

Comune di
CINISELLO BALSAMO

**VALUTAZIONE DELLA GRADIBILITA' PERCEPITA
NEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA
DEL COMUNE DI CINISELLO BALSAMO**

Indagine condotta
su bambini e ragazzi di Scuole Primarie

Maggio 2017

Composizione del gruppo di lavoro

Per l'esecuzione della presente indagine è stato costituito un gruppo di lavoro così composto:

- Dott. Mauro Corno, Tecnologo alimentare, *Coordinatore del progetto, elaborazione e analisi dati*
- Dott.ssa Alessandra Adamo, *raccolta, elaborazione e analisi dati*
- Dott. Alessandro Lucchini, *elaborazione dati*

Si ringrazia per la collaborazione e la disponibilità:

- Sig.ra Alice Lupi, *Comune di Cinisello Balsamo*
- Le insegnanti e gli alunni delle Scuole di Cinisello Balsamo

Valutazione della gradibilità percepita nel servizio di ristorazione scolastica del comune di Cinisello Balsamo

Indagine condotta su bambini e ragazzi di Scuole Primarie

La ristorazione scolastica è un servizio importante: per l'alimentazione, l'educazione, la socializzazione dei bambini e dei ragazzi.

La ristorazione scolastica è un servizio curato e sostenuto dall'Amministrazione Comunale e dalle famiglie, che ha a che fare non solo con l'alimentazione dei bambini e dei ragazzi, ma anche con la loro educazione, la salute e la crescita.

In tal senso rivestono un ruolo importante i docenti che seguono i bambini nel loro percorso educativo, che comprende anche il momento della refezione scolastica.

Per questi e tanti altri motivi, la ristorazione scolastica è un servizio che sta a cuore all'Amministrazione.

L'indagine, condotta nel mese di maggio 2017, ha preso in considerazione il punto di vista di bambini e ragazzi delle Scuole Primarie.

Presentiamo una sintesi delle principali questioni esaminate: il gradimento dei piatti e l'adeguatezza degli ambienti di somministrazione da parte dei ragazzi e il parere degli adulti su alcuni dei medesimi argomenti e su altri temi.

Argomenti affrontati

Con questa indagine abbiamo affrontato due questioni, chiedendo ai ragazzi coinvolti di rispondere a domande su:

1. Gradimento dei piatti: abbiamo analizzato il gradimento dei piatti proposti e chiesto una valutazione complessiva del servizio di ristorazione. Abbiamo poi chiesto ai ragazzi di esprimersi sulla qualità del primo piatto, del secondo, del contorno, della frutta e del pane e sulla quantità delle porzioni.
2. Adeguatezza degli spazi mensa: abbiamo chiesto ai ragazzi la propria percezione degli spazi dove consumano i pasti.

Sono stati coinvolti bambini e ragazzi delle seguenti scuole del Comune di Cinisello Balsamo:

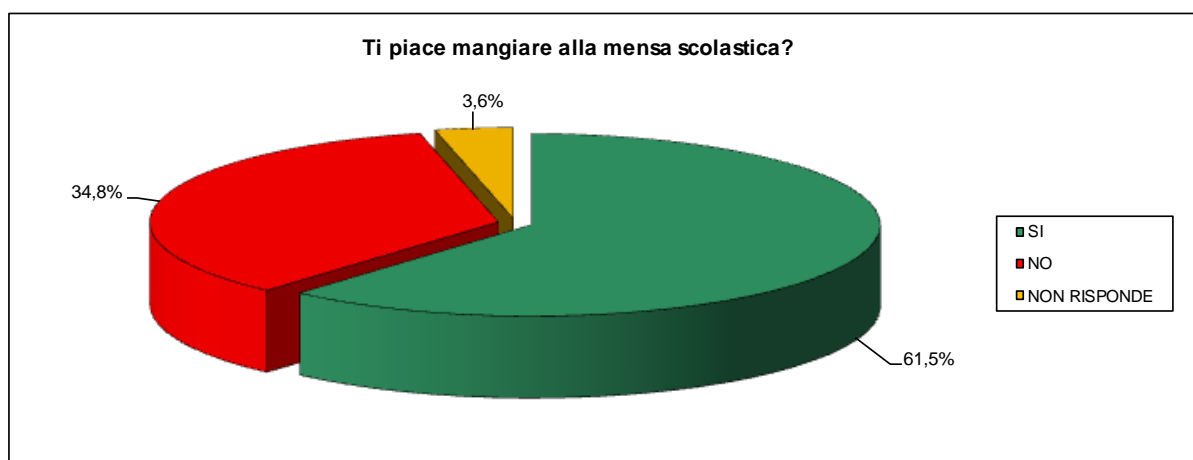
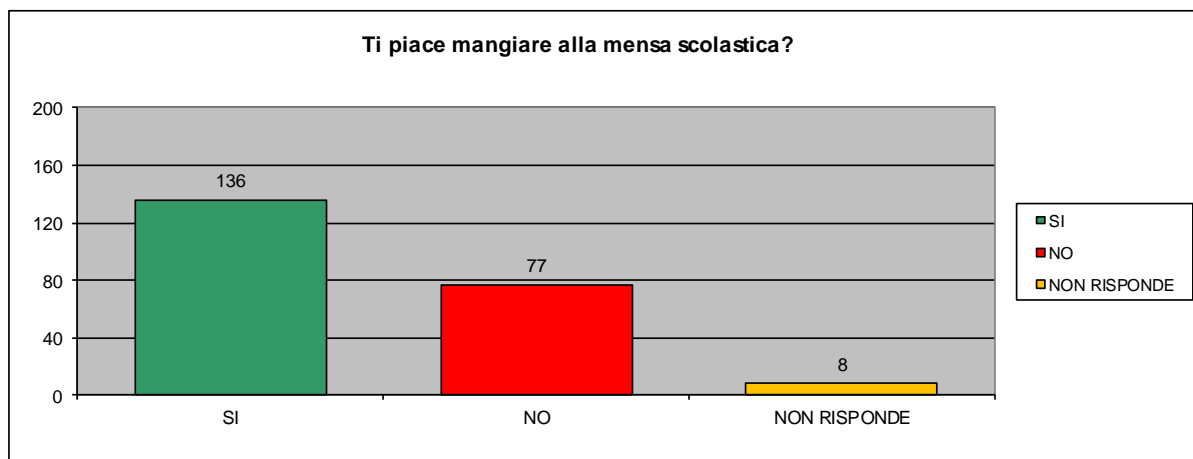
- Scuola Primaria ORTIGARA
- Scuola Primaria VILLA
- Scuola Primaria MANZONI

Sono stati proposti agli interlocutori dei questionari da compilare una sola volta in un giorno tra il 19 e il 24 Maggio 2017.

Sono stati analizzate **221 schede** compilate da bambini e ragazzi.

TI PIACE MANGIARE ALLA MENSA SCOLASTICA?

TI PIACE MANGIARE ALLA MENSA SCOLASTICA?	SI	NO	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	46	10	2	58
Primaria MANZONI	46	28	3	77
Primaria VILLA	44	39	3	86
TOTALE	136	77	8	221
TOTALE %	61,5%	34,8%	3,6%	100,0%



I giudizi positivi sono mediamente superiori al 60%
 Questo dato è da ritenersi sostanzialmente positivo, anche se la percentuale di utenti insoddisfatti non è trascurabile.

TI PIACCIONO I PASTI DELLA MENSA SCOLASTICA?

PRIMO PIATTO	BUONO	COSI' COSI'	CATTIVO	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	37	18	0	3	58
Primaria MANZONI	33	27	12	5	77
Primaria VILLA	16	60	10	0	86
Primo Piatto	86	105	22	8	221
Primo Piatto %	38,9%	47,5%	10,0%	3,6%	100,0%

SECONDO PIATTO	BUONO	COSI' COSI'	CATTIVO	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	29	21	5	3	58
Primaria MANZONI	27	37	8	5	77
Primaria VILLA	23	42	19	2	86
Secondo Piatto	79	100	32	10	221
Secondo Piatto %	35,7%	45,2%	14,5%	4,5%	100,0%

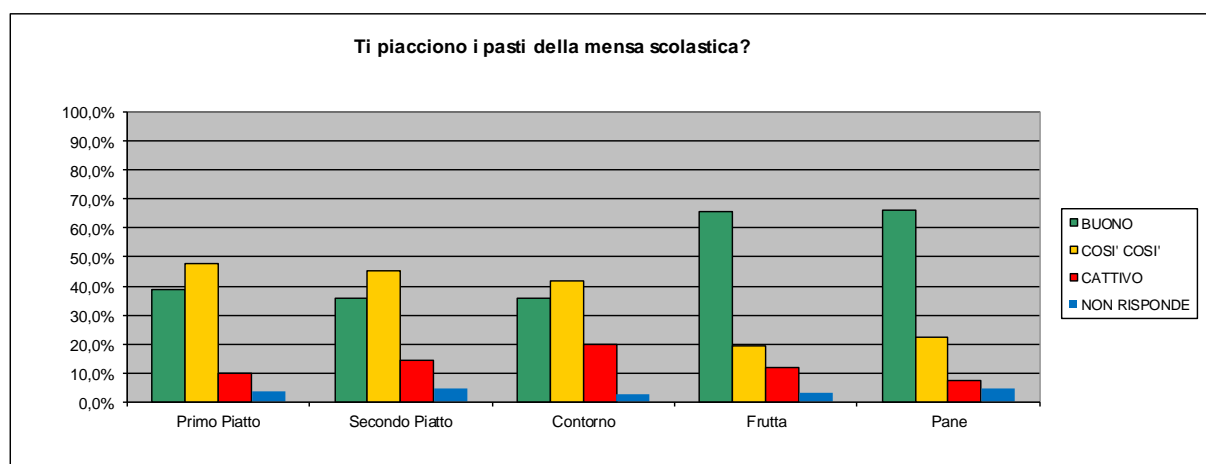
CONTORNO	BUONO	COSI' COSI'	CATTIVO	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	21	30	4	3	58
Primaria MANZONI	25	31	19	2	77
Primaria VILLA	33	31	21	1	86
Contorno	79	92	44	6	221
Contorno %	35,7%	41,6%	19,9%	2,7%	100,0%

FRUTTA	BUONO	COSI' COSI'	CATTIVO	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	45	8	2	3	58
Primaria MANZONI	55	9	10	3	77
Primaria VILLA	45	26	14	1	86
Frutta	145	43	26	7	221
Frutta %	65,6%	19,5%	11,8%	3,2%	100,0%

PANE	BUONO	COSI' COSI'	CATTIVO	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	37	14	4	3	58
Primaria MANZONI	51	12	8	6	77
Primaria VILLA	58	23	4	1	86
Pane	146	49	16	10	221
Pane %	66,1%	22,2%	7,2%	4,5%	100,0%

Ti piacciono i pasti della mensa scolastica?	BUONO	COSI' COSI'	CATTIVO	NON RISPONDE	TOTALE
Primo Piatto	86	105	22	8	221
Secondo Piatto	79	100	32	10	221
Contorno	79	92	44	6	221
Frutta	145	43	26	7	221
Pane	146	49	16	10	221

Ti piacciono i pasti della mensa scolastica?	BUONO	COSI' COSI'	CATTIVO	NON RISPONDE	TOTALE
Primo Piatto	38,9%	47,5%	10,0%	3,6%	100,0%
Secondo Piatto	35,7%	45,2%	14,5%	4,5%	100,0%
Contorno	35,7%	41,6%	19,9%	2,7%	100,0%
Frutta	65,6%	19,5%	11,8%	3,2%	100,0%
Pane	66,1%	22,2%	7,2%	4,5%	100,0%



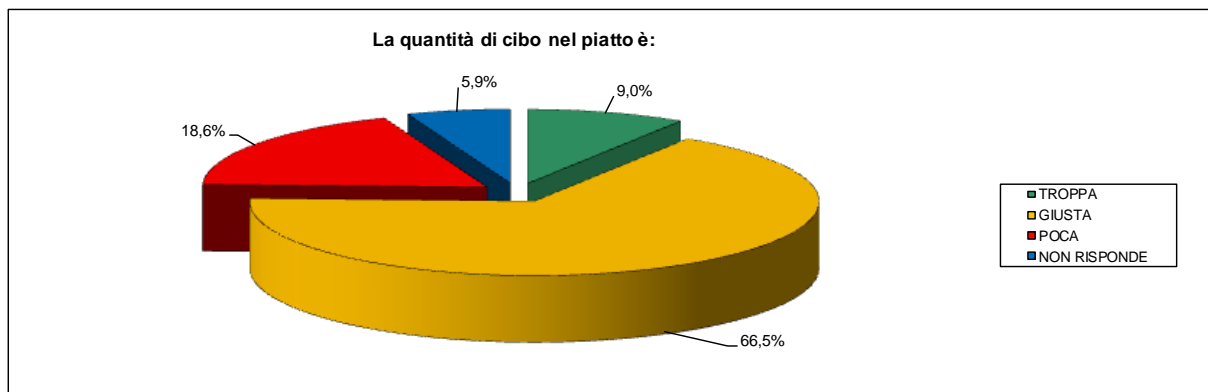
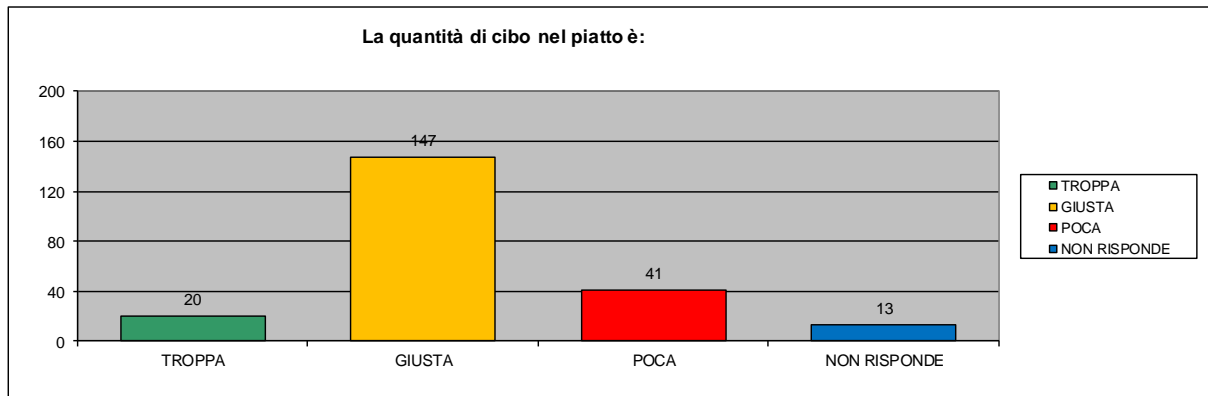
In generale, i giudizi positivi sono prevalenti soprattutto per la frutta ed il pane, mentre si riscontra sostanziale equità tra giudizi intermedi e buoni per i primi, i secondi ed i contorni.

A tale proposito è da sottolineare che le percentuali di giudizi negativi vanno dal 10% per i primi piatti al 20% per i contorni, che si confermano tra le preparazioni meno apprezzate dai bambini.

La frutta e il pane sono risultati graditi dai 2/3 degli utenti

LA QUANTITA' DI CIBO NEL PIATTO E':

LA QUANTITA' DI CIBO NEL PIATTO E':	TROPPIA	GIUSTA	POCA	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	0	47	6	5	58
Primaria MANZONI	11	48	14	4	77
Primaria VILLA	9	52	21	4	86
TOTALE	20	147	41	13	221
	9,0%	66,5%	18,6%	5,9%	100,0%

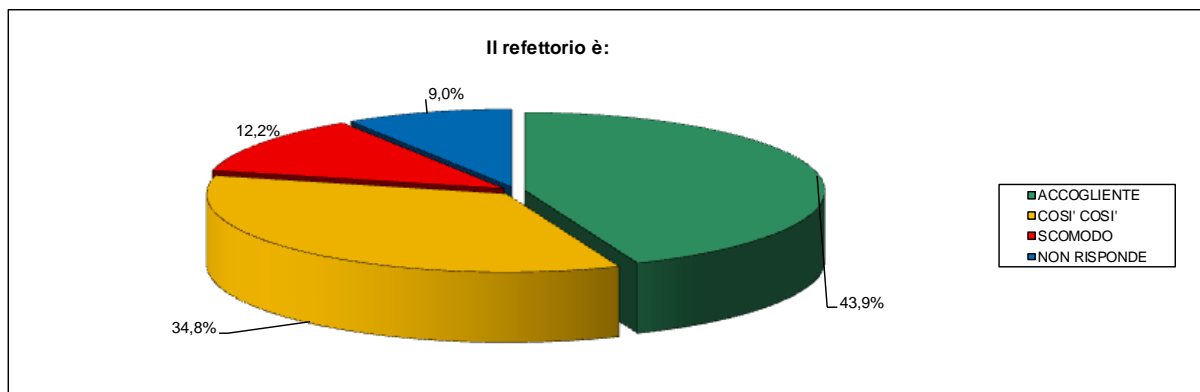
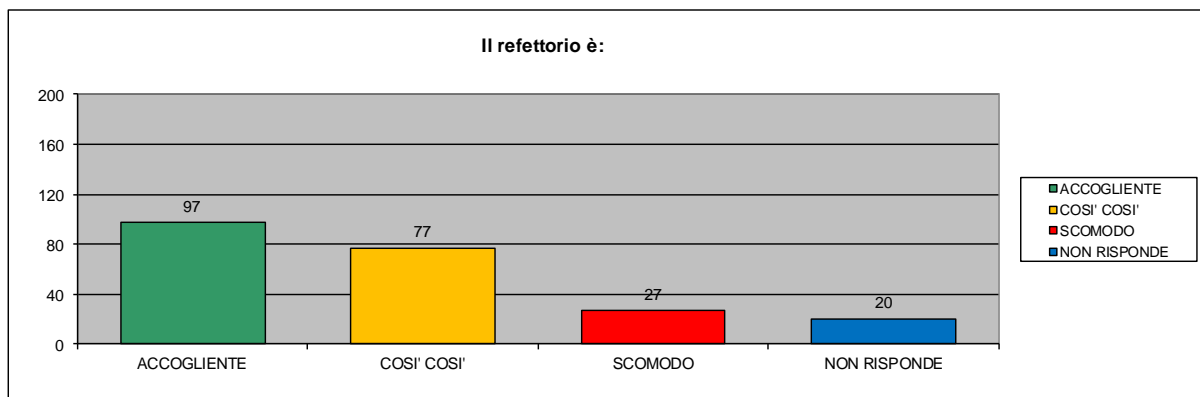


Più dei 2/3 degli utenti reputa adeguato il quantitativo di cibo somministrato (per il 9% addirittura eccessivo).

Solo il 18,6% indica che la quantità è poca, a riprova del fatto che i quantitativi proposti, oltre ad essere corretti dal punto di vista nutrizionale, sono recepiti positivamente dai piccoli utenti.

ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI

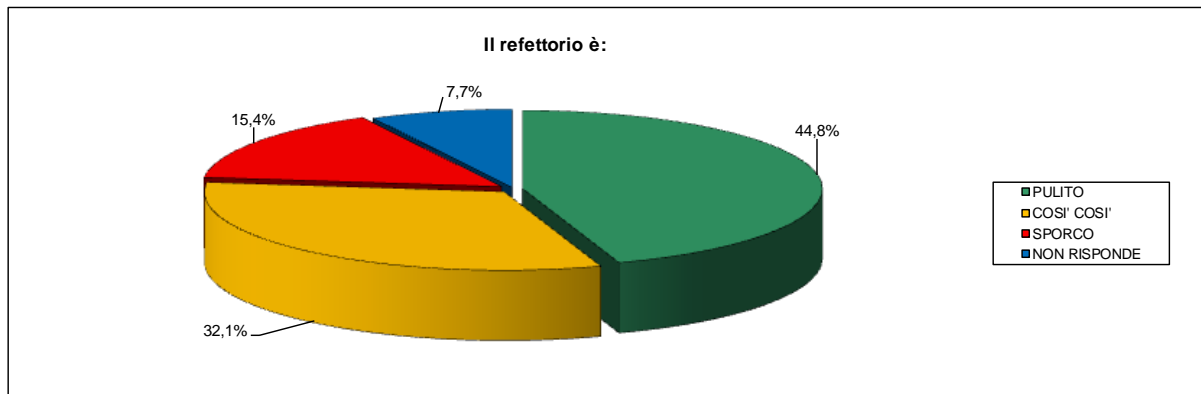
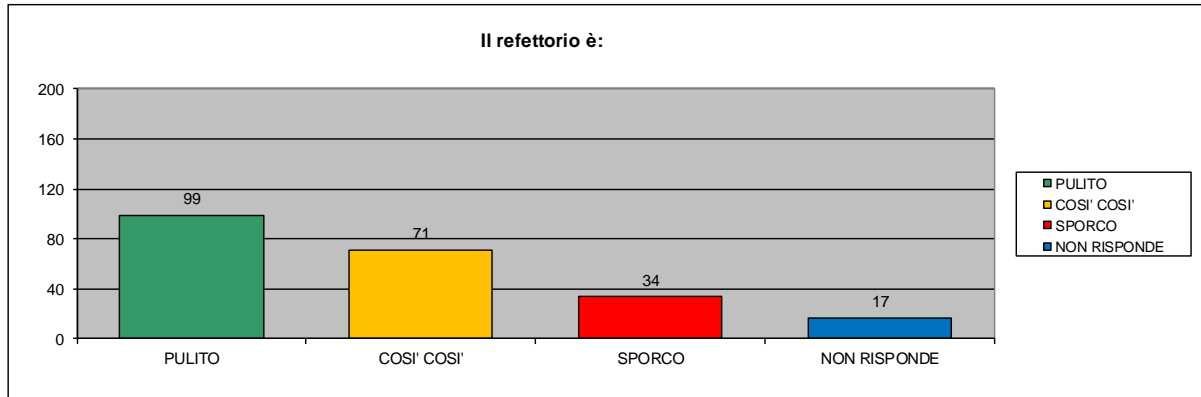
IL REFETTORIO E':	ACCOGLIENTE	COSI' COSI'	SCOMODO	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	42	10	3	3	58
Primaria MANZONI	21	32	14	10	77
Primaria VILLA	34	35	10	7	86
TOTALE	97	77	27	20	221
	43,9%	34,8%	12,2%	9,0%	100,0%



Il refettorio è ritenuto accogliente dalla maggioranza degli utenti, anche se il 34,8% degli intervistati lo ritiene "così così".

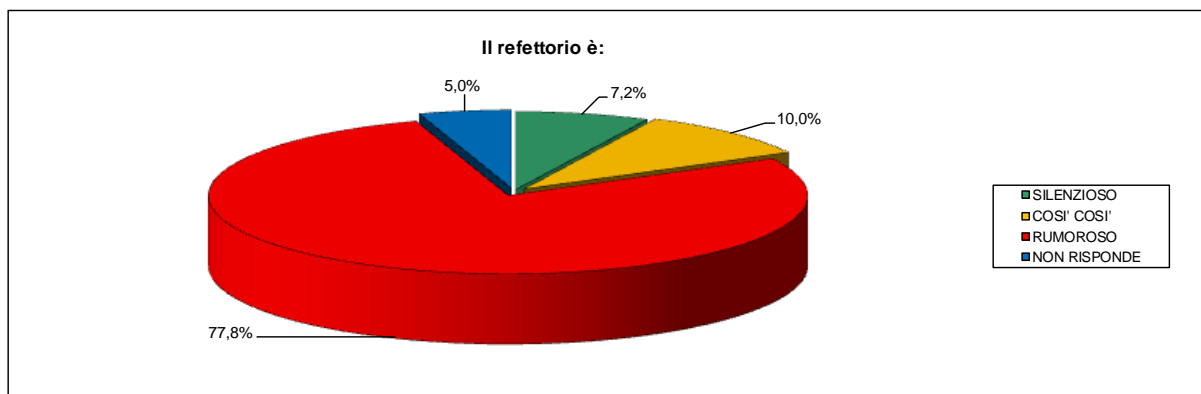
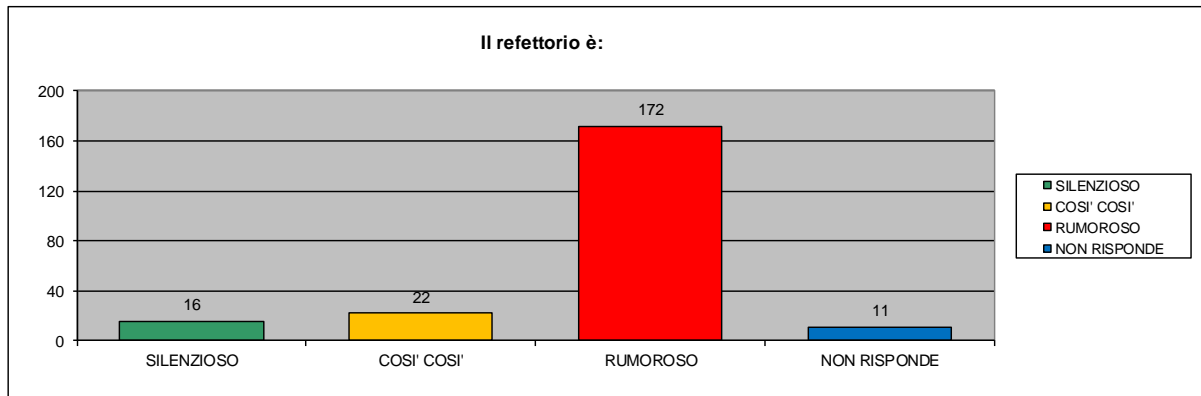
Da un'analisi più approfondita, si rileva che la maggior parte dei giudizi negativi è stata espressa dagli utenti della Primaria Manzoni, che consumano il pasto in refettori lontani dal luogo di distribuzione e di dimensioni molto esigue rispetto agli altri plessi.

IL REFETTORIO E':	PULITO	COSI' COSI'	SPORCO	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	43	13	1	1	58
Primaria MANZONI	34	14	18	11	77
Primaria VILLA	22	44	15	5	86
TOTALE	99	71	34	17	221
	44,8%	32,1%	15,4%	7,7%	100,0%



Il refettorio è ritenuto pulito dal 44,8% degli intervistati, solo il 15,4% lo valuta sporco. Per quanto i giudizi espressi siano positivi, questo risultato va mantenuto e migliorato nel tempo perché la pulizia è un prerequisito essenziale del servizio.

IL REFETTORIO E':	SILENZIOSO	COSI' COSI'	RUMOROSO	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	8	11	37	2	58
Primaria MANZONI	6	2	65	4	77
Primaria VILLA	2	9	70	5	86
TOTALE	16	22	172	11	221
	7,2%	10,0%	77,8%	5,0%	100,0%



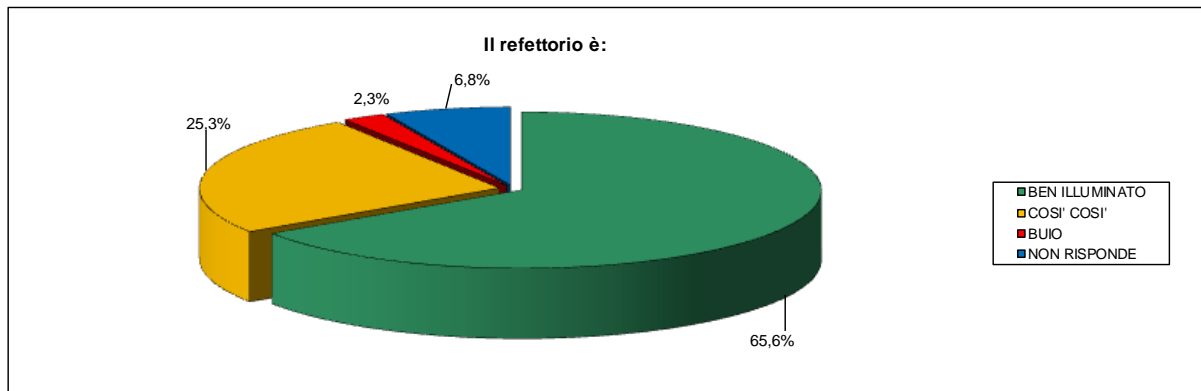
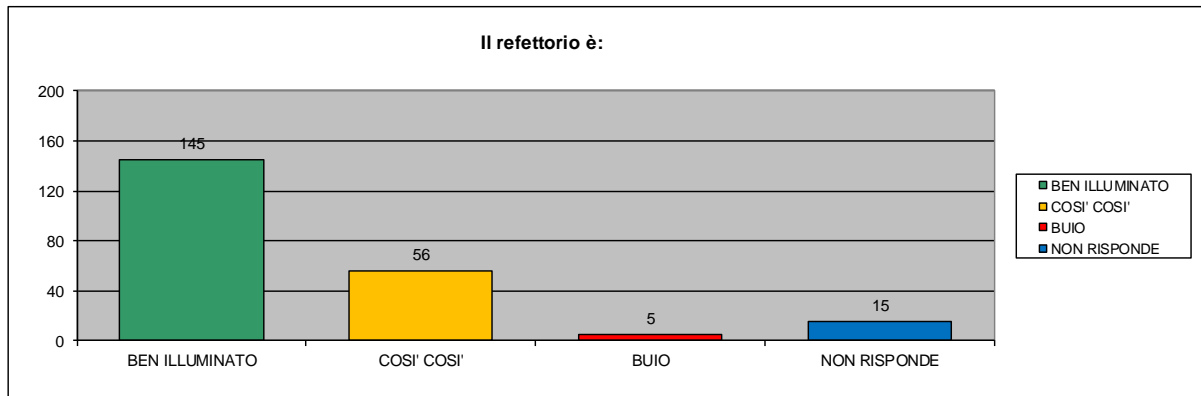
La maggioranza degli utenti (77,8%) giudica il refettorio rumoroso, mentre solo il 7,2 % dei commensali recepisce il luogo del pranzo come silenzioso.

Questo dato è particolarmente preoccupante, in quanto il livello del rumore è un parametro fondamentale per la valutazione dell'apprezzamento del luogo di consumo dei pasti e influisce direttamente sullo stato di benessere e di salute degli utenti.

Da un'analisi più approfondita si rileva che i giudizi negativi sono leggermente ridotti nella Primaria Monte Ortigara, nella quale sono stati effettuati interventi volti alla riduzione dell'inquinamento acustico.

L'obiettivo dovrebbe essere quello di garantire ai commensali condizioni di comfort acustico sempre migliori.

IL REFETTORIO E':	BEN ILLUMINATO	COSI' COSI'	BUIO	NON RISPONDE	TOTALE
Primaria ORTIGARA	49	5	0	4	58
Primaria MANZONI	51	16	5	5	77
Primaria VILLA	45	35	0	6	86
TOTALE	145	56	5	15	221
	65,6%	25,3%	2,3%	6,8%	100,0%



Il refettorio è considerato ben illuminato da 2/3 degli intervistati, mentre solo il 2,3% lo ritiene buio. I dati ottenuti sono positivi se si considera che nessuno degli utenti della Primaria Monte Ortigara ha ritenuto buio il refettorio, pur essendo collocato in un seminterrato illuminato artificialmente.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Con questa indagine si è inteso analizzare il gradimento del servizio di ristorazione scolastica attraverso la rilevazione della gradibilità del servizio e l'apprezzamento degli ambienti di consumo.

In generale, il servizio di ristorazione del Comune di Cinisello Balsamo è recepito in modo sostanzialmente positivo, in quanto emerge che a circa i 2/3 degli utenti della ristorazione scolastica piace mangiare in mensa.

E' risultata buona la gradibilità di primi piatti, frutta e pane, recepiti come "buoni" dalla maggioranza degli utenti. Leggermente meno graditi secondi piatti e contorni, dove il gradimento si attesta su giudizi intermedi o addirittura negativi (il 19,9% percentuale che ritiene "cattivi" i contorni).

Probabilmente, gli alimenti proposti nella ristorazione scolastica di Cinisello Balsamo, inevitabilmente scelti a seguito di linee nutrizionali ed educative, sono talvolta rifiutati in quanto non sempre incontrano il gusto dei bambini abituati a piatti differenti in ambito domestico.

La proposta alimentare dell'Amministrazione Comunale risulta talvolta in contrasto con le scelte adottate dalle famiglie; anche quando le scelte sono analoghe, le preparazioni gastronomiche prodotte e veicolate dal Centro Cottura presentano spesso caratteristiche differenti rispetto al piatto prodotto e consumato a casa.

Una considerazione generale che potrebbe emergere da questi dati è che si dovrebbe assecondare i gusti dei bambini e preferire modalità di presentazione più sfiziose (es. le frittiture); purtroppo tali soluzioni non sono attuabili in quanto in palese contrasto con i principi di corretta educazione alimentare.

Resta comunque valida la sollecitazione a rendere sempre attuali le ricette proposte e a sperimentarne di nuove, in modo da evitare di far riconoscere i piatti come "i soliti piatti" ricadendo nell'abitudine che stanca.

Un'altra indicazione è quella di porre sempre la massima cura nella preparazione per rendere i piatti gustosi, preferendo comunque ricette semplici, e varietà e abbinamenti che possano essere apprezzati.

Soddisfacente anche il dato che indica come i bambini valutino la quantità di cibo somministrata in gran parte "giusta".

Riguardo agli ambienti di somministrazione, questi sono in generale recepiti in modo positivo; la maggioranza degli utenti ritiene infatti i refettori sostanzialmente accoglienti, puliti e ben illuminati.

Da notare in particolare che la maggioranza degli utenti ritiene "buono" il livello di pulizia degli ambienti di consumo.

Anche in questo caso, un discorso a sé merita il fattore rumore, ritenuto troppo elevato da molti utenti. Questo è un problema comune nella ristorazione scolastica, dove gli edifici sono spesso realizzati senza tener conto del livello di rumore creato da una quantità elevata di bambini e ragazzi che parlano contemporaneamente con tono di voce alto, perché intendono la mensa come un naturale momento di svago.

Questo dato potrebbe pertanto essere da stimolo per lo studio di accorgimenti atti a limitare il livello di rumore nei refettori (pannelli fonoassorbenti, distribuzione diversa degli utenti, ecc.) come già avvenuto in alcune realtà.

In conclusione, l'indagine condotta ha prodotto a nostro parere dati utili.

Il Servizio nella sua complessità è stato valutato positivamente nella maggior parte degli aspetti sui quali questa tipologia di indagine ha voluto porre l'attenzione.

Ciò nonostante emergono alcuni spunti di miglioramento particolarmente interessanti che potrebbero elevare ulteriormente la percezione positiva del servizio.