



Città di Seriate

Settore 4
Pubblica Istruzione

Allegato 4

**Relazione schede di
valutazione
ristorazione scolastica
A.S. 2018/2019**

A cura di: Stefano Rinaldi, Cristina Gioia

1. Premessa

Durante l'anno scolastico 2018/2019, in collaborazione con la commissione mensa e in continuità con gli anni precedenti, è stato condotto un monitoraggio costante della qualità dei pasti erogati durante il servizio di ristorazione scolastica.

La rilevazione è stata effettuata mediante il 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 Buonarroto;
- primaria Cerioli.

2. Dati raccolti

Durante l'anno scolastico sono state raccolte complessivamente 255 schede così distribuite.

Tabella 1 – Distribuzione valutazioni per plesso

| Scuola | Schede genitori | Schede docenti | Totale |
|---------------------|-----------------|----------------|------------|
| Infanzia Buonarroto | 6 | 0 | 6 |
| Infanzia Lorenzini | 33 | 0 | 33 |
| Infanzia Primavera | 10 | 0 | 10 |
| Primaria Battisti | 86 | 3 | 89 |
| Primaria Buonarroto | 4 | 17 | 21 |
| Primaria Cerioli | 0 | 6 | 6 |
| Primaria Donizetti | 40 | 0 | 40 |
| Primaria Rodari | 32 | 18 | 50 |
| Totale | 211 | 44 | 255 |

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.

Analizzando le 255 schede pervenute, si evince che nell'59% dei casi (151 schede) il servizio è stato valutato "buono/discreto", nel 31% sufficiente mentre il 4% esprime una valutazione

negativa (“insufficiente”). Per il 5% non è stato indicato un valore globale ed è quindi risultato non valutabile.

Rispetto all’anno scolastico 2017/2018, nel quale la percentuale di valutazioni negative si attestava intorno al 16%, si registra dunque un sensibile miglioramento.

Tabella 2 – Valutazione complessiva del servizio

| | Numero schede genitori | % sul totale | Numero schede docenti | % sul totale | Numero schede totali | % sul totale |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| Buono/discreto | 123 | 58% | 28 | 64% | 151 | 59% |
| Sufficiente | 68 | 32% | 12 | 27% | 80 | 31% |
| Insufficiente | 6 | 3% | 4 | 9% | 10 | 4% |
| Senza giudizio | 14 | 7% | 0 | 0% | 14 | 5% |
| | 211 | 100% | 44 | 100% | 255 | 100% |

Le portate servite sono state ritenute gradevoli dalla maggior parte dei valutatori. Nell’84% delle schede il pasto è stato definito gradevole, registrando, anche in questo caso, un miglioramento rispetto all’anno 2017/2018 in cui si definiva gradevole solo il 64% dei pasti.

Tabella 3 – Gradevolezza del pasto

| | Primo | % sul totale | Secondo | % sul totale | Contorno | % sul totale |
|-----------------------|--------------|---------------------|----------------|---------------------|-----------------|---------------------|
| Gradevole | 196 | 93% | 171 | 81% | 178 | 84% |
| Sgradevole | 5 | 2% | 8 | 4% | 11 | 5% |
| Insipido | 4 | 2% | 8 | 4% | 6 | 3% |
| Salato | 0 | 0% | 1 | 0% | 5 | 2% |
| Senza giudizio | 6 | 3% | 23 | 11% | 11 | 5% |
| | 211 | 100% | 211 | 100% | 211 | 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.

La quantità viene considerata generalmente adeguata/sufficiente (86%). L’8% degli assaggiatori la ritiene abbondante.

Tabella 4 – Quantità del pasto

| | Numero schede genitori | % sul totale |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|
| Adeguato | 182 | 86% |
| Abbondante | 14 | 7% |
| Scarsa | 5 | 2% |
| Senza giudizio | 10 | 5% |
| | 211 | 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 (93%).

Tabella 5 – Valutazione del servizio: cortesia addetti e pulizia

| Rilevazioni sul servizio | Numero schede compilate | % sul totale |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|
| Cortesia | 208 | 99% |
| Pulizia locali | 197 | 93% |
| Pulizia stoviglie | 207 | 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 (4% di giudizio insufficiente sulla qualità dei pasti e il 10% sulla gradevolezza/sapore/sapidità delle portate) che devono essere analizzati e monitorati.

Anche quest'anno 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 (tabella 3 – Gradevolezza del pasto), 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.

Per il nuovo anno scolastico si intende riproporre serate informative rivolte ai genitori, durante i quali presentare i menù scolastici, le linee guida ATS e i principi per una sana alimentazione in età scolare.

È in corso una riorganizzazione della commissione mensa, attraverso la revisione dei regolamenti che garantiscano valutazioni continue e puntuali.