



**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:

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

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

<b>NIDO</b>	<b>PASTI EROGATI</b>
GIARDINO DELLE MERAVIGLIE	7.072
MONGOLFIERA	8.222
<b>TOT.</b>	<b>15.294</b>

## 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%

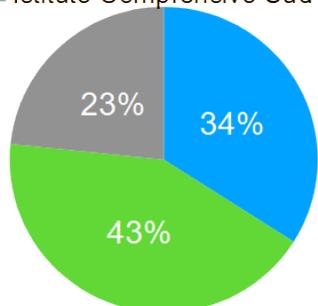
più di 50: 5%

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.

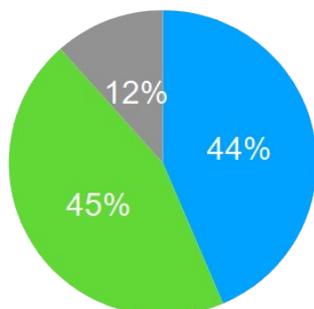
## REPORT

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

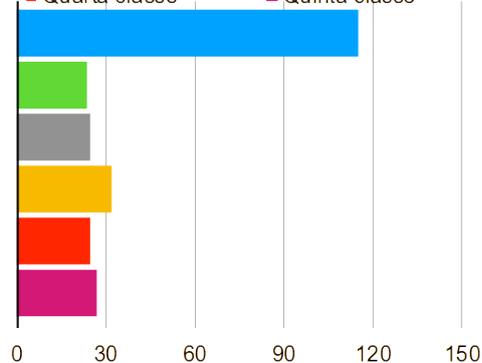
- Istituto Comprensivo Nord
- Istituto Comprensivo Centro
- Istituto Comprensivo Sud



- Maschio
- Femmina
- N/A

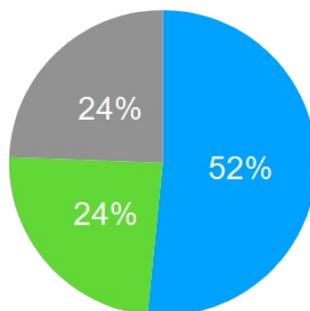


- Infanzia
- Seconda classe
- Quarta classe
- Prima classe
- Terza classe
- Quinta classe



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

■ Sì ■ No ■ N/A

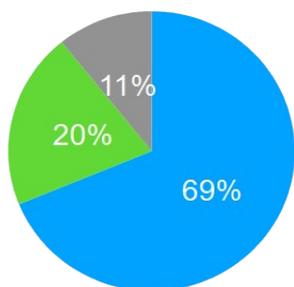


e ne valutano con un voto sufficiente ( media 6,29) l'utilità

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

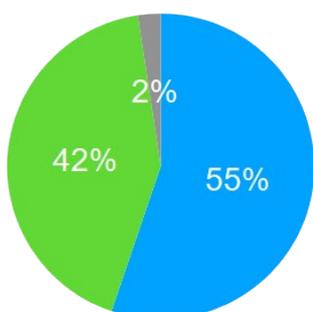
E' stato chiesto se *“si tiene conto del menù scolastico per il completamento dei pasti a casa”* e il 69% ha risposto positivamente

■ Sì ■ No ■ N/A



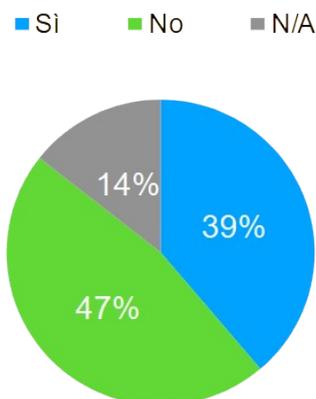
Il 55% ha risposto che *“ nel menù a scuola ci sono dei piatti che usualmente a casa non vengono preparati”*

■ 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.

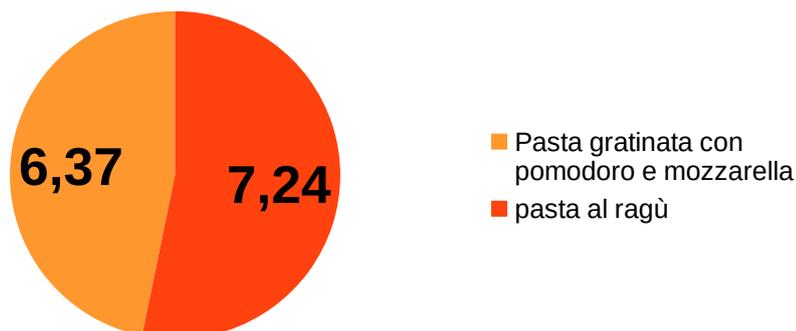
Si è cominciato ad adottare il nuovo menù dal 30 ottobre 2023.

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.

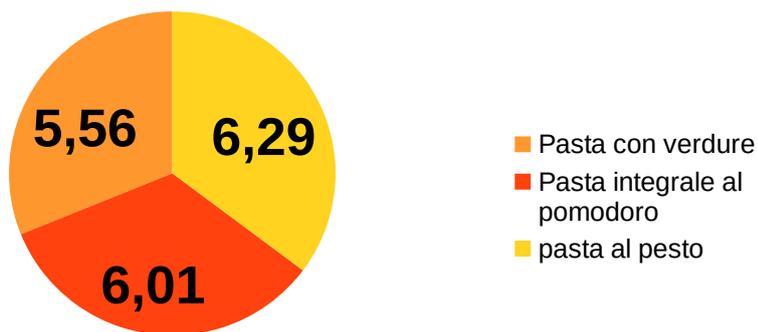


Il **piatto unico** ( pasta al ragù e pasta gratinata con pomodoro e mozzarella) è molto gradito.

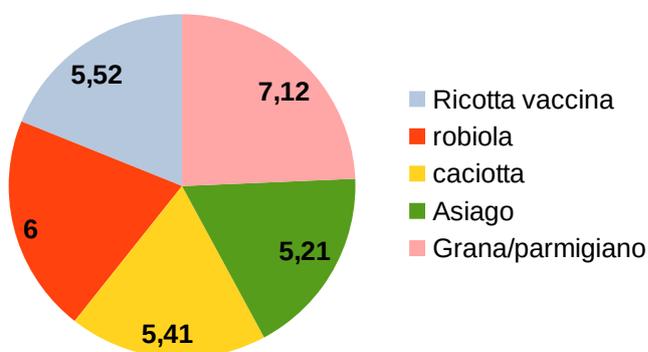


Il **farro** al pomodoro non raggiunge la sufficienza) ( media 5,05)

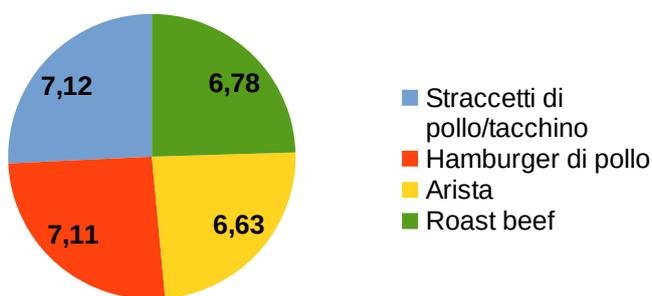
Per quanto riguarda il gradimento della **pasta** con i vari condimenti in menù, la rilevazione ha avuto un risultato sufficiente



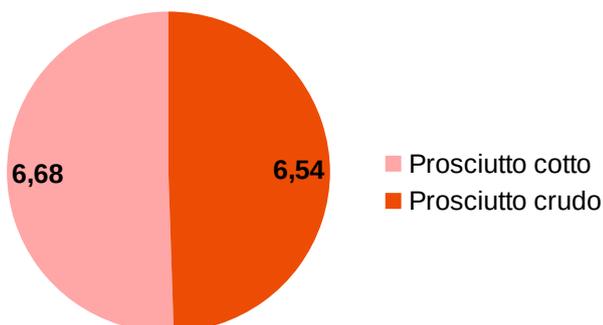
Il gradimento riscontrato per i **formaggi** è diversificato: a fronte di una sufficienza per la robiola e un convinto gradimento per il grana/parmigiano, si riscontra una leggera insufficienza nel gradimento di ricotta, caciotta e asiago.



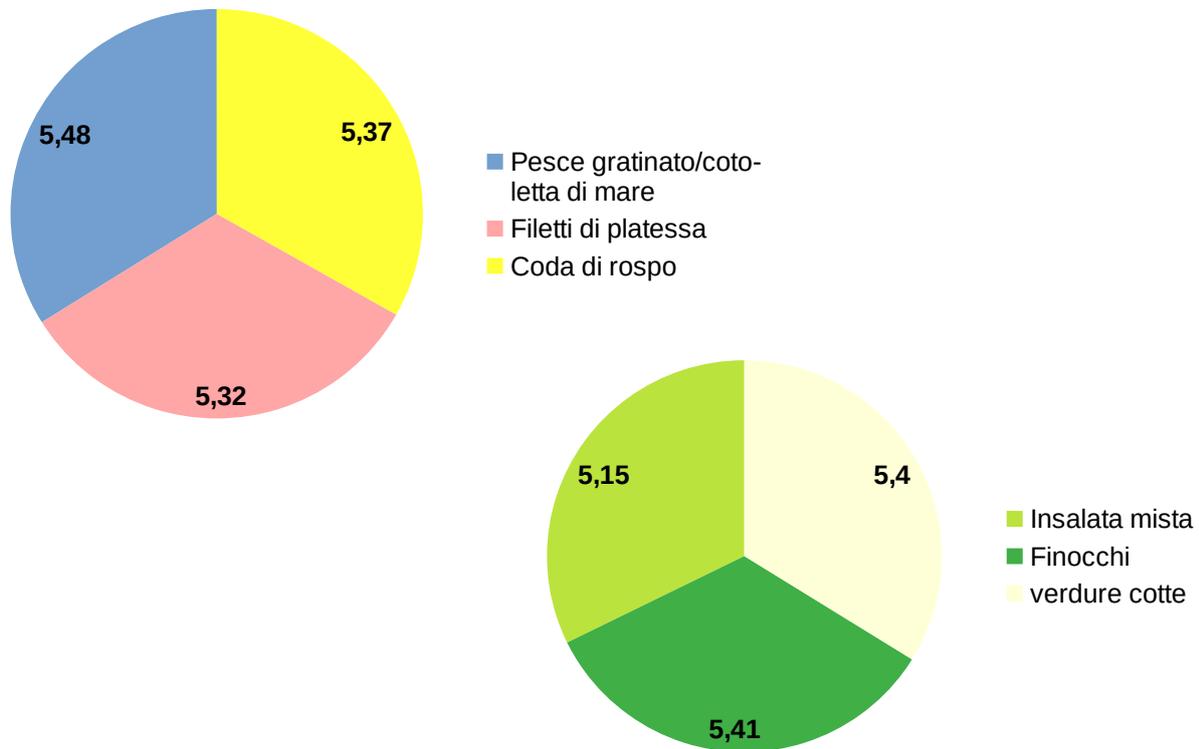
Il gradimento per la **carne** ( Straccetti di pollo/tacchino, Hamburger di pollo, arista, roast beef) è pienamente sufficiente



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

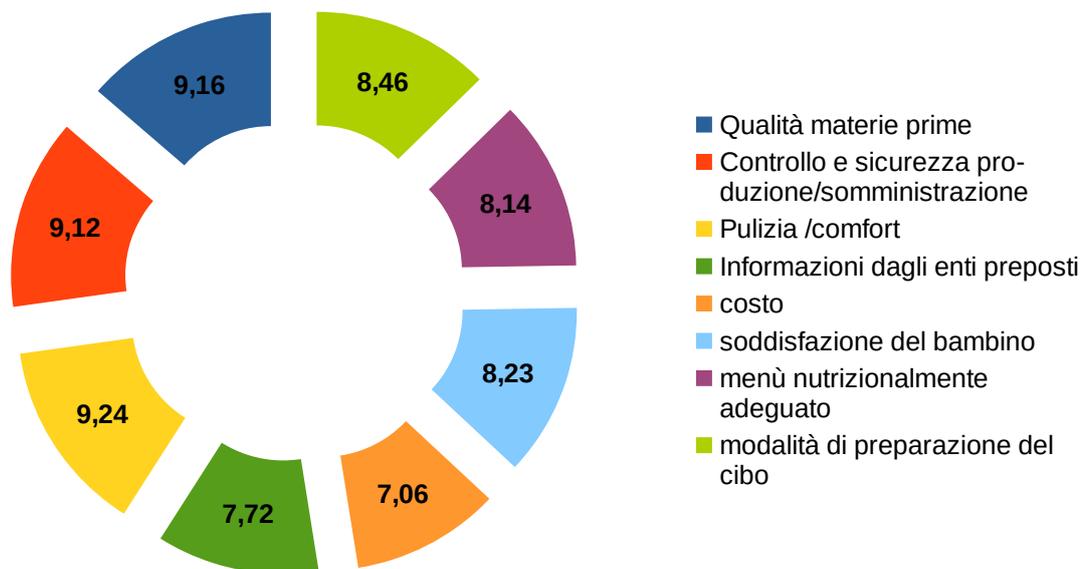
e su 172 risposte abbiamo avuto come riscontro che il 30% dichiara di *non conoscere o non consumare abitualmente quel cibo*, il 32% ritiene che il mancato gradimento dipenda dalla *qualità della materia prima* mentre il 37% lo addebita alla *modalità di preparazione*. Solo il 2% ritiene che il proprio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

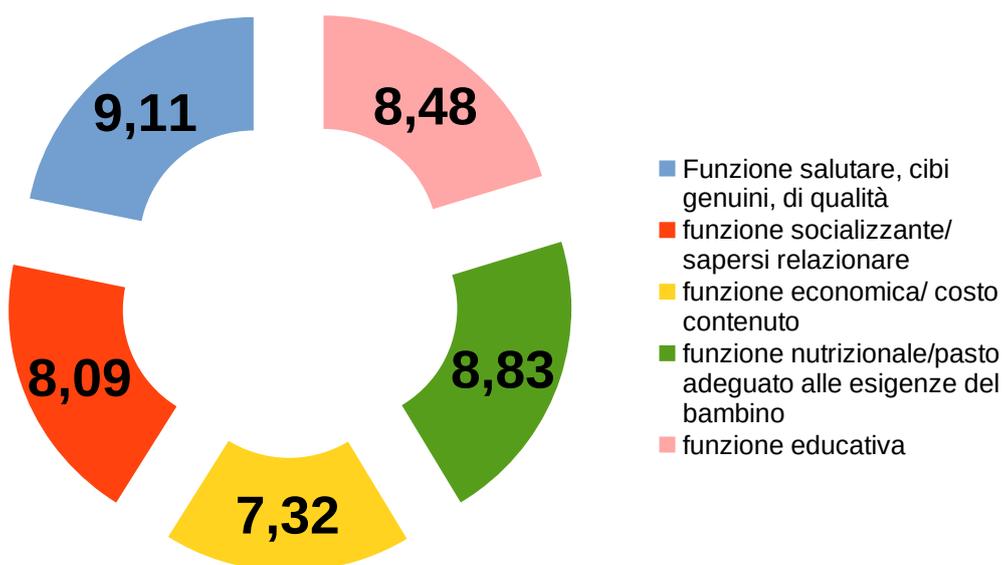


La qualità delle materie prime, controllo e sicurezza nella preparazione e nella somministrazione e la pulizia e il comfort sono risultati gli aspetti ritenuti più importanti mentre che il costo è quello di minore importanza per i genitori.

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.

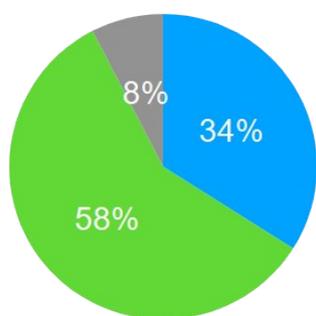
I genitori chiedono un servizio con prodotti qualitativamente elevati, preparati in condizioni di sicurezza e di efficienza e rispondenti ai parametri nutrizionali adeguati. Tutto ciò senza tralasciare la soddisfazione dei bambini.

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.

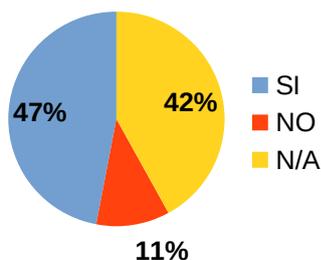
Il 94% ha risposto che non segue diete speciali, ma coloro che necessitano di tali diete sono comunque soddisfatti del servizio.

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

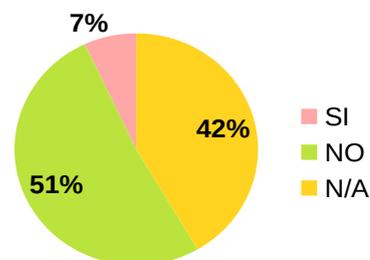
■ No      ■ Si      ■ N/A



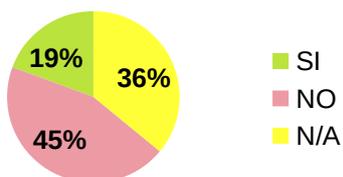
Dal riscontro sulle motivazioni "del piacere di mangiare a scuola" si evince che il momento della socializzazione e quindi dello "stare in compagnia" è ritenuto uno dei motivi principali del gradimento.



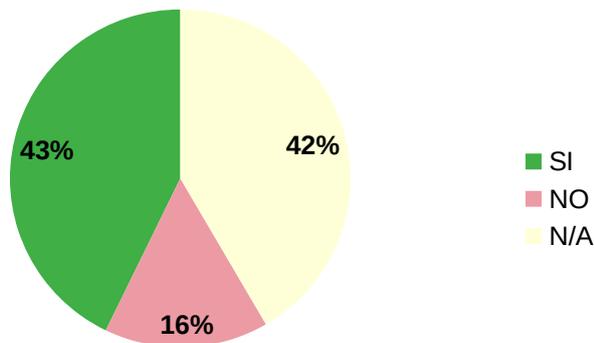
*Buona qualità del cibo*



*Per come è cucinato il cibo*



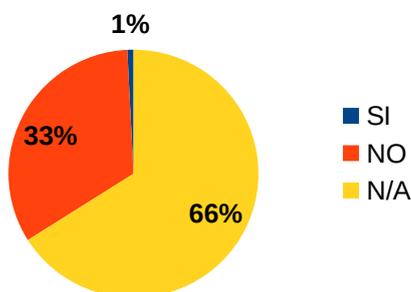
*Dipende dal menù*



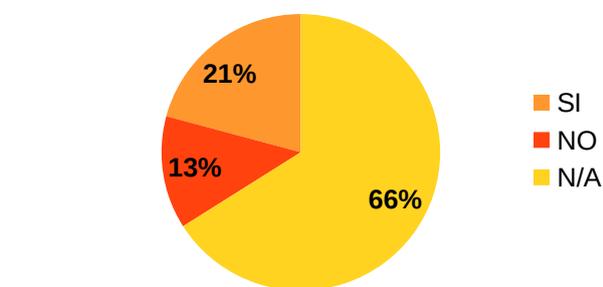
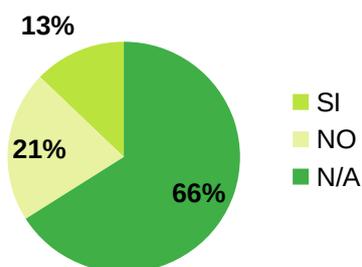
*Sta in compagnia*

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.

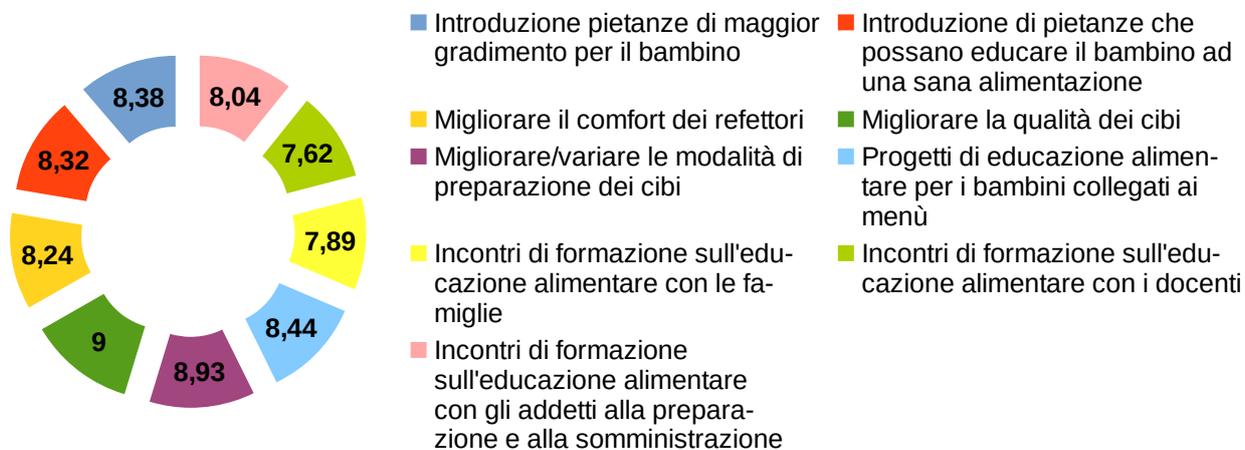
Si è rilevata la necessità di una sempre maggiore qualità dei cibi accompagnata alla varietà nella preparazione delle pietanze che possano così essere di maggior gradimento per i bambini.

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