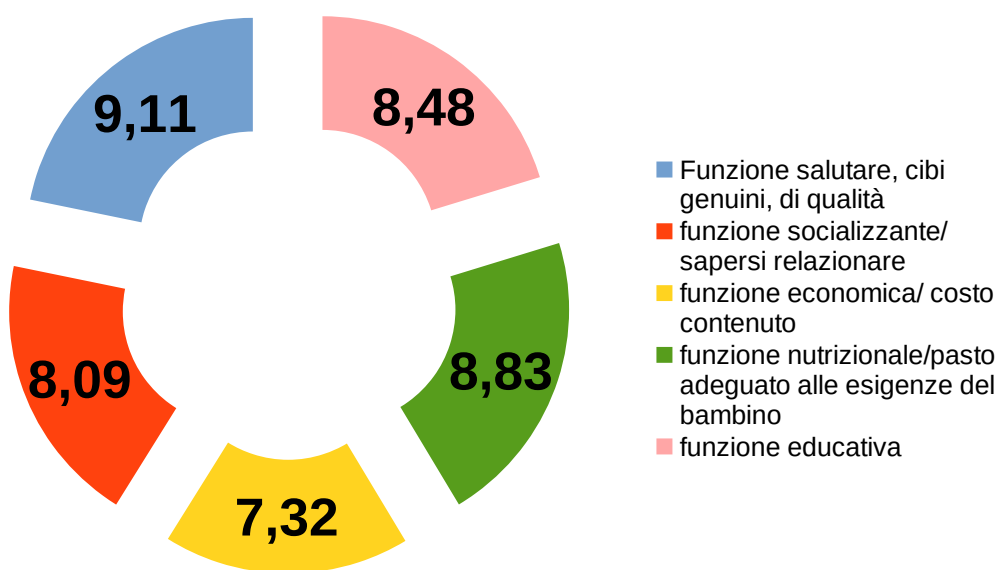


La qualità delle materie prime, controllo e sicurezza nella preparazione e nella somministrazione e la pulizia e il comfort sono risultati gli aspetti ritenuti più importanti mentre che il costo è quello di minore importanza per i genitori.

E' stato chiesto poi quali siano le "funzioni che prioritariamente devono essere assolte da un servizio di refezione scolastica" dando un voto da 1 a 10 alle seguenti opzioni:

- funzione salutare (cibi genuini di qualità)
- funzione socializzante (sapersi relazionare)
- funzione economica (costo contenuto)
- funzione nutrizionale (consumare un pasto sano e adeguato alla necessità nutrizionali del bambino)

La media dei voti ricevuti da ciascuna risposta ha dato il seguente risultato:



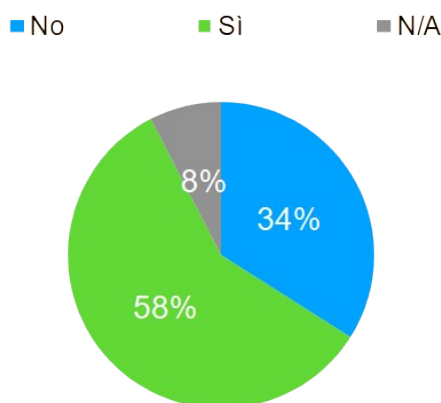
Anche in questo caso l'aspetto relativo al "costo" è stato quello col minor riscontro.

I genitori chiedono un servizio con prodotti qualitativamente elevati, preparati in condizioni di sicurezza e di efficienza e rispondenti ai parametri nutrizionali adeguati. Tutto ciò senza tralasciare la soddisfazione dei bambini.

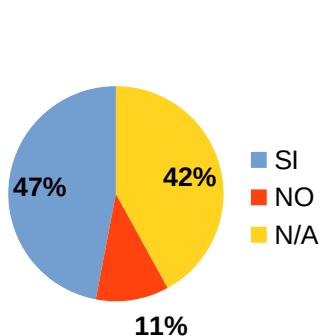
Il servizio di refezione scolastica nella preparazione dei pasti deve anche far fronte a esigenze individuali dei bambini. Vengono infatti predisposte dall'AST diete specifiche per particolari situazioni di salute e menù alternativi per motivi etico/religiosi.

Il 94% ha risposto che non segue diete speciali, ma coloro che necessitano di tali diete sono comunque soddisfatti del servizio.

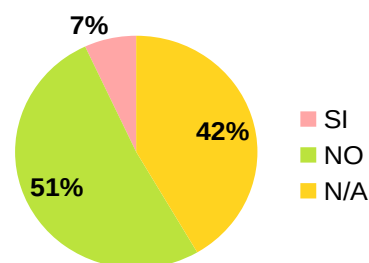
E' stato chiesto se il bambino mangia con piacere a scuola e il 58% ha risposto di SI



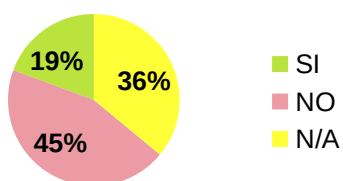
Dal riscontro sulle motivazioni "del piacere di mangiare a scuola" si evince che il momento della socializzazione e quindi dello "stare in compagnia" è ritenuto uno dei motivi principali del gradimento.



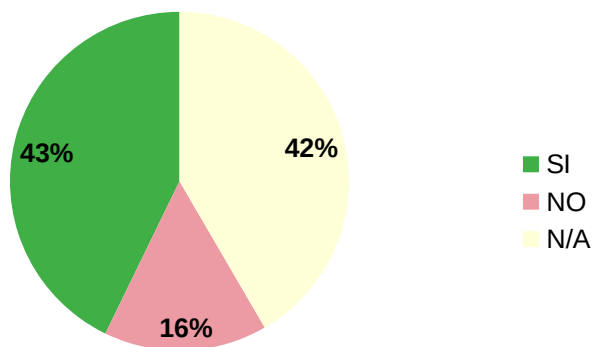
Buona qualità del cibo



Per come è cucinato il cibo



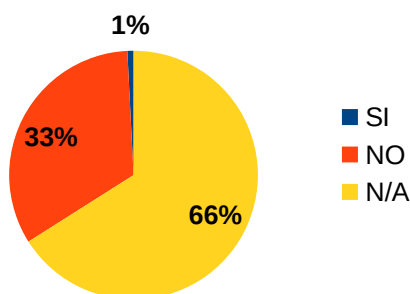
Dipende dal menù



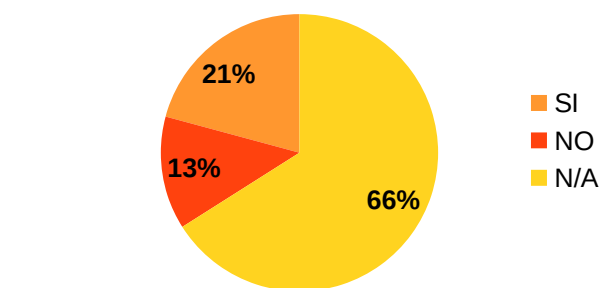
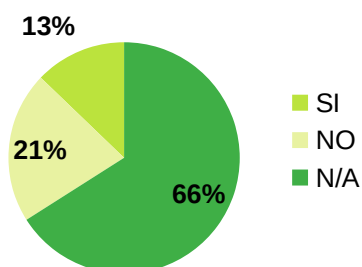
Sta in compagnia

Al contempo è proprio il mangiare in compagnia che scatena un effetto imitazione anche nel non gradimento. Il 33% delle risposte infatti ha indicato tra i motivi per i quali non si mangia con piacere a scuola proprio l'effetto imitazione.

Da notare l'altissima percentuale di "non risposte - N/A"



Imitazione del gruppo



Non gradisce il menù

Per come è cucinato

Dopo aver analizzato le risposte sulla conoscenza del servizio e sulla sua valutazione si è proceduto chiedendo di dare un voto da 1 a10 alle **azioni migliorative** del servizio di refezione scolastica. Sono state suggerite 9 azioni migliorative e precisamente:

- introdurre pietanze di maggior gradimento per il bambini
- introdurre pietanze che possono educare il bambino ad una sana alimentazione
- migliorare il comfort (consumare il cibo in ambienti idonei, temperatura)
- migliorare la qualità del cibo
- migliorare/variare la modalità di preparazione delle pietanze
- progetti di educazione alimentare rivolti al bambino e collegati con il menù
- incontri di formazione sul menù e su una sana e corretta alimentazione con le famiglie
- incontri di formazione sul menù e su una sana e corretta alimentazione con i docenti
- incontri di formazione con il personale addetto alla cottura e alla somministrazione.

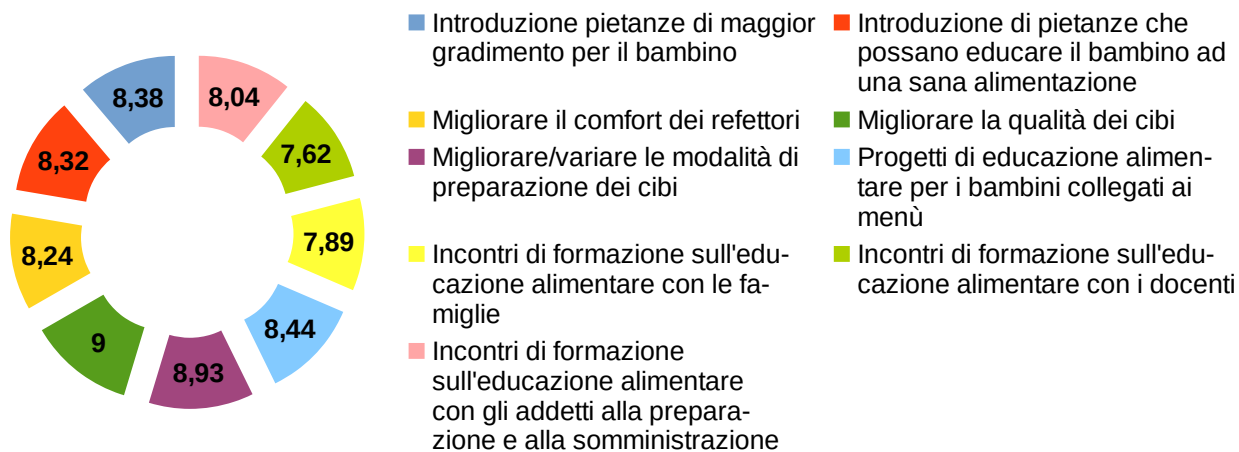
Si è rilevata la necessità di una sempre maggiore qualità dei cibi accompagnata alla varietà nella preparazione delle pietanze che possano così essere di maggior gradimento per i bambini.

Il comfort dei refettori è ritenuto un fattore importante per una refezione di qualità.

I progetti di educazione alimentare per i bambini collegati al menù possono essere molto utili.

Leggermente meno considerati gli incontri di formazione con le famiglie e con i docenti.

Di seguito il grafico riepilogativo con la media dei voti conseguiti dalle singole azioni migliorative proposte.



Azioni migliorative

CONCLUSIONI

La ristorazione scolastica non deve essere vista esclusivamente come semplice soddisfacimento dei fabbisogni nutrizionali, ma deve essere considerata un importante e continuo momento di educazione e di promozione della salute diretto ai bambini, che coinvolge anche docenti e genitori. L'obiettivo fondamentale della ristorazione scolastica è quindi duplice: educativo e nutrizionale.

Il pranzo consumato a scuola ha anche una valenza di socializzazione di grande importanza.

Per garantire quindi un servizio di refezione scolastica efficiente vanno analizzati e sviluppati più aspetti che necessariamente si intersecano e questi aspetti sono:

- qualità del cibo che rispetti i principi nutrizionali
- ambiente di refezione confortevole
- componente relazionale.
- formazione