



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Scuola elementare “XXI Luglio”
Sarzana (La Spezia)



Progetto “*Ristorazione amica*”

Scuola elementare statale “XXI Luglio”

Sarzana (La Spezia)

Monitoraggio del servizio di ristorazione

Documento finale

Settembre 2005



INDICE

| | |
|---|--------|
| Premessa | pag.1 |
| 1. Introduzione | pag.3 |
| 2. Dati di carattere generale | pag.5 |
| 3. Le indicazioni degli utenti | pag.10 |
| ➤ <i>Varietà e qualità del vitto</i> | pag.10 |
| ➤ <i>Quantità</i> | pag.26 |
| ➤ <i>Refettorio</i> | pag.27 |
| ➤ <i>Igiene e ambiente</i> | pag.28 |
| ➤ <i>Informazione</i> | pag.29 |
| ➤ <i>Orari</i> | pag.35 |
| ➤ <i>Comportamenti del personale</i> | pag.37 |
| ➤ <i>Gestione reclami</i> | pag.38 |
| ➤ <i>Considerazioni di carattere generale</i> | pag.39 |
| 4. Cosa dicono gli insegnanti | pag.40 |
| ➤ <i>Varietà</i> | pag.40 |
| ➤ <i>Gusto</i> | pag.41 |
| ➤ <i>Presentazione del vitto</i> | pag.42 |
| ➤ <i>Temperatura e cottura</i> | pag.43 |
| ➤ <i>Quantità</i> | pag.44 |
| ➤ <i>Igiene e qualità delle stoviglie</i> | pag.44 |
| ➤ <i>Ambiente in cui viene consumato il pasto</i> | pag.44 |
| ➤ <i>Informazione</i> | pag.45 |
| ➤ <i>Orari</i> | pag.47 |
| ➤ <i>Comportamento del personale</i> | pag.47 |
| ➤ <i>Commissione mensa e gestione reclami</i> | pag.48 |
| Ringraziamenti | pag.49 |
| Indice dei grafici | pag.50 |
| Indice delle tabelle | pag.51 |



Premessa

Il progetto “Ristorazione amica”¹ ha avuto inizi nel 2001 con il sostegno di Cir Food - Cooperativa Italiana di Ristorazione, impresa attiva nel comparto della ristorazione collettiva. Le iniziative legate a questo progetto sono orientate, essenzialmente, alla realizzazione di attività di monitoraggio del servizio di ristorazione erogato presso scuole, residenze per anziani, ospedali.

La ragione di fondo del progetto è duplice:

- produrre effetti positivi sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato;
- accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato.

In una prima fase, con lo studio di bando di gara, contratto e capitolato d'appalto, Cittadinanzattiva coinvolge gli utenti (oltre che l'amministrazione comunale e l'ente erogatore del servizio) affinché la collettività possa prendere coscienza delle condizioni in cui il servizio debba essere erogato. È, questa, una fase delicata e al tempo stesso strategica, perché solo dallo studio di bando, contratto e capitolato d'appalto si potrà procedere alla successiva fase del monitoraggio.

In una seconda fase si procede alla messa a punto degli strumenti di rilevazione e al monitoraggio, con il diretto coinvolgimento dei cittadini-utenti appositamente formati.

I risultati del monitoraggio vengono pubblicamente presentati da Cittadinanzattiva in un incontro – ed è la terza fase del progetto – nell'ambito del quale l'ente che ha in gestione il servizio di ristorazione, l'amministrazione comunale e la collettività possano confrontarsi su come sopperire alle situazioni di criticità emerse dal monitoraggio stesso.

Centrale, in ogni fase del progetto, è il ruolo attivo dei cittadini-utenti. Essi, infatti, benché non coinvolti prima dell'aggiudicazione del servizio, cioè nella fase di progettazione dello stesso, sono coinvolti ad aggiudicazione avvenuta, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni.

Dal 2002 ad oggi si sono concluse una serie di iniziative particolarmente significative, qui solo accennate:

- A Cinisello Balsamo (Mi) sono state coinvolte 4 scuole elementari (“Zandonai”, “Manzoni”, “Parini”, “Bauer”), due materne (“Giovanni XXIII” e “Giolitti”) e una scuola media (“Garcia Villas”), per un totale di circa 1000 alunni-utenti;
- A Castelfranco Veneto (Tv) l'iniziativa ha coinvolto il Centro Residenziale per Anziani “Domenico Sartor”, uno dei più grandi della regione, con oltre 250 ospiti;
- A Vignola (Mo) è stato monitorato l'ospedale, dotato di circa 100 posti letto;
- A Castiglione del Lago (Pg), l'iniziativa ha coinvolto tre scuole elementari, per un totale di oltre 780 alunni.

Il sito di Cittadinanzattiva ospita una sintesi delle citate iniziative. È possibile richiedere copia completa dei *report* direttamente all'indirizzo di posta elettronica dell'Osservatorio appalti di Cittadinanzattiva²: osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it.

¹ Per maggiori informazioni sul progetto “Ristorazione amica”, cfr. il relativo spazio nell'area progetti del sito di Cittadinanzattiva: <http://www.cittadinanzattiva.it/page.php?idpage=DELAAAAA>.

² <http://www.cittadinanzattiva.it/page.php?idpage=DEGAAAAA>.



“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Scuola elementare “XXI Luglio”
Sarzana (La Spezia)



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

L'esperienza di Cittadinanzattiva³ in tema di analisi civica e monitoraggio dei servizi gestiti in appalto/concessione è stata recentemente raccolta nel manuale “*La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche*”, realizzato nel 2003 dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Progetto Cantieri.

³ Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione del sito di Cittadinanzattiva intitolata “Qualità dei servizi e appalti”:
<http://www.cittadinanzattiva.it/page.php?idpage=CCLCAAAA>.



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Scuola elementare “XXI Luglio”
Sarzana (La Spezia)



1. Introduzione

Il presente *report* riporta i principali dati emersi dal monitoraggio effettuato nel mese di aprile 2005 da Cittadinanzattiva a Sarzana (La Spezia) presso la scuola elementare statale “XXI Luglio”. In analogo periodo, sempre a Sarzana, si è realizzato un monitoraggio presso la scuola media statale “Poggi Carducci”. La non comparabilità del campione (differente età, diversa struttura scolastica oltre che diversa organizzazione del servizio di ristorazione collettivo) suggeriscono di non presentare in un unico documento i risultati delle due iniziative.

Cosa si indaga

L’attività di monitoraggio condotta dalla rete dei procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva⁴, prendendo spunto dallo studio del capitolato speciale d’appalto, si è concentrata sui seguenti elementi:

- gusto e preferenze degli utenti;
- quantità e varietà del vitto;
- temperatura e cottura;
- puntualità del servizio e adeguatezza dei tempi;
- presentazione dei pasti;
- igiene e qualità delle stoviglie;
- igiene e adeguatezza dell’ambiente dove si consuma il pasto;
- informazione in merito alla consapevolezza che gli utenti hanno riguardo alle variazioni del menù, all’utilizzo di prodotti congelati/surgelati, alle proprietà nutrizionali degli alimenti, alla presenza di prodotti biologici;
- comportamento del personale;
- gestione reclami conoscenza della commissione mensa;
- suggerimenti vari.

A tal fine sono stati predisposti ed utilizzati i seguenti strumenti:

- “questionario utenti-alunni”;
- “questionario utenti-insegnanti”;
- “questionario operatori”;
- “griglia di osservazione diretta”;
- “scheda dati generali sulla struttura”.

Tra indicatori e domande aperte, in totale se ne contano 49 nel “questionario utenti-alunni”, 57 nel “questionario utenti-insegnanti”, 16 nel “questionario operatori”, 45 nella “griglia di osservazione diretta” e 36, infine, nella “scheda dati generali sulla struttura”.

⁴ “I procuratori dei cittadini” sono figure d’impegno civico che hanno il compito di rappresentare il punto di vista del cittadino nei confronti della P.A. e dei servizi di pubblica utilità, e di promuovere la partecipazione civica per la tutela dei diritti. L’esperienza della rete dei procuratori è stata recentemente ripresa nel libro “Il consumatore attivo”, Editori Riuniti, 2003. Per maggiori informazioni, cfr. <http://www.cittadinanzattiva.it/page.php?idpage=CCAAAAA>.



“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Scuola elementare “XXI Luglio”
Sarzana (La Spezia)



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

Per diverse ragioni, il monitoraggio non prende in esame ulteriori fattori che pure incidono sulla qualità del servizio di ristorazione. In particolare, l'indagine non ha riguardato, è bene chiarirlo subito, la verifiche delle caratteristiche bromatologiche (vale a dire il rispetto delle giuste quantità di calorie, vitamine, etc. nel menù giornaliero), né il rispetto delle grammature utilizzate (in confronto a quelle indicate nel capitolato), le diete speciali, la lavorazione dei cibi nelle cucine.

Il presente documento⁵ si compone della presente introduzione e di tre capitoli. Ad una prima parte di carattere generale segue il capitolo contemplante le indicazioni degli alunni e le osservazioni degli operatori intervistati. Il terzo capitolo ospita invece i dati relativi alle valutazioni degli insegnanti della scuola elementare oggetto di monitoraggio.

⁵ Il presente *report* è stato curato, nell'agosto del 2005 da Mariano Votta, coordinatore per Cittadinanzattiva del programma quadro “appalti e partecipazione civica” e dell'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione di buone pratiche.



2. Dati di carattere generale

In questa sezione del documento sono riportate le informazioni contenute nella “scheda dati generali sulla struttura” e nella “griglia di osservazione diretta”, quest’ultima compilata dai monitori civici di Cittadinanzattiva a seguito di tre sopralluoghi.

La “scheda dati generali sulla struttura” è stata invece compilata direttamente dal responsabile del servizio nominato dalla Cir, in data 15 aprile 2005, per mezzo di intervista strutturata in un questionario.

A Sarzana l’iniziativa di monitoraggio è stata realizzata tra il 19 e il 28 aprile 2005 presso la locale scuola elementare statale sita in viale XXI luglio, caratterizzata da un servizio di appalto di cucina con consumazione interna.

Indicativamente, il monitoraggio ha avuto inizio a partire dalle ore 12,30.

I dati relativi all’osservazione diretta sono il frutto di una serie di “passaggi”, per ognuno dei quali viene riportata la relativa data.

| Passaggio | Scuola elementare |
|-----------|-------------------|
| 1 | 19/04/2005 |
| 2 | 20/04/2005 |
| 3 | 28/04/2005 |

Tabella 1: Data dei rilevamenti

| Un po' di numeri | Scuola elementare |
|---|-------------------|
| Numero operatori della ditta appaltatrice (Cir) | 4 |
| Numero utenti totale ⁶ | 180 |
| Numero utenti alunni | 160 |
| Numero utenti adulti (insegnanti e personale avente diritto al pasto) | 20 |
| Altri utenti autorizzati dal Servizio | 1 |
| Totale utenti che usufruiscono di “diete speciali/specializzate” | 10 |
| Totale utenti che usufruiscono di “menù vegetariano” | 1 |
| Totale utenti che usufruiscono di “menù differenziati per motivi religiosi” | 3 |
| Numero utenti bambini intervistati | 44 |
| Numero utenti insegnanti intervistati | 9 |
| Numero operatori Cir intervistati | 4 |

Tabella 2: Utenti

Per la scuola elementare, gli utenti intervistati sono tutti bambini frequentanti, all’epoca dell’iniziativa, la quarta e la quinta elementare (classi del “tempo pieno” e del “modulo”), e nella compilazione dei questionari sono stati aiutati dai genitori (il questionario utenti-alunni è stato fatto portare a casa).

Su un totale di 160 alunni complessivi, ne sono stati intervistati 44, pari al 28%.

⁶ Cfr. art. 10 capitolato: L’utenza è composta da:

- alunni scuole di diverso ordine (asilo nido/materne/elementari/medie)
- insegnanti e personale aventi diritto al pasto
- eventuali altre persone che saranno autorizzate dal Servizio P.I.



Nelle pagine che seguono, espressioni riportate tra virgolette fanno riferimento alle annotazioni rilasciate direttamente dagli utenti (alunni e insegnanti) o dagli operatori intervistati, mentre i numeri tra parentesi specificano il numero di volte in cui ricorre una stessa espressione/valutazione.

In particolare, lo spazio “annotazioni” riporta, senza filtro, le osservazioni degli utenti-alunni mentre lo spazio “la parola a...” raccoglie le valutazioni degli operatori Cir intervistati e degli insegnanti.

Ambiente in cui viene consumato il pasto

Nella scuola elementare, il servizio di ristorazione si svolge su due turni e il pasto viene consumato dai bambini in un unico ambiente, nel refettorio, nelle cui vicinanze sono presenti i servizi igienici, risultati provvisti – in tutti e tre i passaggi - di carta igienica, sapone e asciugamani.

L’ambiente dove si consuma il pranzo è risultato essere sempre pulito e privo di cattivi odori o correnti d’aria inopportune, dotato di cestini per la spazzatura, anche se questi, come rivelato dai monitori “non sono come imporrebbe il capitolato”⁷. Solo in un passaggio, l’ambiente è risultato essere sufficientemente silenzioso.

La temperatura interna dell’ambiente è risultata gradevole in due passaggi, fredda in un passaggio.

Tranne una porta interna – guasta -, gli infissi sono in generale in buone condizioni e le finestre sono dotate di zanzariere. Il pavimento è pulito e in buone condizioni ma “con fessure lungo metà del perimetro”, come rivelato dai monitori che sottolineano come “i muri siano scrostati e in qualche punto presentano segni di umidità. Pareti e colonne dovrebbero essere tinteggiate. Le sedie sono di colore verde e il soffitto è a pannelli”.

Il pasto viene consumato su tavoli apparecchiati con tovaglie e ciascun tavolo può ospitare al massimo cinque bambini.

La sala non dispone di tende e arredi per il sole, valutati dai monitori “non necessari”. Di fatto, gli utenti non sono troppo esposti al sole quando consumano il pasto e la sala risulta godere di una illuminazione sufficiente e uniforme. Dai monitori l’ambiente è valutato “abbastanza luminoso”.

La sala non è dotata di impianti Tv/radio e non ci sono fonti di inquinamento acustico o atmosferico nelle vicinanze e in nessun caso si sono viste persone violare il divieto di fumo.

Nel complesso, l’ambiente dove si consuma il pranzo è risultato piacevole.

I locali a disposizione degli operatori Cir presentano “una dispensa con scaffali in ferro su cui sono disposte le derrate alimentari”. Sempre secondo i monitori, “la dispensa è pulita e in ordine, così come spogliatoio, bagno e antibagno”.

La parola agli operatori

⁷ Cfr. art. 19 capitolato: I rifiuti dovranno essere raccolti in appositi sacchetti posti nei contenitori chiusi con apertura a pedale dislocati nelle cucine e nei refettori.



Queste le relative valutazioni dei quattro operatori Cir intervistati in merito alle condizioni dell’ambiente e alla presenza di eventuali condizioni di rischio per la sicurezza degli operatori e degli utenti: “sì, l’ambiente è in buone condizioni (2); “tutto nella norma”; “abbiamo problemi di parcheggio...”; “per ora non ci sono questi problemi⁸; “nessuna condizione di rischio”; “le condizioni sono buone. Da fare qualche ritocco di tinteggiatura”.

Tavoli, sedie, stoviglie, accessori

Tavoli e sedie sono sempre risultati puliti e in buone condizioni. I piatti sono di porcellana, i bicchieri di vetro e le posate di acciaio inox⁹. Piatti e posate sono apparsi sempre in buone condizioni di pulizia e integrità, ma consumati dall’aspetto, con i piatti fondi meno usurati degli altri. Il set di posate, bicchiere e tovagliolo non viene offerto in busta di protezione monouso.

Vitto, bevande, pane

A pranzo le porzioni osservate sono ovunque sembrate della giusta quantità. A richiesta, viene servita una ½ porzione a chi volesse il “bis”. In un passaggio, i primi sono risultati abbondanti, in due passaggi su tre a risultare abbondante è apparsa la frutta.

L’acqua viene fornita confezionata in bottiglie di plastica; per accompagnare contorno e secondo in tutti e tre i passaggi è stato visto servire del pane sfuso a fette.

Nella sala refettorio sono sempre risultati disponibili olio extravergine di oliva, aceto, sale, ma mai il limone.

Personale

Il personale Cir adibito al servizio di ristorazione è risultato regolarmente indossare l’apposita divisa da lavoro in tutti e tre i passaggi, ma mai la targhetta nominativa di riconoscimento.

Il personale adibito al servizio di pulizia, dal canto suo, in tutti e tre i passaggi è risultato indossare guanti e mascherine monouso¹⁰.

Dalle osservazioni degli insegnanti riportate nel terzo capitolo (cfr. Tabella I.8), non sembra che gli operatori facciano solitamente uso di guanti, mascherine e targhetta nominativa di riconoscimento.

Nel complesso ai monitori civici il personale (Cir e non Cir) è apparso sempre sereno e disponibile nei confronti degli alunni.

Assistenza all’utente

Al momento dell’osservazione compiuta dai monitori di Cittadinanzattiva presso la scuola elementare, è stata registrata la presenza di non meno di 9 adulti tra operatori, insegnanti o dipendenti Cir in azione di assistenza agli alunni. Nello specifico:

⁸ Il riferimento è a quanto veniva chiesto dalla domanda, vale a dire eventuale presenza di muri scrostati, porte rotte o danneggiate, infissi che non tengono, etc.

⁹ Cfr. art. 10 capitolato. Il Servizio...è comprensivo...della fornitura di tovaglie e tovaglioli di carta, piatti e bicchieri a perdere. Cfr. art. 15 capitolato. Non sono ammessi stoviglie in plastica, tranne i casi in cui non è presente la lavastoviglie.

¹⁰ Cfr. art. 16 capitolato: Il personale addetto alle varie operazioni richieste dovrà presentarsi in servizio nel massimo ordine, munito di apposita divisa da lavoro. Le divise dovranno essere sempre in perfetto stato: una divisa riconoscibile per il diverso colore dovrà essere usata unicamente durante le fasi della pulizia. Il personale addetto alla distribuzione dovrà portare in modo visibile la targhetta nominativa di riconoscimento. Cfr. art. 17 capitolato. Norme di sicurezza nell’uso di detergenti e dei sanificanti: Il personale addetto alle operazioni di sanificazione deve obbligatoriamente fare uso di mascherine e guanti, quando l’utilizzo di tali indumenti è consigliato dalle schede di sicurezza.



| | Dipendenti Cir | Insegnanti | Collaboratori | Totale |
|--------------------|----------------|------------|---------------|--------|
| Passaggio 1 | 4 | 12 | 3 | 19 |
| Passaggio 2 | 3 | 4 | 2 | 9 |
| Passaggio 3 | 3 | 11 | 3 | 17 |

Tabella 3: N° adulti che assistono gli alunni a pranzo

Orari

In tutti e tre i passaggi, l’orario di distribuzione del pranzo è risultato essere le 12.30 per le classi del “tempo pieno” e le ore 13.00 per le classi del “modulo”. L’orario di ritiro è sempre risultato essere le 13.00 per le classi del “tempo pieno”, e le 13.30 per le altre.

| | Scuola elementare |
|----------------------|---|
| Distribuzione | 12.30 per il “tempo pieno”; 13.00 per il “modulo” |
| Ritiro | 13.00 per il “tempo pieno”; 13.30 per il “modulo” |

Tabella 4: Orari programmati per la distribuzione del pranzo

Menù ed elenco fornitori

In nessun passaggio effettuato presso la scuola elementare, il menù settimanale è risultato affisso e ben visibile all’ingresso/interno della sala refettorio¹¹.

All’interno dell’istituto scolastico non è presente l’elenco fornitori delle derrate alimentari, mentre è presente la raccolta differenziata della carta, del vetro, delle lattine e della plastica.

Educazione alimentare

In tema di campagne di informazione e di educazione alimentare rivolte all’utenza, il responsabile del servizio nominato dalla Cir afferma che l’ultima iniziativa si è realizzata nel gennaio 2004, epoca in cui “sono stati distribuiti a tutti i bambini un opuscolo sulla corretta alimentazione”¹².

Il dato trova conferma dalle indicazioni degli insegnanti (cfr. Tabella I.33 e relativi commenti) mentre, come si vedrà più avanti, di tali iniziative non è che sia rimasta traccia in molti alunni, il che lascia supporre che non siano stati sufficientemente coinvolti (cfr. grafico 26).

Controlli e variazioni menù

In tema di controlli tecnici sulla qualità, quantità e preparazione dei pasti forniti, nonché sull’igiene generale dei locali e la pulizia del materiale impiegato, effettuati dalla Commissione nominata dall’Amministrazione comunale, questi risalirebbero al 2004 (a detta della responsabile del servizio nominata dalla Cir). Sarebbero emersi problemi relativi alla struttura, mentre l’ultimo controllo in tema di disinfestazione e derattizzazione risalirebbe al 26 gennaio 2005.

Sempre in tema di controlli, le ultime analisi chimiche e batteriologiche dei prodotti alimentari, commissionate dal Comune ed effettuate da parte dei servizi sanitari risalirebbero a meno di sei mesi dal periodo del monitoraggio, essendo queste le indicazioni forniteci dalla responsabile del servizio nominata dalla Cir:

- “In data 01 dicembre 2004, prelevati filetti di platessa e piselli”;

¹¹ Cfr. art. 13 capitolato: La Ditta è tenuta ad affiggere all’ingresso delle singole scuole o in apposita bacheca ben visibile, il menù previsto dal presente capitolato. La Ditta deve, inoltre, esporre nella sala distribuzione del pasto il menù del giorno.

¹² Cfr. art. 10 capitolato. Il Servizio...è comprensivo...delle iniziative di educazione alimentare che la Ditta eventualmente offrirà in sede di gara. Cfr. art. 13 capitolato: Specifiche iniziative di educazione alimentare dovranno essere rivolte, ogni anno scolastico, agli utenti, ai genitori ed agli insegnanti.



-
- “In data 15 marzo 2004, prelevati fagiolini lessi e arrosto di manzo”;
“Non pervenuti” gli esiti dei citati controlli.

Ancora, l’ultima variazione improvvisa del menù, all’epoca del monitoraggio effettuato da Cittadinanzattiva, risalirebbe ad oltre un mese prima, e per l’occasione gli utenti sarebbero stati informati “telefonicamente”.

Gestione reclami

Come orientarsi nel caso in cui dover presentare reclamo? A chi rivolgersi? Cosa fare? Spesso non sapere queste informazioni frena l’utente nell’espone, a chi di dovere, i motivi della sua insoddisfazione. Nella scuola elementare non sono presenti box reclami al suo interno, né compaiono nominativo e recapiti del responsabile del servizio nominato dalla Cir, anche se presso la scuola elementare “ne sono a conoscenza tutti i capi struttura”, come affermato proprio dal responsabile Cir. D’altra parte, non compaiono all’interno della scuola elementare nemmeno nominativo e recapiti del responsabile individuato dall’Amministrazione comunale.

Significativi, al riguardo, i diversi canali che gli insegnanti seguirebbero in caso di reclamo (cfr. Tabella I.41), così come la conferma che essi sono i principali punti di riferimento dagli alunni, all’interno dell’istituto scolastico, nel caso costoro volessero parlare di qualcosa che non funziona nella mensa (cfr. grafico 31).

Dalla Cir, i reclami vengono gestiti “compilando gli appositi verbali di non conformità che vengono gestiti dall’ufficio prodotto/qualità della Cir”. Non è dato sapere come l’Amministrazione comunale gestisca i reclami, né come vengano gestiti dall’istituto scolastico monitorato.

Al riguardo, andrebbe approfondita la sinergia tra i tre attori (Direzione scolastica – gestore del servizio - Amministrazione comunale) e garantito che di questo collegamento ne sia al corrente l’utente.

Dalla segreteria generale di Cir Sede di Genova ci confermano che in data 22 marzo 2004 è stata effettuata presso la scuola elementare XXI luglio del Comune di Sarzana una intervista/indagine sulla qualità del servizio. In tal senso, il presente documento può rappresentare un utile strumento di lavoro e comparazione.

Per la scuola elementare, il Responsabile del servizio nominato dalla Cir è Antonella Fruzzetti.



3. Le indicazioni degli utenti

Il questionario somministrato agli alunni ha l’obiettivo di registrare le percezioni dei giovani utenti in merito al servizio monitorato. Ovviamente le risposte “scontano” il tanto inevitabile quanto necessario “filtro” dei genitori.

Per una quanto più puntuale disamina del servizio, questa parte del documento è stata ulteriormente suddivisa nelle seguenti sezioni:

- varietà e qualità del vitto;
- quantità;
- stoviglie;
- struttura e igiene;
- informazione;
- orari;
- comportamento del personale;
- considerazioni di carattere generale.

Come si avrà modo di verificare, le valutazioni dei giovani utenti sono accompagnate sia dalle relative osservazioni degli insegnanti intervistati che dalle annotazioni degli operatori che si alternano al servizio mensa. Per operatori e utenti, ovviamente, viene rispettato l’anonimato.

3.1. Varietà e qualità del vitto

In questa sezione, la più ampia dell’intero capitolo, sono state registrate le impressioni degli utenti-alunni relativamente alla varietà e alla composizione delle portate proposte, alla gradevolezza del gusto delle pietanze, al modo in cui viene presentato il pasto, alla temperatura cui gli alimenti giungono all’utente, al livello di cottura. Inoltre sono state registrate le proposte degli utenti per eventuali variazioni del menù.

Vediamo nel dettaglio.

3.1.1. Il menù è sufficientemente vario?

Tra le portate del pranzo, i secondi raccolgono il più vasto consenso in fatto di varietà (per il 91% degli alunni il secondo è vario), seguiti da primi (67%) e frutta (63%). Il dato trova sostanziale conferma nelle indicazioni degli insegnanti (cfr. Tabella I.1 e commenti relativi), dalle quali risulta la relativa scarsa varietà dei contorni, ammessa da un operatore intervistato.

Alla domanda “a scuola, cosa bevi a pranzo?”, pochi hanno esplicitato “acqua minerale”, che dovrebbe essere servita secondo quanto indicato dal capitolato¹³. Vero anche che la domanda non presupponeva di scegliere tra diverse opzioni essendo stata pensata a risposta aperta. Le risposte, pertanto, non devono necessariamente suffragare l’idea che gli utenti non abbiano percezione che viene servita loro acqua minerale (al riguardo, quattro insegnanti hanno risposto “acqua minerale” e altri quattro semplicemente “acqua”, cfr. terzo capitolo). In ogni caso queste sono state le risposte degli alunni:

¹³ Da capitolato deve essere acqua minerale. Cfr. art. 8 Capitolato.

Acqua¹⁴ = 30

Acqua naturale = 5

Acqua minerale = 5

Acqua naturale minerale = 1

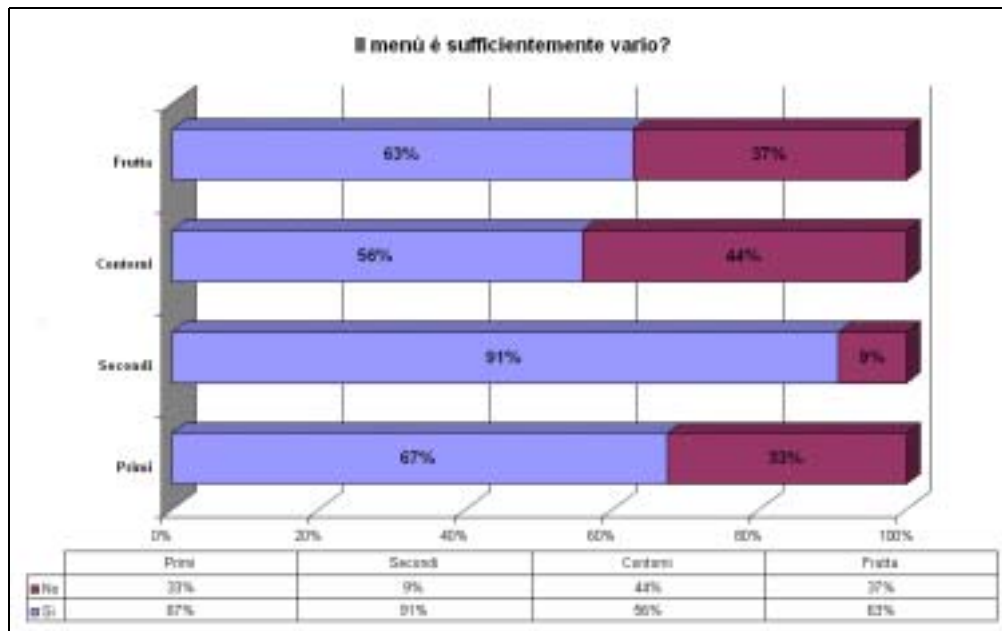


Grafico 1: È sufficientemente vario il menù a pranzo?

Varietà del menù – Annotazioni: “in inverno preferirei una spremuta”; “a me piacerebbe che in alcuni giorni dessero i succhi di frutta”; “a me piace la frutta , e vorrei che i mandarini fossero dati più spesso”; “a volte alla mensa potrebbero mettere come bibita coca-cola, aranciata, acqua gassata”; “non far mangiare sempre uguale”; “bisognerebbe introdurre frutta diversa”; “vorrei che ci fosse più spesso la banana”; “a me non piace nessun contorno, e poi per contorno c’è sempre la solita roba; inoltre non fanno mai la pasta pasticciata che è buonissima”; “il dolce non ci viene mai servito”; “al posto della singola frutta, si potrebbe introdurre una porzione di macedonia”; “come dessert, bisognerebbe introdurre il budino alla vaniglia”; delle seguenti pietanze, un bambino non si è espresso in tema di gusto giustificandosi che “le lasagne mangiate una volta, insalata di pasta, carne alla pizzaiola, polpettone di carne, caprese, formaggio e arrosto di manzo, patate e piselli mai ricevuti”; “il parmigiano lo danno solo alle insegnanti”; “nessuna annotazione”.

La parola agli operatori

Questi i giudizi in merito alla varietà del vitto rilasciata dai quattro operatori intervistati: “il menù è vario e accontenta tutti”; “sono valide le varietà proposte”; “vario il primo e il secondo piatto, meno il contorno. Proporre più verdura cotta”; “alterna”.

3.1.2. Quale alimento presente nel menù preferirebbe che venisse proposto più/meno di frequente?

¹⁴ Un bambino ha esplicitato “non c’è altro”, un altro “c’è solo quella”, un terzo “sempre acqua”.

| Quali alimenti presenti nel menù preferiresti che venissero proposti più di frequente? (consentite più risposte) | | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------|-----------------------------|---------------|
| Primi piatti | Secondi piatti | Contorni | Frutta | Pizza | Altro |
| pasta al pesto (10) | pollo/cosce di pollo ¹⁵ (5) | patate ¹⁶ (5) | mandarini | pizza ¹⁷ (24) | budino |
| lasagne al sugo/pomodoro (10) | pesce (2) | bruschette (4) | uva | | torta |
| pasta al sugo/pomodoro (5) | carne (2) | piselli (2) | pere | | |
| torta di riso alla “sarzanese” (4) | prosciutto crudo | insalata (2) | banane | | |
| lasagne al pesto (4) | carne alla pizzaiola | spinaci | | | |
| minestrone (4) | bresaola | pomodori | | | |
| pasta al tonno (4) | polpette di patate | | | | |
| pasta pasticciata (3) | cosce di pollo | | | | |
| lasagne (3) | frittata | | | | |
| pasta/pastina in brodo (3) | caprese | | | | |
| pasta (2) | polpettone | | | | |
| ravioli in bianco (2) | roastbeef | | | | |
| tortellini | polpette | | | | |
| pasta all’olio | hamburger di pesce | | | | |
| spaghetti | cotolette | | | | |
| ravioli al ragù | | | | | |
| tagliatelle | | | | | |
| passato di verdure | | | | | |
| pasta al forno | | | | | |
| riso e crostoni | | | | | |
| brodo di carne | | | | | |
| riso al pomodoro | | | | | |
| spaghetti al pomodoro | | | | | |
| risotto alla contadina | | | | | |
| Tot. 66 | Tot. 21 | Tot. 15 | Tot. 4 | Tot. 24 | Tot. 2 |

Tabella 5: Quali alimenti preferiresti più di frequente? (tra parentesi il numero di occorrenze plurime nei questionari)

La pizza è di gran lunga l’alimento che i bambini vorrebbero mangiare più frequentemente (in questo, concordano gli insegnanti, cfr. Tabella I.1 e commenti relativi), seguiti da pasta al pesto e lasagne. Tra i secondi, le preferenze premiano pollo e patate. Il dato trova conferma nelle annotazioni degli operatori.

In generale i primi piatti sono sia quelli che raccolgono le più alte preferenze tra chi li vorrebbe più frequentemente, sia tra coloro che li vorrebbero meno, il che significa che gli utenti propendono per una diversa offerta dei primi.

In assoluto, il pesce è l’alimento meno gradito (gli operatori confermano), seguito da pasta al sugo/pomodoro e minestrone. Da sottolineare come il pesce si confermi l’alimento meno gradito, dopo essere risultato tale anche in altre strutture scolastiche servite da Cir e monitorate in passato da Cittadinanzattiva (cfr. Monitoraggio del servizio di ristorazione erogato presso tre scuole di Castiglione del Lago – Perugia - , aprile 2004).

Significativo, al riguardo, l’osservazione di un operatore in tema di quantità del pesce servito in relazione al suo relativo gradimento (cfr. 3.2.1, “la parola agli operatori”).

¹⁵ Tre bambini hanno espressamente indicato “cosce di pollo”.

¹⁶ Un bambino ha specificato “al forno”.

¹⁷ Tre bambini hanno espressamente indicato “pizza alla margherita”.



Interessanti annotazioni riguardano anche l'eventuale offerta di spremute/succhi di frutta. Si potrebbe pensare di organizzare un incontro – alla presenza di genitori e cuochi - in cui discutere sull'opportunità di rendere maggiormente appetibile il pesce. Parallelamente si potrebbe pensare di realizzare una campagna di informazione sulle importanti proprietà nutrizionali del pesce.

La parola agli operatori

Secondo gli operatori, gli alimenti maggiormente graditi dai bambini sono: pizza (3); pasta al pesto (2); pollo arrosto (2); lasagne al forno (2); cotolette¹⁸(2); minestrone; pasta all'olio; torta di patate; arrosto; formaggio; patate arrosto/lesse; prosciutto; brodo con pastina.

| Quali alimenti presenti nel menù preferiresti che venissero proposti con minor frequenza? (consentite più risposte) | | | | |
|--|-----------------------------------|---------------------------|---------------|---------------|
| Primi piatti | Secondi piatti | Contorni | Pizza | Altro |
| pasta al sugo/pomodoro (7) | pesce ¹⁹ (8) | carote (4) | pizza | budino |
| minestrone ²⁰ (6) | halibut (6) (qualità di pesce) | finocchi (3) | | |
| passato di legumi (5) | prosciutto cotto (2) | verdura ²¹ (2) | | |
| pasta in brodo/brodo/brodo vegetale (4) | hamburger di pesce | insalata (2) | | |
| pasta al burro (2) | pollo | patate lesse | | |
| riso alla contadina (2) | formaggio | lattuga | | |
| pasta all'olio (2) | cotolette | contorni in generale | | |
| riso (2) | brodo di zucca | | | |
| torta di riso alla “sarzanese” (2) | scaloppine | | | |
| pasta e fagioli (2) | polpette di patate | | | |
| penne al sugo (2) | manzo | | | |
| pasta pasticciata (2) | vitello | | | |
| insalata di pasta | tonno | | | |
| pasta in brodo | | | | |
| lasagne al pesto | | | | |
| pasta al tonno | | | | |
| gnocchi | | | | |
| minestre | | | | |
| Tot. 44 | Tot. 26 | Tot. 14 | Tot. 1 | Tot. 1 |

Tabella 6: Quali alimenti preferiresti con minor frequenza? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

La parola agli operatori

Secondo gli operatori, gli alimenti meno graditi dai bambini sono: pesce (4 occorrenze) e pasta al pomodoro.

¹⁸ Un operatore ha specificato “sia di pollo che di manzo”.

¹⁹ Un bambino ha specificato “pesce in genere”, due “al forno”, un quarto “pesce panato”.

²⁰ Tre bambini hanno specificato “con riso”.

²¹ Un bambino ha specificato “verdura cruda”.

3.1.3. Potrebbe dare un giudizio sulla qualità delle pietanze?

L’analisi per singola portata permette di porre in evidenza il gradimento degli utenti per ogni singolo alimento. La bassa percentuale di “non so” è indice di idee chiare.

I contorni sono la portata che presenta la più alta percentuale di apprezzamenti negativi (sono valutati scadenti dal 21% degli alunni) e la più bassa percentuale di apprezzamenti positivi (sono valutati di buona qualità solo dal 26% dei bambini). Viceversa, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità: il 64% degli alunni la valuta buona. Anche in questo caso si conferma un’indicazione già emersa presso le tre scuole di Castiglione del Lago (Pg) in cui la Cir gestisce il servizio di ristorazione.

Ancora, nel loro insieme i primi piatti a Sarzana non sono praticamente mai valutati in modo negativo (ricevono infatti la più bassa percentuale di chi li valuta scadenti, 2%). Il dato viene confermato anche dagli insegnanti intervistati (cfr. Tabella I.2).

La parola agli operatori

Queste le valutazioni degli operatori sul gradimento delle portate che vengono presentate agli utenti: “buono”; “nella maggioranza gradito”; “in generale il gradimento è buono”; “il gusto è buono, gli alimenti sono appetibili”.

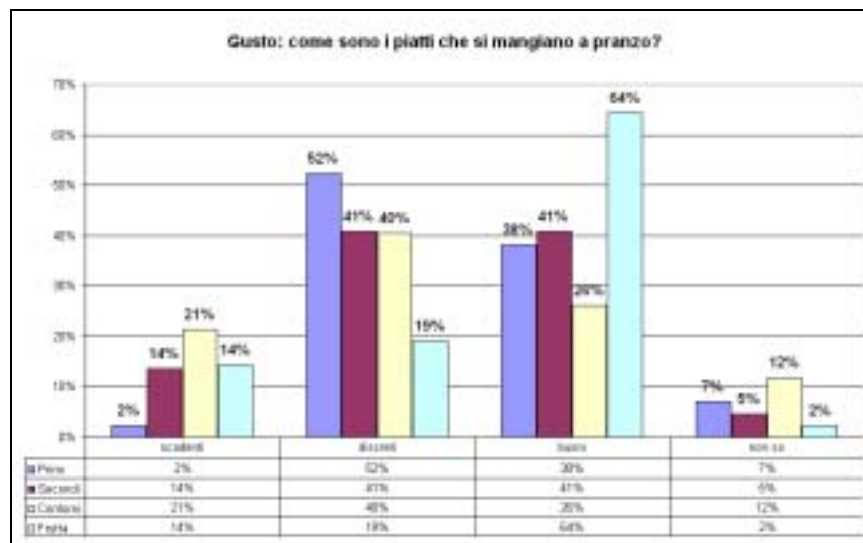


Grafico 2: qualità portate pranzo

Informazioni maggiormente utili si ottengono andando ad interrogare gli utenti nel particolare, per ciascuna delle pietanze offerte a pranzo. Le valutazioni che seguono, per quanto orientate dal gusto, sono utili per capire come regolarsi in base alla quantità delle portate e, soprattutto, per impostare un programma di educazione alimentare che parta proprio dalle indicazioni degli utenti.

In accordo con Cir Food, per non appesantire il “questionario-alunni” (oltre che il “questionario-insegnanti”), dalla totalità delle pietanze previste nei menù, sono state individuare quelle che solitamente vengono servite nel periodo dell’anno (aprile/maggio) in cui si sarebbe svolto il monitoraggio. Ciò è valso sia per i primi, che per secondi e contorni e solo su queste pietanze gli utenti sono stati chiamati a pronunciarsi.

I nomi delle pietanze riportati nei questionari sono stati presi dal capitolato²².

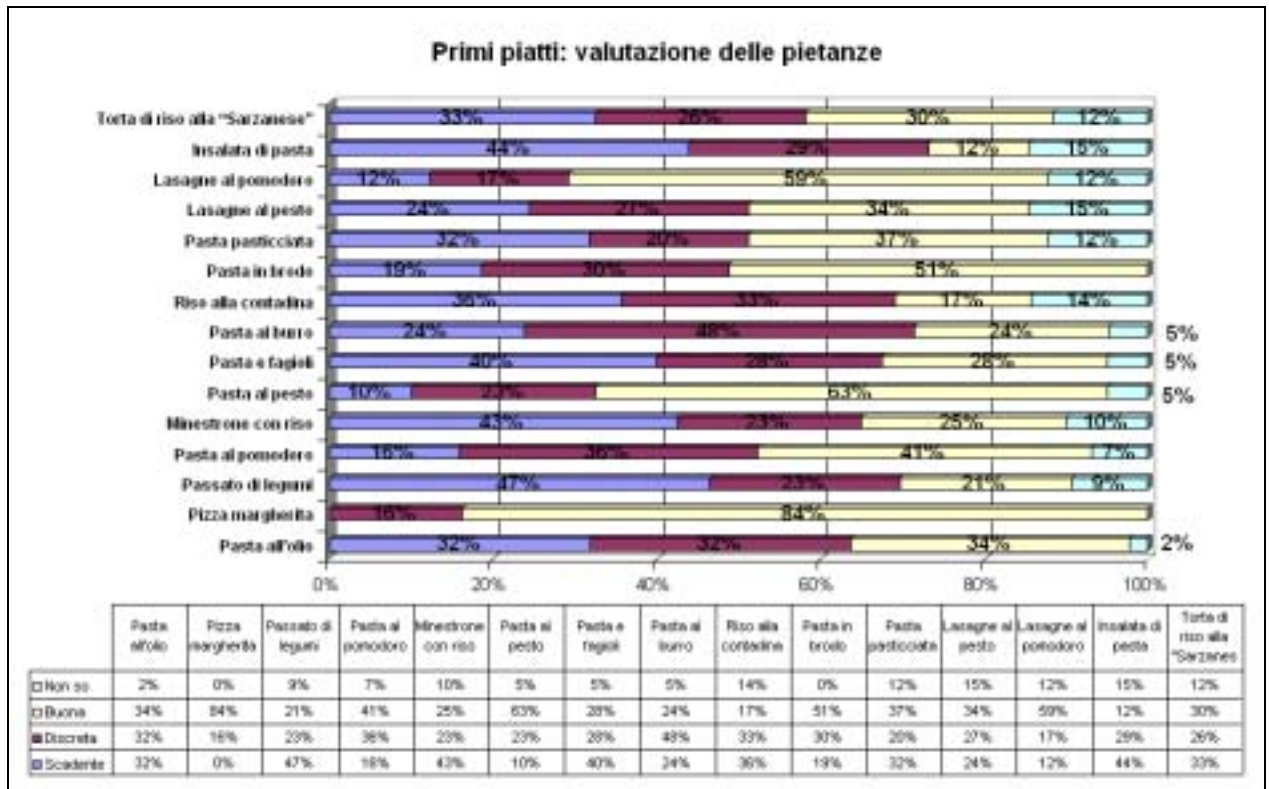


Grafico 3: Primi piatti - valutazione delle singole pietanze

Tra i 15 primi piatti contemplati (pizza inclusa), il passato di legumi è quello considerato “scadente” dal più alto numero di bambini (47%), seguito da insalata di pasta (44%), minestrone con riso (43%) e pasta e legumi (40%).

Di contro, pizza margherita (84%), pasta al pesto (63%) e lasagne al pomodoro (54%) raccolgono le valutazioni più lusinghiere e non a caso sono stati indicati come i primi piatti che i bambini vorrebbero mangiare più frequentemente.

Per gli insegnanti, che ridimensionano la bontà della pizza, i primi piatti sui quali convergono le maggiori valutazioni positive sono passato di legumi, pasta al pomodoro, pasta e fagioli e lasagne al pesto (cfr. Tabella I.3).

²² Lo stesso dicasi per gli ingredienti esplicitati nei questionari a fianco di quelle pietanze dai nomi di fantasia. Valga per tutti l'esempio della “pasta pasticciata”, i cui ingredienti previsti sono: pasta, parmigiano reggiano, olio, basilico, cipolla, sedano, carota, latte, farina, pomodori pelati, aromi, burro.

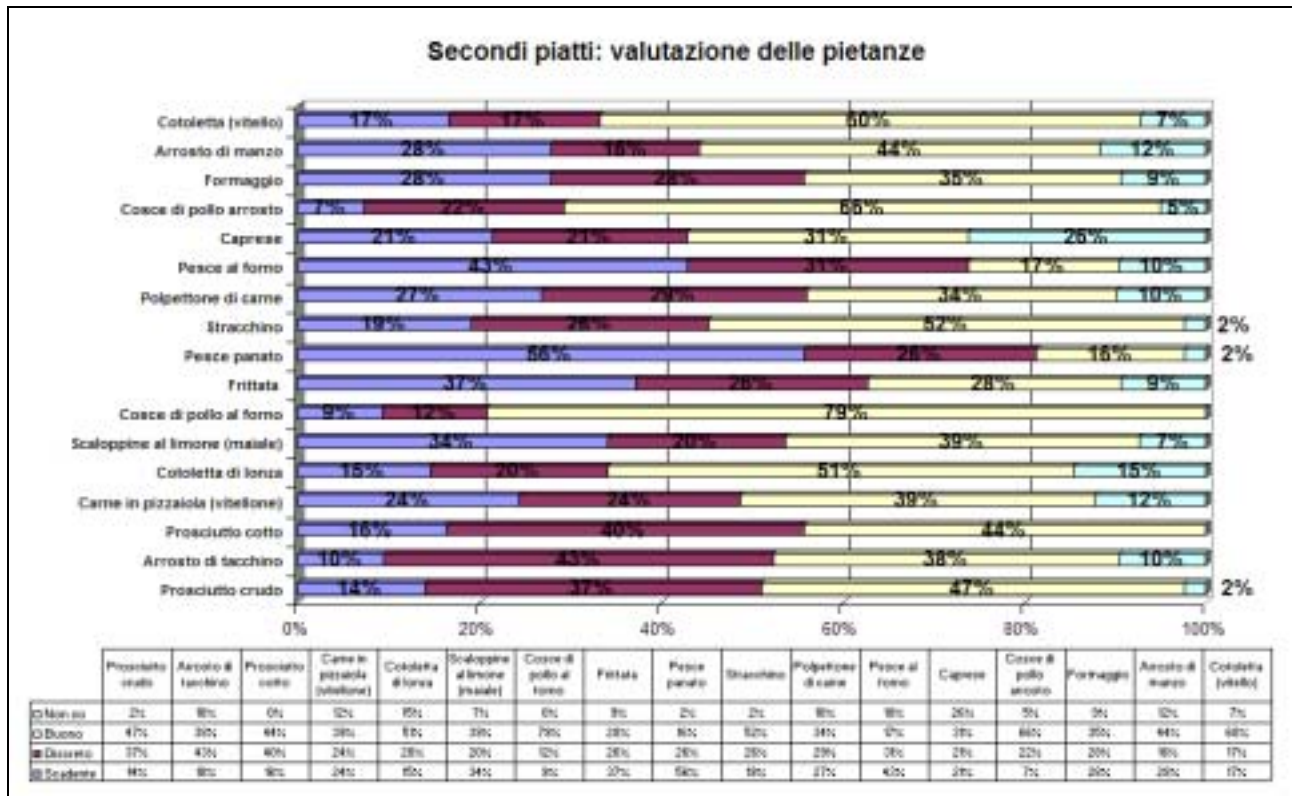


Grafico 4: Secondi piatti - valutazione delle singole pietanze

Per i secondi piatti, sono state valutate 17 pietanze. Tra queste, raccolgono le valutazioni più positive le cosce di pollo, al forno (per il 79% dei bambini sono buone) o arrosto (buone per il 66% dei bambini), seguite dalla cotoletta di vitello (buona per il 60% degli alunni).

Di contro, come ampiamente previsto, il pesce è la pietanza valutata “scadente” dal più alto numero di alunni: il pesce panato è tale per il 56% dei bambini, il pesce al forno per il 43%. Come le cosce di pollo fanno registrare le percentuali più basse di valutazioni negative, così, di contro, i piatti a base di pesce ottengono le percentuali più basse nel gradimento. Ancora una volta il dato rispecchia le rilevazioni di Castiglione del Lago.

Dal canto loro, all’appetibilità delle cosce di pollo gli insegnanti preferiscono lo stracchino, seguito da arrosto di tacchino, prosciutto cotto, carne alla pizzaiola e cotoletta di vitello (cfr. Tabella I.4).

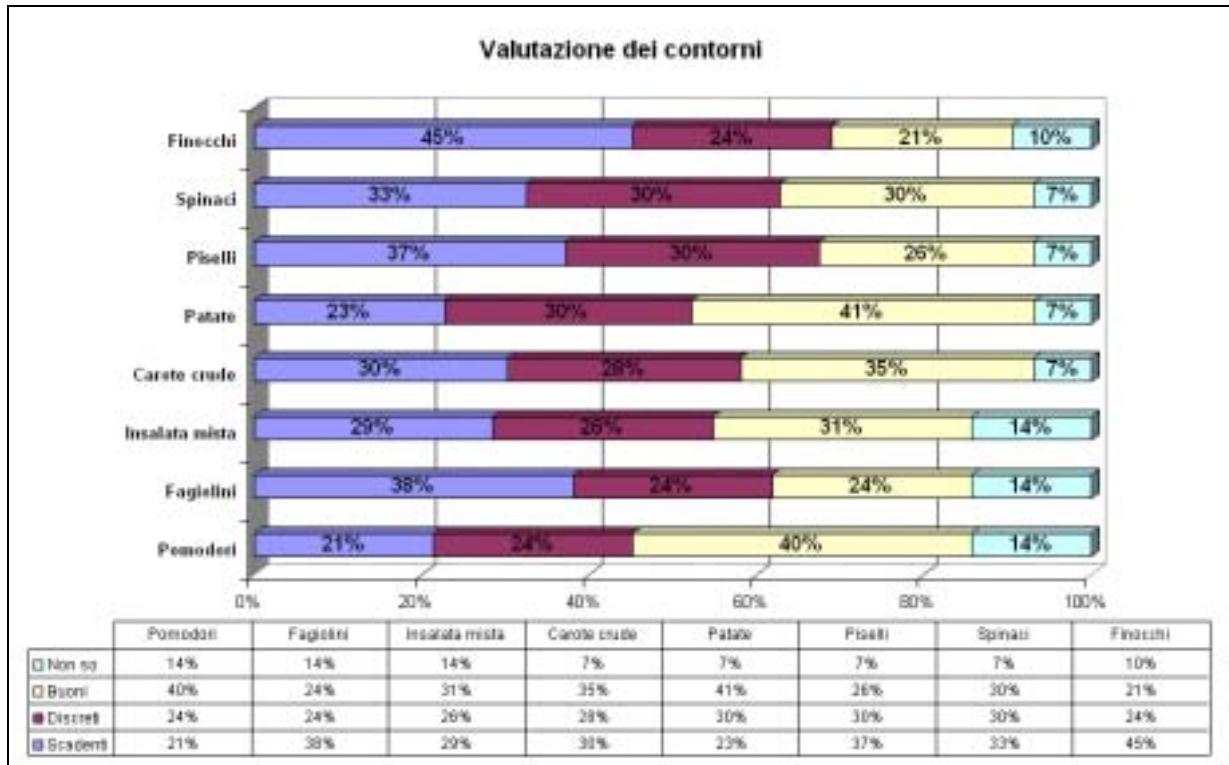


Grafico 5: Contorni: valutazione delle singole pietanze

Il giudizio degli alunni sulla qualità dei contorni premia patate (buone per il 41% dei bambini) e pomodori (40%), mentre i finocchi sono il contorno valutato “scadente” dal più alto numero di alunni (45%). Interessante notare come per gli insegnanti, al contrario, siano proprio i finocchi (unitamente all’insalata mista) il contorno valutato “buono” più di altri (cfr. Tabella I.5). Può essere questo uno spunto per ragionare su un’offerta di pietanze almeno in parte differente tra utenti-bambini e utenti-adulti?

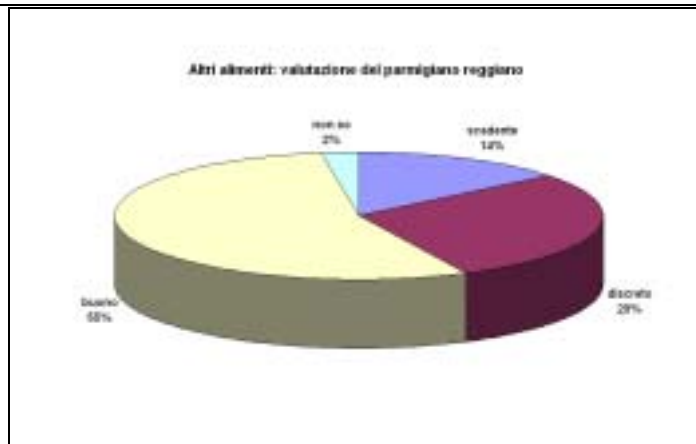


Grafico 6: Altri alimenti - valutazione del parmigiano reggiano (per il condimento dei primi piatti)

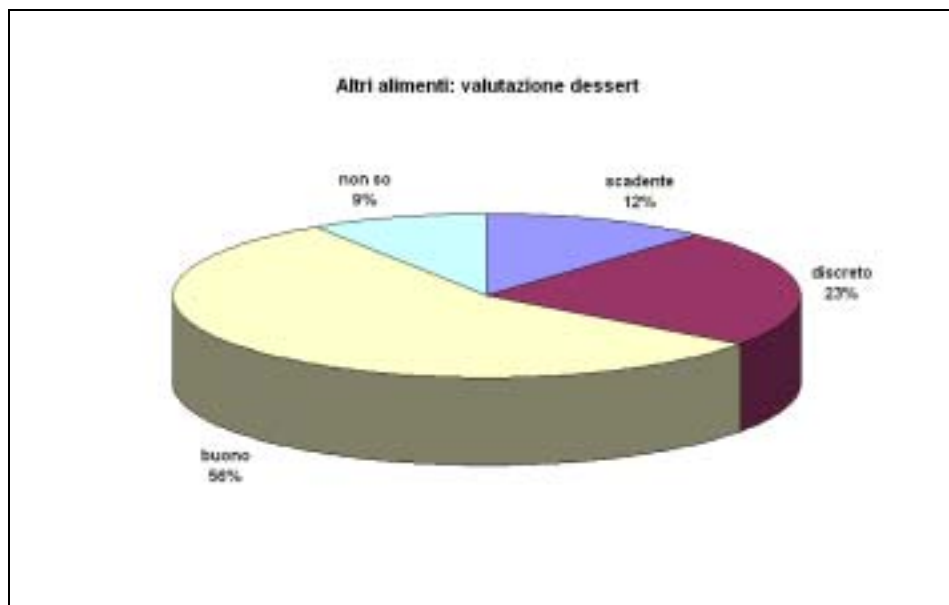


Grafico 7: Altri alimenti - valutazione del dessert

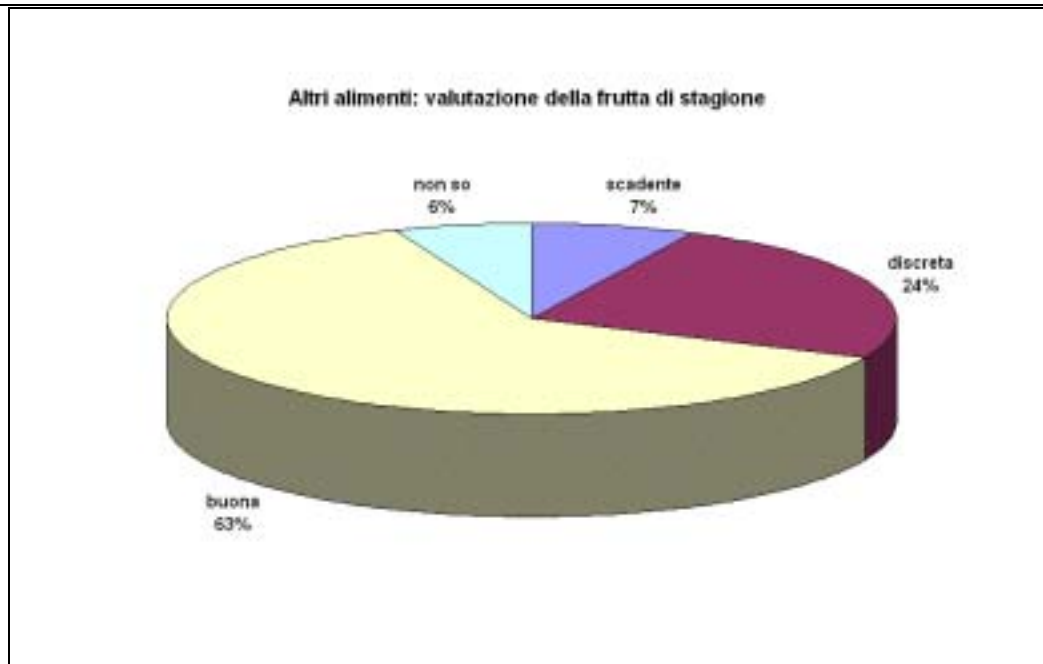


Grafico 8: Altri alimenti - valutazione della frutta di stagione

Per gli ulteriori alimenti contemplati nel menù, il parmigiano è “buono” per il 55% dei bambini, il dessert per il 56%, la frutta per il 63%. Il dato positivo sulla frutta trova conferma anche dal fatto che per i più la frutta è valutata “matura” (cfr. grafico 13). Per gli insegnanti la frutta è sì “matura” ma solo “discreta” (cfr. Tabelle I.12 e I.6). Il gradimento complessivo che riceve la frutta è tanto più significativo alla luce del fatto che la stessa non viene servita sbucciata (da capitolato, non è richiesto che lo sia), come ci confermano gli insegnanti (cfr. grafico 14 e Tabella I.13).

Sempre in tema di frutta, queste le valutazioni date dagli alunni sui diversi tipi di frutta di stagione²³ (erano consentite più indicazioni):

| Scadente | Discreta | Buona |
|---------------|----------------|----------------|
| mandarini (2) | banane (4) | mele (11) |
| arance | mele (3) | banane (5) |
| | arance (2) | pere (5) |
| | mandarini | kiwi (4) |
| | | arance (3) |
| | | mandarini (3) |
| | | ciliegie (2) |
| | | fragole (2) |
| | | uva |
| | | nespole |
| | | macedonia |
| Tot. 3 | Tot. 10 | Tot. 38 |

Tabella 7: Valutazione singoli tipi di frutta

²³ Cfr. Capitolato, art. 8: Frutta: tutti i giorni, alternando le varie tipologie secondo la stagione e fornendo almeno tre tipi diversi nella settimana.

Come si può notare, mele e banane sono i frutti che ricevono il giudizio migliore, oltre ad essere indicati quali i preferiti dai bambini, come risulta dalla seguente tabella:

| Qual è la frutta che preferisci? ²⁴ (consentite più risposte) |
|--|
| banane (16) |
| mele (15) |
| mandarini (7) |
| pere (6) |
| uva ²⁵ (5) |
| arance (4) |
| kiwi (3) |
| pesche ²⁶ (2) |
| fragole (2) |
| nespole |
| albicocche |
| macedonia |
| Tot. 63 |

Tabella 8: Preferenze in tema di frutta

Frutta – Annotazioni: “frutta molte volte acerba”; “la frutta a volte è matura, altre volte è acerba”; “frutta non di stagione”; “la frutta è maturissima”.

Gusto – Annotazioni: “vorrei che per piacere cambiaste il gusto dello yogurt”; “nessuna annotazione (3)”; “scadenti i carciofi”; “il polpettone di carne è buono buono”; “l’insalata è discreta”; “il prosciutto cotto è buonissimo”; “le lasagne al pomodoro sono buonissime”; “pasta al pesto, pasta pasticciata e carne alla pizzaiola sono molto buoni”; “i pomodori non sono gustosi”; pasta in brodo, lasagne al pesto, insalata di pasta molto scadenti, mentre pasta pasticciata, lasagne al pomodoro e torta di riso alla Sarzanese sono molto buoni”.

In tema di nuove proposte, i bambini si sono scatenati con una lunga serie di primi e secondi, mentre presso ché unanime è la volontà di veder introdotte a mensa le patatine fritte. Al riguardo, si potrebbe pensare di organizzare in incontro – alla presenza di esperti in scienze dell’alimentazione, nutrizionisti, dietologi – per discutere sull’opportunità di introdurre una o più proposte (bibite incluse) elencate nella tabella sottostante.

| Quali nuove pietanze vorresti introdurre nel menù? (consentite più risposte) | | | | |
|--|--|--|------------------------|----------------------|
| Primi piatti ²⁷ | Secondi piatti ²⁸ | Contorni ²⁹ | Pizza | Altro |
| spaghetti ³⁰ (4) | wurstel (5) | patate/patatine fritte ³¹ (16) | pizza quattro stagioni | budino alla vaniglia |
| pasta al tonno (3) | bistecca ³² /carne ai ferri (4) | purè di patate (4) | pizza con wurstel | |

²⁴ Un bambino ha detto “nessuna”, un altro “tutta”.

²⁵ Un bambino ha specificato “uva nera”.

²⁶ Un bambino ha aggiunto “sciropate”.

²⁷ Un bambino si è espresso dicendo “nessuno”.

²⁸ In tema di nuovi secondi piatti, un bambino ha detto “nessuno”, un altro “nessuno”, con la motivazione che “ci sono pietanze sufficienti”.

²⁹ Sette bambini si sono espressi dicendo esplicitamente “nessuno” (5), “niente”, “nessuno, anzi vorrei che non fossero proprio introdotti”.

³⁰ Un bambino ha specificato “alla amatriciana”, due “al ragù”.

³¹ Un bambino ha aggiunto “con maionese”, un altro “con pomodori e maionese”, un terzo bambino “patate abbinate alla carne”.

³² Un bambino ha aggiunto “con patatine fritte”.



| | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------|---------------|---------------|
| tortellini/tortelli (3) | hamburger (2) | patate al forno (2) | | |
| tagliatelle al ragù (3) | rosticciana (2) | barbabietole | | |
| pasta agli scampi/al sugo di scampi (3) | cotoletta di pollo (2) | fave | | |
| risotto ai funghi (3) | tonno ³³ (2) | peperoni | | |
| pasta alla carbonara (2) | vitello tonnato (2) | bruschetta abbrustolita | | |
| ravioli (2) | bistecca ³⁴ (2) | fagioli | | |
| farinata (2) | spiedini | mais | | |
| riso allo zafferano | frittura mista di mare | | | |
| pasta al sugo nero di seppia | carne alla brace | | | |
| pasta al ragù | salsicce | | | |
| pasta al sugo di noci | coniglio al forno | | | |
| pasta con le patate | carne panata | | | |
| pasta zucchine e pomodoro | spezzatino di manzo | | | |
| gnocchi al pomodoro | petto di pollo al latte | | | |
| pasta al gorgonzola | toast | | | |
| brodo | fegato | | | |
| | panini con salumi e stracchino | | | |
| | bresaola | | | |
| Tot. 34 | Tot. 33 | Tot. 28 | Tot. 2 | Tot. 1 |

Tabella 9: Quale nuovo piatto nel menù? (tra parentesi il numero di occorrenze plurime nei questionari)

3.1.4. La presentazione (il modo in cui viene disposto nel piatto o confezionato) del cibo è sempre gradita?

Per la presentazione del cibo, il dato è tendenzialmente positivo (il 51% dei bambini dichiara che la presentazione del cibo gli piace spesso, ma non sempre), con una quota di totalmente soddisfatti (21%) pari agli insoddisfatti. Favorevole la valutazione data dagli insegnanti (cfr. Tabella I.7).

³³ Un bambino ha specificato “in scatola”.

³⁴ Un bambino ha aggiunto “con patatine fritte e pomodori”.



Grafico 9: gradimento presentazione piatto

La parola agli operatori

Queste le valutazioni degli operatori in merito a come vengono presentate le portate agli utenti: “il cibo viene presentato e servito in modo appropriato”; “niente di particolare”; “presentazione buona”; “le portate sono varie e ‘colorate’”.

3.1.5. Temperatura delle portate

Emerge una certa criticità per la presentazione di pietanze troppo fredde per quel che riguarda i contorni (il 34% degli alunni li valuta in questo modo, e anche due insegnanti: cfr. Tabella I.9). Per non meno del 76% dei bambini primi e secondi sono serviti a temperatura “giusta”, anche se un ulteriore 15% di bambini dichiara che i primi sono “troppo caldi”. Il riferimento, come illustrato anche dalla tabella 10, è al brodo e al minestrone.

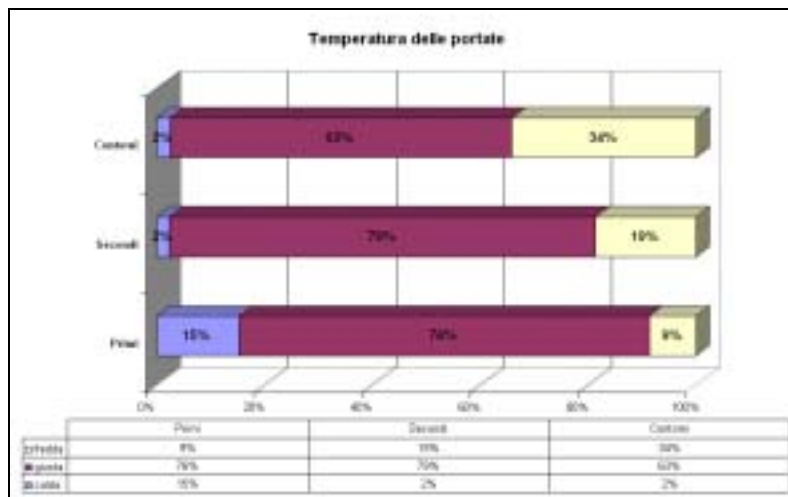


Grafico 10: Temperatura delle portate

Considerando unicamente le pietanze servite occasionalmente a temperatura non adatta, prevarrebbero quelle “troppo fredde” rispetto alle “troppo calde” (55% contro 45%, come riportato nel sottostante grafico 11). In particolare, “troppo fredde” risulterebbero con una certa frequenza carne e pizza (cfr. tabella 10). Il dato sulla prevalenza di pietanze fredde sarebbe confermato anche dagli insegnanti, i quali però hanno indicato quali pietanze “troppo fredde” unicamente dei primi (cfr. Tabella I.10).

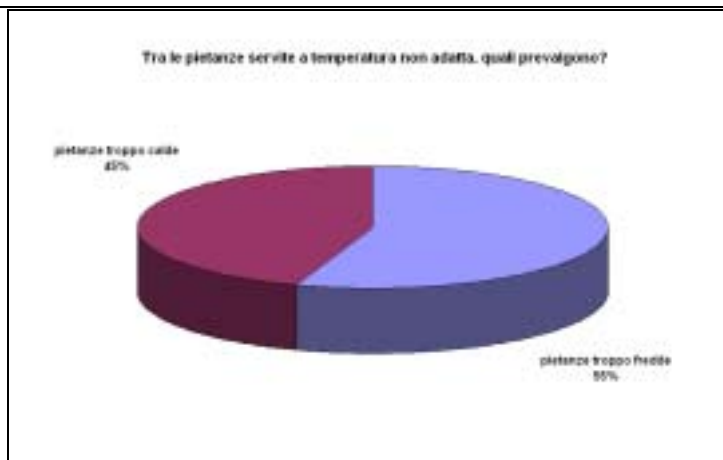


Grafico 11: Pietanze a temperatura non idonea

| Qualche portata occasionalmente viene servita a temperatura non adatta (per esempio troppo calda o troppo fredda)? Indica quale.... | |
|---|-------------------|
| Troppo fredda | Troppo calda |
| carne (6) | brodo (8) |
| pizza ³⁵ (5) | minestrone (4) |
| pasta all'olio (3) | pasta (3) |
| arrosto (2) | pollo (2) |
| secondo (2) | pasta al pesto |
| riso | pasta all'olio |
| pasta | pasta pasticciata |
| frittata di verdure | primo |
| fagiolini | contorno |
| torta | minestre |
| cotoletta | patate |
| pesce | pasta al sugo |
| carote | verdura |
| insalata | |
| frutta | |
| dolce | |
| patate | |
| petto di pollo | |
| pasta al pomodoro | |
| Tot. 32 | Tot. 26 |

Tabella 10: Pietanze servite a temperatura non idonea

Temperatura – Annotazioni: “non sempre è giusta”; “non so valutare la temperatura dei contorni”; “temperatura dei secondi a volte fredda, a volte giusta”.

3.1.6. Cottura dei cibi

In tema di cottura delle portate, si riscontra una sostanziale convergenza nelle valutazioni positive, dato che oltre il 70% degli alunni valuta “giusta” la cottura di primi, secondi e contorni. Il dato è confermato anche dagli insegnanti intervistati (cfr. Tabella I.11).

³⁵ Due bambini hanno specificato “pizza alla margherita”.

Omogenee le valutazioni anche tra coloro che hanno valutato “insoddisfacenti” le cotture, mentre tra i piatti a cottura “eccessiva” spiccano i contorni rispetto a primi e secondi.

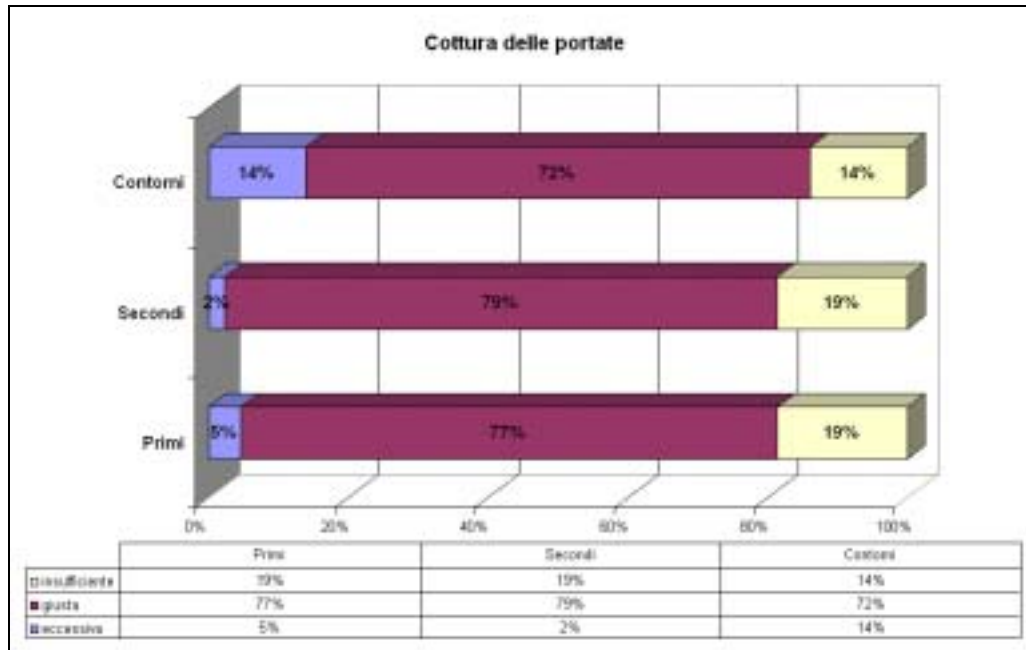


Grafico 12: Cottura delle portate a pranzo

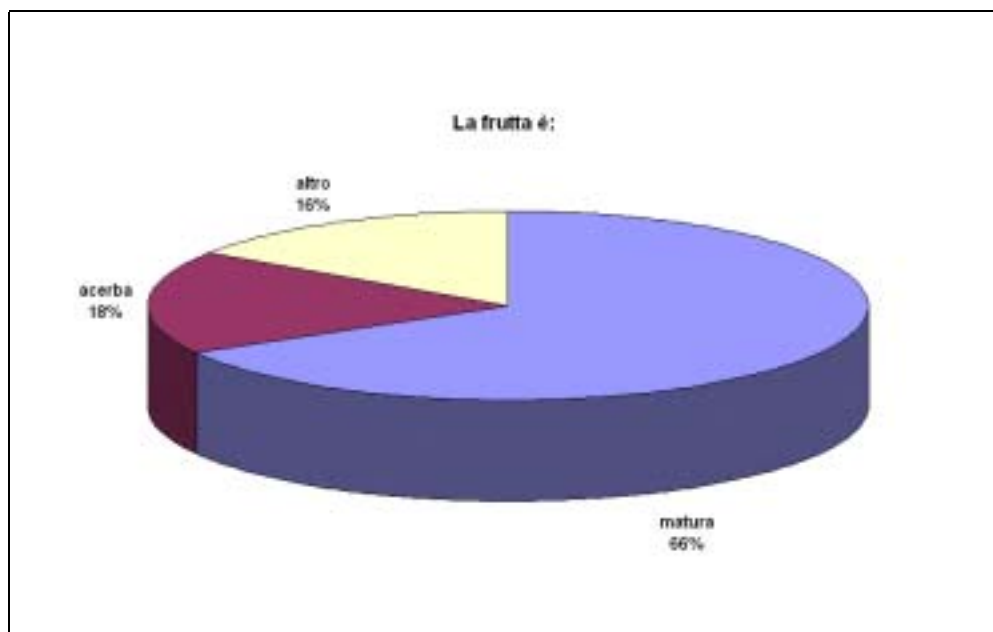


Grafico 13: Valutazione della frutta

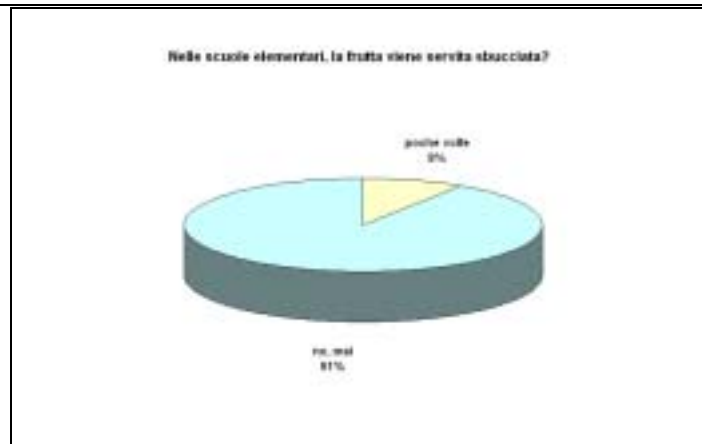


Grafico 14: La frutta viene servita sbucciata?

La parola agli operatori

Queste le valutazioni degli operatori intervistati in merito a temperatura e cottura delle pietanze: “temperatura buona per tutti i piatti. La cottura rispetta temperatura e tempi previsti”; “nella giusta norma”; “appena cotto, il cibo viene porzionato”; “le portate vengono servite alla giusta temperatura”.

Per quel che riguarda il pane offerto a mensa, i giudizi sono positivi, dato che piace alla metà dei bambini (non piace, invece, all’11%). Le valutazioni degli insegnanti non sono concordi tra loro (cfr. Tabella I.14).

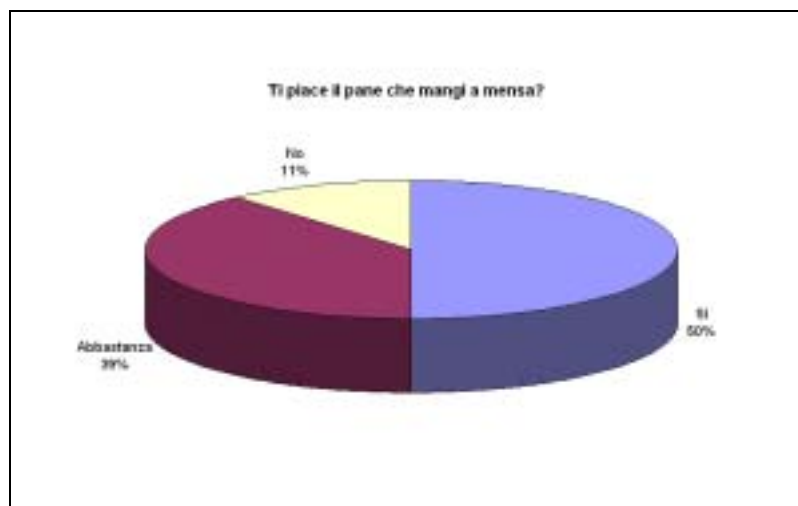


Grafico 15: Valutazione del pane

In tema di preferenze sul tipo di pane, era possibile dare più risposte e, tra le quattro opzioni previste nella domanda, prevale il pane a fette (43% di preferenze) seguito da panini (35%) e grissini (20%). Anche gli insegnanti preferiscono il pane a fette (cfr. Tabelle I.15 e I.16), che poi è quello effettivamente fornito.

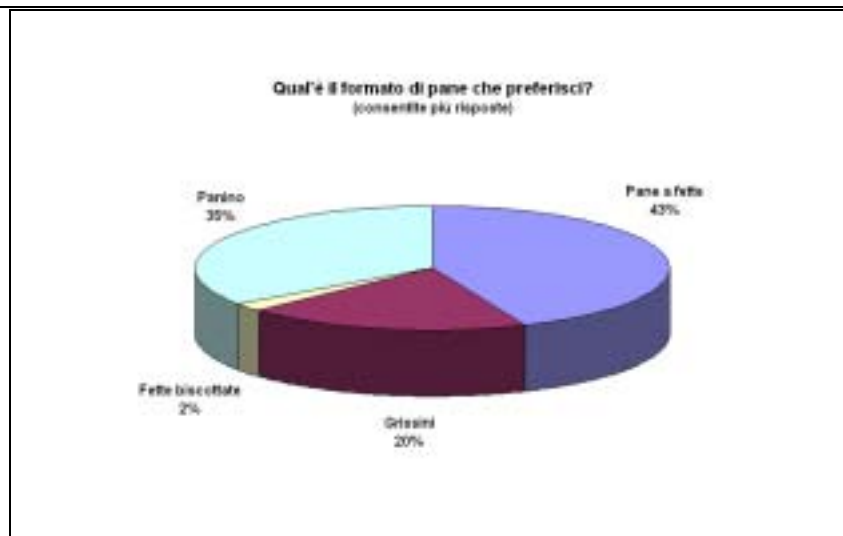


Grafico 16: Preferenze sul tipo di pane

Pane – Annotazioni: “il pane non mi piace perché è troppo duro”; “il pane non mi piace perché non riesco a mangiarlo”; “il tipo di pane a me non piace. Preferisco panini all’olio”; “non piace, preferisco il panino”; “non mi piace molto il pane che mangio a mensa”.

3.2. Quantità

3.2.1. Le porzioni sono:

In tema di quantità, si segnalano i secondi come il piatto dalle porzioni più scarse (sono valutati tali dal 36% dei bambini). Il dato trova, tra l’altro, significativa conferma tra gli insegnanti (cfr. Tabella I.17). Per primi, contorni e frutta, almeno il 70% degli alunni reputa “giuste” le quantità delle relative portate, e un ulteriore 10% di alunni considera la frutta abbondante.

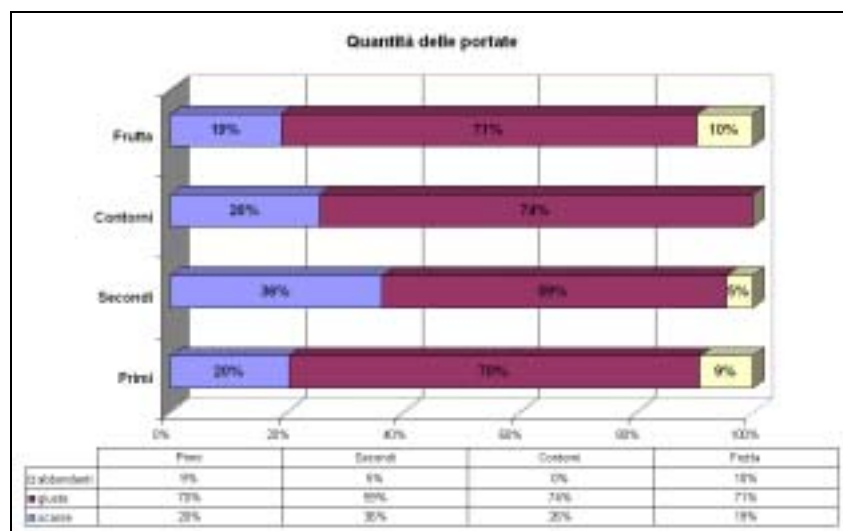


Grafico 17: Quantità delle pietanze servite a pranzo

Quantità – Annotazioni: “più lasagne, più pizza, più pasta pasticciata”; “vorrei che ci fossero più pere”; “quando chiedi poca pasta te ne danno tanta, e viceversa”; “niente”; “nessuna annotazione (2)”.

La parola agli operatori

In merito alla quantità, queste le valutazioni degli operatori intervistati: “è più che abbondante”; “è più che regolare”; “abbondante”; “la porzione rispetta le quantità previste. Diminuirei la porzione del pesce per evitare sprechi rispettando il ‘ripasso’ per coloro che gradiscono questo piatto”.

3.3. Refettorio

Il refettorio piace solo ad un terzo degli alunni. Nei liberi commenti dei bambini, le ragioni di questo relativo gradimento. Anche tra gli insegnanti prevale solo una valutazione “abbastanza” positiva (cfr. Tabella I.19).

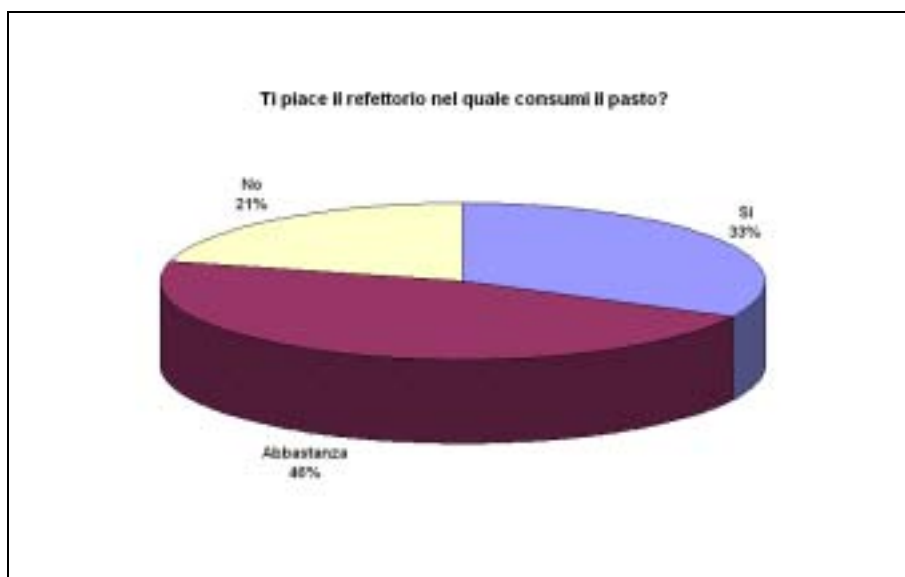


Grafico 18: Ti piace il refettorio?

Refettorio – Annotazioni: “il refettorio non mi piace perché è poco accogliente e ci sono strani odori”; “il refettorio non mi piace perché fa troppo caldo”; “il refettorio non mi piace perché è brutto”; “il refettorio non mi piace perché c’è troppa confusione”; “il refettorio non mi piace perché in caso di emergenza lo spazio è piccolo”; “non mi piace perché rimbalzano i suoni”.

3.4. Igiene e ambiente

- 3.4.1. Ritieni che l’ambiente sia sufficientemente silenzioso?
- 3.4.2. Ritieni che l’ambiente sia sufficientemente areato?
- 3.4.3. Ritieni che l’ambiente sia sufficientemente illuminato?
- 3.4.4. Ritieni che l’ambiente sia pulito?
- 3.4.5. Sei soddisfatto della qualità delle stoviglie (es. piatti di ceramica o porcellana usurati, posate vecchie o deformate)?
- 3.4.6. Sei soddisfatto della pulizia di piatti, posate e bicchieri?

Come si può vedere, abbiamo accorpato per comodità in un unico grafico i riepiloghi delle risposte alle sei domande principali su igiene e ambiente.

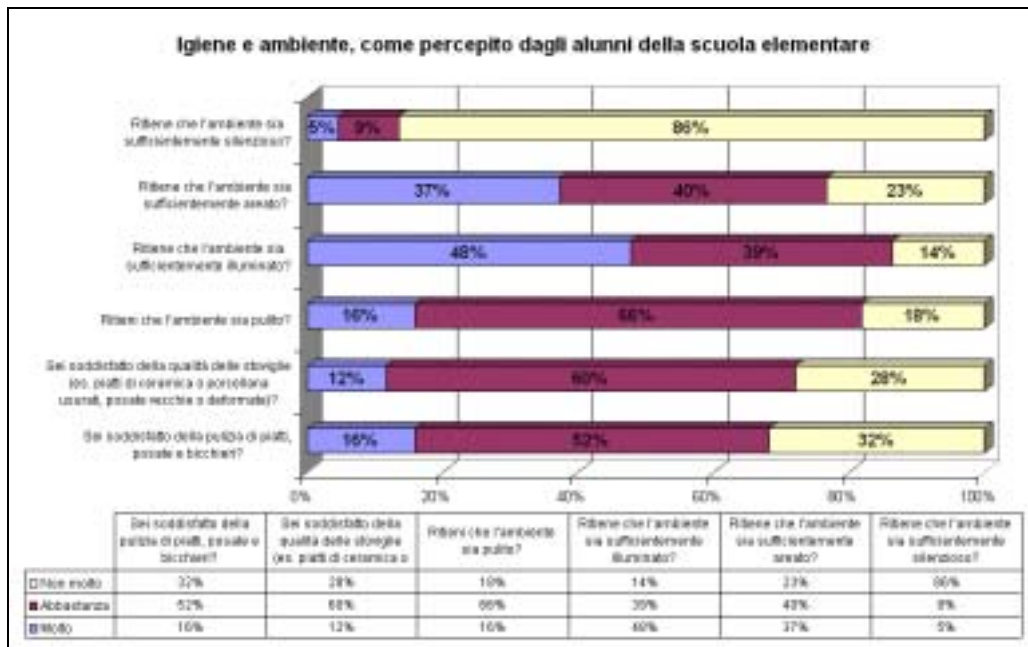


Grafico 19: Igiene e ambiente, come percepito dagli alunni

Difficile prevedere una mensa di una scuola elementare silenziosa, ed infatti non lo è per ben l’86% dei bambini (oltre che per tutti gli insegnanti intervistati, cfr. Tabella I.20).

La pulizia di piatti, bicchieri e posate è l’elemento che fa registrare, dopo la silenziosità, le valutazioni negative dal maggior numero di studenti (il 32% dei bambini non è infatti soddisfatto). Al riguardo, nessun insegnante è scontento (anche se nessuno è contento della loro qualità, cfr. Tabella I.18).

Di contro, illuminazione (48%) e areazione (37%) sono gli aspetti valutati maggiormente positivi dagli alunni.

Per gli insegnanti l’ambiente, se non è per nulla silenzioso, per lo meno è “abbastanza” o “molto” pulito (cfr. Tabella I.20).



Igiene e qualità delle stoviglie³⁶ – Annotazioni: “alcune stoviglie sono venate”; “a volte ci sono posate un po’ storte”; “posate deformate”; “ci sono posate vecchie e deformate”; “ho notato che la maggior parte dei miei compagni non è contento né del cibo né delle stoviglie”; “nessuna annotazione (2)”.

La parola agli operatori

Queste le valutazioni degli operatori su igiene e qualità delle stoviglie: “qualità e igiene buona. Le posate sono abbastanza usurate”; “buona”; “l’igiene è svolta in maniera efficace”; “le stoviglie sono lavate e igienizzate nel modo adeguato”.

Ambiente in cui viene consumato il pasto – Annotazioni: “l’ambiente non è silenzioso perché gli alunni fanno confusione”; “troppo rumore in mensa”; “non mi piace molto l’ambiente in cui mangio”; “l’ambiente non è per niente silenzioso”; “ci sono tanti alunni molto rumorosi”; “l’ambiente non è molto pulito dopo i pasti”; “nessuna annotazione”.

La parola agli operatori

Sull’ambiente in cui viene consumato il pasto, queste le valutazioni degli operatori intervistati: “sì, l’ambiente è sfarzoso e pulito, magari poco colorato”; “lo spazio è sufficientemente adatto”; “sì, l’ambiente è sufficientemente adatto e accogliente”; “la mensa non è abbastanza spaziosa”.

3.5. Informazione

Il ventaglio di domande attinenti l’informazione non ambiva certo ad additare le relative conoscenze che gli utenti hanno in merito alle proprietà nutrizionali degli alimenti piuttosto che la capacità degli stessi utenti di individuare quali tra i prodotti offerti a mensa siano biologici o non freschi. Obiettivo reale era raccogliere delle indicazioni funzionali a far emergere la volontà a saperne di più, il tutto finalizzato alla promozione di puntuali iniziative di informazione e formazione (incontri collettivi, ricorso a snelli materiali di comunicazione, etc.).

3.5.1. Sei soddisfatto dell’informazione che ricevi sul menù settimanale e sul menù giornaliero?

3.5.2. Conosci il contenuto nutrizionale del cibo che mangi a scuola?

³⁶ Cfr. art. 10 capitolato. Il Servizio...è comprensivo....della fornitura di tovaglie e tovaglioli di carta, piatti e bicchieri a perdere. Cfr. art. 15 capitolato. Non sono ammessi stoviglie in plastica, tranne i casi in cui non è presente la lavastoviglie.

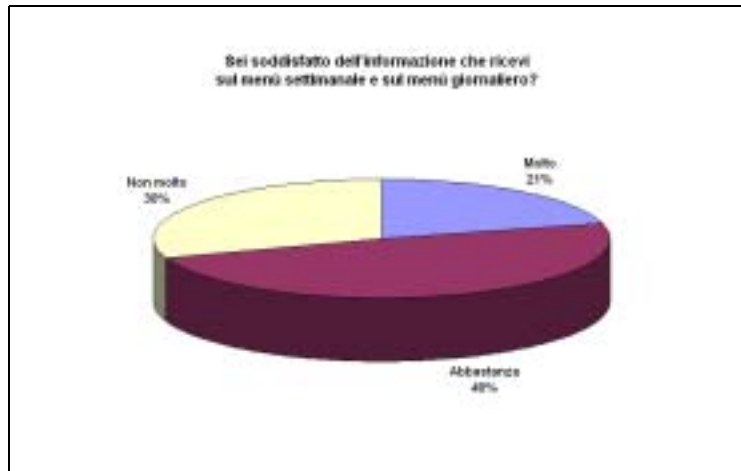


Grafico 20: Informazione sul menù

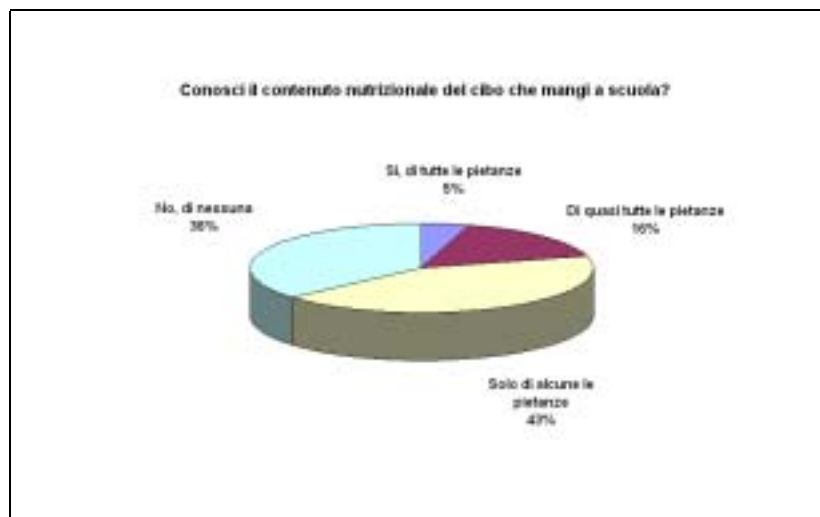


Grafico 21: Conosci il contenuto nutrizionale del cibo che mangi a mensa?

Nello specifico, un buon 30% di utenti non è molto soddisfatto dell'informazione che riceve su menù settimanale e giornaliero, inoltre sono pochi coloro che conoscono il contenuto nutrizionale delle pietanze. L'80% circa, infatti, ha risposto che non conosce il contenuto nutrizionale “di nessuna” o lo conosce “solo di alcune” pietanze.

Per gli insegnanti, l'informazione ricevuta riguardante il menù settimanale e giornaliero è abbastanza soddisfacente (cfr. Tabella I.22). Sulle conoscenze del contenuto nutrizionale delle singole pietanze, le risposte sono state diverse ma nette: c'è chi le conosce di quasi tutte le pietanze e chi di nessuna (cfr. Tabella I.25). Tutti gli insegnanti, comunque, concordano che è importante conoscere le caratteristiche nutrizionali degli alimenti (cfr. I.26).

Informazione – Annotazioni: “non sono per niente soddisfatto dell'informazione che ricevo su menù settimanale e menù giornaliero”; “vorrei sapere più informazioni sul cibo che mangio”; “non sono soddisfatto dell'informazione che ricevo su menù settimanale e giornaliero”;

- 3.5.3. **Ti piacerebbe sapere qual'è il contenuto nutrizionale dei piatti?**
- 3.5.4. **Sai cos'è un prodotto biologico?**
- 3.5.5. **Sai se ci sono alimenti biologici nel menù che ti viene offerto a pranzo?**
- 3.5.6. **Sai se ci sono prodotti congelati/surgelati nel menù che ti viene offerto a pranzo?**

Per comodità, abbiamo riportato in un unico grafico le risposte alle quattro precedenti domande.

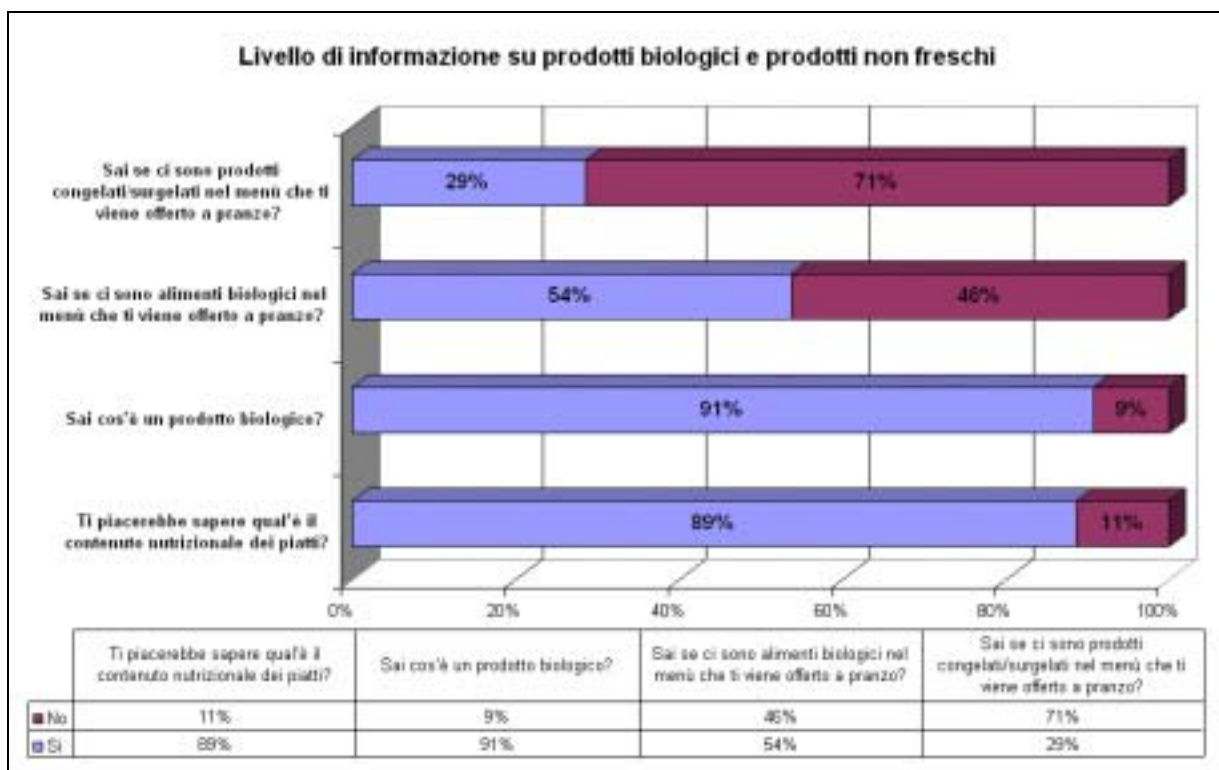


Grafico 22: Grado di informazione su prodotti biologici e non freschi

Come si può verificare, la maggioranza è al corrente di cosa si intende per prodotto biologico e vorrebbe conoscere il contenuto nutrizionale dei piatti. Pochi, invece, sono al corrente della presenza di prodotti non freschi e solo la metà (54%) è al corrente della presenza di prodotti biologici nel menù. Non a caso, si è registrata indecisione nell'indicare quali alimenti siano biologici e quali o non freschi (cfr. grafici 23 e 24), in parte anche negli insegnanti (cfr. Tabelle I.29 e I.31) posto che anche alcuni di loro hanno ammesso di non essere a conoscenza di eventuali alimenti biologici (cfr. Tabella I.28) o non freschi (cfr. Tabella I.30) presenti nel menù.

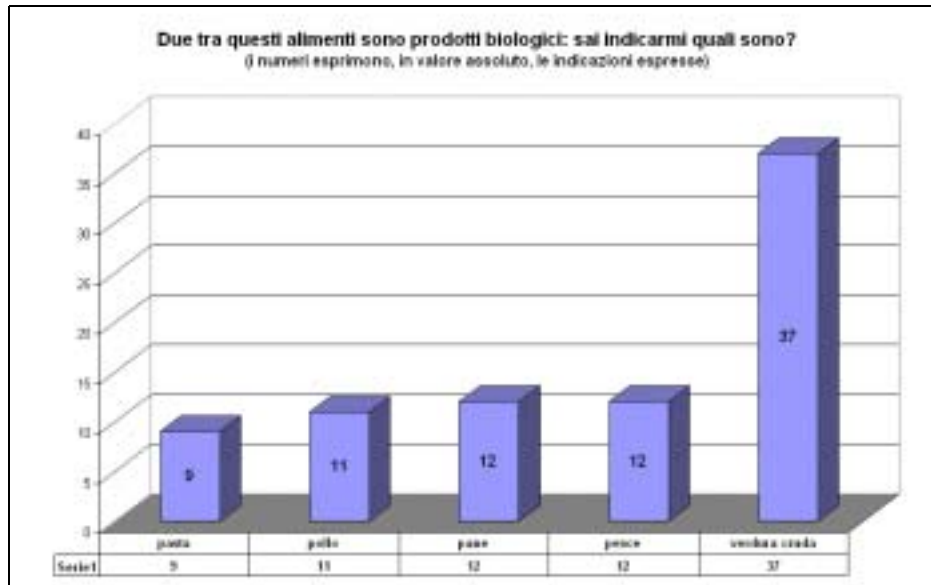


Grafico 23: Quali tra questi alimenti sono prodotti biologici?
 Verdura cruda e pasta sono prodotti biologici

Informazione su prodotti biologici – Annotazioni: “nessuna annotazione (2)”; “boh!”.

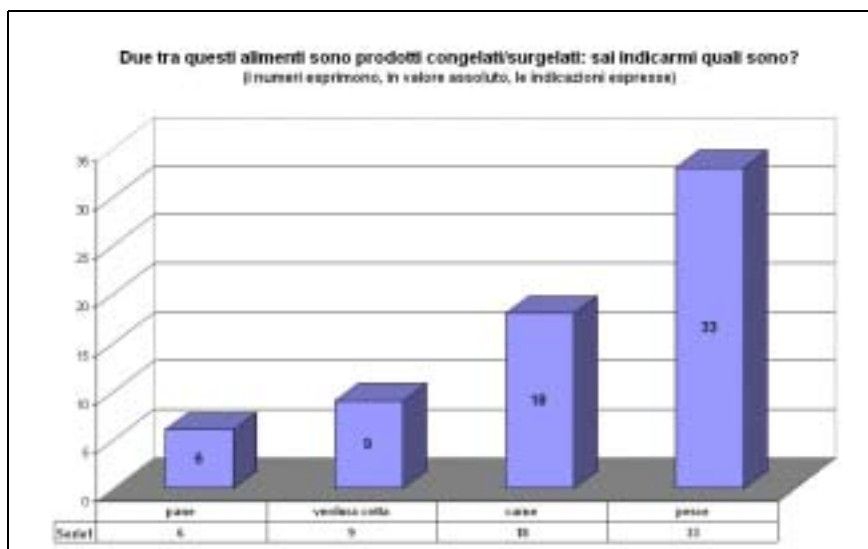


Grafico 24: Quali tra questi alimenti non sono prodotti freschi?
 Verdura cotta e pesce non sono prodotti freschi

Informazione su prodotti congelati/surgelati – Annotazioni: “non lo so (2)”; “nessuna annotazione”; “boh!”; “non lo so, ma a volte, per esempio, è freddo”; “non so indicare”.

La parola agli operatori

Queste le relative valutazioni degli operatori intervistati in merito alla qualità delle informazioni fornite agli alunni riguardo i pasti (informazioni nutrizionali, menù, sostituzioni, etc.): “le informazioni fornite sono esatte”; “esaurienti”; “qualità dell’informazione buona da parte di Cir Food”; “con i genitori si ha una buona collaborazione in tema di informazione”.

3.5.7. A quando risale l’ultima variazione del menù?

Non sono molto utili le informazioni ricevute dalle risposte a questa domanda, dato che oltre il 60% non sa o non ricorda. Nemmeno dagli insegnanti si riescono ad ottenere informazioni più circostanziate (cfr. Tabella I.32).



Grafico 25: A quando risale l’ultima variazione del menù?

Variazioni del menù - Annotazioni: “non ricordo con precisione quando risale l’ultima variazione del menù”;

3.5.8. Secondo lei è adeguato l’orario delle 9.00 per comunicare al personale del centro di cottura il numero dei pasti da fornire per il pranzo?

3.5.9. Si verificano variazioni (sostituzioni) al menù programmato?

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

3.5.11. Lei viene informato tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti congelati/surgelati diversi da quelli già indicati nel menù?

3.5.12. Ritiene che sia necessario portare il certificato medico per fare richiesta della dieta in bianco?

3.5.13. Ritiene che sia necessario portare il certificato medico per fare richiesta di diete speciali?

In tema di informazione si è voluto rivolgere agli insegnanti ulteriori domande. Nel rispondere alle domande sopra riportate, gli insegnanti ci confermano l’adeguatezza dell’orario entro il quale va comunicato al personale del centro di cottura Cir il numero dei pasti da fornire per il pranzo (cfr. Tabella I.21) e il fatto che le variazioni al menù programmato vengono percepite come evento “molto raro” (cfr. Tabella I.23). Ancora, gli insegnanti non concordano sul fatto che venga sempre dato per tempo il preavviso di eventuali variazioni al menù programmato (cfr. Tabella I.24), mentre affermano di non venire informati tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti congelati/surgelati diversi da quelli già indicati nel menù (cfr. Tabella I.27).

Infine, in tema di certificato medico, mentre concordano che vada portato per fare richiesta di diete speciali, non tutti hanno le giuste informazioni in merito al fatto se il certificato medico debba essere portato anche per fare richiesta di dieta in bianco (cfr. Tabelle I.34 e I.35).

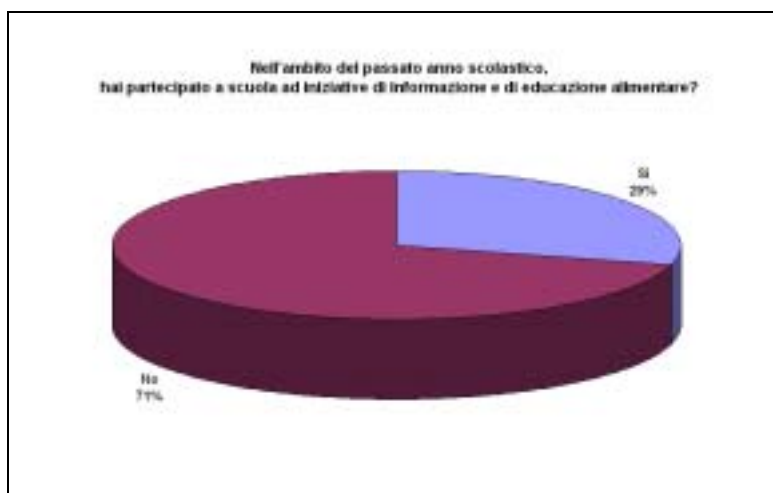


Grafico 26: Partecipazione ad iniziative di informazione e di educazione alimentare

In tema di educazione alimentare³⁷, come già anticipato, i bambini non ricordano molto: oltre il 70%, infatti, ha dichiarato che nel passato anno scolastico non si è svolta alcuna iniziativa di informazione ed educazione alimentare. Dalle annotazioni degli insegnanti (cfr. Tabella I.33 e relativi commenti) giunge una puntuale informazione in merito.

Ad onore del vero, i questionari distribuiti agli alunni chiedevano se tali iniziative si fossero svolte nell’anno scolastico precedente, vale a dire nel 2003/2004. L’oggettiva lontananza temporale diminuisce la portata delle informazioni ricavate dalle relative risposte. Di tale inconveniente se ne terrà conto nelle future rilevazioni per un’ articolazione della domanda maggiormente precisa.

Educazione alimentare– Annotazioni: “non me lo ricordo”.

³⁷ Cfr. art. 10 capitolato. Il servizioè comprensivo.....delle iniziative di educazione alimentare che la Ditta eventualmente offrirà in sede di gara. Cfr. art. 13 capitolato: Specifiche iniziative di educazione alimentare dovranno essere rivolte, ogni anno scolastico, agli utenti, ai genitori ed agli insegnanti.

3.6. Orari

3.6.1. I pasti vengono serviti agli orari stabiliti?

3.6.2. Il tempo per consumare il pasto è sufficiente?

I pasti sono serviti “sempre” o “quasi sempre” in orario, a detta di oltre il 70% dei bambini. La puntualità nella distribuzione del pranzo ci viene confermata anche dagli insegnanti intervistati (cfr. Tabella I.36), che concordano nel ritenere che il tempo per consumare il pasto sia sufficiente (cfr. Tabella I.39).

Il tempo è sufficiente anche per l’86% dei bambini (il 14% ha espresso valutazione opposta).

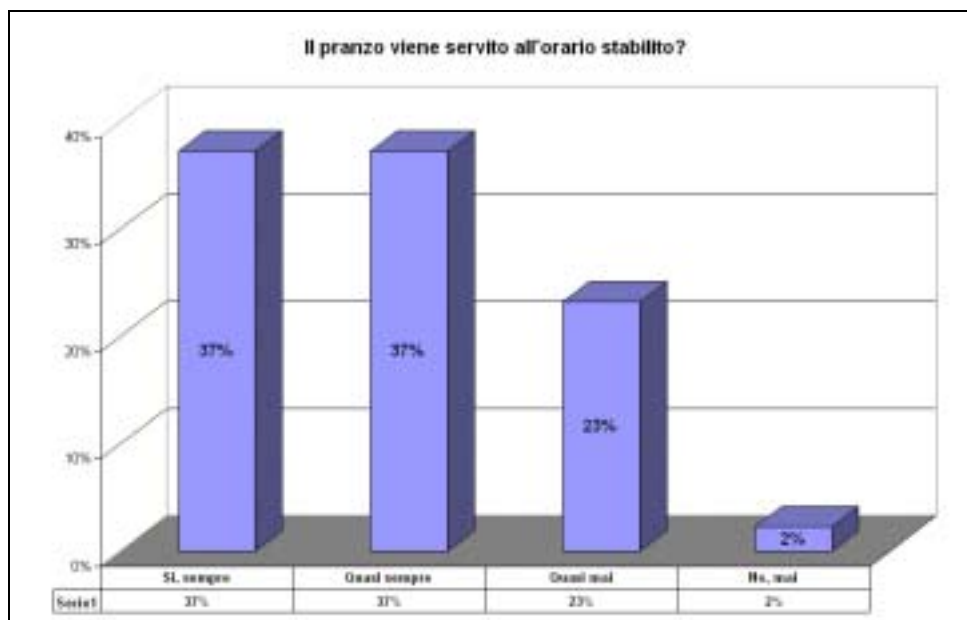


Grafico 27: Puntualità nel servizio di distribuzione dei pasti

3.6.3. Se i pasti non vengono serviti agli orari stabiliti, vengono serviti principalmente in anticipo o in ritardo?

Nei casi in cui non si rispettano gli orari, il più delle volte siamo in presenza di ritardi, come evidenziato dal grafico seguente che raccoglie le osservazioni degli alunni (per gli insegnanti, cfr. Tabella I.37)

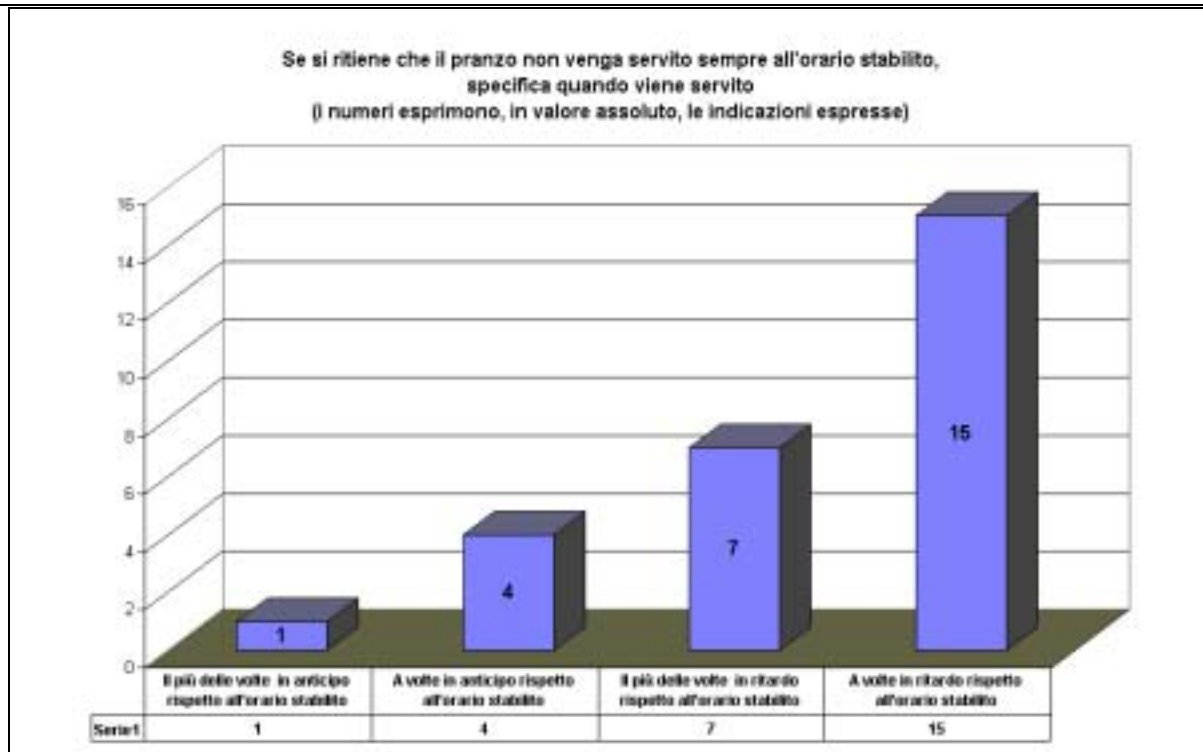


Grafico 28: Pranzo non in orario

3.6.4. Gradisci gli orari previsti per la distribuzione dei pasti?

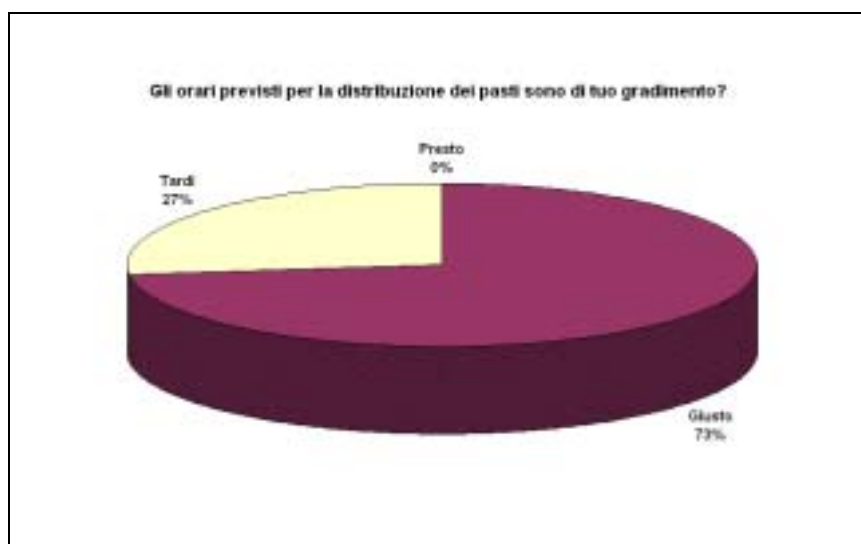


Grafico 29: Gradimento orario dei pasti

Per la maggioranza dei bambini (73%, ma anche per la totalità degli insegnanti, cfr. Tabella I.38), gli orari previsti per la distribuzione dei pasti sono graditi. Per alcuni è ritenuto tardi, per nessuno è presto.

Orari – Annotazioni: “nessuna annotazione”.

La parola agli operatori

Di seguito le valutazioni degli operatori in merito a orari e tempi a disposizione degli alunni per consumare il pranzo: “Orari e tempi giusti”; “sono sufficienti”; “nella giusta norma”; “sia gli orari che i tempi sono giusti”.

3.7. Comportamento del personale

3.7.1. Il personale che distribuisce i pasti è disponibile?

3.7.2. Il personale che distribuisce i pasti è gentile?

Da sempre il rapporto personale-utenti è un aspetto delicatissimo per un pieno gradimento del servizio.

Gentilezza e disponibilità del personale sono state valutate dai bambini in modo simile: in entrambi i casi, infatti, prevalgono coloro che si dichiarano “abbastanza” soddisfatti (in ogni caso non meno del 44% del totale degli utenti) rispetto a coloro che si dichiarano “molto” soddisfatti (in ogni caso, non meno del 35%). Non superano il 17%, coloro che si dichiarano “non molto” soddisfatti.

Tra gli insegnanti, prevale una valutazione molto positiva sia del comportamento del personale che della relativa disponibilità (cfr. Tabella I.40).

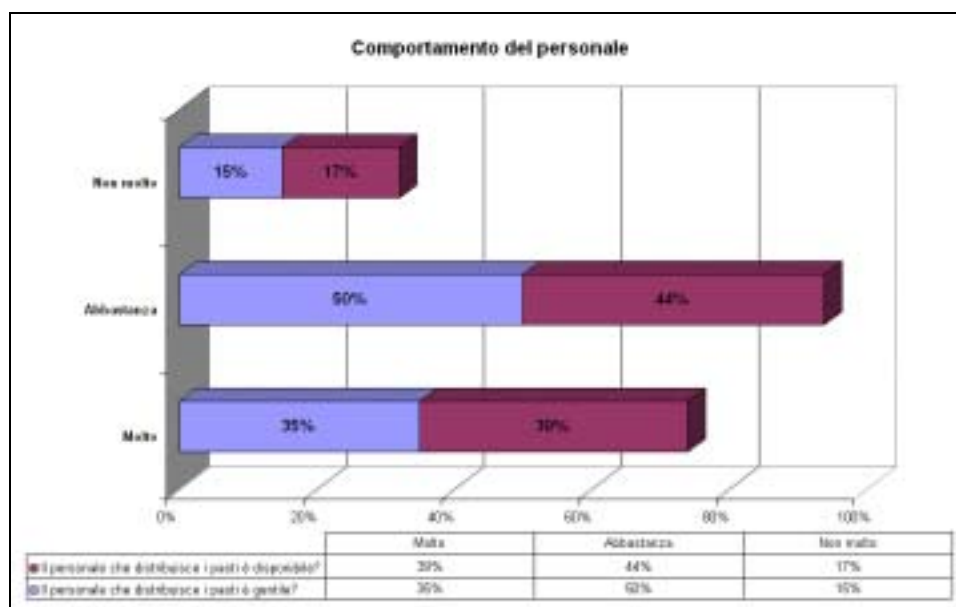


Grafico 30: Comportamento del personale

Comportamento del personale – Annotazioni: “nessuna annotazione (2).”

La parola agli operatori

Alla domanda se si ritiene soddisfatto del rapporto con gli utenti, due operatori hanno risposto “molto” e due “abbastanza”. Nel rapporto con i genitori/parenti degli alunni, solo un operatore si dichiara “molto soddisfatto”, a fronte dei suoi tre colleghi che si sono dichiarati “abbastanza soddisfatti”.

3.8. Gestione reclami

3.8.1. Se qualcosa non funziona nella mensa, con chi ne parli?

In merito alla presente domanda erano consentite più risposte. Obiettivo della domanda era valutare che strada prendono e “che fine fanno” le eventuali lamentele dei bambini. Questo al fine di avere elementi per impostare un eventuale modello condiviso di gestione di segnalazioni e reclami che, come detto nella prima parte del presente documento, coinvolga utenza, amministrazione comunale, direzione scolastica e gestore del servizio.

L'utilità di tale modello consisterebbe in una più equilibrata gestione delle criticità, una crescita nella consapevolezza degli utenti (insegnanti compresi) di quali debbano essere gli interlocutori preposti a recepire le loro indicazioni (come contattarli, dove trovarli), ma anche una maggiore partecipazione e quindi responsabilizzazione dei stessi utenti.

Per i diversi soggetti, una “memoria storica del servizio” che includesse anche “la voce dell'utenza” potrebbe aiutare per misurare i miglioramenti registrati negli anni, verificando anche come questi possano essere il prodotto di una segnalazione o di un reclamo ben gestito.

Ad ogni buon conto, come già detto, gli insegnanti si confermano quale principale riferimento interno all'istituto scolastico per i bambini.

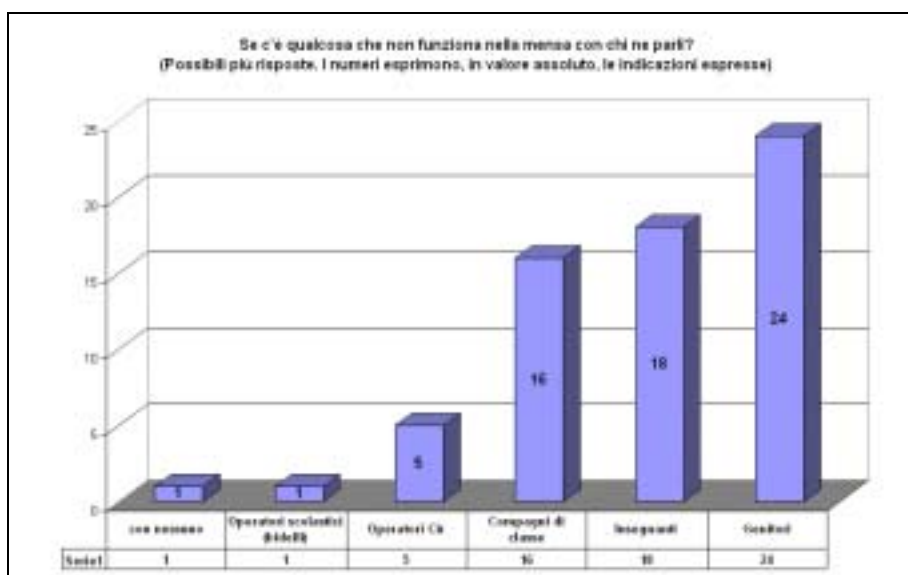


Grafico 31: Se qualcosa non funziona nella mensa, con chi ne parli?

La domanda “con chi ne parli?” era anche pretesto per introdurre il tema della commissione mensa, al solo fine di verificare se la stessa sia conosciuta dai genitori degli utenti. Al riguardo, il 60% ha ammesso che non sa di cosa si occupa.

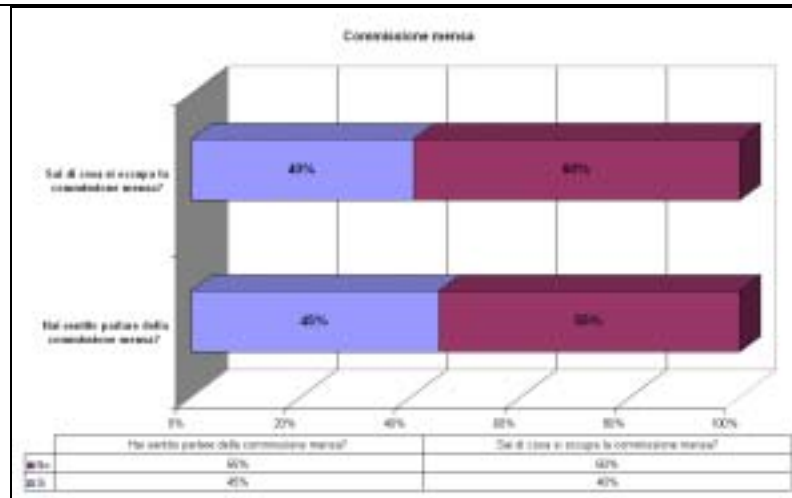


Grafico 32: Commissione mensa

3.9. Considerazioni di carattere generale

3.9.1. Spazio per considerazioni di carattere generale, suggerimenti, proposte, etc.

Questa sezione ospita unicamente le osservazioni di carattere generale di operatori ed insegnanti, in verità poco propositivi quando sono stati chiamati a pronunciarsi in merito a suggerimenti per migliorare il servizio di ristorazione.

La parola agli operatori

Poco propositivi gli operatori chiamati a pronunciarsi in merito a suggerimenti per migliorare il servizio di ristorazione. Queste infatti le loro affermazioni: “direi che va bene così”; “va bene così”; “nulla”.

La parola agli insegnanti: “dovrebbero servire prima i bambini con diete particolari per non rischiare di sbagliarsi nel portare in tavola le pietanze”.



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Scuola elementare “XXI Luglio”
Sarzana (La Spezia)



4. Cosa dicono gli insegnanti

L'analisi esposta si riferisce alle valutazioni espresse dai giovani studenti della scuola elementare oggetto del monitoraggio.

In verità, gli utenti del servizio mensa comprendono anche persone adulte, in *primis* gli insegnanti degli stessi alunni interpellati. Al fine di raccogliere anche da questa particolare tipologia di utenza, valutazioni e impressioni sul servizio di ristorazione collettiva erogato da Cir Food, abbiamo chiesto ad un campione di insegnanti (nove unità) la gentilezza di compilarci l'apposita griglia di rilevazione “Questionario utenti-insegnanti”. Ciò è avvenuto nei giorni 19 e 20 aprile 2005.

Senza voler confondere le loro impressioni con quelle degli utenti-bambini, dato che sensibilità, gusti e percezioni sarebbero notevolmente differenti, ci è parso utile integrare la presente analisi anche con il punto di vista di utenti adulti.

Il numero non elevato di insegnanti intervistati ci suggerisce di presentare l'analisi che segue in valori assoluti.

4.1. Varietà

| Il menù è sufficientemente vario? | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|----|
| SI | Pranzo | NO |
| 8 | <i>Primi</i> | 1 |
| 8 | <i>Secondi</i> | 1 |
| 4 | <i>Contorni</i> | 5 |
| 6 | <i>Frutta</i> ³⁸ | 3 |

Tabella I.1: Il menù è sufficientemente vario?

Quali alimenti presenti nel menù preferirebbe che venissero proposti più di frequente?: “pizza (4)”; “lasagne al forno (2)”; “passato di legumi (2)”; “cotoletta”; “patate arrosto”; “pasta al pesto”; “minestrone”; “pasta all'olio”; “pesce”.

Quali alimenti presenti nel menù preferirebbe che venissero proposti con minor frequenza?: “pesce (2)”; “riso in bianco”; “crocchette di patate”; “pizza margherita”; “pasta”; “frittata”; “nessuno”.

A scuola, con quali bevande accompagna il pranzo?³⁹

Acqua minerale = 4

Acqua = 4

Acqua minerale naturale = 0

La parola agli insegnanti:

“I contorni sono poco variati e sono soprattutto alimenti crudi (insalata, finocchi, carote), poche volte vengono serviti contorni cotti”.

³⁸ Cfr. Capitolato, art. 8: Frutta: tutti i giorni, alternando le varie tipologie secondo la stagione e fornendo almeno tre tipi diversi nella settimana.

³⁹ Da capitolato deve essere acqua minerale. Cfr. art. 8 Capitolato.

4.2. Gusto

| Mi potrebbe dare un giudizio sulla qualità delle pietanze che si mangiano a pranzo? | | | | |
|---|----------|----------|-------|--------|
| Pranzo | Scadenti | Discreti | Buoni | Non so |
| <i>Primi</i> | 0 | 4 | 5 | 0 |
| <i>Secondi</i> | 2 | 2 | 5 | 0 |
| <i>Contorni</i> | 3 | 3 | 3 | 0 |
| <i>Frutta</i> | 0 | 5 | 4 | 0 |

Tabella I.2: Qualità delle pietanze

| Primi piatti: Mi potrebbe dare un giudizio sulle seguenti pietanze? | | | | |
|---|----------|----------|-------|--------|
| Primi piatti | Scadente | Discreta | Buona | Non so |
| <i>Pasta all'olio</i> | 1 | 4 | 4 | 0 |
| <i>Pizza margherita</i> | 2 | 6 | 1 | 0 |
| <i>Passato di legumi</i> | 0 | 4 | 5 | 0 |
| <i>Pasta al pomodoro</i> | 2 | 2 | 5 | 0 |
| <i>Minestrone con riso</i> | 2 | 1 | 3 | 1 |
| <i>Pasta al pesto</i> | 2 | 3 | 4 | 0 |
| <i>Pasta e fagioli</i> | 0 | 4 | 5 | 0 |
| <i>Pasta al burro</i> | 4 | 1 | 4 | 0 |
| <i>Riso alla contadina</i> | 2 | 2 | 3 | 1 |
| <i>Pasta in brodo</i> | 0 | 2 | 4 | 1 |
| <i>Pasta pasticciata</i> | 1 | 1 | 3 | 1 |
| <i>Lasagne al pesto</i> | 0 | 0 | 5 | 2 |
| <i>Lasagne al pomodoro</i> | 0 | 1 | 4 | 2 |
| <i>Insalata di pasta</i> | 2 | 0 | 2 | 4 |
| <i>Torta di riso alla “Sarzanese”</i> | 0 | 3 | 5 | 0 |

Tabella I.3: Primi piatti – valutazione singole pietanze

Qual è il *primo* che vorrebbe introdurre nel menù?: “ravioli al sugo”.

| Secondi piatti: Mi potrebbe dare un giudizio sulle seguenti pietanze? | | | | |
|---|----------|----------|-------|--------|
| Secondi piatti | Scadente | Discreto | Buono | Non so |
| <i>Prosciutto crudo</i> | 1 | 4 | 4 | 0 |
| <i>Arrosto di tacchino</i> | 2 | 2 | 5 | 0 |
| <i>Prosciutto cotto</i> | 1 | 3 | 5 | 0 |
| <i>Carne in pizzaiola (vitellone)</i> | 0 | 3 | 5 | 1 |
| <i>Cotoletta di lonza</i> | 2 | 2 | 5 | 0 |
| <i>Scaloppine al limone (maiale)</i> | 1 | 4 | 3 | 1 |
| <i>Cosce di pollo al forno</i> | 0 | 5 | 4 | 0 |
| <i>Frittata</i> | 1 | 2 | 3 | 2 |
| <i>Pesce panato</i> | 5 | 1 | 1 | 1 |
| <i>Stracchino</i> | 1 | 2 | 6 | 0 |
| <i>Polpettone di carne</i> | 0 | 3 | 3 | 2 |
| <i>Pesce al forno</i> | 1 | 3 | 1 | 3 |
| <i>Caprese</i> | 1 | 1 | 3 | 1 |
| <i>Cosce di pollo arrosto</i> | 0 | 3 | 4 | 1 |
| <i>Formaggio</i> | 1 | 2 | 3 | 1 |
| <i>Arrosto di manzo</i> | 0 | 3 | 3 | 1 |
| <i>Cotoletta (vitello)</i> | 0 | 3 | 5 | 1 |

Tabella I.4: Secondi piatti – valutazione singole pietanze

Qual è il secondo che vorrebbe introdurre nel menù?: “tonno e pomodoro (2)”; “grana (2)”; “pesce con patate”.

| Contorni di stagione: Mi potrebbe dare un giudizio sulle seguenti pietanze? | | | | |
|--|----------|----------|-------|--------|
| Contorni di stagione | Scadente | Discreta | Buona | Non so |
| <i>Pomodori</i> | 1 | 2 | 3 | 0 |
| <i>Fagiolini</i> | 3 | 1 | 3 | 0 |
| <i>Insalata mista</i> | 1 | 2 | 4 | 0 |
| <i>Carote crude</i> | 0 | 4 | 3 | 0 |
| <i>Patate (abbinata al pesce gratinato)</i> | 0 | 2 | 3 | 1 |
| <i>Piselli</i> | 0 | 1 | 3 | 1 |
| <i>Spinaci</i> | 0 | 1 | 3 | 1 |
| <i>Finocchi</i> | 1 | 2 | 4 | 0 |

Tabella I.5: Contorni – valutazione singole pietanze

Qual è il contorno che vorrebbe introdurre nel menù?: “patate al forno (2)”; “purè”; “patatine fritte”.

| Altri alimenti | | | | |
|---|----------|----------|-------|--------|
| Altri alimenti | Scadente | Discreto | Buono | Non so |
| <i>Parmigiano Reggiano (per il condimento dei primi piatti)</i> | 1 | 2 | 2 | 1 |
| <i>Frutta di stagione</i> | 0 | 6 | 1 | 2 |
| <i>Dessert</i> | 1 | 3 | 3 | 0 |

Tabella I.6: Valutazione altri alimenti

La parola agli insegnanti: “pere e arance acerbe”; “buone le banane”.

4.3. Presentazione del vitto

| La presentazione (il modo in cui viene disposto nel piatto o confezionato) del cibo è gradita? | | | |
|---|------------------------------|--------------------|----------------|
| si, sempre | spesso, ma non sempre | poche volte | no, mai |
| 5 | 2 | 1 | 0 |

Tabella I.7: Presentazione del cibo

| Il personale addetto alla distribuzione dei pasti indossa idoneo vestiario?⁴⁰ | | | | |
|---|------------------|--------------------|--------------|--------------------|
| Indumenti | si, tutti | quasi tutti | pochi | no, nessuno |
| Divise per il servizio di ristorazione | 7 | 1 | 0 | 0 |
| Guanti | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Mascherine monouso | 0 | 0 | 1 | 5 |
| Divise per il servizio di pulizia | 3 | 1 | 0 | 2 |
| Targhetta nominativa di riconoscimento | 1 | 0 | 2 | 4 |

Tabella I.8: Personale di servizio

⁴⁰ Cfr. art. 16 capitolato: Il personale addetto alle varie operazioni richieste dovrà presentarsi in servizio nel massimo ordine, munito di apposita divisa da lavoro. Le divise dovranno essere sempre in perfetto stato: una divisa riconoscibile per il diverso colore dovrà essere usata unicamente durante le fasi della pulizia. Il personale addetto alla distribuzione dovrà portare in modo visibile la targhetta nominativa di riconoscimento. Cfr. art. 17 capitolato. Norme di sicurezza nell’uso di detergenti e dei sanificanti: Il personale addetto alle operazioni di sanificazione deve obbligatoriamente fare uso di mascherine e guanti, quando l’utilizzo di tali indumenti è consigliato dalle schede di sicurezza.

4.4. Temperatura e cottura

| Temperatura delle portate | | | |
|---------------------------|-------|--------|--------|
| Pranzo | calda | giusta | fredda |
| <i>Primi</i> | 1 | 6 | 1 |
| <i>Secondi</i> | 0 | 7 | 1 |
| <i>Contorni</i> | 0 | 6 | 2 |

Tabella I.9: Temperatura delle portate

| Troppo calda | Qualche portata occasionalmente viene servita a temperatura non adatta? Indicare quale.... | Troppo fredda |
|--------------|--|---------------|
| 1 | <i>Passato di legumi</i> | / |
| / | <i>Pasta al burro</i> | 2 |
| / | <i>Pasta al pesto</i> | 3 |

Tabella I.10: Pietanze servite a temperatura non idonea

La parola agli insegnanti: in merito ad eventuali portate servite a temperatura non idonea, un insegnante ha esplicitato “nessuna”.

| Cottura delle portate | | | |
|-----------------------|-----------|--------|---------------|
| Pranzo | eccessiva | giusta | insufficiente |
| <i>Primi</i> | 0 | 8 | 0 |
| <i>Secondi</i> | 0 | 8 | 0 |
| <i>Contorni</i> | 1 | 7 | 0 |

Tabella I.11: Cottura delle portate

| La frutta è: | | |
|--------------|--------|-------|
| matura | acerba | altro |
| 5 | 2 | 0 |

Tabella I.12: Valutazione della frutta

La parola agli insegnanti: in merito alla frutta, un insegnante chiarisce che “è molto spesso al giusto grado di maturazione, è capitato (banane e kiwi) che fossero acerbi”.

| Nelle scuole elementari, la frutta viene servita sbucciata? | | | |
|---|-----------------------|-------------|---------|
| sì, sempre | spesso, ma non sempre | poche volte | no, mai |
| 0 | 0 | 0 | 9 |

Tabella I.13: La frutta viene servita sbucciata?

| Le piace il pane che mangia a mensa? | | |
|--------------------------------------|------------|----|
| sì | abbastanza | no |
| 3 | 4 | 2 |

Tabella I.14: Valutazione del pane

La parola agli insegnanti: “il pane non piace perché è integrale”; “il pane non piace perché sembra non fresco”.

| Cosa viene offerto per accompagnare secondo e contorno? | | | |
|---|----------|------------------|--------|
| Pane a fette | Grissini | Fette biscottate | Panino |
| 8 | 0 | 0 | 1 |

Tabella I.15: Cosa viene offerto per accompagnare secondo e contorno?

| Con cosa preferirebbe accompagnare secondo e contorno? | | | |
|--|----------|------------------|--------|
| Pane a fette | Grissini | Fette biscottate | Panino |
| 7 | 1 | 0 | 1 |

Tabella I.16: Preferenze sul tipo di pane

4.5. Quantità

| Le porzioni servite sono della giusta quantità? | | | |
|---|--------|--------|------------|
| Pranzo | scarse | giuste | abbondanti |
| Primi | 1 | 7 | 1 |
| Secondi | 3 | 6 | 0 |
| Contorni | 2 | 7 | 0 |
| Frutta | 0 | 9 | 0 |

Tabella I.17: Quantità delle pietanze servite a pranzo

4.6. Igiene e qualità delle stoviglie

| Valutazione stoviglie | molto | abbastanza | non molto |
|--|-------|------------|-----------|
| È soddisfatto della pulizia di piatti, posate e bicchieri? | 3 | 6 | 0 |
| È soddisfatto della qualità delle stoviglie (es. piatti di ceramica o porcellana, posate vecchie o deformate)? ⁴¹ | 0 | 4 | 4 |

Tabella I.18 Valutazione stoviglie

La parola agli insegnanti: “forchette e cucchiari con manici storti (2)”.

4.7. Ambiente in cui viene consumato il pasto

| Le piace il refettorio nel quale consuma il pasto? | | |
|--|------------|----|
| si | abbastanza | no |
| 0 | 7 | 2 |

Tabella I.19: Gradimento del refettorio

| Valutazione dell’ambiente | molto | abbastanza | non molto |
|---|-------|------------|-----------|
| Ritiene che l’ambiente sia pulito? | 3 | 6 | 0 |
| Ritiene che l’ambiente sia sufficientemente illuminato? | 2 | 3 | 3 |
| Ritiene che l’ambiente sia sufficientemente areato? | 1 | 6 | 2 |
| Ritiene che l’ambiente sia sufficientemente silenzioso? | 0 | 0 | 9 |

Tabella I.20: Valutazione ambiente

La parola agli insegnanti: “il refettorio non piace perché è poco luminoso”; “il refettorio non piace perché siamo tutti ammucchiati”; “l’ambiente è molto rumoroso”.

⁴¹ Cfr. art. 10 capitolato. Il Servizio...è comprensivo....della fornitura di tovaglie e tovaglioli di carta, piatti e bicchieri a perdere. Cfr. art. 15 capitolato. Non sono ammessi stoviglie in plastica, tranne i casi in cui non è presente la lavastoviglie.

4.8. Informazione

Secondo lei l'orario delle 9.00 per comunicare al personale del centro di cottura il numero dei pasti da fornire per il pranzo è⁴²:

| adeguato | troppo presto | troppo tardi |
|----------|---------------|--------------|
| 8 | 1 | 0 |

Tabella I.21: Adeguatezza orario per comunicare numero pasti

| L'informazione ricevuta riguardante il menù settimanale e quello giornaliero è soddisfacente? | | |
|---|------------|-----------|
| molto | abbastanza | non molto |
| 1 | 8 | 0 |

Tabella I.22: Informazione sul menù

| Si verificano variazioni (sostituzioni) al menù programmato? | | |
|--|-----------------|--------|
| mai | molto raramente | spesso |
| 0 | 8 | 0 |

Tabella I.23: Si verificano variazioni al menù programmato?

La parola agli insegnanti: “se avvengono variazioni, riguardano la pizza”; “non so”.

| Viene dato per tempo il preavviso di eventuali variazioni al menù programmato? | | |
|--|----|------------|
| si | no | non sempre |
| 4 | 2 | 2 |

Tabella I.24: Preavviso di eventuali variazioni al menù programmato

| È a conoscenza del contenuto nutrizionale delle singole pietanze? | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------|
| si, di tutte le pietanze | di quasi tutte le pietanze | solo di alcune le pietanze | no, di nessuna |
| 0 | 5 | 0 | 4 |

Tabella I.25: Contenuto nutrizionale del cibo che mangia a mensa

| Ritiene importante essere informata sul contenuto nutrizionale delle singole pietanze? | |
|--|----|
| si | no |
| 9 | 0 |

Tabella I.26: Importanza di essere informati sugli aspetti nutrizionali

| Lei viene informato/a tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti congelati/surgelati diversi da quelli già indicati in menù? | | |
|---|----|------------|
| si | no | non sempre |
| 0 | 5 | 4 |

Tabella I.27: Informazione su prodotti congelati/surgelati

| Sa se ci sono alimenti biologici nel menù che viene offerto a pranzo? | |
|---|----|
| si | no |
| 6 | 3 |

Tabella I.28: Sa se ci sono alimenti biologici nel menù che viene offerto a pranzo?

⁴² Cfr. Capitolato, art. 6: Le singole scuole comunicheranno, via telefono, giornalmente, al personale del centro di cottura di Viale XXI Luglio, entro le ore 09.00 per elementari e medie, entro le 9.30 per materne, il numero dei pasti da fornire per il pranzo.

| Due tra questi alimenti sono prodotti biologici: sa indicarmi quali sono? | |
|--|---|
| <i>Verdura cruda*</i> | 6 |
| <i>Pollo</i> | 0 |
| <i>Pesce</i> | 0 |
| <i>Pasta*</i> | 0 |
| <i>Pane</i> | 1 |

Tabella I.29: Due tra questi alimenti sono prodotti biologici: sa indicarmi quali sono?
*prodotti biologici

La parola agli insegnanti: in merito ai prodotti biologici, due insegnanti hanno aggiunto “frutta”.

| Sa se ci sono alimenti congelati/surgelati nel menù che viene offerto a pranzo? | |
|--|-----------|
| si | no |
| 4 | 5 |

Tabella I.30: Sa se ci sono alimenti congelati/surgelati?

| Due tra questi alimenti sono prodotti congelati/surgelati: sa indicarmi quali sono? | |
|--|---|
| <i>Pane</i> | 0 |
| <i>Verdura cotta**</i> | 0 |
| <i>Carne</i> | 3 |
| <i>Pesce**</i> | 4 |

Tabella I.31: Due tra questi alimenti sono congelati/surgelati: sa indicarmi quali sono?
** prodotti non freschi

La parola agli insegnanti: “non so altro”.

| Ricorda a quando risale l’ultima variazione del menù? | |
|--|---|
| meno di 15 giorni fa | 0 |
| un mese fa circa | 0 |
| più di un mese fa | 2 |
| più di due mesi fa | 1 |
| non so/ non ricordo | 5 |
| mai effettuati | 0 |

Tabella I.32: Ricorda a quando risale l’ultima variazione del menù?

| Nell’ambito del passato anno scolastico, si sono realizzate campagne di informazione e di educazione alimentare rivolte agli studenti, utenti finali del servizio?⁴³ | |
|--|-----------|
| si | no |
| 4 | 2 |

Tabella I.33: Iniziative di informazione e di educazione alimentare

Indicare periodo/data: “non ricordo”; “in collaborazione con Coop Liguria abbiamo seguito un percorso volto sensibilizzare gli alunni su un’adeguata alimentazione”.

⁴³ Cfr. art. 10 capitolato. Il servizioè comprensivo.....delle iniziative di educazione alimentare che la Ditta eventualmente offrirà in sede di gara. Cfr. art. 13 capitolato: Specifiche iniziative di educazione alimentare dovranno essere rivolte, ogni anno scolastico, agli utenti, ai genitori ed agli insegnanti.

| Ritiene che sia necessario portare il certificato medico per fare richiesta della dieta in bianco? | | |
|--|----|--------|
| si | no | non so |
| 4 | 4 | 1 |

Tabella I.34: Dieta in bianco e certificato medico

La parola agli insegnanti: “talvolta un bambino deve mangiare in bianco solo per un lieve malessere del giorno prima e non è sempre possibile reperire un certificato medico”.

| Ritiene che sia necessario portare il certificato medico per fare richiesta di diete speciali? | | |
|--|----|--------|
| si | no | non so |
| 7 | 1 | 1 |

Tabella I.35: Diete speciali e certificato medico

4.9. Orari

| Il pranzo viene servito all’orario stabilito? | | | |
|---|--------------|-----------|---------|
| si, sempre | quasi sempre | quasi mai | no, mai |
| 8 | 1 | 0 | 0 |

Tabella I.36: Il pranzo viene servito all’orario stabilito?

| Se alla risposta precedente, non si è risposto “Si, sempre”, segnalare quando vengono serviti i pasti: | | | |
|--|--|--|---|
| A volte in anticipo rispetto all’orario stabilito | Il più delle volte in anticipo rispetto all’orario stabilito | A volte in ritardo rispetto all’orario stabilito | Il più delle volte in ritardo rispetto all’orario stabilito |
| 0 | 0 | 1 | 0 |

Tabella I.37: Pranzo non in orario

| Gli orari previsti per la distribuzione dei pasti sono di suo gradimento? | | |
|---|--------|-------|
| presto | giusto | tardi |
| 0 | 9 | 0 |

Tabella I.38: Gradimento orario dei pasti

| Il tempo per consumare il pasto è sufficiente? | |
|--|----|
| si | no |
| 9 | 0 |

Tabella I.39: Il tempo per consumare il pasto è sufficiente?

4.10. Comportamento del personale

| Rapporto con il personale di servizio | Valutazione molto positiva | Valutazione abbastanza positiva | Valutazione non molto positiva |
|--|----------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| Come valuta il comportamento del personale? | 6 | 3 | 0 |
| È soddisfatto della disponibilità del personale? | 6 | 2 | 1 |

Tabella I.40: Comportamento del personale



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Scuola elementare “XXI Luglio”
Sarzana (La Spezia)



4.11. Commissione mensa e gestione reclami

| In caso di reclamo a chi si rivolgerebbe? | |
|--|---|
| Commissione mensa | 1 |
| Collega di lavoro/ Operatore scolastico docente | 0 |
| Responsabile del servizio nominato dalla Cir | 3 |
| Operatori Cir | 3 |
| Operatore scolastico non docente | 0 |
| Dirigente scolastico | 3 |
| Amministratore comunale | 0 |
| Responsabile individuato dall'Amministrazione Comunale | 0 |
| Commissione nominata dal Comune | 0 |

Tabella I.41: In caso di reclamo a chi si rivolgerebbe?



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Scuola elementare “XXI Luglio”
Sarzana (La Spezia)



Ringraziamenti

Per il coordinamento dell’equipe di lavoro e per la necessaria opera di relazioni pubbliche e istituzionali si ringrazia la responsabile locale di Cittadinanzattiva, Patrizia Quarta. Si ringraziano altresì per l’egregia attività di monitoraggio Renata Cardinali e Raimondo De Gortes, aderenti alla rete dei procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva, e tutti coloro che hanno permesso la realizzazione dell’iniziativa, a partire dall’Amministrazione Comunale ai Dirigenti scolastici, ai referenti e operatori Cir, alle insegnanti e ai genitori degli alunni.

Sul sito di Cittadinanzattiva verrà ospitata una sintesi del presente lavoro. È possibile richiedere copia completa del presente *report* direttamente all’indirizzo di posta elettronica dell’autore: m.votta@cittadinanzattiva.it.



Indice dei grafici

| | |
|---|--------|
| Grafico 1: È sufficientemente vario il menù a pranzo? | pag.11 |
| Grafico 2: Qualità portate pranzo | pag.14 |
| Grafico 3: Primi piatti - valutazione delle singole pietanze | pag.15 |
| Grafico 4: Secondi piatti - valutazione delle singole pietanze | pag.16 |
| Grafico 5: Contorni: valutazione delle singole pietanze | pag.17 |
| Grafico 6: Altri alimenti - valutazione del parmigiano reggiano | pag.18 |
| Grafico 7: Altri alimenti - valutazione del dessert | pag.18 |
| Grafico 8: Altri alimenti - valutazione della frutta di stagione | pag.19 |
| Grafico 9: Gradimento presentazione piatto | pag.22 |
| Grafico 10: Temperatura delle portate | pag.22 |
| Grafico 11: Pietanze a temperatura non idonea | pag.23 |
| Grafico 12: Cottura delle portate a pranzo | pag.24 |
| Grafico 13: Valutazione della frutta | pag.24 |
| Grafico 14: La frutta viene servita sbucciata? | pag.25 |
| Grafico 15: Valutazione del pane | pag.25 |
| Grafico 16: Preferenze sul tipo di pane | pag.26 |
| Grafico 17: Quantità delle pietanze servite a pranzo | pag.26 |
| Grafico 18: Ti piace il refettorio? | pag.27 |
| Grafico 19: Igiene e ambiente, come percepito dagli alunni | pag.28 |
| Grafico 20: Informazione sul menù | pag.30 |
| Grafico 21: Conosci il contenuto nutrizionale del cibo che mangi a mensa? | pag.30 |
| Grafico 22: Grado di informazione su prodotti biologici e non freschi | pag.31 |
| Grafico 23: Quali tra questi alimenti sono prodotti biologici? | pag.32 |
| Grafico 24: Quali tra questi alimenti non sono prodotti freschi? | pag.32 |
| Grafico 25: A quando risale l'ultima variazione del menù? | pag.33 |
| Grafico 26: Partecipazione ad iniziative di informazione e di educazione alimentare | pag.34 |
| Grafico 27: Puntualità nel servizio di distribuzione dei pasti | pag.35 |
| Grafico 28: Pranzo non in orario | pag.36 |
| Grafico 29: Gradimento orario dei pasti | pag.36 |
| Grafico 30: Comportamento del personale | pag.37 |
| Grafico 31 Se qualcosa non funziona nella mensa, con chi ne parli? | pag.38 |
| Grafico 32 Commissione mensa | pag.39 |



Indice delle tabelle

| | |
|--|--------|
| Tabella 1: Data dei rilevamenti | pag.5 |
| Tabella 2: Utenti | pag.5 |
| Tabella 3: N° adulti che assistono gli alunni a pranzo | pag.8 |
| Tabella 4: Orari programmati per la distribuzione del pranzo | pag.8 |
| Tabella 5: Quali alimenti preferiresti più di frequente? | pag.12 |
| Tabella 6: Quali alimenti preferiresti con minor frequenza? | pag.13 |
| Tabella 7: Valutazione singoli tipi di frutta | pag.19 |
| Tabella 8: Preferenze in tema di frutta | pag.20 |
| Tabella 9: Quale nuovo piatto nel menù? | pag.20 |
| Tabella 10: Pietanze servite a temperatura non idonea | pag.23 |
| Tabella I.1: Il menù è sufficientemente vario? | pag.40 |
| Tabella I.2: Qualità delle pietanze | pag.41 |
| Tabella I.3: Primi piatti – valutazione singole pietanze | pag.41 |
| Tabella I.4: Secondi piatti – valutazione singole pietanze | pag.41 |
| Tabella I.5: Contorni – valutazione singole pietanze | pag.42 |
| Tabella I.6: Valutazione altri alimenti | pag.42 |
| Tabella I.7: Presentazione del cibo | pag.42 |
| Tabella I.8: Personale di servizio | pag.42 |
| Tabella I.9: Temperatura delle portate | pag.43 |
| Tabella I.10: Pietanze servite a temperatura non idonea | pag.43 |
| Tabella I.11: Cottura delle portate | pag.43 |
| Tabella I.12: Valutazione della frutta | pag.43 |
| Tabella I.13: La frutta viene servita sbucciata? | pag.43 |
| Tabella I.14: Valutazione del pane | pag.43 |
| Tabella I.15: Cosa viene offerto per accompagnare secondo e contorno? | pag.43 |
| Tabella I.16: Preferenze sul tipo di pane | pag.44 |
| Tabella I.17: Quantità delle pietanze servite a pranzo | pag.44 |
| Tabella I.18 Valutazione stoviglie | pag.44 |
| Tabella I.19: Gradimento del refettorio | pag.44 |
| Tabella I.20: Valutazione ambiente | pag.44 |
| Tabella I.21: Adeguatezza orario per comunicare numero pasti | pag.45 |
| Tabella I.22: Informazione sul menù | pag.45 |
| Tabella I.23: Si verificano variazioni al menù programmato? | pag.45 |
| Tabella I.24: Preavviso di eventuali variazioni al menù programmato | pag.45 |
| Tabella I.25: Contenuto nutrizionale del cibo che mangia a mensa | pag.45 |
| Tabella I.26: Importanza di essere informati sugli aspetti nutrizionali | pag.45 |
| Tabella I.27: Informazione su prodotti congelati/surgelati | pag.45 |
| Tabella I.28: Sa se ci sono alimenti biologici nel menù che viene offerto a pranzo? | pag.45 |
| Tabella I.29: Due tra questi alimenti sono prodotti biologici: sa indicarmi quali sono? | pag.46 |
| Tabella I.30: Sa se ci sono alimenti congelati/surgelati? | pag.46 |
| Tabella I.31: Due tra questi alimenti sono congelati/surgelati: sa indicarmi quali sono? | pag.46 |
| Tabella I.32: Ricorda a quando risale l'ultima variazione del menù? | pag.46 |
| Tabella I.33: Iniziative di informazione e di educazione alimentare | pag.46 |
| Tabella I.34: Dieta in bianco e certificato medico | pag.47 |
| Tabella I.35: Diete speciali e certificato medico | pag.47 |
| Tabella I.36: Il pranzo viene servito all'orario stabilito? | pag.47 |



“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Scuola elementare “XXI Luglio”
Sarzana (La Spezia)



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

| | |
|--|--------|
| Tabella I.37: Pranzo non in orario | pag.47 |
| Tabella I.38: Gradimento orario dei pasti | pag.47 |
| Tabella I.39: Il tempo per consumare il pasto è sufficiente? | pag.47 |
| Tabella I.40: Comportamento del personale | pag.47 |
| Tabella I.41: In caso di reclamo a chi si rivolgerebbe? | pag.48 |