



“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Scuole di Castiglione del Lago (Pg)



Progetto “*Ristorazione amica*”

Monitoraggio del servizio di ristorazione erogato presso tre scuole di Castiglione del Lago (Perugia)

Documento di sintesi

Aprile 2004

Premessa

Il progetto “Ristorazione amica” 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 positivi effetti 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.*

Cosa si indaga

L'attività di monitoraggio condotta da Cittadinanzattiva-procuratori dei cittadini, prendendo spunto dallo studio del capitolato speciale d'appalto, si è concentrata sui seguenti elementi:

- gusto e preferenze degli utenti;
- quantità e variazione del vitto;
- temperatura e cottura;
- servizio di prenotazione e orari;
- percezione dell'adeguatezza della dieta e del giusto rapporto fresco/cucinato;
- presentazione dei pasti;
- igiene e qualità delle stoviglie;
- igiene e adeguatezza degli ambienti dove si consumano i pasti;
- informazione in merito alle variazioni del menù, all'utilizzo di prodotti surgelati, alle proprietà nutrizionali degli alimenti;
- comportamento del personale;
- suggerimenti vari.

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

- questionario utenti;
- questionario operatori;
- griglia di osservazione diretta, compilata in tre passaggi;
- scheda dati generali sulla struttura.

In totale, 41 indicatori nel questionario utenti, 16 nel questionario operatori, 42 nella griglia di osservazione e 16, infine, nella scheda dati generali.

Dati di carattere generale

A Castiglione del Lago l'iniziativa di monitoraggio è stata realizzata tra il 20 maggio e il 4 giugno 2003 presso la locale scuola elementare “G. Mazzini” sita in via B. Buozzi. Nelle frazioni di Pozzuolo (presso la locale scuola elementare) e di Colonna (presso la scuola elementare “Anna Frank”), invece, dal 21 maggio al 3 giugno (con un'appendice, a Pozzuolo, a fine novembre).

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

Passaggio	Castiglione del Lago	Colonna	Pozzuolo
1	20/05/2003	21/05/2003	maggio 2003
2	26/05/2003	28/05/2003	maggio 2003
3	04/06/2003	03/06/2003	19/11/2003

Tabella 1: data dei rilevamenti

Un po’ di numeri

	Castiglione del Lago	Pozzuolo	Colonna
Numero utenti totale	450	Merc: 110 - Ven: 70	220
Numero utenti bambini intervistati	32 alunni di due IV elementare	20 alunni IV elementare	36 alunni di due IV elementare

Tabella 2: utenti

Sul totale degli alunni presenti in ciascuna scuola, a Castiglione sono stati coinvolti il 7% degli utenti bambini, a Pozzuolo il 18%, a Colonna il 16%.

Su un totale di 780 alunni complessivi, sono stati intervistati 88, pari all’11%.

Inoltre, sono state raccolte le osservazioni di due insegnanti e di 18 operatori (6 Cir e 12 operatori scolastici non docenti).

Gradimento delle portate e delle singole pietanze

I contorni sono la portata che presenta la più alta percentuale di apprezzamenti negativi (è valutata scadente dal 31% degli alunni) e la più bassa percentuale di apprezzamenti positivi (è valutato di buona qualità solo dal 27% dei ragazzi). Alte anche le percentuali di coloro che valutano scadente acqua e pane. Viceversa, **la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità: quasi tutti la valutano discreta o buona.**

I secondi piatti sono complessivamente valutati di qualità migliore rispetto ai primi.

Tra i 14 primi piatti contemplati, il passato di verdure è quello considerato “scadente” dal più alto numero di utenti (49%), seguito da minestrone di pasta (41%) e pasta e legumi (sia pasta e ceci – 34% - che pasta e fagioli – 37%).

Di contro, **ravioli (74%), gnocchi (59%) e tortellini (54%) raccolgono i più vasti consensi.**

Tra i secondi piatti, sono stati valutati ben 26 pietanze. Tra questi, pesce in bianco (44%), frittata (37%) e pesce fritto (36%) sono considerati scadenti dal maggior numero di utenti, mentre **pollo arrosto (74%), petto di pollo (63%), prosciutto cotto (68%) e mozzarella (58%) sono i secondi piatti valutati “buoni” dal più alto numero di studenti.**

Il giudizio degli utenti sulla qualità dei contorni premia patate (59%) e insalata (42%), mentre spinaci (36%) e bietta (35%) sono i piatti valutati come scadenti dal più alto numero di ragazzi.

Per la frutta, il gradimento va indubbiamente alla mela, seguita da pera e banana.

Come emerge dalle tabelle sottostanti, **ravioli e patate arrosto sono, in assoluto, le pietanze che vorrebbero mangiare più di frequente, mentre pasticci di verdure e pesce sono gli alimenti meno graditi.**

Quale alimento presente nel menù preferirebbe più di frequente?				
Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta	Altro
ravioli (27)	pesce (8)	patate arrosto (25)	kiwi (2)	gelato (18)
insalata di riso (7)	pollo arrosto (7)	pomodori (11)	frutta (2)	panini (5)
pasta in bianco (7)	formine di carne (7)	patatine fritte (10)	susine (1)	pizza (1)
riso in bianco (6)	pasticcio/sformato di verdure (6)	patate (7)		acqua (1)
tortellini (4)	bastoncini di pesce (6)	purè (7)		pane (1)
spaghetti (3)	petto di pollo (6)	insalata (6)		
pasta al tonno (3)	frittata (5)	patatine fritte (4)		
pasta al pomodoro (2)	hamburger (4)	patate al forno (3)		
minestra (2)	prosciutto cotto (4)	spinaci (2)		
riso (2)	pollo (4)	contorni (1)		
pasta al sugo (2)	carne di vitello (3)	verdura (1)		
gnocchi (2)	formaggio (3)	patate lesse (1)		
pasta (2)	seppie (3)	piselli (1)		
pasta al ragù (1)	mozzarella (3)			

Tabella 3: quale alimento preferirebbe più di frequente? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Quale alimento presente nel menù preferirebbe meno di frequente?				
Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta	Altro
minestre (10)	sformato di verdure/zucchine (20)	zucchine (11)	arance (2)	dolce (2)
minestrone (8)	pesce (18)	piselli (8)	mandarini (1)	meno alimenti surgelati (1)
pasta in bianco (5)	frittata (14)	carote (6)	banane (1)	
pasta e legumi (4)	pesce prefitto (“triangolo”) (9)	insalata (5)	pera (1)	
pasta e fagioli (3)	seppie (3)	fagiolini (5)	mela (1)	
ravioli (3)	bastoncini di pesce (2)	spinaci (5)		
riso (2)	mozzarella (2)	purè (3)		
pasta con il tonno (2)	merluzzo (1)	fagiolini (3)		
passato di verdure (2)	spezzatino (1)	verdure (3)		

Tabella 4: quale alimento vorrebbe meno? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Punti di eccellenza del servizio

- Il 67% degli intervistati percepisce le variazioni improvvise al menù come un evento raro, mentre per il 21% non si verificano mai;
- Solo l'1% degli intervistati dichiara che i pasti non sono serviti agli orari stabiliti;
- L'80% gradisce l'orario scelto per la distribuzione del pranzo e valuta sufficiente il tempo che viene concesso per consumarlo;

- Il rapporto personale-utenti si palesa come un punto di forza, dato che per il 60% dei ragazzi il comportamento del personale è “buono” e per il 32% è addirittura “molto buono”. Solo l’8% dei ragazzi non lo valuta adeguato. Valutazione analoghe sono state espresse non solo per il comportamento, ma anche per la disponibilità del personale;

Aree di miglioramento

- Per il 73% degli alunni, l’orario entro cui si raccolgono le prenotazioni per il pranzo è “giusto”;
- La dieta adottata è valutata adeguata dal 67% dei ragazzi, mentre per il 77% dei ragazzi il rapporto fresco/cucinato è “giusto”;
- In tema di cottura delle portate, tra chi ritiene la cottura della pasta insufficiente e chi, invece, la giudica eccessiva, risulta insoddisfatto quasi il 30% degli utenti. Secondi e contorni, di contro, presentano le più alte convergenze di coloro che valutano “giusta” la relativa cottura;
- solo per i primi piatti si nota una decisa indicazione sull’abbondanza dei piatti (24% degli utenti). Viceversa, un quarto degli utenti (con punte del 37% per quel che riguarda i contorni) valuta scarse le quantità degli altri piatti;
- Valutazione di sufficienza per la pulizia di piatti, posate e bicchieri, che si rispecchia per quel che concerne il giudizio sulla loro qualità;
- In tema di strutture e ambiente, nel complesso è sufficiente il giudizio su tutti e 5 i seguenti aspetti: areazione, illuminazione, arredi, pulizia, accoglienza dei locali. Illuminazione (33%), areazione (29%) e pulizia (27%) sono gli aspetti valutati maggiormente positivi dai giovani utenti;
- Il 38% dei ragazzi non valuta soddisfacente l’informazione inerente il menù;

Aree di criticità

- Oltre il 40% dei ragazzi non è soddisfatto di come viene presentato il cibo;
- Emerge una certa criticità per la presentazione di pietanze troppo fredde per quel che riguarda contorni e secondi (il 27% degli utenti li valuta in questo modo);
- Per il 57% degli utenti, il pane è “duro” o “gommoso”. Il dato è confermato dagli operatori che riservano proprio al pane gli unici giudizi negativi;
- Solo l’8% degli alunni dichiara di essere informato tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti surgelati, e meno della metà (il 44%) degli intervistati formula un giudizio soddisfacente sulle informazioni ricevute riguardo le proprietà nutrizionali degli alimenti;
- Non sono presenti box reclami in nessuno dei tre edifici scolastici e si evidenzia una disarticolazione piuttosto marcata nell’identificare la struttura/l’ufficio cui rivolgersi in caso qualcosa non vada per il meglio, a testimonianza di una scarsa conoscenza delle procedure ma, forse, anche di una insufficiente comunicazione all’utenza su come orientarsi in merito.

Suggerimenti

Abbiamo riassunto nella tabella, senza filtro, tutte le voci dividendole per aree di pertinenza. La lettura contribuisce a completare il quadro della percezione che gli utenti hanno del servizio.

Utenti	SUGGERIMENTI	Operatori
Cosa cambierebbe del servizio?		Cosa cambierebbe del servizio?
<ul style="list-style-type: none"> • non cambierei niente (2) • va bene così • sono soddisfatto • tutto bene • il servizio è abbastanza buono • il servizio è valido 	APPREZZAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • il servizio di ristorazione è buono (2) • è un servizio accettabile tenendo conto che è una mensa • niente da segnalare sul servizio • non aggiungerei nulla • sono soddisfatta così anche perché cambiare non è facile così come non è facile accontentare tutti
<ul style="list-style-type: none"> • cambierei le bidelle (4) • essere un po' più gentili • usare vassoi di porcellana e piatti non di plastica • servire a tavolo un po' meglio • preferirei posate, bicchieri e piatti “usa e getta” • cambierei le posate • cambierei le cose che non mi piacciono • non vorrei trovare più capelli nel cibo • cambierei l'ambiente 	ORGANIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • per il buon funzionamento della mensa si consiglia di non effettuare frequenti cambiamenti del personale (5) • piatti e bicchieri di plastica (5) • per migliorare il servizio di ristorazione in cucina bisogna rinnovare alcune attrezzature come: cuocipasta, piano cottura, lavastoviglie (2) • non è facile dare consigli e mettere insieme il menù per un mese • aggiungerei le vivandiere
<ul style="list-style-type: none"> • proporre meno i minestrone • variare di più le portate • fare di più le pietanze che piacciono maggiormente ai ragazzi • variare il menù • cucinare meglio il pesce • variare il menù per gli utenti che mangiano solo due volte a settimana • cambiare spesso il menù • che servano ciò che ci piace • più cura per i primi piatti • cambierei i sapori delle pietanze • meno congelati e più alimenti freschi e genuini • cambierei frutta e secondi • cambierei il pasto 	QUALITÀ CIBI	<ul style="list-style-type: none"> • più varietà di cibo (2)

Tabella 5: suggerimenti (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

1. Spazi di partecipazione civica: un nuovo ruolo dei cittadini utenti

1.1. Il coinvolgimento attivo dei cittadini utenti nella promozione e nel controllo della qualità del servizio

Sul fronte della tutela dei consumatori, Cittadinanzattiva propone una revisione del ruolo dei consumatori, di quale debba essere il ruolo dei cittadini utenti nei confronti dei servizi di pubblica utilità. Per dirla con uno slogan: da semplici utenti ad azionisti di maggioranza. Corresponsabili cioè in prima persona dell'accessibilità, della qualità e della cura dei servizi. Ai cittadini occorre richiedere quindi non solo il pagamento di quanto dovuto per usufruire del servizio pubblico, ma un contributo proattivo: per misurare la qualità di questi servizi; per controllare il migliore uso delle risorse; per mettere a punto programmi di sviluppo.

Sono in gioco il lento e difficoltoso cammino d'adeguamento dei servizi a processi economici ed industriali di respiro almeno europeo ma, soprattutto, la possibilità o meno di elevare l'accessibilità e l'adeguatezza dei servizi di pubblica utilità alla collettività.

D'altra parte, processi di portata storica - in Europa come nel nostro Paese - sembrano rafforzare l'idea che i cittadini consumatori siano destinati a ricoprire un ruolo centrale e non più periferico nella ridefinizione e nella riorganizzazione dei servizi di pubblica utilità. Ci riferiamo, in particolare:

- Al federalismo, come sistema di progressivo trasferimento di poteri e di responsabilità dal centro alla periferia.
- Alla liberalizzazione dei servizi, intesa come la progressiva introduzione di un regime di concorrenza nella produzione ed erogazione di servizi di pubblica utilità.
- Al nuovo articolo 118 della Costituzione, per esattezza il suo IV comma - alla cui stesura Cittadinanzattiva ha per altro dato un contributo diretto - laddove stabilisce che “Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività d'interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà”.

Il citato comma della Carta Costituzionale costituisce una svolta storica nel ruolo che potranno avere i movimenti d'impegno civico nel loro insieme per contribuire allo sviluppo del nostro Paese. Esso costituisce anche una sfida per le stesse associazioni civiche, quale è Cittadinanzattiva, ad essere all'altezza, ad innovarsi, a raggiungere standard di adeguatezza, di pertinenza, di efficacia e di efficienza, nella propria capacità di analisi, di proposta e d'iniziativa. Il nuovo articolo 118 in altri termini non ha una valenza solo simbolica, perché, in effetti, conferisce un potere istituzionale e materiale alla cittadinanza, rispetto ai quali è la cittadinanza stessa a doversi attrezzare in termini di piena consapevolezza e nuova capacità di proposta e d'iniziativa concreta.



Per quel che riguarda il processo di liberalizzazione in atto, nell'area dei servizi di pubblica utilità - al di là di quale sia lo status giuridico di questo tipo di servizi - quello che conta è certamente l'introduzione di un sistema di concorrenza che possa consentire al consumatore di esercitare il potere di scelta e al sistema di introdurre significativi miglioramenti sul piano dell'efficienza e dell'efficacia nell'uso delle risorse. Liberalizzazione sì, perché in generale il monopolio - tanto pubblico quanto privato - non rafforza, in linea di massima, il ruolo ed il peso del cittadino-utente. L'esperienza di questi anni però dimostra, in Italia come in Europa, che la liberalizzazione da sola non basta. Essa da sola non produce automaticamente il superamento di ritardi e di contraddizioni, come il verificarsi di forme nuove o antiche di esclusione dall'accesso ai servizi o come l'inadeguatezza di basilari standard di adeguatezza e di sicurezza. La liberalizzazione va dunque accompagnata con l'introduzione di un efficace sistema di garanzie e di contrappesi dal punto di vista del consumatore, il che equivale ad attribuire a quest'ultimo nuovi strumenti d'intervento, di controllo, di promozione e di tutela dei propri diritti, ed assieme ad essi nuove responsabilità.

I processi di liberalizzazione, già in alcuni settori presenti da tempo, tenderanno ad accrescersi e ad investire in maniera rilevante anche comparti fino ad oggi esclusi. Tale dinamica investe in maniera rilevante servizi gestiti in appalto e concessione da imprese cooperative e il contesto normativo e di mercato, in cui esse operano, richiede un sistema di regolazione in grado di coniugare efficacia ed efficienza nella gestione da parte delle imprese con la crescente domanda di qualità dei servizi e di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Il punto di vista degli operatori impegnati in questa area di servizi, con i loro legittimi interessi e diritti, pur diversi da quello dei cittadini utenti, non è inevitabilmente in antitesi con i legittimi diritti ed interessi di questi ultimi. Anzi, l'armonizzazione tra questi due punti di vista, e con le stesse esigenze delle imprese cooperative efficienti, costituisce una condizione indispensabile per un definitivo salto di qualità degli standard di adeguatezza di una vasta gamma di servizi destinati sempre più ad essere gestiti in ambito concorrenziale.