



“Appalti e partecipazione civica”  
Monitoraggio servizio di ristorazione  
Scuola media “Poggi Carducci”  
Sarzana (La Spezia)



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

**Progetto “*Ristorazione amica*”**

**Scuola media statale “Poggi Carducci”**

**Sarzana (La Spezia)**

**Monitoraggio del servizio di ristorazione**

Documento finale

*Settembre 2005*

---



## Indice

<b>Premessa</b>	pag.1
<b>1. Introduzione</b>	pag.3
<b>2. Dati di carattere generale</b>	pag.5
<b>3. Le indicazioni degli utenti</b>	pag.10
➤ <i>Varietà e qualità del vitto</i>	pag.10
➤ <i>Quantità</i>	pag.25
➤ <i>Refettorio</i>	pag.26
➤ <i>Igiene e ambiente</i>	pag.27
➤ <i>Informazione</i>	pag.28
➤ <i>Orari</i>	pag.33
➤ <i>Comportamenti del personale</i>	pag.35
➤ <i>Gestione reclami</i>	pag.36
➤ <i>Considerazioni di carattere generale</i>	pag.38
<b>4. Cosa dicono gli insegnanti</b>	pag.39
➤ <i>Varietà</i>	pag.39
➤ <i>Gusto</i>	pag.40
➤ <i>Presentazione del vitto</i>	pag.41
➤ <i>Temperatura e cottura</i>	pag.42
➤ <i>Quantità</i>	pag.43
➤ <i>Igiene e qualità delle stoviglie</i>	pag.43
➤ <i>Ambiente in cui viene consumato il pasto</i>	pag.43
➤ <i>Informazione</i>	pag.44
➤ <i>Orari</i>	pag.46
➤ <i>Comportamento del personale</i>	pag.47
➤ <i>Commissione mensa e gestione reclami</i>	pag.47
Ringraziamenti	pag.48
Indice dei grafici	pag.49
Indice delle tabelle	pag.50



## Premessa

Il progetto “Ristorazione amica”<sup>1</sup> 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 Cittadinanzattiva<sup>2</sup>: [osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it](mailto:osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it).

<sup>1</sup> 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>.

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



“Appalti e partecipazione civica”  
Monitoraggio servizio di ristorazione  
Scuola media “Poggi Carducci”  
Sarzana (La Spezia)



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

L'esperienza di Cittadinanzattiva<sup>3</sup> 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.

---

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



## 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 media statale “Poggi Carducci”. In analogo periodo, sempre a Sarzana, si è realizzato un monitoraggio presso la locale scuola statale elementare sita in via XXI luglio. 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 Cittadinanzattiva<sup>4</sup>, 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”.

---

<sup>4</sup> “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=CCAAAAAA>.



“Appalti e partecipazione civica”  
Monitoraggio servizio di ristorazione  
Scuola media “Poggi Carducci”  
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 documento<sup>5</sup> 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.

---

<sup>5</sup> 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 questo capitolo del documento sono riportate le informazioni contenute nella “scheda dati generali sulla struttura”, compilata direttamente dal responsabile del servizio, per mezzo di intervista strutturata in un questionario, e nella “griglia di osservazione diretta”, compilata in tre passaggi dai monitori civici di Cittadinanzattiva.

A Sarzana l’iniziativa di monitoraggio è stata realizzata tra il 18 e il 28 aprile presso la locale scuola media “Poggi Carducci”, in cui il servizio di ristorazione viene veicolato, proveniente dal centro cottura Cir Food sito in viale XXI luglio. Indicativamente, il monitoraggio ha avuto inizio a partire dalle ore 13.00.

La scheda dati generali sulla struttura è stata compilata intervistando il responsabile del servizio nominato dalla Cir, in data 15 aprile 2005.

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 media
1	18/04/2005
2	20/04/2005
3	28/04/2005

Tabella 1: Data dei rilevamenti

Un po' di numeri	Scuola media
Numero operatori della ditta appaltatrice (Cir)	3
Numero utenti totale <sup>6</sup>	120
Numero utenti alunni	115
Numero utenti adulti (insegnanti e personale avente diritto al pasto)	5
Altri utenti autorizzati dal Servizio	/
Totale utenti che usufruiscono di “diete speciali/specializzate”	8
Totale utenti che usufruiscono di “menù vegetariano”	1
Totale utenti che usufruiscono di “menù differenziati per motivi religiosi”	3
Numero utenti bambini intervistati	34
Numero utenti insegnanti intervistati	11
Numero operatori Cir intervistati	2

Tabella 2: Utenti

Per la scuola media “Poggi Carducci”, gli utenti intervistati sono tutti ragazzi frequentanti, all’epoca dell’iniziativa, la seconda media, e nella compilazione dei questionari non sono stati aiutati dai genitori.

Su un totale di 120 alunni complessivi, ne sono stati intervistati 34, pari al 28%.

Nelle pagine che seguono, espressioni riportate tra virgolette fanno riferimento alle annotazioni rilasciate direttamente dagli utenti o dagli operatori intervistati (ma anche, nel primo capitolo, da responsabile Cir e monitori civici di Cittadinanzattiva), mentre i numeri tra parentesi specificano il numero di volte in cui ricorre una stessa espressione.

<sup>6</sup> 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.



In particolare, lo spazio “annotazioni” riporta, senza filtro, le osservazioni degli utenti mentre gli spazi “la parola agli operatori”<sup>7</sup> e “la parola agli insegnanti” raccolgono, rispettivamente, le valutazioni degli operatori Cir intervistati e dei docenti.

### ***Ambiente in cui viene consumato il pasto***

Nella scuola media il servizio di ristorazione si svolge su due turni, per una media di 100 pasti consegnati giornalmente, secondo le indicazioni forniteci dal responsabile Cir.

L’ambiente in cui si consuma il pasto è luminoso e suddiviso in tre sale di cui due comunicanti, al cui interno non sono disponibili cestini per la spazzatura. “Esiste un solo grosso bidone collocato in corridoio dove vengono svuotati i vassoi”<sup>8</sup>.

A detta dei monitori, “nelle due sale comunicanti, soffitti e pareti sono in ordine, mentre nella terza sala sarebbe necessario tinteggiare. I pavimenti sono ovunque macchiati indelebilmente, rotti in diversi punti e riparati con cemento o con piastrelle di colore e forma diversi. Il refettorio è ubicato in un ex laboratorio”.

Il pasto viene consumato con vassoi su tavoli scoperti, e ciascun tavolo può ospitare al massimo sei ragazzi. Anche se non sono presenti tende o alle finestre o altri sistemi per attenuare la luce diretta del sole, gli alunni non consumano il pranzo in zone troppo esposte al sole.

L’ambiente dove si consuma il pranzo è risultato essere sempre pulito, privo di cattivi odori o correnti d’aria inopportune e sufficientemente silenzioso. La temperatura al suo interno è sempre risultata gradevole e uniforme, così come l’illuminazione sufficiente ed uniforme.

Nel locale dove di pranza sono collocati un lavandino e la lavastoviglie; non è dotato di impianti Tv/radio, non ci sono fonti di inquinamento acustico o atmosferico nelle vicinanze e in nessun caso si sono viste persone violare il divieto di fumo.

Per ciò che attiene agli infissi, “le finestre ed una porta sono in buone condizioni, mentre le altre due porte sono rovinate. Il pavimento è pulito ma è molto rovinato”, come già rilevato dai monitori che segnalano “la necessità di installare una presa di corrente che permetta al carrello scaldavivande di tenere in caldo il cibo”.

Nel complesso, a detta dei monitori, “l’ambiente è colorato e abbastanza confortevole, però non può essere definito piacevole”.

Nelle vicinanze dell’ambiente nel quale si consuma il pasto sono presenti i servizi igienici, risultati sempre sprovvisti – in tutti e tre i passaggi - di carta igienica, sapone e asciugamano.

“Non esistono spogliatoi o dispense a disposizione degli operatori Cir. È presente solo un piccolo armadio, collocato in una sala refezione, per riporre stoviglie e oliere. Non esiste un bagno riservato agli operatori”.

<sup>7</sup> I due operatori Cir hanno compilato i relativi questionari nei giorni del 19 e del 22 aprile 2005.

<sup>8</sup> 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.





### **La parola agli operatori**

Di seguito le valutazioni dei due 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.

Per un operatore l'ambiente è in buone condizioni, opinione opposta ha espresso l'altro operatore. Inoltre, un operatore non considera l'ambiente sufficientemente adatto, accogliente, spazioso, l'altro, invece, si è così espresso: “l'ambiente dove viene servito il pasto è pulito, per quel che riguarda spazio e accoglienza è un po' meno adatto”; “nulla da segnalare su eventuali condizioni di rischio potenziale”.

#### ***Tavoli, sedie, stoviglie, accessori***

I tavoli sono puliti ma circa la metà di essi è rovinato. Le sedie sono pulite e in buone condizioni. Piatti e bicchieri sono in plastica, mentre le posate sono in acciaio inox<sup>9</sup>. Nei tre passaggi, sono sempre risultate pulite ma al tempo stesso consumate. Il set di posate, bicchiere e tovagliolo non sono presentati in busta di protezione monouso.

#### ***Vitto, bevande, pane***

A pranzo le porzioni osservate sono sembrate della giusta quantità se non abbondanti, come per i primi e la frutta (in due passaggi) piuttosto che i contorni (in un passaggio). A richiesta, viene servita una seconda e anche una terza ½ porzione.

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.

Nelle sale 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 o quasi la targhetta nominativa di riconoscimento, presenti solo in alcuni addetti e solo in un passaggio dei tre effettuati dai monitori di Cittadinanzattiva.

Il personale adibito al servizio di pulizia, dal canto suo, in tutti e tre i passaggi è risultato indossare guanti e mascherine monouso<sup>10</sup>.

Nel complesso agli osservatori il personale (Cir e non Cir) è apparso sempre sereno e disponibile nei confronti degli alunni.

Nelle valutazioni degli insegnanti intervistati, il personale viene visto indossare divise per il servizio di ristorazione e guanti, pochi se non nessuno le mascherine monouso e la targhetta nominativa di riconoscimento (cfr. Tabella I.8).

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.



### *Assistenza all'utente*

Al momento dell'osservazione compiuta dai monitori di Cittadinanzattiva presso la scuola media, è stata registrata la presenza di non meno di 10 adulti, tra operatori, insegnanti o dipendenti Cir in azione di assistenza agli alunni. Nello specifico:

	Dipendenti Cir	Insegnanti	Collaboratori	Totale
<b>Passaggio 1</b>	4	6	2	12
<b>Passaggio 2</b>	3	7	4	14
<b>Passaggio 3</b>	2	5	3	10

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 13.00, mentre l'orario di ritiro è risultato essere due volte le 14.00, mentre in data 28/04/05 è stato anticipato alle 13.30.

	Scuola media “Poggi Carducci”
<b>Distribuzione</b>	13.00
<b>Ritiro</b>	14.00

Tabella 4: Orari programmati per la distribuzione del pranzo

### *Menù ed elenco fornitori*

All'interno della scuola media “Poggi Carducci” non è presente l'elenco fornitori delle derrate alimentari, né la raccolta differenziata della carta, del vetro, delle lattine e della plastica<sup>11</sup>. In compenso, In tutti e tre i passaggi effettuati sia il menù settimanale che quello giornaliero sono risultati affissi e ben visibili all'interno della sala refettorio<sup>12</sup>.

### *Educazione alimentare*

In tema di campagne di informazione e di educazione alimentare rivolte all'utenza, il responsabile del servizio nominato dalla Cir afferma che, presso la scuola media “Poggi Carducci”, l'ultima iniziativa si è realizzata nel gennaio 2004<sup>13</sup>.

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.

### *Controlli e variazioni menù*

La Cir non ha fornito informazioni né 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, né a quando risalgono le ultime analisi chimiche e batteriologiche dei prodotti alimentari, commissionate dal Comune ed effettuati da parte dei servizi sanitari, né – infine - a quando risalirebbe l'ultimo controllo in tema di disinfestazione e derattizzazione.

<sup>11</sup>È prevista, come da art. 19 capitolato che specifica che la raccolta differenziata può subire variazioni nel caso in cui il Comune cambi sistema di raccolta.

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup>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.



“Appalti e partecipazione civica”  
Monitoraggio servizio di ristorazione  
Scuola media “Poggi Carducci”  
Sarzana (La Spezia)



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

Ancora, l'ultima variazione improvvisa del menù, risalirebbe ad oltre un mese dal monitoraggio effettuato da Cittadinanzattiva, e sarebbe stato “accordato telefonicamente all'ufficio scuola”.

### ***Gestione reclami***

Non sono presenti box reclami all'interno dell'istituto scolastico, né compaiono nominativo e recapiti del responsabile del servizio nominato dalla Cir, anche se presso la scuola media “sono informati tutti gli operatori che prestano servizio in questo plesso”, come affermato proprio dal responsabile. D'altra parte, non compaiono all'interno della “Poggi Carducci” 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.40).

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

Per la scuola media i Responsabili del servizio nominato dalla Cir sono Antonella Fruzzetti e Cristina BregHELLi.



### 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.

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;
- gestione reclami;
- 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 accolgono il più vasto consenso in fatto di varietà (per il 61% degli alunni il secondo è vario), seguiti da primi (52%) e frutta (42%). I contorni risultano di gran lunga il piatto meno vario (la pensa così l’81% dei ragazzi).

Il dato conferma quanto già emerso presso la locale scuola elementare di Sarzana (sita in via XXI luglio) monitorata da Cittadinanzattiva, e trova sostanziale conferma nelle indicazioni degli insegnanti (cfr. Tabella I.1 e commenti relativi), che indicano anch’essi nei contorni il piatto meno vario. Al riguardo è significativa l’annotazione di un operatore.

Alla domanda “a scuola, cosa bevi a pranzo?”, pochi hanno esplicitato “acqua minerale”, che dovrebbe essere servita secondo quanto indicato dal capitolato<sup>14</sup>. 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:

<sup>14</sup> Da capitolato deve essere acqua minerale. Cfr. art. 8 Capitolato.

### A scuola, cosa bevi a pranzo?

Acqua<sup>15</sup> = 28

Acqua naturale<sup>16</sup> = 4

Acqua minerale = 1

Acqua naturale minerale<sup>17</sup> = 1

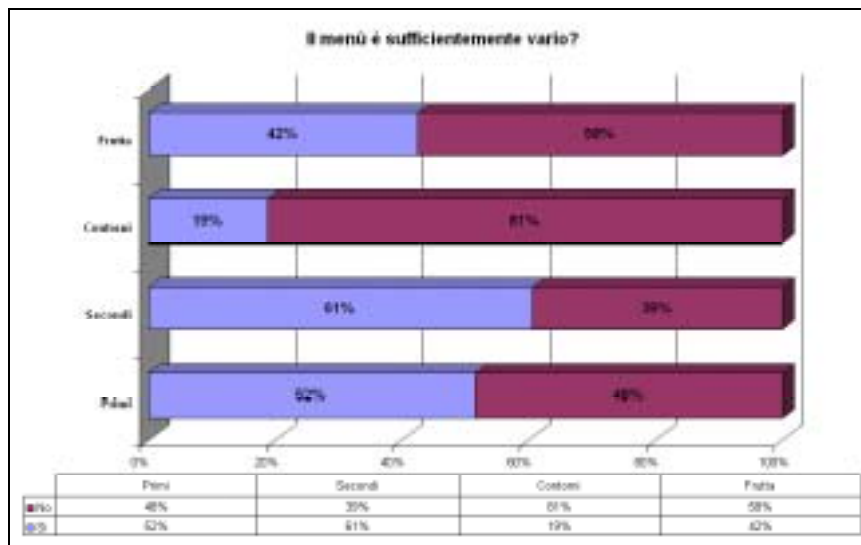


Grafico 1: È sufficientemente vario il menù a pranzo?

**Varietà del menù – Annotazioni** “oltre all’acqua, si potrebbero aggiungere succhi di frutta o the. Di secondo si potrebbe aggiungere bresaola (di manzo) e tonno”; “ultimamente, da quando vado in mensa al mercoledì e al lunedì trovo sempre pasta al sugo o in bianco, carote e prosciutto cotto o arrosto”; “mi piacerebbe avere qualcos’altro da bere”; “da bere vorremmo alcune volte delle bibite diverse, non solo acqua”; “vorremmo variare il menù, comprese le bibite”; “prima il mangiare era frequentemente freddo”; “cibo frequentemente freddo”; “quando c’è la pizza, di prega di non servire il prosciutto crudo per secondo”; “potrebbero servire qualche altra bevanda”; “vogliamo la coca-cola e l’aranciata”; “un po’ di bibite”; “si desidererebbero bibite varie”; “vogliamo le patatine fritte almeno una volta al mese”; “più spesso il budino alla vaniglia”; “ma quando lo abbiamo visto il pesce al forno!”; “i dessert andrebbero serviti più spesso”; “non c’è mai il dessert”; “dessert mai fatto”; “il dossier dovrebbe esserci più spesso”; “mai fatte pasta alla pasticcata, lasagne al pesto, insalata di pasta e spinaci”; “poche volte il dessert”; “né pizza né dessert sono serviti spesso”; “la frutta è sempre la solita, non cambia mai. E anche il dessert”; “pasta al burro, riso alla contadina, pasta pasticcata e dessert mai serviti”; “parmigiano reggiano mai servito, solo imbustato”; “potreste anche aggiungere qualche dolce in più e magari anche del gelato”; “pasta al burro mai servita”; “dessert non ce ne sono”; “vorrei fragole e melone; inoltre vorrei che il dessert o dolcetto ci fosse più spesso e anche sempre vario”; “io non ho mai assaggiato la stragrande maggioranza dei cibi elencati nel questionario, perché a scuola danno sempre gli stessi per lo più scadenti”; “la frutta non

<sup>15</sup> Un alunno ha rimarcato “solo acqua”, un altro “sempre acqua, a volte del rubinetto”, un terzo “acqua (poca)”.

<sup>16</sup> Un alunno ha specificato “acqua naturale, c’è solo quella”.

<sup>17</sup> Un alunno ha rimarcato “sempre e solo acqua minerale naturale”.



varia mai”; “le carote sono scadenti e il dessert lo ho trovato solo una volta”; “il dessert dovrebbe essere dato più spesso”; “il pesce non c’è mai”; “i contorni sono poco vari”.

### **La parola agli operatori**

Questi i giudizi in merito alla varietà del vitto rilasciata dai due operatori intervistati: “ottimo”; “per quanto riguardai primi e i secondi variano, invece sarebbe meglio alternare con i contorni più graditi (patate);

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

<b>Quali alimenti presenti nel menù preferiresti che venissero proposti più di frequente<sup>18</sup>? (consentite più risposte)</b>					
<b>Primi piatti</b>	<b>Secondi piatti</b>	<b>Contorni</b>	<b>Frutta</b>	<b>Pizza</b>	<b>Altro</b>
pasta al pesto (5)	pollo arrosto <sup>19</sup> (5)	pomodori (2)	arance	pizza <sup>20</sup> (24)	budino <sup>21</sup> (5)
pasta al pomodoro (4)	prosciutto crudo (3)	fagiolini	banane		yogurt
ravioli <sup>22</sup> (3)	polpettone		frutta		dolce
pastina in brodo (2)	pesce				torta
pasta al tonno	stracchino				
insalata di pasta	bruschetta				
riso					
pasta					
torta di riso					
minestrone					
lasagne al pesto					
lasagne al forno					
pasta pasticciata					
lasagne					
pasta al ragù					
<b>Tot. 24</b>	<b>Tot. 12</b>	<b>Tot. 3</b>	<b>Tot. 3</b>	<b>Tot. 24</b>	<b>Tot. 8</b>

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

Come per i bambini delle elementari, anche per i ragazzi della scuola media la pizza è di gran lunga l’alimento che vorrebbero mangiare più di frequente (dato confermato dagli operatori), seguito di molto dai dessert.

Pizza a parte, i primi maggiormente graditi sono pasta al pesto e pasta al pomodoro. Tra i secondi, le preferenze vanno a pollo arrosto e prosciutto crudo.

Le pietanze che gli insegnanti vorrebbero mangiare più frequentemente sono pizza, patate e minestrone (cfr. commenti relativi alla Tabella I.1).

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 dato conferma quanto emerso presso la scuola elementare.

In assoluto, il minestrone è l’alimento meno gradito seguito da pesce e pasta all’olio. Carote e insalata sono i contorni meno graditi.

<sup>18</sup> Tre alunni hanno risposto “nessuno”.

<sup>19</sup> Due alunni non hanno specificato segnalando solamente “pollo”.

<sup>20</sup> Due alunni hanno specificato “pizza margherita”;

<sup>21</sup> Un alunno ha specificato “budino alla vaniglia”.

<sup>22</sup> Un alunno ha specificato “ravioli al burro”.

Pesce e carote sono gli alimenti che meno vorrebbero mangiare gli insegnanti (cfr. commenti relativi alla citata Tabella I.1).

### La parola agli operatori

Secondo gli operatori, gli alimenti maggiormente graditi dagli alunni sono: “pizza<sup>23</sup> (2)”, “pasta al sugo”, “riso”, “cotoletta”, “yogurt” e “budini”.

Quali alimenti presenti nel menù preferiresti che venissero proposti con minor frequenza <sup>24</sup> ? (consentite più risposte)				
Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Pizza	Frutta
minestrone <sup>25</sup> (14)	pesce <sup>26</sup> (7)	carote (4)	pizza	mele
pasta all'olio (7)	arrosto (3)	insalata (4)		
brodo/brodino/pastina in brodo/minestrina (5)	scaloppina (3)	fagioli		
pasta al sugo/pomodoro (4)	prosciutto cotto (2)	finocchi		
pasta e fagioli (4)	pollo (2)			
passato di legumi (2)	stracchino			
pasta con tonno <sup>27</sup> (2)	crostini			
pasta al pesto (2)	carne			
pasta al burro	frittata			
riso alla contadina	polpettine alla ricotta			
pasta pasticciata	polpettone			
lasagne al pesto	halibut (qualità di pesce)			
insalata di pasta				
torta di riso alla sarzanese				
pasta e ceci				
<b>Tot. 48</b>	<b>Tot. 24</b>	<b>Tot. 10</b>	<b>Tot. 1</b>	<b>Tot. 1</b>

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 dagli alunni sono: “halibut impanato” e “verdure cotte e crude”.

#### 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.

In generale emerge una diffusa criticità, anche se va scontato un certo “senso di ribellione” proprio di giovani adolescenti.

<sup>23</sup> Un operatore ha specificato “pizza margherita”.

<sup>24</sup> Un alunno ha indicato “tutto”, un altro “tutto tranne la pizza”.

<sup>25</sup> Un alunno ha specificato “minestrone con riso”.

<sup>26</sup> Un alunno ha specificato “pesce al forno”, un altro “palombo”.

<sup>27</sup> Un alunno ha specificato “pasto tonno e pomodoro”.

I contorni sono la portata che presenta la più alta percentuale di apprezzamenti negativi (sono valutati “scadenti” da ben il 71% degli alunni) e la più bassa percentuale di apprezzamenti positivi (sono valutati di buona qualità solo dal 9% dei ragazzi). Viceversa, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità: il 24% degli alunni la valuta buona (tra le pietanze la frutta è la portata che riceve anche la percentuale di valutazioni negative). Il dato complessivo conferma, esasperandola, un’indicazione già emersa presso la locale scuola elementare. A differenza dei bambini delle elementari, presso la scuola media si manifesta un livello di insoddisfazione che riguarda almeno ¼ dei ragazzi. Ciascuna delle 4 portate è infatti valutata dal gusto “scadente” da non meno del 26% degli alunni. Molto più equilibrata la valutazione degli insegnanti intervistati (cfr. Tabella I.2).

### La parola agli operatori

Queste le valutazioni degli operatori sul gradimento delle portate che vengono presentate agli utenti: “gradimento buono”.

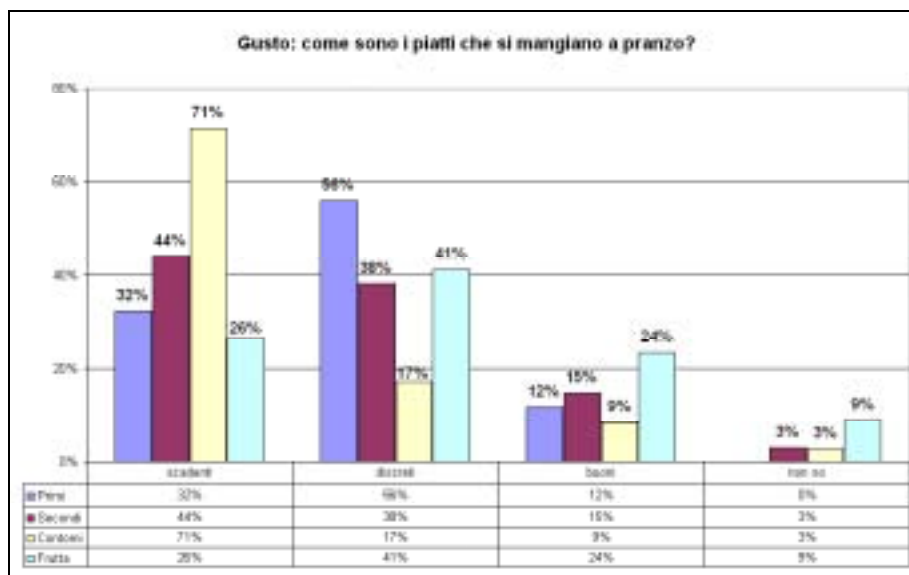


Grafico 2: Qualità portate pranzo

Informazioni maggiormente utili si ottengono andando ad interrogare gli utenti nel particolare, per ciascuna delle pietanze offerte a pranzo. Vale qui il discorso fatto per i bambini delle elementari: 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 individuate 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 capitolato<sup>28</sup>.

<sup>28</sup> 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.



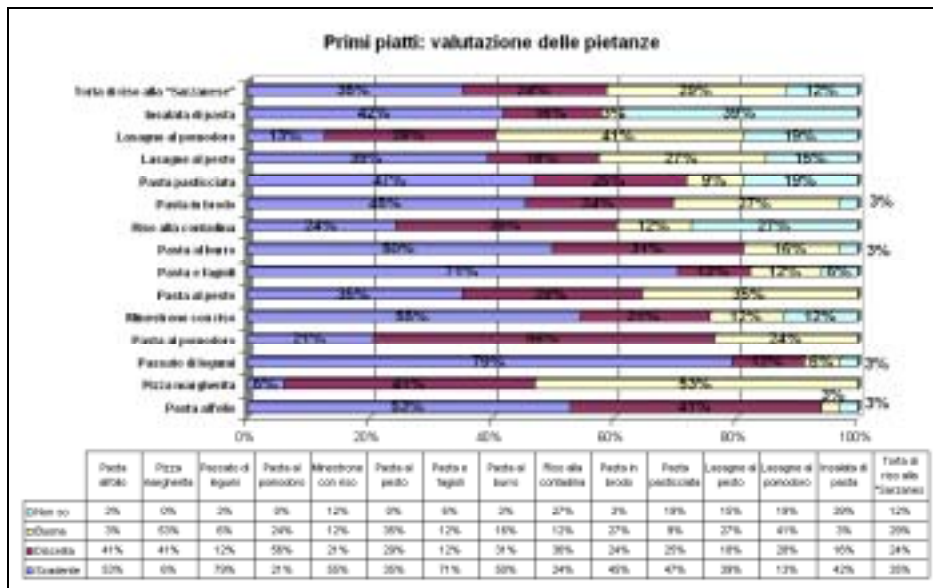


Grafico 3: Primi piatti - valutazione delle singole pietanze

Tra i 15 primi piatti contemplati (pizza inclusa), il passato di legumi (come per le elementari) è quello considerato “scadente” dal più alto numero di ragazzi (79%), seguito dalla pietanza simile, la pasta e fagioli (71%) e dal minestrone con riso (55%).

Di contro, pizza margherita (53%), lasagne al pomodoro (41%) e pasta al pesto (35%) raccolgono le valutazioni più lusinghiere.

Per gli insegnanti, che ridimensionano la bontà della pizza, il primo piatto sul quale convergono le maggiori valutazioni positive è il passato di legumi (il dato rispecchia quanto emerso dalle valutazioni dei loro colleghi della scuola elementare), mentre quello che attira a sé il più alto numero di valutazioni negative è la pasta al burro (cfr. Tabella I.3).



Grafico 4: Secondi piatti - valutazione delle singole pietanze

Per i secondi piatti, sono state valutate 17 pietanze. Tra queste, raccolgono le valutazioni più positive lo stracchino (“buono” per il 47% dei ragazzi e, in assoluto, il secondo che ottiene la percentuale più contenuta di valutazioni negative, solo il 15%) seguito dalle cosce di pollo, siano esse al forno o arrosto (entrambe valutate “buone” dal 45% degli alunni). Al quarto posto le cotolette di vitello (“buone” per il 38% dei ragazzi).

Di contro, come ampiamente previsto, il pesce è la pietanza valutata “scadente” dal più alto numero di alunni: il pesce panato è tale per ben l’82% dei giovani utenti, il pesce al forno per il 71%. Seguono cotoletta di lonza e frittata, “scadenti” per poco più della metà dei ragazzi. Addirittura, nessuno (0%) ha valutato “buono” il pesce al forno, e solo il 3% ha definito tale il pesce panato. Il pesce panato fa convergere il maggior numero di valutazioni negative anche tra gli insegnanti (cfr. Tabella I.4).

In generale, il dato sul pesce rispecchia le rilevazioni riguardanti la scuola elementare di Sarzana.

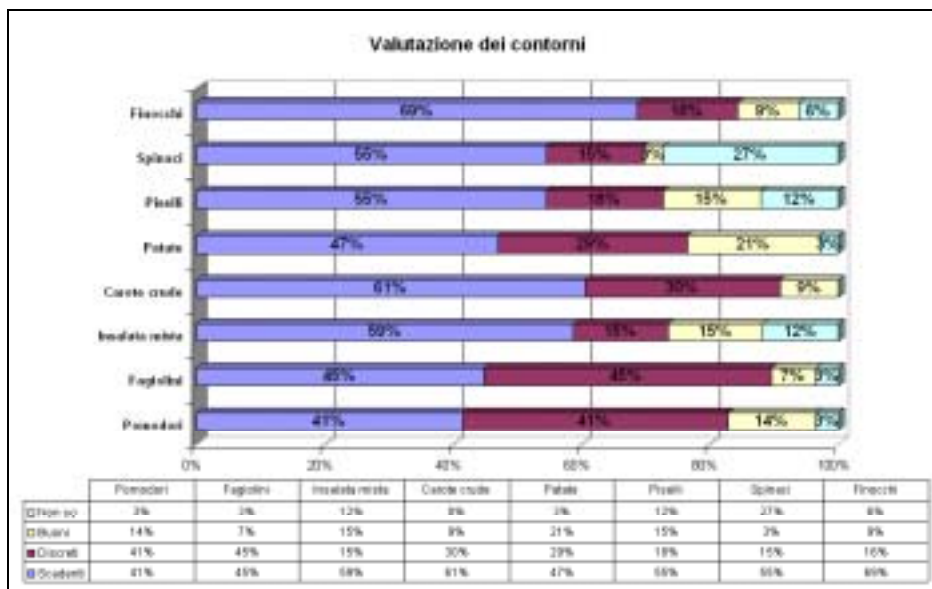


Grafico 5: Contorni - valutazione delle singole pietanze

Il giudizio degli alunni sulla qualità dei contorni premia le patate (“buone” per il 21% dei ragazzi), mentre i finocchi sono il contorno valutato “scadente” dal più alto numero di alunni (69%), seguito dalle carote. Nel complesso, ciascuno degli otto contorni considerati, è valutato negativamente da almeno il 40% dei ragazzi.

Per gli insegnanti, i contorni che fanno convergere il maggior numero di valutazioni positive sono fagiolini e carote crude. (cfr. Tabella I.5).

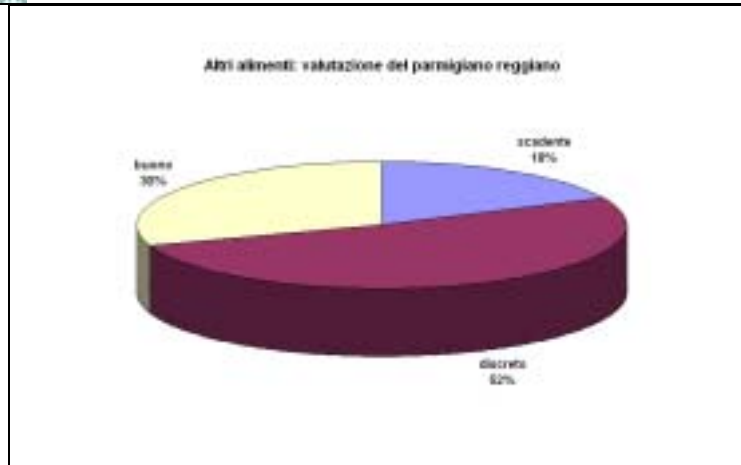


Grafico 6: Altri alimenti - valutazione del parmigiano reggiano (per il condimento dei primi piatti)

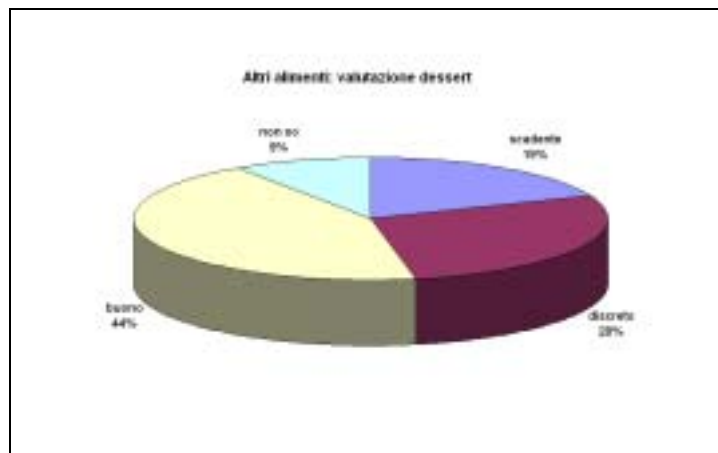


Grafico 7: Altri alimenti - valutazione del dessert

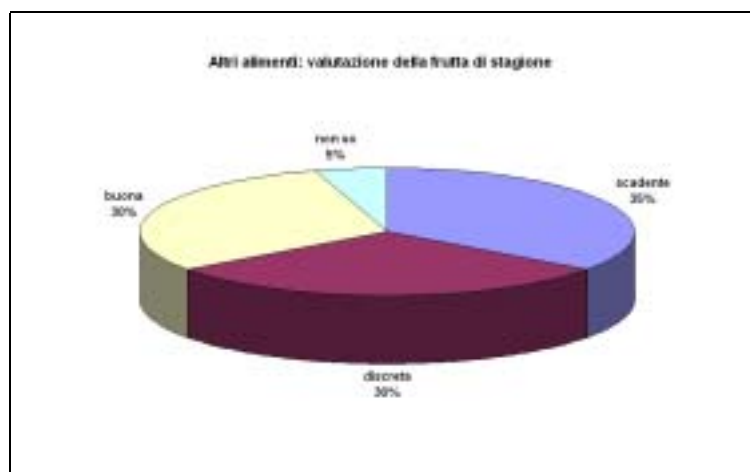


Grafico 8: Altri alimenti - valutazione della frutta di stagione

Per gli ulteriori alimenti contemplati nel menù, il dessert è buono per il 44% dei ragazzi, mentre parmigiano e frutta di stagione solo per il 30%. Questo dato sulla frutta, in particolare, rispecchia sia una prima valutazione data sul gusto delle portate, in cui la frutta veniva sì valutata la



portata relativamente più buona rispetto alle altre, ma con solo un 24% di ragazzi che la valutassero tale (cfr.grafico 2), sia l’indicazione sul grado di maturazione (è valutata “matura” solo dal 24% dei giovani utenti, cfr.grafico 13).

Per gli insegnanti la frutta è “matura” e nel complesso “discreta” se non proprio “buona” (cfr. Tabelle I.12 e I.6).

Sempre in tema di frutta, queste le valutazioni date dagli alunni sui diversi tipi di frutta di stagione<sup>29</sup> (erano consentite più indicazioni):

<b>Scadente</b>	<b>Discreta</b>	<b>Buona</b>
mele (3)	mele (8)	banane (6)
pere (2)	banane (6)	mele (3)
arance (2)	arance (2)	pere (3)
mandarini	kiwi (2)	fragole (2)
kiwi		arance (2)
banane		pesche
		prugne
		albicocche
		mandarini
<b>Tot. 10</b>	<b>Tot. 18</b>	<b>Tot. 20</b>

Tabella 7: Valutazione singoli tipi di frutta

Come si può notare, mele e banane sono i frutti che ricevono il giudizio migliore (dato uguale a quanto emerso presso la scuola elementare). Banane e fragole sono invece indicati quali i frutti preferiti dai ragazzi, come risulta dalla seguente tabella:

<b>Qual è la frutta che preferisci<sup>30</sup>? (consentite più risposte)</b>
banane (12)
fragole (10)
arance <sup>31</sup> (8)
mele (6)
pere (5)
pesche (5)
mandarini (3)
frutti di bosco (3)
kiwi (2)
mango (2)
albicocche (2)
ciliegie (2)
susine (2)
uva (2)
cocco (2)
melone (2)
ananas (2)
fichi (2)
frutti rossi (2)
cedro
anguria

<sup>29</sup> Cfr. Capitolato, art. 8: Frutta: tutti i giorni, alternando le varie tipologie secondo la stagione e fornendo almeno tre tipi diversi nella settimana.

<sup>30</sup> Un alunno ha risposto “nessuna”, un altro ha precisato che “tutti questi tipi di frutta mi piacciono solo se mature al punto giusto e non acerbe come ci vengono presentate. Quelle che preferisco non ce le danno mai”.

<sup>31</sup> Un alunno ha specificato “arance rosse”, un altro “arancia biologica”.



melograno
pesche noci
fichi d'india
litchis (frutta esotica)
<b>Tot. 81</b>

Tabella 8: Preferenze in tema di frutta

**Gusto – Annotazioni:** “contorni non conditi (2); “l’acqua sa di cloro, la pizza è dolciastra”; “olio e aceto scadenti”; “la pasta è buona”; “i pomodori fanno schifo”; “le patate sono scadenti perché sono bruciate”; “la pasta al pesto è buona”; “il pesce panato fa schifo”; “carote e finocchi solo interi”; “dessert buonissimi”; “il pesce al forno non è scadente, è peggio”; “la pasta all’olio è scadente perché dura”; “scadente è tutta la verdura di stagione”; “piatti per lo più scadenti”; “discreti budino e yogurt”; “di verdura ho trovato sempre e solo carote scadenti”; “le carote si potrebbero portare da condire”; “la pasta all’olio è scadente perché è tutta appiccicata”; “pasta scondita”.

In tema di nuove proposte, i bambini si sono scatenati soprattutto con una lunga serie di secondi piatti, seguiti da primi e contorni.

Come per i bambini delle elementari, anche per i ragazzi delle medie si riscontra presso che unanime volontà di veder introdotte a mensa le patatine fritte. Come suggerito per le elementari, 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	Secondi piatti	Contorni	Pizza	Altro
pasta alla carbonara <sup>32</sup> (5)	wurstel (6)	patatine fritte <sup>33</sup> (22)	pizza capricciosa	melanzane alla parmigiana
ravioli <sup>34</sup> (5)	uovo sodo (3)	insalata mista	pizza col prosciutto cotto e wurstel	maionese
lasagne al ragù/sugo <sup>35</sup> (3)	hamburger (3)	rucola		
gnocchi <sup>36</sup> (2)	bresaola <sup>37</sup> (3)	cetrioli		
pasta al salmone <sup>38</sup> (2)	cotoletta <sup>39</sup> (2)	cavoli bolliti		
tagliatelle <sup>40</sup> (2)	tonno <sup>41</sup> (2)	torta di verdura		
pasta allo scoglio/ai frutti di mare <sup>42</sup> (2)	farinata (2)			
pasta al forno	mozzarella/mozzarelline (2)			
insalata di riso con tonno	hot dog (2)			
pasta alla salsa di noci	uova in padella/fritte (2)			
Insalata di pasta	frittura mista			

<sup>32</sup> Un alunno puntualizza “quella vera”.

<sup>33</sup> Due alunni hanno aggiunto “con ketchup e maionese”, un altro “con scelta (maionese/ ketchup)”.

<sup>34</sup> Un alunno ha specificato “ravioli al sugo e al burro”, due “ravioli burro e salvia”, un quarto alunno “ravioli con ricotta e spinaci conditi con burro e salvia”.

<sup>35</sup> Un alunno si è limitato a segnalare “lasagne” senza ulteriori specifiche.

<sup>36</sup> Un alunno ha specificato “al sugo”.

<sup>37</sup> Un alunno ha specificato “con limone”.

<sup>38</sup> Un alunno ha specificato “pasta al salmone o tonno ma senza sugo”.

<sup>39</sup> Un alunno ha specificato “di pollo”.

<sup>40</sup> Un alunno ha specificato “tagliatelle panna e prosciutto cotto”.

<sup>41</sup> Un alunno ha specificato “in scatola”.

<sup>42</sup> Un alunno ha specificato “pasta con i frutti di mare ma senza sugo”.



riso in bianco <sup>43</sup>	spezzatino con i piselli			
torta di riso	bistecca			
riso freddo	salsicce			
riso allo zafferano	lenticchie con il cotechino			
	polenta <sup>44</sup>			
	salmone			
	gamberoni			
	caprino			
	pecorino			
	formaggio			
	cordon bleu			
	tonno e pomodori			
<b>Tot. 29</b>	<b>Tot. 40</b>	<b>Tot. 27</b>	<b>Tot. 2</b>	<b>Tot. 2</b>

Tabella 9: Quale nuovo piatto nel menù? (tra parentesi il numero di occorrenze 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, il dato è negativo, in quanto oltre il 50% dei ragazzi non è mai soddisfatto, mentre solo il 12% si dichiara spesso se non addirittura sempre soddisfatto. Di opposto orientamento gli insegnanti intervistati, dato che nessuno ha espresso valutazioni negative (cfr. Tabella I.7).

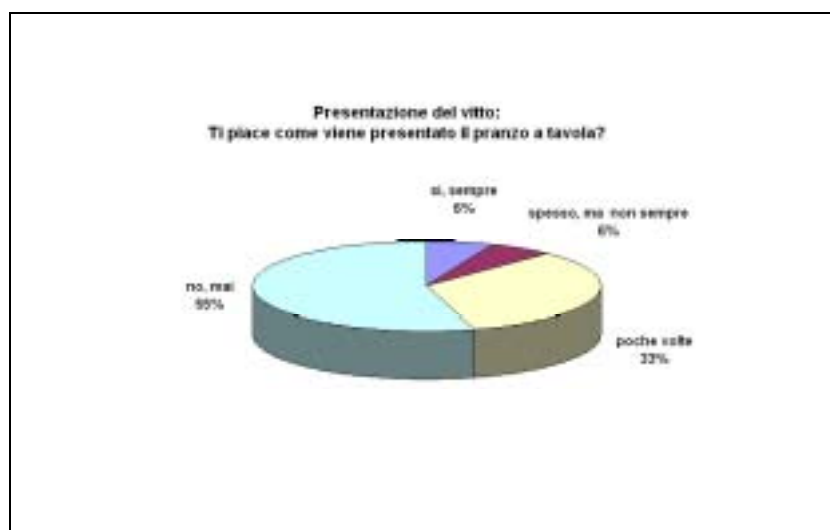


Grafico 9: Gradimento presentazione piatto

**Presentazione del vitto – Annotazioni:** “non mi piace come viene presentato il pranzo perché non lo servite mai”.

#### La parola agli operatori

Queste le valutazioni degli operatori in merito a come vengono presentate le portate agli utenti: “sufficiente”; “giudizio positivo”.

<sup>43</sup> Un alunno ha specificato “riso in bianco con sottiletta”.

<sup>44</sup> Un alunno ha specificato “polenta con stracchino”.

### 3.1.5. Temperatura delle portate

Il cibo arriva freddo a tavola. E' questa la principale osservazione che emerge dalle informazioni che emergono dal monitoraggio. A pensarla così sono più della metà dei ragazzi, indipendentemente dalla portata considerata, anche se i contorni concentrano la più alta percentuale di coloro che hanno dichiarato freddi i contorni (79%) rispetto a quanti si sono espressi allo stesso modo per secondi (68%) e primi (53%). Di fatto, le pietanze non arrivano mai calde a tavola. La valutazione espressa dai ragazzi viene in parte confermata dagli insegnanti, per i quali i piatti arrivano a temperatura giusta o fredda, mai calda (cfr. Tabella I.9).

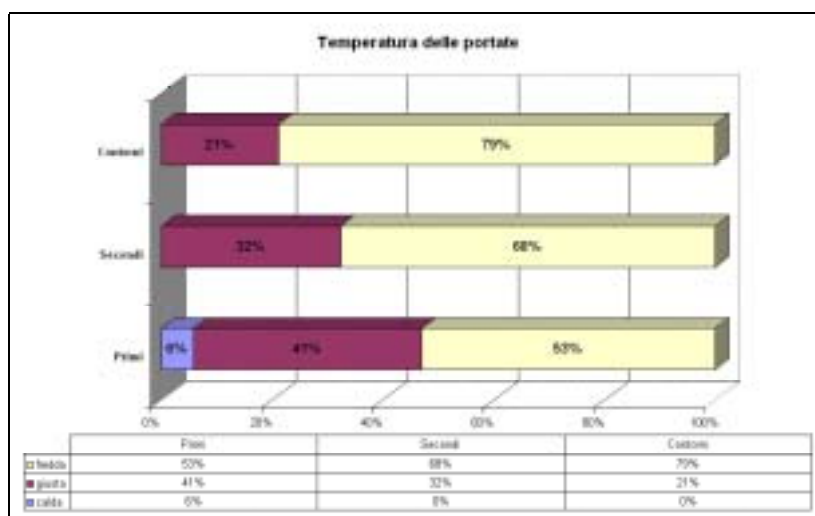


Grafico 10: Temperatura delle portate

Considerando unicamente le pietanze servite occasionalmente a temperatura non adatta, prevalgono di molto, coerentemente con quanto espresso precedentemente, quelle “troppo fredde” rispetto alle “troppo calde” (89% contro 11%, come riportato nel sottostante grafico 11). In particolare, risulterebbero con una certa frequenza “troppo fredde” pasta e patate, seguite da pizza e dai diversi tipi di carne. Il dato sulla prevalenza di pietanze fredde viene ampiamente confermato anche dagli insegnanti (cfr. Tabella I.10).

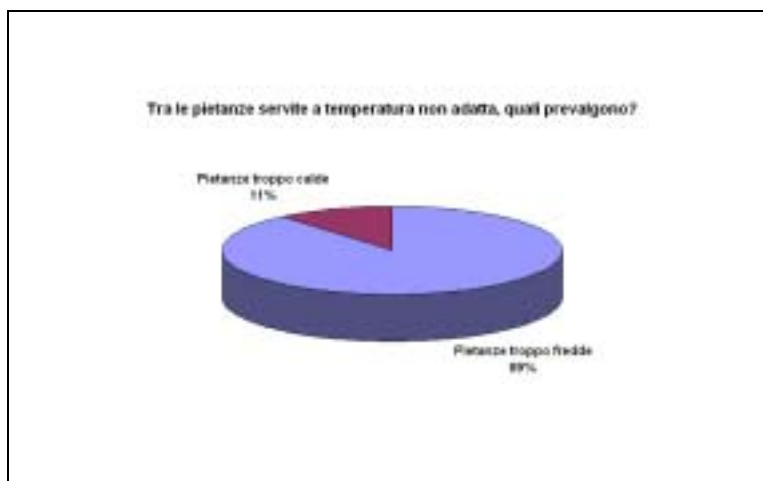


Grafico 11: Pietanze a temperatura non idonea

Qualche portata occasionalmente viene servita a temperatura non adatta (per esempio troppo calda o troppo fredda)? Indica quale....	
Troppo fredda	Troppo calda
pasta (9)	minestrone (3)
patate <sup>45</sup> (6)	brodo (2)
pizza (4)	zuppa
carne (4)	lasagne
arrosto (4)	pasta in brodo
pollo (4)	
primo (3)	
secondo (3)	
contorno (3)	
frutta (3)	
dessert (3)	
scaloppine (2)	
pasta all'olio (2)	
brodino/pasta in brodo (2)	
riso (2)	
spinaci	
pesce	
cotoletta	
pasta al sugo	
carote	
passato di legumi	
passato di verdure	
minestra	
lasagne	
torta di verdura	
<b>Tot. 64</b>	<b>Tot. 8</b>

Tabella 10: Pietanze servite a temperatura non idonea

**Temperatura – Annotazioni:** “tutto o troppo caldo o troppo freddo”; “tutte le portate sono troppo fredde”; “per temperatura, le pietanze vanno bene”.

### 3.1.6. Cottura dei cibi

In tema di cottura delle portate, si riscontra una convergenza di giudizi positivi principalmente per i secondi piatti, la cui cottura è valutata “giusta” da oltre il 70% dei ragazzi. Per le altre portate, la percentuale di considera giusta la cottura scende al 40%. Per gli insegnanti, la cottura è decisamente giusta, in alcuni casi eccessiva, mai insufficiente (cfr. Tabella I.11).

<sup>45</sup> Un alunno specifica “patate al forno”.



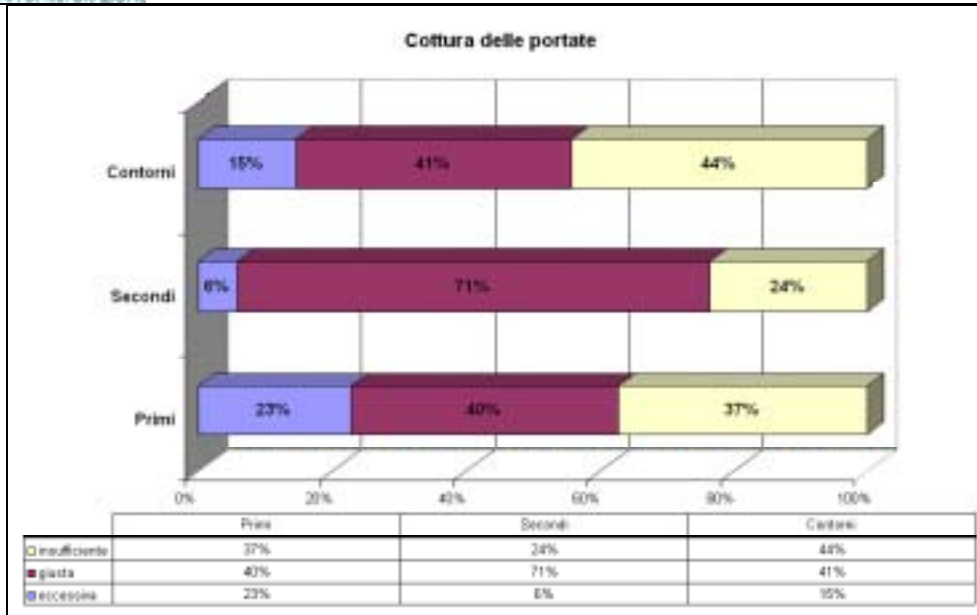


Grafico 12: Cottura delle portate a pranzo

**Cottura – Annotazioni:** “la cottura dei primi a volte è giusta”; “non sempre la cottura dei primi è insufficiente”.

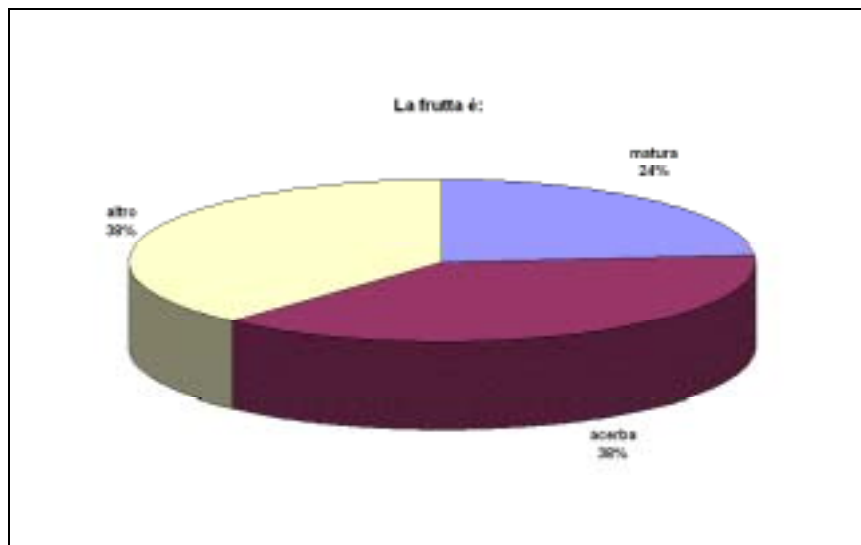


Grafico 13: Valutazione della frutta

**Frutta – Annotazioni Scuola media “Poggi Carducci”:** “la frutta è normale (2)”; “la frutta è quasi sempre matura, a volte è acerba”; “la frutta è marcia (schifosa)”; “tutta la frutta è scadente”; “la frutta è sempre troppo acerba e non varia mai”; “la frutta è troppo matura”; “la frutta è marcia”; “la frutta?...dipende”.

Per quel che riguarda il pane offerto a mensa, posto che viene offerto del pane a fette (come ci confermano gli insegnanti intervistati, che tra l’altro lo preferiscono ad altri tipi di pane, cfr. Tabelle I.14 e I.15), i giudizi non sono molto positivi, dato che non piace alla metà degli alunni; piace solo

al 22% dei ragazzi. Anche gli insegnanti, dal canto loro, non manifestano eccessivo piacere per il pane che mangiano (cfr. Tabella I.13).

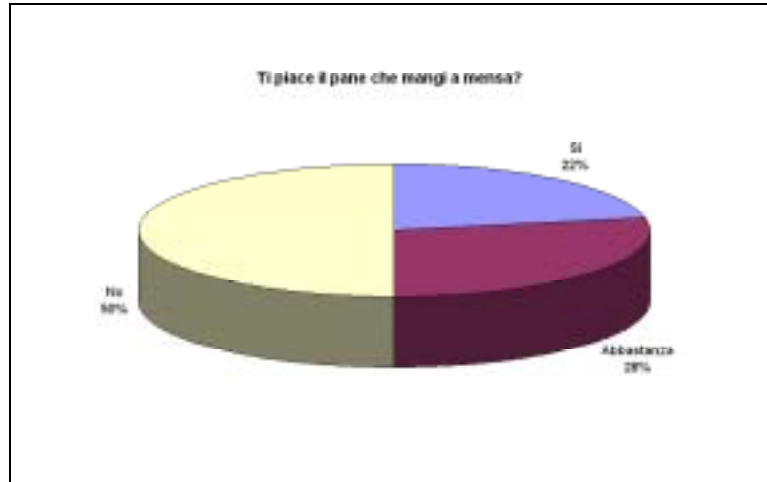


Grafico 14: Valutazione del pane

In tema di preferenze sul tipo di pane, era possibile dare più risposte e, tra le quattro opzioni previste nella domanda, prevalgono i panini (47%), seguito dai grissini, sui quali convergono il 33% delle preferenze dei ragazzi.

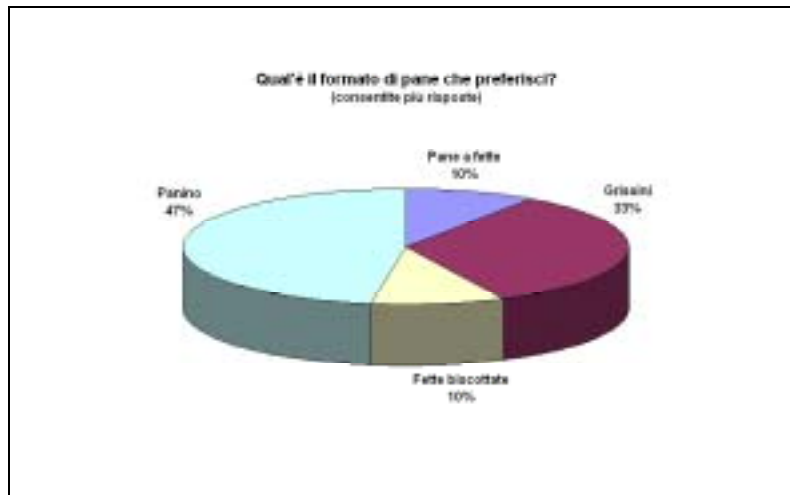


Grafico 15: Preferenze sul tipo di pane

**Pane – Annotazioni:** “non mi piace perché ha la crosta troppo dura e sembra secco”; “non mi piace perché fa schifo e viene servito senza carta che lo ricopre”; “non mi piace perché non è come dovrebbe”; “non mi piace perché tutti lo toccano”; “non mi piace perché è servito in una bacinella dove viene toccato da tutti. Il pane non è imbustato ma solo tagliato a fette”; “il pane non mi piace”; “non mi piace perché viene toccato da tutti ed è vecchio (erano meglio i panni nel sacchetto)”; “non mi piace perché non essendo incartato non è igienico”; “non mi piace perché è toccato da tutti, erano meglio i panni nel sacchetto”; “preferivo i panini pre-confezionati”; “non mi piace perché è vecchio”; “non mi piace perché è secco”; “non mi piace perché è troppo alto”; “non mi piace perché è duro”; “non mi piace perché è troppo duro”; “non mi piace perché è secco e sporco”; “preferisco il panino incartato”; “il pane non mi piace per niente”; “tra i formati di pane, non mi piace il pane a fette e mi piace poco il panino”.

### La parola agli operatori

Queste le valutazioni degli operatori intervistati in merito a temperatura e cottura delle pietanze: “temperatura calda dei pasti”; “grazie all’ausilio delle casse di cottura, le portate arrivano calde, e quindi una rapida distribuzione permette di offrire dei pasti caldi”.

## 3.2. Quantità

### 3.2.1. Le porzioni sono:

Il 40% circa dei ragazzi valuta scarse le quantità dei diversi piatti. I secondi, in particolare, sono valutati scarsi per quantità da oltre la metà dei ragazzi. Una certa criticità nelle quantità dei secondi piatti viene confermata anche dagli insegnanti (cfr. Tabella I.16).

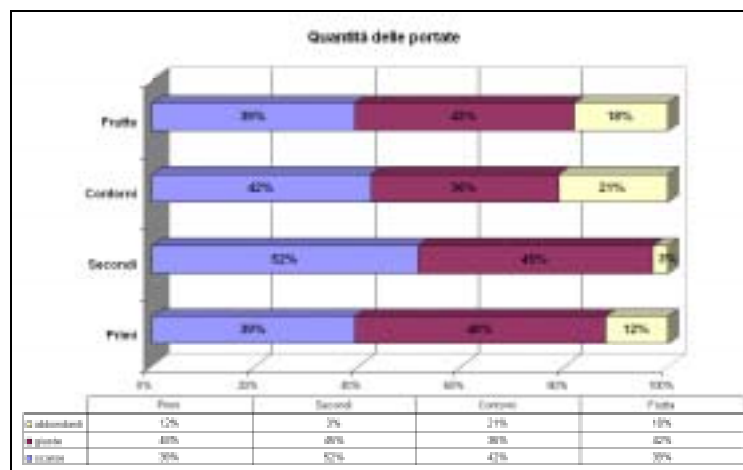


Grafico 16: Quantità delle pietanze servite a pranzo

**Quantità – Annotazioni:** “potrebbero servire più volte il dessert”; “il dolce è poco”; “le porzioni dovrebbero essere più equilibrate”; “a volte la pasta è poca”; “solo la roba che non è tanto buona ne danno molta, invece di quella buona ne danno poca”; “quando c’è il mangiare a volte non lo vogliono servire dicendo che è finito mentre si accorgono anche le bidelle che non è così”.

### La parola agli operatori

In merito alla quantità, queste le valutazioni degli operatori intervistati: “la quantità delle porzioni che viene data ad ogni utente è sufficiente ed abbondante, vista la possibilità di dare il bis”; “porzioni abbondanti”.

### 3.3. Refettorio

Il refettorio risulta abbastanza piacevole sia per alunni che per gli insegnanti (cfr. Tabella I.18), anche se non mancano le opinioni contrarie, riportate nelle sottostanti annotazioni.

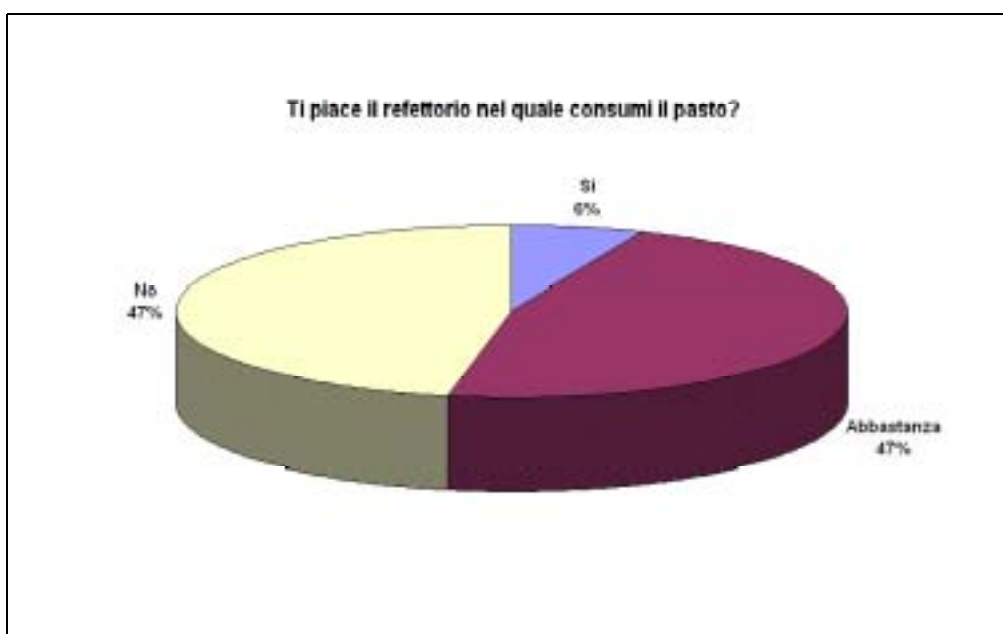


Grafico 17: Ti piace il refettorio?

**Refettorio – Annotazioni:** “il refettorio non mi piace perché sembra un carcere (ha anche le sbarre alla finestra!)”; “il refettorio non mi piace perché è troppo piccolo per tante persone (3)”; “il refettorio non mi piace perché è sporco”; “il refettorio non mi piace perché deve essere più elegante e raffinato”; “il refettorio dovrebbe essere più pulito e molto più areato”; “il refettorio non mi piace perché gli ambienti sono troppo stretti”; “se non ci fossero i vassoi ci staremmo tutti”; “il refettorio non mi piace perché è sporco e piccolo, pulitelo”; “il refettorio non mi piace perché è sporco e non è igienico, non c’è neanche la tovaglia”; “il refettorio non mi piace perché è tenuto male, è sporco e non è sufficientemente spazioso”; “il refettorio non mi piace perché è un po’ triste”; “a quelli seduto negli ultimi tavoli non arriva mai l’olio”.

### 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.

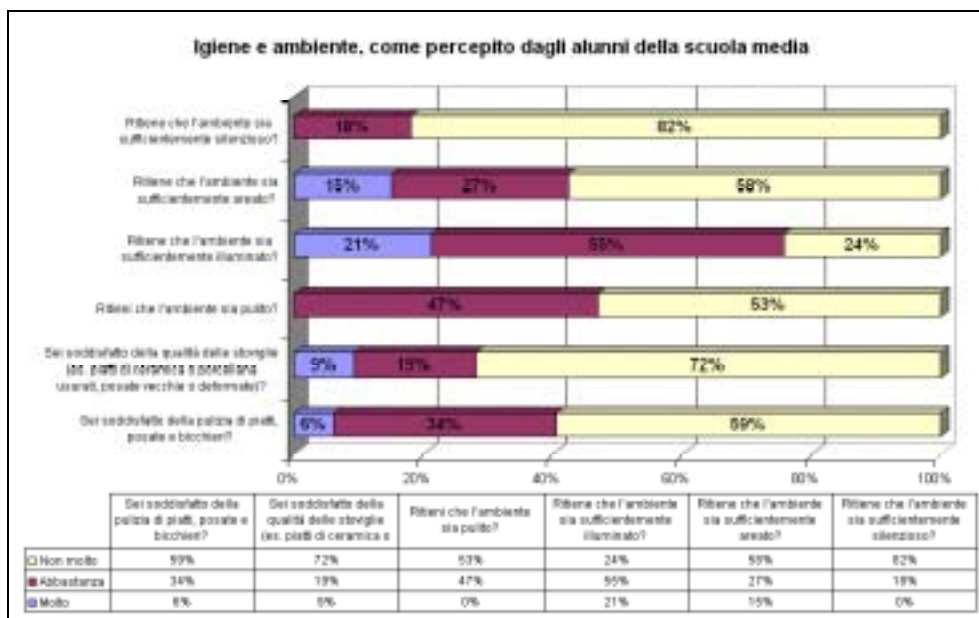


Grafico 18: Igiene e ambiente, come percepito dagli alunni

In generale l'ambiente dove si pranza non è silenzioso, è valutato “abbastanza” pulito dalla metà scarsa dei ragazzi, soddisfa per illuminazione e areazione. Il dato trova sostanziale conferma nelle valutazioni degli insegnanti (cfr. Tabella I.19).

Critici gli alunni anche per quel riguarda pulizia di piatti, bicchieri e posate e relativa qualità: quasi il 60% si dichiara non molto soddisfatto della loro pulizia e oltre il 70% è deluso dalla relativa qualità. Di contro, gli insegnanti si dichiarano abbastanza soddisfatti sia per la pulizia che per la qualità delle stoviglie (cfr. Tabella I.17).



**Igiene e qualità delle stoviglie<sup>46</sup> – Annotazioni:** “le posate sono sporche o incrostate”; “non sono soddisfatto né della pulizia né della qualità di posate e stoviglie<sup>47</sup> (4)”; “talvolta le posate (non in plastica) sono sporche”; “i piatti e i bicchieri sono in plastica e perciò non vengono lavati ma buttati”; “potrebbero usare le posate incartate in quanto più igieniche”; “stoviglie e posate sono quasi sempre lavate male”; “erano meglio le posate di plastica”; “le stoviglie dovrebbero essere confezionate”; “le posate sono di acciaio ed erano meglio di plastica nel sacchetto”; “i piatti sono di plastica”; “sarebbe meglio usare posate di plastica, sarebbero almeno più pulite e igieniche”; “non sono molto soddisfatto perché vorrei i piatti di ceramica e i bicchieri di vetro”; “bisognerebbe che le posate fossero di carta perché le posate fanno schifo, una volta c’era ancora il sugo sopra, roba da vomito”; “le posate dovrebbero essere di plastica, a volte non c’è il tovagliolo”; “dentro i piatti e i capelli ci sono i capelli”; “stoviglie e posate sono sempre sporche e i piatti sembrano ciotole dei cani”; “le stoviglie sono sporche e incrostate di sugo”; “le posate non sono pulite e io vorrei solo posate in plastica usa e getta sigillate nei propri pacchetti, non quelle posate in ferro troppo sporche che ci danno sempre”; “vorrei che ci fossero sempre le posate di plastica e inoltre vorrei piatti e bicchieri senza i soliti peletti neri”;

### La parola agli operatori

Queste le valutazioni degli operatori su igiene e qualità delle stoviglie: “posate pulite e lucide”; “parere positivo per oliere e posate”.

**Ambiente in cui viene consumato il pasto – Annotazioni:** “l’ambiente non è pulito (2)”; “l’ambiente potrebbe essere più allegro”; “l’ambiente non è silenzioso, figurati!”; “l’ambiente non è sufficientemente areato, c’è una puzza”; “l’ambiente non è mai silenzioso”; “c’è un buco nel muro con dentro sempre cibi marci”; “l’ambiente non è sufficientemente areato e non è per niente silenzioso”; “vergognatevi”; “la mensa è piccola, sporca e mantenuta con polvere e ragnatele dappertutto”.

## 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. Come nel monitoraggio effettuato presso la scuola elementare, 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?

<sup>46</sup> 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.

<sup>47</sup> Un alunno ha sottolineato “per niente”.

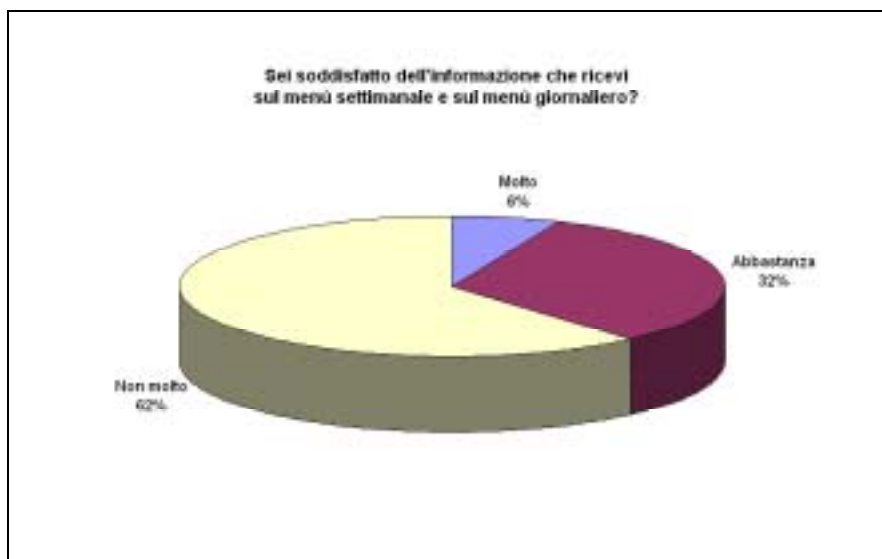


Grafico 19: Informazione sul menù



Grafico 20: Conosci il contenuto nutrizionale del cibo che mangi a mensa?

Queste le risultanze in tema di informazione emerse dalle risposte degli alunni: oltre il 60% dei ragazzi non si dichiara molto soddisfatto delle informazioni che riceve in tema di menù settimanale e giornaliero, mentre il 46% dei ragazzi non conosce il contenuto nutrizionale del cibo che mangia a scuola.

**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.

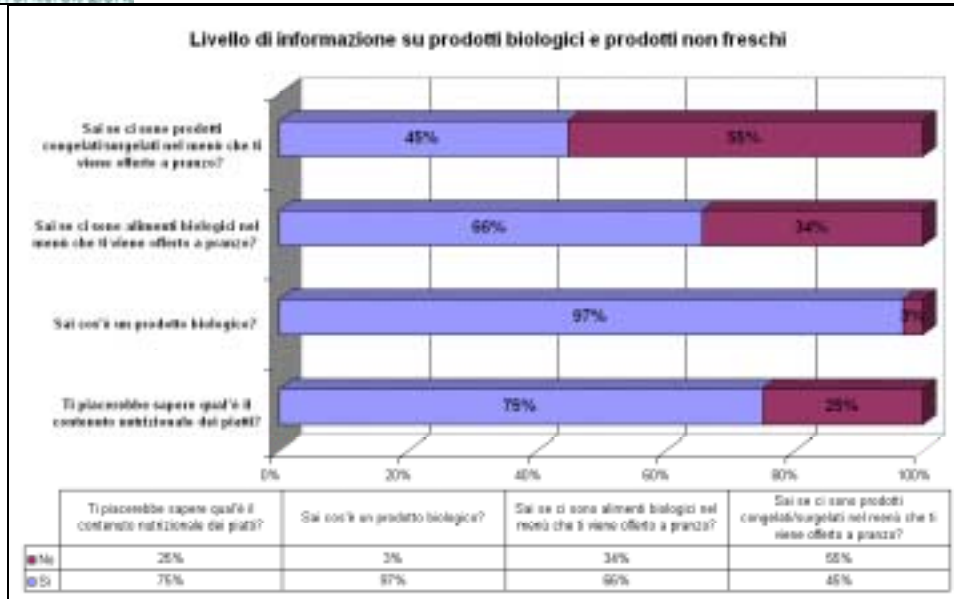


Grafico 21: Grado di informazione su prodotti biologici e non freschi

Quasi tutti i ragazzi hanno dichiarato di sapere cosa sia un prodotto biologico, ma meno della metà (45%) sa se ci sono prodotti non freschi nel menù offerto a pranzo (maggiore consapevolezza viene espressa in merito alla presenza di prodotti biologici nel pasto). In generale, si è registrata indecisione nell'indicare quali alimenti siano biologici e quali non freschi (cfr. grafici 22 e 23). Tre ragazzi su quattro, infine, avrebbero piacere a sapere qual è il contenuto nutrizionale dei piatti.

Non sono molti gli insegnanti al corrente della presenza di prodotti biologici e non freschi (cfr. Tabelle I.27 e I.29), anche se esprimono maggiore consapevolezza – rispetto ai loro alunni – nell'indicare quali alimenti sono biologici piuttosto che non freschi (cfr. Tabella I.28 e I.30).

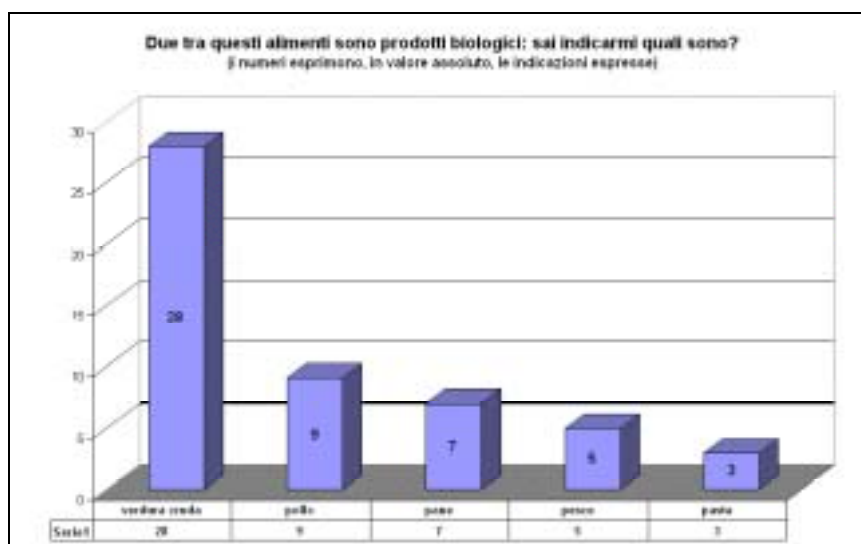


Grafico 22: Quali tra questi alimenti sono prodotti biologici?  
 Verdura cruda e pasta sono prodotti biologici

**Menù e contenuto nutrizionale pietanze – Annotazioni:** “non vorrei conoscere il contenuto nutrizionali delle pietanze perché se no non le mangeremmo più”; “si, vorrei conoscere il contenuto nutrizionali delle pietanze, almeno saprei che cosa mangio”; “non sono soddisfatto dell’informazione sui menù perché è sempre sbagliata”; “non vorrei conoscere il contenuto



nutrizionali delle pietanze perché è meglio”; “solo in parte vorrei conoscere il contenuto nutrizionali delle pietanze, so già tutto”; “conosco il contenuto nutrizionali di tutte le pietanze, però a scuola non lo dicono”.

**Prodotti biologici – Annotazioni:** “i cibi sono comunque scadenti”; “non sono tanto buoni”.

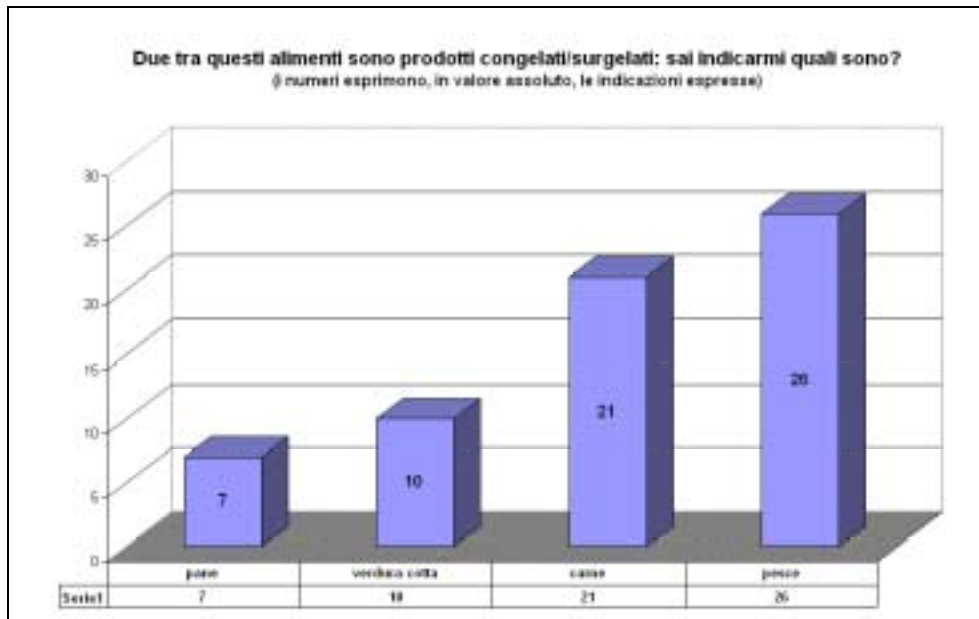


Grafico 23: Quali tra questi alimenti non sono prodotti freschi?  
 Verdura cotta e pesce non sono prodotti freschi

**Prodotti congelati/surgelati – Annotazioni:** “le cose congelate sono poco buone e a lungo andare perdono sapore”; “e infatti alcune volte fanno schifo ma altre volte sono davvero buone”; “non so indicare eventuali prodotti congelati/surgelati”; “il pesce panato è il peggio di tutti”.

### 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 che vengono fornite agli utenti sono sufficienti, grazie al menù esposto e all’informazione nutrizionale fornita da una dietologa”; “giudizio buono”.

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

Come per la scuola elementare di Sarzana, anche per la scuola media non sono molto utili le informazioni ricevute dalle risposte a questa domanda, dato che oltre il 40% non sa o non ricorda. Significativo, però, constatare come un non irrilevante 31% di ragazzi abbia dichiarato che non si sono mai verificate. Gli insegnanti hanno risposto di non ricordare (cfr. Tabella I.31).

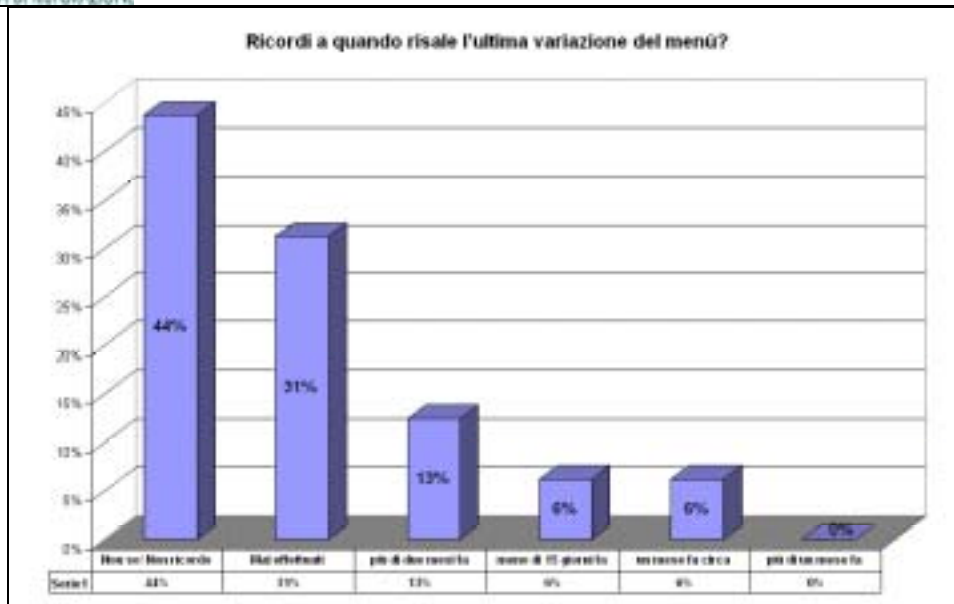


Grafico 24: A quando risale l'ultima variazione del menù?

**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, come per la scuola elementare, confermano l'adeguatezza dell'orario entro il quale va comunicato al personale del centro cottura Cir il numero dei pasti da fornire per il pranzo (cfr. Tabella I.20) e il fatto che le variazioni al menù programmato vengono percepite come evento “molto raro” (cfr. Tabella I.22).

Ancora, dichiarano che non sempre viene dato per tempo il preavviso di eventuali variazioni al menù programmato (cfr. Tabella I.23), convergono nel ritenere importante essere informati sul contenuto nutrizionale delle singole pietanze (cfr. Tabella I.25), anche perché nessuno ha dichiarato di essere a conoscenza del contenuto nutrizionale di tutte le pietanze (cfr. Tabella I.24). E ancora, se è vero che si ritengono abbastanza soddisfatti sulle informazioni che ricevono su menù settimanale e giornaliero (cfr. Tabella I.21) è anche vero che sono concordi nell'affermare che non vengono informati tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti congelati/surgelati diversi da quelli già indicati in menù (cfr. Tabella I.26).

Infine, in tema di certificato medico, mentre concordano che vada portato per fare richiesta di diete speciali, non tutti (come già rilevato per la scuola elementare) 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.33 e I.34).

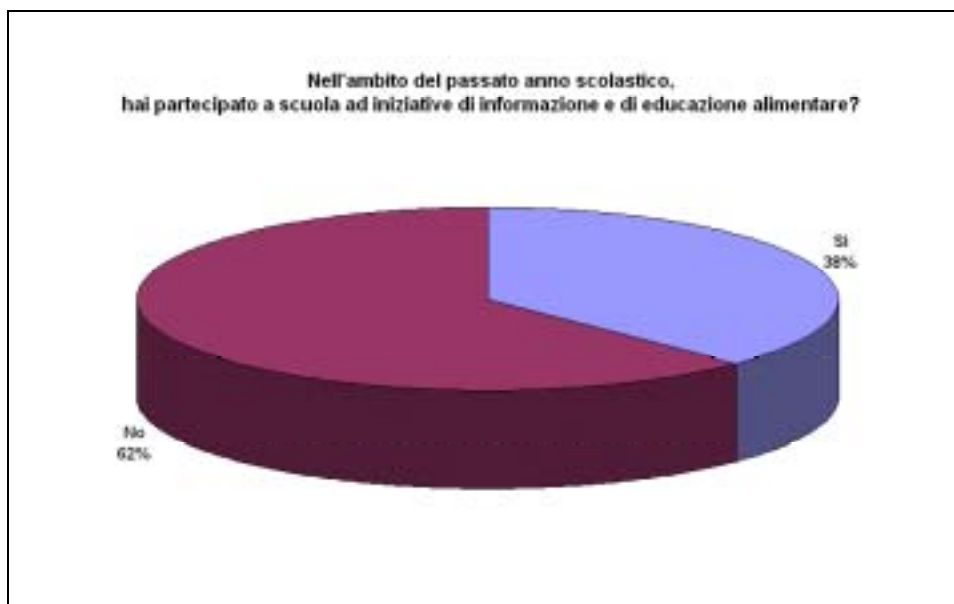


Grafico 25: Partecipazione ad iniziative di informazione e di educazione alimentare

In tema di educazione alimentare<sup>48</sup>, come anticipato, i ragazzi non ricordano molto: il 63% degli alunni (e pressoché tutti gli insegnanti, cfr. Tabella I.32) dichiara di non aver partecipato a scuola ad alcuna iniziativa di informazione ed educazione alimentare.

Anche se il dato si ripete nelle diverse realtà in cui da anni Cittadinanzattiva realizza attività di monitoraggio sulla qualità del servizio, va detto, per onor del vero (come già per la scuola elementare di Sarzana) che i questionari distribuiti ai ragazzi chiedevano se tali iniziativa si fossero realizzate nell'anno scolastico precedente, vale a dire nel 2003/2004. La relativa 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.

## 3.6. Orari

### 3.6.1. I pasti vengono serviti agli orari stabiliti?

### 3.6.2. Il tempo per consumare il pasto è sufficiente?

<sup>48</sup> 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.

Come nella scuola elementare di Sarzana, anche nella scuola media viene apprezzato l’orario di distribuzione dei pasti e la relativa puntualità. I pasti infatti vengono serviti “sempre” o “quasi sempre” in orario a detta di oltre il 70% dei ragazzi. La puntualità nella distribuzione del pranzo ci viene confermata anche dagli insegnanti intervistati (cfr. Tabella I.35), che concordano nel ritenere che il tempo per consumare il pasto sia sufficiente (cfr. Tabella I.38).

Il tempo è sufficiente anche per il 66% dei ragazzi (il 34% ha espresso valutazione opposta).

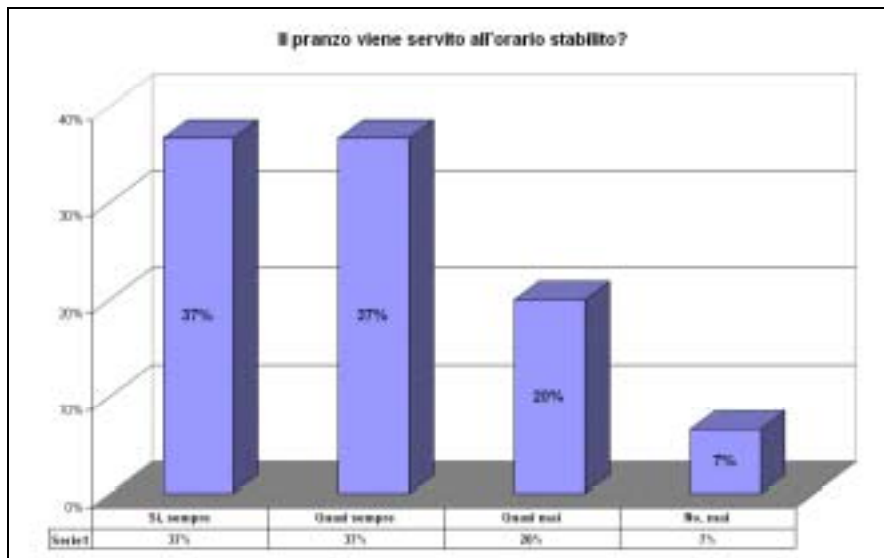


Grafico 26: Puntualità nel servizio di distribuzione dei pasti

### 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. Il dato è confermato dagli insegnanti (cfr. Tabella I.36).

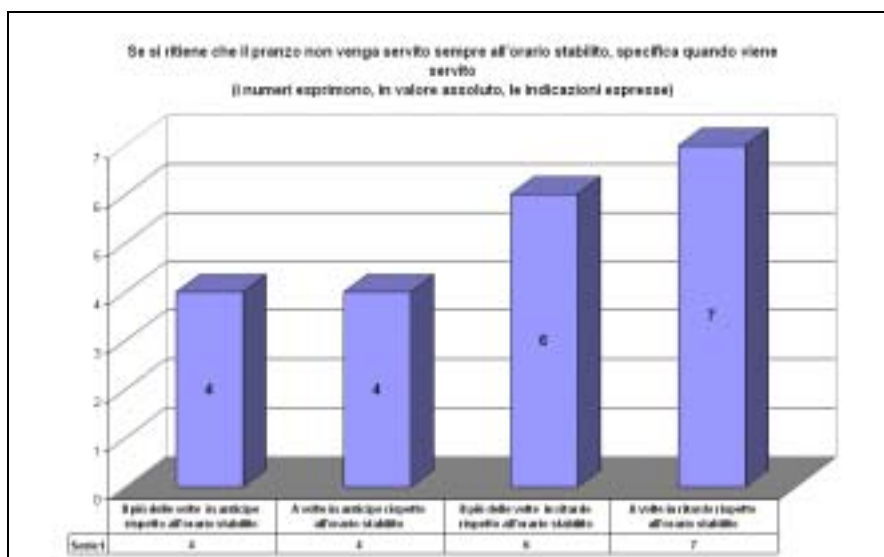


Grafico 27: Pranzo non in orario

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

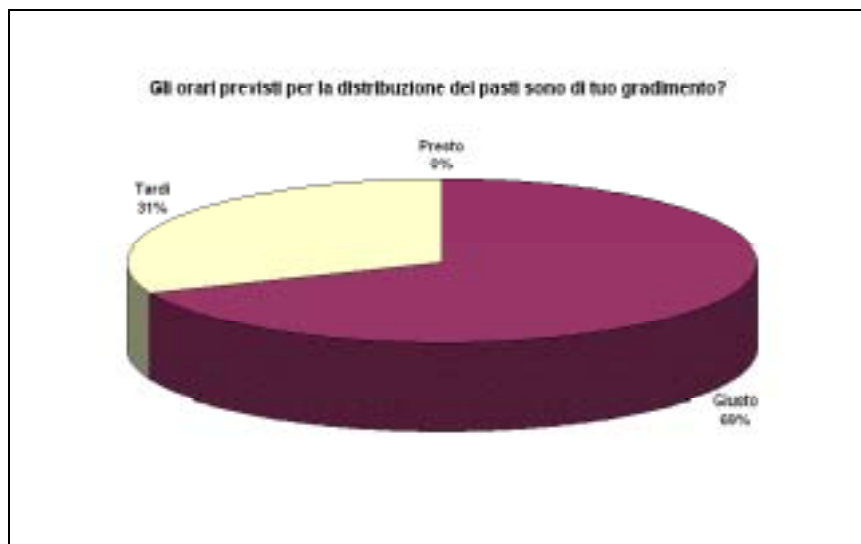


Grafico 28: Gradimento orario dei pasti

Per la maggioranza dei ragazzi (69%, ma anche per la totalità degli insegnanti, cfr. Tabella I.37), gli orari previsti per la distribuzione dei pasti sono graditi. Per alcuni è ritenuto tardi, per nessuno è presto. Il dato rispecchia quanto emerso anche presso la scuola elementare.

**Orari – Annotazioni:** “arriviamo sempre in ritardo e non troviamo mai il cibo perché è già finito”; “il tempo per consumare il pranzo è abbastanza sufficiente”.

#### 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 adeguati”; “giudizio positivo”.

## 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?

Personale gentile ma non sempre disponibile. Queste le indicazioni degli alunni chiamati ad esprimersi sul comportamento del personale.

In particolare, solo il 19% dei ragazzi ritiene “molto” disponibile il personale, il 35% lo valuta “abbastanza” disponibile e ben il 45% “non molto” disponibile.

In quanto a gentilezza, invece, quasi la metà dei ragazzi si è espressa in termini positivi (per il 45% degli alunni, infatti, il personale è “molto gentile”), il 23% ha dichiarato che il personale è “abbastanza” gentile e il 32% “non molto” gentile.

Al contrario, gli insegnanti si sono espressi tutti in termini molto positivi sia del comportamento del personale che della relativa disponibilità (cfr. Tabella I.39).

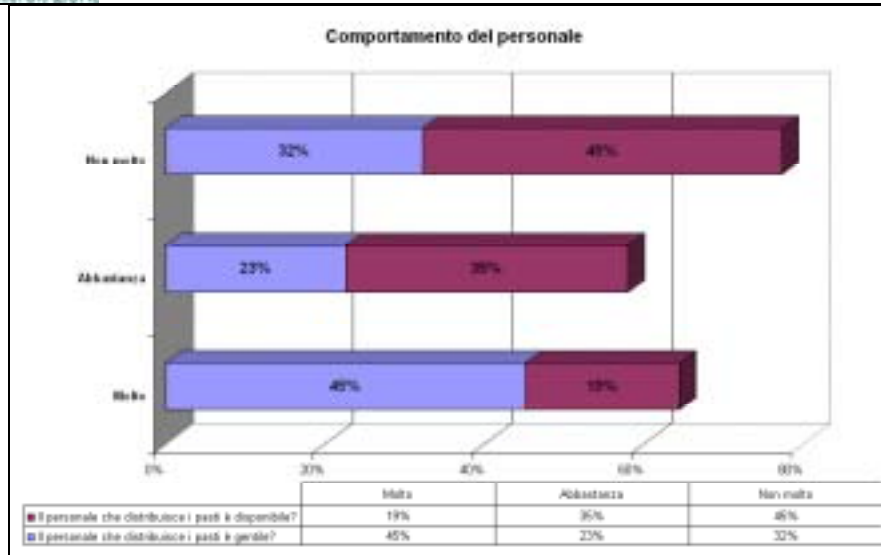


Grafico 29: Comportamento del personale

**Comportamento del personale – Annotazioni:** “il personale non è disponibile ma sono severi e per niente gentili”; “il personale non è per niente gentile, cambiatelo”; “il personale non è per niente disponibile”; “non sono contento del personale perché ci dicono che le cose sono finite quando ne hanno vassoi interi”; “il personale potrebbe essere più disponibile”; “non sono per nulla contento del personale perché le bidelle non ci vogliono dare il pasto quando ce n’è ancora”.

### La parola agli operatori

Alla domanda se si ritiene soddisfatto del rapporto con gli utenti, i due operatori hanno risposto entrambi “molto”. Nel rapporto con i genitori/parenti degli alunni, un operatore si dichiara “molto soddisfatto”, l’altro “abbastanza”.

## **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. Come già specificato nel caso della scuola elementare, obiettivo della domanda era valutare che strada prendono e “che fine fanno” le eventuali lamentele dei giovani utenti. 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, dai ragazzi delle medie i genitori e i compagni di classe sono le prime persone alle quali parlerebbero di eventuali problemi con il servizio di mensa.

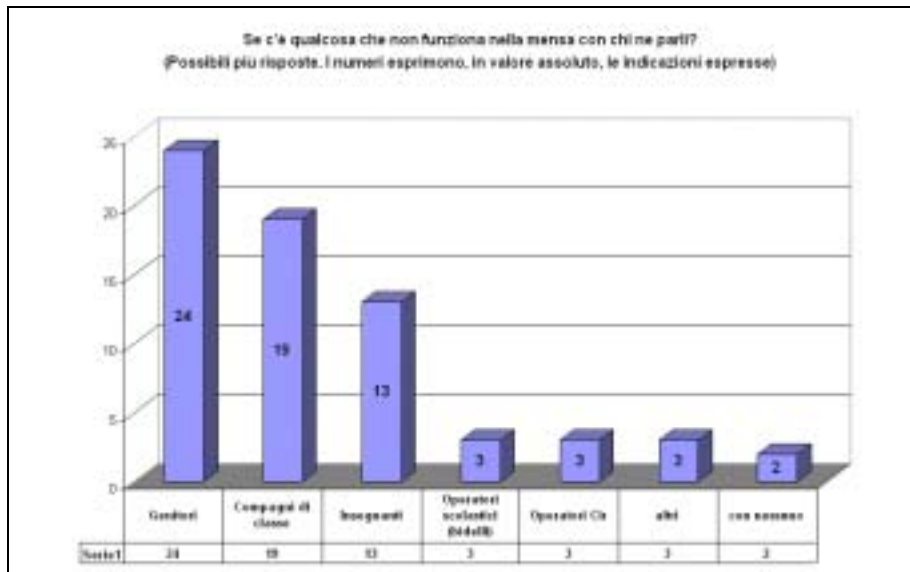


Grafico 30: Se qualcosa non funziona nella mensa, con chi ne parli?

La domanda “con chi ne parli?” era anche pretesto per introdurre il tema della commissione mensa, al solo fine di verificare se la stessa fosse conosciuta dagli utenti. Al riguardo, la maggioranza dei ragazzi non ne avrebbe mai sentito parlare e non sa di cosa si occupa. Per alcuni insegnanti, al contrario, la commissione mensa verrebbe interpellata nel caso si rendesse necessario sporgere un reclamo (cfr. Tabella I.40).

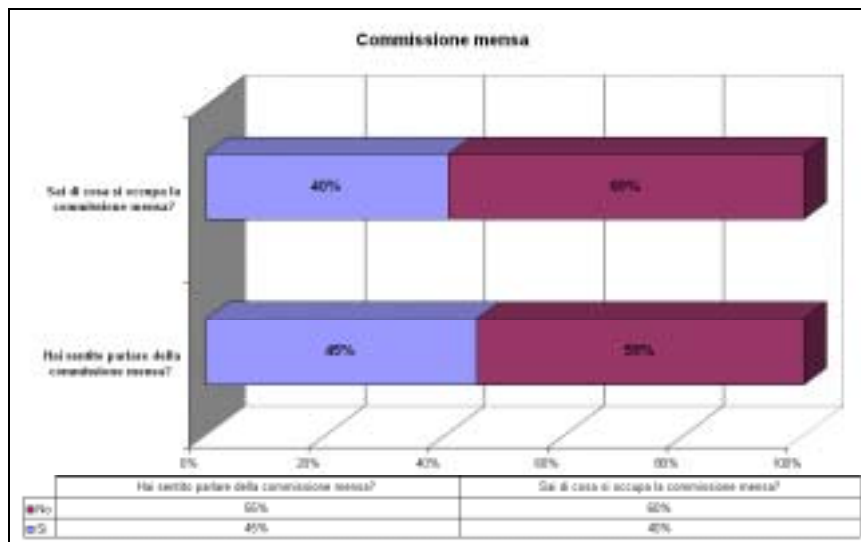


Grafico 31: Commissione mensa

**Con chi ne parli- Annotazioni:** “ne parlo con tutta la gente che conosco”; “la commissione mensa non mi interessa”.



### 3.9. Considerazioni di carattere generale

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

Questa sezione ospita le osservazioni di carattere generale di alunni, operatori ed insegnanti. Se per i ragazzi il rispondere a questa domanda si è trasformato in occasione di sfogo, comunque da prendere in considerazione al di là dei toni utilizzati, per operatori ed insegnanti si è riscontrata una maggiore partecipazione rispetto ai loro colleghi della scuola elementare chiamati anch'essi a pronunciarsi in merito a suggerimenti per migliorare il servizio di ristorazione.

**Considerazioni di carattere generale– Annotazioni:** “in generale nella mensa è tutto scadente (cibo, personale, ambiente, stoviglie, quantità, ecc.”; “trattateci meglio”; “ci dovete trattare meglio”; “in generale i prodotti non variano mai, sono freddi, scadenti, insipidi e niente igienici. La mensa in generale è una vergogna e io ma come altri ci toglieremo presto se non migliorerete nelle cose che vi ho scritto, quindi in tutto!!!”; “vorrei essere trattata meglio e non mangiare solo e sempre le stesse cose scadenti che ci danno per spendere meno”.

#### La parola agli operatori

Particolarmente propositivo uno dei due operatori chiamati a pronunciarsi in merito a suggerimenti per migliorare il servizio di ristorazione. Queste le loro indicazioni: “la possibilità di avere una *defence* in vetro termico, tra gli utenti e il cibo che viene servito”; la distribuzione del pane (panino) all'interno del sacchetto sigillato”; “sostituire le bottiglie dell'acqua da 1,5 litri che vengono messe a tavola con una bottiglia da 0,5 litri assegnata ad ogni utente”; “sostituire posate in acciaio con posate in plastica sigillata all'interno del sacchetto”; “sarebbe meglio alternare i contorni più graditi, come le patate”; “il servizio è più che sufficiente”.

**La parola agli insegnanti:** “evitare di fare code anticipando la distribuzione dei pasti”; “locali diversi”; “modifiche ai menù”; “secondi più abbondanti”; “primi e secondi più caldi”; “servizio al tavolo”.





## 4. Cosa dicono gli insegnanti

L’analisi esposta si riferisce alle valutazioni espresse dai giovani studenti della scuola n media oggetto del monitoraggio, arricchite dalle considerazioni degli operatori.

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 dalla Cir, abbiamo chiesto a undici insegnanti la gentilezza di compilarci l’apposita griglia di rilevazione “Questionario utenti-insegnanti”, compilata nei giorni compresi dal 18 al 21 aprile 2005.

Senza voler confondere le loro impressioni con quelle degli alunni, 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 esiguo 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
9	<i>Primi</i>	2
9	<i>Secondi</i>	2
7	<i>Contorni</i>	4
8	<i>Frutta<sup>49</sup></i>	3

Tabella I.1: Il menù è sufficientemente vario?

**Quali alimenti presenti nel menù preferirebbe che venissero proposti più di frequente?:** “pizza (3)”; patate<sup>50</sup> (3)”; “minestrone (2)”; “pasta e fagioli”; “passato di legumi”; “lasagne al pesto”; “pollo arrosto”; “insalata fresca”; “pesce”; “torte di verdura”; “tortelli”; “nessuno”.

**Quali alimenti presenti nel menù preferirebbe che venissero proposti con minor frequenza?:** “pesce<sup>51</sup> (3)”; “carote<sup>52</sup> (2)”; “pasta in brodo”; “pasta al pomodoro”; “pasta in bianco”; “prosciutto cotto e crudo”; “nessuno”.

**A scuola, con quali bevande accompagna il pranzo?<sup>53</sup>**

Acqua minerale = 4

Acqua = 4

Acqua minerale naturale = 1

**La parola agli insegnanti:** “mai avute lasagne al pesto, lasagne al pomodoro e insalata di pasta”; “di martedì, 4 volte su 6 pasti le polpette di patate non sono previste; sono discrete ma insufficienti”.

<sup>49</sup> Cfr. Capitolato, art. 8: Frutta: tutti i giorni, alternando le varie tipologie secondo la stagione e fornendo almeno tre tipi diversi nella settimana.

<sup>50</sup> Un insegnante ha specificato “polpette di patate”, un altro “patate arrosto”.

<sup>51</sup> Un insegnante ha specificato “pesce surgelato”.

<sup>52</sup> Un insegnante ha specificato “carote crude”.

<sup>53</sup> 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>	1	9	1	0
<i>Secondi</i>	0	10	1	0
<i>Contorni</i>	2	6	3	0
<i>Frutta</i>	3	2	5	1

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>	2	7	1	1
<i>Pizza margherita</i>	1	8	2	0
<i>Passato di legumi</i>	1	4	4	1
<i>Pasta al pomodoro</i>	2	7	2	0
<i>Minestrone con riso</i>	1	4	3	2
<i>Pasta al pesto</i>	2	4	3	2
<i>Pasta e fagioli</i>	1	4	2	3
<i>Pasta al burro</i>	5	3	1	1
<i>Riso alla contadina</i>	3	3	2	2
<i>Pasta in brodo</i>	3	3	1	2
<i>Pasta pasticciata</i>	1	4	1	4
<i>Lasagne al pesto</i>	0	4	2	3
<i>Lasagne al pomodoro</i>	0	4	3	2
<i>Insalata di pasta</i>	2	1	1	5
<i>Torta di riso alla "Sarzanese"</i>	1	6	1	2

Tabella I.3: Primi piatti – valutazione singole pietanze

Qual è il *primo* che vorrebbe introdurre nel menù?: “gnocchi di patate (2)”; “pasta alla carbonara”; “spaghetti o tagliatelle”; “pasta pasticciata”; “passato di legumi”; “riso alla contadina”; “ravioli al sugo”; “lasagne o tortelli”.

Secondi piatti: Mi potrebbe dare un giudizio sulle seguenti pietanze?				
Secondi piatti	Scadente	Discreto	Buono	Non so
<i>Prosciutto crudo</i>	2	4	3	1
<i>Arrosto di tacchino</i>	0	6	2	1
<i>Prosciutto cotto</i>	1	5	3	1
<i>Carne in pizzaiola (vitellone)</i>	0	3	2	4
<i>Cotoletta di lonza</i>	3	2	1	3
<i>Scaloppine al limone (maiale)</i>	0	7	1	2
<i>Cosce di pollo al forno</i>	1	5	0	3
<i>Frittata</i>	3	5	1	0
<i>Pesce panato</i>	4	4	1	1
<i>Stracchino</i>	1	6	3	0
<i>Polpettone di carne</i>	2	6	0	1
<i>Pesce al forno</i>	2	2	1	4
<i>Caprese</i>	1	3	2	2
<i>Cosce di pollo arrosto</i>	0	5	1	2
<i>Formaggio</i>	0	4	3	1
<i>Arrosto di manzo</i>	0	6	3	0
<i>Cotoletta (vitello)</i>	0	5	2	2

Tabella I.4: Secondi piatti – valutazione singole pietanze

**Qual è il secondo che vorrebbe introdurre nel menù?:** “frutti di mare”; “pollo alla cacciatora (non solo cosce)”; “tonno”; “svizzera”; “cosce di pollo arrosto”; “cotoletta”; “pesce al forno”; “carne in pizzaiola”.

<b>Contorni di stagione: Mi potrebbe dare un giudizio sulle seguenti pietanze?</b>				
<b>Contorni di stagione</b>	<b>Scadente</b>	<b>Discreta</b>	<b>Buona</b>	<b>Non so</b>
<i>Pomodori</i>	2	5	3	0
<i>Fagiolini</i>	1	5	4	0
<i>Insalata mista</i>	2	6	2	0
<i>Carote crude</i>	3	4	4	0
<i>Patate (abbinate al pesce gratinato)</i>	2	5	1	2
<i>Piselli</i>	2	4	3	1
<i>Spinaci</i>	2	3	3	1
<i>Finocchi</i>	2	3	3	1

Tabella I.5: Contorni – valutazione singole pietanze

**Qual'è il contorno che vorrebbe introdurre nel menù?:** “patate arrosto o verdure di stagione meglio cucinate”; “spinaci”; “finocchi”; “patate”; “carciofi”; “cavolfiori”; “patate fritte”; “carote cotte”; “zucchine trifolate”.

<b>Altri alimenti</b>				
<b>Altri alimenti</b>	<b>Scadente</b>	<b>Discreto</b>	<b>Buono</b>	<b>Non so</b>
<i>Parmigiano Reggiano (per il condimento dei primi piatti)</i>	3	5	3	0
<i>Frutta di stagione (consentite più risposte)</i>	3	8	7	1
<i>Dessert</i>	1	2	5	2

Tabella I.6: Valutazione altri alimenti

**La parola agli insegnanti:** arance discrete (3)”; “mele buone (2)”; “mele discrete (2); “pere buone”; “arance buone”; “il dolce è discreto”; “scadenti i mandarini”; “il martedì l’unico (o quasi) dessert previsto è il budino”; “non posso consumare frutta”.

### 4.3. Presentazione del vitto

<b>La presentazione (il modo in cui viene disposto nel piatto o confezionato) del cibo è gradita?</b>			
<b>si, sempre</b>	<b>spesso, ma non sempre</b>	<b>poche volte</b>	<b>no, mai</b>
3	7	0	0

Tabella I.7: Presentazione del cibo

Il personale addetto alla distribuzione dei pasti indossa idoneo vestiario? <sup>54</sup>				
Indumenti	si, tutti	quasi tutti	pochi	no, nessuno
Divise per il servizio di ristorazione	10	0	0	0
Guanti	9	0	1	0
Mascherine monouso	2	1	1	6
Divise per il servizio di pulizia	4	1	0	2
Targhetta nominativa di riconoscimento	5	0	1	3

Tabella I.8: Personale di servizio

#### 4.4. Temperatura e cottura

Temperatura delle portate			
Pranzo	calda	giusta	fredda
<i>Primi</i>	0	7	4
<i>Secondi</i>	0	7	4
<i>Contorni</i>	0	6	4

Tabella I.9: Temperatura delle portate

Qualche portata occasionalmente viene servita a temperatura non adatta? Indicare quale....	Troppo fredda
<i>Pizza</i>	3
<i>Pasta al burro</i>	1
<i>Pasta all'olio</i>	1
<i>Passato di legumi</i>	1
<i>Pasta in brodo</i>	1
<i>Minestrone</i>	1
<i>Primo – pasta</i>	1
<i>Secondo</i>	1
<i>Contorno</i>	1
<i>Patate</i>	1

Tabella I.10: Pietanze servite a temperatura non idonea

Cottura delle portate			
Pranzo	eccessiva	giusta	insufficiente
<i>Primi</i>	3	8	0
<i>Secondi</i>	1	10	0
<i>Contorni</i>	2	9	0

Tabella I.11: Cottura delle portate

La frutta è:		
matura	acerba	altro
6	4	0

Tabella I.12: Valutazione della frutta

Le piace il pane che mangia a mensa?		
si	abbastanza	no
2	8	1

Tabella I.13: Valutazione del pane

<sup>54</sup> 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.

**La parola agli insegnanti:** “non mi piace il pane perché non ha sapore”.

Cosa viene offerto per accompagnare secondo e contorno?			
Pane a fette	Grissini	Fette biscottate	Panino
9	0	0	1

Tabella I.14: Cosa viene offerto per accompagnare secondo e contorno?

Con cosa preferirebbe accompagnare secondo e contorno?			
Pane a fette	Grissini	Fette biscottate	Panino
5	2	0	3

Tabella I.15: Preferenze sul tipo di pane

#### 4.5. Quantità

Le porzioni servite sono della giusta quantità?			
Pranzo	scarse	giuste	abbondanti
<i>Primi</i>	1	8	1
<i>Secondi</i>	4	6	0
<i>Contorni</i>	0	10	0
<i>Frutta</i>	0	9	1

Tabella I.16: Quantità delle pietanze servite a pranzo

**La parola agli insegnanti:** “tre polpettine di patate non sono sufficienti neanche per la mia dieta indicatami dal centro specializzato cui mi sono rivolta per perdere chili”; “contorni e frutta sono sufficienti”; “la pizza soltanto l’ultima volta è stata sufficiente”.

#### 4.6. Igiene e qualità delle stoviglie

Valutazione stoviglie	molto	abbastanza	non molto
È soddisfatto della pulizia di piatti, posate e bicchieri?	2	7	2
È soddisfatto della qualità delle stoviglie (es. piatti di ceramica o porcellana, posate vecchie o deformate)? <sup>55</sup>	1	5	3

Tabella I.17: Valutazione stoviglie

**La parola agli insegnanti:** “preferirei usare posate di plastica perché più igieniche”; “le stoviglie sono di plastica e va bene”.

#### 4.7. Ambiente in cui viene consumato il pasto

Le piace il refettorio nel quale consuma il pasto?		
si	abbastanza	no
0	7	4

Tabella I.18: Gradimento del refettorio

<sup>55</sup> 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.

Valutazione dell'ambiente	molto	abbastanza	non molto
Ritiene che l'ambiente sia pulito?	0	8	2
Ritiene che l'ambiente sia sufficientemente illuminato?	5	5	1
Ritiene che l'ambiente sia sufficientemente areato?	0	8	1
Ritiene che l'ambiente sia sufficientemente silenzioso?	1	3	6

Tabella I.19: Valutazione ambiente

**La parola agli insegnanti:** “il refettorio non mi piace perché è piccolo, vecchio e poco pulito”; “il refettorio non mi piace perché è squallido”; “il refettorio non mi piace perché è inadatto”.

#### 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 è<sup>56</sup>:

adeguato	troppo presto	troppo tardi
10	0	1

Tabella I.20: Adeguatezza orario per comunicare numero pasti

L'informazione ricevuta riguardante il menù settimanale e quello giornaliero è soddisfacente?		
molto	abbastanza	non molto
2	6	1

Tabella I.21: Informazione sul menù

Si verificano variazioni (sostituzioni) al menù programmato?		
mai	molto raramente	spesso
1	5	2

Tabella I.22: Si verificano variazioni al menù programmato?

**La parola agli insegnanti:** “noi insegnanti non veniamo mai informati di alcunché”; “dal 5 dicembre in poi, su sei volte le variazioni hanno riguardato tre volte le polpette di patate ed una volta le polpette di patate schiacciate (che a me non piacciono molto)”;

Viene dato per tempo il preavviso di eventuali variazioni al menù programmato?		
si	no	non sempre
1	2	3

Tabella I.23: 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	6	3	2

Tabella I.24: Contenuto nutrizionale del cibo che mangia a mensa

<sup>56</sup> 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.

<b>Ritiene importante essere informata sul contenuto nutrizionale delle singole pietanze?</b>	
si	no
9	2

Tabella I.25: Importanza di essere informati sugli aspetti nutrizionali

<b>Lei viene informato/a tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti congelati/surgelati diversi da quelli già indicati in menù?</b>		
si	no	non sempre
0	7	1

Tabella I.26: Informazione su prodotti congelati/surgelati

<b>Sa se ci sono alimenti biologici nel menù che viene offerto a pranzo?</b>	
si	no
5	6

Tabella I.27: Sa se ci sono alimenti biologici nel menù che viene offerto a pranzo?

<b>Due tra questi alimenti sono prodotti biologici: sa indicarmi quali sono?</b>	
<i>Verdura cruda*</i>	9
<i>Pollo</i>	2
<i>Pesce</i>	0
<i>Pasta*</i>	1
<i>Pane</i>	0

Tabella I.28: Due tra questi alimenti sono prodotti biologici: sa indicarmi quali sono?  
 \*prodotti biologici

<b>Sa se ci sono alimenti congelati/surgelati nel menù che viene offerto a pranzo?</b>	
si	no
4	6

Tabella I.29: Sa se ci sono alimenti congelati/surgelati?

<b>Due tra questi alimenti sono prodotti congelati/surgelati: sa indicarmi quali sono?</b>	
<i>Pane</i>	0
<i>Verdura cotta**</i>	5
<i>Carne</i>	0
<i>Pesce**</i>	9

Tabella I.30: Due tra questi alimenti sono congelati/surgelati: sa indicarmi quali sono?  
 \*\* prodotti non freschi

<b>Ricorda a quando risale l'ultima variazione del menù?</b>	
meno di 15 giorni fa	0
un mese fa circa	1
più di un mese fa	0
più di due mesi fa	0
non so/ non ricordo	10
mai effettuati	0

Tabella I.31: 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?<sup>57</sup>**

si	no
1	6 <sup>58</sup>

Tabella I.32: Iniziative di informazione e di educazione alimentare

**Indicare periodo/data:** “ad inizio anno l’iniziativa di informazione ed educazione alimentare”.

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

si	no	non so
7	3	0

Tabella I.33: Dieta in bianco e certificato medico

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

si	no	non so
10	0	0

Tabella I.34: Diete speciali e certificato medico

## 4.9. Orari

**Il pranzo viene servito all’orario stabilito?**

si, sempre	quasi sempre	quasi mai	no, mai
7	3	0	0

Tabella I.35: 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	3	0

Tabella I.36: Pranzo non in orario

**La parola agli insegnanti:** “che abbiano servito in ritardo è successo una volta”.

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

presto	giusto	tardi
0	10	0

Tabella I.37: Gradimento orario dei pasti

<sup>57</sup> 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.

<sup>58</sup> Un insegnante ha manifestato dubbio “almeno credo”.



Il tempo per consumare il pasto è sufficiente?	
si	no
10	0

Tabella I.38: 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?	10	0	0
È soddisfatto della disponibilità del personale?	10	0	0

Tabella I.39: Comportamento del personale

#### 4.11. Commissione mensa e gestione reclami

In caso di reclamo a chi si rivolgerebbe?	
Commissione mensa	4 <sup>59</sup>
Collega di lavoro/ Operatore scolastico docente	1
Responsabile del servizio nominato dalla Cir	3
Operatori Cir	2
Operatore scolastico non docente	0
Dirigente scolastico	4
Amministratore comunale	0
Responsabile individuato dall'Amministrazione Comunale	1
Commissione nominata dal Comune	2

Tabella I.40: In caso di reclamo a chi si rivolgerebbe?

<sup>59</sup> Un insegnante ha aggiunto “dopo che è stata istituita”.



“Appalti e partecipazione civica”  
Monitoraggio servizio di ristorazione  
Scuola media “Poggi Carducci”  
Sarzana (La Spezia)



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

## ***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 *report* direttamente all’indirizzo di posta elettronica dell’autore: [m.votta@cittadinanzattiva.it](mailto: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.15
Grafico 5: Contorni: valutazione delle singole pietanze	pag.16
Grafico 6: Altri alimenti - valutazione del parmigiano reggiano	pag.17
Grafico 7: Altri alimenti - valutazione del dessert	pag.17
Grafico 8: Altri alimenti - valutazione della frutta di stagione	pag.18
Grafico 9: Gradimento presentazione piatto	pag.20
Grafico 10: Temperatura delle portate	pag.21
Grafico 11: Pietanze a temperatura non idonea	pag.21
Grafico 12: Cottura delle portate a pranzo	pag.23
Grafico 13: Valutazione della frutta	pag.23
Grafico 14: Valutazione del pane	pag.24
Grafico 15: Preferenze sul tipo di pane	pag.24
Grafico 16: Quantità delle pietanze servite a pranzo	pag.25
Grafico 17: Ti piace il refettorio?	pag.26
Grafico 18: Igiene e ambiente, come percepito dagli alunni	pag.27
Grafico 19: Informazione sul menù	pag.29
Grafico 20: Conosci il contenuto nutrizionale del cibo che mangi a mensa?	pag.29
Grafico 21: Grado di informazione su prodotti biologici e non freschi	pag.30
Grafico 22: Quali tra questi alimenti sono prodotti biologici?	pag.30
Grafico 23: Quali tra questi alimenti non sono prodotti freschi?	pag.31
Grafico 24: A quando risale l'ultima variazione del menù?	pag.32
Grafico 25: Partecipazione ad iniziative di informazione e di educazione alimentare	pag.33
Grafico 26: Puntualità nel servizio di distribuzione dei pasti	pag.34
Grafico 27: Pranzo non in orario	pag.34
Grafico 28: Gradimento orario dei pasti	pag.35
Grafico 29: Comportamento del personale	pag.36
Grafico 30: Se qualcosa non funziona nella mensa, con chi ne parli?	pag.37
Grafico 31: Commissione mensa	pag.37



## 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.18
Tabella 8: Preferenze in tema di frutta	pag.18
Tabella 9: Quale nuovo piatto nel menù?	pag.19
Tabella 10: Pietanze servite a temperatura non idonea	pag.22
Tabella I.1: Il menù è sufficientemente vario?	pag.39
Tabella I.2: Qualità delle pietanze	pag.40
Tabella I.3: Primi piatti – valutazione singole pietanze	pag.40
Tabella I.4: Secondi piatti – valutazione singole pietanze	pag.40
Tabella I.5: Contorni – valutazione singole pietanze	pag.41
Tabella I.6: Valutazione altri alimenti	pag.41
Tabella I.7: Presentazione del cibo	pag.41
Tabella I.8: Personale di servizio	pag.42
Tabella I.9: Temperatura delle portate	pag.42
Tabella I.10: Pietanze servite a temperatura non idonea	pag.42
Tabella I.11: Cottura delle portate	pag.42
Tabella I.12: Valutazione della frutta	pag.42
Tabella I.13: Valutazione del pane	pag.42
Tabella I.14: Cosa viene offerto per accompagnare secondo e contorno?	pag.43
Tabella I.15: Preferenze sul tipo di pane	pag.43
Tabella I.16: Quantità delle pietanze servite a pranzo	pag.43
Tabella I.17: Valutazione stoviglie	pag.43
Tabella I.18: Gradimento del refettorio	pag.43
Tabella I.19: Valutazione ambiente	pag.44
Tabella I.20: Adeguatezza orario per comunicare numero pasti	pag.44
Tabella I.21: Informazione sul menù	pag.44
Tabella I.22: Si verificano variazioni al menù programmato?	pag.44
Tabella I.23: Preavviso di eventuali variazioni al menù programmato	pag.44
Tabella I.24: Contenuto nutrizionale del cibo che mangia a mensa	pag.44
Tabella I.25: Importanza di essere informati sugli aspetti nutrizionali	pag.45
Tabella I.26: Informazione su prodotti congelati/surgelati	pag.45
Tabella I.27: Sa se ci sono alimenti biologici nel menù che viene offerto a pranzo?	pag.45
Tabella I.28: Due tra questi alimenti sono prodotti biologici: sa indicarmi quali sono?	pag.45
Tabella I.29: Sa se ci sono alimenti congelati/surgelati?	pag.45
Tabella I.30: Due tra questi alimenti sono congelati/surgelati: sa indicarmi quali sono?	pag.45
Tabella I.31: Ricorda a quando risale l'ultima variazione del menù?	pag.45
Tabella I.32: Iniziative di informazione e di educazione alimentare	pag.46
Tabella I.33: Dieta in bianco e certificato medico	pag.46
Tabella I.34: Diete speciali e certificato medico	pag.46
Tabella I.35: Il pranzo viene servito all'orario stabilito?	pag.46



“Appalti e partecipazione civica”  
Monitoraggio servizio di ristorazione  
Scuola media “Poggi Carducci”  
Sarzana (La Spezia)



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

---

Tabella I.36: Pranzo non in orario	pag.46
Tabella I.37: Gradimento orario dei pasti	pag.46
Tabella I.38: Il tempo per consumare il pasto è sufficiente?	pag.47
Tabella I.39: Comportamento del personale	pag.47
Tabella I.40: In caso di reclamo a chi si rivolgerebbe?	pag.47