



“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Scuole di Cinisello Balsamo



Attività di monitoraggio del servizio di ristorazione delle scuole di Cinisello Balsamo

Documento finale

Roma, Agosto 2002

Premessa

In questa relazione¹ vengono riportati i dati e le informazioni che scaturiscono dal monitoraggio promosso dai procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva e dalla CIR sul servizio di ristorazione in alcune scuole situate nel comune di Cinisello Balsamo.

Il monitoraggio, realizzato tra il 6 e il 21 marzo del 2002, rientra nell'ambito della sperimentazione delle attività di monitoraggio del programma appalti e partecipazione civica, promosso da Cittadinanzattiva e CIR.

Sono state effettuate 100 interviste a genitori di utenti e utenti adulti del servizio mensa e inoltre sono state compilate:

- 7 griglie strutturali (una per ogni istituto), ovvero la scheda dati generali su struttura e griglia di monitoraggio.
- 7 questionari destinati agli operatori del servizio.

Il lavoro svolto intende fornire un quadro della situazione e sarà discusso a partire dai dati contenuti in questo rapporto in un incontro all'interno della struttura oggetto dell'iniziativa.

La nota si suddivide nei seguenti punti:

- I dati di struttura
- Relazione su questionario utenti
- Ringraziamenti

Il servizio dato in appalto e preso in considerazione per il monitoraggio è stato quello di **ristorazione**.

Le modalità di erogazione non erano tutte identiche, in alcuni istituti per esempio è prevista l'erogazione di altri pasti oltre al pranzo.

¹ Il presente rapporto è stato curato e redatto, nel mese di Agosto 2002, da Ettore Lupo - con la consulenza di Giustino Trincia e Mariano Votta. Si ringraziano inoltre Mirko Gambardella coordinatore del progetto, Bruno Moro, Olga Tanzilli, Tania Toto, Maria Zeron, che hanno somministrato i questionari agli utenti del servizio e compilato le griglie di osservazione della struttura.

1 Griglia di monitoraggio di osservazione diretta

Nome della struttura

Le strutture coinvolte nel monitoraggio sono state sette, 4 scuole elementari, 2 materne e una scuola media. Nella tabella seguente (tabella 1) sono riportati nome e tipologia degli istituti.

Tipo di scuola	Nome
Elementare	Zandonai
Elementare	Manzoni
Elementare	Parini
Elementare	Bauer
Materna	Giovanni XXIII
Materna	Giolitti
Media	Garcia Villas

Tabella 1: Nomi delle scuole

Numero operatori della ditta appaltatrice

Complessivamente nelle varie scuole sono impegnati 23 (tabella 2) operatori così distribuiti:

Tipo	Nome	Operatori
Elementare	Zandonai	6
Elementare	Manzoni	4
Elementare	Parini	4
Elementare	Bauer	3
Materna	Giovanni XXIII	2
Materna	Giolitti	2
Media	Garcia Villas	2
Totale		23

Tabella 2: Numero di operatori

Numero utenti totale

I dati generali relativi al numero di utenti serviti nelle strutture oggetto del monitoraggio, sono riassunto nella tabella qui di seguito riportata:

Tipo	Nome	Bambini	Adulti
Elementare	Zandonai	255	14
Elementare	Manzoni	180	10
Elementare	Parini	180	10
Elementare	Bauer	90	5
Materna	Giovanni XXIII	74	4
Materna	Giolitti	106	6
Media	Garcia Villas	87	6
Totale		972	55

Tabella 3: Numero di utenti bambini e adulti

Ambiente in cui viene consumato il pasto

Generalmente il pasto viene consumato in un ambiente appositamente attrezzato, ad eccezione delle due scuole materne (tabella 4) prese in considerazione.

Tipo	Nome	Ambiente dove si consuma il pranzo
Elementare	Zandonai	Refettorio
Elementare	Manzoni	Refettorio
Elementare	Parini	Refettorio
Elementare	Bauer	Refettorio
Materna	Giovanni XXIII	Aula
Materna	Giolitti	Aula
Media	Garcia Villas	Refettorio

Tabella 4: Ambiente in cui viene consumato il pasto

Servizi igienici, cestini per la spazzatura

In tutte le scuole ad eccezione della Garcia Villas (tabella 5) i bagni si trovano in un locale adiacente o comunque vicino al luogo in cui si consuma il pasto come si può notare nella tabella seguente.

Tipo	Nome	Bagni vicini?
Elementare	Zandonai	Si
Elementare	Manzoni	Si
Elementare	Parini	Si
Elementare	Bauer	Si
Materna	Giovanni XXIII	Si
Materna	Giolitti	Si
Media	Garcia Villas	No, al piano di sotto

Tabella 5: Posizione dei servizi igienici

Nelle scuole prese in considerazione, al passaggio dei monitori, questi hanno riscontrato la seguente situazione relativa alla dotazione di: sapone, asciugamano (carta o aria calda), e carta igienica.

Tipo	Nome	Sapone	Asciugamano	Carta igienica
Elementare	Zandonai	No	No	No
Elementare	Manzoni	Si	Si	Si
Elementare	Parini	No	No	No
Elementare	Garcia Villas	No	No	No
Materna	Bauer	Si	No	Si
Materna	Giovanni XXIII	Si	No	Si
Media	Giolitti	Si	No	Si

Tabella 6: Dotazioni servizi igienici

Per quanto l’osservazione sia stata fatta una sola volta, il fatto che in diversi bagni non sempre la dotazione sia disponibile al completo indica che probabilmente è necessario intervenire sul numero di passaggi che gli addetti alla pulizia e alla manutenzione dei servizi igienici fanno quotidianamente.

In **tutte** le strutture la collocazione dei cestini della spazzatura è risultata ottimale.

Quante persone ci possono essere al massimo per ogni tavolo?

Tipo	Nome	Numero massimo di persone al tavolo
Elementare	Zandonai	4
Elementare	Manzoni	4
Elementare	Parini	4
Elementare	Bauer	4
Materna	Giovanni XXIII	6
Materna	Giolitti	6
Media	Garcia Villas	4

Tabella 7: Persone sedute ai tavoli

Il numero massimo di persone per ogni tavolo è risulta essere di 4 (tabella 7) ad eccezione delle due scuole materne, dove il numero di 6 bambini per tavolo, comunque può essere dettato da scelte organizzative.

Nella generalità delle scuole il pasto viene fornito su vassoi con tovaglette. Nelle scuole materne invece viene ricreato un ambiente più “familiare” apparecchiando i tavoli con una tovaglia.

Ci sono cattivi odori o l'aerazione è insufficiente?

I nostri monitori non hanno rilevato cattivi odori né correnti d'aria; gli infissi sono stati trovati in buone condizioni, così come le condizioni igieniche dei locali dove si consumano i pasti.

Dal punto di vista strutturale solo i locali delle scuole Giolitti e Garcia Villas sembrano avere bisogno di “una mano di vernice”.

La temperatura all'interno dei locali è gradevole in tutti i casi e solo nella sala refettorio della scuola Parini la collocazione di due tavoli non è ottimale.

L'illuminazione risulta essere sempre soddisfacente e non vi sono particolari problemi agli infissi o alle tende, lì dove queste ultime sono presenti.

È presente un apparecchio televisivo nella sola scuola materna Giovanni XXIII.

Non sono state osservate fonti di inquinamento atmosferico o acustico nelle vicinanze delle strutture visitate.

Non sono state osservate persone che violano il divieto di fumo.

Complessivamente le strutture sono risultate essere ambienti piacevoli e un giudizio non completamente positivo ha riguardato solo la scuola Garcia Villas, anche se a questo proposito si deve rilevare che il giudizio degli utenti è stato più vario, come riportato, nel questionario utenti, nella parte relativa alla domanda “L'ambiente è accogliente”.

Tavoli, sedie, stoviglie, accessori.

Le condizioni degli arredi, dei tavoli, delle posate e delle stoviglie, sono parse ai monitori buone in tutte le strutture; in buone condizioni di pulizia e manutenzione sono apparsi sia i tavoli che le sedie; ugualmente sono parse in buone condizioni di pulizia ed efficienza le posate e le stoviglie, sempre di acciaio le prime e sempre di vetro e ceramica le seconde.

Discorso a parte per le oliere che sono state giudicate insufficientemente disponibili.

Vitto, bevande, pane

Le quantità sono parse sempre commisurate alle esigenze degli utenti, in alcuni casi perfino abbondanti.

Le bevande sono servite in bottiglie e il pane in panini sfusi.

Personale

Il personale al momento del passaggio era sempre dotato di cuffia protettiva e di grembiule; nessun addetto era dotato di cartellino di riconoscimento e i rapporti tra utenti e personale di assistenza si sono rilevati essere buoni anche per la disponibilità dimostrata dal personale nei confronti degli utenti

Assistenza all'utente

In particolare nella tabella seguente (tabella 8) sono riassunti - istituto per istituto - i numeri relativi agli operatori presenti durante il pranzo:

Tipo	Nome	Personale presente durante il pasto
Elementare	Zandonai	6
Elementare	Manzoni	3
Elementare	Parini	4
Elementare	Bauer	2
Materna	Giovanni XXIII	5
Materna	Giolitti	2
Media	Garcia Villas	2

Tabella 8: Personale di assistenza presente durante il pasto

2 Questionario utenti.

Il questionario utenti (Q-UT), che è servito per registrare le percezioni degli utenti del servizio, è diviso nelle seguenti sezioni:

- Qualità del vitto
- Quantità del vitto
- Igiene e qualità delle stoviglie.
- Struttura e igiene
- Informazione
- Orari
- Comportamento del personale
- Considerazioni di carattere generale

2.1 Qualità del vitto

In questa parte sono state registrate le impressioni degli utenti relative alla varietà ed alla composizione delle portate che giorno per giorno vengono proposte a secondo del menù; alla gradevolezza del gusto delle portate; al modo in cui viene presentato il piatto; alla temperatura cui gli alimenti giungono all'utente, al livello di cottura; alla quantità; all'igiene e alla qualità delle stoviglie. Inoltre sono state registrate le proposte degli utenti per eventuali variazioni del menù.

Utile premessa alla lettura dei dati è che le risposte che riguardano i genitori degli alunni vanno considerate come doppiamente “mediate”, infatti sono i genitori a rispondere per i bambini e non i bambini e, in secondo luogo, i bambini sono in una fase di “definizione” dei loro gusti.

2.1.1 Il menù è sufficientemente vario?

A questa domanda si doveva rispondere esprimendo il proprio giudizio per le portate del pasto principale, ossia il pranzo. I risultati (mostrati in figura 1) sono stati non completamente positivi; la maggioranza degli intervistati ha espresso il suo gradimento per la varietà delle proposte del menù.

Il risultato è maggiormente positivo per primi e contorni che hanno totalizzato rispettivamente il 74% e il 73% di “Sì”. Tuttavia il grado di insoddisfazione è abbastanza elevato come testimonia il 33% di insoddisfatti per la varietà della frutta, il 31% di insoddisfatti per la varietà dei secondi e il 26% di insoddisfatti per la varietà di primi e contorni. Nei suggerimenti (vedi punto 2.8, tabella 20) molti riguardano proprio la varietà.

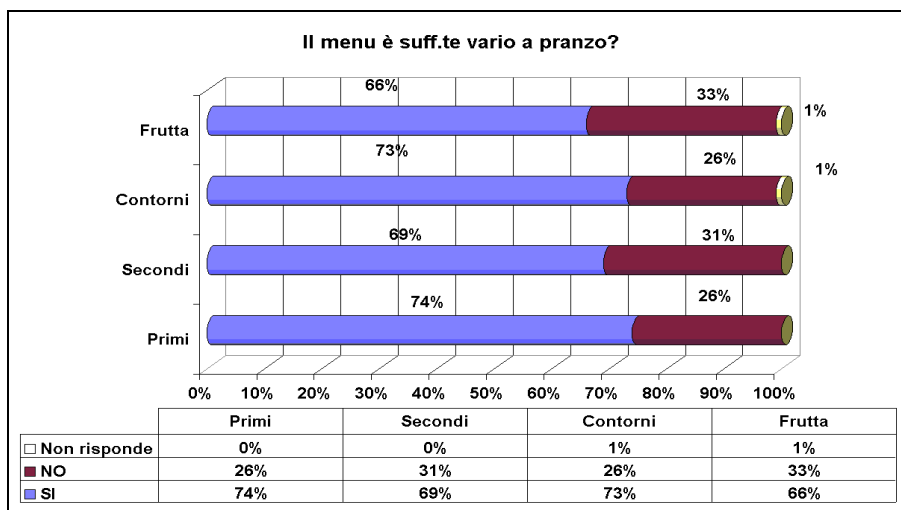


Figura 1: “è sufficientemente vario il menù a pranzo?”

Una lettura dei dati a “strati”, per esempio analizzando le risposte ottenute suddividendo le risposte secondo la scuola, porta alla luce risposte differenziate in percentuale secondo gli istituti. Viste, però, le differenze di numero dei campioni, scarti di diversi punti percentuali non sembrano essere significativi.

2.1.2 Quale/i alimento/i presente/i nel menù preferirebbe che venisse proposto più di frequente?

Nelle tabelle che seguono, vi sono informazioni interessanti; in particolare la tabella 9 contiene il dato relativo al numero di suggerimenti per portata e in questo caso i primi piatti sono l’oggetto maggiore di proposte nuove; in tabella 10 si vede nettamente che è proprio la pasta che vanta il numero più alto di suggerimenti e, infine, in tabella 11 leggiamo i suggerimenti specifici che sono stati fatti su spazio bianco e che in ben 19 casi suggeriscono che l’alimento maggiormente gradito è la pasta, al sugo o in bianco.

Portata	
Primo	49
Secondo	36
Contorno	22
Frutta	3

Tabella 9 Portata oggetto di richieste

Tipo	
Pasta	34
Verdure	23
Pesce	13
Carne	13
Affettati	6
Formaggio	5
Pizza	5
Riso	4
Pollo	2
Frittata	1
Succhi	1
Uova	1

Tabella 10 Tipo di piatto richiesto maggiormente

Occorrenze specifiche	
Pasta al sugo	11
pasta in bianco	8
Carne, Pesce	7
Pasta, Verdure	6
Pizza, Bastoncini di pesce	5
Gnocchi, Legumi	4
Formaggio, prosciutto cotto, risotto	3
Minestrone, passato di verdura, pastina in brodo, patate, petto di pollo, prosciutto crudo	2
arista al forno, bistecca impanata, carne equina, coniglio, crescenza, frutta, frittata, insalata, merendine, minestre, minestre di verdure, mozzarelline, pasta con le verdure, patate al forno, piselli, polpette di carne, prosciutto, riso, sogliola, succo di frutta, zucchini, verdure crude	1

Tabella 11: Suggerimenti specifici

2.1.3 Quale/i alimento/i presente/i nel menù preferirebbe che venisse proposto meno di frequente?

Altri dati interessanti ci provengono dall’analisi delle tabelle 12, 13 e 14 che invece riguardano i piatti segnalati come meno graditi e che si vorrebbe meno frequenti nel menù.

In tabella 12, vediamo come i secondi siano maggiormente oggetto di critiche infatti vengono “citati” per ben 65 volte e in tabella 13 si legge infatti che pesce, frittata e tacchino sono i secondi meno graditi. Il dato più significativo, riguarda la frittata che, con il maggior numero di “citazioni” nei suggerimenti (tabella 14), risulta il piatto maggiormente “sgradito”. L’offerta di secondi piatti potrebbe quindi essere oggetto di una nuova valutazione, anche con il coinvolgimento degli utenti, in seguito alla quale si potrebbero apportare delle modifiche.

Portata	
Secondo	65
Primo	36
Contorno	14
Frutta	4

Tabella 12: Numero di segnalazioni per portata dei piatti che si vorrebbe meno di frequente

Tipo	
Verdura	33
Pesce	24
Frittata	13
Tacchino	8
Carne	7
Pasta	2
Pollo	1

Tabella 13: categoria generale del piatto

Occorrenze specifiche	
Frittata	13
Tacchino	7
polpette di pesce, insalata, carne	6
Pesce, passati di verdura	5
prosciutto crudo, pasta col sugo, formaggio	4
riso con zucchine, riso, platessa pasta con ceci, palombo	3
Piselli, minestrone, minestre, minestra con verdure, fagiolini, gnocchi	2
Tortini, yogurt, verdure cotte, verdura, tortino di patate, tacchino o pollo in "brodetto", succhi di frutta, sogliola, risotto con zucca, riso cotto poco condito, riso al latte, purè, prosciutto cotto, prosciutto, polpette, pollo, pesce in umido, pesce al sugo, affettati, patate, pasta in bianco, pasta e legumi, pasta corta, pasta con zucchine, pasta, passato con i crostini, merluzzo, merendine, lonza al latte, frittture, erbe, crostini nel passato di verdura, bastoncini	1

Tabella 14: Piatto meno gradito: segnalazioni specifiche

2.1.4 Quale (o quali) nuovo alimento gradirebbe che venisse proposto nel menù?

La domanda aperta relativa ai suggerimenti di nuovi piatti da servire, conferma in parte quanto detto in precedenza sul generale gradimento dei primi ma sottolinea anche il fatto che ben 30 persone hanno suggerito la pizza.

Portata	
Primo	49
Secondo	31
Contorno	16
Frutta	8

Tabella 15: Numero di segnalazioni per portata dei nuovi piatti che si vorrebbe inseriti nel menù

Tipo	
Pizza	30
Carne	22
Verdure	14
Pasta	13
Frutta	7
Pesce	4
Sughi combinati	3
Affettati, formaggio, uova	2
Dolce, toast, polenta	1

Tabella 16: categoria generale del piatto

Occorrenze specifiche	
Pizza	30
carne rossa, lasagne	5
patate fritte	4
Bistecche impanate, legumi, pasta al forno, patate al forno	3
Hamburger, hamburger di tacchino, macedonia di frutta, più varietà di frutta, più varietà di verdure cotte, sugo con il tonno, tacchino alla pizzaiola	2
Affettato "buono", altra qualità di pesce, arrosto con patate, banane, bastoncini di pesce, bistecca, bresaola, carne, dolce, formaggio di buona qualità, formaggio morbido, frutta cotta, hamburger di prosciutto, intingoli (pizzaiola), nodino di vitello, pasta al ragù, pasta con i broccoletti, pasta integrale, paste con verdure, pere, pesce, piatti unici, piselli e spezzatino, più verdure di stagione, polenta, polpette, polpette di pollo o tacchino, pomodori, purè di patate e spezzatino, sugo semplice senza verdure, toast, uova fatte in modo diverso, uovo sodo	1

Tabella 17: Nuovo piatto proposto: segnalazioni specifiche

2.1.5 Il servizio di prenotazione dei pasti (se esiste) secondo lei funziona bene?

A questa domanda l'84% (figura 2) degli intervistati ha dichiarato che il servizio funziona bene mentre solo il 2% ha un'opinione contraria. Il 13% non sa o non risponde; la valutazione è quindi positiva, nel complesso.

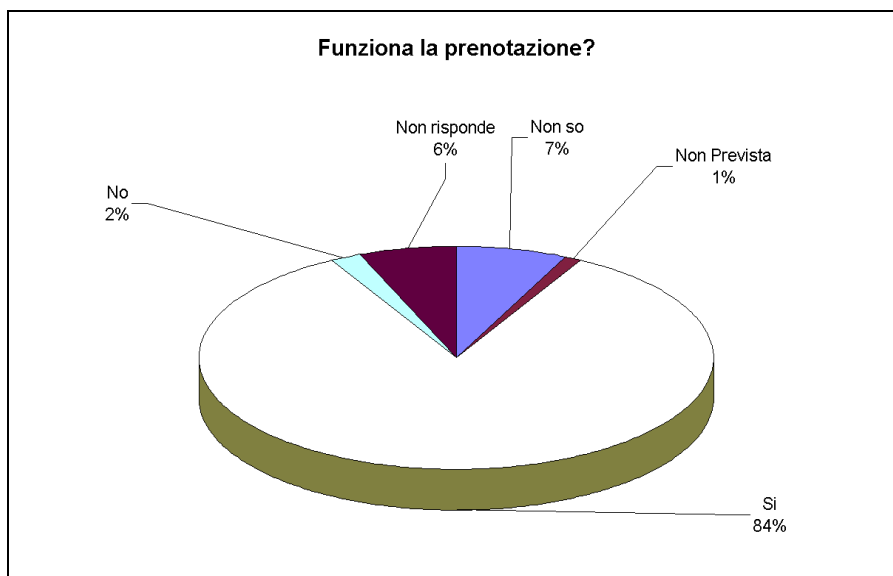


Figura 2: Servizio di prenotazione

2.1.6 Secondo lei il rapporto fresco/cucinato è

Ben il 63% degli intervistati (Figura 3) ha risposto manifestando un apprezzamento per questo aspetto della composizione del menù; tra gli insoddisfatti c'è una prevalenza (18%) di chi auspica un aumento dei cibi freschi non cucinati. Abbastanza elevata la percentuale di chi non risponde a questa domanda.

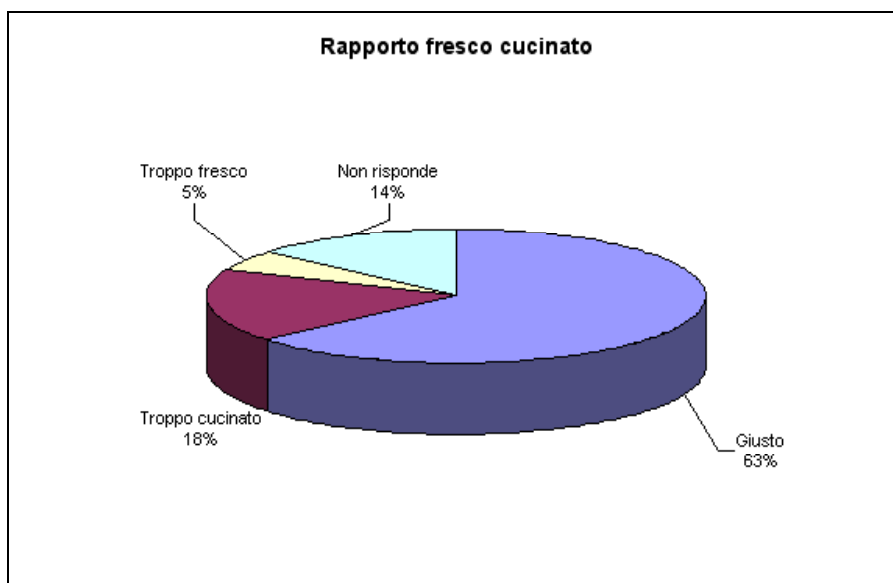


Figura 3: Rapporto fresco/cucinato

2.1.7 La dieta adottata, a suo parere è adeguata?

A questa domanda l'85% degli intervistati (figura 4) ha dato una risposta affermativa e l'11% ha sostenuto il contrario. L'apprezzamento nei confronti della dieta è generalizzato e i genitori che si sono detti insoddisfatti non hanno portato un concreto contributo di proposte specifiche.

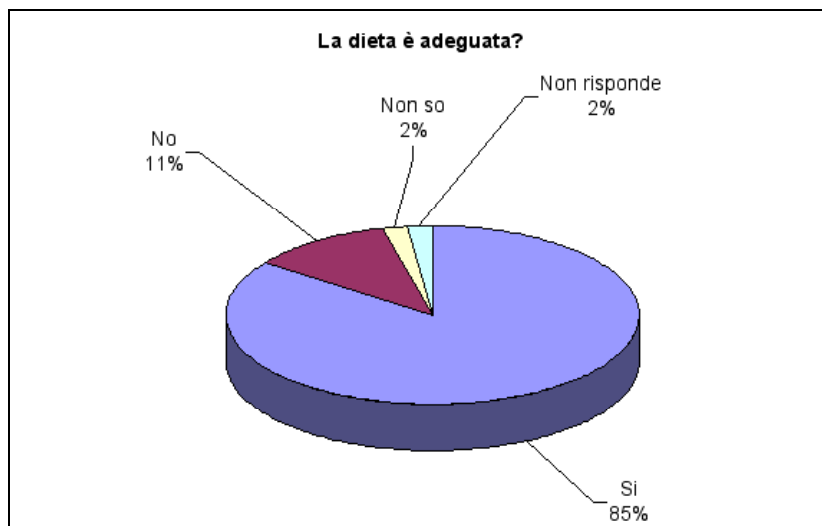


Figura 4: Adeguatezza della dieta

2.1.8 Gradirebbe che altre bevande accompagnassero il pasto?

Il gradimento per le bevande proposte è alto e il 12% di chi non è pienamente soddisfatto per la varietà delle bevande appartiene prevalentemente all'utenza adulta. Ciò si deduce dalle richieste di bevande che riguardano, in maggioranza, il vino (tabella 18).

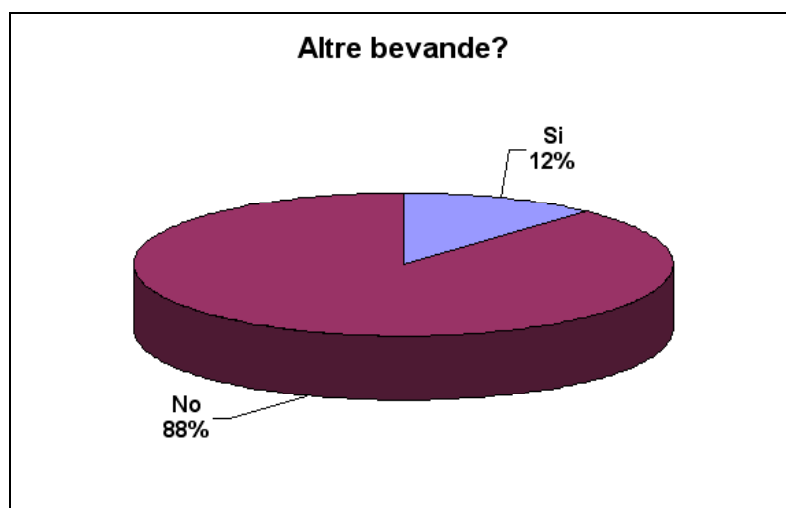


Figura 5: Gradimento bevande

Quali altre bevande?	
Vino	4
Aranciata, coca cola	2
acqua frizzante, succhi di agrumi, succhi di frutta, the deteinato	1

Tabella 18: Altre bevande proposte

2.1.9 Mi potrebbe dare un giudizio sulla qualità delle pietanze che si mangiano a pranzo?

Il numero degli insoddisfatti risulta abbastanza elevato: varia tra (figura 6) il **13%** per i primi piatti fino al **20%** (praticamente una persona su 5) per i secondi e la frutta. Per la frutta, vi è un ulteriore dato da considerare, relativo al numero di persone che hanno fatto osservazioni sulla qualità delle portate. Ben 12 rilievi, infatti, riguardano la frutta (tabella 19), per lo più sono lamentele sulla maturazione non completa (5) del prodotto, o prodotto deteriorato o troppo maturo (3).

Occorre tenere presente che la particolarità dell’utenza fa aumentare le aspettative nei confronti della qualità del servizio erogato.

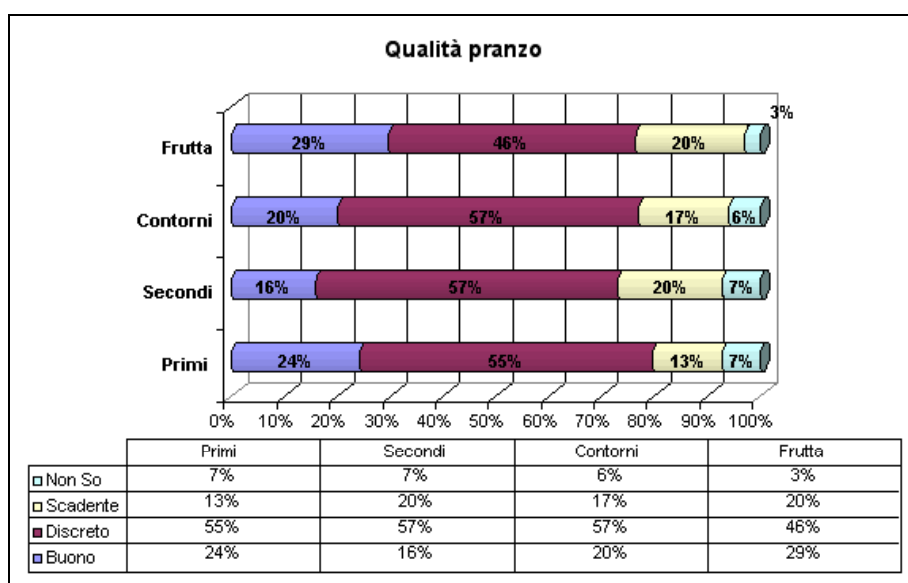


Figura 6: Giudizio sulla qualità delle portate del pranzo

Portata	Numero osservazioni
primo	2
secondo	2
contorni	6
frutta	12

Tabella 19: Note sulla qualità delle portate

2.1.10 La presentazione del cibo è sempre gradita?

La presentazione del vitto soddisfa complessivamente il 79% (figura 7) degli intervistati sommando i sempre soddisfatti (28%) e i quasi sempre soddisfatti (51%). Il 2% si dichiara mai soddisfatto. Il risultato è soddisfacente e i suggerimenti e le osservazioni al riguardo sono state:

“si preferirebbe il vassoio usa e getta”, “dividere contorno dal secondo”, “non sono ben dosati i liquidi e i solidi dal personale di servizio”, “non piace il sugo della carne che bagna le verdure”, “personalizzare le porzioni per evitare inutili sprechi”.



Figura 7: Giudizio sulla presentazione del vitto.

2.1.11 Giudizio sulla temperatura del servizio

Il giudizio sulla temperatura delle portate è abbastanza positivo, circa il 70% degli intervistati (figura 8) è soddisfatto e ritiene che le portate siano sempre servite alla giusta temperatura. Le maggiori criticità riguardano i secondi e i contorni che vengono giudicati come serviti troppo freddi rispettivamente dal 28% e dal 25% degli intervistati. Una nota riguarda anche la frutta che viene servita fredda secondo il 21% delle persone, e in due note si legge: **“frutta troppo fredda”, “a volte la frutta è ghiacciata”**. I problemi segnalati potrebbero essere dovuti alle modalità di distribuzione dei pasti.

Dotare le sale dove si consuma il pasto di un forno a microonde o tradizionale potrebbe essere una soluzione interessante e l’uso di questo strumento potrebbe anche essere oggetto di attività didattiche, anche se nei primi tempi potrebbe innescare meccanismi di imitazione controllabili a fatica.

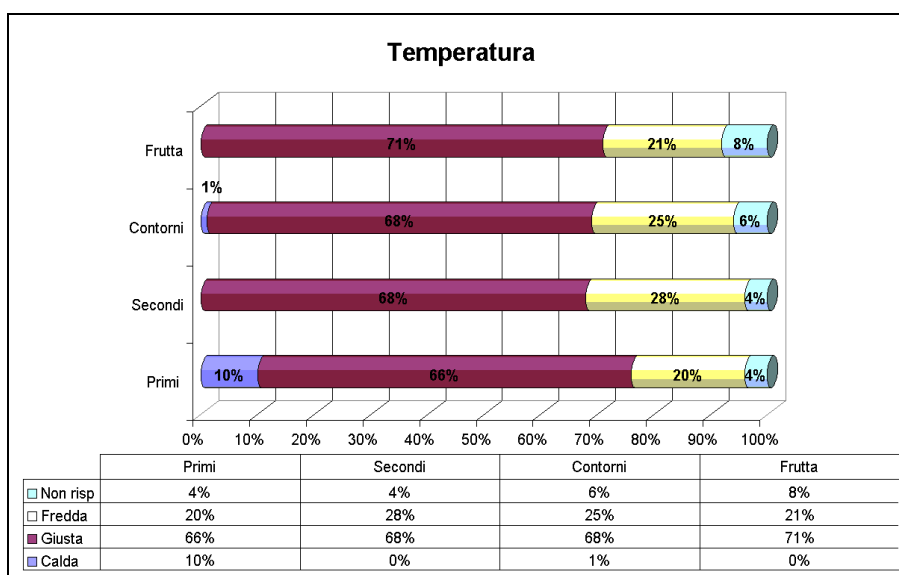


Figura 8: Giudizio sulla temperatura del servizio.

2.1.12 La cottura delle portate.

La figura 9 mette in luce una criticità marcata riguardo la cottura dei primi piatti che il 22% degli intervistati giudica eccessiva; la cottura dei secondi piatti dal 15% degli interpellati viene giudicata insufficiente. È auspicabile quindi un intervento per migliorare questo aspetto del servizio.

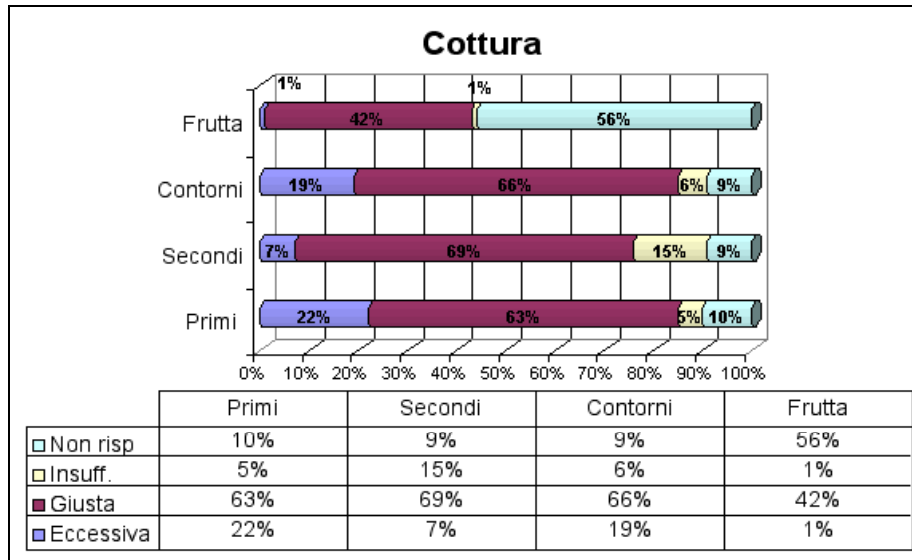


Figura 9: Giudizio sulla cottura dei piatti.

2.2 Quantità

2.2.1 Quantità del cibo nei piatti:

Questo aspetto del servizio sembra essere particolarmente soddisfacente per gli utenti, infatti circa l'85% (figura 10), dichiara che le porzioni sono ben dimensionate. Il 17% dichiara che i primi sono perfino abbondanti e il 13% afferma lo stesso per i contorni.

Nelle note raccolte dai monitori a margine del questionario ricorre sette volte la richiesta di una maggiore possibilità di “avere dei bis”.

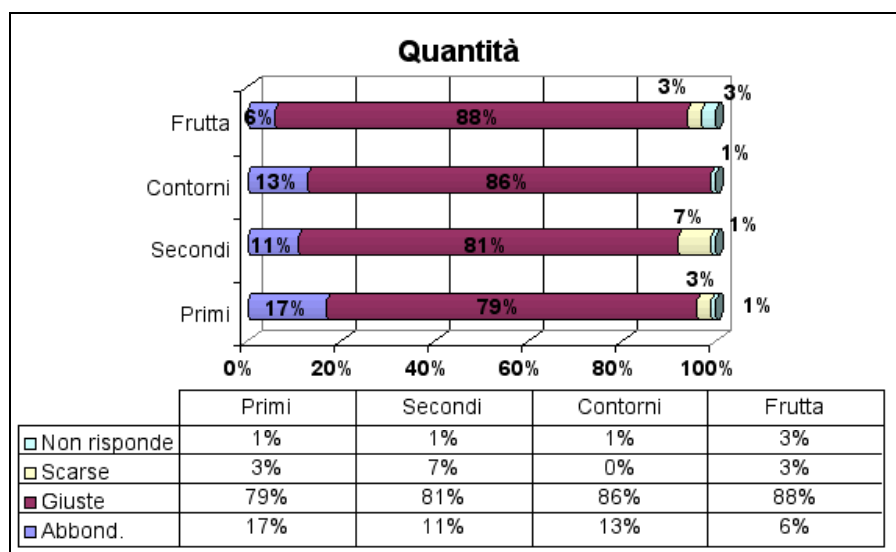


Figura 10: Quantità delle porzioni del pranzo

2.3 Igiene e qualità delle stoviglie

2.3.1 È soddisfatto della pulizia e della qualità di piatti, posate e bicchieri?

Il grafico in figura 11 mostra che il 21% degli intervistati si dimostra insoddisfatto per la **pulizia** delle stoviglie e leggendo tra le note, ricorrono 15 volte segnalazioni riguardanti tracce opache sui bicchieri, probabilmente dovute al calcare dell’acqua di lavaggio. Inoltre si segnala che nella scuola Manzoni si ipotizza che la non perfetta pulizia delle stoviglie possa essere causata dal fatto che bisogna lavare le stoviglie molto rapidamente tra i due turni di servizio del pranzo.

La maggioranza degli utenti (65%) come si può evincere dai dati del grafico in figura 11 è soddisfatto della **qualità** delle stoviglie ma una percentuale abbastanza significativa, pari al 18%, ha manifestato il proprio scontento. Andando a leggere le note si rilevano segnalazioni riguardanti “**coltelli poco affilati**” e “**qualche piatto scheggiato**”, inoltre alcuni genitori hanno suggerito l’uso di stoviglie di plastica. Infine si fa notare come si potrebbe migliorare il comfort rendendo disponibili un maggior numero di oliere.

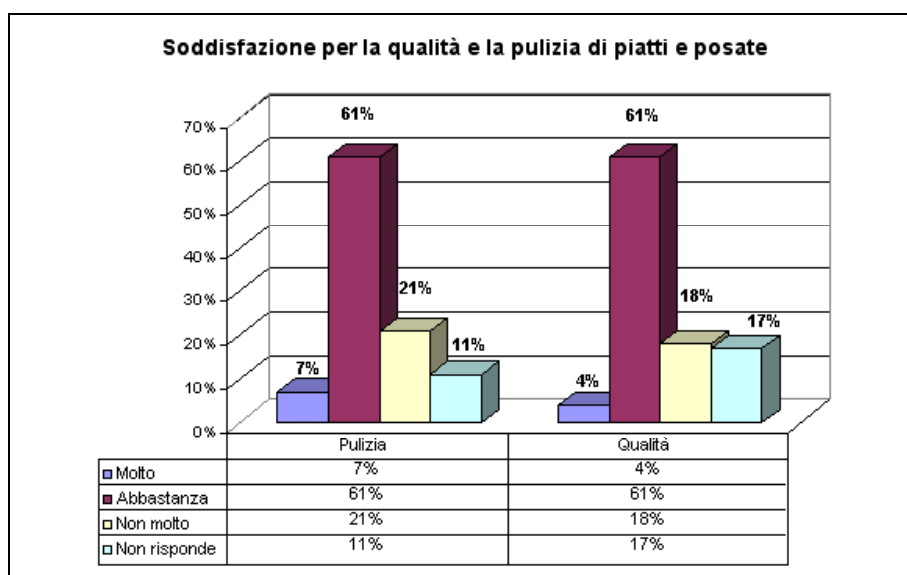


Figura 11: Qualità e pulizia posate e bicchieri

2.4 Struttura e igiene

2.4.1 Ritiene che l'ambiente in cui consuma il pasto sia adatto, accogliente, spazioso, pulito, illuminato, ben areato?

Per comodità abbiamo accorpato in un unico grafico (figura 12) i riepiloghi delle risposte alle domande riguardanti la struttura, le condizioni degli arredi, così da potere individuare con un unico colpo d'occhio gli elementi positivi e le criticità della struttura.

Sono elementi di eccellenza l'illuminazione, l'aerazione, e la pulizia; fattori di criticità sembrano essere invece lo spazio e l'accoglienza degli ambienti in cui si consuma il pasto. In particolare nelle note gli intervistati segnalano per **22** volte carenze di spazio (Scuole Manzoni, Giolitti e Giovanni XXIII) particolarmente sentita nelle materne, e (22 volte) eccesso di rumorosità delle sale perché affollate (principalmente negli istituti Parini e Zandonai) il che le rende poco accoglienti.

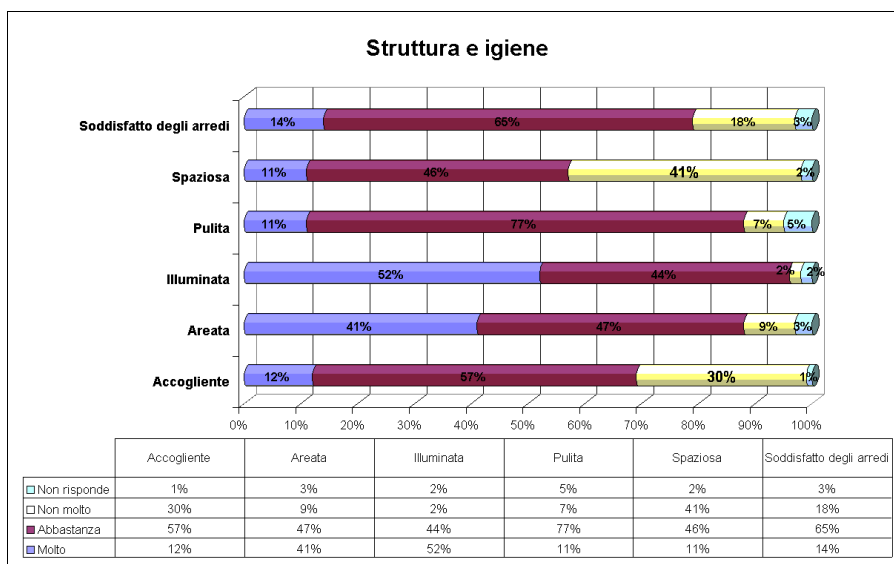


Figura 12: Struttura e igiene

2.5 Informazione

2.5.1 L'informazione ricevuta riguardante il menù è soddisfacente?

L'informazione riguardante il menù nel complesso viene giudicata almeno soddisfacente dal 73% degli intervistati (figura 13) ma la presenza di un 25% di interrogati che si dichiara non soddisfatto dell'informazione che viene fornita fa ritenere opportuno fare degli interventi mirati al miglioramento di questo aspetto del servizio.

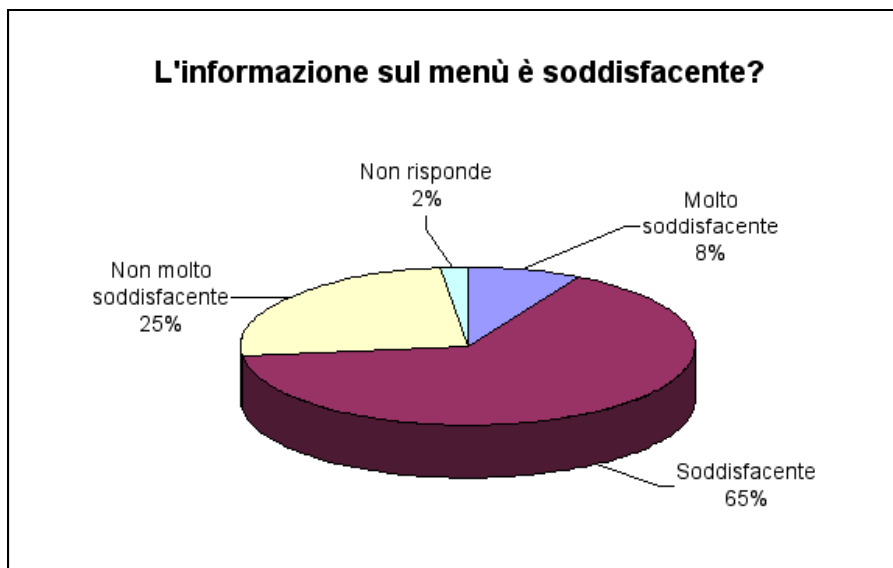


Figura 13: Informazione sul menù

2.5.2 Viene dato per tempo il preavviso di eventuali variazioni al menù programmato?

Il risultato non è positivo poiché solo il 21% dei soggetti interrogati sull'argomento ha riscontrato che il preavviso di variazioni al menù viene fornito tempestivamente

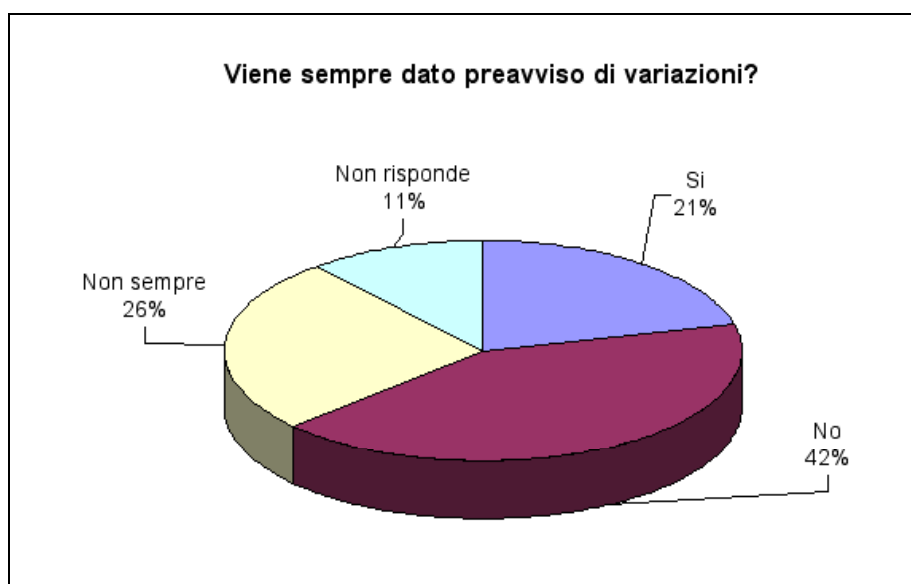


Figura 14: Preavviso di variazioni

2.5.3 Le variazioni al menù.

Questo dato riequilibra il dato negativo precedente, perché se da un lato non si riesce ad avvertire tempestivamente e in modo efficace l'utenza nel caso in cui vengano fatte variazioni al menù, dall'altro le modifiche vengono fatte molto raramente, come testimonia il 68% degli intervistati che ha rilevato la scarsa frequenza delle variazioni.



Figura 15: Frequenza variazioni

2.5.4 Le variazioni riguardano:

A conferma di quanto detto precedentemente a commento della tabella 12 riguardante “piatti che si vorrebbe meno di frequente” ovvero che i secondi dovrebbero essere oggetto di intervento, il secondo è la portata che fa registrare il maggior numero di variazioni.

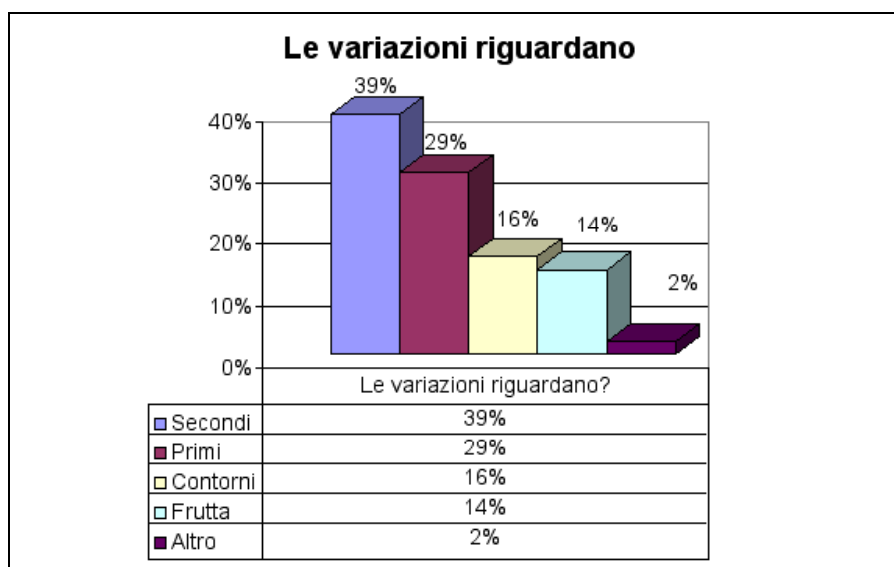


Figura 16: Le variazioni riguardano

2.5.5 Informazione su utilizzo di prodotti congelati o surgelati.

L'informazione riguardo l'uso di surgelati o congelati ha avuto una valutazione particolarmente negativa da parte degli intervistati che hanno dichiarato nel 71% dei casi (figura 17), che non viene data informazione tempestiva su questo argomento.

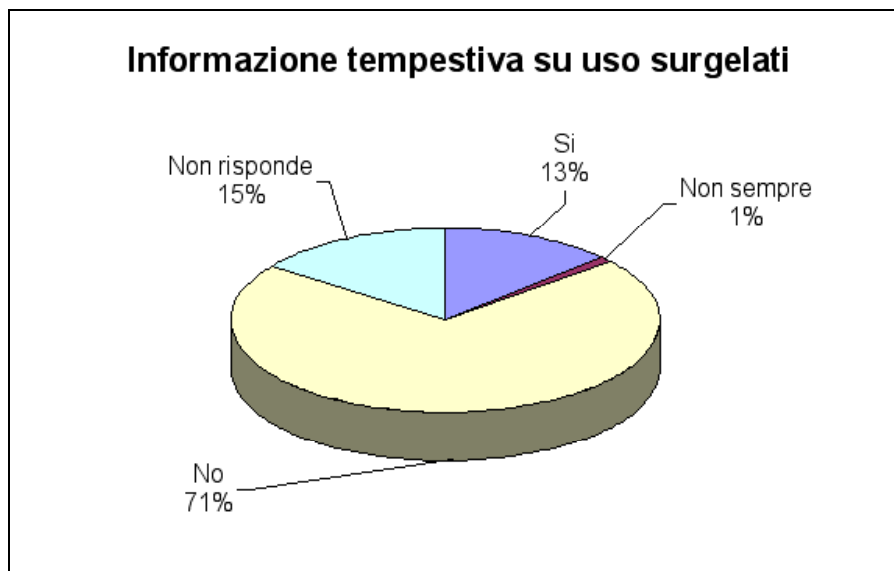


Figura 17: Informazione su uso surgelati

2.5.6 Soddisfazione per le informazioni sulle proprietà nutrizionali.

Il risultato non può considerarsi positivo visto che a fronte di un 57% (figura 18) di soddisfatti vi è un 25% di utenti le cui aspettative vengono disattese.

Un intervento in proposito potrebbe consistere in una serie di incontri di formazione informazione sulle proprietà nutrizionali dei cibi che vengono proposti con l'eventuale coinvolgimento di bambini, genitori, insegnanti, medici ecc. Tali incontri potrebbero essere anche un momento per parlare di temi come la sicurezza alimentare e i disturbi legati all'alimentazione.

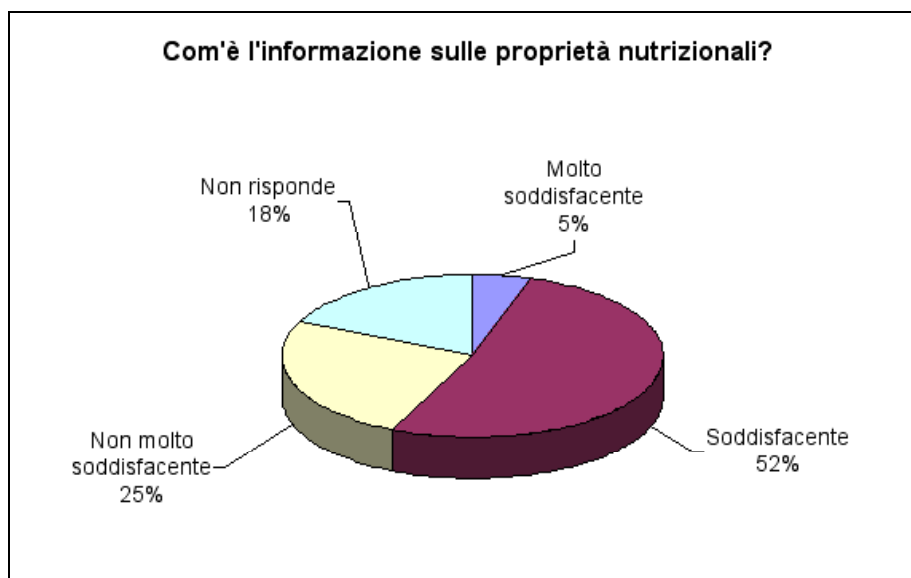


Figura 18: Informazione su proprietà nutrizionali

2.6 ORARI

2.6.1 I pasti vengono serviti agli orari stabiliti?

La figura 19 mostra i dati relativi alla percezione della puntualità che gli utenti intervistati rilevano essere molto elevata, al punto da risultare un punto di eccellenza del servizio.



Figura 19: Rispetto orari stabiliti

2.6.2 Gli orari previsti per la distribuzione dei pasti sono di gradimento?

Anche gli orari scelti per il pasto sono molto graditi agli utenti, infatti ben il 93% degli interpellati ha valutato giusta l'ora del pranzo.

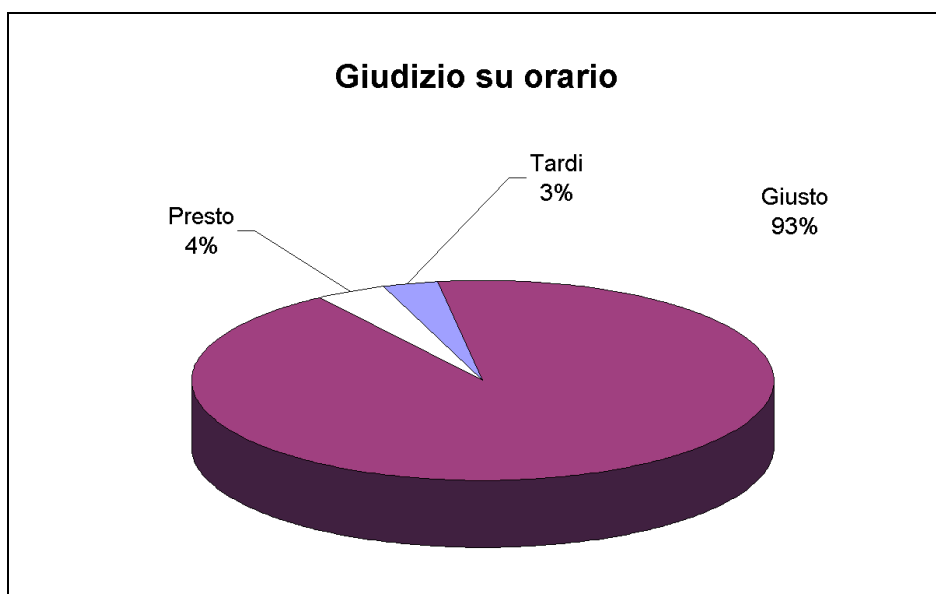


Figura 20: Giudizio sugli orari

2.6.3 Il tempo per consumare il pranzo è sufficiente?

Anche il tempo a disposizione per consumare il pranzo è giudicato sufficiente per la grande maggioranza degli utenti anche se un 17% si dichiara insoddisfatto. La causa di questo scontento va ricercata nell'organizzazione del pranzo distribuito in alcune scuole in due turni.

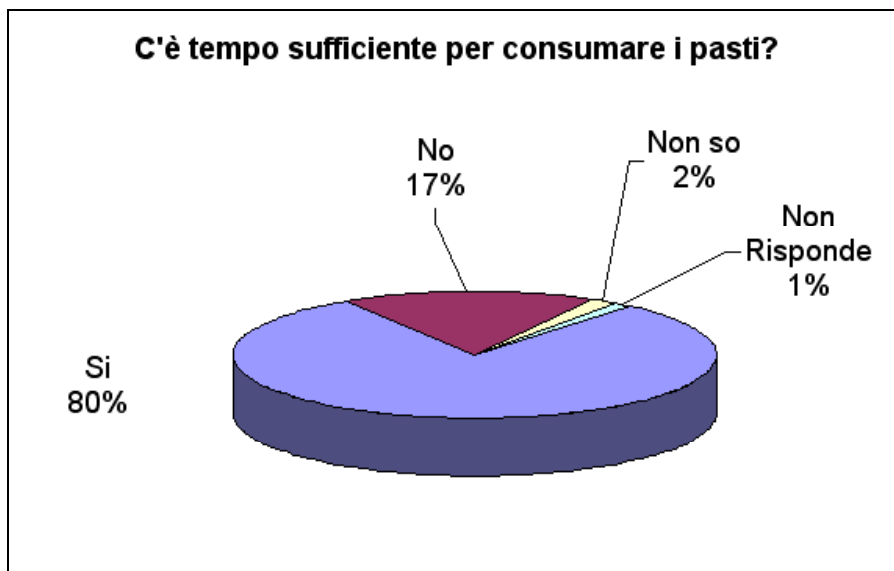


Figura 21: Tempo sufficiente

2.7 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

2.7.1 Come valuta il comportamento del personale?

Il 74% degli intervistati ha dato un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia migliorabile; infatti occorre tenere in considerazione l'espressione di un 17% di giudizi “mediocri”. Anche nelle note, poi (Vedi par.2.8 e tabella 21) si leggono diversi segnalazioni di genitori riguardo il personale.

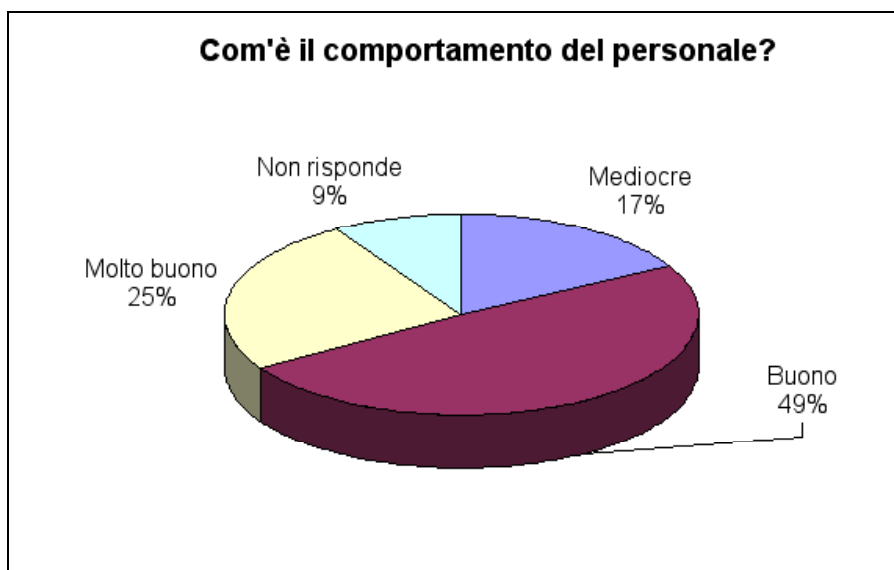


Figura 22: Comportamento del personale

2.7.2 È soddisfatto della disponibilità del personale?

Questo risultato è molto positivo solo per il 34% (figura 23) delle persone, che hanno risposto di essere molto soddisfatte per la disponibilità del personale. L'esistenza di un 14% di insoddisfatti denota una certa negatività di questo aspetto. (Vedi paragrafo 2.8. tabella 21).

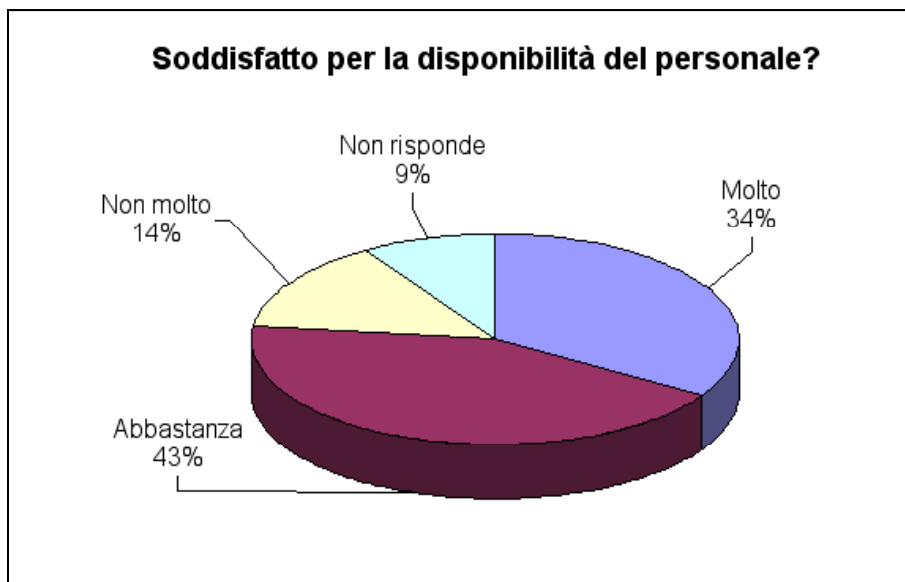


Figura 23: Disponibilità del personale

2.8 Generale

2.8.1 Segnali qui il suo suggerimento e cosa cambierebbe nel servizio di ristorazione

Abbiamo riassunto nella tabella seguente, senza filtro, tutte le voci dividendole per aree di pertinenza. Alcune sono già state riportate nelle precedenti analisi. La lettura contribuisce a completare il quadro della percezione che gli utenti hanno del servizio.

Leggerle nell'incontro pubblico potrà essere anche oggetto di costruttiva ironia e può avvicinare ulteriormente personale ed ospiti.

Cosa cambierebbe del servizio?	APPREZZAMENTO	Suggerimenti sul servizio
Niente (7)		Il servizio va bene (4)
<ul style="list-style-type: none"> • un sistema di lavaggio per migliorare la pulizia della frutta • modo di presentazione dei cibi • togliere la pelle al pollo • varietà del menù (4) • modifiche al menù (evitare ad esempio il minestrone in estate) • servire qualche dolce particolare in occasione delle festività • migliore cottura dei pasti • migliorare la presentazione del pesce lesso, con eventuale prezzemolo tritato o pomodoro • le insegnanti che vanno in mensa negli stessi giorni mangiano sempre la stessa cosa (qualche volta il gelato) • migliorare la qualità delle pietanze 	<p>QUALITÀ CIBI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • variazioni del menù (3) • tenere separati secondo e contorno • servire, nel possibile, pietanze calde e cotte al punto giusto • servire i pasti su vassoi con confezioni sigillate • ritiene che la dieta sia molto rigida • prosciutto e bresaola tagliati in modo più sottile • più attenzione alla cottura (2) • pasti più caldi • maggior cura nella preparazione della verdura • i bambini che seguono diete particolari per problemi di intolleranza hanno una dieta poco varia: si richiedono più alternative • curare la qualità degli alimenti • variare i secondi • possibilità di scelta sul primo • aumentare pasti in bianco

Tabella 20: Segnalazioni e suggerimenti

Cosa cambierebbe del servizio?		Suggerimenti sul servizio
<ul style="list-style-type: none"> • sostituire le stoviglie in ceramica e i bicchieri di vetro con stoviglie e bicchieri in plastica • più tempo per consumare i pasti • più personale di assistenza • più cortesia e disponibilità • più attenzione alle esigenze dei bambini • il personale, perché poco disponibile • non ci dovrebbero essere persone estranee al personale durante il pasto • mangiare classe per classe per rendere il pasto un momento più formativo • il personale (5) • il personale perchè alcune persone non sono in grado di relazionarsi con i bambini • difficoltà per la pulizia tra un turno e l'altro • controllare meglio le presenze alla mensa • menù in maniera strutturale per evitare enormi sprechi • possibilità data ai ragazzi di decidere la quantità ottimale per evitare sprechi 	<p>SERVIZIO, ORGANIZZAZIONE E PERSONALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • viene notato molto spreco nel secondo, sarebbero sufficienti un primo e la frutta • vassoio completo • vassoi e stoviglie usa e getta • si auspica che il cibo rimanente venga donato ad associazioni assistenziali • qualche persona in più • più tempo • più attenzione alle esigenze dei bambini • più attenzione al servizio (pasti e personale) • piatti alternativi per coloro a cui non piace assolutamente una determinata pietanza • personale non adatto per stare con i bambini (contrariamente all'anno precedente) • organizzare in modo diverso lo scarico dei vassoi, lasciarli sul tavolo ridurrebbe il tempo di permanenza delle classi in mensa e il rumore • oliera sul tavolo • non insistere con gli alimenti non graditi ai bambini in modo da evitare sprechi • non darebbe in appalto il servizio • migliorare il servizio del thè, evitare i bicchieri e le brocche di plastica • migliorare il lavaggio dei bicchieri • maggiore disponibilità ad offrire piccole variazioni del pasto • maggior quantità di stoviglie • la pasta è fredda per un problema di trasporto • fare porzioni più piccole e passare più spesso • dare più tipi diversi di frutta nella stessa giornata • avere la possibilità di una scorta da offrire in sostituzione della pietanza in caso di necessità (nei casi in cui i cibi non sono assolutamente graditi o per malessere del bambino) • alle volte il cibo ha sgradevoli odori dovuti al fatto che il mezzo di trasporto percorre un lungo giro prima di arrivare • alle riunioni con la CIR sarebbe augurabile che le proposte degli utenti fossero accolte tempestivamente • migliorare la pulizia • usare linguaggio adeguato • attenzione al servizio (stoviglie e personale) • bicchieri di plastica • avere la scorta di frutta a scuola
<ul style="list-style-type: none"> • sarebbe preferibile il reparto cucina presente nella scuola • mensa interna 	<p>STRUTTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ristrutturare l'ambiente mensa riguardo all'acustica • ingresso del camioncino ristorazione con percorso tra i bambini nel cortile • costruire la cucina all'interno della scuola • avere la mensa all'interno della scuola

Tabella 21: Segnalazioni e suggerimenti