



Città di Seriate

Settore 4 • Servizi alla Persona
Pubblica Istruzione

Relazione schede di valutazione ristorazione scolastica A.S. 2017/2018

A cura di: Cristina Gioia

1. Premessa

Durante l'anno scolastico 2017/2018, in collaborazione con la commissione mensa, è stata attivato un monitoraggio continuo sulla qualità dei pasti erogati durante il servizio di ristorazione scolastica.

La rilevazione è stata effettuata mediante i genitori del comitato assaggiatori, composto da genitori di bambini che usufruiscono del servizio e che hanno regolarmente visitato i refettori dei diversi istituti scolastici, e mediante gli insegnanti addetti alla sorveglianza degli studenti, che hanno usufruito del pasto.

Sia i genitori che gli insegnanti coinvolti sono stati invitati a compilare una "scheda di valutazione": le schede sono state raccolte e elaborate dall'ufficio scuola del Comune di Seriate.

Le scuole coinvolte dall'indagine sono state:

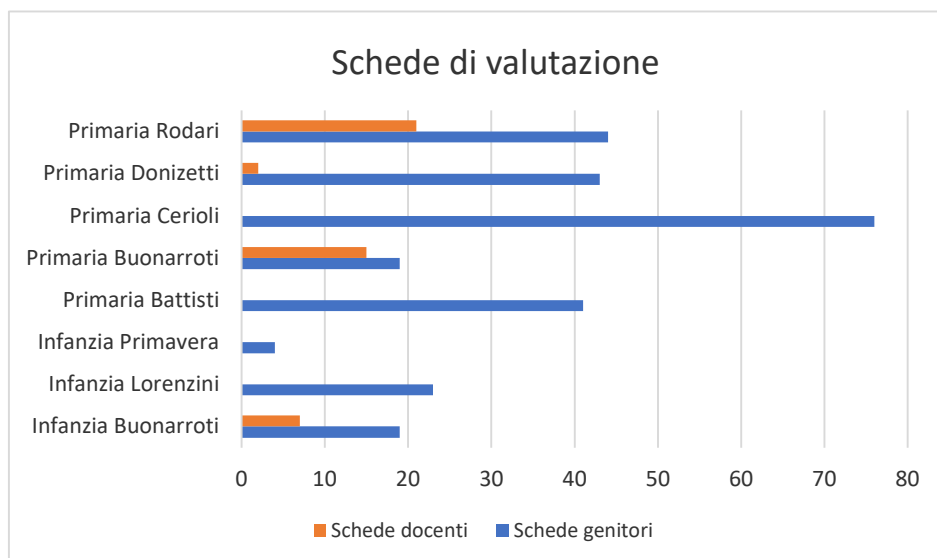
- infanzia Primavera;
- infanzia Lorenzini;
- primaria Donizetti;
- primaria Rodari;
- primaria Battisti;
- primaria Buonarroti;
- primaria Cerioli.

2. Dati raccolti

1 Tipologia del compilatore

Durante l'anno scolastico sono stati raccolte complessivamente 269 schede così distribuite.

Scuola	Schede genitori	Schede docenti	Totale
Infanzia Buonarroti	19	7	26
Infanzia Lorenzini	23	0	23
Infanzia Primavera	4	0	4
Primaria Battisti	41	0	41
Primaria Buonarroti	19	15	34
Primaria Cerioli	76	0	76
Primaria Donizetti	43	2	45
Primaria Rodari	44	21	65
Totale	269	45	314



3. Dati raccolti: valutazione del servizio

Per la valutazione del servizio mensa sono stati presi in considerazione principalmente i giudizi globali dati ai pasti e al servizio, in quanto risulta complesso e troppo articolato entrare nel merito delle diverse valutazioni che spesso sono accompagnate da notazioni difficilmente rappresentabili.

Analizzando le 269 schede complessive, si evince che nell'88% dei casi (249 schede) il servizio è stato valutato in modo positivo ("sufficiente" e "buono/discreto") mentre il 16% esprime una valutazione negativa ("insufficiente"). Per il 7% non è stato indicato un valore globale ed è quindi risultato non valutabile.

	Numero schede genitori	% sul totale	Numero schede docenti	% sul totale	Numero schede totali	% sul totale
Buono/discreto	133	49%	26	58%	159	56%
Sufficiente	84	31%	6	13%	90	32%
Insufficiente	33	12%	12	27%	45	16%
Senza giudizio	19	7%	1	2%	20	7%
	269	100%	45	100%	284	100%

Le portate servite sono state ritenute gradevoli dalla maggior parte degli utenti:

	Primo	% sul totale	Secondo	% sul totale	Contorno	% sul totale
Gradevole	221	82%	205	76%	172	64%
Sgradevole	15	6%	14	5%	28	10%
Insipido	19	7%	11	4%	48	18%
Salato	1	0%	1	0%	8	3%
Senza giudizio	13	5%	38	14%	13	5%
	269	100%	269	100%	269	100%

Nelle annotazioni, gli utenti hanno segnalato lo scarso successo dei piatti a base di legumi e di verdure che risultano generalmente poco graditi ai bambini.

Anche la quantità viene considerata generalmente adeguata:

	Numero schede genitori	% sul totale
Sufficiente	253	94%
Abbondante	13	5%
Scarsa	2	1%
Senza giudizio	1	0%
	269	100%

Nella quasi totalità dei questionari si è espressa una valutazione positiva rispetto alla cortesia del personale addetto al servizio e alla pulizia delle stoviglie; leggermente inferiore il numero di valutazioni positive per quanto riguarda la pulizia e l'ordine dei locali (89%).

	% sul totale
Rilevazioni positive sul servizio	
Cortesia	259 96%
Pulizia locali	241 89%
Pulizia stoviglie	263 98%

4. Conclusioni

L'attività di valutazione della qualità del servizio, garantita dalla commissione assaggi e dai docenti addetti alla sorveglianza, ha dato un'indicazione sostanzialmente positiva del servizio, anche se rimangono alcuni indicatori (16% di giudizio insufficiente sulla qualità dei pasti e il 10% sulla gradevolezza delle portate) che devono essere analizzati e monitorati.

Numerose sono le criticità emerse riguardo il menù elaborato secondo le nuove tabelle dietetiche ATS ed è stato riconosciuto da molti utenti lo scarso gradimento mostrato in particolare verso i piatti a base di legumi e verdura.

Dalle indicazioni che emergono dai questionari compilati, si riportano le azioni intraprese per continuare ad offrire un servizio quanto più possibile di qualità, pur nel rispetto delle indicazioni di ATS:

- Si sono concordate con la società concessionaria del servizio variazioni nelle ricette dei piatti meno graditi.
- Si sono proposti nuovi piatti in sostituzione di quelli che hanno il maggiore scarto.
- Si sono proposte serate informative rivolte ai genitori, durante le quali sono stati presentati i nuovi menù scolastici, le linee guida ATS e i principi per una sana alimentazione in età scolare.